

عنوان البحث

دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز تجارب الموظفين وتحسين بيئة العمل في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب/ ماجد حسن سالم العيار

الرقم الجامعي/ ٢٥١٠٠٢٠٦٥

إشراف/ سارة فريد

العام الدراسي:

٢٠٢٥

فهرس المحتوي

٣	مقدمة:
٥	مشكلة الدراسة:
٧	أهمية الدراسة:
٩	أهداف الدراسة:
١٠	تساؤلات الدراسة:
١١	فروض الدراسة:
١٢	الدراسات السابقة:
١٧	المنطلقات النظرية للدراسة:
١٨	المنهجية وطرق البحث:
١٩	أدوات الدراسة:
٢٠	حدود الدراسة:
٢٢	المراجع:

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 العقوبات 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 ٢٠٣٠. 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, 2020).

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 دوراً حاسماً في تعزيز هذه التجربة. ولتحسين المشاركة الإيجابية وخفض معدلات دوران الموظفين، تُستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي أيضاً 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، ٢٠٢٤).

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 التغيرات.

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، ٢٠٢٠).

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 تُجهّز 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 تُحسّن الحياة اليومية للعمال، وتُساعد في بناء شركات أكثر قدرةً وتنافسيةً ومرونةً، قادرةً على تلبية متطلبات العصر الرقمي.

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 أدى 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.

(Machado، ٢٠٢٤)

• 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 ٢٠٣٠، التي تسعى إلى تعزيز القدرات البشرية وتحقيق بيئة عمل جاذبة ومحفزة. فرغم 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، ٢٠٢٥).

• 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، ٢٠٢٤).

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، ٢٠٢٢).

ومن المشكلات الأخرى التي تنبثق من الإشكالية الرئيسة، 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 صنّاع 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 (Akter, 2024).

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 طرحاً علمياً مغايراً، يركز 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 ٢٠٣٠. 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 محورًا أساسيًا في نجاح أي استراتيجية رقمية (Yusuf، ٢٠٢٣).

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، ٢٠٢٢).

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، ٢٠١٨).

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 الذكي، وتحسين نظم التقييم والتحفيز، بما يعزز الانتماء المؤسسي ويخفض من نسب التسرب الوظيفي (Przegalinska، ٢٠٢٥).

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، ٢٠٢٢).

أخيرًا، فإن نتائج وتوصيات هذه الدراسة يمكن أن تشكّل 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.

أهداف الدراسة:

❖ الهدف الأساسي:

تسعى هذه الدراسة بشكل رئيس إلى تحليل دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز تجربة الموظفين وتحسين بيئة العمل داخل المؤسسات السعودية، وذلك من خلال تقييم مدى قدرة هذه التقنيات على تلبية احتياجات الموظفين، ودعم تفاعلهم اليومي مع بيئات العمل، وتحقيق جودة تنظيمية تتماشى مع متطلبات التحول الرقمي. ويُعد هذا الهدف جوهريًا في ظل سعي المملكة إلى تطوير بيئات عمل ذكية ومحفزة، تُمكن الموظف وتدعم رفاهيته ضمن إطار رؤية ٢٠٣٠ التي تركز على تمكين رأس المال البشري.

❖ الأهداف الفرعية:

يركّز هذا الهدف على رصد واقع استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات السعودية، وخاصة في إدارة الموارد البشرية، مثل التوظيف الذكي، وتقييم الأداء الآلي، والدعم الرقمي للموظفين. يهدف ذلك إلى تكوين صورة دقيقة عن

مدى انتشار هذه التقنيات داخل بيئات العمل، ومستوى نضج المؤسسات في تبنيها، بالإضافة إلى فهم الفروقات بين القطاعات المختلفة من حيث جاهزيتها الرقمية ومدى اعتمادها على الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء الداخلي.

يسعى هذا الهدف إلى تحليل أثر الذكاء الاصطناعي على تحسين تجربة الموظف اليومية، من خلال دراسة علاقته بعناصر مهمة مثل الرضا الوظيفي، والشعور بالتحفيز، والاندماج في بيئة العمل. ويهتم هذا الجانب بفهم كيف تسهم الأدوات الذكية في تسهيل حياة الموظف داخل المؤسسة، سواء عبر المساعدات الرقمية، أو توفير المعلومات الفورية، أو دعم مهام العمل المتكررة، بما يعزز من شعوره بالتمكين والانتماء للمؤسسة.

يتمثل هذا الهدف في استكشاف تأثير الذكاء الاصطناعي على عناصر بيئة العمل نفسها، مثل مدى مرونة النظام الإداري، وشفافية المعلومات، وسهولة التواصل بين الموظفين والإدارات. حيث يُفترض أن استخدام الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل لا يقتصر على المهام التقنية، بل يمتد ليؤثر في طبيعة العلاقات المهنية، وأساليب العمل اليومية، وطريقة اتخاذ القرار، وكلها عوامل ترتبط بجودة بيئة العمل من الناحية النفسية والتنظيمية.

يركّز هذا الهدف على تحديد التحديات التي تواجه تطبيق الذكاء الاصطناعي داخل بيئة العمل السعودية، سواء كانت هذه التحديات مرتبطة بالبنية التحتية التقنية، أو بثقافة العمل، أو بمخاوف الموظفين من فقدان وظائفهم أو من الرقابة الذكية. وتُعد هذه التحديات من العوامل التي قد تعيق الاستفادة الكاملة من الذكاء الاصطناعي، وتقلل من فاعلية التحول الرقمي ما لم يتم التعامل معها ضمن استراتيجيات مدروسة وشفافة.

يسعى هذا الهدف إلى اقتراح توصيات عملية للمؤسسات السعودية حول كيفية استخدام الذكاء الاصطناعي بفعالية لخدمة الموظفين وتحقيق بيئة عمل إنسانية ومتطورة. وتنبثق هذه التوصيات من نتائج الدراسة والتحليل الميداني، وتستهدف مساعدة صُنّاع القرار على تطوير السياسات والبرامج التي توظف الذكاء الاصطناعي بطريقة متوازنة، تضمن التحول الرقمي مع الحفاظ على كرامة الإنسان ودوره المحوري داخل المؤسسة.

تساؤلات الدراسة

❖ السؤال الأساسي:

ما دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تعزيز تجربة الموظفين وتحسين بيئة العمل في المؤسسات السعودية؟

❖ الأسئلة الفرعية:

١. إلى أي مدى تُستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي حاليًا في المؤسسات السعودية، خاصة في مجال إدارة الموارد البشرية؟
٢. كيف يسهم الذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة الموظف اليومية من حيث الرضا الوظيفي، والتحفيز، والانتماء المؤسسي؟
٣. ما تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي على جودة بيئة العمل، من حيث الشفافية، وسهولة التواصل، والمرونة الإدارية؟
٤. ما أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات السعودية عند إدماج الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل؟
٥. ما التوصيات الممكنة لتوظيف الذكاء الاصطناعي بشكل فعال وإنساني في دعم الموظفين وتحقيق بيئة عمل ذكية ومستدامة؟

فروض الدراسة:

❖ الفرضية الأساسية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحسين تجربة الموظفين وجودة بيئة العمل في المؤسسات السعودية.

❖ الفرضيات الفرعية:

١. توجد فروق ذات دلالة في مستوى توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات السعودية، خاصة في مجال إدارة الموارد البشرية، بين القطاعات المختلفة.
٢. يسهم استخدام الذكاء الاصطناعي بشكل إيجابي في رفع مستويات الرضا الوظيفي والتحفيز وتعزيز الانتماء المؤسسي لدى الموظفين.

٣. تؤثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي بشكل ملحوظ على جودة بيئة العمل من خلال تحسين الشفافية، وتعزيز سهولة التواصل، وزيادة مرونة الإجراءات الإدارية.

٤. تواجه المؤسسات السعودية تحديات تنظيمية وتقنية وثقافية تحد من فاعلية تطبيق الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل.

٥. يسهم تقديم استراتيجيات واضحة لاستخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين بيئة العمل ودعم الموظفين بطريقة متوازنة وفعالة.

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 ٢٠٢٠، مؤخراً عن استراتيجية للذكاء الاصطناعي تكمل رؤية المملكة ٢٠٣٠. يُتيح الذكاء الاصطناعي مجموعة واسعة من الخيارات والمناهج الجديدة التي من شأنها سد 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. يُقيم 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، ٢٠٢٠).

تم فحص فوائد وعيوب تطبيق الذكاء الاصطناعي على الموارد البشرية في هذه الدراسة. واستُخدمت مقابلات مع ممثلي العديد من المنظمات لجمع البيانات. وشكل ٥٤٠ عاملاً في مجموعة من الأدوار حجم العينة. ووفقاً للنتائج، فإن أكثر من ٥٦,١٦٪ من المشاركين قد عملوا سابقاً مع خدمات الذكاء الاصطناعي. وفي عصر الذكاء الاصطناعي، سلط ٤٠٪ 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 ٥٥,٤٤٪ من المشاركين إلى أهمية دورات تطوير المهارات المكثفة. بالإضافة إلى ذلك، أكد ٥٦,٥٪ من المشاركين على أهمية التمسك بالقيم والأخلاق الإنسانية مع الإشارة إلى المواهب التي قد لا تتطلب تحسيناً. 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, ٢٠٢٣).

تُعد الصور النمطية والتمييز القائم على النوع الاجتماعي أمراً شائعاً 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 تنوعاً وشمولاً. 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 مسحاً 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 فهماً 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)، (٢٠٢٤).

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 ٢٨٧ مهنيًا 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 رؤى جديدة حول كيفية تفاعل التكنولوجيا مع مشاركة الموظفين (Kumar، ٢٠٢٥).

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 استُخدم 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 جدًا 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 تأثير نموذج تقييم الأداء باستخدام الذكاء الاصطناعي وكيف يؤثر الذكاء الاصطناعي على اعتماد التكنولوجيا (Alrashedi، ٢٠٢٠).

تهدف دراسة (Al-Sahmah، ٢٠٢٥) إلى استكشاف كيفية مساهمة الذكاء الاصطناعي في النمو الاقتصادي والتنمية المستدامة في المملكة العربية السعودية، وكيفية توليده لفرص عمل جديدة. ونظرًا لاعتماد ٦٦ هدفًا من أصل ٩٦ هدفًا لرؤية المملكة ٢٠٣٠ 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 ٢٠٣٠ بنجاح. يهدف البحث إلى تزويد صُنَّاع القرار بفهمٍ شاملٍ يُمكنهم من وضع سياساتٍ واستراتيجياتٍ تُوازن بين الإمكانيات الهائلة للذكاء الاصطناعي والمخاطر المُرتبطة 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 ٣٢٩ 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, ٢٠٢٤).

تستكشف دراسة (Almosawi, ٢٠٢٤) كيف تؤثر أنظمة المحاسبة القائمة على الذكاء الاصطناعي على سعادة العمال البحرينيين الوظيفية وإنتاجيتهم. ووفقًا لاستطلاع شامل شمل ٥٠ مشاركًا نشطًا، كان ٨٨% 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 ارتباطًا قويًا، 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.

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 أفكارًا 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. وتتمثل الركائز الأساسية الثلاثة لهذه التجربة في التكنولوجيا، والبيئة المادية، وثقافة المؤسسة. ولأن الذكاء الاصطناعي أداة قد تحسّن التواصل، وتُقدم المساعدة، وتُهيئ بيئة عمل ذكية ومُخصصة، فهو بالتالي أحد أهم المتغيرات المؤثرة فيها (Panneerselvam، ٢٠٢٢).

تُشكل نظرية رأس المال البشري، التي تؤكد 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 فعالة لتحسين استخدام رأس المال البشري في هذه الحالة (Faugoo، ٢٠٢٤).

وتستفيد الدراسة أيضًا من أفكار التحول الرقمي في الشركات، والتي تُظهر أن دمج التكنولوجيا في الثقافة التنظيمية وربطها بالخطة 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، ٢٠٢٤).

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، ٢٠١٩).

وأخيرًا، 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 شريكًا مفيدًا في خلق بيئة العمل بدلاً من مجرد أداة تشغيلية من خلال التركيز على التفاعل التكميلي بين التكنولوجيا والموظفين.

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. ونظرًا لضرورة رصد واقع استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات السعودية بدقة، وتحليل أثر هذا الاستخدام على الأفراد والبيئة التنظيمية، يُعد هذا النهج مناسبًا لبحث دور الذكاء الاصطناعي في تحسين بيئة العمل وتجربة الموظفين. جُمعت البيانات كمياً 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 للتحقق 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.

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.

❖ 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 شمولًا وتمثيلًا لواقع بيئة العمل السعودية.

❖ الحدود الزمانية:

تم تنفيذ هذه الدراسة خلال العام الأكاديمي ٢٠٢٤/٢٠٢٥، حيث تم جمع البيانات وتحليلها في الفترة الواقعة بين شهري فبراير ويونيو من عام ٢٠٢٥. 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.

المراجع:

- Abdulelah Abdallah AlGosaibi .(٢٠٢٠) .Developing an Intelligent Framework for Improving the Quality of Service in the Government Organizations in the Kingdom of Saudi Arabia تم الاسترداد من <https://pdfs.semanticscholar.org/8926/bf2f035b464f9d4e3a90a60b86e8383f1410.pdf>
- Adel Alferaih .(٢٠١٨) .Talent turnover and retention research: The case of tourism sector organisations in Saudi Arabia تم الاسترداد من https://www.researchgate.net/publication/325074784_Talent_turnover_and_retention_research_The_case_of_tourism_sector_organisations_in_Saudi_Arabia
- Ahmed Alrashedi .(٢٠٢٠) .The Effect of Using Artificial Intelligence on Performance of Appraisal System: A Case Study for University of Jeddah Staff in Saudi Arabia تم الاسترداد من https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-55180-3_11
- Aleksandra Przegalinska .(٢٠٢٥) .Collaborative AI in the workplace: Enhancing organizational performance through resource-based and task-technology fit perspectives تم الاسترداد من <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0268401224001014>
- Andreia de Bem Machado .(٢٠٢٤) .Digital Transformations: Artificial Intelligence in Higher Education تم الاسترداد من https://www.researchgate.net/publication/379326042_Digital_Transformations_Artificial_Intelligence_in_Higher_Education
- Atallah Alenezi .(٢٠٢٤) .Optimizing Nursing Productivity: Exploring the Role of Artificial Intelligence, Technology Integration, Competencies, and Leadership تم الاسترداد من <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1155/2024/8371068>
- Cecilia K.Y. Chan .(٢٠٢٤) .Generative AI in Higher Education: The ChatGPT Effect تم الاسترداد من https://www.researchgate.net/publication/378885262_Generative_AI_in_Higher_Education_The_ChatGPT_Effect
- Deepika Faugoo .(٢٠٢٤) .Human Capital as Strategic Valued Assets- Core drivers of Organisational Success in the modern day workplace تم الاسترداد من https://www.researchgate.net/publication/386025753_Human_Capital_as_Strategic_Valued_Assets_-_Core_drivers_of_Organisational_Success_in_the_modern_day_workplace
- Dr. Munira Sarhan AlQahtani .(٢٠٢٣) .Artificial Intelligence and Its Influence on Digital Transformation, Development, and Productivity in Saudi Arabian Organizations: A Critical Evaluation تم الاسترداد من https://aja.journals.ekb.eg/article_322256.html
- Einav Peretz-Andersson .(٢٠٢٤) .Artificial intelligence implementation in manufacturing SMEs: A resource orchestration approach تم الاسترداد من <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S026840122400029X>
- Fatema Almosawi .(٢٠٢٤) .The Impact of Artificial Intelligence Accounting Systems on Workforce Productivity and Job Satisfaction تم الاسترداد من https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-031-57242-5_35
- Francisco Javier Braña .(٢٠١٩) .A fourth industrial revolution? Digital transformation, labor and work organization: a view from Spain تم الاسترداد من

https://www.researchgate.net/publication/335151740_A_fourth_industrial_revolution_Digital_transformation_labor_and_work_organization_a_view_from_Spain

Jiyoung Park .(٢٠٢٤) .Artificial Intelligence and Smart Technologies in Safety Management: A Comprehensive Analysis Across Multiple Industries . تم الاسترداد من https://www.researchgate.net/publication/387287702_Artificial_Intelligence_and_Smart_Technologies_in_Safety_Management_A_Comprehensive_Analysis_Across_Multiple_Industries

Mohsen Attaran .(٢٠١٩) .The Need for Digital Workplace: Increasing Workforce Productivity in the Information Age . تم الاسترداد من https://www.researchgate.net/publication/329844969_The_Need_for_Digital_Workplace_Increasing_Workforce_Productivity_in_the_Information_Age

Nadia Yusuf .(٢٠٢٣) .Competitive Sustainability of Saudi Companies through Digitalization and the Circular Carbon Economy Model: A Bold Contribution to the Vision 2030 Agenda in Saudi Arabia . تم الاسترداد من <https://www.mdpi.com/2071-1050/15/3/2616>

Nawaf Abdulrahman Al-Sahmah .(٢٠٢٥) .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 . تم الاسترداد من https://aja.journals.ekb.eg/article_424133.html

Nicholas Dacre .(٢٠٢٢) .Artificial Intelligence in Project Management: A review of AI's usefulness and future considerations for the project profession . تم الاسترداد من https://www.researchgate.net/publication/385206069_Artificial_Intelligence_in_Project_Management_A_review_of_AI's_usefulness_and_future_considerations_for_the_project_profession

Rakesh Kumar .(٢٠٢٥) .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 . تم الاسترداد من <https://www.frontiersin.org/journals/public-health/articles/10.3389/fpubh.2025.1558644/full>

Rowena Rodrigues .(٢٠٢٠) .Legal and human rights issues of AI: Gaps, challenges and vulnerabilities . تم الاسترداد من <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2666659620300056>

Saeed Turki Alshahrani .(٢٠٢٥) .Perceptions of the Impact of AI on Human Resource Management Practices Among Human Resource Managers Working in the Chemical Industry in Saudi Arabia . تم الاسترداد من 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 .(٢٠٢٢) .A study on Artificial Intelligence in Employee Engagement . تم الاسترداد من https://www.researchgate.net/publication/378150928_A_study_on_Artificial_Intelligence_in_Employee_Engagement

Sayeda Meharunisa .(٢٠٢٤) .The impact of artificial intelligence on women's empowerment, and work-life balance in Saudi educational institutions . تم الاسترداد من

<https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2024.1432541/full>

- Shuja Iqbal .(٢٠١٧) .Effects of Job Organizational Culture, Benefits, Salary on Job Satisfaction Ultimately Affecting Employee Retention من الاسترداد .
https://www.researchgate.net/publication/323084488_Effects_of_Job_Organizational_Culture_Benefits_Salary_on_Job_Satisfaction_Ultimately_Affecting_Employee_Retention
- Sivapragasam Panneerselvam .(٢٠٢٢) .Employee experience: the new employee value proposition من الاسترداد .
https://www.researchgate.net/publication/364303435_Employee_experience_the_new_employee_value_proposition
- Sohana Akter .(٢٠٢٤) .Global Perspectives on the Social Impacts of Artificial Intelligence: A Comparative Review of Regional Inequalities and Cultural Contexts من الاسترداد .
https://www.researchgate.net/publication/383811166_Global_Perspectives_on_the_Social_Impacts_of_Artificial_Intelligence_A_Comparative_Review_of_Regional_Inequalities_and_Cultural_Contexts
- Sura Alayed .(٢٠٢٥) .Saudi Arabia's Business Transformation: Strategies for Success in a Changing Economy من الاسترداد .
https://www.researchgate.net/publication/389397364_Saudi_Arabia's_Business_Transformation_Strategies_for_Success_in_a_Changing_Economy
- Sura Alayed .(٢٠٢٥) .Saudi Arabia's Business Transformation: Strategies for Success in a Changing Economy من الاسترداد .
https://www.researchgate.net/publication/389397364_Saudi_Arabia's_Business_Transformation_Strategies_for_Success_in_a_Changing_Economy
- Wahdaniah .(٢٠٢٣) .Human Resource Management Transformation in the Digital Age: Recent Trends and Implications من الاسترداد .
https://www.researchgate.net/publication/376436926_Human_Resource_Management_Transformation_in_the_Digital_Age_Recent_Trends_and_Implications
- Zhilin Yang .(٢٠٢٢) .Impact of artificial intelligence on business strategy in emerging markets: A conceptual framework and future research directions من الاسترداد .
https://www.researchgate.net/publication/359116734_Impact_of_artificial_intelligence_on_business_strategy_in_emerging_markets_A_conceptual_framework_and_future_research_directions

Mid-Ocean University

College of Management

Human Resources Master's Student



Research Title

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 S ALAYYAR

Supervised by/ Sara Faried

Academic Year:

2025