

تأثير الذكاء الاصطناعي على تعزيز أداء ممارسات الموارد البشرية:
بالتطبيق على المستشفى السعودي الألماني - جدة المملكة العربية السعودية

أسم الطالبة

مريم علي حسين باصبرين

2021205613

مشروع تخرج- ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2024- الفصل الدراسي الثاني

جدول المحتويات

٤	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٥	١,١. المقدمة:
٨	١,٢. مشكلة الدراسة
٩	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري
٩	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي
١٠	١,٣. أهمية الدراسة
١٠	١,٣,١. على المستوى النظري:
١١	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:
١٢	١,٤. أسئلة الدراسة
١٣	١,٥. أهداف الدراسة
١٣	١,٦. فرضيات الدراسة
١٤	١,٧. نموذج الدراسة
١٥	١,٨. الدراسة الميدانية
١٦	١,٩. منهجية الدراسة
١٧	١,١٠. مخطط المشروع المقترح
١٨	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
١٩	٢,١. المقدمة:
٢٣	٢,٢. المتغير المستقل
٢٦	٢,٣. المتغير التابع
٢٨	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
٣٣	٢,٥. الخاتمة
٣٤	قائمة المراجع

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
١٤	نموذج البحث ، المصدر (الباحث.٢٠٢٤)	الشكل ١
١٦	منهجية البحث ، المصدر (الباحث.٢٠٢٤)	الشكل ٢
١٧	هيكل البحث، المصدر (الباحث.٢٠٢٤)	الشكل ٣

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١٠٥ المقدمة:

آداء ممارسات الموارد البشرية يعد عاملاً حيوياً لنجاح أي منظمة مما يلعب دوراً حاسماً في نجاح المنظمة. تتضمن جذب واختيار الأفراد الذين يمتلكون المهارات والمؤهلات المطلوبة. تساهم في تحسين رضا الموظفين وتقليل معدلات الدوران الوظيفي في بيئة عمل إيجابية تشجع التعاون والإبداع.

كان لها دورا فعالا في نجاح المنظمات في مختلف الصناعات. كما أظهرت الدراسة أن الثقافة التنظيمية الداعمة والتواصل الفعال بين الموظفين يعززان من قدرات الابتكار وكما يساهم في تحديد الاحتياجات المستقبلية من القوى العاملة وضمان توافر المهارات المطلوبة لتحقيق أهداف المنظمة. كما أكدت الدراسة على دور التخطيط الاستراتيجي في تحسين التكيف مع التغيرات البيئية والسوقية. مما يحقق التوازن بين العمل والحياة الشخصية في تحسين الرضا الوظيفي. كما يمكن أن يؤثر تحفيز الموظفين بشكل كبير على ويلعب الذكاء (Smith, 2023) جودة أداء الإدارة التعليمية من خلال تعزيز العمل الجماعي والابتكار ويمكن (Doe, 2022) الاصطناعي دوراً هاماً في تحسين كفاءة العمليات في مجال الموارد البشرية لصانع القرار استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لفهم التأثيرات طويلة المدى لتنفيذ السياسات على المواطنين في مختلف المجالات. بالإضافة إلى ذلك، أبو زيد، أ. أ.، & أحمد الشورى. (٢٠٢٢) تتيح تقنيات الذكاء الاصطناعي معالجة كميات كبيرة من المعلومات الدقيقة، سواء كانت عوامل قابلة للقياس الكمي مثل التكلفة الاقتصادية أو غير قابلة للقياس الكمي مثل الاعتبارات القيمية والمخاوف الأخلاقية. يتم تطبيق ذلك من خلال تحليلات أكثر تعقيداً وشمولاً للمنفعة والتكلفة. الهادي، م.، & محمد. (٢٠٢٢) لقد سلطت جائحة كوفيد-١٩ الضوء على هذه المشكلات بوضوح، مما دفع العالم إلى أسوأ أزمة اقتصادية منذ الحرب العالمية الثانية. وقد أثرت هذه الأزمة بشكل سلبي على الوظائف والأجور، وزادت من المقاومة ضد الفقر وعدم المساواة. في هذا السياق، لعبت التكنولوجيات الرقمية دوراً رئيسياً في التعامل مع آثار تفشي الجائحة. ومع ذلك، ما زالت الفوائد الناتجة عن استخدام التكنولوجيات الرقمية محدودة فيما يتعلق بالمساواة الاجتماعية،

وتنوع المنتجات، وانخفاض القدرة التنافسية، وتقييد الوصول إلى البيانات وإدارة المعلومات، بالإضافة إلى عوامل أخرى.

تواجه إدارات الموارد البشرية العديد من الفجوات التي تؤثر على كفاءة وأداء العمل. من أبرز هذه الفجوات عدم انسجام استراتيجيات الموارد البشرية مع أهداف المؤسسة، مما يعرقل تحقيق الأهداف بشكل فعال. هناك أيضًا نقص في المهارات المطلوبة بين الموظفين، مما يؤدي إلى تراجع الإنتاجية والابتكار. كما تعاني الإدارات من قلة البرامج التدريبية وفرص التطوير، مما يسبب جمود المهارات وزيادة معدل الدوران الوظيفي.. ضعف تطوير القادة والكوادر الإدارية يؤدي إلى نقص في التوجيه والإشراف الفعال، في حين أن ضعف قنوات التواصل بين الإدارة والموظفين يسفر عن سوء فهم الأهداف والسياسات. بالإضافة إلى ذلك، نقص التنوع والشمول في القوى العاملة يؤدي إلى بيئة عمل غير متكافئة تؤثر على الابتكار. تأخر تبني التكنولوجيا الحديثة يقلل من كفاءة إدارة العمليات، ونقص التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية يعرقل جاهزية القوى العاملة للمستقبل. ضعف نظم تقييم الأداء يؤدي إلى عدم تحديد نقاط القوة والضعف بدقة، وأخيرًا، ضعف إدارة العلاقات بين الموظفين والإدارة يخلق بيئة عمل سلبية ويزيد من النزاعات.

لمعالجة هذه الفجوات، يجب وضع استراتيجيات تتماشى مع أهداف المؤسسة، وتقديم برامج تدريبية مستمرة، وتطوير برامج تدريبية للقادة، وإنشاء قنوات تواصل فعالة، وتنفيذ سياسات تدعم التنوع. كما يجب الاستثمار في أنظمة إدارة الموارد البشرية الحديثة، ووضع خطط استراتيجية طويلة المدى، وتطوير نظم تقييم أداء فعالة، وتعزيز العلاقات وتحسين بيئة العمل الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.

على الرغم من التطورات السريعة في التكنولوجيا، وبيئة الأعمال المتغيرة، والابتكارات المستمرة، تواجه الموارد البشرية مشكلة إدارة التغيير داخل المنظمة عدم وجود قنوات تواصل فعالة والإفتقار إلى خطط تطوير واضحة مما يؤثر على ثقافة المنظمة لعلاج مشكلة إدارة التغيير وضع خطة شاملة تضم جميع مراحل التغيير تشكيل فرق متخصصة من مختلف الأقسام تعزيز التواصل المستمر تقديم برامج تدريبية متخصصة مما يساهم في تحسين إدارة التغيير داخل المنظمة وتعزيز رضا الموظفين، مما يؤدي في النهاية إلى تحقيق أهداف المنظمة بشكل أكثر كفاءة وفعالية.

ويمثل الذكاء الاصطناعي أداة قوية لتعزيز أداء ممارسات الموارد البشرية وتحقيق أهداف المؤسسات بفعالية وكفاءة أكبر. من خلال تحسين عملية التوظيف، وتقييم الأداء، وإدارة المواهب، وتحسين تجربة الموظف، وتقديم رؤى استراتيجية، يمكن للذكاء الاصطناعي تحويل إدارة الموارد البشرية إلى قوة دافعة للنجاح والابتكار في المؤسسات. الاستثمار في تقنيات الذكاء الاصطناعي وتبنيها بشكل فعال يمكن أن يحقق فوائد كبيرة، مما يجعلها جزءاً أساسياً من استراتيجية الموارد البشرية في المستقبل.

يُعدّ دمج إدارة المشاريع والذكاء الاصطناعي خطوةً ضروريةً لتعزيز الكفاءة والفعالية في مختلف المجالات. فمن خلال الاستفادة من قدرات الذكاء الاصطناعي، يُمكن لمديري المشاريع تحسين مهاراتهم وقدراتهم، ممّا يُؤدّي إلى تحسين نتائج المشاريع وتحقيق النجاح.

١,٢ . مشكلة الدراسة:

على الرغم من التطورات السريعة في التكنولوجيا، وبيئة الأعمال المتغيرة، والابتكارات المستمرة، تواجه الموارد البشرية مشكلة إدارة التغيير داخل المنظمة عدم وجود قنوات تواصل فعالة والإفتقار إلى خطط تطوير واضحة مما يؤثر على ثقافة المنظمة لعلاج مشكلة إدارة التغيير وضع خطة شاملة تضم جميع مراحل التغيير تشكيل فرق متخصصة من مختلف الأقسام تعزيز التواصل المستمر تقديم برامج تدريبية متخصصة مما يسهم في تحسين إدارة التغيير داخل المنظمة وتعزيز رضا الموظفين، مما يؤدي في النهاية إلى تحقيق أهداف المنظمة بشكل أكثر كفاءة وفعالية.

ويمثل الذكاء الاصطناعي أداة قوية لتعزيز أداء ممارسات الموارد البشرية وتحقيق أهداف المؤسسات بفعالية وكفاءة أكبر. من خلال تحسين عملية التوظيف، وتقييم الأداء، وإدارة المواهب، وتحسين تجربة الموظف، وتقديم رؤى استراتيجية، يمكن للذكاء الاصطناعي تحويل إدارة الموارد البشرية إلى قوة دافعة للنجاح والابتكار في المؤسسات. الاستثمار في تقنيات الذكاء الاصطناعي وتبنيها بشكل فعال يمكن أن يحقق فوائد كبيرة، مما يجعلها جزءًا أساسيًا من استراتيجية الموارد البشرية في المستقبل.

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري

قد يواجه مديرو المشاريع صعوبة في تطبيق المعرفة النظرية التي اكتسبوها على مواقف العالم الحقيقي المعقدة، مما قد يُعيق قدرتهم على اتخاذ القرارات الفعّالة وإدارة المشاريع بنجاح. قد تؤدي الى انخفاض كفاءة المشاريع، مما قد ينتج عنه تأخيرات في المواعيد النهائية، وتجاوزات في الميزانية، وانخفاض جودة المخرجات وضعف مهارات القوى العاملة في مجال إدارة المشاريع، مما قد يُعيق قدرة المنظمات على المنافسة بفعالية في السوق. وتشمل بعض الأمثلة على الفجوات النظرية في إدارة المشاريع وهي التركيز المفرط على التخطيط وقلة الاهتمام بالعوامل الإنسانية والتجاهل للتطورات التكنولوجية.

لسدّ هذه الفجوات، هناك حاجة إلى اتخاذ خطواتٍ عدّة ومنها تعزيز التعاون بين الأكاديمية والصناعة، ودمج التعلم العملي في المناهج الدراسية، ودمج التعلم العملي في المناهج الدراسية، وتطوير برامج تدريبية مستمرة

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

تركز البرامج الأكاديمية وبرامج التدريب بشكلٍ كبيرٍ على مرحلة التخطيط في دورة حياة المشروع، بينما تُولي الممارسات العملية اهتمامًا أكبر لمرحلة التنفيذ والتكيف مع التغييرات غير المتوقعة التي قد تطرأ خلال سير المشروع. قد لا تُواكب البرامج الأكاديمية وبرامج التدريب التطورات التكنولوجية المتسارعة في مجال إدارة المشاريع، مما قد يُنتج عنه تخريج مديري مشاريع غير مُدربين على استخدام أحدث الأدوات والتقنيات المُستخدمة في إدارة المشاريع بفعالية. لابد من اتخاذ خطوات جادة لتعزيز التعاون بين المؤسسات الأكاديمية والجهات العاملة في مجال إدارة المشاريع دمج التعلم العملي في المناهج الدراسية وبرامج التدريب وبإمكان مديري المشاريع أنفسهم اتخاذ خطواتٍ مبادرةٍ لسدّ هذه الفجوات بالبقاء على اطلاعٍ بآخر التطورات في مجال إدارة المشاريع والبحث عن فرص التعلم العملي وبناء علاقاتٍ مع مديري مشاريع آخرين.

تتناول هذه الدراسة التساؤل البحثي الرئيسي التالي:
"ماهو تأثير الذكاء الاصطناعي على تعزيز أداء ممارسات الموارد البشرية؟"

١,٣. أهمية الدراسة:

يُعدّ دمج إدارة المشاريع والذكاء الاصطناعي خطوةً ضروريةً لتعزيز الكفاءة والفعالية في مختلف المجالات. فمن خلال الاستفادة من قدرات الذكاء الاصطناعي، يُمكن لمديري المشاريع تحسين مهاراتهم وقدراتهم، ممّا يُؤدّي إلى تحسين نتائج المشاريع وتحقيق النجاح.

١,٣,١. على المستوى النظري:

توفير الأسس والأطر التي يمكن استخدامها لفهم وتوجيه الحلول للمشاكل المختلفة التي تواجهها المنظمات. إليك كيف يمكن أن تسهم النظرية في حل مشاكل الموارد البشرية:

تشخيص المشكلات: النظريات توفر إطارًا لفهم طبيعة المشكلات والتعرف على أسبابها الجذرية. على سبيل المثال، نظرية الدافع (Motivation Theory) يمكن أن تساعد في فهم أسباب انخفاض التحفيز بين الموظفين.

تطوير الاستراتيجيات: النظريات تقدم مبادئ واستراتيجيات يمكن استخدامها لتطوير حلول فعالة. نظرية إدارة الأداء (Performance Management Theory) تساعد في تصميم نظام تقييم أداء شامل يحسن من أداء الموظفين.

توجيه التدخلات: النظريات توفر الإرشادات اللازمة لتصميم التدخلات المناسبة. على سبيل المثال، نظرية التعلم (Learning Theory) يمكن أن توجه تصميم برامج تدريبية فعالة لتطوير مهارات الموظفين.

توفير الأدوات: النظريات تقدم أدوات وأساليب لتحليل البيانات وتقييم الأداء. استخدام أدوات مثل تحليل SWOT المبني على النظرية يمكن أن يساعد في تقييم نقاط القوة والضعف، الفرص، والتهديدات المتعلقة بالموارد البشرية.

تحسين الاتصال: النظريات تساعد في تحسين قنوات الاتصال داخل المنظمة. نظرية التواصل التنظيمي (Organizational Communication Theory) تساهم في تطوير استراتيجيات تواصل فعالة تقلل من سوء الفهم وتعزز التفاعل الإيجابي.

إدارة التغيير: النظريات توفر استراتيجيات لإدارة التغيير التنظيمي بشكل فعال. نظرية إدارة التغيير (Change Management Theory) تساعد في تخطيط وتنفيذ التغييرات بطريقة تقلل من المقاومة وتزيد من قبول الموظفين.

حل النزاعات: النظريات تقدم نماذج لحل النزاعات بفعالية. نظرية النزاع (Conflict Theory) يمكن أن تساعد في فهم أسباب النزاعات وتطوير حلول للتعامل معها بطرق بناءة.

تعزيز الرضا الوظيفي: النظريات تساعد في تحديد العوامل التي تؤثر على رضا الموظفين وتقديم حلول لتحسينه. نظرية الرضا الوظيفي (Job Satisfaction Theory) يمكن أن توجه السياسات لتحسين بيئة العمل وزيادة رضا الموظفين.

الأطر النظرية توفر المعرفة والأدوات اللازمة لتحليل المشكلات المعقدة وتطوير حلول مستدامة وفعالة، مما يعزز من أداء ونجاح المنظمة بشكل عام.

1.3.2 على المستوى التطبيقي

تكمُن في تنفيذ الاستراتيجيات النظرية على أرض الواقع وتقديم حلول فعالة وقابلة للتنفيذ. إليك كيف يمكن أن تسهم التطبيقات العملية في حل مشاكل الموارد البشرية:

****توظيف واختيار الموظفين**:** تطبيق أساليب فعالة في الإعلان عن الوظائف، جمع السيرة الذاتية، وإجراء المقابلات والاختبارات لاختيار أفضل المرشحين بناءً على مؤهلاتهم وخبراتهم.

****إدارة الأداء**:** وضع نظام تقييم أداء واضح ومنتظم يتضمن تحديد الأهداف، تقديم التغذية الراجعة البناءة، وتحفيز الموظفين من خلال المكافآت والتقدير.

****التدريب والتطوير**:** تنظيم برامج تدريبية دورية تشمل ورش عمل، دورات تعليم إلكتروني، وتدريب عملي لتطوير مهارات الموظفين وزيادة معرفتهم.

****التعويضات والمزايا**:** تصميم نظام رواتب وحوافز يتناسب مع سوق العمل ويحفز الموظفين، بالإضافة إلى تقديم مزايا مثل التأمين الصحي والتقاعد.

****العلاقات العمالية****: إنشاء قنوات تواصل فعالة مع الموظفين والنقابات، وحل النزاعات بسرعة وفعالية لضمان بيئة عمل تعاونية ومستدامة.

****إدارة المواهب****: تطوير استراتيجيات للاحتفاظ بالموظفين الموهوبين، مثل خطط التعاقب الوظيفي، وتقديم فرص للتطوير الوظيفي والترقيات.

****الصحة والسلامة المهنية****: تطبيق سياسات وإجراءات تضمن بيئة عمل آمنة وصحية، بما في ذلك التدريب على معايير السلامة وإجراء التفتيشات الدورية.

****التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية****: تحليل الاحتياجات المستقبلية للموارد البشرية بناءً على أهداف المنظمة وتوقعات السوق، وتطوير خطط لتلبية هذه الاحتياجات من خلال التوظيف والتدريب.

استخدام التكنولوجيا: تطبيق أنظمة إدارة الموارد البشرية الرقمية لتسهيل العمليات وتحليل البيانات بشكل أكثر فعالية، مما يساعد في اتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة.

****التفاعل الفوري مع المشاكل****: القدرة على التفاعل الفوري مع المشاكل الطارئة مثل نقص المهارات، النزاعات العمالية، أو انخفاض الرضا الوظيفي، من خلال تقديم حلول سريعة وفعالة.

الأهمية التطبيقية تكمن في ترجمة النظريات إلى ممارسات عملية ملموسة، مما يساهم في تحسين كفاءة وفعالية إدارة الموارد البشرية ويعزز من تحقيق الأهداف التنظيمية بشكل مباشر.

1.4 اسئلة البحث:

سؤال البحث الرئيسي : " ما هو تأثير الذكاء الاصطناعي على تعزيز أداء ممارسات الموارد البشرية؟"

السؤال الفرعي 1: كيف يمكن للذكاء الاصطناعي تحسين عملية التوظيف والاختيار؟

السؤال الفرعي 2: كيف يساعد الذكاء الاصطناعي في تحليل بيانات الموارد البشرية واتخاذ القرارات الاستراتيجية؟

السؤال الفرعي 3: ما تأثير الذكاء الاصطناعي على تجربة الموظف؟

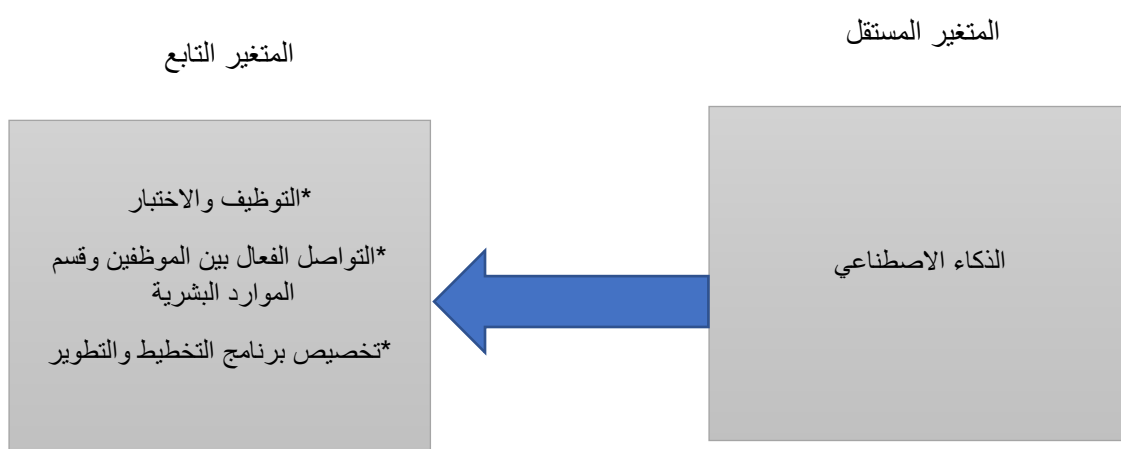
1.5 أهداف البحث:

- هدف البحث: تحسين عملية التوظيف والاختيار باستخدام الذكاء الاصطناعي
- هدف البحث: تعزيز التواصل الفعال بين الموظفين وقسم الموارد البشرية باستخدام المنصات الذكية
- هدف البحث: تقليل التحيز في التوظيف من خلال الخوارزميات المعتمدة على البيانات
- هدف البحث: تخصيص برامج التدريب والتطوير باستخدام التحليل الذكي
- هدف البحث: تحليل البيانات الكبيرة لاتخاذ قرارات استراتيجية مستنيرة في الموارد البشرية

1.6 فرضيات البحث:

- توجد علاقة ايجابية بين التوظيف والاختيار باستخدام الذكاء الاصطناعي
- توجد علاقة ايجابية بين تعزيز التواصل الفعال بين الموظفين وقسم الموارد البشرية باستخدام المنصات الذكية
- توجد علاقة ايجابية بين تقليل التحيز في التوظيف من خلال الخوارزميات المعتمدة على البيانات
- توجد علاقة ايجابية بين تخصيص برامج التدريب والتطوير باستخدام التحليل الذكي
- توجد علاقة ايجابية بين تحليل البيانات الكبيرة واتخاذ قرارات استراتيجية مستنيرة في الموارد البشرية

1.7 نموذج البحث:



الشكل ١: تم تصميمها بواسطة الباحث

1.8 الدراسة الميدانية:

أصبح مكارم صبحي بترجي، رئيس المجموعة ونائب رئيس مجلس إدارة السعودي الألماني الصحية عام 2017، ومهد الطريق نحو التوسع والتقدم للمجموعة، من خلال توسيع الشراكات أبعد من المؤسسات الألمانية، وبناء علاقات تعاون قوية مع أبرز مقدمي الرعاية الصحية في الولايات المتحدة الأمريكية وكندا والمملكة المتحدة ودول أخرى. ركزنا تحت قيادته على تجديد مستشفياتنا، وتطبيق التطوير الرقمي على خدماتنا، وتعزيز تجربة المرضى، وتقديم تخصصات طبية فريدة، وتحديث طرق العلاج، واستقدام الأطباء الدوليين إلى المنطقة، وبناء شراكات استراتيجية مع المنظمات الطبية الدولية. تكامل الذكاء الاصطناعي والموارد البشرية في المجال الطبي يمكن أن يحدث من خلال استخدام تقنيات التوظيف الذكية لتحليل السير الذاتية، واستخدام تقنيات الواقع الافتراضي والواقع المعزز في التدريب، وتحليل البيانات لتحسين سياسات الموارد البشرية. هذا التكامل يساهم في تقديم رعاية صحية شخصية ومحسنة، مما يعزز من تجربة المرضى ويضمن تقديم رعاية عالية الجودة.

1.9 منهجية البحث:

فلسفة البحث: الوضعية.

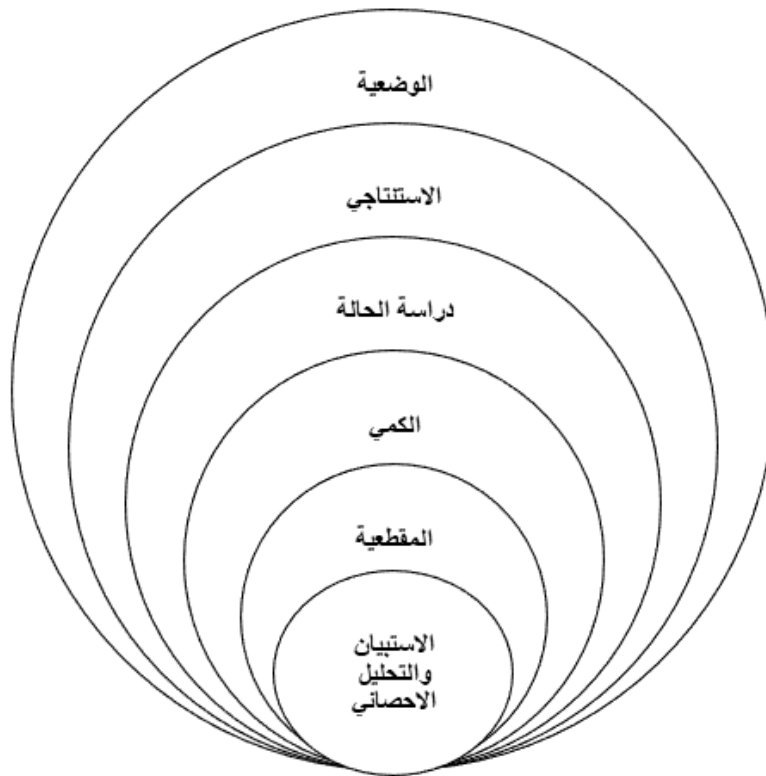
منهج البحث: الاستنتاجي.

استراتيجية البحث: دراسة الحالة.

نوع البحث: الكمي.

الأفق الزمني: المقطعية.

التقنيات والاجراءات: الاستبيان والتحليل الاحصائي.



الشكل ٢: تم تصميمها بواسطة الباحث

1.10 هيكل المشروع :

الفصل الأول: المقدمة
الفصل الثاني: الإطار النظري
الفصل الثالث: منهجية البحث
الفصل الرابع: التحليل الإحصائي
الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

الشكل ٣: تم تصميمها بواسطة الباحث

2. الفصل الدراسي الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل كميات هائلة من السير الذاتية بسرعة ودقة، وتحديد المرشحين الأكثر ملاءمة للوظائف الشاغرة بناءً على مجموعة متنوعة من المعايير. يستخدم الذكاء الاصطناعي في إجراء مقابلات أولية، وتقييم مهارات المتقدمين من خلال ألعاب التقييم والاختبارات النفسية.

ويوفر تجربة مرشح أكثر سلاسة وكفاءة من خلال توفير معلومات فورية وتتبع تقدم الطلب. وكما يقوم بتحليل بيانات الأداء المختلفة لتحديد نقاط القوة والضعف لدى الموظفين، وتحديد فرص التطوير. يمكن للأنظمة التي تعمل بالذكاء الاصطناعي تقديم تغذية راجعة فورية ومخصصة للموظفين بناءً على أدائهم.

يساعد الشركات على تحديد الموظفين الذين لديهم القدرة على تولي مناصب قيادية في المستقبل. ويسهم تحليل احتياجات التدريب لكل موظف وتقديم برامج تدريبية مخصصة وتجارب تعلم تفاعلية وممتعة للموظفين.

تقييم مدى فعالية برامج التدريب في تحقيق الأهداف المرجوة. ويتم العديد من المهام الروتينية في الموارد البشرية، مثل إدخال البيانات وإدارة الحضور والانصراف. يحسن اتخاذ القرارات ويوفر رؤى وتحليلات تساعد صناع القرار في اتخاذ قرارات أفضل.

وكما يمكن للموظفين استخدام برامج الدردشة الآلية والمساعدات الافتراضية للحصول على إجابات لأسئلتهم واستكمال المهام الإدارية. وتسهيل التفاعل بين الموظفين وبناء مجتمعات عمل قوية. الخصوصية وأمن البيانات يجب الحفاظ على خصوصية البيانات الشخصية للموظفين وتأمينها ضد أي اختراقات.

التحيز في البيانات يجب التأكد من أن البيانات المستخدمة لتدريب أنظمة الذكاء الاصطناعي خالية من التحيزات التي قد تؤثر على نتائج التحليل. قبول الموظفين يجب العمل على بناء ثقافة تنظيمية تدعم تبني التكنولوجيا الجديدة وتزيل المخاوف المتعلقة بفقدان الوظائف.

الذكاء الاصطناعي يمثل ثورة حقيقية في مجال الموارد البشرية، حيث يوفر أدوات و حلول مبتكرة تساعد الشركات على إدارة موظفيها بشكل أكثر كفاءة وفعالية، وتحسين تجربة الموظف، وتعزيز تنافسيتها في سوق العمل. ومع ذلك، يجب التعامل مع هذه التقنية بحذر، والعمل على معالجة التحديات المرتبطة بها لضمان الاستفادة القصوى منها.

تعتبر الدراسات السابقة حجر الزاوية في بناء المعرفة وتطويرها في مجال الذكاء الاصطناعي وتأثيره على الموارد البشرية. فهي توفر لنا خريطة طريق واضحة لفهم التحديات والفرص التي يطرحها هذا التقاطع، وتساعدنا على تجنب تكرار الأبحاث السابقة، وبناءً عليها يمكننا صياغة أسئلة بحثية جديدة وتوسيع آفاق المعرفة في هذا المجال.

تتيح لنا الدراسات السابقة تحديد الفجوات المعرفية، أي الجوانب التي لم يتم تناولها بشكل كافٍ في الأبحاث السابقة، مما يدفعنا إلى سد هذه الفجوات وإجراء أبحاث أكثر شمولية. كما تساعدنا هذه الدراسات على بناء إطار نظري قوي لبحوثنا الجديدة، حيث توفر لنا المفاهيم والنظريات الأساسية التي يمكننا البناء عليها.

بالإضافة إلى ذلك، فإن الاعتماد على الدراسات السابقة يزيد من موثوقية وصدق نتائج أبحاثنا، حيث يمكننا مقارنة نتائجنا بنتائج الدراسات السابقة وتقييم مدى اتساقها. كما يمكننا الاستفادة من منهجيات البحث التي استخدمت في الدراسات السابقة وتطبيقها على أبحاثنا الخاصة.

باختصار، الدراسات السابقة تمثل خزاناً من المعرفة التي لا يمكن الاستغناء عنها في مجال الذكاء الاصطناعي والموارد البشرية. فهي تساعدنا على فهم السياق العام للموضوع، وتحديد أهمية البحث الذي نقوم به، وتطوير حلول مبتكرة للتحديات التي تواجه هذا المجال.

استهدف هذا البحث تحديد تأثير تقنيات الذكاء الاصطناعي علي رضا العملاء، وفي ضوء مراجعة الدراسات السابقة تم استخلاص إطار مفاهيمي لأبعاد هذا البحث حيث تضمن متغيرين أساسيين، المتغير المستقل (تقنيات الذكاء الاصطناعي) ويمثله ستة تقنيات أساسية (روبوتات الدردشة، التسعير الديناميكي، العروض الموجهة، تحليل البيانات، فهم العملاء، توصية المحتوى)، والمتغير التابع ويتمثل في (رضا العملاء)، وتم الاعتماد في تجميع البيانات الأولية لهذا البحث علي عينة إنترنت اعتراضية، (412 مفردة) من عملاء المتاجر الالكترونية، كما استخدمت الباحثة مجموعة من البيانات الثانوية، تم الحصول عليها من الكتب والمقالات والدوريات والرسائل العلمية وتم تحليل البيانات باستخدام اسلوب الانحدار الخطي المتعدد، وتشير نتائج البحث إلي وجود تأثير معنوي إيجابي لتقنيات الذكاء الاصطناعي مجتمعة معاً (روبوتات الدردشة، التسعير الديناميكي، العروض الموجهة، تحليل البيانات، فهم العملاء، توصية المحتوى) علي رضا العملاء، كما قدم البحث مجموعة من التوصيات التي تلقي الضوء علي أهمية الذكاء الاصطناعي اسعد واخرون (2024).

لتفاعل بين الذكاء الاصطناعي والموارد البشرية هو مجال بحثي واسع وحيوي، حيث يشهد تطورات متسارعة. تتعدد المتغيرات التي يمكن دراستها في هذا السياق، والتي تتقاطع بين الجوانب التقنية، والإدارية، والاجتماعية، والأخلاقية.

تأثير الذكاء الاصطناعي على وظائف الموارد البشرية

أتمتة المهام الروتينية: كيف يمكن للذكاء الاصطناعي أن يتولى مهام مثل إدارة الرواتب، وتسجيل الحضور والانصراف، وتقييم الأداء الأولي؟
تحسين عمليات التوظيف: كيف يمكن للذكاء الاصطناعي أن يسرع عملية التوظيف من خلال تحليل السير الذاتية واختبارات المرشحين بشكل أسرع وأكثر دقة؟
تطوير أدوات التقييم: كيف يمكن للذكاء الاصطناعي أن يوفر أدوات تقييم أكثر موضوعية وشمولية للموظفين؟

مهارات الموظفين المطلوبة في عصر الذكاء الاصطناعي:

مهارات تقنية: ما هي المهارات التقنية التي يجب على الموظفين اكتسابها للعمل بجانب الذكاء الاصطناعي؟
مهارات بشرية: كيف يمكن للموظفين تطوير مهاراتهم في التفكير النقدي والإبداع والتعامل مع الآخرين في بيئة عمل متغيرة؟
مهارات التعلم المستمر: كيف يمكن للمؤسسات تشجيع الموظفين على التعلم المستمر والتكيف مع التطورات التكنولوجية؟

التحديات الأخلاقية والقانونية:

الخصوصية: كيف يمكن حماية خصوصية البيانات الشخصية في ظل استخدام الذكاء الاصطناعي في الموارد البشرية؟
التحيز: كيف يمكن تجنب التحيز في أدوات الذكاء الاصطناعي المستخدمة في التوظيف والتقييم؟
المسؤولية: من يتحمل المسؤولية عن القرارات التي يتخذها الذكاء الاصطناعي؟

دور القيادة في عصر الذكاء الاصطناعي:

رؤية استراتيجية: كيف يمكن للقيادات وضع رؤية استراتيجية لتكامل الذكاء الاصطناعي مع الموارد البشرية؟
الثقافة التنظيمية: كيف يمكن بناء ثقافة تنظيمية تشجع الابتكار والتعاون في ظل التغيرات التي يجلبها الذكاء الاصطناعي؟

تطوير المهارات: كيف يمكن للقيادات دعم تطوير مهارات الموظفين لتمكينهم من الاستفادة من الذكاء الاصطناعي؟

تأثير الذكاء الاصطناعي على سوق العمل:

فقدان الوظائف: هل سيؤدي انتشار الذكاء الاصطناعي إلى فقدان العديد من الوظائف؟
خلق وظائف جديدة: ما هي الوظائف الجديدة التي سيخلقها الذكاء الاصطناعي؟
التدريب وإعادة تأهيل القوى العاملة: كيف يمكن الاستعداد لتلك التغيرات في سوق العمل؟
يعتبر تفاعل الذكاء الاصطناعي والموارد البشرية مجالاً غنياً بالأسئلة والتحديات والفرص. فهم هذه المتغيرات سيساعد في رسم صورة أوضح للمستقبل، وتطوير استراتيجيات فعالة للاستفادة من إمكانات الذكاء الاصطناعي في تعزيز أداء الموارد البشرية.

2.2. المتغير المستقل

تعريفه:

الذكاء الاصطناعي (AI) هو مجال من مجالات علوم الحاسوب يركز على إنشاء أنظمة وبرامج قادرة على محاكاة الذكاء البشري. يعتمد الذكاء الاصطناعي على تقنيات مثل التعلم الآلي (Machine Learning)، معالجة اللغة الطبيعية (Natural Language Processing)، والتعلم العميق (Deep Learning) لتمكين الحواسيب من أداء مهام معقدة تشمل التعرف على الأنماط، اتخاذ القرارات، والتفاعل مع البيئة المحيطة بطرق تشبه التفكير البشري.

تطوره:

تطور الذكاء الاصطناعي بشكل مذهل خلال العقود الأخيرة، وتحول من مجرد فكرة علمية إلى واقع ملموس يؤثر على حياتنا اليومية. بدءًا من أفلام الخيال العلمي التي صورت روبوتات ذكية قادرة على التفكير والإحساس، وصولًا إلى التطبيقات العملية التي نستخدمها يوميًا، مثل الهواتف الذكية والسيارات ذاتية القيادة، شهد الذكاء الاصطناعي قفزات نوعية كبيرة.

المراحل الرئيسية في تطور الذكاء الاصطناعي:

السنوات الأولى (1950-1970): شهدت هذه الفترة وضع الأسس النظرية للذكاء الاصطناعي، حيث تم تطوير أول برامج قادرة على حل مسائل بسيطة واتخاذ قرارات بدائية.

الشتاء الأول للذكاء الاصطناعي (1974-1980): واجه الذكاء الاصطناعي انتكاسة كبيرة بسبب توقعات غير واقعية وعدم القدرة على تحقيق نتائج ملموسة.

النهضة الثانية (1980-1987): شهدت هذه الفترة تطوير أنظمة الخبراء، والتي كانت قادرة على محاكاة خبرات البشر في مجالات محددة.

الشتاء الثاني للذكاء الاصطناعي (1987-1993): واجه الذكاء الاصطناعي انتكاسة أخرى بسبب ارتفاع التكاليف وعدم تحقيق الأهداف المرجوة.

النهضة الثالثة (1993 حتى الآن): شهدت هذه الفترة تطورات هائلة في مجال الذكاء الاصطناعي، بفضل التقدم في قوة الحوسبة وتوفر كميات هائلة من البيانات. ظهرت تقنيات جديدة مثل التعلم الآلي والتعلم العميق، مما أدى إلى تطوير تطبيقات متقدمة في مجالات متنوعة مثل الرؤية الحاسوبية ومعالجة اللغة الطبيعية.

أبعاده:

الذكاء الاصطناعي ليس مجرد مفهوم واحد، بل هو مجال واسع ومتشعب يتضمن العديد من التقنيات والأساليب. يمكن تقسيمه إلى عدة أبعاد رئيسية، ولكل بعد خصائصه وتطبيقاته المميزة.

الذكاء الاصطناعي الضيق هو الأكثر شيوعًا في الوقت الحالي، وهو يركز على أداء مهام محددة بدقة عالية، مثل التعرف على الصور أو ترجمة اللغات. هذا النوع من الذكاء الاصطناعي لا يمتلك قدرات تفكير عام أو وعي ذاتي.

الذكاء الاصطناعي العام هو هدف طموح يتمثل في تطوير أنظمة ذكية قادرة على أداء أي مهمة ذهنية يمكن للإنسان القيام بها، بمعنى آخر، أنظمة تمتلك قدرات تفكير عام ووعي ذاتي. هذا النوع من الذكاء الاصطناعي لا يزال في طور البحث والتطوير.

الذكاء الفائق هو مستوى أرقى من الذكاء الاصطناعي، حيث تتجاوز قدرات هذه الأنظمة قدرات الذكاء البشري في جميع الجوانب. هذا المفهوم يثير الكثير من الأسئلة حول الأخلاقيات والمخاطر المحتملة.

بالإضافة إلى هذه الأنواع الثلاثة، هناك أبعاد أخرى للذكاء الاصطناعي تشمل

التعلم الآلي وهو فرع من الذكاء الاصطناعي يركز على تطوير أنظمة قادرة على التعلم من البيانات والتكيف مع الظروف المتغيرة. التعلم العميق وهو فرع من التعلم الآلي يستخدم شبكات عصبية اصطناعية لتحليل البيانات المعقدة، مثل الصور والفيديوهات. معالجة اللغة الطبيعية تركز على تمكين الآلات من فهم اللغة البشرية وتوليدها. الرؤية الحاسوبية تمكن الآلات من فهم وتحليل الصور والفيديوهات. الروبوتات تدمج بين الذكاء الاصطناعي والميكانيكا لإنتاج آلات قادرة على الحركة والتفاعل مع البيئة.

تحديد التطبيقات: يساعد في فهم التطبيقات المحتملة للذكاء الاصطناعي في مختلف المجالات. تقييم المخاطر يساعد في تقييم المخاطر المحتملة المرتبطة بتطوير الذكاء الاصطناعي. توجيه البحث والتطوير يساعد في توجيه الجهود البحثية نحو تحقيق أهداف محددة.

نظرياته:

نظريات الذكاء الاصطناعي على أساس التفكير الآلي

تعتمد تقنيات الذكاء الاصطناعي على مجموعة من النظريات والمبادئ التي تسعى إلى محاكاة القدرات الذهنية البشرية. هذه النظريات تشكل الأساس الذي تقوم عليه تطبيقات الذكاء الاصطناعي المتنوعة والتي نراها من حولنا اليوم.

أبرز هذه النظريات تشمل

الشبكات العصبية الاصطناعية مستوحاة من بنية الدماغ البشري، وهي عبارة عن نماذج رياضية تحاكي عمل الخلايا العصبية. تستخدم هذه الشبكات في التعلم العميق ومعالجة البيانات المعقدة مثل الصور والفيديوهات.

التعلم الآلي: يركز على تطوير خوارزميات قادرة على التعلم من البيانات والتكيف مع الظروف المتغيرة دون برمجة صريحة. يشمل التعلم الآلي تقنيات مثل التعلم تحت الإشراف وغير المراقب والتعزيزي.

المنطق الاحتمالي يستخدم المنطق الرياضي لتمثيل المعرفة والشكوك، ويستخدم في بناء أنظمة استنتاج قادرة على التعامل مع المعلومات غير المؤكدة.

الأنظمة الخبيرة تعتمد على قاعدة معرفية واسعة وقواعد استنتاجية لحل المشكلات في مجال معين، مثل التشخيص الطبي أو الصيانة الصناعية.

العملاء الذكيون هي برامج قادرة على التفاعل مع بيئتها واتخاذ قرارات لتحقيق أهداف محددة، وتستخدم في تطبيقات مثل الروبوتات وألعاب الفيديو.

أهمية هذه النظريات لتطوير تطبيقات مبتكرة: تساهم هذه النظريات في تطوير تطبيقات جديدة ومبتكرة في مجالات متنوعة مثل الطب والتعليم والتجارة.

تحسين اتخاذ القرارات: تساعد في تحسين عملية اتخاذ القرارات في المؤسسات والشركات. أتمتة المهام: يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي لأتمتة المهام الروتينية، مما يزيد من الإنتاجية والكفاءة.

حل المشكلات المعقدة: يمكن للذكاء الاصطناعي التعامل مع مشكلات معقدة لا يمكن حلها بالطرق التقليدية.

تحديات تواجه نظريات الذكاء الاصطناعي كمية البيانات تتطلب تطبيقات الذكاء الاصطناعي كميات هائلة من البيانات لتدريب النماذج.

قوة الحوسبة تتطلب الخوارزميات المعقدة للذكاء الاصطناعي قوة حوسبة عالية. الشفافية يصعب في بعض الأحيان فهم كيفية اتخاذ النماذج للقرارات، مما يؤثر قضايا تتعلق بالشفافية والمساءلة.

الأخلاقيات يؤثر تطوير الذكاء الاصطناعي قضايا أخلاقية تتعلق بالخصوصية والأمان والوظائف.

مستقبل نظريات الذكاء الاصطناعي من المتوقع أن تشهد نظريات الذكاء الاصطناعي تطورات كبيرة في المستقبل، مما سيؤدي إلى ظهور تطبيقات أكثر تعقيداً وإبداعاً. ومع ذلك، يجب أن يتم تطوير هذه التقنيات بشكل مسؤول، مع الأخذ في الاعتبار التحديات الأخلاقية والاجتماعية المرتبطة بها

2.3. المتغير التابع

تعريفه:

الموارد البشرية هي مجموعة الأفراد العاملين في مؤسسة أو منظمة، وهي تشكل القوة الدافعة وراء تحقيق أهدافها. تهتم إدارة الموارد البشرية بجذب وتوظيف وتطوير وتقييم الموظفين، وتوفير بيئة عمل مناسبة لهم. تعتبر الموارد البشرية أحد أهم أصول المنظمة، حيث تساهم في زيادة الإنتاجية والابتكار وتحسين الأداء العام. تلعب إدارة الموارد البشرية دوراً حاسماً في بناء علاقات قوية بين الإدارة والموظفين، وحل النزاعات، وضمان الالتزام بالقوانين واللوائح.

الموارد البشرية هي قلب أي منظمة، وإدارتها بشكل فعال يساهم في تحقيق النجاح وتحقيق الأهداف المنشودة.

تطوره:

شهد مجال الموارد البشرية تطوراً ملحوظاً عبر الزمن، حيث تحول من مجرد إدارة شؤون الموظفين إلى شريك استراتيجي للأعمال. في البداية، كانت الموارد البشرية تركز على العمليات الروتينية مثل التوظيف والتسجيل وحساب الأجور. مع مرور الوقت، اتسعت مسؤولياتها لتشمل تطوير المهارات، وبناء ثقافة تنظيمية قوية، وتحسين أداء الموظفين، والمساهمة في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للشركة.

أحد أهم العوامل التي ساهمت في هذا التطور هو التغيرات التي يشهدها عالم الأعمال، مثل العولمة والتكنولوجيا المتطورة والتركيز على الابتكار. أدت هذه التغيرات إلى زيادة أهمية رأس المال البشري كأحد أهم الأصول التنافسية للشركات.

أبعاده:

هي جوانب متعددة تتداخل في إدارة القوى العاملة داخل المنظمة. تشمل هذه الأبعاد الاستراتيجية (التخطيط والتكامل مع أهداف المنظمة)، والعملياتية (التوظيف، التدريب، التقييم)، والقانونية (الامتثال للقوانين)، والسلوكية (الثقافة، الدافع)، والتكنولوجية (نظم إدارة الموارد البشرية)، والاجتماعية (التنوع، المسؤولية المجتمعية). كل بعد من هذه الأبعاد يساهم في بناء بيئة عمل فعالة ومحفزة للموظفين وتحقيق أهداف المنظمة.

تطوره:

شهد مجال الموارد البشرية تحولاً كبيراً عبر الزمن، حيث تحول من مجرد إدارة شؤون الموظفين إلى شريك استراتيجي أساسي في المنظمة. بدأت الموارد البشرية كوظيفة إدارية روتينية، ثم تطورت لتشمل جوانب سلوكية مثل الدافع والتحفيز، وصولاً إلى دورها الحالي كشريك استراتيجي يساهم في تحقيق أهداف المنظمة. مع التطورات التكنولوجية المتسارعة، أصبحت الموارد البشرية تعتمد على أدوات وأنظمة حديثة لتحسين عملياتها، كما زاد اهتمامها بالتنوع والشمول وبناء ثقافة تنظيمية قوية.

2.4 العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والموارد البشرية:

تشهد العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والموارد البشرية تطوراً متسارعاً، حيث أصبح الذكاء الاصطناعي يلعب دوراً محورياً في تحسين عمليات الموارد البشرية وزيادة كفاءتها. هذه الشراكة الاستراتيجية بين التكنولوجيا والإدارة البشرية تساهم في تحقيق العديد من الفوائد، وتفتح آفاقاً جديدة لإدارة الموارد البشرية.

التوظيف والاختيار لتحليل السير الذاتية يستخدم الذكاء الاصطناعي خوارزميات معقدة لتحليل السير الذاتية بشكل أسرع وأكثر دقة، مما يساعد في تحديد المرشحين الأكثر ملاءمة للوظائف الشاغرة.

تقييم المرشحين يمكن للذكاء الاصطناعي تقييم مهارات المرشحين من خلال تحليل أدائهم في الاختبارات والمقابلات التفاعلية.

تحديد المرشحين المحتملين يستخدم الذكاء الاصطناعي البيانات الضخمة لتحديد المرشحين المحتملين الذين قد لا يتم اكتشافهم بطرق التوظيف التقليدية.

تقييم الأداء يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل أداء الموظفين بشكل مستمر وتقديم تقارير مفصلة حول نقاط القوة والضعف.

تحديد احتياجات التدريب: يساعد الذكاء الاصطناعي في تحديد الاحتياجات التدريبية للموظفين بشكل أكثر دقة، مما يزيد من فعالية برامج التدريب.

تطوير الموظفين عن طريق التعلم الآلي يمكن للذكاء الاصطناعي توفير برامج تعليمية مخصصة لكل موظف بناءً على احتياجاته ومهاراته.

التغذية الراجعة الفورية يمكن للذكاء الاصطناعي تقديم تغذية راجعة فورية للموظفين حول أدائهم، مما يساعدهم على تحسين أدائهم بشكل مستمر.

تحسين تجربة الموظف باستخدام روبوتات الدردشة يمكن لروبوتات الدردشة المدعومة بالذكاء الاصطناعي الإجابة على استفسارات الموظفين بشكل فوري وفعال.

يمكن للذكاء الاصطناعي أتمتة العديد من المهام الروتينية، مما يوفر وقت الموظفين ويسمح لهم بالتركيز على المهام الأكثر أهمية.

على الرغم من الفوائد العديدة للذكاء الاصطناعي في مجال الموارد البشرية، إلا أنه يطرح بعض التحديات مثل:

الخصوصية والأمن يجب الحفاظ على خصوصية البيانات الشخصية للموظفين. التحيز يجب التأكد من أن خوارزميات الذكاء الاصطناعي خالية من التحيزات التي قد تؤثر على قرارات التوظيف والتقييم. الاعتماد على التكنولوجيا لا يجب الاعتماد بشكل كامل على الذكاء الاصطناعي، بل يجب أن يكون هناك توازن بين التكنولوجيا والعنصر البشري.

شهد عالم العمل تحولاً جذرياً بفضل تزايد اعتماد الشركات على الذكاء الاصطناعي. وتتجلى هذه العلاقة بشكل واضح في مجال الموارد البشرية حيث يساهم الذكاء الاصطناعي في أتمتة العديد من المهام الروتينية، وتحسين عملية اتخاذ القرارات، وتخصيص تجربة الموظف. فمن خلال تحليل البيانات الضخمة، يمكن للذكاء الاصطناعي توقع احتياجات الموظفين، وتقييم أدائهم بدقة، وتقديم توصيات لتطويرهم. وعلى الرغم من هذه الفوائد، فإن هناك تحديات يجب التغلب عليها مثل الحفاظ على الخصوصية وتجنب التحيزات في البيانات.

تشكل العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والموارد البشرية شراكة استراتيجية تساهم في تطوير وتحديث عمليات إدارة الموارد البشرية. يمكن تلخيص هذه العلاقة في النقاط التالية:

- **أتمتة المهام الروتينية:** يتولى الذكاء الاصطناعي القيام بالمهام المتكررة والروتينية مثل إدخال البيانات، وجدولة المواعيد، وتصنيف السير الذاتية، مما يوفر وقت الموظفين في الموارد البشرية لتركيز جهودهم على المهام الأكثر أهمية والإبداعية.
- **تحسين عملية التوظيف:** يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين دقة وسرعة عملية التوظيف من خلال تحليل السير الذاتية، وتقييم المرشحين، وتحديد أفضل المطابقين للوظائف الشاغرة.
- **تطوير الموظفين:** يمكن للذكاء الاصطناعي توفير برامج تدريب مخصصة لكل موظف بناءً على احتياجاته ومهاراته، مما يساهم في تطوير الكفاءات والمهارات المطلوبة في المنظمة.
- **تحليل البيانات واتخاذ القرارات:** يجمع الذكاء الاصطناعي كميات كبيرة من البيانات المتعلقة بالموارد البشرية، مثل أداء الموظفين، والرضا الوظيفي، والاحتفاظ بالموهب، مما يساعد في تحليل هذه البيانات واتخاذ قرارات مدروسة بشأن السياسات والإجراءات المتعلقة بالموارد البشرية.
- **تحسين تجربة الموظف:** يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة الموظف من خلال توفير أدوات وخدمات ذاتية الخدمة، مثل روبوتات الدردشة التي يمكنها الإجابة على استفسارات الموظفين بشكل فوري.

أمثلة على تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الموارد البشرية:

- أنظمة إدارة الموارد البشرية: تستخدم هذه الأنظمة الذكاء الاصطناعي لتحسين إدارة العمليات اليومية مثل التوظيف، والتدريب، وتقييم الأداء.
- روبوتات الدردشة: تستخدم روبوتات الدردشة لتقديم الدعم للموظفين والإجابة على استفساراتهم.
- تحليل السير الذاتية: تستخدم خوارزميات الذكاء الاصطناعي لتحليل السير الذاتية وتحديد المرشحين الأكثر ملاءمة للوظائف الشاغرة.
- تقييم الأداء: تستخدم أدوات الذكاء الاصطناعي لتحليل أداء الموظفين وتقديم تغذية راجعة بناءة.
- برامج التدريب التكيفي: توفر هذه البرامج تجربة تعلم مخصصة لكل موظف بناءً على احتياجاته ومهاراته.

قد يبدو العنوان مثيراً للجدل، فهل يمكن للذكاء الاصطناعي أن يتصارع مع البشر؟ الجواب ببساطة: لا. الذكاء الاصطناعي ليس كائناً واعياً لديه دوافع أو أهداف شخصية. ومع ذلك، هناك تحديات وتوترات قد تنشأ في العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والموارد البشرية، وتتمثل بشكل رئيسي في الآتي:

1. الخوف من فقدان الوظائف:

- السبب: يخشى البعض أن يؤدي انتشار الذكاء الاصطناعي إلى أتمتة العديد من الوظائف، مما يؤدي إلى زيادة معدلات البطالة.
- الحقيقة: بينما قد يؤدي الذكاء الاصطناعي إلى تغيير طبيعة بعض الوظائف، إلا أنه سيخلق أيضاً فرص عمل جديدة في مجالات مثل تطوير الذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات، وإدارة المشاريع المتعلقة بالذكاء الاصطناعي.

2. التحيز في الخوارزميات:

- السبب: قد تحتوي خوارزميات الذكاء الاصطناعي على تحيزات غير مقصودة، مما يؤدي إلى اتخاذ قرارات غير عادلة في مجالات مثل التوظيف والتقييم.
- الحقيقة: يجب على مطوري الذكاء الاصطناعي أن يكونوا حذرين لتجنب هذه التحيزات وأن يضمنوا أن الخوارزميات عادلة وشفافة.

3. الخصوصية والأمن:

- السبب: مع زيادة الاعتماد على الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية، تزداد المخاوف بشأن خصوصية البيانات وحمايتها من الاختراقات.

- الحقيقة: يجب على الشركات أن تتخذ تدابير أمنية قوية لحماية بيانات الموظفين وأن تضمن الالتزام بالتشريعات المتعلقة بحماية البيانات.

4. نقص المهارات:

- السبب: قد يواجه الموظفون صعوبة في التكيف مع التغيرات التي يفرضها الذكاء الاصطناعي، وقد يحتاجون إلى تطوير مهارات جديدة.
- الحقيقة: تقع على عاتق الشركات مسؤولية توفير برامج تدريب وتطوير للموظفين لمساعدتهم على اكتساب المهارات اللازمة للعمل في بيئة تعتمد على الذكاء الاصطناعي.

5. التوازن بين الإنسان والآلة:

- السبب: قد يؤدي الاعتماد الكبير على الذكاء الاصطناعي إلى تقليل التفاعل البشري في مكان العمل، مما يؤثر سلباً على الروح المعنوية للموظفين.
 - الحقيقة: يجب تحقيق التوازن بين استخدام الذكاء الاصطناعي والاعتماد على المهارات البشرية، حيث أن كلا العاملين مكملان لبعضهما البعض.
- التكامل الكبير بين الذكاء الاصطناعي والموارد البشرية، إلا أن هناك بعض الفجوات والتحديات التي يجب التعامل معها بحذر. هذه الفجوات لا تعني بالضرورة صراعاً مباشراً، بل هي نقاط يجب الانتباه إليها لضمان الاستفادة القصوى من كلا الجانبين.
- أبرز التحديات والفجوات:

- الخوف من فقدان الوظائف:
 - التحدي: يخشى الكثير من الموظفين من أن يؤدي انتشار الذكاء الاصطناعي إلى الاستغناء عن خدماتهم وأتمتة مهامهم.
 - الحل: يجب على الشركات أن تعمل على إعادة تأهيل الموظفين وتزويدهم بالمهارات اللازمة للعمل جنباً إلى جنب مع الذكاء الاصطناعي. كما يجب التركيز على تطوير مهارات التفكير النقدي والإبداع التي يصعب على الآلات محاكاتها.
- التحيز في الخوارزميات:
 - التحدي: قد تحتوي خوارزميات الذكاء الاصطناعي على تحيزات غير مقصودة، مما يؤدي إلى اتخاذ قرارات غير عادلة في مجالات مثل التوظيف والتقييم.
 - الحل: يجب على مطوري الذكاء الاصطناعي أن يكونوا حذرين لتجنب هذه التحيزات وأن يضمنوا أن الخوارزميات عادلة وشفافة. كما يجب إجراء عمليات تدقيق منتظمة للخوارزميات للتأكد من خلوها من أي تحيزات.
- الخصوصية والأمن:

- التحدي: مع زيادة الاعتماد على الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية، تزداد المخاوف بشأن خصوصية البيانات وحمايتها من الاختراقات.
- الحل: يجب على الشركات أن تتخذ تدابير أمنية قوية لحماية بيانات الموظفين وأن تضمن الالتزام بالتشريعات المتعلقة بحماية البيانات.

● نقص المهارات:

- التحدي: قد يواجه الموظفون صعوبة في التكيف مع التغيرات التي يفرضها الذكاء الاصطناعي، وقد يحتاجون إلى تطوير مهارات جديدة.
- الحل: تقع على عاتق الشركات مسؤولية توفير برامج تدريب وتطوير للموظفين لمساعدتهم على اكتساب المهارات اللازمة للعمل في بيئة تعتمد على الذكاء الاصطناعي.
- العلاقة بين الإنسان والآلة:
 - التحدي: قد يؤدي الاعتماد الكبير على الذكاء الاصطناعي إلى تقليل التفاعل البشري في مكان العمل، مما يؤثر سلباً على الروح المعنوية للموظفين.
 - الحل: يجب تحقيق التوازن بين استخدام الذكاء الاصطناعي والاعتماد على المهارات البشرية، حيث أن كلا العاملين مكملان لبعضهما البعض.

لتجاوز هذه التحديات، يجب التركيز على الآتي:

- التعاون بين الإنسان والآلة: يجب أن يعمل الإنسان والآلة معاً لتحقيق أهداف المنظمة، حيث يقوم الإنسان بالمهام التي تتطلب الإبداع والتفكير النقدي، بينما يقوم الذكاء الاصطناعي بالمهام الروتينية وتحليل البيانات.
- التدريب والتطوير: يجب توفير برامج تدريب مستمرة للموظفين لمساعدتهم على تطوير مهاراتهم وقدراتهم للعمل في بيئة تعتمد على الذكاء الاصطناعي.
- الأخلاقيات: يجب وضع مبادئ أخلاقية واضحة لاستخدام الذكاء الاصطناعي في مجال الموارد البشرية، بما في ذلك ضمان العدالة والمساواة والشفافية.
- الخصوصية والأمن: يجب اتخاذ جميع التدابير اللازمة لحماية خصوصية بيانات الموظفين ومنع أي اختراقات.

2.5 خاتمة:

يشهد العالم تحولاً جذرياً بفضل تزايد الاعتماد على الذكاء الاصطناعي، والذي بدوره يترك أثراً بالغاً على مجال الموارد البشرية. لقد انتقل دور الموارد البشرية من مجرد إدارة الشؤون الإدارية إلى شراكة استراتيجية مع التكنولوجيا، حيث يساهم الذكاء الاصطناعي في أتمتة المهام الروتينية، وتحسين عملية اتخاذ القرارات، وتخصيص تجربة الموظف.

ولكن، كما هو الحال في أي تطور تكنولوجي، هناك تحديات تواجه هذه الشراكة، مثل الخوف من فقدان الوظائف، والتحيزات في الخوارزميات، وقضايا الخصوصية والأمن. ومع ذلك، يمكن التغلب على هذه التحديات من خلال التخطيط الجيد، والاستثمار في التدريب والتطوير، ووضع إطار أخلاقي لاستخدام الذكاء الاصطناعي.

في النهاية، يمكن القول إن الذكاء الاصطناعي والموارد البشرية يشكلان ثنائياً قوياً، حيث يساهم كل منهما في تعزيز الآخر. من خلال الاستفادة من نقاط القوة لكل منهما، يمكن للمؤسسات تحقيق نتائج أفضل، وزيادة الإنتاجية، وتحسين تجربة الموظف.

المستقبل يحمل الكثير من الوعد لهذه الشراكة، حيث ستشهد المزيد من التطورات والتطبيقات التي ستغير وجه العمل كما نعرفه اليوم.

قائمة المراجع

- ابو زيد، ا. ا.، & احمد الشورى. (2022). الذكاء الاصطناعي وجودة الحكم. مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، 23(4)، 145-176.
- أسعد عبد الحميد البناء، ط.، طلعت، محمد السيد غنيم، أحمد، مجدي محمد إبراهيم، & ميان. (٢٠٢٤). تأثير تقنيات الذكاء الاصطناعي على رضا العملاء. المجلة المصرية للدراسات التجارية، ٤٨(٣)، ٨٠-١٠٩.
- الهادي، م.، & محمد. (2022). نحو مجتمع رقمي مستدام. مجلة الجمعية المصرية لنظم المعلومات وتكنولوجيا الحاسبات، 29(29)، 6-16.
- دو، ج. م. (2022). دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز ممارسات الموارد البشرية. التكنولوجيا في الصحافة التجارية (أثر تحفيز العاملين على جودة التعليم إدارة. مطبعة رؤى تعليمي 2023. A). J. سميت،
- مستشفى السعودي الألماني

<https://saudigermanhealth.com/ar/%D8%B9%D9%86-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B3%D8%AA%D8%B4%D9%81%D9%89/%D9%82%D8%B5%D8%AA%D9%86%D8%A7>