

أثر الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة اللوجستية: الدور الوسيط جدارات الموارد البشرية في مجمع الملك الحسين للأعمال

الدرادكة، هبة يعقوب عبدالله، و الزعبي، خالد يوسف محمد. (٢٠٢٤). أثر الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة اللوجستية: الدور الوسيط جدارات الموارد البشرية في مجمع الملك الحسين للأعمال (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة مؤتة، مؤتة. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1501939>

أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على ممارسات إدارة الموارد البشرية: دراسة تطبيقية على العاملين بمصلحة الضرائب المصرية "قيمة مضافة"

مهران، إيهاب سعيد ثابت، و رضوان، طارق رضوان محمد. (٢٠٢٤). أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على ممارسات إدارة الموارد البشرية: دراسة تطبيقية على العاملين بمصلحة الضرائب المصرية "قيمة مضافة" (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة طنطا، طنطا. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1512009>



إعداد

الموضوع والإشكالية البحثية

تتشابه الرسالتان في اختيارهما المتعمد للذكاء الاصطناعي كمتغير مستقل يُستهدف لقياس أثره على أداء مؤسسي، إلا أن لكلٍ منهما سياقاً تطبيقياً مختلفاً. فقد ركّزت الرسالة الأولى على “تحسين الكفاءة اللوجستية ودور جدارات الموارد البشرية في مجمع الملك الحسين للأعمال” ضمن مؤسسات اقتصادية أردنية، انطلاقاً من ملاحظة ثغرات في سرعة إنجاز العمليات ودقتها وعدم توافقها مع متطلبات السوق الحديثة، أما الرسالة الثانية، فانطلقت من إشكالية بطء الإجراءات الإدارية وضعف ارتباطها بمؤشرات الأداء الوظيفي في “ممارسة إدارة الموارد البشرية بمصلحة الضرائب المصرية”، ووضعت أهدافاً لقياس أثر أبعاد الذكاء الاصطناعي (دعم اتخاذ القرار، التدريب والتطوير، التعويضات، تقييم الأداء) على مجموعة من ممارسات الموارد البشرية

أولاً: المقدمة

تتسم مقدمة الرسالة الثانية (المصرية) بتركيب لغوي علمي واضح يربط السياق العام للتحول الرقمي في المؤسسات الحكومية بمشكلة الدراسة، حيث أبرز الباحثان أن الذكاء الاصطناعي أصبح من الأدوات الضرورية لتحسين الأداء الإداري، وسلّط الضوء على واقع مصلحة الضرائب في ظل هذه المتغيرات، كما قدّمت المقدمة خلفية معرفية دقيقة حول استخدامات الذكاء الاصطناعي في الموارد البشرية، مما عزز من منطقية الانتقال من العموم إلى الخصوص في عرض الموضوع.

أما في الرسالة الأولى (الأردنية)، فقد بُنيت المقدمة على أرضية جيدة من حيث استعراض المفاهيم الحديثة في الكفاءة اللوجستية والجدارات البشرية، مع توضيح مدى حاجة المؤسسات الاقتصادية الأردنية لمواكبة التطورات التقنية، غير أن الانتقال إلى موضوع الذكاء الاصطناعي لم يكن بنفس مستوى الترابط المنطقي الموجود في الرسالة الثانية، إذ افتقرت المقدمة لتسلسل تحليلي يوضح الفجوة البحثية بشكل مباشر.

المقدمة في الرسالة المصرية أقوى علمياً من حيث الترابط المنطقي وتسلسل الأفكار، بينما كانت المقدمة الأردنية غنية بالمفاهيم ولكن أقل دقة في ربطها بالإشكالية البحثية.

ثانيًا: مشكلة البحث

في الرسالة الثانية، صيغت المشكلة بشكل علمي مباشر، وجرى تحويلها إلى سؤال رئيسي واضح: "إلى أي مدى يؤثر استخدام الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في ممارسات إدارة الموارد البشرية؟"، وهو ما يعكس التزامًا بمنهجية صياغة المشكلة البحثية من حيث التحديد والارتباط بالواقع المؤسسي المصري، كما تم دعم المشكلة بمؤشرات واقعية من بيئة الدراسة (بطء الإجراءات – الاعتماد على الممارسات التقليدية).

وتضمنت الرسالة الأولى عرضًا عامًا لمشكلة "ضعف الكفاءة في سلاسل الإمداد"، وتأخر مؤسسات المجمع الصناعي الأردني في تبني التحول الذكي، إلا أن صياغة المشكلة لم تكن بصيغة سؤال بحثي مباشر، بل جاءت كمقدمة وصفية، مما أضعف إمكانية قياسها بشكل مباشر ضمن الفرضيات..

تميّزت الرسالة المصرية بصياغة مشكلة أكثر دقة ووضوحًا في صورتها الإجرائية والقياسية، بينما جاءت مشكلة الرسالة الأردنية عامة ووصفية، وتحتاج إلى مزيد من التحويل إلى سؤال بحثي قابل للاختبار.

ثالثًا: أهمية الدراسة

جاءت أهمية الرسالة الثانية موزعة على مستويين: الأول نظري يتمثل في سد فجوة معرفية في الأدبيات العربية حول استخدام الذكاء الاصطناعي في الموارد البشرية، والثاني تطبيقي من خلال تمكين مصلحة الضرائب من إعادة بناء ممارساتها الإدارية بطريقة ذكية قائمة على البيانات، وبيّنت الرسالة أهمية تعزيز "القيمة المضافة" عبر أدوات الذكاء الاصطناعي.

أما الرسالة الأولى، فقد ركزت على الأهمية التطبيقية في تحسين الكفاءة التشغيلية داخل المؤسسات الأردنية، وسلطت الضوء على الجدارات البشرية كعنصر مكمل للتقنيات، لكنها لم تفصل بشكل واضح بين الأهمية النظرية والأهمية العملية، ولم تربطها بالفجوة البحثية أو الأدبيات العلمية السابقة بشكل ممنهج.

أهمية الرسالة المصرية أكثر تنظيمًا وشمولًا، إذ تميزت بالفصل بين الجانب النظري والتطبيقي، بينما كانت أهمية الرسالة الأردنية مركزة أكثر على الجانب العملي، لكنها بحاجة لتعزيز الصياغة الأكاديمية وربطها بأدبيات سابقة.

رابعاً أهداف الدراسة

الرسالة الأردنية قد حددت أهدافاً واضحة ومفصلة، تشمل ما يلي:

١. تقديم إطار نظري حول الذكاء الاصطناعي وجدارات الموارد البشرية والكفاءة اللوجستية.
 ٢. التعرف على تصورات المبحوثين حول مستوى استخدام الذكاء الاصطناعي في مجمع الملك الحسين.
 ٣. التعرف على تصوراتهم حول مستوى تحسين الكفاءة اللوجستية.
 ٤. التعرف على تصوراتهم حول مستوى جدارات الموارد البشرية.
- وهذه الأهداف تعكس محاولة الربط بين الذكاء الاصطناعي من جهة، وبين مخرجات الموارد البشرية والكفاءة من جهة أخرى، رغم أن الأهداف لا تُقسّم بوضوح إلى أهداف رئيسية وفرعية كما في الرسالة المصرية.
- أما الرسالة المصرية فقد وضعت هدفاً رئيسياً و ٤ أهداف فرعية متقنة، كل منها مرتبط ببُعد محدد للذكاء الاصطناعي، ما يجعلها أكثر قابلية للقياس الإحصائي، وأكثر دقة في البناء التحليلي.
- الرسالة الأردنية حدّدت أهدافاً جيدة، لكنها كانت أقرب إلى "محاور عامة" للدراسة، بينما امتازت الرسالة المصرية بصياغة أهداف فرعية دقيقة ومنضبطة تربط المتغيرات بشكل واضح، ما يجعلها أقوى من حيث البناء المنهجي القابل للاختبار.

خامسا : الفرضيات

تضمنت كل من الدراستين فرضيات رئيسية وفرعية، إلا أن هناك تمايزاً في طريقة الصياغة والتدرج المنطقي. فقد عرضت الدراسة الأردنية الفرضيات بشكل أكثر تنظيماً، وربطت كل فرضية ببعد من أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع بشكل واضح، ما يساهم في تعزيز الاتساق بين الإطار النظري والتحليل الإحصائي.

في المقابل جاءت فرضيات الدراسة المصرية أقل تنظيماً نسبياً، وكانت بحاجة إلى تمييز دقيق بين الفرضيات الرئيسية والفرعية، كما أن صياغتها لم توضح دائماً العلاقة بين الأبعاد المحددة لكل متغير، وهذا قد ينعكس على دقة بناء النموذج الإحصائي لاحقاً. وعليه، ورغم أن الفرضيات في الدراستين تؤدي الغرض العلمي، إلا أن الدراسة الأردنية تفوقت نسبياً من حيث التناسق الداخلي والوضوح في البناء الفرضي..

سادسا: المنهج المستخدم

اعتمدت كل من الدراسة المصرية والدراسة الأردنية على المنهج الوصفي التحليلي، وهو منهج شائع الاستخدام في البحوث الاجتماعية والإدارية التي تهدف إلى تحليل العلاقات بين المتغيرات واستخلاص نتائج يمكن تعميمها، ويُحسب للدراستين أنهما التزمتا بهذا المنهج المناسب لطبيعة الموضوعات التي تناولتاها، حيث سعتا إلى تحليل أثر متغيرات مستقلة على متغيرات تابعة من خلال أدوات كمية قابلة للقياس.

ومع أن كليهما استخدم نفس المنهج، إلا أن الدراسة الأردنية فصلت في بيان الجوانب التحليلية التي استخدمتها ضمن المنهج، في حين اكتفت الدراسة المصرية بالإشارة إلى المنهج دون تفصيل كافٍ حول أبعاده أو مبررات اختياره، وهذا يُعد نقطة تحتاج إلى تعميق في الرسالة المصرية حتى تعكس وعيًا أكبر بالأبعاد المنهجية.

سابعاً : العينة وحجمها وطريقة اختيارها

من حيث نوع العينة، استخدمت الدراسة المصرية العينة العشوائية الطبقية، وهو أسلوب يضمن تمثيلاً أفضل لشرائح مختلفة ضمن المجتمع المستهدف، خاصة في الحالات التي توجد فيها تباينات هيكلية واضحة كما هو الحال في إدارات الموارد البشرية بالشركات، أما الدراسة الأردنية فقد استخدمت العينة العشوائية البسيطة، وهي طريقة مناسبة أيضاً لكنها لا تضمن – بنفس الدرجة – تمثيل جميع الفئات التنظيمية إن لم تكن متجانسة.

أما من حيث الحجم فقد جمعت الدراسة المصرية بيانات من ٢٤٠ استبانة واستبعدت غير الصالحة، لتحل ٢٢١ حالة فعلية، بينما وزعت الدراسة الأردنية ٥٠٠ استبانة واسترجعت ٤٧٦ صالحة للتحليل، وهو حجم أكبر يعطي قوة تحليلية أفضل وقدرة على تعميم النتائج، ورغم ذلك، كلا الدراستين التزمتا بالحجم المناسب إحصائياً وفقاً لمجتمع الدراسة.

ثامنا : الأساليب الإحصائية المستخدمة

من حيث التحليل الإحصائي، استخدمت كل من الدراستين مجموعة من الأساليب الشائعة مثل: التكرارات والنسب

المئوية. المتوسطات والانحرافات المعيارية، اختبار الثبات (كرونباخ ألفا). تحليل الارتباط والانحدار.

غير أن الدراسة الأردنية توسعت أكثر في استخدام اختبارات الفرضيات، حيث استخدمت الانحدار المتعدد والبسيط، وتحليل التباين، وبيّنت القيم الإحصائية المرتبطة بفرضياتها، مع تفسير دقيق للنتائج.

في حين أن الدراسة المصرية اكتفت باستخدام الانحدار وبعض التحليلات الوصفية، دون توسع في التحليل المتقدم أو المقارنة بين النماذج الإحصائية المختلفة.

هذا لا يعني أن أحد الأسلوبين خاطئ، ولكن يشير إلى أن الدراسة الأردنية كانت أكثر ثراءً من حيث توظيف الأدوات

الإحصائية بما يخدم تحليل الفرضيات بشكل أعمق.

تاسعا : النتائج والتوصيات

اتسم عرض النتائج في الدراسة الأردنية بدرجة عالية من الدقة والمنهجية، حيث تم تحليل البيانات إحصائياً من خلال المتوسطات والانحرافات المعيارية، مع توضيح مدى توافر المتغيرات على مستوى المبحوثين، إضافة إلى استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد لقياس أثر المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة. هذا التحليل قدّم تفسيرات علمية مدعومة بالقيم الإحصائية، مما يُضفي قوة على النتائج ويُسهّل فهمها في سياق بيئة الدراسة الأردنية.

في المقابل جاءت نتائج الدراسة المصرية واضحة من حيث العرض الإحصائي، واشتملت أيضاً على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل الانحدار، لكنها اتسمت ببعض العمومية في تفسير النتائج، حيث لم يتم في بعض المواضع ربط القيم الإحصائية بتفسيرات تطبيقية واضحة تعكس واقع المؤسسات المصرية، كما غاب في بعض الحالات التحليل المقارن بين فئات العينة أو مستوياتها الإدارية، وهو ما كان من شأنه أن يثري النتائج.

النتائج والتوصيات

قدّمت الدراسة الأردنية معالجة قوية في هذا الجانب، حيث حرص الباحث على مقارنة نتائجه بنتائج الدراسات السابقة ذات الصلة، موضحًا أوجه الاتفاق والاختلاف، وتفسير الفروقات بناءً على خصائص العينة وسياق البيئة الأردنية. هذا الأسلوب يعكس وعيًا أكاديميًا متقدمًا بأهمية التراكم المعرفي.

أما في الدراسة المصرية، فقد تم الإشارة إلى عدد من الدراسات السابقة عند عرض بعض النتائج، لكن دون مقارنة منهجية أو تحليل عميق لأوجه التشابه أو التباين، كما لم يتم توضيح الأسباب التي قد تؤدي إلى التوافق أو التعارض مع ما توصلت إليه الدراسات الأخرى، مما يُضعف من قوة المناقشة وثرء العرض.

النتائج والتوصيات

فيما يتعلق بالتوصيات، أظهرت الدراسة الأردنية مستوى عاليًا من الربط بين النتائج والتوصيات، حيث جاءت التوصيات محددة، عملية، وموجهة بوضوح إلى صناع القرار والممارسين والباحثين على حد سواء. وقد تنوعت التوصيات بين الجوانب التنظيمية والتطويرية والتشريعية، مما يعكس إدراكًا لمجالات تطبيق النتائج في الواقع العملي.

في المقابل، احتوت الدراسة المصرية على مجموعة من التوصيات، لكنها جاءت في بعض المواضع بصياغات عامة، تفتقر إلى التحديد وربط مباشر بالنتائج المستخلصة، كما لم تتضمن توصيات موجهة للأطر المؤسسية أو التشريعية أو تُظهر مسارات تطبيقية واضحة، وهو ما يُعد جانبًا يمكن تعزيزه في الدراسات المستقبلية..



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

