

أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على الرضا الوظيفي: دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين بجامعة الملك عبدالعزيز

د. أسامة عبدالرحمن مجلد

omujallid@kau.edu.sa

عمر عبدالرحمن بامردوف

omar1b1b@hotmail.com

قسم الإدارة العامة - كلية الاقتصاد والإدارة

جامعة الملك عبدالعزيز

المملكة العربية السعودية

المخلص

تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي على رضا الموظفين من وجهة نظر الموظفين الإداريين بجامعة الملك عبدالعزيز، وتبرز أهميتها لارتباطها بأحد أهم المؤسسات التعليمية في المملكة العربية السعودية، ولفحصها أثر استخدامهم لروبوتات الدردشة كأحد أدوات الذكاء الاصطناعي على رضاهم الوظيفي، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت قائمة الاستقصاء كأداة للدراسة وجمع البيانات من عينة عشوائية بسيطة من الموظفين الإداريين بلغ عددها 309 موظفا، وأظهرت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية لاستخدام الذكاء الاصطناعي على جميع أبعاد الرضا الوظيفي. إذ تبين أن استخدام الذكاء الاصطناعي يرفع من مستوى الرضا عن الوظيفة بنسبة تفسير بلغت 39%، ويسهم في توفير الوقت وتحسين القرارات بنسبة 25.4%، كما يعزز الأمان الوظيفي بنسبة 13.7%، ويحسن من بيئة العمل والعلاقات بين الموظفين بنسبة 22.2%، وتوصلت الدراسة إلى توصيات منها: تمكين الموظفين من الاستفادة من أدوات الذكاء الاصطناعي مع مراعاة الخصوصية وسرية المعلومات ودقتها وتدريب الموظفين على استخدامها.

الكلمات المفتاحية: الذكاء الاصطناعي، الرضا الوظيفي، روبوتات الدردشة، رضا الموظفين.

المقدمة

الحمد لله القائل «علم الإنسان مالم يعلم» والصلاة والسلام على رسوله محمد وآله وبعد، فإن في عصر التطور التكنولوجي الذي نعيشه، يتزايد الاهتمام بالذكاء الاصطناعي الذي يساهم في تنفيذ المهام التي تتطلب تفكيراً وتحليلاً معمقاً مسهلاً بذلك على القادة والموظفين القيام بأعمالهم بدقة وتقديم خدمات أكثر تطوراً وفاعلية، ويفيد تقرير «غارتنر» أن الإنفاق العالمي على أدوات وتقنيات الذكاء الاصطناعي سيصل إلى نحو 2 تريليون دولار في عام 2026 (Gartner, 2025)، ويشير تقرير «ماكينزي» إلى أن قيمة الفرصة طويلة الأجل للذكاء الاصطناعي تُقدَّر بـ 4.4 تريليون دولار من حيث النمو الإنتاجي المحتمل العالمي (McKinsey, 2025). وتُعد جامعة الملك عبدالعزيز سباقة بهذا المجال، حيث أولت الذكاء الاصطناعي اهتمامها وشجعت على الاستفادة منه، ونظراً لانتشار استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي من قبل الموظفين الإداريين، ولكونهم من الشرائح المتأثرة به، تظهر مشكلة الدراسة التي تمثلت في التعرف على أثر استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي على رضا الموظفين.

الذكاء الاصطناعي

عُرف الذكاء الاصطناعي بأنه: علم مبني على القواعد الرياضية والأجهزة والبرامج التي تم تجميعها في الحاسبات الآلية التي تقوم بدورها بالعديد من المهام والعمليات التي يمكن للإنسان أن يقوم بها، غير أنها تختلف عنه من حيث السرعة والدقة (راضية، 2022).



* تم استلام البحث في أكتوبر 2025، وقبل للنشر في نوفمبر 2025، وتم نشره إلكترونياً في نوفمبر 2025.

(معرف الوثائق الرقمي): 10.21608/aja.10.21608/aja.2025.432695.1963 DOI:

وترجع جذور البحوث الخاصة بالذكاء الاصطناعي إلى الأربعينيات، حين تم اقتراح نموذجًا للخلايا العصبية الاصطناعية، وفي الخمسينيات زاد الاهتمام بالشبكات العصبية، وفي الستينيات والسبعينيات زاد البحث حول النظم المبنية على تمثيل المعرفة، وفي الثمانينيات حدثت طفرة في البحوث واستُخدم مصطلح «الذكاء الاصطناعي» لأول مرة في مؤتمر جامعة دارتموث Dartmouth، ومنذ ذلك الحين نشر أكثر من 1.6 مليون منشور يتعلق بالذكاء الاصطناعي وشهد موجات من الازدهار والركود وانتشر في شتى المجالات، ولا يوجد تعريف متفق عليه حتى الآن، وذلك لصعوبة تعريف الذكاء البشري فضلاً عن تعريف الذكاء الاصطناعي، ولاختلاف المنظور الذي يمكن أن يصفه (فيفيان، 2023).

ويمكن أن نستنتج أن حدود مفهوم الذكاء الاصطناعي يستند على فكرتين: أولاً محاكاة لطرق التفكير البشري وعملياته الفيسيولوجية والنفسية، ثم التفكير العقلاني وفق القواعد المنطقية المعينة التي تساعد على استقلالية الآلات والأنظمة في التفكير، ثم حل المشكلات بدقة متناهية (عامر، 2025).

التعريف الإجرائي للذكاء الاصطناعي

مما سبق يمكن أن نعرفه بأنه «التقنيات الحديثة التي يمكنها أداء مهام تحتاج للذكاء البشري، ويتضمن خوارزميات قادرة على التعلم والتحسين بمرور الوقت، وله عدد من التطبيقات في عدة مجالات».

مميزات الذكاء الاصطناعي

يتميز الذكاء الاصطناعي بخصائص تميزه عن مختلف البرمجيات التقليدية من أهمها: الذكاء، والتعلم الذاتي، والادراك، وصنع القرار، والابداع والابتكار، وحل المشكلات. ويستخدم في مختلف ميادين الحياة، ومن بينها: معالجة اللغات الطبيعية، والروبوت، والنظم الخبيرة، والتعلم الآلي... (هاشي، 2024).

وتظهر أهمية تطبيقات الذكاء الاصطناعي حيث إنها تلعب دورًا متزايد الأهمية في دعم الرقابة التنظيمية للمشروعات، وتمكن المشروعات من التكيف السريع مع التغيرات والتحديات التشغيلية، وتسهم في تمكين صانعي القرار من اتخاذ قرارات أكثر استباقية وذكاء (محمد، 2025).

وبشكل عام، يمكن أن يعزز دمج الموظفين مع تقنيات الذكاء الاصطناعي الكفاءة والإنتاجية ويساعد على تحسين تجربة المستخدم، وتوفير الوقت والتكلفة، وتحسين صحة الموظفين، وتعزيز الأمن والسلامة في مكان العمل وتحسين التنبؤ واتخاذ القرارات الأكثر دقة (رميض، 2023).

مشكلات الذكاء الاصطناعي

كما أن للذكاء الاصطناعي العديد من المزايا فهناك بعض العيوب التي لا يمكن تجاهلها نذكر منها:

- ارتفاع التكلفة: مما يجعلها غير متاحة لغير القادرين على تحملها سواء من الأفراد أو الدول.
- التهديدات الاقتصادية: حيث يمكن للذكاء الاصطناعي أن يؤثر في حجم ونوعية فرص العمل.
- التداعيات الاجتماعية: لأنها قد تؤدي إلى فقد العلاقات الإنسانية والمرونة التقليدية.
- افتقار الذكاء الاصطناعي وأنظمته للأخلاقيات والقيم الإنسانية (الشمري، 2023).

المخاطر في استخدام خوارزميات الذكاء الاصطناعي متعددة نذكر منها: الانحياز للنوع Gender، والخصوصية، والغموض وعدم الشفافية، والوضع القانوني للخوارزميات (Sobrinho, 2021).

روبوتات الدردشة

ظهر مصطلح روبوت الدردشة باختصاره إلى (Chatbot) كنتيجة لدمج كلمتي الدردشة أو المحادثة (Chat) وكلمة (bot) اختصاراً لكلمة روبوت (Robot)، وكان هذا في التسعينيات حين قام مودلين بصياغتها حيث يشير هذين المصطلحين إلى شقين «شاطر» ويعني التحدث بلغة بسيطة مختصرة والشق الثاني «بوت» وتشير إلى جهاز آلي يؤدي بعض المهام بشكل إلزامي ومتكرر (حسن، 2024).

وتوجد العديد من المصطلحات المستخدمة في الدراسات العربية والأجنبية للتعبير عن نفس التقنية؛ مثل: المساعدون الرقميون أو الشخصيون Personal or Digital Assistants، أو الوكلاء التفاعليون Fully Automated Conversational، أو وكلاء المحادثة، أو وكلاء المحادثة الآليين، Interactive Agent Agents، أو الوكلاء الأذكاء Intelligence Agents، أو الوكلاء الافتراضيون، أو المحادثة الذكية Intelligence Conversation، أو كيانات المحادثة الاصطناعية أو صناديق الدردشة، أو روبوتات الدردشة التفاعلية، أو روبوتات الدردشة الذكية، أو روبوتات المحادثة، كما استخدمت طريقة النقل الصوتي للحروف فظهرت مصطلحات مثل: الشات بوت، أو البوتس، أو البوت (عبدالغني، 2023).

وعرفت الروبوتات كأحد أدوات الذكاء الاصطناعي بأنها: «آلة مبرمجة ذاتيًا للقيام بأعمال محددة وعلم الروبوت هو علم استخدام الذكاء الاصطناعي وعلوم الحاسوب والهندسة في تصميم آلات يمكن برمجتها لأداء أعمال محددة» ويوصف بأنه تقنيات قادرة على التعلم وصنع القرار (درار، 2019) وتوجد ثلاثة نماذج تستخدم لإنتاج الردود في روبوتات المحادثة وهي: نموذج قائم على النمط ونموذج قائم على الاسترجاع ونموذج توليدي (الدخني، 2023).

وعرفته العبد بأنه أداة من التطبيقات المطورة للذكاء الاصطناعي، ولديه مهارات لغوية عالية. تمكنه من التفاهم مع الإنسان وتنفيذ الأوامر الموجهة إليه بسهولة (العبد، 2024).

التعريف الإجرائي لروبوتات الدردشة

هي أحد أدوات الذكاء الاصطناعي التي تعالج اللغة الطبيعية وتحللها كمدخلات وتوفر إجابات دقيقة وتحاكي البشر في المحادثات، وتزداد قدراتها كلما زاد عدد المحادثات التي تجريها مع المستخدمين.

تطور روبوتات الدردشة

كان أول ظهور لروبوتات الدردشة في الستينيات من القرن الماضي عام 1966 تقريبًا عندما أنشأ جوزيف وايزنابوم برنامج حاسوب لمعالجة اللغة الطبيعية سُمي بـ ELIZA بهدف محاكاة أسلوب المعالج النفسي ومع محدوديته وبساطته اعتقد غير التقنيين أنهم يتحدثون مع معالج نفسي حقيقي، وطريقة عمله تمثلت في أنه يعيد صياغة سؤال المستخدم بسؤال آخر بالاستفادة من أنماط المحادثة الشائعة، فمثلاً يحول عبارة «أنا أكره والدي» إلى «لماذا تقول إنك تكره والدك؟»، وتطورت الروبوتات بعد ذلك حتى أصبحت اليوم لديها القدرة على محاكاة البشر في التعلم (عبدالغني، 2023).

ومن الأمثلة الحديثة لروبوتات الدردشة شات جي بي تي ChatGPT والذي ظهر في 2020 اختصارًا لمصطلح محولات المحادثة التوليدية المدربة مسبقًا Chat Generative Per- Trained Transformer من إنتاج شركة Open AI ويتمتع بقدرات هائلة في المحادثات والرد على المستخدمين بطريقة تشبه تعامل البشر باستخدام نماذج المعالجة اللغوية، إضافة لتعدد استخداماته (حسن، 2024).

رضا الموظفين

بداية نعرف الرضا ككلمة فقد ذكر ابن منظور في لسان العرب أن «الرضا» مقصور في مقابل «السخط»، ويظهر ذلك في النصوص الدينية كما في الدعاء: «اللهم إني أعوذ برضاك من سخطك». والرضا والسخط من صفات القلب، ومن الاشتقاق اللغوي نستخلص ملاحظتين تتعلق بالرضا الوظيفي:

- أن دلالة الكلمة مرتبطة بنقيضها (السخط)، ولا توجد مفردة واضحة تعبر عن حالة «التوازن» بينهما، وتنعكس هذه الثنائية في تفسيرات عدم الرضا عن العمل، كما تناولها بعض الباحثين مثل هيرزبيرغ.
- أن الرجوع إلى «القلب» كمصدر للرضا يتناسب مع الأدبيات العلمية التي تصف الرضا الوظيفي بأنه استجابات عاطفية يصدرها الفرد (زهرابي، 2017).

ويعرفه مؤلف كتاب المنارة في شرح بعض مصطلحات الإدارة بأنه «إحساس الموظف بأنه يحقق من وراء عمله معظم احتياجاته الضرورية وتوقعاته» (الأشعري، 2016).

ويشار إلى أن الرضا الوظيفي هو الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته استنادًا لطموحاته ورغبته في التجديد والتطوير والنمو ومن ثم تحقيق أهدافه الاجتماعية والاقتصادية (ظريف، 2017).

التعريف الإجرائي لرضا الموظفين أو الرضا الوظيفي

المشاعر والأحاسيس الداخلية الإيجابية أو السلبية التي يشعر بها الموظفون حيال العمل والمهام أو الإدارة التي يعملون تحتها، وتزيد وتنقص هذه المشاعر بالعديد من العوامل ويتأثر بها الموظف وينتج عنها سلوك خارجي.

أهمية رضا الموظفين

ظهرت العديد من الدراسات التي تبحث في سلوك العامل داخل الإدارة ومدى ارتباط نفسيته ومشاعره ومستوى الإنتاجية، وذلك لأن المورد البشري «العامل» يلعب دوراً أساسياً في نجاح المؤسسات واستمرارها، وعليه فإن الاهتمام بمشاعره تستهدف جميع المؤسسات وذلك للرفع من مستوى الأداء وتقليل معدلات الغياب وحوادث العمل وغيرها من نواتج العمل (أحمد، 2024).

النظريات الموصلة للرضا الوظيفي

توجد الكثير من النظريات التي تتعلق بتحقيقه وتحديد أبعاده نذكر منها:

- **نظرية العاملين Tow Factor Theory:** لفريدريك هزبرج وأوضح أن العوامل التي تؤدي إلى عدم تحقيق الرضا هي العوامل الصحية والعوامل التحفيزية فالعوامل الصحية تشمل المرتب والشعور بالأمان وأحوال العمل التي تتعلق بالأمور المادية والمنافع المهنية، أما العوامل التحفيزية فتشمل شعور العاملين بتحقيق الإنجاز والمسؤولية في العمل والقيمة المعنوية للعمل، والشعور بالإنجاز.
- **نظرية القيمة Value Theory:** وهي نظرية للوك ويوضح فيها الفرق بين الحاجة والقيمة فالحاجات عندة تعتبر من العناصر الأساسية لاستمرارية حياة الانسان لكنها قد لا تمثل رغباته بينما القيم هي التي تمثل رغباته ولذا يسعى من خلال وظيفته لتحقيق النتائج التي لها قيمة.
- **نظرية العدل والمساواة Equitable Theory:** وهي نظرية آدمز والتي تشير إلى أن رضا الموظف ينبع من شعوره بتوفر درجة العدالة والمساواة في وظيفته، فيتناسب مستوى الجهد الذي يبذله مع مستوى النتائج التي يحصل عليها، سواء فيما يتعلق بالمساواة والعدالة بينه وبين أقرانه في المنظمة أو خارجها.
- **نظرية Z:** وتعود لوليام أوشي وتشير إلى أن مشاكل الإنتاجية تعود للجانب الإنساني ووضح ثلاثة مبادئ تنظم العمل الإداري وهي: الثقة، والمهارة، والألفة، والمودة (الكندري، 2017).
- **نظرية X و Y:** وضع دوغلاس ماك غريغور أنماط لفهم سلوك الإنسان وتقوم نظريته على نظريتين فرعيتين متناقضتين، الأولى X وتشير إلى أن العامل بطبيعته سلبى ولا يحب العمل ويفضل تجنب المسؤولية ويفضل أن يجد من يقوده، وأما نظرية Y فتري أن له حاجات متعددة فما إن يشبع حاجة حتى يطالب بغيرها ويمكن تفسير احتياجاته ودوافعه وأهميته تلبيتها (الصادق، 2018).
- **نظرية الإنجاز:** لديفيد ميكيلاند ويرى أن العمل في المنظمات يوفر فرصة للموظف لإشباع ثلاث حاجات أساسية وهي: الحاجة للإنجاز، والحاجة للانتماء، والحاجة إلى السلطة (ظريف، 2017).

ويُشار إلى أن الرضا موضوع فردي يعتمد على الشخصية، فهناك أناس بطبيعتهم وشخصيتهم أقرب إلى الرضا أو الاستياء مع وجود عوامل أخرى تزيد أو تنقص هذا الرضا، فما يمكن أن يسبب رضا لشخص قد يسبب عدم رضا لشخص آخر، وقد ينعكس على تنوع طرق القياس المحيطة بالدراسات، كما أن له ثلاثة أبعاد تضمن: البعد النفسي، والاجتماعي، والمادي (زهراوي، 2017).

ويظهر وجود علاقة طردية موجبة بين أداء الموظفين والتدريب في ظل وجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط وهي علاقة حقيقية معنوية تتسم بالإيجابية (أحمد، 2025).

ويظهر أن الجوانب المالية ليس وحدها المؤثرة في الرضا الوظيفي، بل تدعو لضرورة الاهتمام بالعوامل المعنوية غير المالية مثل التوازن الحياتي والقيادة الفعالة والتطوير المهنية، لما لها من دور كبير في تحسين بيئة العمل وزيادة رضا الموظفين (الحارثي وآخرون، 2025).

الدراسات السابقة

تم الرجوع للعديد من الدراسات العربية والأجنبية المتعلقة بأدبيات الدراسة نذكر منها:

دراسة (محمد، 2025)، وتهدف إلى مقارنة منهجتي الإدارة الرشيقة والتقليدية في سياق أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على دورة حياة المشروع ومرونته، وتمت على 91 من العاملين في المشاريع في المملكة العربية السعودية، وأوصت بتثقيف الموظفين حول فوائد الذكاء الاصطناعي وتمكينهم، وشرح كيفية مساهمته في تقليل المخاطر وتحسين كفاءة المشاريع وزيادة الإنتاجية وجودة العمل، ودمجها في عمليات الإدارات التقليدية، مع تصميم واجهات سهلة ومفهومة للجميع.

دراسة (أحمد، 2024)، واتبعت المنهج الوصفي التحليلي، وبلغت العينة 132 من الموظفين بجامعة الملك خالد، وأشارت لوجود علاقة إيجابية بين التدريب والرضا الوظيفي، وأوصت بالاهتمام بتقييم الأداء وربطه بمستوى الرضا الوظيفي والتدريب، وخلق بيئة عمل تساعد على التفاعل الاجتماعي وبناء الثقة بما ينعكس على مستويات الرضا الوظيفي.

دراسة (العبد، 2024)، وتهدف إلى التعرف على دور روبوتات الدردشة (Chatbots) في تنمية مهارات البحث لدى طلاب الجامعة، وبلغ عينتها 90 طالباً من طلاب جامعة دمشق المستخدمين لروبوتات الدردشة في البحث العلمي، وأوصت بدمج روبوتات الدردشة في مقررات منهجية البحث كأداة مساعدة في العملية التعليمية، والتوعية بمخاطرها (خصوصية البيانات وحقوق الملكية) ووضع سياسات لاستخدامها.

دراسة (عبد الغني، 2023)، وهي دراسة استكشافية تحليلية، وركزت على استكشاف تقنية الذكاء الاصطناعي وتبع تاريخها وتطور نشأتها، والتعرف على مدى القدرة على تطبيقها ومناقشة التحديات التي قد تحول دون ذلك، وكيفية التغلب عليها، وأوصت بضرورة تقديم الدورات التدريبية للتعريف بتقنيات الذكاء الاصطناعي ورفع الوعي بشأن طبيعة روبوتات الدردشة لأنه ليس إنساناً بل أداة مساعدة، وعلى المستفيدين إدراك ذلك لخلق تجربة مستخدم جيدة.

دراسة (راضية، 2022)، ودراسة أجريت على عينة مكونة من (50) موظفاً بجامعة أحمد دراية بالجزائر، وأوصت باحتياج المؤسسات إلى الذكاء الاصطناعي لأنه يساهم في تطوير الإدارة الإلكترونية بها، ويساعد في إنجاز المهام الصعبة وتحسين جودة النتائج وتقديم خدمات أفضل، ويمنح المزيد من فرص العمل للشباب لما يتطلبه من مختصين ومهندسين وتقنيين.

دراسة (درار، 2019)، وتهدف لدراسة الجوانب الأخلاقية والقضايا والمخاوف التي قد تظهر من تحليل واقع سياسات الذكاء الاصطناعي في خمس جهات وهي: سياسة مجلس صناعة تكنولوجيا المعلومات ITI، سياسة منظمة IEEE العالمية، سياسة لوريل ريك ودون هاورد في بحوث HRI، سياسة المنظمة الأوروبية لبحوث الروبوتات EUORN، سياسة وزارة النقل الاتحادية والبنية التحتية في ألمانيا، وأوصت بضرورة وجود سياسات عربية في هذا المجال، ورفع الوعي بهذه السياسات.

أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

أوجه الاتفاق

تتفق الدراسة مع أغلب ما وصلت له الدراسات في الإطار النظري للدراسة بمعرفة التعاريف السابقة للباحثين في المفردات والمتغيرات التي قامت عليها الدراسة، وكذلك في تحديد المناهج المستخدمة واختيار العينة وتصميم قائمة الاستقصاء والاطلاع على الأساليب الإحصائية في الدراسات والتوصيات وتتفق في مخرجاتها بأهمية استخدام الذكاء الاصطناعي والتدريب عليه في مختلف المجالات.

أوجه الاختلاف

تختلف الدراسة عن الدراسات السابقة من ناحية الاهتمام حيث ركزت الدراسات الأخرى على قياس مجالات مختلفة مثل تحسين الأداء الإداري، اتخاذ القرار، أو الإدارة الإلكترونية، أو الذكاء الاصطناعي، لكنها لم تتناول بشكل كاف كيفية تأثير أدوات الذكاء الاصطناعي مثل روبوتات الدردشة وغيرها على مستويات الرضا الوظيفي للموظفين، كما أن عدداً من الدراسات تناولت منظمات متنوعة من خارج المملكة العربية السعودية، واختلفت عنهم بمزجها بين المنهج الوصفي التحليلي والمنهج النوعي.

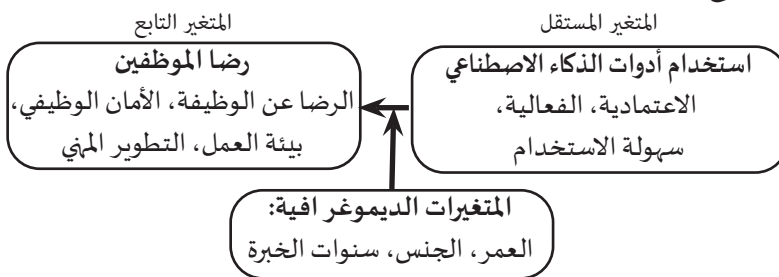
مشكلة الدراسة

على الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت تأثير الذكاء الاصطناعي على العديد من الجوانب مثل الأداء الوظيفي واتخاذ القرارات إلا أن هناك نقصاً في الأبحاث التي تركز على قياس أثر استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي مثل الشات بوت على رضا الموظفين كونهم عامل أساسي يؤثر ويتأثر بأدوات الذكاء الاصطناعي وتأثيرها على الأبعاد المتعددة للرضا الوظيفي، إضافة لقلّة الدراسات العربية في هذا المجال مما يصعب تعميم نتائج الدراسات غير العربية على الواقع في المملكة العربية السعودية والمجتمعات العربية، لذا تركز الرسالة في محاولة سد هذه الفجوة، وتعزيز الفهم النظري والعملي حول كيفية استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي مع الحفاظ على رضا الموظفين، وتأتي هذه الدراسة لتجيب في مشكلتها عن التساؤل التالي: ما هو أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على رضا الموظفين؟

ويتفرع من هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

- 1- هل يشعر الموظفون بالرضا الوظيفي عند استخدام الذكاء الاصطناعي بسبب الاعتمادية؟
- 2- هل يشعر الموظفون بالرضا الوظيفي عند استخدام الذكاء الاصطناعي بسبب الفعالية؟
- 3- هل يشعر الموظفون بالرضا الوظيفي عند استخدام الذكاء الاصطناعي بسبب سهولة الاستخدام؟

نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين بالاستفادة على الدراسات السابقة

شكل (1) نموذج متغيرات الدراسة

أهداف الدراسة

تتمثل أهداف الدراسة فيما يلي:

- 1- توضيح مفهومي الذكاء الاصطناعي ورضا الموظفين.
- 2- التعرف على أثر استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي على رضا الموظفين.
- 3- تحديد الصعوبات التي تواجه تفعيل استخدام الذكاء الاصطناعي.
- 4- تقديم توصيات لاستخدام الذكاء الاصطناعي مع الحفاظ على رضا الموظفين.

فرضيات الدراسة

تمت صياغة الفرضيات الرئيسية التالية بالاستفادة من بعض الدراسات منها: (حسن، 2024) (العبد، 2024)، (الشمري، 2023)، (سلطانة، 2021)، (زهرابي، 2017) وغيرها:

الفرض الرئيسي الأول: من المتوقع وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند الدالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد استخدام الذكاء الاصطناعي (سهولة الاستخدام، الفعالية، الاعتمادية) على أبعاد رضا الموظفين (الرضا عن الوظيفة، الأمان الوظيفي، بيئة العمل، التطوير المهني).

وينبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

من المتوقع وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند الدالة ($\alpha \leq 0.05$) لسهولة استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي وبين شعور الموظف بالرضا عن وظيفته.

من المتوقع وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند الدالة ($\alpha \leq 0.05$) لفعالية أدوات الذكاء الاصطناعي وبين قدرة الموظف على توفير الوقت وتحسين القرارات بشكل إيجابي مما يزيد شعوره بالرضا الوظيفي.

من المتوقع وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند الدالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي وبين شعور الموظف بالأمان الوظيفي.

من المتوقع وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند الدالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي وبين تحسين بيئة العمل وتقوية العلاقة بين الموظفين والرضا الوظيفي.

من المتوقع وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند الدالة ($\alpha \leq 0.05$) للتوعية والتدريب المناسب حول استخدام الذكاء الاصطناعي وبين رضا الموظفين.

من المتوقع وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند الدالة ($\alpha \leq 0.05$) لتحقيق الخصوصية والأمان عند استخدام الذكاء الاصطناعي وبين رضا الموظفين.

الفرض الرئيسي الثاني: من المتوقع وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند الدالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابة العينة نحو متغيري الدراسة استخدام الذكاء الاصطناعي ورضا الموظفين ترجع إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، سنوات الخبرة)

منهج الدراسة

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي كمنهج رئيسي حيث إنه سيساعد في تحقيق أهداف الدراسة من خلال قائمة الاستقصاء وتحليلها بواسطة برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، ثم البحث عن العلاقة بين مكوناتها والآثار التي تنتجها، إضافة للاستعانة بالمنهج النوعي وتفسير الإجابات من خلال القيام بالمقابلات مع عدد من الموظفين الإداريين ليتم الدمج بين قائمة الاستقصاء والمقابلة.

مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الإداريين بجامعة الملك عبدالعزيز، ونظرا لكبر حجم مجتمع هذه الدراسة تم اختيار عينة عشوائية بسيطة بلغ عددها (309) من الموظفين الإداريين.

أهمية الدراسة

تبرز الأهمية لهذه الدراسة في أنها تتناول موضوعا حديثا يؤثر في الحياة الوظيفية للموظفين الإداريين، ولتوصية الكثير من الدراسات بأهمية استخدام الذكاء الاصطناعي وأنت هذه الدراسة لتضيف ما يلي:

الإضافة العلمية

- إثراء الأدبيات المتعلقة بالذكاء الاصطناعي وروبوتات الدردشة ورضا الموظفين، وتقديم رؤية لم تتناولها الأبحاث والدراسات السابقة بشكل كاف ومساعدة الباحثين والمهتمين بهذا الموضوع.

الإضافة العملية

- تقديم مرجعا يمكن تطبيقه على مستوى الجهات الممكنة للذكاء الاصطناعي، وتمكين الجهات ذات العلاقة من معرفة رأي المستفيدين من الموظفين ودرجة رضاهم.
- تطوير إطار يجمع بين استخدام الذكاء الاصطناعي مع رفع أو الحفاظ على رضا الموظفين في الجهة.
- الكشف عن الصعوبات التي تعيق تفعيل تطبيقات الذكاء الاصطناعي، وسبل تلafiها ومعالجتها.

مصادر جمع البيانات

- 1- المصادر الأولية: تم تجهيز قائمة استقصاء تحتوي على متغيرات الدراسة وتندرج مع فرضيات الدراسة، إضافة للقيام بمقابلات مع عدد من أفراد العينة البحثية لدعم وتفسير النتائج.
- 2- المصادر الثانوية: تم الرجوع إلى الدراسات السابقة والكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة والمقالات والمجلات العلمية التي تناولت الموضوع، وكذلك مواقع الإنترنت الرسمية للجهات الحكومية.

صدق وثبات أداة الدراسة

للتحقق من الصدق الظاهري وصدق المحتوى لأداة الدراسة، عرضت الأداة على مجموعة من المحكمين المختصين من أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز، وخارجها. وقاموا بمراجعة عباراتها من حيث ملاءمتها وشمولها ووضوحها لأبعاد المفاهيم المدروسة. وأبدى المحكمون تأييدهم لصياغة العبارات ومناسبتها، مع تقديم بعض الملاحظات الفنية المتعلقة بالصياغة والوضوح، تم الأخذ بها وتحسين الأداة بناء عليها، واختبارها على عينة مبسطة مما يعزز من صدقها ويؤكد شمول عباراتها.

ولقياس ثبات المحاور تم استخدام طريقة كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)، ويوضح الجدول (1) نتائجها:

جدول رقم (1)
معاملات ثبات كرونباخ ألفا
لأبعاد الدراسة والمقياس ككل

المحور	المحاور	عدد العبارات	كرونباخ ألفا
الأول	استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي	7	0.85
الثاني	الرضا الوظيفي	6	0.75
الثالث	التحديات والمفترحات	4	0.83
	معامل الثبات الكلي	17	0.850

نتائج الدراسة

سيتم عرض نتائج الدراسة بناء على التحليل الإحصائي للبيانات التي جمعت بواسطة أداة الدراسة، حيث تم البدء بتحليل بيانات المتغيرات الأولية لأفراد العينة، ثم تحليل المحاور الواردة في الأداة للوصول للأهداف والإجابة عن التساؤلات، إضافة لاختبار الفرضيات والتحقق من دلالة الفروق في استجابات أفراد العينة نحو محاور الأداة وفقا للبيانات الأولية باستخدام الأساليب الإحصائية.

خصائص أفراد عينة الدراسة

تم حساب التكرارات والنسب المئوية للمعلومات العامة لأفراد عينة الدراسة والتي تتمثل في المعلومات الديموغرافية التي تشمل على (الجنس، العمر، الخبرة العملية) كما في الجدول (2):

أظهر الجدول (2): أن أكبر نسبة حصل عليها أفراد العينة حسب الخبرة العملية هي (31.7%) وهي الخاصة بـ (من 10 إلى أقل من 15 سنة)، ويلمها نسبة (27.2%) وهي الخاصة بـ (من 20 سنة فأكثر)، ويلمها نسبة (24.3%) وهي الخاصة بـ (من 15 إلى أقل من 20 سنة)، ويلمها نسبة (11.7%) وهي الخاصة بـ (من 5 إلى أقل من 10 سنوات)، بينما جاءت أقل نسبة (5.2%) وهي الخاصة بـ (أقل من 5 سنوات).

نتائج وصف محاور الدراسة

المحور الأول - استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي

تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الأول، ثم ترتيب العبارات تنازليا حسب المتوسط الحسابي، كما في الجدول (3):

يتبين من الجدول (3):

أن المتوسط العام للمحور الأول: استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي، جاء بمتوسط حسابي قدرة (3.78) وانحراف معياري (0.734). وبدرجة استجابة (عالية)، وجاء في الترتيب الأول العبارة رقم (5) (أشعر أن أدوات الذكاء الاصطناعي توفر لي مزيدا من الوقت لأداء مهام أخرى) بمتوسط حسابي (4.15).

جدول رقم (2)
عرض وتفسير نتائج المتغيرات الشخصية
لعينة الدراسة

المتغير	الإجابة	التكرار النسبة
الجنس	ذكر	177 57.3
	أنثى	132 42.7
	المجموع	309 100
العمر	أقل من 25 سنة	2 0.6
	من 25 إلى أقل من 35 سنة	59 19.1
	من 35 إلى أقل من 45 سنة	140 45.3
	من 45 إلى أقل من 55 سنة	90 29.1
	من 55 سنة فأكثر	18 5.8
	المجموع	309 100
	أقل من 5 سنوات	16 5.2
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	36 11.7
سنوات الخبرة	من 10 إلى أقل من 15 سنة	98 31.7
	من 15 إلى أقل من 20 سنة	75 24.3
	من 20 سنة فأكثر	84 27.2
	المجموع	309 100

جدول رقم (3)

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة لعبارات المحور الأول: استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الاستجابة
1	أستخدم أحد أدوات الذكاء الاصطناعي في عملي اليومي	3.76	1.107	4	عالية
2	من بين أدوات الذكاء الاصطناعي أقوم باستخدام أحد روبوتات الدردشة	3.69	1.204	6	عالية
3	الشات بوت مثل Chat GPT سهل الاستخدام ولا يتطلب مجهودا كبيرا للتعلم	3.87	.974	2	عالية
4	أشعر أن الذكاء الاصطناعي يساعدني في اتخاذ قرارات أكثر دقة	3.75	.984	5	عالية
5	أشعر أن أدوات الذكاء الاصطناعي توفر لي مزيدا من الوقت لأداء مهام أخرى	4.15	.901	1	عالية
6	يمكنني الاعتماد على الشات بوت للحصول على المعلومات التي أحتاجها بدقة	3.42	.959	7	عالية
7	استخدام الشات بوت يشجعني على تطوير مهاراتي العملية	3.80	.931	3	عالية
	المتوسط العام	3.78	.734		عالية

وانحراف معياري (901). وبدرجة استجابة (عالية)، وجاء في الترتيب الثاني العبارة رقم (3) (الشات بوت مثل Chat GPT سهل الاستخدام ولا يتطلب مجهودا كبيرا للتعلم) بمتوسط حسابي (3.87) وانحراف معياري (974). وبدرجة استجابة (عالية)، ويليه في الترتيب الأخير العبارة رقم (6) (يمكنني الاعتماد على الشات بوت للحصول على المعلومات التي أحتاجها بدقة) بمتوسط حسابي (3.42) وانحراف معياري (959). وبدرجة استجابة (عالية)، بينما تراوحت الانحرافات المعيارية لعبارات المحور الأول بين (901-1.204) وهي قيم مرتفعة مما يدل على تباين آراء أفراد العينة نحو تلك العبارات.

جدول رقم (4)

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة لعبارات المحور الثاني: الرضا الوظيفي

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الاستجابة
1	يزيد استخدام الذكاء الاصطناعي من شعوري بالرضا عن وظيفتي	3.54	.998	4	عالية
2	أعتقد أن استخدام الذكاء الاصطناعي يساهم في تحسين بيئة العمل	3.84	.974	1	عالية
3	لا أشعر أن الذكاء الاصطناعي سيؤثر سلبا على استمراري في الوظيفة	3.62	1.152	3	عالية
4	أشعر بالأمان الوظيفي في ظل استخدام الذكاء الاصطناعي	3.24	1.178	5	متوسطة
5	أعتقد أن الذكاء الاصطناعي يقلل من الحاجة للتدخل البشري في بعض المهام التي أقوم بها	3.71	1.009	2	عالية
6	أشعر أن استخدام الذكاء الاصطناعي يمكن أن يحسن العلاقة بين الموظفين	3.16	1.042	6	متوسطة
	المتوسط العام	3.52	.772		عالية

العبارة رقم (2) (أعتقد أن استخدام الذكاء الاصطناعي يساهم في تحسين بيئة العمل) بمتوسط حسابي (3.84) وانحراف معياري (974). وبدرجة استجابة (عالية)، وجاء في الترتيب الثاني العبارة رقم (5) (أعتقد أن الذكاء الاصطناعي يقلل من الحاجة للتدخل البشري في بعض المهام التي أقوم بها) بمتوسط حسابي (3.71) وانحراف معياري (1.009) وبدرجة استجابة (عالية)، ويليه في الترتيب الأخير العبارة رقم (6) (أشعر أن استخدام الذكاء الاصطناعي يمكن أن يحسن العلاقة بين الموظفين) بمتوسط حسابي (3.16) وانحراف معياري (1.042) وبدرجة استجابة (متوسطة)، بينما تراوحت الانحرافات المعيارية لعبارات المحور الثاني بين (-974.1.178) وهي قيم مرتفعة مما يدل على تباين آراء العينة نحو العبارات.

اختبار الفرضيات

أولاً - عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على:

«توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد استخدام الذكاء الاصطناعي (سهولة الاستخدام، الفعالية، الاعتمادية) على أبعاد رضا الموظفين (الرضا عن الوظيفة، الأمان الوظيفي، بيئة العمل، التطوير المهني)».

وللتحقق من صحة هذه الفرضية فقد تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط على النحو التالي:

1- الفرضية الفرعية الأولى: «يوجد أثر ذي دلالة إحصائية موجبة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لسهولة استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي وبين شعور الموظف بالرضا عن وظيفته».

وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط، كما في الجدول (5):

جدول رقم (5)

أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على شعور الموظف بالرضا عن وظيفته

المتغير المستقل	B	Beta	R	R2	T.Value	Sig.T
استخدام الذكاء الاصطناعي	.849	.625 ^a	.625	.390	14.013	.001
المتغير التابع						
المعامل الثابت	.334			Adj R2		.388
F-Value	196.374			Sig.F		.001 ^b
						معنوي

يتبين من الجدول (5): وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الذكاء الاصطناعي على شعور الموظف بالرضا عن وظيفته، حيث جاءت قيمة (R) بقيمة (0.625^a) وبمستوى دلالة (0.001^b)، كما أن استخدام الذكاء الاصطناعي يفسر ما قيمته 39.0% من تباين شعور الموظف بالرضا عن وظيفته وفقاً لقيمة (R²)، وبلغت قيمة (F) (196.374)، وبالتالي إمكانية التنبؤ بأثر استخدام الذكاء الاصطناعي على شعور الموظف بالرضا عن وظيفته.

2- الفرضية الفرعية الثانية: «يوجد أثر ذي دلالة إحصائية موجبة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لفعالية أدوات الذكاء الاصطناعي وبين قدرة الموظف على توفير الوقت وتحسين القرارات بشكل إيجابي مما يزيد شعوره بالرضا الوظيفي».

جدول رقم (6)

أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على قدرة الموظف على توفير الوقت وتحسين القرارات بشكل إيجابي مما يزيد شعوره بالرضا الوظيفي

المتغير المستقل	B	Beta	R	R2	T. Value	Sig.
استخدام الذكاء الاصطناعي	.669	.504	.504 ^a	.254	10.233	.001
المتغير التابع	قدرة الموظف على توفير الوقت وتحسين القرارات					
المعامل الثابت	1.309	Adj R2	.252			
F-Value	104.713	Sig.F	.001 ^b			نموذج معنوي

وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط، كما في الجدول (6):

يتبين من الجدول (6): وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الذكاء الاصطناعي على قدرة الموظف على توفير الوقت وتحسين القرارات بشكل إيجابي مما يزيد شعوره بالرضا الوظيفي، حيث جاءت قيمة (R) بقيمة (0.504^a) وبمستوى دلالة (0.001^b)، كما أن استخدام الذكاء الاصطناعي يفسر ما قيمته 25.4% من تباين قدرة الموظف على توفير الوقت وتحسين القرارات بشكل إيجابي وفقاً لقيمة (R²)، وبلغت قيمة (F) (104.713)، وبالتالي إمكانية التنبؤ بأثر استخدام الذكاء الاصطناعي على قدرة الموظف على توفير الوقت وتحسين القرارات بشكل إيجابي مما يزيد شعوره بالرضا الوظيفي.

3- الفرضية الفرعية الثالثة: «يوجد أثر ذي دلالة إحصائية موجبة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي وبين شعور الموظف بالأمان الوظيفي».

جدول رقم (7)

أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على شعور الموظف بالأمان الوظيفي

المتغير المستقل	B	Beta	R	R2	T. Value	Sig.
استخدام الذكاء الاصطناعي	.580	.369	.369 ^a	.137	6.967	.001
المتغير التابع	شعور الموظف بالأمان الوظيفي					
المعامل الثابت	1.425	Adj R2	.134			
F-Value	48.535	Sig.F	.001 ^b			نموذج معنوي

وللتحقق من صحة الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط، كما في الجدول (7):

يتبين من الجدول (7): وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الذكاء الاصطناعي على شعور الموظف بالأمان الوظيفي، حيث جاءت قيمة (R) بقيمة (0.369^a) وبمستوى دلالة (0.001^b)، كما أن استخدام الذكاء الاصطناعي يفسر ما قيمته 13.7% من تباين شعور الموظف بالأمان الوظيفي وفقاً لقيمة (R²)، وبلغت قيمة (F) (48.535)، وبالتالي إمكانية التنبؤ بأثر استخدام الذكاء الاصطناعي على شعور الموظف بالأمان الوظيفي.

جدول رقم (8)

أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على تحسين بيئة العمل وتقوية العلاقة بين الموظفين

المتغير المستقل	B	Beta	R	R2	T. Value	Sig.
استخدام الذكاء الاصطناعي	.756	.471	.471 ^a	.222	9.354	.001
المتغير التابع	تحسين بيئة العمل وتقوية العلاقة بين الموظفين					
المعامل الثابت	.378	Adj R2	.219			
F-Value	87.490	Sig.F	.001 ^b			نموذج معنوي

4- الفرضية الفرعية الرابعة: «يوجد أثر ذي دلالة إحصائية موجبة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي وبين تحسين بيئة العمل وتقوية العلاقة بين الموظفين مما يزيد الرضا الوظيفي».

وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط، كما في الجدول (8):

يتبين من الجدول (8): وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الذكاء الاصطناعي على تحسين بيئة العمل وتقوية العلاقة بين الموظفين، حيث جاءت قيمة (R) بقيمة (0.471^a) وبمستوى دلالة (0.001^b)، كما أن استخدام الذكاء الاصطناعي يفسر ما قيمته 22.2%

من تبين تحسين بيئة العمل وتقوية العلاقة بين الموظفين وفقا لقيمة (R^2)، وبلغت قيمة (F) (87.490)، وبالتالي إمكانية التنبؤ بأثر استخدام الذكاء الاصطناعي على تحسين بيئة العمل وتقوية العلاقة بين الموظفين.

5- الفرضية الفرعية الخامسة: «يوجد أثر ذي دلالة إحصائية موجبة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتوعية والتدريب المناسب حول استخدام الذكاء الاصطناعي وبين رضا الموظفين».

وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط، كما في الجدول (9):

جدول رقم (9)
أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على رضا الموظفين

المتغير المستقل	B	Beta	R	R2	T.Value	Sig.T
استخدام الذكاء الاصطناعي	.621	.451 ^a	.204	.001	8.865	.001
المتغير التابع						
المعامل الثابت	1.367	Adj R2	.201			
F-Value	78.581	Sig.F	.001 ^b			معنوي نموذج

يتبين من الجدول (9): وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الذكاء الاصطناعي على رضا الموظفين، حيث جاءت قيمة (R) بقيمة ($.451^a$) وبمستوى دلالة ($.001^b$)، كما أن استخدام الذكاء الاصطناعي يفسر ما قيمته 20.4% من تبين رضا الموظفين وفقا لقيمة (R^2)، وبلغت قيمة (F) (78.581)، وبالتالي إمكانية التنبؤ بأثر استخدام الذكاء الاصطناعي على رضا الموظفين.

6- الفرضية الفرعية السادسة: «يوجد أثر ذي دلالة إحصائية موجبة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتحقيق الخصوصية والأمان عند استخدام الذكاء الاصطناعي وبين رضا الموظفين».

وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط، كما في الجدول (10):

جدول رقم (10)
أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على رضا الموظفين

المتغير المستقل	B	Beta	R	R2	T.Value	Sig.T
استخدام الذكاء الاصطناعي	.567	.399 ^a	.159	.001	7.630	.001
المتغير التابع						
المعامل الثابت	1.012	Adj R2	.157			
F-Value	58.222	Sig.F	.001 ^b			معنوي نموذج

يتبين من الجدول (10): وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الذكاء الاصطناعي على رضا الموظفين، حيث جاءت قيمة (R) بقيمة ($.399^a$) وبمستوى دلالة ($.001^b$)، كما أن استخدام الذكاء الاصطناعي يفسر ما قيمته 15.9% من تبين رضا الموظفين وفقا لقيمة (R^2)، وبلغت قيمة (F) (58.222)، وبالتالي إمكانية التنبؤ بأثر استخدام الذكاء الاصطناعي على رضا الموظفين.

ثانياً- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على:

«توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في استجابة العينة نحو متغيري الدراسة استخدام الذكاء الاصطناعي ورضا الموظفين ترجع إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، سنوات الخبرة)».

وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار (T-test)، وتحليل التباين الأحادي (One Way Anova) طبقا للفرضيات الفرعية المنبثق من الفرضية الرئيسية على النحو التالي:

1- الفرضية الفرعية الأولى: «يوجد أثر ذي دلالة إحصائية موجبة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على الرضا الوظيفي تعزى إلى الجنس».

تم استخدام اختبار (T-test) للتعرف على الفروق الإحصائية تبعا لمتغير الجنس على النحو التالي:

جدول رقم (11)

المحور	الجنس	العدد المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة (ت) درجات مستوى الحرية	الدلالة
استخدام الذكاء الاصطناعي	ذكر	177	3.74	.826	1.169
	أنثى	132	3.84	.586	.243
رضا الموظفين	ذكر	177	3.47	.869	1.226
	أنثى	132	3.58	.614	.221

يتبين من الجدول (11): عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسط درجات أفراد العينة حول استخدام الذكاء الاصطناعي ورضا الموظفين تعزى لمتغير الجنس.

جدول رقم (12)

نتائج «تحليل التباين الأحادي» (One Way Anova) للفروق في إجابات مفردات العينة حول استخدام الذكاء الاصطناعي ورضا الموظفين وفقا لمتغير العمر

المحور	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط مربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
استخدام الذكاء الاصطناعي	بين المجموعات	19.162	4	4.791	9.931	.001
	داخل المجموعات	146.645	304	.482		
	المجموع	165.808	308	-----		
رضا الموظفين	بين المجموعات	21.562	4	5.390	10.129	.001
	داخل المجموعات	161.791	304	.532		
	المجموع	183.352	308	-----		

2- الفرضية الفرعية الثانية: «يوجد أثر ذي دلالة إحصائية موجبة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على الرضا الوظيفي تعزى إلى العمر».

تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) للتعرف على الفروق الإحصائية وفقا لمتغير العمر ويوضح نتائجه الجدول (12):

يتبين من الجدول (12): وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسط درجات أفراد العينة فيما يتعلق بعلاقة استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي بالرضا الوظيفي تعزى لمتغير العمر، حيث جاءت الفروق لصالح الفئة العمرية

الأقل من 25 سنة، ويفهم من ذلك أن الموظفين الأصغر سناً يميلون إلى النظر بشكل أكثر إيجابية إلى الذكاء الاصطناعي.

3- الفرضية الفرعية الثالثة: «يوجد أثر ذي دلالة إحصائية موجبة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على الرضا الوظيفي تعزى إلى سنوات الخبرة».

تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) للتعرف على الفروق الإحصائية وفقا لمتغير الخبرة العملية ويوضح نتائجه الجدول (13):

جدول رقم (13)

نتائج «تحليل التباين الأحادي» (One Way Anova) للفروق في إجابات مفردات العينة حول استخدام الذكاء الاصطناعي ورضا الموظفين وفقا لمتغير الخبرة العملية

المحور	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط مربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
استخدام الذكاء الاصطناعي	بين المجموعات	17.727	4	4.432	9.098	.001
	داخل المجموعات	148.081	304	.487		
	المجموع	165.808	308	-----		
رضا الموظفين	بين المجموعات	25.890	4	6.472	12.496	.001
	داخل المجموعات	157.463	304	.518		
	المجموع	183.352	308	-----		

يتبين من جدول (13): وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسط درجات أفراد العينة حول استخدام الذكاء الاصطناعي ورضا الموظفين تعزى لمتغير الخبرة العملية؛ وجاءت فروق إحصائية لصالح الخبرة العملية (أقل من 5 سنوات).

نتائج الدراسة

- تبين وجود أثر لأبعاد استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي (سهولة الاستخدام، الفعالية، الاعتمادية) على رضا الموظفين الإداريين في جامعة الملك عبدالعزيز.
- يساهم استخدام الذكاء الاصطناعي في رفع مستوى الرضا عن الوظيفة، وتوفير الوقت، وتحسين القرارات، وتعزيز الأمان الوظيفي، وتحسين بيئة العمل والعلاقات بين الموظفين.
- لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى إلى متغير الجنس، بينما ظهرت فروق تعزى إلى متغيري العمر والخبرة العملية.

التوصيات

- اعتماد سياسة استخدام تحفز الموظفين على استخدام الذكاء الاصطناعي وتناسب مع طبيعة المهام اليومية، وتحافظ على خصوصية المعلومات، وتحمي بيانات الموظفين وتضمن سرية المعلومات.
- تنظيم برامج تدريبية دورية لرفع وعي الموظفين بكيفية استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي بشكل فعال، بما يقلل من القلق ويزيد من الثقة في التعامل معها.
- أخذ آراء الموظفين ومقترحاتهم قبل وأثناء وبعد تطبيق أدوات الذكاء الاصطناعي، وقياس أثر استخدامها على بيئة العمل والرضا الوظيفي بشكل دوري، بما يساهم في خلق بيئة عمل إيجابية.

حدود الدراسة

تقتصر هذه الدراسة على موظفي جامعة الملك عبدالعزيز، مما يجعل نتائجها قابلة للتعميم ضمن بيئة جامعية مشابهة من حيث الثقافة التنظيمية ومستوى التحول الرقمي.

كما ركزت الدراسة على أحد تطبيقات الذكاء الاصطناعي (روبوتات الدردشة) دون غيرها من الأدوات، وهو ما قد يحد من شمول النتائج لجميع تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل. وتعتمد النتائج على استجابات المشاركين وقت جمع البيانات في العام 2025، مما قد يتأثر بتغير ظروف العمل مستقبلاً.

المراجع

أولاً- مراجع باللغة العربية:

- أحمد، الصادق محمد؛ وعمران، عبد الله مشبب. (2024). دور التدريب وأثره في تحسين الأداء وتحقيق الرضا الوظيفي لدى الموظفين بجامعة الملك خالد من وجهة نظرهم أنفسهم. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*، مج 8، ملحق، 89-104.
- الأشعري، أحمد داوود المزجاجي. (2016). *المنارة في شرح بعض مصطلحات الإدارة*. خوارزم العلمية.
- حسن، عمرو حسن فتوح. (2024). استخدام روبوتات المحادثة الذكية في البحث العلمي: دراسة استكشافية. *المجلة المصرية لعلوم المعلومات*، مج 11، ع 1، 339-423.
- الدخني، أماني أحمد محمد عيد؛ والمصطفى، سارة صالح. (2023). تطوير نظام ساند مقترح لروبوت محادثة عربي لدعم استراتيجيات التعلم المعرفية وما وراء المعرفية. *مجلة بحوث عربية في مجالات التربية النوعية*، ع 31، 13-40.
- راضية، بلكمل، (2022)، *الذكاء الاصطناعي ودوره في تطوير الإدارة الإلكترونية*، دراسة ماجستير، جامعة أحمد دراية أدرار.
- رميض، أحمد جاسم. (2023). دراسة لتحليل استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تدريب وتطوير مهارات الموظفين. *مجلة الدراسات المستدامة*، مج 5، ملحق 1756، 1793.
- زهراوي، مريم. (2017). دلالات وأبعاد الرضا الوظيفي. *مجلة الباحث الاجتماعي*، ع 13، 423-428.
- سلطانة، إدريس. (2021). *أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة القرار المتخذ داخل المؤسسات الاقتصادية*، دراسة ماجستير، جامعة أحمد دراية أدرار.
- الشمري، مشعان حاتم ابن عجرف. (2023). انعكاس تقنيات الذكاء الاصطناعي على حوكمة الشركات في النظام السعودي. *مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية*، ع 73.
- الصديق، بدوي محمد أحمد؛ والتوكابري، ماهر الطيب. (2018). أثر الرضا الوظيفي لهيئة التدريس والموظفين على التزامهم على التزامهم التنظيمي: دراسة حالة جامعة الحدود الشمالية. *مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية*، مج 3، ع 9، 16، 27.
- ظريف، أمال. (2017). *دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق رضا الموظفين دراسة ميدانية بولاية أم البواقي*، رسالة ماجستير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر.
- عامر، قادة. (2025). ماهية الذكاء الاصطناعي: المفاهيم، الفلسفة والمظاهر. *مجلة التراث*، مج 15، ع 1، 63-92.
- العبد، لولوه عمر؛ وقطيني، فتون باسم. (2024). دور روبوتات الدردشة في تطوير مهارات البحث العلمي، *المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل: العلوم الإنسانية والإدارة*، 25 (2)، 1-8.
- عبدالغني، سميرة أحمد فهد. (2023). روبوتات الدردشة Bots Chat واستخدامها في مؤسسات المعلومات: دراسة استكشافية تحليلية. *المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات*، مج 5، ع 15، 269، 310.
- فيفيان، نصر الدين وآخرون. (2023). أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في ظل أزمة كورونا، *المجلة العالمية للاقتصاد والإدارة*، 13، 259-273، 13 (3).
- الكندري، نبيلة يوسف عبد الله. (2017). الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة الكويت: دراسة ميدانية. *مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية*، س 43، ع 165، 309-349.
- محمد، أ. م. (2025). تقييم أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تسريع دورة حياة المشروع وزيادة مرونته: دراسة مقارنة بين منهجيات الإدارة الرشيقة والتقليدية. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*، 9 (1).
- هاشمي، رشيدة؛ و ملياني، عبد الوهاب. (2024). الإطار المفاهيمي للذكاء الاصطناعي. *مجلة التراث*، مج 14، ع 2، 47-56.

ثانيًا - مراجع باللغة الأجنبية:

- Gartner, Inc. (2025). *Worldwide ai Spending Will Total \$1.5 Trillion in 2025*. Gartner Press Release, September 17.
- Sobrino-García, Itziar. (2021). Artificial Intelligence Risks and Challenges in the Spanish Public Administration: An Exploratory Analysis Through Expert Judgements. *Administrative Sciences*, 11: 102.
- McKinsey & Company. (2025). *Superagency in the Workplace: Empowering People to Unlock ai's Full Potential at Work*, September 10.

The Impact of Artificial Intelligence on Job Satisfaction: A Field Study on Administrative Employees

Omar Abdul Rahman Bamardof

Public Administration Department
Faculty of Economics and Administration
King Abdulaziz University
omar1b1b@hotmail.com

Dr. Osama bin Abdulrahman Mujallid

Public Administration Department
Faculty of Economics and Administration
King Abdulaziz University
omujallid@kau.edu.sa

ABSTRACT

This study examines the impact of using artificial intelligence (AI) tools on employee satisfaction from the perspective of administrative staff at King Abdulaziz University. The significance of this research stems from its focus on one of the leading higher education institutions in Saudi Arabia and its investigation of how AI applications-particularly chatbots-affect different dimensions of job satisfaction. The study employed a descriptive-analytical method and used a structured questionnaire to collect data from a simple random sample of 309 administrative employees.

The findings revealed a statistically significant impact of AI utilization on all dimensions of job satisfaction. Specifically, the use of AI tools increased overall job satisfaction by 39%, improved time efficiency and decision-making by 25.4%, enhanced job security by 13.7%, and strengthened the work environment and relationships among employees by 22.2%. These results highlight the growing role of AI in enhancing administrative performance and promoting employee well-being within academic institutions.

The study recommends empowering employees to effectively adopt AI tools in their daily work while ensuring data privacy, confidentiality, and accuracy. It also emphasizes the need for continuous professional development programs to enhance digital competence, encourage ethical AI use, and build confidence in technology-driven work environments. By addressing these aspects, organizations can leverage AI to create a more efficient, adaptive, and satisfying workplace culture.

Keywords: *Artificial Intelligence, Job Satisfaction, Chatbots, Employee Satisfaction.*