

Faculty of Management
Midocean University



أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على تحسين قطاع خدمات الموارد البشرية في شركة تحكم بمدينة الرياض

أسم الطالب

محمد حسين يحيى مستور الحربي

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

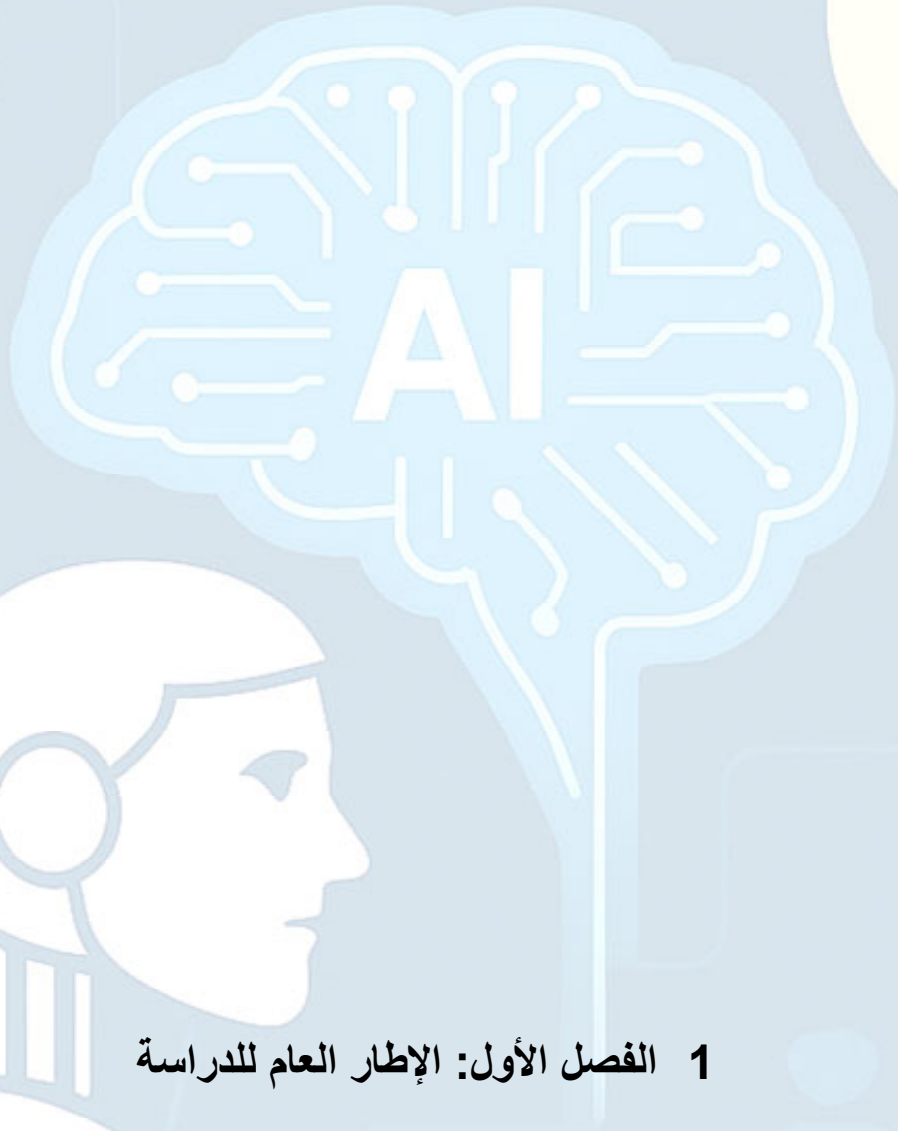
د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

3	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	1
4	1.1 المقدمة.....	
5	1.2 مشكلة الدراسة.....	
6	1.2.1 فجوات على المستوى النظري.....	
6	1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي.....	
7	1.3 أهمية الدراسة.....	
7	1.3.1 على المستوى النظري.....	
8	1.3.2 على المستوى التطبيقي.....	
9	2.6 قائمة المراجع.....	



1 الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة:

مع التغيرات الرقمية السريعة التي تطرأ على العالم، أصبح الذكاء الاصطناعي أحد أهم العوامل التكنولوجية التي تؤثر في بيئات العمل عبر كافة القطاعات، ومن بينها قطاع الموارد البشرية. لم يعد الذكاء الاصطناعي مجرد أداة داعمة، بل أصبح جزءاً أساسياً في تعزيز جودة الإدارة، وتحسين أداء المؤسسات، وتسهيل تجربة الموظف داخل المنظمة وتعتبر شركة تحكم في الرياض نموذجاً حياً للمؤسسات السعودية الراغبة في دمج هذه (Deloitte، 2020). التقنيات الحديثة في نظامها التشغيلي، لتحقيق أهداف رؤية المملكة 2030.

تعتبر إدارة الموارد البشرية من الأجزاء الأساسية في أي مؤسسة، حيث تقوم بمجموعة متنوعة من المهام مثل معالجة الإجازات، وتحديث البيانات الوظيفية، وإصدار خطابات التعريف، والرد على الاستفسارات، وتقديم الدعم الإداري للموظفين. إلا أن الإدارة التقليدية لم تعد قادرة على التعامل مع الزيادة السريعة في الطلبات وتعقيدها، ما يفتح المجال أن اعتماد الذكاء الاصطناعي (Ahmed، 2023) أمام الحلول الذكية لمواجهة هذه التحديات. وقد أظهرت دراسة في القطاعات الحكومية بالسعودية ساهم بشكل مباشر في تقليص فترة الإجراءات الإدارية، وتقليل الأخطاء، وزيادة رضا الموظفين.

تستهدف هذه الدراسة استكشاف تأثير تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة وكفاءة خدمات الموارد البشرية في شركة تحكم، من خلال إنشاء نموذج مفاهيمي يوضح العلاقة بين الذكاء الاصطناعي كمتغير مستقل، وخدمات الموارد البشرية كمتغير تابع، استناداً إلى النتائج السابقة (Jarrahi & Bersin، 2018 & 2019).

1.2 مشكلة الدراسة

يشهد العالم حاليًا تسارعًا في تطور التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي، وقد أثر ذلك على العديد من القطاعات الإدارية والخدمية، بما في ذلك قطاع الموارد البشرية. وعلى الرغم من التقدم الملحوظ في استخدام الذكاء الاصطناعي في العمليات المؤسسية، إلا أن تطبيق هذه التقنية في مجال الموارد البشرية لا يزال محدودًا في بعض المؤسسات، ولم يتم استثمارها بالكامل لتطوير كفاءة الخدمات وزيادة رضا الموظفين.

وقد أشار (Alsaif & Aksoy ، 2023) إلى أن المؤسسات التي لم تعتمد الذكاء الاصطناعي تواجه تحديات متزايدة في كفاءة العمليات، وأكدت دراسة (Jarrahi، 2018) أن الدمج الفعال للتقنيات في بيانات العمل يمكن أن يحدث تغييرات في اتخاذ القرارات وطريقة التفاعل البشري مع الأنظمة الإدارية.

يشير المراقبون إلى أن العديد من المؤسسات، خاصة تلك التي تركز على التقنية، لم تستفد بعد من الفوائد الكاملة للذكاء الاصطناعي في تحسين إجراءات الموارد البشرية. وتُعتبر شركة تحكم بالرياض من المؤسسات الرائدة في المجال التقني، لكنها لا تزال تجد صعوبة في تلبية الطلبات الإدارية بسرعة، وتعتمد في بعض الأحيان على الوسائل التقليدية أو شبه الرقمية في تقديم خدمات الموارد البشرية، مما قد يؤثر على كفاءة العمليات الإدارية الداخلية ويقلل من رضا الموظفين.

لتحليل هذه المشكلة بشكل شامل وبدقة، يمكن تقسيم أبعادها إلى مستويين رئيسيين:

1.2.1 فجوات على المستوى النظري

- ندرة الأبحاث المحلية التي درست العلاقة بين تقنيات الذكاء الاصطناعي وجودة خدمات الموارد البشرية، خاصة في السياق السعودي، مما يقلل من توفر نماذج نظرية قابلة للتطبيق (Bersin، 2019).
- عدم وجود أطر مفاهيمية مختصة بدراسة تأثير تقنيات الذكاء الاصطناعي على تجربة ورضا الموظف عن الخدمات الإدارية (Jarrahi، 2018).
- تباين نتائج الدراسات السابقة على مستوى العالم، مما يجعل من الصعب الوصول إلى تصور علمي موحد حول فعالية الذكاء الاصطناعي في الجوانب الإنسانية والإدارية المعقدة (Aksoy & Alsaif، 2023).

1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي

- عدم كفاية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في خدمات الموارد البشرية ببعض المؤسسات، بالرغم من توفر الحلول التقنية (Deloitte، 2020).
- قلة الدراسات التطبيقية التي تقدم تجارب واقعية ونتائج مفيدة لتوظيف الذكاء الاصطناعي في هذا المجال.
- غياب السياسات الداخلية الواضحة في بعض المؤسسات التي تنظم دمج الذكاء الاصطناعي في عمليات الموارد البشرية (IBM، 2021).

السؤال الرئيسي للدراسة:

ما هو تأثير استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة وكفاءة خدمات الموارد البشرية في شركة تحكم بمدينة الرياض؟

1.3 أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من تناولها لموضوع حديث يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالجهود المبذولة في التحول الرقمي وتحديث الهياكل الإدارية في المؤسسات. يزيد من أهمية هذا البحث الارتفاع المتزايد للاهتمام بتقنيات الذكاء الاصطناعي وقدرتها على إحداث تغيير جذري في كيفية تقديم الخدمات، مما يسهم في تحقيق الفعالية والكفاءة. كما تسلط هذه الدراسة الضوء على أحد القطاعات الحيوية داخل المؤسسات، وهو قطاع الموارد البشرية، الذي يعتبر أساساً لضمان استمرارية الأداء المؤسسي وتحقيق رضا الموظفين وزيادة الإنتاجية.

1.3.1 على المستوى النظري:

- تسهم هذه الدراسة في تعزيز الأدبيات العلمية المرتبطة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية، من خلال تقديم إطار مفاهيمي يربط بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الإدارية (Jarrahi, 2018).
- تعد هذه الدراسة إضافة قيمة للأبحاث التي تتناول العلاقة بين استخدام الأنظمة الذكية ورضا الموظفين، وهو مجال لا يزال بحاجة إلى المزيد من التحقيق والدراسة، خاصة في السياق المحلي (Bersin, 2019).
- تساعد هذه الدراسة في تشكيل تصورات علمية تسهم في دراسة التأثير المتبادل بين التطورات التقنية ومتطلبات الإدارة الحديثة، مما يزيد من الفهم النظري المتكامل لهذه العلاقة (Ahmed, 2023).

1.3.2 على المستوى التطبيقي:

- توفر الدراسة نموذجًا عمليًا يمكن تطبيقه يوضح كيف يمكن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحسين خدمات الموارد البشرية بالشركات السعودية، خاصة في شركة تحكم (Deloitte، 2020).
- تمكن نتائج الدراسة صناع القرار من تقييم الحالة الحالية للخدمات الإدارية واقتراح حلول تقنية تعتمد على أدوات الذكاء الاصطناعي لزيادة الكفاءة والجودة (IBM، 2021).
- تدعم هذه الدراسة مساعي التحول الرقمي التي تتبناها المملكة ضمن رؤية 2030، مع التركيز على أحد أهم المكونات في المنظومة المؤسسية وهو العنصر البشري، مما يساعد على تحسين بيئة العمل وتجربة الموظف (Aksoy & Alsaif، 2023).

1.4 قائمة المراجع:

- Ahmed, M. A. (2023). أثر الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة الخدمات في القطاع الحكومي السعودي. *المجلة السعودية للإدارة العامة*, 2(65)، 145–167.
- Alsaif, A., & Aksoy, M. S. (2023). AI-HRM: Artificial intelligence in human resource management: A literature review. *EKB Journal Management system*, 2(2), 1–7. <https://doi.org/10.21608/jocc.2023.307053>.
- Bersin, J. (2019). *HR Technology 2020: Disruption ahead*. Josh Bersin company. <https://joshbersin.com/>
- Deloitte. (2020). *AI in HR: Transforming the employee experience*. Deloitte Insights. <https://www2.deloitte.com/>
- IBM. (2021). *AI and talent transformation in human resources*. IBM White Papers. <https://www.ibm.com/>
- Jarrahi, M. H. (2018). Artificial intelligence and the future of work: Human- AI symbiosis in organizational decision making. *Business Horizons*, 61(4), 577–586. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2018.03.007>