

الذكاء الاصطناعي وتأثيره على المؤسسات



إعداد

سارة السلوم

المقدمة

يعد الذكاء الاصطناعي أحد أكثر المجالات البحثية تطورًا في العصر الحالي، حيث يشهد تقدمًا سريعًا في التطبيقات المتنوعة، بدءًا من تحليل البيانات الضخمة وحتى دعم اتخاذ القرار وإدارة الأعمال، و تهدف هذه المراجعة إلى تحليل الدراسات السابقة المتعلقة باستخدام الذكاء الاصطناعي في بيئات العمل المختلفة، مع التركيز على الاتجاهات البحثية السائدة، والفجوات البحثية التي لا تزال بحاجة إلى دراسة.

يُعد استعراض هذه الدراسات أمرًا ضروريًا لفهم الاتجاهات الحديثة في المجال وتحديد المسارات البحثية المستقبلية التي يمكن أن تسهم في تطويره.

ملخص الدراسات السابقة حول الذكاء الاصطناعي والفجوات البحثية

دراسة (العدوان، ٢٠٢٤) بعنوان : أثر الذكاء الاصطناعي في ممارسات عمليات إدارة المعرفة في شركات الاتصالات الخلوية الأردنية

هدفت هذه الدراسة لمعرفة أثر الذكاء الاصطناعي في ممارسات عمليات ادارة المعرفة في شركات الاتصالات الخلوية الأردنية، تم استخدام المنهج الكمي في اجراء هذه الدراسة، و تكون مجتمع الدراسة من العاملين في شركات الاتصالات الخلوية الثلاث الأردنية (زين، اورانج وأمنية والبالغ عددهم ٢٩٦ ٤ شخص، وقد تم سحب عينة ملائمة ممثلة لمجتمع الدراسة تبلغ ٣٠٠ فردا، حيث تم توزيع استبانة الدراسة عليهم. وقد تم استخدام كل من الاحصاء الوصفي واختبار الانحدار البسيط في معالجة بيانات الدراسة المجمعة،

ملخص الدراسات السابقة حول الذكاء الاصطناعي والفجوات البحثية

وقد تم التوصل إلى نتائج أبرزها أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي في ممارسات عمليات إدارة المعرفة بأبعادها (تشخيص المعرفة اكتساب المعرفة، توليد المعرفة تخزين المعرفة، تشاركية المعرفة، توزيع المعرفة، وتطبيق المعرفة) في شركات الاتصالات الخلوية الأردنية، وتوصلت الدراسة إلى عدة توصيات مثل: تطوير نظام الذكاء الاصطناعي في شركات الاتصالات للمساعدة في الرقابة على المخزون، وتدريب العاملين في شركات الاتصالات على الاستخدام الأمثل لنظام الذكاء الاصطناعي بالشكل الذي يسهل عليهم انجاز المهام المطلوبة منهم على أكمل وجه. وتطوير عملية تبويب البيانات الخاصة بطبيعة عمل الشركة.

ملخص الدراسات السابقة حول الذكاء الاصطناعي والفجوات البحثية

دراسة (عضيبات، ٢٠٢٣) بعنوان : أثر الذكاء الاصطناعي في الميزة التنافسية: الدور المعدل للمناعة المنظمة في قطاع

الاتصالات الأردني

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء الاصطناعي في الميزة التنافسية في قطاع الاتصالات الأردني، الدور المعدل للمناعة المنظمة، كذلك التعرف إلى الأهمية النسبية لمتغيرات الدراسة والمتمثلة في الأبعاد الذكاء الاصطناعي، الميزة التنافسية للمناعة المنظمة)، وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهدافها، تكون مجتمع الدراسة من العاملين (المدير العام المدير التنفيذي، رئيس القسم موظف أنظمة المعلومات في الشركات المتوسطة وصغيرة الحجم في قطاع الاتصالات الأردني وبلغ عددها (٢٥) شركة، حيث بلغ عدد العاملين الكلي (٣٥٤٩) موظفاً، وتم استخدام العينة العشوائية الطبقية المتناسبة، حيث تم توزيع (٤٤٦) استبانة، وتم استرداد (٣٧١) ، واستبعاد (١٩) استبانة لعدم اكتمال البيانات فتم تحليل (٣٥٢) استبانة، وقد اعتمدت الدراسة برنامج (SPSS) لتحليل فرضيات الدراسة

ملخص الدراسات السابقة حول الذكاء الاصطناعي والفجوات البحثية

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها : وجود أثر ذو دلالة إحصائية الأبعاد الذكاء الاصطناعي في الميزة التنافسية في قطاع الاتصالات الأردني، حيث تبين هذه النتيجة مدى استفادة الشركات من استخدام التقنيات الذكية التي تساعد في تقديم خدمات ومنتجات تتناسب مع حاجات العملاء وبذلك تحقق مزايا تنافسية تتفوق فيها على المنافسين في سوق العمل. وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمناعة المنظمة في تعديل أثر الذكاء الاصطناعي بأبعاده في الميزة التنافسية في قطاع الاتصالات الأردني.

أوصت الدراسة إلى التوجه نحو إعداد وتدريب قادتها والعاملين وأصحاب المصلحة للتعامل مع تقنيات الذكاء الاصطناعي وتطوير قدراتهم من خلال التدريب المستمر وتنمية الموارد البشرية من خلال تزويدهم بالمعرفة والمهارات اللازمة لتطبيق مثل هذه التقنيات في الأنشطة داخل الشركات للوصول الى خلق ميزة تنافسية، والسعي إلى فهم البيئة المحيطة بالشركة، بحيث تكون قادرة على دراية بالتحديات والتهديدات المحيطة بالمنظمة، ووضع استراتيجية واضحة ومتكاملة للتعامل مع التحديات المستقبلية.

ملخص الدراسات السابقة حول الذكاء الاصطناعي والفجوات البحثية

دراسة ((Alsaleh,2022) بعنوان:

The Relationship Between Using Artificial Intelligence Technologies and the Effectiveness of Human Resources Practices (Recruitment and Selection) in Small and Medium Enterprises.,

العلاقة بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وفعالية ممارسات إدارة الموارد البشرية الاستقطاب والاختيار في الشركات الصغيرة والمتوسطة

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية (الاستقطاب، الاختيار) في الشركات الصغيرة والمتوسطة، ومعرفة العلاقة بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وفعالية الاستقطاب، كذلك العلاقة بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وفعالية الاختيار، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لهذه الدراسة، حيث تكون مجتمع الدراسة من مديري إدارات الموارد البشرية والعاملين في إدارة الموارد البشرية في جميع الشركات الصغيرة والمتوسطة والمسجلة في غرفة المنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية، وقد كانت العينة عشوائية من مختلف المستويات الإدارية (مدير مشرف أخصائي منسق)، وكان عددهم (١١٠٠) فرداً، وكانت الاستبانة هي أداة الدراسة.

ملخص الدراسات السابقة حول الذكاء الاصطناعي والفجوات البحثية

ومن أهم نتائج الدراسة ميل أفراد عينة الدراسة للموافقة على وجود استخدام لتقنيات الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية في الشركات الصغيرة والمتوسطة، وكما بينت الدراسة عدم معرفة أفراد عينة الدراسة عن أنواع وأساليب تقنيات الذكاء الاصطناعي المستخدمة في إدارة الموارد البشرية، كما أن أفراد عينة الدراسة يميلون إلى الموافقة على فعالية استقطاب والاختيار للموارد البشرية في الشركات، كما أن نتائج الدراسة بينت وجود علاقة إيجابية طردية بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وفعالية الاستقطاب والاختيار للموارد البشرية، فكلما زاد استخدام هذه التقنيات زادت فعالية الاستقطاب والاختيار. ومن أهم توصيات الدراسة: التركيز على تثقيف وتدريب موظفي الموارد البشرية حول نوعية وأساليب الذكاء الاصطناعي المتاحة، وكيفية إدارتها وتطويرها، والتوسع في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد

ملخص الدراسات السابقة حول الذكاء الاصطناعي والفجوات البحثية

دراسة (Rosa et al., 2022) بعنوان : Gaining competitive advantage through artificial intelligence adoption

اكتساب ميزة تنافسية من خلال اعتماد الذكاء الاصطناعي

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى إدخال الذكاء الاصطناعي في الشركات الموجودة في البرتغال، ومعرفة مدى التركيز على أنشطة التسويق، كما هدفت إلى معرفة الأسباب والتحديات التي تواجه تقدم الشركات خلال تبني هذه الشركات لتقنيات الذكاء الاصطناعي، فقد اعتمدت الدراسة المنهج التحليلي، وقد كانت المقابلة هي أداة الدراسة، فقد تمثل مجتمع الدراسة في المهنيين المختصين لدى بعض شركات التسويق البرتغالية ، حيث تم اختيار عينة مكونة من (٢١) فرداً.

ملخص الدراسات السابقة حول الذكاء الاصطناعي والفجوات البحثية

من أهم نتائج هذه الدراسة أن التحديات الرئيسية التي تواجهها هذه الشركات مثل تكلفة الاستثمار وفقدان الاتصال "البشري" مع العميل، وكما تبين أن (٦٧.٢) من المهنيين في هذه الشركات يتبنون استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي، كما تبين أن ما يقارب النصف من الشركات الدوائية تقوم على استخدام الذكاء الاصطناعي، وكما تبين وجود تصور لدى الأشخاص من الذين تمت مقابلتهم وبنسبة (٩٥) أن هذه التكنولوجيا تعتبر الأساس لتحقيق الميزة التنافسية.

ملخص الدراسات السابقة حول الذكاء الاصطناعي والفجوات البحثية

دراسة (Mukherjee, 2022) بعنوان :

Application of artificial intelligence: benefits and limitations for human potential and labor-intensive economy an empirical investigation into pandemic ridden Indian industry

تطبيق الذكاء الاصطناعي الفوائد و القيود على الإمكانيات البشرية والاقتصادية : دراسة تجريبية على الصناعات الهندية هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى استخدام الذكاء الاصطناعي في المنظمات، ومعرفة طبيعة التغييرات على الوظائف المستقبلية في الهند، حيث اعتمدت الدراسة المنهج التاريخي، وقد تمثل مجتمع الدراسة في الشركات الصناعية الهندية، فتكونت عينة الدراسة من المدراء العاميين ومدراء الموارد البشرية، وكما أخذت العينة من خلال أسلوب الاختيار الهادف للعينة، فكان حجم العينة (١٤) فرداً. ومن نتائج الدراسة وجود ضعف في استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي، ذلك بسبب وجود مقاومة شديدة وتخوف من قبل موظفي المنظمات لعملية تنفيذ الذكاء الاصطناعي، وقلة الخبرة تكلفتها المرتفعة، وكما بينت الدراسة أن تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في وظائف الأعمال هو أمر بالغ الأهمية، فقد أصبح من الضرورات في العديد من المنظمات، فقد حثت الدراسة الشركات بمختلف أنواعها أن تتبنى استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي والتخلص قدر الإمكان من الأعمال اليدوية التقليدية وبهذا تقديم خدمات فعالة لأصحاب المصلحة ذات جودة عالية.

الاتجاهات البحثية السائدة في مجال الذكاء الاصطناعي وتأثيره على المؤسسات

شهدت الأبحاث العلمية حول الذكاء الاصطناعي تطوراً ملحوظاً في السنوات الأخيرة، حيث تركزت الدراسات على مجموعة من القضايا الحيوية التي تعكس الأهمية المتزايدة لهذه التقنية في مختلف المجالات. ومن خلال مراجعة الأبحاث الحديثة، يمكن تحديد أبرز الاتجاهات البحثية السائدة في هذا المجال، والتي تم التركيز عليها بشكل متكرر من قبل الباحثين.

١. تحقيق الميزة التنافسية من خلال الذكاء الاصطناعي

يُعد الذكاء الاصطناعي أحد الأدوات الأساسية التي تعتمد عليها الشركات والمؤسسات لاكتساب ميزة تنافسية في السوق. أظهرت العديد من الدراسات، مثل دراسة Rosa et al., 2022، أن اعتماد تقنيات الذكاء الاصطناعي في الأنشطة التجارية والتسويقية يساعد في تحسين تجربة العملاء، وتقليل تكاليف التشغيل، وزيادة كفاءة الإنتاجية. كما أن تطبيقه في تحليل البيانات الضخمة واتخاذ القرارات الاستراتيجية يمكن أن يمنح المؤسسات تفوقاً على المنافسين.

الاتجاهات البحثية السائدة في مجال الذكاء الاصطناعي وتأثيره على المؤسسات

تحديات تبني الذكاء الاصطناعي في المؤسسات

رغم الفوائد العديدة التي يجلبها الذكاء الاصطناعي، إلا أن هناك تحديات تعيق انتشاره وتطبيقه على نطاق واسع. فقد أشارت دراسة Mukherjee, 2022 إلى وجود مقاومة كبيرة من قبل الموظفين تجاه هذه التكنولوجيا، خاصة في البيئات التي تعتمد على العمالة الكثيفة، ويرجع ذلك إلى التخوف من فقدان الوظائف بسبب الأتمتة، إضافة إلى ارتفاع تكلفة الاستثمار في تقنيات الذكاء الاصطناعي والحاجة إلى تدريب الموظفين على استخدامها بفعالية.

٣. دور الذكاء الاصطناعي في دعم اتخاذ القرار الإداري

من الاتجاهات البحثية البارزة أيضاً هو دراسة أثر الذكاء الاصطناعي في تحسين عملية اتخاذ القرارات الإدارية. فقد بينت دراسة آل عزام وآل ظفيرة، ٢٠٢٣ أن هناك علاقة إيجابية بين استخدام الذكاء الاصطناعي وجودة القرارات الإدارية، حيث يساعد الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات بشكل أكثر دقة وسرعة، مما يتيح للمديرين اتخاذ قرارات مبنية على معلومات دقيقة وتوقعات مدروسة. كما يساهم في تقليل الأخطاء البشرية وتحسين كفاءة العمليات الإدارية.

الاتجاهات البحثية السائدة في مجال الذكاء الاصطناعي وتأثيره على المؤسسات

تأثير الذكاء الاصطناعي على إدارة المعرفة

يُعتبر الذكاء الاصطناعي عاملاً مهماً في تحسين إدارة المعرفة داخل المؤسسات، حيث يمكن استخدامه في تنظيم البيانات، استخراج المعرفة المفيدة، وتيسير عملية تبادل المعلومات بين الموظفين، وأشارت دراسة العدوان، ٢٠٢٤ إلى أن تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي يسهم بشكل كبير في تحسين عمليات إدارة المعرفة، مثل اكتساب المعرفة، تخزينها، مشاركتها، وتطبيقها. هذا بدوره يعزز من قدرة المؤسسات على الابتكار وتحقيق الكفاءة التشغيلية.

تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الصناعات المختلفة

تشير الأبحاث إلى تنامي دور الذكاء الاصطناعي في مختلف القطاعات، مثل الصحة، التعليم، التصنيع، والخدمات الحكومية، ففي قطاع الرعاية الصحية، يتم استخدام الذكاء الاصطناعي في التشخيص الطبي، وتحليل صور الأشعة، وتقديم استشارات طبية ذكية، كما يُستخدم في مجال التعليم لتخصيص المناهج الدراسية وفقاً لاحتياجات الطلاب وتحليل أدائهم الأكاديمي.

الفجوات البحثية في مجال الذكاء الاصطناعي

رغم التطورات الكبيرة في الذكاء الاصطناعي، لا تزال هناك فجوات بحثية مهمة تحتاج إلى مزيد من الدراسة. من أبرز هذه الفجوات الجوانب الأخلاقية والقانونية لاستخدام الذكاء الاصطناعي، حيث لم يتم التوصل إلى سياسات واضحة تحكم كيفية استخدامه بطريقة عادلة ومسؤولة، فهناك حاجة إلى أبحاث أعمق حول تأثير الذكاء الاصطناعي على الخصوصية، ومنع تحيز الخوارزميات، ووضع أطر قانونية تحمي حقوق الأفراد.

كما أن التأثيرات النفسية والاجتماعية على القوى العاملة لم تُدرس بشكل كافٍ، حيث تظل مخاوف فقدان الوظائف بسبب الأتمتة وتأثير الذكاء الاصطناعي على الصحة النفسية للعاملين قضايا غير محسومة.

الفجوات البحثية في مجال الذكاء الاصطناعي

هناك نقص في الدراسات المتخصصة حول تطبيق الذكاء الاصطناعي في بعض القطاعات، مثل التعليم، الرعاية الصحية النفسية، والزراعة، مما يحد من إمكانيات الاستفادة منه في هذه المجالات، وتشكل التحديات التقنية فجوة بحثية كبيرة، حيث تفتقر العديد من الأنظمة إلى الشفافية والتفسير الواضح لطريقة اتخاذ القرارات.

كما أن التعامل مع البيانات غير المتوازنة وتطوير أنظمة تعلم مستمر لا يزال من القضايا التي تحتاج إلى مزيد من البحث، لضمان دقة وموثوقية نتائج الذكاء الاصطناعي في التطبيقات المختلفة.

الفجوات البحثية في مجال الذكاء الاصطناعي

هناك حاجة إلى أبحاث تركز على استراتيجيات تنفيذ الذكاء الاصطناعي في المؤسسات، خاصة في الشركات الصغيرة والمتوسطة التي تواجه تحديات مالية وتقنية عند تبني هذه التقنيات، كما أن قياس كفاءة أنظمة الذكاء الاصطناعي لا يزال يعتمد على مؤشرات غير دقيقة، مما يتطلب تطوير نماذج تقييم أكثر تفصيلاً لقياس تأثيره الحقيقي على الأداء المؤسسي.

وهناك فجوة واضحة بين البحث الأكاديمي والتطبيق العملي، حيث لم يتم بعد استكشاف أفضل السبل لنقل الابتكارات البحثية إلى سوق العمل وضمان استخدامها بكفاءة في الشركات والمؤسسات المختلفة.



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

