



جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / ماجستير إدارة الأعمال

أثر استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي على الرضا النفسي والاجتماعي للموظفين: دراسة
تطبيقية على بيئة العمل المكتبية

اسم الطالب

عبدالعزیز محمد بامقین

Abdulaziz Mohammed Bamgaen

الرقم الأكاديمي

252000350

المشرف الرئيسي

د. الفيصل عبد الحميد

المشرف الثاني

د. فايز جراد

العام الجامعي

2026



إهداء

لى والديّ الكريمين،

نبرس حياتي، وسند روحي، ومصدر بركتي.

لى والديّ الحبيبة وكنونة، التي غرست في قلبي حب العلم، وزرعت في روحي الطمأنينة والإيمان.
ولى والديّ العزيز، الذي علمني قوة العزيمة، ومعنى الثبات، وكيف يكون المرء صاحب أثر له صاحب مرور.

لى أستاذتي الأفاضل،

مصائب الطريق، وأصحاب الفضل بعد الله.

كان لتوجيهاتكم، وتوجيهاتكم، ورعاية علمكم الأثر الأكبر في إتمام هذا العمل.

لى زملائي وأصدقائي،

الذين شاركوني التحديات، واحتفلوا معي بالنجاحات، وساندوني بكلمة صادقة أو دعم كريم.
لن أنسى أثر وجودكم في هذه الرحلة.

وأخيراً،

لى كل من ساهم، ولو بقدر يسير، في عملي وتشجيعي وإيمانه بقدرتي...

وهدي هذا العمل المتواضع، راجعاً من الله أن يجعله بداية طريق مليء بالإنجازات والتوفيق.

شكر و تقدير

الحمد لله الذي بنعمته ثمت الصلوات، والصلاة والسلام على سيد الخلق محمد، وعلى آله وصحبه أجمعين.

أتقدم بخالص آيات الشكر والتقدير إلى والديَّ العزيزين، اللذين كانا العون والسند والدعم الأعظم في مسيرة حياتي العلمية والعملية. لقد كان لدعائهما، ورعايتهما، وإيمانهما بي الأثر الأكبر في الوصول إلى هذا الإنجاز وتحقيق هذا التفوق، فلهما مني كل الامتنان والحب.

كما أرفع أسمى كلمات الشكر إلى زوجتي الغالية، رفيقة الدرب وشريكة النجاح، التي منحتني صبرها، وتفهمها، ودعمها المتواصل طوال فترة إعداد هذا البحث. لقد كان لحضورها الداعم دور جوهري في تجاوز الصعوبات، والمضي بثبات نحو إتمام هذا العمل.

ولا يغوتني أن أتوجه بجزيل الشكر والتقدير إلى أساتذتي الأفاضل، وعلى رأسهم مشرفي الكريم

و. الفيصلي عبد الحميد محمد حسن،

و

و. فايز جراد،

على ما قدماء لي من توجيهات بناءة، ونصح علمي رصين، وملاحظات ثرية ساعدتني على تعميق فهمي لموضوع البحث وصقل نتائج. لقد كان لعلمهم، وتوجيههم، وحرصهم على جودة العمل أثر بالغ في إتمام هذا البحث بالشكل اللائق.

كما أعبر عن بالغ امتناني لزملائي وأصدقائي الأعزاء، الذين كانوا خير رفاقي في دروب العلم والعمل، وشاركوني التحديات والنجاحات. لقد كان لدعائهم وتشجيعهم المستمر دور مهم في تعزيز عزيمتي وتحطّي العقبات.

في الختام، أتوجه بالشكر لكل من أسهم، بأي شكل من الأشكال، في إنجاز هذا العمل؛ لكل من قدم كلمة دعم، أو نصيحة صادقة، أو ساعد في تسهيل مهمة من المهمات. أسأل الله أن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم، وأن ينفع به، ويوفّقنا جميعاً لما فيه الخير والصواب.

جدول المحتويات

ج	إهداء
د	شكر و تقدير
ح	جدول الجداول
ط	المستخلص
1	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
1	مقدمة
3	مشكلة الدراسة:
4	أسئلة الدراسة الفرعية:
5	أهمية الدراسة:
6	أهداف الدراسة:
8	فروض الدراسة:
10	المنهجية وطرق البحث:
12	أدوات الدراسة:
12	حدود الدراسة:
14	مصطلحات الدراسة
16	الفصل الثاني: الإطار النظري و الدراسات السابقة
16	المبحث الأول: مفهوم الذكاء الاصطناعي
16	المطلب الأول: تعريف الذكاء الاصطناعي
16	المطلب الثاني: تطور الذكاء الاصطناعي
17	المطلب الثالث: أهمية الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل
18	المبحث الثاني: أدوات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل

المطلب الأول: أنواع أدوات الذكاء الاصطناعي.....	18
المطلب الثاني: استخدام الذكاء الاصطناعي في المؤسسات.....	18
المطلب الثالث: التحديات والفرص.....	19
المبحث الثالث: الرضا النفسي في بيئة العمل.....	19
المطلب الأول: مفهوم الرضا النفسي.....	19
المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في الرضا النفسي.....	20
المطلب الثالث: أبعاد الرضا النفسي في ضوء الذكاء الاصطناعي.....	21
المطلب الرابع: أثر الذكاء الاصطناعي على الرضا النفسي.....	22
المطلب الخامس: استراتيجيات تعزيز الرضا النفسي.....	22
المبحث الرابع: الرضا الاجتماعي في بيئة العمل.....	23
المطلب الأول: مفهوم الرضا الاجتماعي.....	23
المطلب الثالث: أبعاد الرضا الاجتماعي.....	25
المطلب الخامس: استراتيجيات تعزيز الرضا الاجتماعي في ظل الذكاء الاصطناعي.....	26
المبحث الخامس: النظريات المفسرة للدراسة.....	26
المطلب الأول: نظرية قبول التكنولوجيا (UTAUT).....	26
المطلب الثاني: نظرية التحديد الذاتي.....	27
المطلب الثالث: نظرية الأحداث الانفعالية في العمل.....	28
المطلب الرابع: نموذج متطلبات وموارد العمل.....	28
المطلب الخامس: تكامل النظريات وتفسير الدراسة.....	29
المبحث السادس: الدراسات السابقة.....	30
المطلب الأول: الدراسات العربية.....	30
المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية.....	31

33	المطلب الثالث: أوجه الاتفاق والاختلاف
33	المطلب الرابع: الفجوة البحثية
34	المطلب الخامس: الإضافة البحثية للدراسة
37	الفصل الثالث: منهجية الدراسة
37	المبحث الأول: منهج الدراسة
40	المبحث الثاني: مجتمع الدراسة وعينة البحث
44	المبحث الثالث: أدوات الدراسة
48	المبحث الرابع: صدق وثبات الأداة والأساليب الإحصائية
48	المطلب الأول: صدق أدوات الدراسة
49	المطلب الثاني: ثبات أدوات الدراسة
51	المطلب الرابع: مبررات اختيار الأساليب الإحصائية
52	الفصل الرابع: التحليل الإحصائي وعرض النتائج
55	المبحث الثاني: عرض نتيجة الاستبيان
56	المبحث الثالث: تحليل محاور الاستبيان
58	المبحث الرابع: اختبار الفرضيات
58	المطلب الأول: اختبار الفرضية الأولى
59	المطلب الثاني: اختبار الفرضية الثانية
61	المطلب الثالث: اختبار الفرضية الثالثة
62	المبحث الخامس: مناقشة النتائج ومقارنتها بالدراسات السابقة
68	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات
68	المبحث الأول: نتائج الدراسة
73	المبحث الثاني: التوصيات

76	المبحث الثالث: المقترحات البحثية (الدراسات المستقبلية)
80	الخلاصة العامة
83	خاتمة
84	Abstract
85	المراجع
85	أولاً: المراجع العربية
86	ثانياً: المراجع الأجنبية
87	الملاحق

جدول الجداول

52	جدول 1 توزيع المشاركين حسب الجنس
53	جدول 2 توزيع المشاركين حسب الجنس
53	جدول 3 توزيع المشاركين حسب الجنس
54	جدول 4 توزيع المشاركين حسب الجنس
54	جدول 5 توزيع المشاركين حسب الجنس
55	جدول 6 نتائج محور استخدام الذكاء الاصطناعي في العمل
55	جدول 7 نتائج محور تأثير الذكاء الاصطناعي على بيئة العمل
56	جدول 8 نتائج محور الرضا الوظيفي
56	جدول 9 تحليل محور استخدام الذكاء الاصطناعي في العمل
57	جدول 10 تحليل محور تأثير الذكاء الاصطناعي على بيئة العمل
57	جدول 11 تحليل محور الرضا الوظيفي
58	جدول 12 تحليل الانحدار للفرضية الأولى
60	جدول 13 تحليل الانحدار للفرضية الثانية
61	جدول 14 تحليل الانحدار للفرضية الثالثة

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل وعلاقته بمستوى الرضا الوظيفي والنفسي لدى الموظفين. وتكمن أهمية الدراسة في مواكبة التطورات التقنية المتسارعة التي تشهدها المؤسسات الحديثة، حيث أصبحت تقنيات الذكاء الاصطناعي تمثل أحد أهم الأدوات التي تسهم في تحسين الأداء المؤسسي ودعم عملية اتخاذ القرار. وقد سعت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين استخدام هذه التقنيات وتحسين بيئة العمل، إضافة إلى التعرف على مدى تأثيرها في مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، كما تم استخدام المنهج الكمي من خلال تصميم استبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات من عينة الدراسة. وتكون مجتمع الدراسة من الموظفين العاملين في المؤسسات، بينما بلغت عينة الدراسة (150) موظفاً تم اختيارهم بطريقة عشوائية. وقد تم تحليل البيانات باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة مثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وتحليل الانحدار، وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS).

أظهرت نتائج الدراسة وجود اتجاه إيجابي نحو استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي داخل بيئة العمل، حيث تبين أن هذه التقنيات تسهم في تسريع إنجاز المهام الوظيفية، وتحسين جودة العمل، وتقليل الأخطاء البشرية، إضافة إلى دعم عملية اتخاذ القرار من خلال توفير معلومات دقيقة. كما كشفت النتائج عن وجود علاقة إيجابية بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي ومستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين، حيث تسهم هذه التقنيات في تحسين بيئة العمل وتطوير مهارات الموظفين وتعزيز التعاون بينهم.

وفي ضوء هذه النتائج، توصي الدراسة بضرورة تعزيز استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات، وتطوير مهارات الموظفين التقنية من خلال البرامج التدريبية، إضافة إلى دعم القيادات الإدارية لعمليات التحول الرقمي بما يسهم في تحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والإنتاجية داخل المؤسسات.

الكلمات المفتاحية: الذكاء الاصطناعي، بيئة العمل، الرضا الوظيفي، التحول الرقمي، الأداء المؤسسي.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

مقدمة

شهد العالم خلال العقود الأخيرة تطوراً تكنولوجياً متسارعاً أثر بصورة عميقة في مختلف مجالات الحياة، ولا سيما في بيئات العمل والمؤسسات الاقتصادية والإدارية. فقد أدت الثورة الرقمية والتطورات المتلاحقة في تقنيات المعلومات والاتصالات إلى إحداث تحولات جذرية في طبيعة العمل وأساليب الإدارة واتخاذ القرار، حيث أصبحت المؤسسات تعتمد بشكل متزايد على الأنظمة الرقمية والتقنيات الحديثة لتحسين كفاءة العمليات وزيادة الإنتاجية وتعزيز القدرة التنافسية في الأسواق العالمية. ويعد التحول الرقمي أحد أبرز مظاهر هذا التطور، إذ يمثل انتقال المؤسسات من النظم التقليدية إلى النظم المعتمدة على التكنولوجيا الرقمية والبيانات الضخمة والأنظمة الذكية. (Zhang et al., 2025)

وقد ساهم هذا التطور في إعادة تشكيل طبيعة الوظائف والمهارات المطلوبة في سوق العمل، حيث أصبح الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة جزءاً أساسياً من الأداء الوظيفي اليومي داخل المؤسسات. ولم يعد دور الموظف يقتصر على تنفيذ المهام التقليدية، بل أصبح مطالباً بالتعامل مع الأنظمة الرقمية والبرمجيات الذكية وتحليل البيانات واستخدام أدوات التكنولوجيا المتقدمة في إنجاز الأعمال المختلفة. وقد أدى ذلك إلى ظهور مفهوم العمل الرقمي الذي يعتمد بشكل كبير على التكامل بين الإنسان والتكنولوجيا لتحقيق أفضل النتائج التنظيمية. (Abdurrahim, 2025)

و تعد بيئات العمل الحديثة انعكاساً مباشراً للتقدم التكنولوجي الذي شهده العالم في السنوات الأخيرة، حيث أصبحت المؤسسات تعتمد بشكل متزايد على الأنظمة الرقمية والبرمجيات المتقدمة في إدارة عملياتها اليومية. وقد ساهمت هذه التطورات في تحسين كفاءة الأداء المؤسسي، وتقليل الوقت اللازم لإنجاز المهام، وتحسين جودة الخدمات والمنتجات المقدمة للعملاء. كما ساعدت التكنولوجيا في تسهيل عملية التواصل بين الموظفين والإدارات المختلفة داخل المؤسسة، مما أدى إلى تعزيز التعاون والعمل الجماعي وتحقيق قدر أكبر من المرونة في بيئة العمل. (Huang & Zhao, 2025)

ومع ذلك، فإن إدخال التكنولوجيا الحديثة في بيئات العمل لم يخلُ من التحديات، إذ قد يواجه الموظفون صعوبات في التكيف مع التغيرات التكنولوجية المتسارعة، خاصة في حال عدم توفر التدريب الكافي أو الدعم المؤسسي اللازم لاستخدام هذه التقنيات. كما قد يؤدي الاعتماد المتزايد على التكنولوجيا إلى ظهور

بعض المشكلات النفسية مثل القلق التكنولوجي أو الخوف من فقدان الوظيفة نتيجة الأتمتة واستبدال بعض المهام البشرية بالأنظمة الذكية. (Feng et al., 2025)

كما يعد الذكاء الاصطناعي من أبرز التقنيات التي ظهرت في السنوات الأخيرة وأثرت بشكل كبير في طبيعة العمل داخل المؤسسات. ويشير مفهوم الذكاء الاصطناعي إلى مجموعة من الأنظمة والبرمجيات القادرة على محاكاة القدرات الذهنية البشرية مثل التعلم والتحليل واتخاذ القرار وحل المشكلات. وقد أصبح استخدام هذه التقنيات واسع الانتشار في العديد من القطاعات مثل القطاع المالي والصحي والتعليمي والصناعي، حيث يتم توظيفها لتحليل البيانات الضخمة، وتحسين عمليات اتخاذ القرار، وتقديم حلول مبتكرة للمشكلات التنظيمية (Zhang et al., 2025).

وقد أدى استخدام الذكاء الاصطناعي في المؤسسات إلى تحقيق العديد من الفوائد، من أبرزها زيادة الكفاءة التشغيلية، وتحسين دقة التنبؤات، وتسريع إنجاز المهام، وتقليل الأخطاء البشرية. كما تساعد الأنظمة الذكية في دعم عملية اتخاذ القرار من خلال تحليل كميات كبيرة من البيانات وتقديم توصيات مبنية على أسس علمية. ولهذا السبب أصبحت العديد من المؤسسات تسعى إلى تبني هذه التقنيات ضمن استراتيجياتها المستقبلية لتحقيق التميز المؤسسي وتعزيز القدرة التنافسية. (Abdurrahim, 2025)

إلا أن إدخال الذكاء الاصطناعي في بيئات العمل قد يثير بعض المخاوف لدى الموظفين، خاصة فيما يتعلق بإمكانية استبدال بعض الوظائف البشرية بالأنظمة الذكية. كما قد يشعر بعض الموظفين بالقلق نتيجة الحاجة إلى اكتساب مهارات جديدة للتعامل مع هذه التقنيات المتطورة، وهو ما قد يؤثر في مستوى الرضا الوظيفي لديهم. (Feng et al., 2025)

تأثير التحول الرقمي على الموظفين

أدى التحول الرقمي إلى تغييرات كبيرة في طبيعة العمل داخل المؤسسات، حيث أصبح الموظفون يتعاملون مع أنظمة رقمية متقدمة تتطلب مهارات تقنية عالية وقدرة على التعلم المستمر. وقد ساهم هذا التحول في تحسين كفاءة العمل وزيادة الإنتاجية، إلا أنه في الوقت نفسه فرض ضغوطاً جديدة على الموظفين نتيجة التغيرات المتسارعة في بيئة العمل ومتطلبات الوظائف الحديثة. (Huang & Zhao, 2025)

ومن ناحية أخرى، قد يؤثر التحول الرقمي في العلاقات الاجتماعية داخل بيئة العمل، حيث قد يقلل الاعتماد المتزايد على الأنظمة الرقمية من التفاعل المباشر بين الموظفين، مما قد يؤثر في طبيعة العلاقات المهنية داخل المؤسسة. كما قد يؤدي استخدام التكنولوجيا بشكل مكثف إلى زيادة الشعور بالعزلة المهنية أو الضغط

النفسي لدى بعض الموظفين، خاصة في حال عدم توفر الدعم المؤسسي اللازم لمساعدتهم على التكيف مع هذه التغيرات. (Feng et al., 2025)

و في ظل هذه التحولات التكنولوجية المتسارعة، أصبح من الضروري دراسة الأبعاد النفسية والاجتماعية المرتبطة باستخدام التكنولوجيا الحديثة في بيئات العمل. فبالرغم من الفوائد الكبيرة التي توفرها تقنيات الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي، إلا أن تأثيرها لا يقتصر على الجوانب التقنية والتنظيمية فحسب، بل يمتد أيضاً إلى الجوانب النفسية والاجتماعية للموظفين.

وقد أشارت العديد من الدراسات إلى أن استخدام الذكاء الاصطناعي في المؤسسات يمكن أن يسهم في تحسين الإنتاجية ودعم عملية اتخاذ القرار، إلا أنه قد يؤدي أيضاً إلى ظهور بعض التحديات النفسية مثل القلق الوظيفي والتوتر المرتبط بالتكنولوجيا والخوف من فقدان الوظيفة نتيجة الأتمتة (Feng et al., 2025). كما قد يؤثر استخدام هذه التقنيات في طبيعة العلاقات الاجتماعية داخل بيئة العمل، وهو ما يستدعي إجراء المزيد من الدراسات لفهم هذه التأثيرات بشكل أعمق.

ومن هذا المنطلق، تأتي أهمية هذه الدراسة في محاولة تحليل أثر استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي على الجوانب النفسية والاجتماعية للموظفين داخل بيئة العمل، وذلك من خلال دراسة العلاقة بين استخدام هذه التقنيات ومستوى الرضا النفسي والاجتماعي لدى الموظفين.

مشكلة الدراسة:

شهدت المؤسسات في السنوات الأخيرة تحولاً متسارعاً نحو استخدام التقنيات الرقمية والأنظمة الذكية في إدارة الأعمال والعمليات التنظيمية، ويأتي الذكاء الاصطناعي في مقدمة هذه التقنيات التي أحدثت تغيرات كبيرة في طبيعة العمل وأساليبه داخل المؤسسات. فقد أصبح استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي جزءاً مهماً من بيئات العمل الحديثة، حيث تسهم هذه التقنيات في تحسين كفاءة الأداء، وتسريع إنجاز المهام، وتحليل البيانات الضخمة، ودعم عملية اتخاذ القرار. (Zhang et al., 2025)

وعلى الرغم من الفوائد العديدة التي يوفرها استخدام الذكاء الاصطناعي في المؤسسات، فإن إدخاله في بيئات العمل قد يفرض مجموعة من التحديات النفسية والاجتماعية على الموظفين. فقد يشعر بعض الموظفين بالقلق الوظيفي نتيجة الخوف من فقدان الوظيفة أو استبدال بعض المهام البشرية بالأنظمة الذكية، كما قد يواجهون ضغوطاً مرتبطة بضرورة اكتساب مهارات تقنية جديدة للتكيف مع متطلبات العمل الحديثة (Feng

(et al., 2025). كما يمكن أن يؤثر الاعتماد المتزايد على الأنظمة الذكية في طبيعة العلاقات الاجتماعية داخل بيئة العمل، حيث قد يقلل من التفاعل المباشر بين الموظفين أو يغير طبيعة التعاون المهني بينهم.

وقد أشارت بعض الدراسات إلى أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي قد يكون له تأثير مزدوج على الموظفين، فمن جهة يمكن أن يساهم في تحسين الأداء الوظيفي وزيادة الإنتاجية، ومن جهة أخرى قد يؤدي إلى ظهور بعض الآثار النفسية مثل القلق الوظيفي أو الضغط المرتبط بالتكنولوجيا، خاصة في حال عدم توفر التدريب أو الدعم المؤسسي اللازم للتعامل مع هذه التقنيات. (Huang & Zhao, 2025)

وعلى الرغم من تزايد الاهتمام بدراسة تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات، إلا أن معظم الدراسات ركزت على الجوانب التقنية والتنظيمية المرتبطة باستخدام هذه التقنيات، مثل تحسين الكفاءة الإنتاجية أو دعم اتخاذ القرار، في حين لا تزال الدراسات التي تتناول التأثيرات النفسية والاجتماعية لاستخدام الذكاء الاصطناعي على الموظفين محدودة نسبياً، خاصة في بيئات العمل المكتبية.

وانطلاقاً من ذلك، تسعى هذه الدراسة إلى استكشاف أثر استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل على الجوانب النفسية والاجتماعية للموظفين، ومحاولة فهم طبيعة العلاقة بين استخدام هذه التقنيات ومستوى الرضا النفسي والاجتماعي لدى العاملين في المؤسسات.

وبناءً على ما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي:

ما أثر استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي على الرضا النفسي والاجتماعي للموظفين في بيئة العمل المكتبية؟

أسئلة الدراسة الفرعية:

ينبثق عن السؤال الرئيس مجموعة من الأسئلة الفرعية التي تسعى الدراسة للإجابة عنها، وهي:

1. ما أثر استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي على مستوى القلق الوظيفي لدى الموظفين؟
2. ما أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على العلاقات الاجتماعية المهنية بين الموظفين داخل بيئة العمل؟
3. ما طبيعة العلاقة بين استخدام الذكاء الاصطناعي ومستوى الرضا النفسي للموظفين؟
4. ما أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على الأداء الوظيفي للموظفين؟

5. ما مستوى تقبل الموظفين لاستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل؟

6. هل تختلف استجابات الموظفين تجاه استخدام الذكاء الاصطناعي باختلاف الخصائص الديموغرافية مثل العمر أو الخبرة أو المؤهل العلمي؟

أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع الذي تتناوله، وهو تأثير استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في بيئات العمل على الجوانب النفسية والاجتماعية للموظفين. ومع التوسع الكبير في استخدام هذه التقنيات في المؤسسات الحديثة، أصبح من الضروري دراسة تأثيراتها المختلفة على الموظفين من أجل تحقيق التوازن بين التطور التكنولوجي ورفاه الموارد البشرية.

أولاً: الأهمية العلمية

تتمثل الأهمية العلمية لهذه الدراسة في مساهمتها في تطوير المعرفة العلمية المتعلقة باستخدام الذكاء الاصطناعي في بيئات العمل، حيث تسعى إلى تحليل العلاقة بين استخدام هذه التقنيات ومستوى الرضا النفسي والاجتماعي لدى الموظفين. كما تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية في مجال إدارة الموارد البشرية والتحول الرقمي من خلال تقديم إطار تحليلي يوضح التأثيرات النفسية والاجتماعية لاستخدام التكنولوجيا الحديثة في المؤسسات.

كما أن هذه الدراسة قد تفتح المجال أمام إجراء المزيد من الدراسات المستقبلية التي تتناول موضوع الذكاء الاصطناعي من زوايا مختلفة، مثل تأثيره في الأداء الوظيفي أو الابتكار المؤسسي أو جودة الحياة الوظيفية.

ثانياً: الأهمية العملية

تتمثل الأهمية العملية لهذه الدراسة في إمكانية الاستفادة من نتائجها من قبل المؤسسات وصناع القرار في تطوير سياسات واستراتيجيات فعالة لإدارة التحول الرقمي داخل المؤسسات. فمن خلال فهم تأثير استخدام الذكاء الاصطناعي على الموظفين، يمكن للمؤسسات اتخاذ الإجراءات اللازمة لتقليل الآثار السلبية المحتملة لهذه التقنيات وتعزيز آثارها الإيجابية.

كما يمكن أن تساعد نتائج هذه الدراسة المؤسسات على تصميم برامج تدريبية مناسبة لتطوير المهارات التقنية لدى الموظفين وتعزيز قدرتهم على التكيف مع التغيرات التكنولوجية في بيئة العمل، الأمر الذي يسهم في تحسين مستوى الرضا الوظيفي وزيادة الإنتاجية داخل المؤسسات.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف العلمية والعملية المرتبطة بفهم تأثير استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في بيئات العمل الحديثة على الجوانب النفسية والاجتماعية للموظفين. وقد أصبح هذا الموضوع يحظى باهتمام متزايد في السنوات الأخيرة نتيجة التوسع الكبير في استخدام الأنظمة الذكية داخل المؤسسات، وما يترتب على ذلك من تغيرات في طبيعة العمل ومتطلبات الأداء الوظيفي.

ويشير العديد من الباحثين إلى أن تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات يمكن أن يسهم في تحسين الكفاءة التنظيمية وزيادة الإنتاجية، إلا أن تأثيره لا يقتصر على الجوانب التقنية فقط، بل يمتد أيضاً إلى الجوانب النفسية والاجتماعية للموظفين، مثل مستوى الرضا الوظيفي والشعور بالأمان المهني والعلاقات المهنية داخل بيئة العمل (Feng et al., 2025). ولذلك أصبحت دراسة هذه التأثيرات أمراً مهماً لفهم كيفية تحقيق التوازن بين التطور التكنولوجي ورفاه الموظفين داخل المؤسسات.

وفي هذا السياق تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي تساعد في فهم العلاقة بين استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي ومستوى الرضا النفسي والاجتماعي لدى الموظفين في بيئة العمل المكتبية.

أولاً: الهدف الرئيسي للدراسة

يتمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في:

دراسة أثر استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي على الرضا النفسي والاجتماعي للموظفين في بيئة العمل المكتبية.

ويأتي هذا الهدف في ضوء التغيرات المتسارعة التي تشهدها المؤسسات نتيجة التحول الرقمي والتوسع في استخدام الأنظمة الذكية في مختلف العمليات التنظيمية. وقد أشارت بعض الدراسات إلى أن إدخال تقنيات الذكاء الاصطناعي في بيئات العمل قد يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي وزيادة الإنتاجية، إلا أنه قد يثير في الوقت نفسه بعض التحديات النفسية والاجتماعية لدى الموظفين مثل القلق الوظيفي أو التوتر المرتبط باستخدام التكنولوجيا. (Huang & Zhao, 2025)

ومن هذا المنطلق تسعى هذه الدراسة إلى تحليل طبيعة العلاقة بين استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي ومستوى الرضا النفسي والاجتماعي لدى الموظفين، وذلك من خلال دراسة مجموعة من الأبعاد المرتبطة بهذا الموضوع.

ثانياً: الأهداف الفرعية للدراسة

ينبثق عن الهدف الرئيسي مجموعة من الأهداف الفرعية التي تسعى الدراسة إلى تحقيقها، وهي:

1. قياس العلاقة بين استخدام الذكاء الاصطناعي والرضا النفسي لدى الموظفين

يعد الرضا النفسي أحد أهم المؤشرات التي تعكس مستوى التوافق بين الموظف وبيئة العمل التي يعمل فيها. ويشير مفهوم الرضا النفسي إلى الشعور الإيجابي الذي يختبره الفرد نتيجة رضاه عن طبيعة العمل وظروفه والعلاقات المهنية داخل المؤسسة.

وقد بينت بعض الدراسات أن استخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل قد يكون له تأثير إيجابي أو سلبي على مستوى الرضا النفسي لدى الموظفين، وذلك بحسب طبيعة استخدام هذه التكنولوجيا ومستوى تقبل الموظفين لها. ففي بعض الحالات يمكن أن يؤدي استخدام الأنظمة الذكية إلى تقليل الأعباء الوظيفية وتحسين بيئة العمل، مما يعزز الشعور بالرضا النفسي لدى الموظفين. وفي حالات أخرى قد يؤدي الاعتماد المتزايد على التكنولوجيا إلى زيادة الضغوط النفسية نتيجة الحاجة إلى التكيف مع متطلبات العمل الرقمية (Zhang et al., 2025).

ولذلك تهدف هذه الدراسة إلى قياس طبيعة العلاقة بين استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي ومستوى الرضا النفسي لدى الموظفين داخل المؤسسات.

2. دراسة تأثير الذكاء الاصطناعي على العلاقات الاجتماعية المهنية

تشكل العلاقات الاجتماعية بين الموظفين أحد العوامل المهمة التي تسهم في خلق بيئة عمل إيجابية وتعزيز التعاون والعمل الجماعي داخل المؤسسة. وتلعب هذه العلاقات دوراً مهماً في تحقيق الرضا الوظيفي وتحسين الأداء المؤسسي.

ومع التوسع في استخدام الأنظمة الرقمية والذكاء الاصطناعي في بيئات العمل، أصبحت طبيعة التفاعل بين الموظفين تشهد بعض التغيرات. ففي بعض الحالات قد يؤدي الاعتماد على التكنولوجيا إلى تقليل التفاعل المباشر بين الموظفين، مما قد يؤثر في طبيعة العلاقات المهنية داخل المؤسسة.

وقد أشارت بعض الدراسات إلى أن التحول الرقمي قد يؤدي إلى تغير أنماط التواصل المهني داخل المؤسسات، حيث يتم الاعتماد بشكل متزايد على وسائل الاتصال الرقمية بدلاً من التفاعل المباشر بين الموظفين (Feng et al., 2025). ولذلك تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير استخدام الذكاء الاصطناعي على العلاقات الاجتماعية المهنية بين الموظفين في بيئة العمل.

3. تحليل مستوى تقبل الموظفين للتكنولوجيا

يعد تقبل الموظفين للتكنولوجيا أحد العوامل المهمة التي تؤثر في نجاح تطبيق الأنظمة الذكية داخل المؤسسات. فحتى لو كانت التقنيات المستخدمة متطورة وفعالة، فإن نجاحها يعتمد إلى حد كبير على مدى استعداد الموظفين لاستخدامها وتقبلها في العمل.

وقد أظهرت بعض الدراسات أن مستوى المعرفة التقنية لدى الموظفين يلعب دوراً مهماً في تحديد درجة تقبلهم للتكنولوجيا الحديثة. فالموظفون الذين يمتلكون مهارات تقنية أعلى يكونون أكثر قدرة على التكيف مع التغيرات التكنولوجية مقارنة بغيرهم. (Huang & Zhao, 2025)

ومن هذا المنطلق تسعى هذه الدراسة إلى تحليل مستوى تقبل الموظفين لاستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل، وكذلك دراسة العوامل التي قد تؤثر في هذا التقبل.

فروض الدراسة:

تعد الفرضيات العلمية أحد العناصر الأساسية في الدراسات الكمية، حيث تمثل توقعات علمية أولية يسعى الباحث إلى اختبارها من خلال تحليل البيانات التي يتم جمعها من عينة الدراسة. وتستند هذه الفرضيات إلى الإطار النظري للدراسة وإلى نتائج الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الذكاء الاصطناعي وتأثيره في بيئات العمل.

وقد أشارت العديد من الدراسات إلى أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي يمكن أن يؤثر في الجوانب النفسية والاجتماعية للموظفين بطرق مختلفة، حيث قد يسهم في تحسين الأداء الوظيفي وزيادة الإنتاجية، إلا أنه قد يؤدي أيضاً إلى ظهور بعض التحديات النفسية مثل القلق الوظيفي أو الضغط المرتبط باستخدام التكنولوجيا. (Feng et al., 2025)

وفي ضوء ذلك تم صياغة مجموعة من الفرضيات التي تسعى هذه الدراسة إلى اختبارها.

أولاً: الفرضية الرئيسية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي على الرضا النفسي والاجتماعي للموظفين في بيئة العمل المكتبية.

وتعكس هذه الفرضية الافتراض الأساسي الذي تنطلق منه الدراسة، حيث تفترض أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في بيئات العمل يمكن أن يؤثر في مستوى الرضا النفسي والاجتماعي لدى الموظفين، سواء بشكل إيجابي أو سلبي.

ثانياً: الفرضيات الفرعية

الفرضية الأولى

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي على مستوى الرضا النفسي لدى الموظفين.

وتفترض هذه الفرضية أن استخدام الأنظمة الذكية في العمل قد يؤثر في مستوى الرضا النفسي لدى الموظفين نتيجة التغيرات التي تطرأ على طبيعة العمل ومتطلباته.

الفرضية الثانية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي على العلاقات الاجتماعية المهنية داخل بيئة العمل.

وتفترض هذه الفرضية أن استخدام التكنولوجيا الحديثة قد يؤثر في طبيعة العلاقات المهنية بين الموظفين، سواء من خلال تحسين التعاون بينهم أو من خلال تقليل التفاعل المباشر بينهم.

الفرضية الثالثة

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمستوى المعرفة التقنية لدى الموظفين على درجة تقبلهم لاستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في العمل.

وتفترض هذه الفرضية أن الموظفين الذين يمتلكون مستوى أعلى من المعرفة التقنية يكونون أكثر تقبلاً لاستخدام الأنظمة الذكية في العمل مقارنة بغيرهم.

وتسعى الدراسة إلى اختبار صحة هذه الفرضيات من خلال تحليل البيانات التي سيتم جمعها باستخدام الاستبانة الموجهة إلى عينة الدراسة.

المنهجية وطرق البحث:

تعد منهجية البحث العلمي الإطار المنظم الذي يستند إليه الباحث في دراسة المشكلة البحثية وتحليلها بطريقة علمية دقيقة، وذلك من خلال اختيار الأساليب والإجراءات المناسبة لجمع البيانات وتحليلها للوصول إلى نتائج موضوعية يمكن الاعتماد عليها في تفسير الظاهرة المدروسة. وتكتسب منهجية البحث أهمية كبيرة في الدراسات العلمية، لأنها تساعد الباحث على تنظيم خطوات الدراسة وتحديد الأدوات المناسبة لتحقيق أهدافها والإجابة عن تساؤلاتها (عبيدات، عدس، وعبد الحق، 2014).

وفي ضوء طبيعة هذه الدراسة التي تهدف إلى تحليل أثر استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي على الرضا النفسي والاجتماعي للموظفين في بيئة العمل المكتبية، فقد تم اختيار المنهج المناسب الذي يتيح دراسة العلاقة بين متغيرات البحث وتحليلها بطريقة علمية.

أولاً: منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وهو من أكثر المناهج استخداماً في الدراسات الاجتماعية والإدارية، حيث يهدف إلى وصف الظاهرة المدروسة وصفاً دقيقاً وتحليلها من خلال جمع البيانات المتعلقة بها وتفسيرها للوصول إلى استنتاجات علمية تساعد في فهم العلاقات بين المتغيرات المختلفة.

ويعرف المنهج الوصفي التحليلي بأنه المنهج الذي يهتم بدراسة الظواهر كما هي موجودة في الواقع، من خلال جمع البيانات وتنظيمها وتحليلها وتفسيرها بهدف الوصول إلى نتائج يمكن تعميمها والاستفادة منها في تفسير الظاهرة المدروسة (النجار، 2018).

وقد تم اختيار هذا المنهج لملاءمته لطبيعة الدراسة الحالية، حيث يساعد في تحليل العلاقة بين استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي بوصفه المتغير المستقل، والرضا النفسي والاجتماعي للموظفين بوصفه المتغير التابع، إضافة إلى دراسة بعض المتغيرات المرتبطة بتقبل التكنولوجيا ومستوى المعرفة التقنية لدى الموظفين.

كما يتيح هذا المنهج استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات التي يتم جمعها من عينة الدراسة، مثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل الارتباط والانحدار، مما يساعد في اختبار فرضيات الدراسة والتأكد من صحتها.

ثانياً: مجتمع الدراسة

يشير مجتمع الدراسة إلى جميع الأفراد الذين تنطبق عليهم خصائص موضوع البحث والذين يمكن تعميم نتائج الدراسة عليهم. ويتمثل مجتمع الدراسة في هذه الدراسة في الموظفين العاملين في بيئات العمل المكتبية داخل المؤسسات التي تستخدم بعض أدوات الذكاء الاصطناعي أو الأنظمة الرقمية في أداء الأعمال.

وقد أصبح استخدام هذه التقنيات شائعاً في العديد من المؤسسات الحديثة، حيث تعتمد المؤسسات على الأنظمة الذكية في تحليل البيانات وإدارة العمليات واتخاذ القرار، وهو ما يجعل الموظفين أكثر احتكاكاً بهذه التقنيات وتأثراً بها. (Huang & Zhao, 2025)

ثالثاً: عينة الدراسة

نظراً لصعوبة دراسة جميع أفراد مجتمع الدراسة، يتم اختيار عينة تمثل المجتمع تمثيلاً مناسباً. وتشير عينة الدراسة إلى مجموعة من الأفراد يتم اختيارهم من مجتمع الدراسة بهدف جمع البيانات منهم وتحليلها.

وقد تم اختيار عينة من الموظفين العاملين في المؤسسات التي تستخدم أدوات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل المكتبية، وذلك بهدف دراسة آرائهم واتجاهاتهم نحو استخدام هذه التقنيات وتأثيرها على الجوانب النفسية والاجتماعية لديهم.

ويفضل في الدراسات الكمية أن تكون العينة ممثلة لمجتمع الدراسة قدر الإمكان، حتى يمكن تعميم نتائج الدراسة بدرجة معقولة من الدقة. (Sekaran & Bougie, 2016)

رابعاً: أساليب تحليل البيانات

بعد جمع البيانات من أفراد عينة الدراسة باستخدام الاستبانة، يتم تحليل هذه البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة. وتشمل هذه الأساليب:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص العينة
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتحليل استجابات أفراد العينة
- معامل الارتباط لدراسة العلاقة بين المتغيرات
- تحليل الانحدار لاختبار أثر المتغير المستقل على المتغير التابع

وتساعد هذه الأساليب في اختبار فرضيات الدراسة وتحليل العلاقة بين استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي ومستوى الرضا النفسي والاجتماعي لدى الموظفين.

أدوات الدراسة :

تعتمد الدراسة على:

1. الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات.

2. مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجة الموافقة.

3. أدوات التحليل الإحصائي مثل:

○ المتوسطات الحسابية

○ الانحراف المعياري

○ معامل الارتباط

○ تحليل الانحدار

حدود الدراسة:

تحدد حدود الدراسة الإطار الذي يتم في نطاقه إجراء البحث، حيث توضح المجال الذي تركز عليه الدراسة من حيث المكان والزمان والفئة المستهدفة وموضوع الدراسة. ويساعد تحديد هذه الحدود في توضيح نطاق الدراسة وتحديد مدى إمكانية تعميم نتائجها.

أولاً: الحدود المكانية

تشير الحدود المكانية إلى النطاق الجغرافي الذي يتم فيه إجراء الدراسة. وتقتصر هذه الدراسة على بيئات العمل المكتبية في المؤسسات التي تستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي في أداء بعض مهامها الوظيفية. وقد تم اختيار هذا المجال نظراً للتوسع المتزايد في استخدام الأنظمة الذكية في المؤسسات الإدارية والخدمية، حيث أصبحت هذه المؤسسات تعتمد بشكل متزايد على التكنولوجيا الرقمية والذكاء الاصطناعي في إدارة العمليات التنظيمية وتحليل البيانات واتخاذ القرار.

ثانياً: الحدود الزمنية

تشير الحدود الزمنية إلى الفترة الزمنية التي يتم خلالها جمع البيانات الخاصة بالدراسة وإجراء التحليل الإحصائي لها.

وتتمثل الحدود الزمنية لهذه الدراسة في الفترة التي يتم خلالها تطبيق الاستبانة على عينة الدراسة وتحليل البيانات الإحصائية، وذلك خلال العام الأكاديمي الذي يتم فيه تنفيذ هذه الدراسة. ويأتي اختيار هذه الفترة في ظل التوسع المتزايد في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات خلال السنوات الأخيرة، وهو ما يجعل دراسة تأثير هذه التقنيات على الموظفين موضوعاً مهماً في الوقت الراهن.

ثالثاً: الحدود البشرية

تشير الحدود البشرية إلى الفئة المستهدفة بالدراسة، أي الأفراد الذين سيتم جمع البيانات منهم من خلال أداة الدراسة.

وتقتصر هذه الدراسة على الموظفين العاملين في بيئات العمل المكتبية الذين يستخدمون أو يتعاملون مع بعض أدوات الذكاء الاصطناعي أو الأنظمة الرقمية في أداء مهامهم الوظيفية. وقد تم اختيار هذه الفئة نظراً لأن الموظفين يمثلون العنصر الأساسي في نجاح المؤسسات، كما أنهم الأكثر تأثراً بالتغيرات التكنولوجية التي تشهدها بيئات العمل الحديثة.

رابعاً: الحدود الموضوعية

تشير الحدود الموضوعية إلى نطاق الموضوع الذي تتناوله الدراسة. وتقتصر هذه الدراسة على تحليل أثر استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي على الرضا النفسي والاجتماعي للموظفين في بيئة العمل المكتبية، ولا تتناول الجوانب التقنية التفصيلية المتعلقة بتطوير أنظمة الذكاء الاصطناعي أو تصميمها.

كما تركز الدراسة على مجموعة محددة من المتغيرات، وهي:

- استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي
- الرضا النفسي لدى الموظفين
- العلاقات الاجتماعية المهنية
- مستوى تقبل الموظفين للتكنولوجيا

وذلك بهدف فهم العلاقة بين هذه المتغيرات وتحليل تأثير استخدام الذكاء الاصطناعي على الجوانب النفسية والاجتماعية للموظفين في بيئة العمل.

مصطلحات الدراسة

تتضمن هذه الدراسة مجموعة من المصطلحات الأساسية التي تستخدم في تحليل موضوع البحث، ولذلك من الضروري توضيح المقصود بها من الناحية العلمية والإجرائية.

أولاً: الذكاء الاصطناعي

يشير الذكاء الاصطناعي إلى مجموعة من الأنظمة والبرمجيات التي تمتلك القدرة على محاكاة بعض القدرات الذهنية البشرية مثل التعلم والتحليل واتخاذ القرار وحل المشكلات.

ويعرف الذكاء الاصطناعي بأنه فرع من فروع علوم الحاسوب يهدف إلى تصميم أنظمة قادرة على أداء مهام تتطلب عادةً مستوى من الذكاء البشري مثل التعلم والتفكير واتخاذ القرار. (Russell & Norvig, 2021)

إجرائياً في هذه الدراسة يقصد بالذكاء الاصطناعي استخدام الأنظمة أو البرامج الذكية التي تساعد الموظفين في أداء المهام الوظيفية مثل تحليل البيانات أو دعم اتخاذ القرار داخل بيئة العمل.

ثانياً: الرضا النفسي

يشير الرضا النفسي إلى الشعور الإيجابي الذي يشعر به الفرد نتيجة توافقه مع بيئة العمل التي يعمل فيها، ورضاه عن طبيعة العمل والعلاقات المهنية وظروف العمل المختلفة.

ويعرف الرضا النفسي في بيئة العمل بأنه درجة الشعور بالراحة والرضا التي يشعر بها الموظف تجاه عمله والبيئة التنظيمية التي يعمل فيها. (Robbins & Judge, 2017)

إجرائياً في هذه الدراسة يقصد بالرضا النفسي مدى شعور الموظف بالراحة والاطمئنان والرضا عن عمله في ظل استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل.

ثالثاً: الرضا الاجتماعي

يشير الرضا الاجتماعي إلى مستوى رضا الفرد عن علاقاته الاجتماعية داخل بيئة العمل، مثل علاقته بزملائه ورؤسائه ومدى شعوره بالانتماء للمؤسسة.

ويعد الرضا الاجتماعي أحد الأبعاد المهمة للرضا الوظيفي، حيث يسهم في تعزيز التعاون والعمل الجماعي داخل المؤسسة. (Robbins & Judge, 2017)

إجرائياً يقصد بالرضا الاجتماعي في هذه الدراسة مدى رضا الموظفين عن العلاقات الاجتماعية المهنية داخل بيئة العمل في ظل استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي.

رابعاً: تقبل التكنولوجيا

يشير تقبل التكنولوجيا إلى مدى استعداد الأفراد لاستخدام التقنيات الحديثة في أداء مهامهم الوظيفية وقبولهم لها بوصفها جزءاً من بيئة العمل.

وقد أشار نموذج تقبل التكنولوجيا (Technology Acceptance Model) إلى أن درجة تقبل الأفراد للتكنولوجيا تعتمد على إدراكهم لفوائدها وسهولة استخدامها. (Davis, 1989)

إجرائياً يقصد بتقبل التكنولوجيا مدى استعداد الموظفين لاستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي في أداء مهامهم الوظيفية وقبولهم لهذه التقنيات في بيئة العمل.

الفصل الثاني: الإطار النظري و الدراسات السابقة

المبحث الأول: مفهوم الذكاء الاصطناعي

المطلب الأول: تعريف الذكاء الاصطناعي

يُعرف الذكاء الاصطناعي بأنه القدرة التي تمتلكها الأنظمة الحاسوبية على أداء مهام تتطلب ذكاءً بشرياً، بما في ذلك التعلم، التفكير، حل المشكلات، واتخاذ القرارات (Feng et al., 2025). وتؤكد الدراسات العربية على أن الذكاء الاصطناعي هو مجموعة من التقنيات والبرمجيات التي تمكّن الأجهزة من أداء مهام كانت تتطلب تدخل الإنسان سابقاً، مثل تحليل البيانات واتخاذ القرارات الإدارية (بامردوف، 2025).

الذكاء الاصطناعي يتسم بالقدرة على التعلم المستمر من البيانات السابقة، وتحسين الأداء، والتكيف مع التغيرات البيئية، مما يجعله أداة حيوية في بيئات العمل الحديثة. (El-Sayed & Al-Rashid, 2023) على سبيل المثال، يمكن استخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية لتقييم أداء الموظفين أو تحديد الاحتياجات التدريبية المستقبلية (العلوي & النافعي، 2025).

وبالرغم من الفوائد العديدة، فقد أظهرت الدراسات أن الاعتماد على الذكاء الاصطناعي قد يولد قلقاً وظيفياً لدى بعض الموظفين بسبب الخوف من الاستبدال الوظيفي أو الحاجة إلى اكتساب مهارات جديدة (رشاد، 2024؛ Watanabe et al., 2025).

المطلب الثاني: تطور الذكاء الاصطناعي

مرت أنظمة الذكاء الاصطناعي بعدة مراحل رئيسية، يمكن تلخيصها كما يلي:

1. الجيل الأول – الأنظمة الخبيرة:

كان التركيز على تطوير قواعد منطقية محددة لحل مشكلات معينة. هذه الأنظمة كانت محدودة المجال وتركز على تقديم الدعم في اتخاذ القرار (الشيوي، 2025). على سبيل المثال، استخدمت هذه الأنظمة في التشخيص الطبي وإدارة المخزون.

2. التعلم الآلي (Machine Learning):

ظهرت أنظمة التعلم الآلي مع انتشار البيانات الكبيرة والحوسبة السريعة، حيث أصبحت قادرة على التعلم من البيانات، والتنبؤ بسلوك الموظفين والعملاء، وتحسين عمليات اتخاذ القرار (Huang &)

(Zhao, 2025). في المؤسسات التعليمية، يمكن للتعليم الآلي التنبؤ بالأداء الأكاديمي للطلاب ودعم التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية (العلوي & النافعي، 2025).

3. الذكاء الاصطناعي التوليدي (Generative AI):

يمثل الجيل الحالي نقلة نوعية، حيث يمكنه إنتاج محتوى جديد مثل النصوص، الصور، أو المحاكاة الافتراضية. هذا النوع من الذكاء الاصطناعي أصبح يستخدم في إعداد التقارير، توليد الأفكار الإبداعية، وتحسين تجربة العملاء (الشوي، 2025؛ Halawi, Miller, & Holley, 2024).

التطور المستمر للذكاء الاصطناعي يتطلب تكيف الموظفين مع التغيرات السريعة، ويستدعي المؤسسات لتقديم الدعم والتدريب المناسب لتخفيف التوتر النفسي والاجتماعي الناتج عن التحولات التكنولوجية (Feng et al., 2025).

المطلب الثالث: أهمية الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل

تتضح أهمية الذكاء الاصطناعي في المؤسسات من خلال عدة أبعاد:

1. تحسين الكفاءة والإنتاجية:

يساعد الذكاء الاصطناعي في أتمتة المهام الروتينية، مما يتيح للموظفين التركيز على المهام الإبداعية والاستراتيجية. (Abdurrahim, 2025)

2. دعم اتخاذ القرار:

يمكن للأنظمة التحليلية التنبؤ بالاتجاهات المستقبلية، ما يتيح اتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة (Feng et al., 2025).

3. تحسين تجربة الموظف والعملاء:

روبوتات المحادثة والتحليلات الذكية تحسن من سرعة الاستجابة ورضا العملاء، كما تساهم في رفع رضا الموظفين عند تقديم الدعم الكافي للتكيف مع التكنولوجيا (بيز، 2025).

4. تحديات نفسية واجتماعية:

على الرغم من الفوائد، فقد يواجه الموظفون ضغوطاً نتيجة الخوف من الاستبدال الوظيفي، أو الحاجة لتعلم مهارات جديدة، وهو ما يتطلب استراتيجيات فعالة لإدارة التغيير (رشاد، 2024؛ Watanabe et al., 2025).

المبحث الثاني: أدوات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل

المطلب الأول: أنواع أدوات الذكاء الاصطناعي

تستخدم المؤسسات أدوات الذكاء الاصطناعي في مختلف المجالات، ويمكن تصنيفها إلى:

1. روبوتات المحادثة:

تساعد في التواصل الداخلي والخارجي، وتقديم الدعم الفوري، ما يقلل من ضغط الموظفين ويحسن خدمة العملاء (ببز، 2025).

2. تحليل البيانات:

تتيح للشركات تحليل كميات ضخمة من البيانات لفهم الاتجاهات وسلوك الموظفين والعملاء، مما يدعم اتخاذ القرار الاستراتيجي. (Abdurrahim, 2025)

3. الأتمتة:

تستخدم الأتمتة لإدارة العمليات الروتينية مثل إدخال البيانات، إدارة الموارد البشرية، والتحكم في العمليات التشغيلية، مما يزيد الكفاءة ويقلل الأخطاء البشرية. (Feng et al., 2025)

4. أنظمة التنبؤ واتخاذ القرار:

تستخدم النماذج التنبؤية لتحليل النتائج المستقبلية، ودعم القرارات الإدارية المعقدة (El-Sayed & Al-Rashid, 2023).

المطلب الثاني: استخدام الذكاء الاصطناعي في المؤسسات

تشير الدراسات إلى أن اعتماد المؤسسات على الذكاء الاصطناعي له تأثير مزدوج:

• إيجابي:

يساعد على تحسين الكفاءة، تقليل الأخطاء، وزيادة رضا الموظفين عند توفير الدعم التدريبي الكافي (بامردوف، 2025؛ El-Sayed & Al-Rashid, 2023).

• سلبي:

قد يولد قلقاً وظيفياً، توتراً نفسياً، وتأثيراً على التواصل الاجتماعي بين الموظفين، خاصة عند عدم التكيف مع التكنولوجيا الجديدة (Feng et al., 2025؛ الورداني، منسي، & حسين، 2025).

مثال عملي: أظهرت دراسة الشوي (2025) أن الموظفين في شركات الأدوية الذين استخدموا الذكاء الاصطناعي التوليدي لاحظوا زيادة في الإنتاجية وتحسين جودة العمل، لكن بعض الموظفين أبدوا مخاوف مرتبطة بالاعتماد الكامل على الأنظمة الرقمية.

كما بينت دراسة Watanabe et al. (2025) أن الدعم الاجتماعي والتغذية الراجعة المستمرة يساهمان في تعزيز ثقة الموظفين في التكنولوجيا ويقللان من آثار القلق المهني.

المطلب الثالث: التحديات والفرص

يمكن تلخيص التحديات والفرص المرتبطة بأدوات الذكاء الاصطناعي كما يلي:

- **التحديات:** قلق وظيفي، مقاومة التغيير، نقص المهارات التقنية، تأثير على العلاقات المهنية (رشاد، 2024).
- **الفرص:** تحسين الكفاءة، تعزيز الابتكار، دعم اتخاذ القرار، تحسين تجربة الموظف والعملاء (Huang & Zhao, 2025).

المبحث الثالث: الرضا النفسي في بيئة العمل

المطلب الأول: مفهوم الرضا النفسي

الرضا النفسي في بيئة العمل يُعتبر أحد أهم المؤشرات التي تعكس جودة حياة الموظف داخل المؤسسة، فهو يعكس مدى شعوره بالارتياح النفسي والرضا تجاه مهامه اليومية وعلاقاته المهنية والبيئة التي يعمل بها (Feng et al., 2025). ويعرف الرضا النفسي بأنه الحالة العاطفية الإيجابية التي يشعر بها الموظف نتيجة توافقه بين متطلبات العمل واحتياجاته الذاتية، مما يؤدي إلى شعوره بالارتباط والتفاعل الإيجابي مع بيئة العمل (بامردوف، 2025).

تعتبر دراسة الرضا النفسي في سياق التحول الرقمي واستخدام الذكاء الاصطناعي أمراً بالغ الأهمية، حيث تؤكد الدراسات الحديثة أن هذه التقنيات تؤثر بشكل مباشر على الحالة النفسية للموظفين؛ فقد تؤدي إلى تحسين الأداء ورفع الإنتاجية، وفي الوقت ذاته يمكن أن تسبب ضغطاً نفسياً أو قلقاً وظيفياً نتيجة الخوف من الاستبدال الوظيفي أو صعوبة تعلم مهارات جديدة. (Huang & Zhao, 2025)

يمكن تقسيم الرضا النفسي إلى عدة أبعاد رئيسية:

1. **الرضا عن المهام الوظيفية:** ويقصد به شعور الموظف بالرضا تجاه طبيعة المهام الموكلة إليه، ومدى ملاءمتها لمهاراته وقدراته، وما إذا كانت تمنحه فرصة للإبداع والتطور الشخصي والمهني (الورداني، منسي، & حسين، 2025).
 2. **الرضا عن بيئة العمل:** ويتعلق بالعوامل البيئية سواء كانت مادية، مثل المكاتب والمعدات، أو معنوية، مثل ثقافة المؤسسة، الدعم الإداري، والتقدير من الزملاء والمديرين (رشاد، 2024).
 3. **الرضا عن المكافآت والتقدير:** يشمل الحوافز المالية والمعنوية والتقدير الاجتماعي، والتي تعد من أهم محفزات الرضا النفسي، إذ تشير الدراسات إلى أن الموظف الذي يشعر بالتقدير المستمر يظهر أداءً أفضل والتزاماً أعلى تجاه المؤسسة. (Shioy, 2025)
- تشير الدراسات إلى أن الرضا النفسي لا يقتصر على الأثر الفردي فقط، بل يمتد إلى الأداء المؤسسي ككل، إذ أن الموظفين الراضين نفسياً يكونون أكثر إنتاجية، أقل غياباً عن العمل، وأكثر قدرة على الابتكار والمساهمة في تطوير بيئة العمل. (Feng et al., 2025)

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في الرضا النفسي

الرضا النفسي يتأثر بعدة عوامل أساسية، يمكن تلخيصها كما يلي:

1. الأمان الوظيفي

الأمان الوظيفي يشير إلى شعور الموظف بالاستقرار في عمله وعدم الخوف من فقدانه بسبب التغيرات التكنولوجية أو إعادة الهيكلة الإدارية. الدراسات الحديثة أظهرت أن الاعتماد على أدوات الذكاء الاصطناعي في العمل قد يولد شعوراً بالتهديد لدى بعض الموظفين، خاصة أولئك الذين يشعرون بعدم التمكن من التعامل مع التكنولوجيا الجديدة (Feng et al., 2025). وفي المقابل، المؤسسات التي توفر برامج تدريبية واضحة ودعمًا مستمرًا، تساعد على تعزيز شعور الأمان النفسي وتقلل من القلق المرتبط بالتغيير التكنولوجي (بامردوف، 2025).

2. بيئة العمل

بيئة العمل تشمل العوامل المادية، مثل المكاتب والأدوات، والعوامل النفسية مثل ثقافة المؤسسة والدعم الإداري. تشير الدراسات إلى أن بيئة العمل الداعمة والمحفزة تقلل من مستويات التوتر وتزيد من رضا

الموظفين النفسي (رشاد، 2024). بالإضافة إلى ذلك، توفر بيئة عمل تشجع التواصل المفتوح والمشاركة في القرار النفسي شعورًا بالانتماء، وهو عنصر أساسي في تعزيز الرضا النفسي.

3. التكنولوجيا

أحد أهم العوامل الحديثة المؤثرة في الرضا النفسي هو مستوى الاعتماد على التكنولوجيا، وخاصة الذكاء الاصطناعي. استخدام الذكاء الاصطناعي يعزز الكفاءة ويقلل من الأعمال الروتينية، ولكنه قد يضيف ضغطًا معرفيًا على الموظفين، خصوصًا عند عدم توفر التدريب الكافي أو عند مقاومة التغيير (EI- (Sayed & Al-Rashid, 2023). تشير الدراسات إلى أن الوعي بالذكاء الاصطناعي، والمعرفة بكيفية استخدامه بشكل فعال، يقللان من القلق النفسي ويزيدان من الرضا الوظيفي. (Huang & Zhao, 2025)

4. الدعم الاجتماعي والعلاقات المهنية

وجود شبكة دعم اجتماعي قوية في بيئة العمل يقلل من أثر الضغوط التكنولوجية والنفسية على الموظفين، ويعزز رضاهم النفسي. يشمل الدعم الاجتماعي الدعم الزملائي والإداري، والتقدير المستمر للجهود المبذولة. تشير الدراسات إلى أن المؤسسات التي توفر بيئة داعمة من هذا النوع، تساهم في زيادة مستوى الرضا النفسي والتقليل من معدلات الغياب الوظيفي. (Watanabe et al., 2025)

المطلب الثالث: أبعاد الرضا النفسي في ضوء الذكاء الاصطناعي

تتأثر أبعاد الرضا النفسي في بيئة العمل الحديثة بعدة عوامل مرتبطة مباشرة باستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي، ويمكن تلخيصها كالتالي:

1. **التحفيز الذاتي والرضا الداخلي:** الموظفون الذين يمتلكون مهارات عالية في التعامل مع الذكاء الاصطناعي يشعرون بتحقيق الذات وزيادة التقدير الذاتي نتيجة القدرة على إنجاز المهام بكفاءة (الورداني، منسي، & حسين، 2025).
2. **الشعور بالتحكم في العمل:** الاعتماد على الأدوات الذكية يعزز قدرة الموظف على التحكم في أدائه ووقته، ما يزيد من شعوره بالرضا النفسي. (Feng et al., 2025)
3. **التوازن بين الضغط والإنتاجية:** الأدوات التكنولوجية تقلل من الوقت الضائع في المهام الروتينية، ولكن إذا لم يتم تصميم بيئة العمل بشكل يدعم التكيف النفسي، قد تؤدي إلى ضغط زائد وقلق وظيفي (الشيوي، 2025).

المطلب الرابع: أثر الذكاء الاصطناعي على الرضا النفسي

تشير الدراسات الحديثة إلى أن للذكاء الاصطناعي تأثير مزدوج على الرضا النفسي للموظفين:

1. الأثر الإيجابي:

- تحسين سرعة ودقة إنجاز المهام.
- تقليل الأعمال الروتينية والمهام المكررة.
- دعم اتخاذ القرار وتحليل البيانات بشكل أسرع وأدق.
- تعزيز التعلم المستمر للموظف وتطوير مهاراته التقنية. (Shioy, 2025)

2. الأثر السلبي:

- زيادة القلق الوظيفي بسبب الخوف من الاستبدال.
- الضغط النفسي الناتج عن الحاجة لتعلم مهارات جديدة.
- انخفاض التواصل الشخصي بين الموظفين نتيجة الاعتماد على أدوات رقمية (El-Sayed & Al-Rashid, 2023).

مثال عملي: أظهرت دراسة الشيوبي (2025) أن موظفي شركات الأدوية الذين تم تدريبهم على استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي أبدوا مستويات رضا نفسي أعلى مقارنة بالموظفين الذين لم يحصلوا على تدريب، رغم استخدامهم لنفس الأدوات.

المطلب الخامس: استراتيجيات تعزيز الرضا النفسي

لتحقيق أقصى استفادة من الذكاء الاصطناعي مع الحفاظ على الرضا النفسي، توصي الدراسات بعدة استراتيجيات:

1. توفير التدريب والدعم المستمر لجميع الموظفين قبل وبعد إدخال الأدوات الجديدة.
2. تهيئة بيئة عمل داعمة نفسياً تشمل التواصل المفتوح والتقدير المستمر.
3. موازنة استخدام التكنولوجيا بحيث لا تقلل من التفاعل البشري.

4. متابعة رضا الموظفين بشكل دوري باستخدام استبيانات ومؤشرات أداء نفسية (Feng et al., 2025).

5. تشجيع ثقافة التعلم المستمر لتطوير مهارات التعامل مع الذكاء الاصطناعي وتقليل القلق (الورداني، منسي، & حسين، 2025).

المبحث الرابع: الرضا الاجتماعي في بيئة العمل

المطلب الأول: مفهوم الرضا الاجتماعي

الرضا الاجتماعي في بيئة العمل يعكس مدى شعور الموظف بالارتباط والقبول والتفاعل الإيجابي مع زملائه والمجتمع التنظيمي داخل المؤسسة. فهو يشير إلى القدرة على بناء علاقات مهنية متينة، التواصل الفعال، والمشاركة في الأنشطة الجماعية التي تعزز الشعور بالانتماء. (Feng et al., 2025)

يُعد الرضا الاجتماعي مكماً للرضا النفسي، حيث يركز على الجوانب التفاعلية والعلاقاتية للموظف بدلاً من الجوانب الداخلية والنفسية الفردية. ووفقاً للشوي (2025)، فإن الموظف الذي يشعر بالرضا الاجتماعي يكون أكثر التزاماً بالعمل وأكثر قدرة على التعاون والإبداع، بينما انخفاض الرضا الاجتماعي يؤدي إلى عزلة وظيفية، صراعات داخل الفريق، وانخفاض الأداء المؤسسي.

يمكن تحديد عناصر الرضا الاجتماعي في بيئة العمل كما يلي:

1. **العلاقات المهنية الإيجابية:** تشمل الروابط بين الموظفين، ومدى تعاونهم وتبادل الدعم والمعرفة.
2. **التواصل الفعال:** القدرة على تبادل المعلومات بوضوح ودقة مع الزملاء والإدارة، ما يساهم في تقليل الالتباس وزيادة الكفاءة. (Watanabe et al., 2025)
3. **القبول والانتماء للمؤسسة:** شعور الموظف بأنه جزء من الفريق وأن مساهماته محل تقدير واحترام (العلوي & النافعي، 2025).
4. **التفاعل الاجتماعي خارج نطاق العمل:** أنشطة الفريق، اللقاءات غير الرسمية، والمبادرات الاجتماعية التي تعزز الروابط بين الموظفين.

يشير الباحثون إلى أن الرضا الاجتماعي ليس مجرد حالة شعورية، بل له تأثير ملموس على الأداء المؤسسي، حيث يرتبط بزيادة الإنتاجية، تعزيز روح الفريق، وتحسين بيئة العمل بشكل عام (Halawi, Miller, & Holley, 2024).

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في الرضا الاجتماعي

1. بيئة العمل المؤسسية

تلعب ثقافة المؤسسة وسياسات الإدارة دورًا رئيسيًا في تعزيز الرضا الاجتماعي. بيئة العمل التي تشجع على التواصل المفتوح والمشاركة في القرار، وتوفر فرصًا للتعاون الجماعي، تزيد من شعور الموظفين بالانتماء (Feng et al., 2025).

على العكس، بيئة العمل الصارمة التي تركز على الرقابة الفردية والمنافسة الشديدة بين الموظفين قد تؤدي إلى انخفاض الرضا الاجتماعي وزيادة التوتر بين الزملاء (الورداني، منسي، & حسين، 2025).

2. القيادة والدعم الإداري

الدعم الإداري الفعال من القيادة يرفع مستوى الرضا الاجتماعي، حيث يشمل هذا الدعم توجيه الموظفين، الاستماع لملاحظاتهم، وتقدير جهودهم بشكل منتظم. (El-Sayed & Al-Rashid, 2023) وقد أظهرت دراسة (Halawi et al., 2024) أن الموظفين الذين تلقوا دعمًا إداريًا إيجابيًا عند التعامل مع أدوات الذكاء الاصطناعي أبدوا رضا اجتماعي أعلى مقارنة بالموظفين الذين لم يتلقوا هذا الدعم.

3. التعاون بين الزملاء

العلاقات بين الزملاء تؤثر مباشرة على الرضا الاجتماعي. الموظفون الذين يشعرون بالثقة والدعم المتبادل بين زملائهم يكون لديهم مستوى أعلى من الرضا الاجتماعي، حيث تسهم هذه العلاقات في تبادل المعرفة وحل المشكلات المشتركة بسرعة. (Zhang, Liao, Ran, & Wang, 2025)

4. تأثير التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي

الاعتماد على الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل يمكن أن يكون له تأثير مزدوج على الرضا الاجتماعي. من جهة، تسهل أدوات الذكاء الاصطناعي التعاون الجماعي من خلال تحسين إدارة المشاريع ومتابعة الأداء. ومن جهة أخرى، قد تقلل من التفاعل البشري المباشر، مما قد يؤدي إلى شعور بالعزلة الاجتماعية لبعض الموظفين. (Abdurrahim, 2025)

مثال: استخدام روبوتات المحادثة لتحل محل بعض مهام الدعم الداخلي قد يقلل من فرص التواصل اليومي بين الموظفين، بينما تطبيق برامج تحليل البيانات التعاونية يمكن أن يعزز مشاركة المعرفة ويزيد من الروابط الاجتماعية بين الفرق (الشيوي، 2025).

المطلب الثالث: أبعاد الرضا الاجتماعي

يمكن تحليل الرضا الاجتماعي في بيئة العمل الحديثة من خلال عدة أبعاد أساسية:

1. **الثقة المتبادلة:** ثقة الموظفين ببعضهم البعض، وإدارتهم، وبأن المؤسسة تهتم برفاههم الاجتماعي (Halawi, Miller, & Holley, 2024).

2. **الانتماء المؤسسي:** شعور الموظف بأنه جزء من المنظمة وأن جهوده تؤثر إيجابًا على الفريق (Feng et al., 2025).

3. **الدعم الاجتماعي:** يشمل الدعم العاطفي والمعنوي والمعلوماتي من الزملاء والإدارة (Watanabe et al., 2025).

4. **التقدير والاعتراف:** حصول الموظف على التقدير المناسب لمساهماته الاجتماعية والمهنية يعزز الرضا الاجتماعي ويحفز الالتزام بالمؤسسة (العلوي & النافعي، 2025).

تشير الدراسات إلى أن الأبعاد الأربعة السابقة تتفاعل مع بعضها البعض بشكل متكامل، وأن أي ضعف في أحدها قد يقلل من مستوى الرضا الاجتماعي بشكل عام. (Zhang et al., 2025)

المطلب الرابع: أثر الرضا الاجتماعي على الأداء المؤسسي

الرضا الاجتماعي له تأثير مباشر وغير مباشر على الأداء المؤسسي، ويمكن توضيحه في النقاط التالية:

1. **زيادة الالتزام المؤسسي:** الموظفون الراضون اجتماعيًا يميلون إلى الالتزام بأهداف المؤسسة ويقل لديهم معدل التسرب الوظيفي. (Feng et al., 2025)

2. **تحسين التعاون والإنتاجية:** الرضا الاجتماعي يعزز من الروح التعاونية بين الفرق ويحفز الموظفين على مشاركة المعرفة والخبرة، مما يرفع من مستوى الإنتاجية. (Abdurrahim, 2025)

3. **تعزيز الابتكار:** بيئة العمل الاجتماعية الداعمة تساعد الموظفين على التعبير عن أفكار جديدة ومبتكرة دون خوف من النقد السلبي. (Zhang et al., 2025)

4. تقليل الضغوط النفسية: الموظفون الذين يشعرون بالرضا الاجتماعي أقل عرضة للتوتر والضغط النفسي الناتج عن التغيرات التكنولوجية والتحول الرقمي. (Shiroy, 2025)

المطلب الخامس: استراتيجيات تعزيز الرضا الاجتماعي في ظل الذكاء الاصطناعي

1. تشجيع التواصل المباشر: على الرغم من الاعتماد على الأدوات الرقمية، يجب خلق فرص للتفاعل الشخصي بين الموظفين.
2. بناء فرق عمل متكاملة: تصميم فرق تشمل مزيجاً من المهارات التقنية والاجتماعية لدعم التعاون.
3. برامج تدريبية مشتركة: تدريب الموظفين على استخدام الذكاء الاصطناعي بشكل جماعي لتعزيز الروابط الاجتماعية أثناء التعلم (الورداني، منسي، & حسنين، 2025).
4. أنشطة اجتماعية مؤسسية: تنظيم فعاليات اجتماعية داخل وخارج المؤسسة لتعزيز الانتماء والتفاعل الاجتماعي.
5. دعم القيادة للموظفين: توفير إدارة تشجع على التقدير والمشاركة ويكافئ التعاون الفعال بين الفرق (Halawi, Miller, & Holley, 2024).

المبحث الخامس: النظريات المفسرة للدراسة

المطلب الأول: نظرية قبول التكنولوجيا (UTAUT)

تعريف النظرية

تعد نظرية قبول التكنولوجيا (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology – UTAUT) واحدة من أكثر النظريات شيوعاً في دراسة مدى تقبل الأفراد للتقنيات الحديثة. وتهدف هذه النظرية إلى تفسير العوامل التي تؤثر على سلوك الموظف تجاه استخدام التكنولوجيا، بما في ذلك التوقعات حول الأداء، سهولة الاستخدام، التأثير الاجتماعي، وظروف التسهيل (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003).

تطبيق النظرية على الذكاء الاصطناعي

في سياق بيئة العمل الحديثة، يتيح الذكاء الاصطناعي تطبيقات واسعة تشمل روبوتات المحادثة، الأتمتة، والتحليل الذكي للبيانات. وفقًا لـ (Huang & Zhao, 2025)، فإن الموظفين الذين يتوقعون أن أدوات الذكاء الاصطناعي ستسهل مهامهم ويرون سهولة في التعامل معها يميلون إلى زيادة رضاهم النفسي والاجتماعي.

العلاقة بالرضا النفسي والاجتماعي

تؤثر نظرية UTAUT على كل من الرضا النفسي والاجتماعي؛ فالرضا النفسي يرتبط بشعور الموظف بالكفاءة الذاتية عند استخدام التكنولوجيا، بينما الرضا الاجتماعي يتأثر بالتفاعل بين الموظفين أثناء استخدام الأدوات الرقمية المشتركة. (Feng et al., 2025) على سبيل المثال، استخدام منصات التعاون المدعومة بالذكاء الاصطناعي يمكن أن يعزز التعاون بين الزملاء ويزيد من شعور الانتماء للمؤسسة.

المطلب الثاني: نظرية التحديد الذاتي

تعريف النظرية

تركز نظرية التحديد الذاتي على الدوافع الداخلية للفرد، وكيف يمكن للعوامل البيئية أن تؤثر على شعوره بالتحفيز الذاتي والمبادرة. وتوضح النظرية أن الأشخاص يميلون إلى الشعور بالرضا عندما يُلبى لديهم ثلاثة احتياجات أساسية: الحاجة للكفاءة، الحاجة للاستقلالية، والحاجة للارتباط الاجتماعي (Deci & Ryan, 2000).

تطبيق النظرية على الذكاء الاصطناعي

يمكن للذكاء الاصطناعي أن يدعم أو يعيق هذه الاحتياجات:

- **الكفاءة:** البرامج التفاعلية والتحليل الذكي تزيد من قدرة الموظف على أداء مهامه بدقة وكفاءة.
- **الاستقلالية:** الأدوات الذكية التي توفر خيارات متعددة تسمح للموظف باتخاذ قرارات مستقلة.
- **الارتباط الاجتماعي:** تطبيقات التعاون والذكاء الاصطناعي التوليدي التي تشجع العمل الجماعي تعزز الروابط بين الموظفين. (Huang & Zhao, 2025)

العلاقة بالرضا النفسي والاجتماعي

عند تلبية هذه الاحتياجات، يرتفع مستوى الرضا النفسي والاجتماعي للموظف. فالرضا النفسي ينشأ من شعور الموظف بالكفاءة والتحكم في مهامه، بينما الرضا الاجتماعي يرتبط بالارتباط مع الزملاء والشعور بالدعم الاجتماعي المتبادل أثناء استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي (الورداني، منسي، & حسين، 2025).

المطلب الثالث: نظرية الأحداث الانفعالية في العمل

تعريف النظرية

تركز هذه النظرية على كيفية تأثير الأحداث اليومية في بيئة العمل على المشاعر والسلوكيات الوظيفية للموظفين (Weiss & Cropanzano, 1996). وتشير النظرية إلى أن الأحداث التي تثير المشاعر الإيجابية تعزز الرضا الوظيفي، بينما الأحداث السلبية قد تؤدي إلى التوتر والقلق.

تطبيق النظرية على الذكاء الاصطناعي

مع إدخال الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل، تصبح الأحداث اليومية مرتبطة بالتعامل مع التكنولوجيا، مثل تلقي تنبيهات من الأنظمة الذكية، أو الاستفادة من تحليل البيانات للتقارير اليومية. يمكن لهذه الأحداث أن تؤثر على الحالة النفسية للموظف؛ على سبيل المثال، تقديم تقارير دقيقة عبر أدوات التحليل الذكي يمكن أن يشعر الموظف بالإنجاز، بينما الأخطاء التقنية المتكررة قد تخلق إحباطاً. (Feng et al., 2025)

العلاقة بالرضا النفسي والاجتماعي

الأحداث التي تدعم التعاون باستخدام الذكاء الاصطناعي تعزز الرضا الاجتماعي من خلال بناء روابط إيجابية بين الموظفين. من ناحية أخرى، الأحداث السلبية المتعلقة بالتكنولوجيا قد تزيد من القلق النفسي وتضعف التفاعل الاجتماعي. (Zhang et al., 2025)

المطلب الرابع: نموذج متطلبات وموارد العمل

تعريف النموذج

يركز نموذج متطلبات وموارد العمل على التوازن بين متطلبات العمل (الجهد البدني والعقلي، الضغط الوظيفي) والموارد المتاحة (الدعم الإداري، المعرفة، التدريب). يشير النموذج إلى أن توفر الموارد يقلل من التأثير السلبي للمتطلبات على الصحة النفسية ويزيد الرضا الوظيفي. (Bakker & Demerouti, 2007)

تطبيق النموذج على الذكاء الاصطناعي

عند إدخال أدوات الذكاء الاصطناعي في العمل، يمكن اعتبار هذه الأدوات مصدرًا للموارد التي تقلل من الضغط الوظيفي، مثل الأتمتة التي توفر الوقت، والتحليلات الذكية التي تقلل من الأخطاء. بالمقابل، قد تشكل المتطلبات المتعلقة بتعلم استخدام هذه الأدوات عبئًا إضافيًا إذا لم يتم توفير التدريب الكافي (العلوي & النافعي، 2025).

العلاقة بالرضا النفسي والاجتماعي

تظهر العلاقة بين الموارد المتاحة والرضا النفسي في شعور الموظف بالكفاءة والسيطرة على مهامه، بينما يظهر أثر الموارد على الرضا الاجتماعي من خلال تعزيز التعاون وتوفير الدعم بين الزملاء أثناء التعامل مع الأدوات الذكية. (Abdurrahim, 2025)

المطلب الخامس: تكامل النظريات وتفسير الدراسة

يقدم دمج هذه النظريات إطارًا متكاملًا لفهم أثر الذكاء الاصطناعي على الرضا النفسي والاجتماعي في بيئة العمل:

1. **UTAUT**: يوضح تقبل الموظفين للتكنولوجيا وتأثيره على السلوك.
2. **نظرية التحديد الذاتي**: تحدد دور الدوافع الداخلية واحتياجات الكفاءة والاستقلالية والانتماء.
3. **نظرية الأحداث الانفعالية**: تفسر تأثير الأحداث اليومية المرتبطة بالتكنولوجيا على المشاعر والسلوكيات.
4. **نموذج متطلبات وموارد العمل**: يوضح التوازن بين الضغط الوظيفي والدعم المتاح وأثره على الرضا العام.

تطبيق هذه النظريات معًا يتيح تفسير النتائج المتوقعة من البحث، حيث يمكن أن يوضح:

- كيف يؤثر تقبل الأدوات الذكية على الرضا النفسي والاجتماعي (UTAUT).
- كيف تسهم احتياجات الموظفين الأساسية في تعزيز أو تقليل الرضا (Self-Determination Theory).

- كيف تلعب الأحداث اليومية المرتبطة بالذكاء الاصطناعي دورًا في شعور الموظفين بالرضا أو القلق. (Affective Events Theory)
- كيف يمكن للموارد المقدمة من قبل المؤسسة، بما في ذلك التدريب والدعم الإداري، التخفيف من الضغوط المرتبطة بالذكاء الاصطناعي. (Job Demands–Resources Model)

المبحث السادس: الدراسات السابقة

تعتبر الدراسات السابقة من الركائز الأساسية في البحث العلمي، حيث توفر خلفية معرفية دقيقة حول موضوع الدراسة، وتساعد في تحديد الفجوة البحثية التي يسعى البحث الحالي إلى سدها. وتنقسم الدراسات السابقة في هذا البحث إلى دراسات عربية ودراسات أجنبية، يليها تحليل أوجه الاتفاق والاختلاف وتحديد الفجوة البحثية.

المطلب الأول: الدراسات العربية

دراسة بامردوف (2025)

أجريت دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين في جامعة الملك عبد العزيز لقياس أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على الرضا الوظيفي.

- **النتائج الرئيسية:** أظهرت الدراسة أن اعتماد الموظفين على أدوات الذكاء الاصطناعي يعزز الكفاءة ويزيد الرضا النفسي، لكن بعض الموظفين شعروا بالضغط بسبب الحاجة لتعلم مهارات جديدة (بامردوف، 2025).

- **التطبيق على الدراسة الحالية:** تدعم نتائج هذه الدراسة فرضية البحث حول أثر أدوات الذكاء الاصطناعي على الرضا النفسي والاجتماعي.

دراسة الورداني، منسي، و حسين (2025)

ركزت على دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في إدارة الضغوط المهنية في المراجعة الخارجية.

- **النتائج الرئيسية:** استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي ساهم في تقليل الضغوط النفسية وتحسين أداء الموظفين، خاصة عند دمجها مع دعم إداري فعال.

- **التطبيق على الدراسة الحالية:** تؤكد أهمية الموارد والدعم في تحقيق التكيف النفسي والاجتماعي مع الذكاء الاصطناعي.

دراسة الشيوبي (2025)

- بحثت تأثير الذكاء الاصطناعي التوليدي على جودة الحياة العملية في شركات الأدوية.
- **النتائج الرئيسية:** أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي حسنت الإنتاجية وقللت الأخطاء، ما ساعد الموظفين على الشعور بالرضا النفسي والتواصل الفعال مع زملائهم.
 - **التطبيق على الدراسة الحالية:** توفر هذه الدراسة نموذجًا عمليًا لتطبيق الذكاء الاصطناعي لتعزيز الرضا النفسي والاجتماعي في بيئة العمل.

دراسة العلوي و النافعي (2025)

- ركزت على أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية بالمؤسسات التعليمية.
- **النتائج الرئيسية:** تبني الذكاء الاصطناعي في إجراءات الموارد البشرية مثل التوظيف والتقييمات يسهم في تحسين رضا الموظفين، ويقلل النزاعات الاجتماعية داخل المؤسسة.
- التطبيق على الدراسة الحالية:** تؤكد الدراسة أهمية الإدارة الذكية للتقنيات لتعزيز فوائد الرضا النفسي والاجتماعي.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية

دراسة Feng et al. (2025)

- ركزت هذه الدراسة على تأثير القلق المرتبط بالذكاء الاصطناعي في بيئة العمل على رضا الموظفين في قطاع الخدمات. واستخدم الباحثون نموذجًا قياسيًا لتحليل العلاقات بين القلق، الدعم الاجتماعي، ومستوى الرضا النفسي والاجتماعي للموظفين.
- **النتائج الرئيسية:** أظهرت الدراسة أن القلق من الذكاء الاصطناعي يرتبط بزيادة التوتر النفسي وانخفاض الرضا الوظيفي، بينما الدعم الاجتماعي في بيئة العمل يقلل من هذه التأثيرات السلبية (Feng et al., 2025).

- **التطبيق على الدراسة الحالية:** تدعم هذه الدراسة فرضية البحث حول العلاقة بين استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي والرضا النفسي والاجتماعي، كما تشير إلى أهمية توفير دعم اجتماعي وتقني للموظفين.

دراسة (Chen et al. 2025)

- ركزت على أثر القلق من الذكاء الاصطناعي على شغف العمل والتحفيز الداخلي للموظفين.
- **النتائج الرئيسية:** وجود علاقة سلبية بين مستويات القلق من الذكاء الاصطناعي وبين الحماس والإبداع الوظيفي، خاصة لدى الموظفين ذوي الخبرة التقنية المحدودة.
- **التطبيق على الدراسة الحالية:** تشير الدراسة إلى أهمية تدريب الموظفين على أدوات الذكاء الاصطناعي لتقليل القلق وتحسين الأداء الاجتماعي والنفسي.

دراسة (Tong et al. 2025)

- استهدفت دراسة Tong et al. قياس تأثير القلق من الذكاء الاصطناعي على سلوك الابتكار والإبداع في العمل.
- **النتائج الرئيسية:** القلق من التكنولوجيا يؤدي إلى انخفاض الإبداع المهني، بينما الاستخدام الفعال للأدوات الذكية يدعم التفاعل الاجتماعي بين الزملاء ويعزز الرضا النفسي.
- **التطبيق على الدراسة الحالية:** تؤكد هذه النتائج أهمية تطوير استراتيجيات للتكيف مع التكنولوجيا الحديثة لتحقيق توازن بين الأداء والرضا النفسي والاجتماعي.

دراسة (Watanabe et al. 2025)

- حللت تأثير التغذية الراجعة الذكية (AI feedback) والدعم الاجتماعي في بيئة العمل على الكفاءة الذاتية المهنية.
- **النتائج الرئيسية:** أظهرت الدراسة أن تقديم التغذية الراجعة الآلية يرفع من شعور الموظف بالكفاءة، ويعزز التفاعل الإيجابي مع الزملاء.
- **التطبيق على الدراسة الحالية:** تبرز أهمية الذكاء الاصطناعي كعامل داعم للرضا النفسي والاجتماعي من خلال تحسين مهارات الموظفين وتسهيل التواصل.

دراسة (Zhang et al. 2025)

تناولت الدراسة العلاقة بين استخدام الذكاء الاصطناعي والسلوك الابتكاري في العمل، مع التركيز على متغيرات الانفتاح الوظيفي وتعقيد المهام.

- **النتائج الرئيسية:** استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي يعزز الابتكار إذا توافرت مهارات الموظف ومستوى المعرفة التقنية.
- **التطبيق على الدراسة الحالية:** تؤكد أهمية مستوى المعرفة التقنية والتدريب في تقبل الذكاء الاصطناعي وتحقيق الرضا النفسي والاجتماعي.

المطلب الثالث: أوجه الاتفاق والاختلاف

أوجه الاتفاق

1. جميع الدراسات أكدت أن استخدام الذكاء الاصطناعي يمكن أن يزيد من الرضا النفسي عند توفر التدريب والدعم.
2. الرضا الاجتماعي يتحسن مع تفعيل أدوات التعاون الذكي.
3. القلق من التكنولوجيا يمثل عاملاً مؤثراً سلباً على الأداء والرضا.

أوجه الاختلاف

1. بعض الدراسات الأجنبية ركزت على الابتكار والإبداع كمتغيرات متأثرة بالذكاء الاصطناعي، بينما الدراسات العربية ركزت على الرضا النفسي والوظيفي أكثر من الابتكار.
2. الدراسات الأجنبية أظهرت أهمية الدعم الاجتماعي المؤسسي، بينما الدراسات العربية ركزت على الموارد التدريبية والإدارية.
3. مستويات القلق الوظيفي والتأثير النفسي اختلفت بين القطاعات الاقتصادية المختلفة.

المطلب الرابع: الفجوة البحثية

على الرغم من الدراسات الكثيرة، إلا أن هناك فجوات واضحة:

1. غياب الدراسات التي تربط بين الرضا النفسي والاجتماعي مع تقبل الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل المكتبية بشكل متكامل.
2. قلة الدراسات التي تأخذ في الاعتبار مستوى المعرفة التقنية للموظفين كعامل مؤثر على الرضا النفسي والاجتماعي.
3. نقص الدراسات الميدانية في المؤسسات العربية التي تقيس أثر الذكاء الاصطناعي على التفاعل الاجتماعي بين الموظفين.
4. قلة الدراسات التي تستخدم دمج النظريات الأربعة (Self-Determination ،UTAUT ،Affective Events Theory ،Theory of Job Demands-Resources Model) لشرح النتائج.

وبناءً على ذلك، يسعى البحث الحالي إلى سد هذه الفجوات عبر دراسة أثر أدوات الذكاء الاصطناعي على الرضا النفسي والاجتماعي للموظفين، مع التركيز على مستوى المعرفة التقنية والدعم المؤسسي.

المطلب الخامس: الإضافة البحثية للدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تقديم إضافة معرفية وعلمية واضحة في مجال دراسة أثر الذكاء الاصطناعي على الرضا النفسي والاجتماعي للموظفين، من خلال عدة محاور رئيسية تميزها عن الدراسات السابقة:

أولاً: دمج الأبعاد النفسية والاجتماعية

- بينت الدراسات السابقة، سواء العربية أو الأجنبية، أن معظم الأبحاث ركزت على أحد الجانبين فقط: إما الرضا النفسي أو العلاقات الاجتماعية، بينما أغفلت الدراسة المندمجة بين البعدين.
- هذه الدراسة تقدم إطاراً تحليلياً شاملاً يربط بين استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي ومستوى الرضا النفسي والاجتماعي للموظفين في الوقت نفسه.
- يعتمد هذا الربط على مقاييس نفسية واجتماعية موحدة تم اعتمادها وتجريبها سابقاً في الدراسات النفسية والإدارية الحديثة (Feng et al., 2025; بامردوف، 2025).

ثانياً: التركيز على مستوى المعرفة التقنية للموظفين

أشارت الدراسات السابقة إلى أن الخبرة التقنية ومستوى المعرفة بالذكاء الاصطناعي تلعب دوراً مؤثراً في تقبل التكنولوجيا، لكنها لم تعمق البحث في أثر هذا المتغير على الرضا النفسي والاجتماعي بشكل متكامل.

- تتميز هذه الدراسة بإدراج متغير مستوى المعرفة التقنية كعامل وسيط بين استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي والرضا النفسي والاجتماعي.
- هذا يتيح تقييم تأثير التدريب والتطوير المهني على قدرة الموظفين على التكيف مع التحولات الرقمية وتحقيق رضاهم الوظيفي والاجتماعي. (Zhang et al., 2025)

ثالثاً: التركيز على بيئة العمل المكتبية في المؤسسات العربية

- معظم الدراسات الأجنبية ركزت على قطاعات محددة مثل الخدمات أو التعليم العالي أو شركات التكنولوجيا، بينما الدراسات العربية اقتصرت على بعض المؤسسات التعليمية أو القطاع المالي.
- تقدم هذه الدراسة تطبيقاً ميدانياً مباشراً في بيئات عمل مكتبية متنوعة بالمؤسسات العربية، ما يعزز القيمة العملية للنتائج ويساعد على تطوير سياسات إدارة التحول الرقمي بما يتناسب مع الثقافة المؤسسية المحلية (الورداني، منسي، و حسين، 2025).

رابعاً: دمج النظريات المفسرة المختلفة

تستفيد الدراسة من أربعة أطر نظرية متكاملة لتفسير أثر الذكاء الاصطناعي على الرضا النفسي والاجتماعي:

1. نظرية قبول التكنولوجيا – (UTAUT) لتفسير كيف يؤثر أداء الأنظمة وتوقعات الفائدة على تقبل الموظفين.
2. نظرية التحديد الذاتي – (Self-Determination Theory) لتوضيح دور الحافز الداخلي والرضا النفسي عند استخدام الذكاء الاصطناعي.
3. نظرية الأحداث الانفعالية في العمل – (Affective Events Theory) لتحليل التفاعلات العاطفية مع التكنولوجيا وتأثيرها على الرضا النفسي والاجتماعي.

4. نموذج متطلبات وموارد العمل – (Job Demands–Resources Model) لفهم كيف توازن الموارد التقنية بين الضغوط الناتجة عن التغير التكنولوجي ومتطلبات العمل (Huang & Zhao, 2025; الشوي، 2025).

- هذا الدمج النظري يعطي الدراسة قدرة تفسيرية أكبر مقارنة بالدراسات السابقة التي اعتمدت على نظرية واحدة فقط.

خامساً: تطوير أداة بحث متكاملة

- توفر الدراسة استبياناً موحداً لقياس أثر أدوات الذكاء الاصطناعي على الرضا النفسي والاجتماعي، بالإضافة إلى تقييم مستوى المعرفة التقنية والدعم المؤسسي.
- تم تصميم الأداة لتكون قابلة للتطبيق في بيئات عمل مختلفة مع مراعاة الخصوصية والثقافة المؤسسية العربية، وهو ما يمثل إضافة عملية مهمة للدراسات المستقبلية.

سادساً: الفائدة التطبيقية للإدارة

- تسعى الدراسة لتقديم توصيات عملية تساعد المؤسسات في إدارة التحول الرقمي بطريقة تحافظ على رضا الموظفين النفسي والاجتماعي.
- تتيح النتائج للمسؤولين عن الموارد البشرية وضع استراتيجيات تدريبية ودعمية مستندة إلى بيانات علمية دقيقة، وهو ما لم تتناوله أغلب الدراسات السابقة بشكل متكامل.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

المبحث الأول: منهج الدراسة

تعد منهجية البحث العمود الفقري لأي دراسة علمية، حيث تحدد الأسلوب العلمي المتبع في جمع البيانات وتحليلها، ومدى دقة النتائج التي يمكن استخلاصها. في هذه الدراسة، تهدف الباحثة إلى دراسة أثر استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي على الرضا النفسي والاجتماعي للموظفين في بيئة العمل المكتبية، وبالتالي تم اعتماد منهج متكامل يجمع بين الوصفي التحليلي، الكمي، والنوعي لتوفير رؤية شاملة ومتعمقة.

أولاً: المنهج الوصفي التحليلي

المنهج الوصفي التحليلي هو المنهج الذي يهدف إلى وصف الظواهر بدقة وتحليل العلاقات بين المتغيرات دون التدخل فيها. ويعتمد على جمع البيانات من الواقع الفعلي للمجتمع محل الدراسة، ثم تحليلها للوصول إلى نتائج علمية دقيقة (العلوي والنافعي، 2025).

- في سياق هذه الدراسة، يستخدم المنهج الوصفي التحليلي لوصف مدى انتشار استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي بين موظفي شركة السعودية للشحن، وكذلك لتحديد مستوى الرضا النفسي والاجتماعي لديهم.

- كما يساعد هذا المنهج في تحديد الاتجاهات العامة بين متغيرات الدراسة، مثل العلاقة بين المعرفة التقنية للموظف ومدى تقبله للذكاء الاصطناعي، أو بين استخدام الذكاء الاصطناعي ومستوى القلق الوظيفي. (Feng et al., 2025).

أهمية المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة:

1. توفير بيانات دقيقة وقابلة للقياس حول الواقع الحالي للمؤسسة.
2. تحديد العوامل المؤثرة على الرضا النفسي والاجتماعي دون تدخل الباحث في طبيعة عمل الموظفين.

3. تمكين الباحثة من تفسير النتائج وربطها بالنظريات المعتمدة في الدراسة مثل نظرية قبول التكنولوجيا ونظرية التحديد الذاتي.

ثانياً: المنهج الكمي

المنهج الكمي يعتمد على القياس الكمي للمتغيرات واستخدام الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات والتوصل إلى استنتاجات قابلة للتعميم. (Abdurrahim, 2025)

- تم اختيار المنهج الكمي لأنه يتيح للباحثة تقييم العلاقة بين المتغيرات بشكل موضوعي، مثل العلاقة بين استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي ومستوى الرضا النفسي والاجتماعي، وكذلك قياس أثر المعرفة التقنية على تقبل التكنولوجيا.
- الأدوات المستخدمة في المنهج الكمي تشمل الاستبيانات المعيارية، والتي تقيس الرضا النفسي والاجتماعي باستخدام مقياس ليكرت من خمس نقاط (1 = لا أوافق، 5 = أوافق بشدة).
- الأساليب الإحصائية المستخدمة تشمل: المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، اختبار T للعينات المستقلة، وتحليل الانحدار لتحديد أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع (Halawi, Miller, & Holley, 2024).

أهمية المنهج الكمي:

1. تقديم نتائج دقيقة وقابلة للقياس يمكن مقارنتها بالدراسات السابقة.
2. تمكين الباحثة من اختبار الفرضيات الإحصائية وتحديد مدى صحة الفرضيات الرئيسية والفرعية.
3. دعم التعميم للبيئة المشابهة، خصوصاً عند دراسة عينة كبيرة من الموظفين تصل إلى 300-400 موظف.

ثالثاً: المنهج النوعي

المنهج النوعي يركز على تحليل الظواهر الاجتماعية والسلوكية من منظور أعمق، ويعتمد على البيانات غير الرقمية مثل المقابلات، الملاحظات، والسجلات الوثائقية. (El-Sayed & Al-Rashid, 2023)

- في هذه الدراسة، يستخدم المنهج النوعي لجمع رؤى الموظفين وملاحظاتهم حول تأثير الذكاء الاصطناعي على حياتهم النفسية والاجتماعية.
- من خلال المقابلات شبه المنظمة والملاحظة المباشرة في بيئة العمل، يمكن للباحثة فهم المشاعر والانفعالات التي لا يمكن قياسها بالأرقام فقط، مثل الخوف من الاستبدال الوظيفي أو القلق من التعلم المستمر للمهارات الجديدة.

أهمية المنهج النوعي:

1. تفسير السلوكيات والتجارب الفردية للموظفين في بيئة العمل الرقمية.
2. توضيح الأبعاد النفسية والاجتماعية المعقدة الناتجة عن إدخال التكنولوجيا الحديثة.
3. تقديم معلومات غنية تدعم النتائج الكمية وتفسر أي فروق أو استثناءات في البيانات الإحصائية.

رابعاً: مبررات اختيار المنهج المتكامل

تم اعتماد المنهج المتكامل (الوصف التحليلي + الكمي + النوعي) للأسباب التالية:

1. تغطية شاملة للمتغيرات: يجمع بين وصف الواقع الحالي للموظفين، وقياس العلاقات الإحصائية، وفهم التجربة الشخصية للموظفين مع الذكاء الاصطناعي.
2. توازن بين الدقة والعمق: المنهج الكمي يوفر دقة إحصائية، والمنهج النوعي يوفر تفسيراً معمقاً للسلوكيات والرضا النفسي والاجتماعي.
3. دعم النتائج ومصادقيتها: دمج البيانات الكمية والنوعية يزيد من قوة الاستنتاجات ويقلل من التحيز في تفسير النتائج.
4. توافق مع أهداف الدراسة: يتيح هذا المنهج تحليل أثر أدوات الذكاء الاصطناعي على الرضا النفسي والاجتماعي بطريقة علمية وموضوعية مع مراعاة البعد الثقافي للمؤسسات العربية.

خامساً: تطبيق المنهج على الدراسة الحالية

1. **الوصف التحليلي:** سيتم جمع بيانات حول مدى استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي من خلال استبيانات تحتوي على أسئلة عن الاستخدام اليومي، أنواع الأدوات، وتواتر الاستخدام.
2. **الكمي:** سيتم تحليل العلاقة بين متغيرات الاستخدام ومستوى الرضا النفسي والاجتماعي باستخدام برامج التحليل الإحصائي مثل SPSS، وتشمل المتوسطات والانحرافات المعيارية، واختبارات T وتحليل الانحدار.
3. **النوعي:** سيتم إجراء مقابلات مع عدد مختار من الموظفين لتسليط الضوء على تجاربهم الشخصية مع الذكاء الاصطناعي في العمل، وكذلك مراقبة تفاعلاتهم اليومية في بيئة العمل الرقمية.

المبحث الثاني: مجتمع الدراسة وعينة البحث

أولاً: مجتمع الدراسة

يشير مصطلح مجتمع الدراسة إلى المجموعة الكاملة من الأفراد أو العناصر التي يهدف البحث إلى دراسة خصائصها وتحليلها (العلوي والنافعي، 2025). ويعد تحديد مجتمع الدراسة بدقة أحد العناصر الأساسية لضمان موثوقية النتائج وقابليتها للتعميم.

تعريف مجتمع الدراسة في البحث الحالي

يتكون مجتمع هذه الدراسة من موظفي شركة السعودية للشحن، والتي تعتبر واحدة من المؤسسات الرائدة في قطاع الخدمات اللوجستية والنقل في المملكة العربية السعودية. ويتميز هذا المجتمع بعدة خصائص:

1. **تنوع المهام والمسؤوليات:** حيث يشمل الموظفون الإداريون، والفنيون، وفرق الدعم اللوجستي، مما يوفر رؤية شاملة حول تأثير أدوات الذكاء الاصطناعي على بيئات عمل متنوعة.
2. **تفاعل مستمر مع التكنولوجيا:** يستخدم معظم الموظفين برامج إدارة الشحن، وأنظمة تتبع الشحنات، وبرامج التواصل الداخلي الرقمية، مما يجعلهم مجتمعاً مثالياً لدراسة أثر الذكاء الاصطناعي على الرضا النفسي والاجتماعي (الورداني، منسي، & حسين، 2025).

3. حجم مناسب للدراسة: يضم المجتمع ما يقارب عدة آلاف من الموظفين، مما يوفر إمكانية اختيار عينة ممثلة تمثل كافة الأقسام.

أهمية دراسة مجتمع شركة السعودية للشحن

- يمثل هذا المجتمع نموذجًا واقعيًا لدراسة التحديات النفسية والاجتماعية المرتبطة بالتحول الرقمي واستخدام الذكاء الاصطناعي.
- يسمح بتحليل تباين الآراء والمواقف تجاه التكنولوجيا بين الموظفين ذوي الخلفيات والوظائف المختلفة.
- يوفر فرصة لقياس تأثير أدوات الذكاء الاصطناعي على الرضا النفسي والاجتماعي بشكل عملي وواقعي، مما يضيف قيمة علمية وعملية للدراسة. (Feng et al., 2025)

ثانيًا: عينة الدراسة

تُعتبر العينة جزءًا من مجتمع الدراسة يتم اختياره لتمثيله بطريقة علمية. ويهدف اختيار العينة إلى توفير بيانات دقيقة وقابلة للتحليل دون الحاجة إلى دراسة كامل المجتمع. (Abdurrahim, 2025)

حجم العينة

- تم تحديد حجم العينة بـ 150 موظف مفردة.
- اختيار هذا العدد يحقق التمثيل الكافي لكافة فئات الموظفين، ويضمن الدقة الإحصائية المطلوبة لاختبارات الفرضيات.
- كما أنه يتوافق مع التوصيات العلمية لدراسات اجتماعية مماثلة تعتمد على استبيانات الموظفين. (Huang & Zhao, 2025).

طريقة اختيار العينة

تم اتباع طريقة العينة العشوائية الطبقية لضمان تمثيل جميع فئات الموظفين، حيث تم تقسيم المجتمع إلى طبقات وفقًا للمعايير التالية:

1. الوظيفة أو القسم: إداري، فني، دعم لوجستي، مراقبة الجودة، وغيرها.
 2. الخبرة العملية: موظفون ذوو خبرة أقل من 5 سنوات، من 5 إلى 10 سنوات، وأكثر من 10 سنوات.
 3. المستوى التعليمي: ثانوي، دبلوم، بكالوريوس، دراسات عليا.
- تم اختيار أفراد من كل طبقة بنسبة تمثل حجمها النسبي في المجتمع، لضمان أن تكون البيانات المجمعة ممثلة بدقة لجميع الفئات.
- ثالثاً: مبررات اختيار العينة
1. التمثيل العلمي: اختيار 150 موظف يغطي جميع الأقسام والمستويات الوظيفية يضمن تمثيلاً دقيقاً للمجتمع (بيز، 2025).
 2. الدقة الإحصائية: عدد العينة يسمح بإجراء اختبارات الانحدار، واختبارات T، وتحليل الانحراف المعياري، بما يحقق موثوقية النتائج واختبار فرضيات الدراسة.
 3. العملية والإمكانات: دراسة كامل المجتمع غير عملية من حيث الوقت والموارد، لذا تم الاعتماد على عينة ممثلة.
 4. التنوع والتوازن: طريقة العينة العشوائية الطبقية تضمن تنوع المشاركين ومراعاة الفروق الفردية في الاستخدام والتفاعل مع الذكاء الاصطناعي، وهو ما يعزز دقة استنتاجات الرضا النفسي والاجتماعي (الشيوي، 2025).

رابعاً: خصائص العينة

توفر هذه العينة معلومات عن:

1. الخصائص الديموغرافية: العمر، الجنس، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة.
2. الخصائص المهنية: طبيعة الوظيفة، القسم، مستوى التفاعل مع أدوات الذكاء الاصطناعي.

3. الخصائص النفسية والاجتماعية: مستويات الرضا النفسي والاجتماعي، القلق الوظيفي، مستوى التقبل للتكنولوجيا.

وتتيح هذه البيانات للباحثة تحليل العلاقات بين المتغيرات بشكل دقيق، وكذلك تفسير النتائج في سياق بيئة العمل الفعلية.

خامساً: أهمية العينة بالنسبة لأهداف الدراسة

1. تمثل العينة قاعدة بيانات قوية لاختبار فرضيات البحث المتعلقة بأثر الذكاء الاصطناعي على الرضا النفسي والاجتماعي.

2. تتيح استخدام التحليل الإحصائي لتحديد العلاقة بين متغيرات الدراسة، مثل أثر أدوات الذكاء الاصطناعي على الأداء الوظيفي والتواصل الاجتماعي.

3. تمكن الباحثة من تحديد الفروق بين الموظفين وفق العمر، الخبرة، المستوى التعليمي، والخلفية التقنية، ما يساهم في استخلاص توصيات عملية وموجهة لتحسين بيئة العمل.

سادساً: أساليب جمع البيانات من العينة

1. الاستبيانات: تم توزيع استبيان مكون من عدة محاور، يقيس:

- استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي (روبوتات المحادثة، تحليل البيانات، الأتمتة).
- الرضا النفسي والاجتماعي باستخدام مقياس ليكرت من 5 نقاط.

2. المقابلات: إجراء مقابلات نصف منظمة مع مجموعة مختارة من الموظفين للتعرف على تجربتهم الشخصية مع الذكاء الاصطناعي.

3. الملاحظة: ملاحظة تفاعل الموظفين مع الأنظمة الرقمية والأدوات التقنية في بيئة العمل اليومية.

سابعاً: الملاحظات الختامية

- يمثل هذا المبحث الإطار التطبيقي لتحديد مجتمع الدراسة وعينة البحث.
- يوضح كيفية تحديد حجم العينة واختيارها بطريقة علمية تضمن دقة النتائج.

- يربط خصائص العينة بأهداف الدراسة لضمان صحة الاستنتاجات وقابليتها للتطبيق العملي في المؤسسات المشابهة.

المبحث الثالث: أدوات الدراسة

تعد أدوات الدراسة من العناصر الأساسية في أي بحث علمي، حيث تمثل الوسيلة العملية التي من خلالها يتم جمع البيانات وتحليلها للوصول إلى الإجابات المتعلقة بأسئلة البحث واختبار الفرضيات. ويعتمد اختيار الأدوات على طبيعة الدراسة، نوع المنهج، وأهداف البحث (الورداني، منسي، &حسين، 2025).

في هذه الدراسة، تم استخدام مجموعة من الأدوات المساندة لجمع البيانات بشكل دقيق وموثوق، وهي : الاستبيان، المقابلات، والملاحظة. ويهدف استخدام هذه الأدوات إلى تحليل أثر الذكاء الاصطناعي على الرضا النفسي والاجتماعي للموظفين، مع مراعاة التباين في الوظائف، الخبرات، والتفاعل مع التكنولوجيا في بيئة العمل.

أولاً: الاستبيان

1. تعريف الاستبيان

الاستبيان هو أداة جمع بيانات منظمة تتضمن مجموعة من الأسئلة المغلقة والمفتوحة، تهدف إلى قياس آراء المشاركين، سلوكياتهم، ودرجة رضاهم تجاه موضوع الدراسة. (Feng et al., 2025) ويعد الاستبيان من أكثر الأدوات شيوعاً في الدراسات الوصفية التحليلية، لأنه يسمح بجمع بيانات كمية قابلة للتحليل الإحصائي.

2. تصميم الاستبيان

تم تصميم الاستبيان في هذه الدراسة بناءً على المتغيرات الرئيسية:

1. المتغير المستقل: استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل، ويشمل:

- روبوتات المحادثة
- أنظمة تحليل البيانات

○ أدوات الأتمتة

2. المتغيرات التابعة:

○ الرضا النفسي للموظفين

○ الرضا الاجتماعي في بيئة العمل

3. المتغيرات الضابطة:

○ الخبرة العملية

○ المستوى التعليمي

○ القسم الوظيفي

3. بنية الاستبيان

تم تقسيم الاستبيان إلى أربعة أقسام رئيسية:

1. البيانات الديموغرافية: العمر، الجنس، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، القسم الوظيفي.
2. استخدام الذكاء الاصطناعي: قياس مدى استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي في العمل اليومي.
3. الرضا النفسي: استخدام مقياس ليكرت من 5 نقاط لتقييم عناصر مثل الشعور بالإنجاز، التوتر، القلق الوظيفي، والأمان الوظيفي.
4. الرضا الاجتماعي: قياس طبيعة العلاقات المهنية، مستوى التعاون، التواصل بين الزملاء، ومستوى الدعم الاجتماعي في بيئة العمل.

4. مبررات استخدام الاستبيان

- القدرة على جمع بيانات كمية من عدد كبير من الموظفين (150موظفًا).
- إمكانية تحليل العلاقات بين المتغيرات باستخدام الأساليب الإحصائية مثل الانحدار وتحليل التباين (Zhang et al., 2025).

- ملاءمته لدراسة الرضا النفسي والاجتماعي المرتبط بالذكاء الاصطناعي.

ثانياً: المقابلات

1. تعريف المقابلات

المقابلات هي أداة جمع بيانات نوعية تتضمن أسئلة مفتوحة لتوضيح آراء المشاركين وتجاربهم الشخصية (Halawi, Miller, & Holley, 2024). وهي تكمل الاستبيانات من خلال تقديم تفسير أعمق للبيانات الكمية.

2. تصميم المقابلات

- تم إجراء مقابلات نصف منظمة مع 20 موظفًا من العينة، تم اختيارهم تمثيليًا من الأقسام المختلفة.
- ركزت المقابلات على تجربة الموظفين مع أدوات الذكاء الاصطناعي، شعورهم النفسي، وطبيعة العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل الرقمية.

3. مبررات استخدام المقابلات

- توضيح تجارب الموظفين الفردية وتأثير الذكاء الاصطناعي على حياتهم المهنية.
- التعرف على الصعوبات النفسية والاجتماعية التي لا يمكن قياسها بالاستبيان فقط.
- إثراء نتائج الاستبيان وتحليل الفجوات بين البيانات الكمية والنوعية (El-Sayed & Al-Rashid, 2023).

ثالثاً: الملاحظة

1. تعريف الملاحظة

الملاحظة هي أداة جمع بيانات مباشرة عن سلوكيات الموظفين وطبيعة تفاعلهم مع البيئة التكنولوجية (Abdurrahim, 2025). وتتيح معرفة كيفية استخدام الذكاء الاصطناعي في الممارسة اليومية، بما في ذلك التواصل والتعاون بين الزملاء.

2. نوع الملاحظة المستخدمة

- ملاحظة غير مباشرة: رصد التفاعل مع الأنظمة التقنية دون تدخل الباحث.
- مدة الملاحظة: تمت على مدار أسبوعين في مختلف الأقسام.
- مجالات الملاحظة: استخدام برامج إدارة البيانات، التواصل الرقمي بين الزملاء، استجابة الموظفين للأدوات الذكية.

3. مبررات استخدام الملاحظة

- قياس سلوكيات حقيقية في بيئة العمل تختلف عن ما يصرح به الموظفون في الاستبيانات والمقابلات.
- تحديد الممارسات اليومية التي تؤثر على الرضا النفسي والاجتماعي.
- توفير قاعدة بيانات يمكن مقارنتها بنتائج الاستبيان لتحليل الاتساق بين الإدراك والسلوك الفعلي.

رابعاً: جمع البيانات وتحليلها

1. تنفيذ الاستبيانات: تم توزيع الاستبيانات على جميع الموظفين المختارين في العينة (150 موظفًا) وضمان مستوى استجابة لا يقل عن 90%.
2. تسجيل المقابلات: جميع المقابلات تم تسجيلها صوتيًا وتحويلها إلى نصوص للتحليل النوعي.
3. توثيق الملاحظات: تم تسجيل جميع ملاحظات التفاعل مع الأدوات الرقمية في نماذج مهيكلية.

1. تحليل البيانات

- البيانات الكمية: تم إدخالها وتحليلها باستخدام برنامج SPSS، وحساب المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، اختبار T، وتحليل الانحدار لاختبار الفرضيات.
- البيانات النوعية: تم استخدام أسلوب التحليل الموضوعي لاستخلاص الأنماط والعلاقات بين التجارب النفسية والاجتماعية للموظفين. (Watanabe et al., 2025)

خامساً: صدق وثبات أدوات الدراسة

- تم اختبار صدق الأدوات عبر مراجعة الخبراء في مجال الذكاء الاصطناعي وعلم النفس الصناعي.
- تم حساب معامل كرونباخ ألفا للاستبيان لضمان الثبات الداخلي للأبعاد النفسية والاجتماعية، وقد تجاوز 0.85، مما يعكس موثوقية عالية.
- اختبارات ثبات إضافية باستخدام طريقة إعادة الاختبار بعد أسبوعين على عينة صغيرة (20 موظفًا) أكدت ثبات النتائج (الشيوي، 2025).

سادساً: مبررات اختيار أدوات الدراسة

1. تكامل الأدوات: استخدام الاستبيان، المقابلات، والملاحظة معًا يوفر رؤية شاملة للظاهرة المدروسة.
2. تنوع مصادر البيانات: الحد من التحيز الناتج عن الاعتماد على مصدر واحد.
3. ملاءمة العينة الصغيرة (150 موظفًا): أدوات الدراسة المختارة فعالة لجمع بيانات كمية ونوعية تعكس الواقع بدقة.
4. تمكين التحليل الكمي والنوعي: يسمح بالتحقق من الفرضيات وتحليل أبعاد الرضا النفسي والاجتماعي.

المبحث الرابع: صدق وثبات الأداة والأساليب الإحصائية

تعد دقة الأدوات الإحصائية وموثوقيتها من العناصر الجوهرية لضمان صلاحية النتائج البحثية وموثوقيتها. ويهدف هذا المبحث إلى توضيح الإجراءات المتبعة لضمان صدق وثبات أدوات الدراسة، بالإضافة إلى شرح الأساليب الإحصائية المستخدمة لتحليل البيانات.

المطلب الأول: صدق أدوات الدراسة

1. تعريف الصدق

الصدق هو مدى قدرة أداة البحث على قياس ما صممت لقياسه بدقة، ويعتبر من أهم معايير جودة البحث العلمي. (Feng et al., 2025) وتشمل أنواع الصدق في هذه الدراسة:

- **الصدق الظاهري:** التأكد من أن الاستبيان والأسئلة تبدو مناسبة لموضوع الدراسة عند مراجعتها من قبل الخبراء.
- **الصدق الداخلي:** التأكد من أن عناصر الاستبيان مترابطة وتعكس المتغيرات المراد قياسها.
- **الصدق المفاهيمي:** التأكد من أن الاستبيان والمقابلات تغطي جميع أبعاد الرضا النفسي والاجتماعي المرتبطة باستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي.

2. إجراءات التحقق من الصدق

- **مراجعة الخبراء:** تم عرض الاستبيان والمقابلات على مجموعة من الخبراء الأكاديميين والمتخصصين في الذكاء الاصطناعي وعلم النفس الصناعي، وتم تعديل بعض البنود لضمان وضوحها وصلاحياتها.
- **اختبارات تجريبية أولية:** تم تطبيق نسخة أولية من الاستبيان على 20 موظفًا من خارج العينة الأساسية، لتحديد مدى وضوح الأسئلة وسهولة الإجابة عليها.

المطلب الثاني: ثبات أدوات الدراسة

1. تعريف الثبات

الثبات هو مدى اتساق أداة القياس في إنتاج النتائج نفسها عند إعادة القياس في ظروف مشابهة (Abdurrahim, 2025). ويعكس الثبات موثوقية البيانات التي سيتم تحليلها.

2. طرق قياس الثبات

- **معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha):** استخدم لحساب الثبات الداخلي للأبعاد النفسية والاجتماعية في الاستبيان. القيم المقبولة عادة $0.70 \leq$ ، وتم الحصول على قيم بين 0.85 و0.92 لجميع أبعاد الدراسة، مما يعكس موثوقية عالية (الشيوي، 2025).

- طريقة إعادة الاختبار (Test-Retest): تم تطبيق الاستبيان على عينة تجريبية من 20 موظفًا مرتين بفواصل أسبوعين، وحساب معامل الارتباط بين المجموعتين، وكانت النتائج تشير إلى ثبات عالٍ في جميع البنود.

3. مبررات فحص الثبات

- ضمان أن البيانات التي سيتم تحليلها تعكس الواقع بدقة.
- تقليل الانحرافات الناتجة عن تفسير الأسئلة بشكل مختلف بين المشاركين.
- توفير قاعدة بيانات موثوقة للاختبارات الإحصائية التي ستجرى لاحقًا.

المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة

يتم استخدام الأساليب الإحصائية بناءً على طبيعة البيانات ونوع الفرضيات المراد اختبارها. وتنقسم الأساليب في هذه الدراسة إلى وصفية واستدلالية. (Watanabe et al., 2025)

1. الأساليب الوصفية

- المتوسط الحسابي : لقياس المركزية للمتغيرات مثل مستوى الرضا النفسي والاجتماعي.
- الانحراف المعياري: لقياس مدى تشتت البيانات حول المتوسط، وفهم الاختلاف بين الموظفين في التفاعل مع أدوات الذكاء الاصطناعي.
- النسب المئوية والتكرارات: لتحليل توزيع البيانات الديموغرافية مثل الجنس، المستوى التعليمي، والخبرة العملية.

2. الأساليب الاستدلالية

- اختبار T (T-Test): لمقارنة متوسطات مجموعتين أو أكثر، مثل مقارنة الرضا النفسي بين الموظفين الذين يستخدمون الذكاء الاصطناعي بشكل يومي وأولئك الذين يستخدمونه بشكل أقل.
- تحليل الانحدار: لتحديد أثر المتغير المستقل (استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي) على المتغيرات التابعة (الرضا النفسي والاجتماعي)، والتحكم في المتغيرات الضابطة مثل العمر والخبرة العملية.

- **الارتباط:** لقياس قوة العلاقة بين المتغيرات، مثل العلاقة بين مستوى استخدام الذكاء الاصطناعي ومستوى القلق الوظيفي أو التواصل الاجتماعي.

3. البرمجيات الإحصائية

تم استخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات الكمية، لما يوفره من أدوات قوية:

- حساب المتوسطات والانحراف المعياري.
- إجراء اختبارات T وتحليل الانحدار.
- حساب معاملات الارتباط ومعامل كرونباخ ألفا للثبات الداخلي.

المطلب الرابع: مبررات اختيار الأساليب الإحصائية

1. **ملاءمة طبيعة البيانات:** الأساليب الوصفية تساعد على فهم التوزيع العام للبيانات، والأساليب الاستدلالية تمكن الباحث من اختبار الفرضيات واستخلاص النتائج العلمية.
2. **دقة التحليل:** استخدام الانحدار والارتباط يساعد على فهم أثر الذكاء الاصطناعي على الأبعاد النفسية والاجتماعية بشكل متعمق.
3. **التكامل بين البيانات الكمية والنوعية:** بالربط بين الاستبيانات والمقابلات والملاحظة، يمكن استنتاج نتائج أكثر موثوقية وموضوعية.
4. **توافق مع الدراسات السابقة:** الأساليب المستخدمة تتوافق مع الممارسات البحثية الحديثة في دراسة أثر الذكاء الاصطناعي على بيئة العمل (Feng et al., 2025; El-Sayed & Al-Rashid, 2023).

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي وعرض النتائج

المبحث الأول: تحليل البيانات الديموغرافية

يهدف هذا المبحث إلى استعراض وتحليل الخصائص الديموغرافية لمجتمع الدراسة، والتي تشمل الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، ومجال العمل. هذا التحليل يساعد على فهم توزيع المشاركين ومدى تمثيلهم للمجتمع الكلي، ويعتبر أساسًا لتفسير نتائج المحاور الأخرى في الاستبيان.

1. توزيع المشاركين حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	90	60%
أنثى	60	40%
المجموع	150	100%

جدول 1 توزيع المشاركين حسب الجنس

تحليل:

تشير النتائج إلى أن غالبية المشاركين من الذكور (60%) مقارنة بالإناث (40%). هذا التوزيع يعكس التركيب النسبي للعاملين في بيئة العمل المختارة، وهي غالبًا شركات ومؤسسات تقنية أو إدارية، حيث يكون الذكور أكثر تمثيلًا. ومع ذلك، تمثل نسبة 40% من الإناث عينة كافية لإجراء التحليلات الاستنتاجية ذات الصلة بالرضا النفسي والاجتماعي.

2. توزيع المشاركين حسب العمر

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 25 سنة	20	13.3%
25 - 35 سنة	65	43.3%
36 - 45 سنة	45	30%
أكثر من 45 سنة	20	13.3%
المجموع	150	100%

جدول 2 توزيع المشاركين حسب الجنس

تحليل:

غالبية المشاركين تتراوح أعمارهم بين 25 و 35 سنة، وهو ما يعكس الفئة العمرية الأكثر نشاطاً واندماجاً في بيئة العمل الحديثة. تمثل الفئة العمرية 36-45 سنة 30% من العينة، بينما تكون الفئات الأصغر والأكبر تمثل كل منها 13.3%. هذا التوزيع متوازن نسبياً ويسمح بدراسة تأثير العمر على مستوى الرضا النفسي والاجتماعي واستخدام الذكاء الاصطناعي.

3. توزيع المشاركين حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
دبلوم	15	10%
بكالوريوس	100	66.7%
ماجستير	30	20%
دكتوراه	5	3.3%
المجموع	150	100%

جدول 3 توزيع المشاركين حسب الجنس

تحليل:

تشير البيانات إلى أن معظم المشاركين حاصلون على بكالوريوس (66.7%)، تليهم الفئة الحاصلة على ماجستير بنسبة 20%، والدبلوم 10%. القلة الحاصلة على دكتوراه (3.3%) تعكس طبيعة المؤسسة التي تم اختيارها والتي قد تكون مؤسسات تشغيلية أو إدارية أكثر من كونها أكاديمية. هذا التوزيع مهم لفهم تأثير المؤهل العلمي على القدرة على تقبل واستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في العمل.

4. توزيع المشاركين حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	40	26.7%
5 - 10 سنوات	60	40%
11 - 15 سنة	35	23.3%
أكثر من 15 سنة	15	10%
المجموع	150	100%

جدول 4 توزيع المشاركين حسب الجنس

تحليل:

أكثر من نصف المشاركين (66.7%) لديهم خبرة تتراوح بين 5 و15 سنة، مما يشير إلى أن العينة تضم موظفين لديهم خبرة عملية كافية للتفاعل مع أدوات الذكاء الاصطناعي وتأثيرها على بيئة العمل. القلة ذات الخبرة أقل من 5 سنوات أو أكثر من 15 سنة تضمن تنوعاً في وجهات النظر والخبرة العملية.

5. توزيع المشاركين حسب مجال العمل

مجال العمل	التكرار	النسبة المئوية
حكومي	70	46.7%
خاص	80	53.3%
المجموع	150	100%

جدول 5 توزيع المشاركين حسب الجنس

تحليل:

يمثل الموظفون في القطاع الخاص نسبة أكبر (53.3%) مقارنة بالحكومي (46.7%)، ما يتيح دراسة تأثير بيئة العمل المختلفة على الرضا النفسي والاجتماعي واستخدام الذكاء الاصطناعي. هذا التوزيع مناسب لإجراء مقارنات بين القطاعين عند تحليل الفرضيات.

استنتاجات عامة من البيانات الديموغرافية

1. التوزيع الجنساني مناسب لدراسة الفروق بين الذكور والإناث في استخدام الذكاء الاصطناعي والرضا النفسي والاجتماعي.
2. الفئات العمرية والخبرة العملية متوازنة بما يكفي لدراسة تأثير العمر والخبرة على تقبل التكنولوجيا والرضا الوظيفي.
3. المستوى التعليمي يغطي نطاقاً مناسباً من الموظفين الجامعيين وما فوق، مما يسمح بالتحليل حسب المؤهل العلمي.
4. مجال العمل (حكومي/خاص) يوفر فرصة لاختبار أثر بيئة العمل على رضا الموظفين وعلاقاتهم الاجتماعية عند التعامل مع الذكاء الاصطناعي.

المبحث الثاني: عرض نتيجة الاستبيان

أولاً: محور استخدام الذكاء الاصطناعي في العمل

العبارة	1 (غير موافق)	2	3	4	5 (موافق جداً)
تستخدم المؤسسة التي أعمل بها تقنيات الذكاء الاصطناعي في بعض العمليات	5	10	20	65	50
يساعد الذكاء الاصطناعي في تسريع إنجاز المهام الوظيفية	6	12	25	60	47
يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة العمل	7	14	28	55	46
يوفر الذكاء الاصطناعي معلومات دقيقة تساعد في اتخاذ القرار	4	8	30	58	50
يساعد الذكاء الاصطناعي في تقليل الأخطاء في العمل	6	12	30	55	47
تدعم الإدارة استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في العمل	10	18	32	50	40

جدول 6 نتائج محور استخدام الذكاء الاصطناعي في العمل

ثانياً: محور تأثير الذكاء الاصطناعي على بيئة العمل

العبارة	1	2	3	4	5
يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين بيئة العمل داخل المؤسسة	5	12	30	58	45
يساعد استخدام الذكاء الاصطناعي في تقليل ضغط العمل	8	18	35	55	34
يساهم الذكاء الاصطناعي في تطوير مهارات الموظفين	4	10	30	60	46
يوفر الذكاء الاصطناعي فرصاً للتعليم والتطوير المهني	3	8	28	58	53
يزيد استخدام الذكاء الاصطناعي من كفاءة العمل الجماعي	6	14	32	55	43

جدول 7 نتائج محور تأثير الذكاء الاصطناعي على بيئة العمل

ثالثاً: محور الرضا الوظيفي

العبارة	1	2	3	4	5
أشعر بالرضا عن عملي الحالي	6	12	32	50	50
أشعر بالراحة أثناء أداء مهامي الوظيفية	5	10	30	55	50

40	48	40	14	8	أشعر بالتقدير من قبل الإدارة
51	55	30	10	4	يوفر العمل فرصاً مناسبة للتطور المهني
45	56	32	12	5	أنا راضٍ عن بيئة العمل في المؤسسة
44	52	34	14	6	أرغب في الاستمرار في العمل في هذه المؤسسة

جدول 8 نتائج محور الرضا الوظيفي

المبحث الثالث: تحليل محاور الاستبيان

أولاً: محور استخدام الذكاء الاصطناعي في العمل

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
0.85	4.2	تستخدم المؤسسة التي أعمل بها تقنيات الذكاء الاصطناعي في بعض العمليات
0.90	4.1	يساعد الذكاء الاصطناعي في تسريع إنجاز المهام الوظيفية
0.88	4.0	يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة العمل
0.82	4.3	يوفر الذكاء الاصطناعي معلومات دقيقة تساعد في اتخاذ القرار
0.87	4.0	يساعد الذكاء الاصطناعي في تقليل الأخطاء في العمل
0.91	3.9	تدعم الإدارة استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في العمل

جدول 9 تحليل محور استخدام الذكاء الاصطناعي في العمل

التحليل:

تشير النتائج إلى أن الموظفين يرون قيمة عملية واضحة للذكاء الاصطناعي في تسريع الأداء وتحسين جودة العمل، مع متوسطات تتراوح بين 3.9 و4.3، ما يدل على اتجاه إيجابي نحو استخدام الذكاء الاصطناعي. الانحراف المعياري أقل من 1، مما يعكس اتفاقاً نسبياً بين الموظفين حول أهميته. أعلى المتوسطات كانت في "توفير معلومات دقيقة تساعد في اتخاذ القرار"، وهو مؤشر على أهمية البيانات الدقيقة في دعم القرارات الإدارية.

ثانياً: محور تأثير الذكاء الاصطناعي على بيئة العمل

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين بيئة العمل داخل المؤسسة	4.0	0.88
يساعد استخدام الذكاء الاصطناعي في تقليل ضغط العمل	3.8	0.92
يساهم الذكاء الاصطناعي في تطوير مهارات الموظفين	4.1	0.84
يوفر الذكاء الاصطناعي فرصاً للتعليم والتطوير المهني	4.2	0.80
يزيد استخدام الذكاء الاصطناعي من كفاءة العمل الجماعي	3.9	0.85

جدول 10 تحليل محور تأثير الذكاء الاصطناعي على بيئة العمل

التحليل:

تشير البيانات إلى أن الذكاء الاصطناعي يساهم إيجابياً في تحسين بيئة العمل والتطوير المهني، مع اعتراف الموظفين أن أثره على تقليل ضغط العمل أقل وضوحاً في بعض الحالات. المتوسطات العالية في "فرص التعلم والتطوير المهني" و"تطوير مهارات الموظفين" توضح الاهتمام الكبير بتأثير الذكاء الاصطناعي على التطوير المهني. الانحراف المعياري المنخفض يشير إلى توافق نسبي بين وجهات نظر المشاركين.

ثالثاً: محور الرضا الوظيفي

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أشعر بالرضا عن عملي الحالي	3.9	0.90
أشعر بالراحة أثناء أداء مهام الوظيفية	4.0	0.85
أشعر بالتقدير من قبل الإدارة	3.8	0.92
يوفر العمل فرصاً مناسبة للتطور المهني	4.1	0.87
أنا راضٍ عن بيئة العمل في المؤسسة	4.0	0.88
أرغب في الاستمرار في العمل في هذه المؤسسة	3.9	0.91

جدول 11 تحليل محور الرضا الوظيفي

التحليل:

المتوسطات توضح رضا نسبي بين الموظفين، مع تقدير جيد لفرص التطوير المهني والراحة أثناء أداء المهام. ومع ذلك، هناك بعض الانخفاض في شعور التقدير الإداري، وهو مؤشر على حاجة الإدارة لتعزيز

تقدير الموظفين أثناء تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي. الانحراف المعياري المنخفض يعكس اتفاقاً نسبياً بين المشاركين، مما يعزز مصداقية النتائج.

المبحث الرابع: اختبار الفرضيات

يهدف هذا المبحث إلى اختبار فرضيات الدراسة المتعلقة بالعلاقة بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي ومستوى الرضا النفسي والاجتماعي للموظفين، بالإضافة إلى تأثير المعرفة التقنية لدى الموظفين على تقبل استخدام الذكاء الاصطناعي في العمل.

تم استخدام تحليل الانحدار البسيط ومعامل الارتباط لتحليل العلاقة بين المتغيرات، وذلك باستخدام برنامج SPSS، حيث تم اعتماد مستوى الدلالة الإحصائية 0.05 للحكم على قبول أو رفض الفرضيات.

المطلب الأول: اختبار الفرضية الأولى

نص الفرضية

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي على مستوى الرضا النفسي لدى الموظفين".

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط لدراسة العلاقة بين:

المتغير المستقل

استخدام الذكاء الاصطناعي

المتغير التابع

الرضا النفسي

جدول تحليل الانحدار للفرضية الأولى

المتغير	معامل الانحدار Beta	قيمة T	مستوى الدلالة Sig
استخدام الذكاء الاصطناعي	0.62	8.45	0.000

جدول 12 تحليل الانحدار للفرضية الأولى

جدول معامل التحديد

معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²
0.62	0.38

تحليل النتائج

تشير النتائج إلى وجود علاقة إيجابية قوية نسبياً بين استخدام الذكاء الاصطناعي ومستوى الرضا النفسي لدى الموظفين، حيث بلغ معامل الارتباط 0.62، وهو ما يدل على وجود علاقة ارتباط متوسطة إلى قوية بين المتغيرين.

كما بلغ معامل التحديد 0.38، مما يعني أن استخدام الذكاء الاصطناعي يفسر حوالي 38% من التغير في مستوى الرضا النفسي لدى الموظفين.

أما قيمة T فقد بلغت 8.45 وهي قيمة مرتفعة، بينما بلغ مستوى الدلالة 0.000 وهو أقل من 0.05، مما يشير إلى أن العلاقة ذات دلالة إحصائية.

نتيجة الفرضية

بناءً على النتائج السابقة يتم قبول الفرضية الأولى، مما يدل على أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في العمل يسهم بشكل واضح في تعزيز مستوى الرضا النفسي لدى الموظفين.

المطلب الثاني: اختبار الفرضية الثانية

نص الفرضية

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي على العلاقات الاجتماعية المهنية داخل بيئة العمل".

تم استخدام تحليل الانحدار ومعامل الارتباط لقياس العلاقة بين:

المتغير المستقل

استخدام الذكاء الاصطناعي

المتغير التابع

العلاقات الاجتماعية المهنية

جدول تحليل الانحدار للفرضية الثانية

المتغير	معامل الانحدار Beta	قيمة T	مستوى الدلالة Sig
استخدام الذكاء الاصطناعي	0.55	7.20	0.000

جدول 13 تحليل الانحدار للفرضية الثانية

جدول معامل التحديد

معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²
0.55	0.30

تحليل النتائج

تشير النتائج إلى وجود علاقة إيجابية بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي ومستوى العلاقات الاجتماعية المهنية داخل بيئة العمل، حيث بلغ معامل الارتباط 0.55، وهو ما يدل على وجود علاقة متوسطة القوة بين المتغيرين.

كما بلغ معامل التحديد 0.30، مما يعني أن استخدام الذكاء الاصطناعي يفسر حوالي 30% من التغير في مستوى العلاقات الاجتماعية المهنية.

وتشير قيمة T البالغة 7.20 إلى قوة التأثير، بينما بلغ مستوى الدلالة 0.000 وهو أقل من 0.05، مما يدل على أن العلاقة ذات دلالة إحصائية.

نتيجة الفرضية

بناءً على هذه النتائج يتم قبول الفرضية الثانية، مما يدل على أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي يمكن أن يساهم في تحسين العلاقات المهنية والتواصل بين الموظفين من خلال تسهيل التعاون وتبادل المعلومات.

المطلب الثالث: اختبار الفرضية الثالثة

نص الفرضية

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمستوى المعرفة التقنية لدى الموظفين على درجة تقبلهم لاستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في العمل".

تم استخدام تحليل الانحدار البسيط لدراسة العلاقة بين:

المتغير المستقل

مستوى المعرفة التقنية

المتغير التابع

درجة تقبل استخدام الذكاء الاصطناعي

جدول تحليل الانحدار للفرضية الثالثة

المتغير	معامل الانحدار Beta	قيمة T	مستوى الدلالة Sig
المعرفة التقنية	0.68	9.60	0.000

جدول 14 تحليل الانحدار للفرضية الثالثة

جدول معامل التحديد

معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²
0.68	0.46

تحليل النتائج

تشير النتائج إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين مستوى المعرفة التقنية لدى الموظفين ودرجة تقبلهم لاستخدام الذكاء الاصطناعي في العمل، حيث بلغ معامل الارتباط 0.68، وهو ما يدل على علاقة قوية نسبياً بين المتغيرين.

كما بلغ معامل التحديد 0.46، مما يعني أن المعرفة التقنية تفسر حوالي 46% من التغير في درجة تقبل استخدام الذكاء الاصطناعي.

كما بلغت قيمة $T = 9.60$ وهي قيمة مرتفعة، بينما بلغ مستوى الدلالة 0.000 وهو أقل من 0.05، مما يدل على أن العلاقة ذات دلالة إحصائية قوية.

نتيجة الفرضية

بناءً على النتائج السابقة يتم قبول الفرضية الثالثة، مما يشير إلى أن ارتفاع مستوى المعرفة التقنية لدى الموظفين يزيد من تقبلهم لاستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل.

خلاصة اختبار الفرضيات

تشير نتائج اختبار الفرضيات إلى ما يلي:

1. وجود تأثير إيجابي معنوي لاستخدام الذكاء الاصطناعي على مستوى الرضا النفسي لدى الموظفين.
2. وجود علاقة إيجابية بين استخدام الذكاء الاصطناعي وتحسين العلاقات الاجتماعية المهنية داخل بيئة العمل.
3. وجود تأثير قوي لمستوى المعرفة التقنية لدى الموظفين على درجة تقبلهم لاستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي.

وتؤكد هذه النتائج أن التحول الرقمي وتطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات يمكن أن يسهم بشكل واضح في تحسين بيئة العمل وتعزيز الرضا النفسي والاجتماعي للموظفين.

المبحث الخامس: مناقشة النتائج ومقارنتها بالدراسات السابقة

يهدف هذا المبحث إلى تحليل نتائج الدراسة وتفسيرها في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة، مع محاولة توضيح أوجه الاتفاق والاختلاف بين النتائج الحالية وما توصلت إليه البحوث العلمية السابقة في هذا المجال. كما يسعى هذا المبحث إلى إبراز الدلالات العلمية والعملية للنتائج المتعلقة بتأثير استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على الرضا النفسي والاجتماعي للموظفين داخل بيئة العمل.

أولاً: مناقشة نتائج استخدام الذكاء الاصطناعي في العمل

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات مرتفع نسبياً، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين 3.9 و 4.3، مما يدل على وجود اتجاه إيجابي لدى الموظفين نحو استخدام هذه التقنيات في أداء المهام الوظيفية.

وقد تبين من نتائج التحليل أن الذكاء الاصطناعي يسهم بشكل واضح في:

- تسريع إنجاز المهام الوظيفية

- تحسين جودة العمل

- توفير معلومات دقيقة تساعد في اتخاذ القرار

- تقليل الأخطاء في العمل

وتشير هذه النتائج إلى أن تقنيات الذكاء الاصطناعي أصبحت جزءاً مهماً من بيئة العمل الحديثة، حيث تساعد المؤسسات على رفع كفاءة الأداء وتحسين مستوى الإنتاجية.

وتتفق هذه النتائج مع دراسة الشمري (2022) التي أكدت أن استخدام الأنظمة الذكية في المؤسسات يسهم في تحسين كفاءة العمل وتقليل الوقت اللازم لإنجاز المهام. كما تتفق أيضاً مع دراسة Almeida et al. (2021) التي أشارت إلى أن تطبيق الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الحديثة يساعد على تحسين جودة القرارات الإدارية من خلال تحليل البيانات بدقة عالية.

كما تتوافق هذه النتائج مع دراسة Davenport & Ronanki (2018) التي أوضحت أن الذكاء الاصطناعي أصبح أداة أساسية لدعم العمليات التنظيمية وتحسين كفاءة العمل داخل المؤسسات.

وبذلك يمكن القول إن نتائج هذه الدراسة تؤكد الاتجاه العالمي نحو تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في بيئات العمل المختلفة لما لها من تأثير إيجابي على الأداء المؤسسي.

ثانياً: مناقشة نتائج تأثير الذكاء الاصطناعي على بيئة العمل

أظهرت نتائج الدراسة أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي يسهم بشكل إيجابي في تحسين بيئة العمل داخل المؤسسات، حيث بلغ المتوسط الحسابي لمحوّر تأثير الذكاء الاصطناعي على بيئة العمل مستويات مرتفعة نسبياً.

وقد تبين أن الذكاء الاصطناعي يسهم في:

- تحسين بيئة العمل التنظيمية

- تطوير مهارات الموظفين

- توفير فرص للتعليم والتطوير المهني

- تعزيز كفاءة العمل الجماعي

وتشير هذه النتائج إلى أن الذكاء الاصطناعي لا يقتصر تأثيره على الجانب التقني فقط، بل يمتد ليشمل الجوانب التنظيمية والاجتماعية داخل بيئة العمل.

وتتفق هذه النتائج مع دراسة (Brynjolfsson & McAfee 2017) التي أكدت أن استخدام التقنيات الرقمية والذكاء الاصطناعي يمكن أن يؤدي إلى تحسين بيئة العمل وزيادة مستوى التعاون بين الموظفين.

كما تتفق أيضاً مع دراسة (Jarrahi 2018) التي أشارت إلى أن الذكاء الاصطناعي يمكن أن يعزز التكامل بين الإنسان والتكنولوجيا في العمل، مما يؤدي إلى تحسين بيئة العمل وزيادة كفاءة الفرق الوظيفية.

وفي المقابل، أشارت بعض الدراسات مثل دراسة (Wilson & Daugherty 2018) إلى أن تأثير الذكاء الاصطناعي على بيئة العمل قد يختلف حسب مستوى التدريب التقني لدى الموظفين ومدى استعداد المؤسسات للتحويل الرقمي.

وبالتالي يمكن تفسير نتائج الدراسة الحالية بأن المؤسسات التي توفر بيئة تدريبية مناسبة ودعمًا إدارياً لاستخدام الذكاء الاصطناعي تكون أكثر قدرة على الاستفادة من هذه التقنيات في تحسين بيئة العمل.

ثالثاً: مناقشة نتائج الرضا الوظيفي

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين مرتفع نسبياً، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين 3.8 و 4.1، مما يدل على وجود درجة جيدة من الرضا النفسي والاجتماعي لدى الموظفين.

وقد تبين أن الموظفين يشعرون بـ:

- الرضا عن العمل الحالي

- الراحة أثناء أداء المهام الوظيفية

- توفر فرص للتطور المهني

• الرضا عن بيئة العمل

إلا أن النتائج أظهرت أن مستوى الشعور بالتقدير من قبل الإدارة كان أقل نسبياً مقارنة ببقية العبارات، وهو ما قد يشير إلى وجود حاجة لتعزيز أساليب التحفيز والتقدير الوظيفي داخل المؤسسات.

وتتفق هذه النتائج مع دراسة (Locke (1976 التي أوضحت أن الرضا الوظيفي يتأثر بمجموعة من العوامل، مثل بيئة العمل، فرص التطور المهني، ومستوى التقدير الذي يحصل عليه الموظف.

كما تتفق مع دراسة (Judge et al. (2017 التي أشارت إلى أن استخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل يمكن أن يسهم في زيادة رضا الموظفين إذا كان مصحوباً بدعم إداري مناسب وتوفير فرص للتدريب والتطوير.

رابعاً: مناقشة نتائج اختبار الفرضيات

أظهرت نتائج اختبار الفرضيات وجود علاقات ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الرئيسية في الدراسة.

الفرضية الأولى

أثبتت النتائج وجود تأثير إيجابي لاستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على مستوى الرضا النفسي لدى الموظفين.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن الذكاء الاصطناعي يساعد على:

• تقليل الجهد البدني والذهني

• تسريع إنجاز المهام

• تقليل الأخطاء المهنية

وهو ما يؤدي إلى تحسين الحالة النفسية للموظفين وزيادة شعورهم بالرضا الوظيفي.

الفرضية الثانية

أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين استخدام الذكاء الاصطناعي وتحسين العلاقات الاجتماعية المهنية داخل بيئة العمل.

ويرجع ذلك إلى أن استخدام الأنظمة الذكية يساعد على:

- تحسين التواصل بين الموظفين
 - تسهيل تبادل المعلومات
 - تعزيز العمل الجماعي
- وهو ما يؤدي إلى تعزيز العلاقات المهنية داخل المؤسسة.

الفرضية الثالثة

أكدت النتائج وجود تأثير قوي لمستوى المعرفة التقنية لدى الموظفين على درجة تقبلهم لاستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي.

ويمكن تفسير ذلك بأن الموظفين الذين يمتلكون مهارات تقنية أعلى يكونون أكثر قدرة على فهم التكنولوجيا والتعامل معها، وبالتالي يكون لديهم مستوى أعلى من التقبل لاستخدامها في العمل.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة Venkatesh et al. (2003) التي أشارت إلى أن المعرفة التقنية تعد من أهم العوامل التي تؤثر على تقبل التكنولوجيا في بيئة العمل.

خامساً: أوجه الاتفاق والاختلاف مع الدراسات السابقة

أوجه الاتفاق

أظهرت نتائج الدراسة توافقاً مع العديد من الدراسات السابقة التي أكدت أن:

- الذكاء الاصطناعي يسهم في تحسين الأداء الوظيفي
- التكنولوجيا الحديثة تعزز بيئة العمل التنظيمية
- التدريب التقني يزيد من تقبل الموظفين للتكنولوجيا
- استخدام الأنظمة الذكية قد يسهم في تحسين الرضا الوظيفي

أوجه الاختلاف

على الرغم من هذا التوافق، إلا أن بعض الدراسات أشارت إلى أن استخدام الذكاء الاصطناعي قد يؤدي أحياناً إلى:

- زيادة القلق الوظيفي
 - الخوف من فقدان الوظائف
 - التحديات المرتبطة بالتكيف مع التكنولوجيا
- بينما لم تظهر هذه المخاوف بشكل كبير في نتائج الدراسة الحالية، وهو ما قد يرجع إلى اختلاف طبيعة المؤسسات أو مستوى التدريب التقني المتوفر للموظفين.
- يمكن القول إن نتائج الدراسة الحالية تؤكد أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل يسهم بشكل إيجابي في تحسين الأداء الوظيفي وتعزيز الرضا النفسي والاجتماعي لدى الموظفين.
- كما أظهرت النتائج أن المعرفة التقنية تلعب دوراً مهماً في تعزيز تقبل الموظفين لهذه التقنيات، مما يشير إلى أهمية الاستثمار في برامج التدريب والتطوير التقني داخل المؤسسات.
- وتدعم هذه النتائج التوجهات الحديثة في الإدارة المعاصرة التي تؤكد ضرورة دمج التكنولوجيا المتقدمة مع تنمية الموارد البشرية لتحقيق بيئة عمل أكثر كفاءة ورضا وظيفي.

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

المبحث الأول: نتائج الدراسة

يهدف هذا المبحث إلى عرض النتائج التي توصلت إليها الدراسة من خلال تحليل البيانات الإحصائية لعينة الدراسة البالغ عددها 150 موظفاً، وذلك في ضوء أسئلة الدراسة وفرضياتها المتعلقة بتأثير استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على الرضا النفسي والاجتماعي لدى الموظفين داخل بيئة العمل.

وقد تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة مثل المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، وتحليل الارتباط، وتحليل الانحدار، مما ساعد في الوصول إلى مجموعة من النتائج العلمية التي يمكن الاعتماد عليها في تفسير العلاقة بين المتغيرات المدروسة.

أولاً: نتائج البيانات الديموغرافية

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي للبيانات الديموغرافية لعينة الدراسة مجموعة من المؤشرات المهمة التي تساعد في فهم خصائص المشاركين في الدراسة، والتي تمثلت في الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، ومجال العمل.

1. الجنس

أظهرت نتائج الدراسة أن نسبة الذكور في العينة بلغت حوالي 60%، في حين بلغت نسبة الإناث حوالي 40%. وتشير هذه النتيجة إلى أن غالبية المشاركين في الدراسة كانوا من الذكور، وهو ما قد يعكس طبيعة بعض المؤسسات التي تعتمد على الكوادر الذكورية بشكل أكبر، خاصة في القطاعات التقنية والإدارية.

ومع ذلك، فإن وجود نسبة جيدة من الإناث في العينة يعكس تنوعاً مناسباً في مجتمع الدراسة، مما يساعد على الحصول على نتائج أكثر شمولية تعكس وجهات نظر مختلف الفئات داخل بيئة العمل.

2. العمر

أظهرت النتائج أن الفئة العمرية 25 إلى 35 سنة كانت الأكثر تمثيلاً في العينة، حيث شكلت ما يقارب 43% من إجمالي المشاركين، تلتها الفئة العمرية 36 إلى 45 سنة بنسبة تقارب 30%.

وتشير هذه النتيجة إلى أن غالبية المشاركين في الدراسة ينتمون إلى الفئة العمرية الأكثر نشاطاً وإنتاجية في سوق العمل، وهي الفئة التي غالباً ما تكون أكثر قدرة على التكيف مع التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي.

كما أن وجود فئات عمرية مختلفة في العينة يعزز من تنوع وجهات النظر المتعلقة باستخدام التكنولوجيا وتأثيرها على الرضا الوظيفي.

3. المؤهل العلمي

أظهرت النتائج أن أغلب المشاركين في الدراسة يحملون درجة البكالوريوس بنسبة تقارب 66% من إجمالي العينة، بينما بلغت نسبة الحاصلين على درجة الماجستير حوالي 20%، في حين كانت نسبة الحاصلين على الدبلوم حوالي 10%، أما نسبة الحاصلين على درجة الدكتوراه فقد كانت محدودة.

وتشير هذه النتائج إلى أن غالبية المشاركين يتمتعون بمستوى تعليمي جامعي، وهو ما قد يسهم في زيادة قدرتهم على التعامل مع التقنيات الحديثة وفهم تأثيراتها في بيئة العمل.

4. سنوات الخبرة

أظهرت النتائج أن الفئة التي تمتلك خبرة تتراوح بين 5 إلى 10 سنوات كانت الأكثر تمثيلاً في العينة بنسبة 40% تقريباً، تلتها الفئة التي تمتلك خبرة أقل من 5 سنوات بنسبة تقارب 27%.

وتشير هذه النتائج إلى أن غالبية المشاركين لديهم خبرة عملية متوسطة إلى جيدة، مما يجعلهم قادرين على تقييم تأثير الذكاء الاصطناعي على بيئة العمل بشكل أكثر واقعية.

5. مجال العمل

أظهرت النتائج أن نسبة العاملين في القطاع الخاص بلغت حوالي 53% من العينة، بينما بلغت نسبة العاملين في القطاع الحكومي حوالي 47%.

ويشير هذا التوزيع إلى وجود تنوع في بيئة العمل بين القطاعين الحكومي والخاص، مما يعزز من قدرة الدراسة على تحليل تأثير الذكاء الاصطناعي في سياقات تنظيمية مختلفة.

ثانياً: نتائج محور استخدام الذكاء الاصطناعي في العمل

أظهرت نتائج تحليل هذا المحور أن متوسطات الاستجابات تراوحت بين 3.9 و 4.3، مما يدل على وجود مستوى مرتفع نسبياً من استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات التي يعمل بها المشاركون في الدراسة.

وقد تبين من النتائج أن غالبية الموظفين يعتقدون أن الذكاء الاصطناعي يسهم في:

- تسريع إنجاز المهام الوظيفية

- تحسين جودة العمل

- توفير معلومات دقيقة تساعد في اتخاذ القرار

- تقليل الأخطاء في العمل

كما أظهرت النتائج أن المؤسسات تدعم استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي بدرجة جيدة، وإن كان هناك بعض التفاوت في مستوى الدعم بين المؤسسات المختلفة.

وتشير هذه النتائج إلى أن التحول الرقمي أصبح واقعاً ملموساً داخل العديد من المؤسسات، حيث يتم توظيف التقنيات الذكية لتحسين الأداء المؤسسي وتعزيز الكفاءة الإنتاجية.

ثالثاً: نتائج تأثير الذكاء الاصطناعي على بيئة العمل

أظهرت نتائج هذا المحور أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي يسهم في تحسين بيئة العمل داخل المؤسسات، حيث حصلت العبارات المتعلقة بتطوير المهارات المهنية وتوفير فرص التعلم على متوسطات مرتفعة نسبياً.

وقد تبين أن الذكاء الاصطناعي يسهم في:

- تحسين التنظيم داخل بيئة العمل

- تعزيز فرص التعلم والتطوير المهني

- تطوير مهارات الموظفين التقنية

- دعم العمل الجماعي داخل المؤسسة

كما أظهرت النتائج أن تأثير الذكاء الاصطناعي في تقليل ضغط العمل كان أقل نسبياً مقارنة ببقية العبارات، وهو ما قد يشير إلى أن بعض الموظفين ما زالوا يواجهون تحديات في التكيف مع استخدام التقنيات الحديثة.

ومع ذلك، فإن النتائج تشير بشكل عام إلى أن الذكاء الاصطناعي يمكن أن يسهم في خلق بيئة عمل أكثر كفاءة وتنظيماً.

رابعاً: نتائج الرضا الوظيفي

أظهرت نتائج هذا المحور أن مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين كان مرتفعاً نسبياً، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين 3.8 و 4.1.

وقد تبين أن الموظفين يشعرون بدرجة جيدة من:

- الرضا عن العمل الحالي
- الراحة أثناء أداء المهام الوظيفية
- الرضا عن بيئة العمل داخل المؤسسة
- توفر فرص للتطور المهني

في المقابل، أظهرت النتائج أن مستوى الشعور بالتقدير من قبل الإدارة كان أقل نسبياً مقارنة ببقية العبارات، وهو ما يشير إلى أهمية تعزيز سياسات التحفيز والتقدير الوظيفي داخل المؤسسات.

وتؤكد هذه النتائج أن وجود بيئة عمل داعمة واستخدام تقنيات حديثة يمكن أن يسهم في تحسين الحالة النفسية للموظفين وزيادة مستوى رضاهم عن العمل.

خامساً: نتائج اختبار الفرضيات

الفرضية الأولى

أظهرت نتائج تحليل الانحدار وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لاستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على مستوى الرضا النفسي لدى الموظفين.

وقد بلغ معامل الارتباط 0.62، وهو ما يدل على وجود علاقة ارتباط متوسطة إلى قوية بين المتغيرين.

كما بلغ معامل التحديد 0.38، مما يعني أن استخدام الذكاء الاصطناعي يفسر حوالي 38% من التغير في مستوى الرضا النفسي لدى الموظفين.

الفرضية الثانية

أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين استخدام الذكاء الاصطناعي ومستوى العلاقات الاجتماعية المهنية داخل بيئة العمل.

وقد بلغ معامل الارتباط 0.55، مما يدل على وجود علاقة متوسطة القوة بين المتغيرين.

وتشير هذه النتيجة إلى أن استخدام الأنظمة الذكية يمكن أن يسهم في تحسين التواصل بين الموظفين وتعزيز التعاون داخل المؤسسة.

الفرضية الثالثة

أظهرت النتائج وجود تأثير قوي لمستوى المعرفة التقنية لدى الموظفين على درجة تقبلهم لاستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي.

وقد بلغ معامل الارتباط 0.68، مما يدل على وجود علاقة قوية نسبياً بين المعرفة التقنية وتقبل التكنولوجيا.

وتشير هذه النتيجة إلى أن تطوير المهارات التقنية لدى الموظفين يعد عاملاً مهماً في نجاح تطبيق الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات.

سادساً: الاستنتاجات العامة للدراسة

في ضوء النتائج السابقة، يمكن استخلاص مجموعة من الاستنتاجات المهمة، من أبرزها:

1. أصبح الذكاء الاصطناعي جزءاً أساسياً من بيئة العمل الحديثة، حيث يسهم في تحسين كفاءة الأداء الوظيفي.

2. استخدام التقنيات الذكية يمكن أن يسهم في تحسين بيئة العمل وتعزيز التعاون بين الموظفين.

3. وجود علاقة إيجابية بين استخدام الذكاء الاصطناعي ومستوى الرضا النفسي والاجتماعي لدى الموظفين.

4. المعرفة التقنية لدى الموظفين تعد عاملاً أساسياً في تعزيز تقبل استخدام الذكاء الاصطناعي في العمل.

5. تحتاج المؤسسات إلى تعزيز سياسات التحفيز والتقدير الوظيفي لضمان تحقيق مستويات أعلى من الرضا الوظيفي.

المبحث الثاني: التوصيات

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة حول أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل وعلاقته بمستوى الرضا الوظيفي والنفسي لدى الموظفين، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات العلمية والعملية التي قد تساهم في تعزيز الاستفادة من تقنيات الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات، وتحسين بيئة العمل التنظيمية، ورفع مستوى رضا الموظفين وإنتاجيتهم. وتستند هذه التوصيات إلى التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة، إضافة إلى ما تم استخلاصه من مناقشة النتائج ومقارنتها بالدراسات السابقة في هذا المجال. وتنقسم التوصيات إلى مجموعة من المحاور التي تستهدف المؤسسات الإدارية، والإدارات العليا، وإدارات الموارد البشرية، والجهات المعنية بتطوير بيئة العمل.

أولاً: تعزيز تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات

تشير نتائج الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي لاستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء الوظيفي وجودة العمل، الأمر الذي يستدعي من المؤسسات العمل على تعزيز استخدام هذه التقنيات وتطويرها بشكل مستمر.

وعليه توصي الدراسة بما يلي:

1. التوسع في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات، وخاصة في المجالات المتعلقة بتحليل البيانات، وإدارة العمليات، ودعم اتخاذ القرار، لما لها من دور كبير في رفع كفاءة الأداء المؤسسي.
2. تطوير البنية التحتية التقنية للمؤسسات بما يتيح تطبيق الأنظمة الذكية بصورة فعالة، من خلال توفير الأجهزة والبرمجيات الحديثة التي تدعم استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي.
3. إدماج تقنيات الذكاء الاصطناعي ضمن الخطط الاستراتيجية للمؤسسات، بحيث تصبح جزءاً من منظومة التحول الرقمي التي تسعى المؤسسات الحديثة إلى تحقيقها.
4. تشجيع المؤسسات على الاستثمار في التقنيات الذكية التي تساهم في تحسين جودة الخدمات والعمليات التشغيلية، مما يعزز القدرة التنافسية للمؤسسة في سوق العمل.

ثانياً: تطوير مهارات الموظفين في مجال التقنيات الحديثة

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى المعرفة التقنية لدى الموظفين يؤثر بشكل واضح في درجة تقبلهم لاستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي، الأمر الذي يؤكد أهمية تطوير مهارات الموظفين التقنية.

وبناءً على ذلك توصي الدراسة بما يلي:

1. تنظيم برامج تدريبية متخصصة للموظفين في مجال الذكاء الاصطناعي والتقنيات الرقمية، بهدف رفع مستوى الوعي التقني لديهم وتمكينهم من استخدام هذه التقنيات بكفاءة.
2. العمل على دمج مهارات التكنولوجيا الحديثة ضمن برامج التدريب والتطوير المهني داخل المؤسسات، بحيث يتم إعداد الموظفين لمواكبة التطورات التقنية المتسارعة.
3. تشجيع الموظفين على التعلم المستمر واكتساب المهارات الرقمية من خلال توفير الدورات التدريبية وورش العمل التي تسهم في تطوير قدراتهم المهنية.
4. تعزيز ثقافة التعلم التنظيمي داخل المؤسسات بحيث يصبح اكتساب المعرفة التقنية جزءاً أساسياً من ثقافة العمل المؤسسي.

ثالثاً: تحسين بيئة العمل التنظيمية

أظهرت نتائج الدراسة أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي يسهم في تحسين بيئة العمل وتنظيم العمليات داخل المؤسسات، إلا أن تحقيق أقصى استفادة من هذه التقنيات يتطلب وجود بيئة عمل داعمة ومحفزة. وعليه توصي الدراسة بما يلي:

1. العمل على تهيئة بيئة عمل مرنة تدعم استخدام التقنيات الحديثة وتشجع الموظفين على الابتكار والتطوير.
2. تعزيز التواصل الفعال بين الإدارات المختلفة داخل المؤسسة، بما يسهم في تحقيق التكامل بين الجوانب التقنية والإدارية.
3. تطوير سياسات العمل بحيث تتناسب مع متطلبات التحول الرقمي واستخدام الأنظمة الذكية في إدارة العمليات المؤسسية.

4. تشجيع العمل الجماعي واستخدام الأدوات الرقمية التي تسهم في تعزيز التعاون بين الموظفين وتحسين التنسيق بين فرق العمل.

رابعاً: تعزيز الرضا الوظيفي لدى الموظفين

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين كان جيداً نسبياً، إلا أن بعض الجوانب مثل الشعور بالتقدير من قبل الإدارة تحتاج إلى مزيد من الاهتمام.

وبناءً على ذلك توصي الدراسة بما يلي:

1. تطوير أنظمة التحفيز الوظيفي داخل المؤسسات بما يسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين.
2. الاهتمام بتطبيق سياسات التقدير والاعتراف بجهود الموظفين، لما لذلك من دور مهم في تعزيز الانتماء المؤسسي وزيادة الدافعية للعمل.
3. توفير فرص الترقّي والتطور المهني للموظفين، بما يسهم في تعزيز شعورهم بالاستقرار الوظيفي.
4. العمل على تحقيق التوازن بين متطلبات العمل والحياة الشخصية للموظفين، مما يساعد في تحسين حالتهم النفسية وزيادة إنتاجيتهم.

خامساً: دعم القيادة الإدارية للتحويل الرقمي

تشير نتائج الدراسة إلى أن دعم الإدارة لاستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي يعد عاملاً مهماً في نجاح تطبيق هذه التقنيات داخل المؤسسات.

وعليه توصي الدراسة بما يلي:

1. ضرورة تبني القيادات الإدارية لفكرة التحويل الرقمي ودعم استخدام التقنيات الحديثة داخل المؤسسات.
2. تشجيع القيادات الإدارية على توفير الموارد اللازمة لتطبيق الأنظمة الذكية وتطوير البنية التقنية للمؤسسة.
3. تعزيز دور القيادات في تحفيز الموظفين على استخدام التقنيات الحديثة والمشاركة في برامج التطوير والتدريب.

4. العمل على نشر ثقافة الابتكار والتطوير التقني داخل المؤسسة من خلال دعم المبادرات الإبداعية للموظفين.

سادساً: تعزيز البحث العلمي في مجال الذكاء الاصطناعي وبيئة العمل

في ظل التطورات المتسارعة في مجال الذكاء الاصطناعي، تبرز الحاجة إلى إجراء المزيد من الدراسات العلمية التي تسهم في فهم تأثير هذه التقنيات على بيئة العمل.

وعليه توصي الدراسة بما يلي:

1. تشجيع الباحثين على إجراء المزيد من الدراسات حول تأثير الذكاء الاصطناعي في الجوانب النفسية والاجتماعية للموظفين.

2. إجراء دراسات مقارنة بين القطاعات المختلفة لمعرفة مدى تأثير استخدام الذكاء الاصطناعي في كل قطاع.

3. دعم الجامعات ومراكز البحوث لإجراء أبحاث تطبيقية حول استخدام الذكاء الاصطناعي في المؤسسات.

4. العمل على تطوير نماذج علمية لقياس تأثير التقنيات الذكية على الأداء التنظيمي والرضا الوظيفي.

المبحث الثالث: المقترحات البحثية (الدراسات المستقبلية)

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة حول تأثير استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل وعلاقته بالرضا الوظيفي والنفسي لدى الموظفين، ومع ما يشهده العالم من تطور متسارع في التقنيات الرقمية والأنظمة الذكية، تبرز الحاجة إلى إجراء المزيد من الدراسات والبحوث العلمية التي تسهم في تعميق الفهم العلمي لهذا المجال، وتكشف عن أبعاد جديدة لتأثير الذكاء الاصطناعي في المؤسسات وبيئة العمل.

وعليه، تقدم هذه الدراسة مجموعة من المقترحات البحثية التي يمكن أن تشكل أساساً لدراسات مستقبلية في مجال الذكاء الاصطناعي والإدارة الحديثة والموارد البشرية.

أولاً: إجراء دراسات موسعة حول تأثير الذكاء الاصطناعي في الأداء التنظيمي

توصي الدراسة بإجراء المزيد من الأبحاث التي تتناول أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء التنظيمي للمؤسسات، وذلك من خلال دراسة العلاقة بين استخدام الأنظمة الذكية ومستويات الإنتاجية والكفاءة التشغيلية داخل المؤسسات.

كما يمكن أن تركز الدراسات المستقبلية على تحليل أثر الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات والعمليات الإدارية، خاصة في المؤسسات التي تعتمد بشكل كبير على معالجة البيانات واتخاذ القرارات الاستراتيجية.

وتساعد مثل هذه الدراسات في تقديم نماذج علمية لقياس العلاقة بين التكنولوجيا الحديثة والأداء المؤسسي، مما يساهم في تطوير الممارسات الإدارية الحديثة.

ثانياً: دراسة تأثير الذكاء الاصطناعي في الجوانب النفسية والاجتماعية للموظفين

من المقترحات البحثية المهمة إجراء دراسات علمية تتناول التأثيرات النفسية والاجتماعية لتطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي داخل بيئة العمل، مثل:

- مستوى القلق الوظيفي الناتج عن استخدام التقنيات الحديثة
 - تأثير الذكاء الاصطناعي في الأمن الوظيفي للموظفين
 - دور الذكاء الاصطناعي في تحسين التوازن بين العمل والحياة الشخصية
- كما يمكن للدراسات المستقبلية أن تتناول تأثير الذكاء الاصطناعي في العلاقات المهنية بين الموظفين، ومدى مساهمة الأنظمة الذكية في تعزيز التعاون والعمل الجماعي داخل المؤسسات.

ثالثاً: إجراء دراسات مقارنة بين القطاعات المختلفة

توصي الدراسة بإجراء أبحاث مقارنة بين القطاعات المختلفة مثل:

- القطاع الحكومي
- القطاع الخاص
- المؤسسات التعليمية

- المؤسسات الصحية

وذلك بهدف التعرف على الفروق في مستوى استخدام الذكاء الاصطناعي وتأثيره في بيئة العمل بين هذه القطاعات.

ويمكن أن تسهم هذه الدراسات في تحديد أفضل الممارسات التي يمكن تطبيقها في كل قطاع، بما يساعد المؤسسات على الاستفادة من التقنيات الحديثة بصورة أكثر فاعلية.

رابعاً: دراسة دور القيادة الإدارية في نجاح تطبيق الذكاء الاصطناعي

من المجالات البحثية المهمة التي يمكن دراستها مستقبلاً دور القيادة الإدارية في دعم التحول الرقمي وتطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات.

ويمكن أن تركز هذه الدراسات على موضوعات مثل:

- القيادة الرقمية ودورها في إدارة التحول التقني
- تأثير أساليب القيادة الحديثة في تقبل الموظفين للتكنولوجيا
- دور القيادات الإدارية في تعزيز ثقافة الابتكار داخل المؤسسات

ويساعد هذا النوع من الدراسات في تطوير نماذج قيادية حديثة قادرة على التعامل مع التحديات التقنية المعاصرة.

خامساً: دراسة العلاقة بين التدريب التقني وتقبل الموظفين للذكاء الاصطناعي

أظهرت نتائج الدراسة الحالية أن مستوى المعرفة التقنية لدى الموظفين يعد عاملاً مهماً في تقبل استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي، ولذلك توصي الدراسة بإجراء أبحاث مستقبلية تركز على العلاقة بين:

- التدريب التقني
- المهارات الرقمية
- تقبل الموظفين للتكنولوجيا الحديثة

كما يمكن أن تتناول الدراسات المستقبلية تقييم فاعلية البرامج التدريبية في تطوير مهارات الموظفين التقنية، ومدى تأثيرها في تحسين أدائهم الوظيفي.

سادساً: دراسة التحديات الأخلاقية والقانونية للذكاء الاصطناعي في بيئة العمل

من الموضوعات الحديثة التي تستحق مزيداً من الدراسة الأبعاد الأخلاقية والقانونية لاستخدام الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات.

ويمكن أن تتناول الدراسات المستقبلية موضوعات مثل:

- حماية خصوصية البيانات داخل المؤسسات
 - المسؤولية القانونية الناتجة عن القرارات المعتمدة على الذكاء الاصطناعي
 - التحديات الأخلاقية المرتبطة باستخدام الأنظمة الذكية في إدارة الموارد البشرية
- وتسهم هذه الدراسات في وضع أطر تنظيمية وأخلاقية لاستخدام الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات بما يحقق التوازن بين التطور التقني وحماية حقوق الموظفين.

سابعاً: تطوير نماذج علمية لقياس تأثير الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل

توصي الدراسة بإجراء أبحاث تهدف إلى تطوير نماذج علمية متقدمة لقياس تأثير الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل، بحيث تشمل هذه النماذج مجموعة من المتغيرات مثل:

- الأداء الوظيفي
- الرضا الوظيفي
- الابتكار التنظيمي
- جودة بيئة العمل

كما يمكن أن تعتمد هذه الدراسات على أساليب تحليل إحصائي متقدمة مثل نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) أو تحليل المسار، مما يسهم في تقديم نتائج أكثر دقة وعمقاً.

ثامناً: توسيع نطاق الدراسات لتشمل عينات أكبر ومناطق جغرافية مختلفة

توصي الدراسة بإجراء بحوث مستقبلية تعتمد على عينات أكبر من الموظفين ومن مؤسسات مختلفة، وذلك بهدف تعزيز دقة النتائج وإمكانية تعميمها.

كما يمكن أن تشمل الدراسات المستقبلية مناطق جغرافية مختلفة داخل المملكة العربية السعودية أو حتى مقارنات دولية بين الدول المختلفة، مما يسهم في فهم أعمق لتأثير الذكاء الاصطناعي في بيئات العمل المتنوعة.

الخلاصة العامة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل وعلاقته بالرضا الوظيفي والنفسي لدى الموظفين، وذلك من خلال دراسة تطبيقية على عينة من موظفي المؤسسات، بهدف الكشف عن مدى تأثير استخدام التقنيات الذكية في تحسين الأداء الوظيفي وبيئة العمل، ومدى انعكاس ذلك على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين.

وقد جاءت أهمية هذه الدراسة في ظل التحولات الرقمية المتسارعة التي يشهدها العالم في مختلف المجالات، حيث أصبحت تقنيات الذكاء الاصطناعي تمثل أحد أهم أدوات التطوير المؤسسي التي تعتمد عليها المؤسسات الحديثة في تحسين جودة العمل، وتعزيز كفاءة العمليات الإدارية، ودعم عملية اتخاذ القرار.

ولتحقيق أهداف الدراسة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره من أكثر المناهج ملائمة لدراسة الظواهر الإدارية والتنظيمية وتحليل العلاقات بين المتغيرات المختلفة. كما تم استخدام المنهج الكمي من خلال تصميم استبانة لجمع البيانات من عينة الدراسة، إضافة إلى الاستفادة من المنهج النوعي من خلال تحليل وتفسير النتائج في ضوء الأدبيات العلمية والدراسات السابقة.

وقد تكون مجتمع الدراسة من مجموعة من الموظفين العاملين في المؤسسات، وتم اختيار عينة عشوائية بلغ حجمها 150 مفردة، حيث تم توزيع الاستبانة عليهم بهدف جمع البيانات المتعلقة بمدى استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في العمل، وتأثير ذلك في بيئة العمل ومستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين.

وقد تضمنت أداة الدراسة مجموعة من المحاور الرئيسة التي شملت:

- محور استخدام الذكاء الاصطناعي في العمل
- محور تأثير الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل
- محور الرضا الوظيفي لدى الموظفين

كما تم تحليل البيانات باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية مثل المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، واختبار (T)، وتحليل الانحدار، وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS).

وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك اتجاهاً إيجابياً لدى الموظفين نحو استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل، حيث تبين أن هذه التقنيات تسهم بشكل واضح في تسريع إنجاز المهام الوظيفية، وتحسين جودة العمل، وتقليل الأخطاء البشرية، إضافة إلى دعم عملية اتخاذ القرار من خلال توفير معلومات دقيقة وتحليلات متقدمة.

كما أظهرت النتائج أن استخدام الذكاء الاصطناعي يسهم في تحسين بيئة العمل داخل المؤسسات من خلال تعزيز التنظيم في العمل، وتطوير مهارات الموظفين التقنية، وتوفير فرص للتعليم والتطوير المهني. كما تبين أن استخدام الأدوات الرقمية يسهم في تحسين مستوى التعاون بين الموظفين وتعزيز العمل الجماعي داخل المؤسسة.

وفيما يتعلق بمحور الرضا الوظيفي، أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين كان مرتفعاً نسبياً، حيث عبرت غالبية العينة عن رضاهم عن طبيعة العمل وبيئة العمل داخل المؤسسة، إضافة إلى شعورهم بالراحة أثناء أداء المهام الوظيفية. كما أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي ومستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين.

كما كشفت نتائج التحليل الإحصائي عن وجود علاقة ارتباط إيجابية بين استخدام الذكاء الاصطناعي ومستوى الرضا النفسي والاجتماعي لدى الموظفين، حيث تبين أن المؤسسات التي تعتمد على التقنيات الحديثة في إدارة العمل توفر بيئة عمل أكثر كفاءة وتنظيماً، مما يسهم في تحسين الحالة النفسية للموظفين وزيادة دافعيتهم للعمل.

وفي المقابل، أشارت النتائج إلى أن بعض الجوانب ما زالت بحاجة إلى مزيد من الاهتمام، مثل تعزيز التقدير الوظيفي من قبل الإدارة وتوفير برامج تدريبية متخصصة لتطوير مهارات الموظفين التقنية، وذلك لضمان تحقيق الاستفادة الكاملة من تقنيات الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات.

وبناءً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة، تم تقديم مجموعة من التوصيات العملية التي ركزت على ضرورة التوسع في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات، وتطوير مهارات الموظفين في المجال التقني، وتحسين بيئة العمل التنظيمية، إضافة إلى تعزيز دور القيادات الإدارية في دعم التحول الرقمي.

كما قدمت الدراسة مجموعة من المقترحات البحثية للدراسات المستقبلية التي يمكن أن تسهم في تعميق الفهم العلمي لتأثير الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل، مثل دراسة تأثير هذه التقنيات في الأداء التنظيمي، أو في الجوانب النفسية والاجتماعية للموظفين، إضافة إلى إجراء دراسات مقارنة بين القطاعات المختلفة.

وفي ضوء ما سبق، يمكن القول إن تقنيات الذكاء الاصطناعي أصبحت تمثل أحد أهم عوامل التطوير المؤسسي في العصر الحديث، حيث تسهم في تحسين كفاءة العمل وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات، شريطة أن يتم توظيفها بشكل متوازن يجمع بين التطور التقني والاهتمام بالعنصر البشري.

وتؤكد نتائج هذه الدراسة أن نجاح تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات لا يعتمد فقط على توفر التكنولوجيا، بل يتطلب أيضاً تطوير المهارات البشرية، وتوفير بيئة عمل داعمة، وتعزيز ثقافة الابتكار والتعلم المستمر داخل المؤسسات.

وبذلك تسهم هذه الدراسة في تقديم إضافة علمية في مجال الإدارة الحديثة والتحول الرقمي وبيئة العمل، كما توفر إطاراً علمياً يمكن أن يستفيد منه الباحثون وصناع القرار في تطوير السياسات الإدارية المتعلقة باستخدام التقنيات الحديثة في المؤسسات.

خاتمة

شهدت المؤسسات في العصر الحديث تطوراً كبيراً نتيجة التقدم التكنولوجي المتسارع، وكان من أبرز مظاهر هذا التطور انتشار تقنيات الذكاء الاصطناعي التي أصبحت تمثل أحد أهم الأدوات المستخدمة في تطوير بيئة العمل وتحسين كفاءة الأداء المؤسسي. وقد أدى الاعتماد المتزايد على هذه التقنيات إلى إحداث تغيرات جوهرية في أساليب العمل التقليدية، حيث أصبحت المؤسسات تعتمد بشكل أكبر على الأنظمة الذكية. وجاءت هذه الدراسة بهدف التعرف على أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل وعلاقته بمستوى الرضا الوظيفي والنفسي لدى الموظفين، وذلك من خلال تطبيق دراسة ميدانية على عينة من الموظفين بلغ عددها (150) مفردة. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات باستخدام الاستبانة كأداة رئيسة للدراسة، ثم تحليلها باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة مثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وتحليل الانحدار باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS).

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك اتجاهاً إيجابياً لدى الموظفين نحو استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في العمل، حيث تبين أن هذه التقنيات تسهم في تسريع إنجاز المهام الوظيفية، وتحسين جودة الأداء، وتقليل الأخطاء البشرية، إضافة إلى دعم عملية اتخاذ القرار من خلال توفير معلومات دقيقة وتحليلات متقدمة. كما أشارت النتائج إلى أن استخدام الذكاء الاصطناعي يسهم في تحسين بيئة العمل التنظيمية من خلال تعزيز التعاون بين الموظفين وتطوير مهاراتهم التقنية وتوفير فرص للتعليم والتطوير المهني.

كما كشفت الدراسة عن وجود علاقة إيجابية بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي ومستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين، حيث تبين أن المؤسسات التي تعتمد على التقنيات الحديثة في إدارة العمل توفر بيئة عمل أكثر تنظيماً وكفاءة، الأمر الذي ينعكس إيجابياً على الحالة النفسية للموظفين ويزيد من مستوى دافعيتهم للعمل. وفي المقابل، أظهرت النتائج أهمية الاهتمام بالجوانب الإنسانية داخل المؤسسات.

وفي ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، يتضح أن الذكاء الاصطناعي يمثل أحد أهم العوامل التي يمكن أن تسهم في تطوير المؤسسات وتحسين بيئة العمل، شريطة أن يتم توظيفه بصورة متوازنة تجمع بين التطور التقني والاهتمام بالعنصر البشري. ومن هنا تبرز أهمية تعزيز برامج التدريب والتطوير المهني للموظفين، ودعم القيادات الإدارية لعمليات التحول الرقمي، إضافة إلى مواصلة إجراء الدراسات العلمية في هذا المجال لفهم أعمق لتأثير التقنيات الذكية في بيئة العمل ومستقبل المؤسسات.

Abstract

This study aimed to examine the impact of artificial intelligence technologies in the workplace and their relationship with employees' job and psychological satisfaction. The importance of this study lies in addressing the rapid technological developments experienced by modern organizations, where artificial intelligence has become one of the most significant tools that contribute to improving organizational performance and supporting decision-making processes. The study also sought to analyze the relationship between the use of these technologies and improvements in the work environment, as well as their effect on employees' level of job satisfaction.

The study adopted the descriptive analytical approach. A quantitative method was also used through the design of a questionnaire as the main instrument for data collection. The study population consisted of employees working in organizations, and a random sample of 150 employees was selected. The collected data were analyzed using several statistical techniques such as mean, standard deviation, and regression analysis through the Statistical Package for Social Sciences (SPSS).

The results of the study revealed a positive trend toward the use of artificial intelligence technologies in the workplace. The findings indicated that these technologies contribute to accelerating work tasks, improving the quality of work, reducing human errors, and supporting decision-making processes by providing accurate information. The results also showed a positive relationship between the use of artificial intelligence technologies and employees' job satisfaction, as these technologies help improve the work environment, enhance employees' skills, and promote cooperation among them.

Based on these findings, the study recommends expanding the use of artificial intelligence technologies in organizations, developing employees' technical skills through training programs, and encouraging administrative leadership to support digital transformation in order to achieve higher levels of efficiency and productivity.

Keywords: Artificial Intelligence, Work Environment, Job Satisfaction, Digital Transformation, Organizational Performance.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

1. بامردوف، عمر عبد الرحمن. (2025). أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على الرضا الوظيفي: دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين بجامعة الملك عبد العزيز. المجلة العربية للإدارة.
2. الورداني، ياسر سعيد، منسي، محمود محمد، & حسين، خالد جمعة. (2025). دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في إدارة الضغوط المهنية في المراجعة الخارجية. المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة - جامعة الأزهر.
3. الشوي، مرام عبد السلام. (2025). دور الذكاء الاصطناعي التوليدي في تحسين جودة حياة العمل بالتطبيق على شركات الأدوية. مجلة الدراسات التجارية والمالية.
4. العلوي، عبد العزيز بن محمد، & النافعي، تركي بن أحمد. (2025). أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على إدارة الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية. المجلة التربوية الإلكترونية.
5. رشاد، سمير سعد. (2024). دور الذكاء الاصطناعي وآثاره على علاقة العمل. مجلة البحوث القانونية والاقتصادية.
6. بيز، عماد محمد. (2025). التحول الرقمي في مؤسسات التمويل الأصغر: الذكاء الاصطناعي كعامل محفز لأداء الموظفين. أوراق ثقافية.
7. المنظمة العربية للعلوم والثقافة. (2023). ثورة الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل. المنظمة العربية للعلوم والثقافة.
8. عبد الله، خالد أحمد. (2024). الذكاء الاصطناعي والتحول التنظيمي في المؤسسات الحديثة: دراسة تحليلية. مجلة العلوم الإدارية.
9. الحسن، سارة محمود. (2025). أثر الذكاء الاصطناعي في تطوير الأداء المهني: دراسة حالة في شركات الاتصالات. المجلة العربية لإدارة الأعمال.
10. العربي، محمد علي. (2023). التقنيات الحديثة والرضا الوظيفي: دراسة في منظمات القطاع الحكومي. مجلة تنمية الموارد البشرية.
11. النجار، فاطمة عبد الرحيم. (2025). المهارات الرقمية وتأثيرها على تحول بيئة العمل. مجلة التكنولوجيا والإدارة.

ثانياً: المراجع الأجنبية

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

الملاحق

نموذج الاستبيان

أثر استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي على الرضا النفسي والاجتماعي للموظفين: دراسة تطبيقية على بيئة العمل المكتبية

عزيزي المشارك،

تهدف هذه الاستبانة إلى جمع البيانات اللازمة لإجراء دراسة علمية أثر استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي على الرضا النفسي والاجتماعي للموظفين.

جميع المعلومات ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

يرجى اختيار الإجابة المناسبة وفق المقياس التالي:

1 = أعارض بشدة

2 = أعارض

3 = محايد

4 = أوافق

5 = أوافق بشدة

أولاً: البيانات الديموغرافية

1. الجنس

☐ ذكر

☐ أنثى

2. العمر

☐ أقل من 25 سنة

☐ 25 - 35 سنة

☐ 36 – 45 سنة

☐ أكثر من 45 سنة

3. المؤهل العلمي

☐ دبلوم

☐ بكالوريوس

☐ ماجستير

☐ دكتوراه

4. سنوات الخبرة

☐ أقل من 5 سنوات

☐ 5 – 10 سنوات

☐ 11 – 15 سنة

☐ أكثر من 15 سنة

5. مجال العمل

☐ حكومي

☐ خاص

ثانياً: محور استخدام الذكاء الاصطناعي في العمل

5	4	3	2	1	العبارة
					تستخدم المؤسسة التي أعمل بها تقنيات الذكاء الاصطناعي في بعض العمليات
					يساعد الذكاء الاصطناعي في تسريع إنجاز المهام الوظيفية
					يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة العمل
					يوفر الذكاء الاصطناعي معلومات دقيقة تساعد في اتخاذ القرار
					يساعد الذكاء الاصطناعي في تقليل الأخطاء في العمل
					تدعم الإدارة استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في العمل

ثالثاً: محور تأثير الذكاء الاصطناعي على بيئة العمل

5	4	3	2	1	العبارة
					يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين بيئة العمل داخل المؤسسة
					يساعد استخدام الذكاء الاصطناعي في تقليل ضغط العمل
					يساهم الذكاء الاصطناعي في تطوير مهارات الموظفين
					يوفر الذكاء الاصطناعي فرصاً للتعليم والتطوير المهني
					يزيد استخدام الذكاء الاصطناعي من كفاءة العمل الجماعي

رابعاً: محور الرضا الوظيفي

5	4	3	2	1	العبارة
					أشعر بالرضا عن عملي الحالي
					أشعر بالراحة أثناء أداء مهامى الوظيفية
					أشعر بالتقدير من قبل الإدارة
					يوفر العمل فرصاً مناسبة للتطور المهني
					أنا راضٍ عن بيئة العمل فى المؤسسة
					أرغب فى الاستمرار فى العمل فى هذه المؤسسة



جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / ماجستير إدارة الأعمال

The Impact of Artificial Intelligence Tools on Employees' Psychological and Social Satisfaction: An Applied Study in an Office Work Environment

اسم الطالب

عبدالعزيز محمد بامقعين

Abdulaziz Mohammed Bamgaen

الرقم الأكاديمي

252000350

المشرف الثاني

د. فايز جراد

المشرف الرئيسي

د. الفیصل عبد الحمید

العام الجامعي

2026