

دور الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الموارد البشرية بالمؤسسات
الحكومية: بالتطبيق على جامعة بيشة بالمملكة العربية السعودية

The role of artificial intelligence in facilitating the
performance of human resources in government
institutions: by application to Bisha University in the
Kingdom of Saudi Arabia

الإعداد: هند علي عبدالله بامعس

الإشراف: د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

العام الدراسي: 2024

الفصل الدراسي الثاني لعام 2024م

مقدمة الدراسة:

لقد أدت التطورات العلمية والثورة المعلوماتية والاتصالات، مع تطبيقاتها المتجددة، إلى إحداث تغييرات جوهرية في الواقع الإداري، خلال العقد الثالث من الألفية الثالثة، مقارنة بالعقود السابقة، وبرزت مظاهر هذا الواقع الجديد من خلال تراجع العديد من المفاهيم الفكرية والمنظومات التي اعتمدت عليها الدراسات الإدارية القديمة، مما نتج عنه ابتعاد الأساليب الإدارية الحديثة بشكل كبير عن أسس الفكر الإداري وتطبيقاته في العقود الماضية.⁽¹⁾

وتمثل الثورة المعلوماتية أداة العولمة للنظام العالمي الجديد، حيث أدت تقنياتها المتطورة إلى تحولات جذرية وعميقة في سرعة الاتصالات، متجاوزة العوائق التقنية والسياسية والحدود الجغرافية، أصبحت هذه الثورة بمثابة العصب الرئيسي للتغيرات في مختلف نواحي الحياة في عصرنا الحالي، ونظرًا لحاجة المنظمات المختلفة، لم تعد المعلومات تمثل حكرًا على منظمات الأعمال فقط، بل امتدت لتشمل المنظمات الإدارية التي تهدف إلى الربح، مثل الجامعات والمرافق الخدمية كالوزارات والمستشفيات، وبما أن المعلومات تنتج من معالجة البيانات، وهي الناتج المنطقي لنظام المعلومات، فالمعلومات تكتسب أهمية ضرورية للإدارة في تحقيق أهدافها على جميع المستويات، خاصة على المستوى الإداري الاستراتيجي، وذلك من خلال توفير المعلومات المناسبة عن نشاطات المنظمة وعن المؤثرات البيئية التي تتعرض لها، مما يسمح للإدارة العليا بالاعتماد على الطرق التحليلية والاستنتاجية بشكل أكبر من الاعتماد على الحدس، الذي تُجبر الإدارة على اللجوء إليه عند غياب المعلومات.⁽²⁾

وتعتبر الإدارة من أهم متطلبات هذا العصر بجميع مجالاته ومختلف جوانبه النظرية والعملية، وعلى جميع الأصعدة والأنشطة التي تختص بأداء المؤسسات، من جامعات ومدارس ومشاريع تجارية واقتصادية، وكذلك المستويات العليا التي تخص إدارة الدولة والحكومات، ووسيلة للمحافظة على نجاح وتقدم الدول بمختلف الأنشطة والأعمال، وزيادة درجة نموها وازدهارها، ومنذ زمن بعيد، أدركت المؤسسات أهمية الموارد البشرية في تحقيق النجاح، فالموظفون هم بمثابة جوهر لأي مؤسسة، ونجاحهم يعني نجاحها، لذلك، حرصت المؤسسات على تكوين قسم خاص

(1) نورة محمد عبد الله العزام، دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك، المجلة التربوية، كلية التربية، جامعة سوهاج، 2021.

(2) نورة محمد عبد الله العزام، مرجع سابق ذكره، 2021.

بالموارد البشرية ليتولى مهمة رعاية الموظفين وتطويرهم، يُشبه قسم الموارد البشرية رحلة طويلة تبدأ من استقطاب أفضل المواهب، مرورًا بتدريبهم وتطوير مهاراتهم، وتحفيزهم من خلال المكافآت والحوافز، وصولًا إلى تقييم أدائهم وضمان سلامتهم، وتأتي هذه الجهود ضمن إطار سعي المؤسسة إلى تحقيق أهدافها المؤسسية على المدى القريب، ووضع المؤسسة في مكانة تنافسية متميزة على المدى البعيد.⁽³⁾

وفي خضم عالم متسارع التغير، تواجه المؤسسات تحديًا هائلًا للحفاظ على مكانتها التنافسية على المدى البعيد، فلم يعد الاعتماد على الأساليب التقليدية للإدارة كافيًا لمواكبة التطورات المتسارعة، مما يستدعي إحداث ثورة إدارية حقيقية، وفي هذا السياق، يُعد تبني أنظمة الذكاء الاصطناعي بوابة عبور نحو المستقبل، وفي خضم هذه التحولات، تلعب الجامعات دورًا محوريًا بوصفها صرحًا للمعرفة والعلم، ويُعد تبني أنظمة الذكاء الاصطناعي في الجامعات نقلة نوعية في مجال التعليم والتعلم، من خلال توظيف هذه التقنيات، حيث يمكن للجامعات تحسين العمليات الإدارية، وتقديم خدمات تعليمية مُخصصة، وتعزيز التفاعل بين الطلاب، وتوفير بيئة تعليمية تفاعلية تُحفز على الإبداع والابتكار، كما يُمثل دمج أنظمة الذكاء الاصطناعي في المنظمات التعليمية خطوة حاسمة نحو المستقبل، ومن خلال هذه الخطوة، ستمكن الجامعات من لعب دور ريادي في إعداد جيل المستقبل لمواكبة التطورات المتسارعة في مختلف المجالات، وخلق فرص عمل جديدة تُلبّي احتياجات سوق العمل المتغير.⁽⁴⁾

مشكلة الدراسة:

تواجه المؤسسات في الدول النامية تحديات كبيرة في ظل التطورات المتسارعة التي يشهدها العالم، فبات من الضروري تبني نهج جديد في الإدارة يعتمد على تقنيات الذكاء الاصطناعي لمواكبة هذا التطور وتحقيق التقدم المنشود، حيث يقدم الذكاء الاصطناعي إمكانات جديدة وفريدة من نوعها لم تكن متاحة في ظل الإدارة التقليدية، فهو يسمح بأتمتة العديد من العمليات الإدارية، وتحليل البيانات بشكل دقيق، واتخاذ القرارات الاستراتيجية بفعالية أكبر؛ لذا أصبحت معظم الإدارات تعتمد على استخدام التكنولوجيا الحديثة في جميع أعمالها الإدارية من تخطيط وتنظيم

(3) ألاء نعيم بيعة، أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على إنتاجية العاملين في البنوك التجارية الأردنية: الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط، رسالة ماجستير غير منشورة، عمادة الدراسات العليا، جامعة آل بيت: الأردن، 2016.

(4) ألاء نعيم بيعة، مرجع سابق ذكره، 2016.

وتوجيه ورقابة إلكترونية، ولا تكمن المشكلة فقط في إدارة الأفراد والأعمال الإدارية، بل تتعلق أيضاً بقدرة القادة الأكاديميين على التطور المستمر للمؤسسة واكتسابها خبرات متزايدة في ظل المتغيرات الخارجية السريعة في بيئة العمل.⁽⁵⁾

كما أصبح الاعتماد على تقنية المعلومات والاتصالات هو الأساس الذي تنطلق منه الإدارات الحديثة، سيطرت ثورة المعلومات والاتصالات على إدارة التغيير بشكل قاطع، من خلال توظيف المعلومات المتاحة لتحقيق أهداف المؤسسة، وفي ظل توافر هذا التقدم التكنولوجي الكبير وتطور نظم المعلومات، أخذت الاتجاهات الإدارية تتحول تدريجياً من إدارات تقليدية إلى الإلكترونية سعياً للاستفادة من مميزات هذه الإدارات الحديثة بجميع مجالاتها، حيث يركز التحول إلى الإدارة الإلكترونية على زيادة كفاءة عمل الإدارات والمؤسسات لتحسين أدائها.⁽⁶⁾

وفي ضوء ما سبق فإن الباحث يؤكد على أهمية موضوع كفاءة أنظمة الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية، سواء على المستوى العربي أو العالمي، ويشير إلى أن الجهود العربية في هذا المجال لا تزال بحاجة إلى مزيد من التطوير والإثراء، خاصة في ظل التطورات التكنولوجية والإدارية المتسارعة، المعتمدة على أسلوب الذكاء الاصطناعي بشكل متزايد، كما يُشدد الباحث على أهمية مواكبة هذه التطورات في مجال النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية، وذلك لضمان تحقيق أفضل النتائج، لذا جاءت هذه الدراسة للكشف عن دور الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الموارد البشرية بالمؤسسات الحكومية: بالتطبيق على جامعة بيشة بالمملكة العربية السعودية، وعلى وجه التحديد فإن مشكلة الدراسة تتحدد من خلال الإجابة عن التساؤل الرئيسي الآتي: ما دور الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الموارد البشرية في جامعة بيشة بالمملكة العربية السعودية، ويتفرع من هذا التساؤل الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ماهية أنظمة الذكاء الاصطناعي وأدواته؟
2. ماهية إدارة الموارد البشرية؟
3. ما العوامل المؤثرة في تحسين أداء إدارة الموارد البشرية بالجامعات؟

(5) هاشمية قليل، مريم هدايجي، استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء العاملين: دراسة ميدانية في بعض المؤسسات الاقتصادية والعمومية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دايعية – أدرار، 2023.

(6) أحمد عارف صلاح، دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي في وزارة التربية والتعليم في الأردن، مجلة جامعة النجاح للأبحاث: العلوم الإنسانية، 2018.

4. ما مدى مساهمة أنظمة الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الموارد البشرية في الجامعات (جامعة

بيشة بالمملكة العربية السعودية)؟

أهمية الدراسة:

لقد قام الباحث بتوضيح أهمية الدراسة من خلال الأهمية العلمية والأهمية العملية كما يلي:

أولاً: الأهمية العلمية:

1. عمل تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي على تحسين أداء المؤسسات وإنتاجيتها عن طريق أتمتة العمليات أو المهام التي كانت تتطلب القوة البشرية فيما مضى.
2. تُعد إدارة الموارد البشرية حلقة الوصل بين جميع أقسام المنظمة المختلفة، الأمر الذي يساهم في تحقيق نجاح العمل على أعلى مستوى.
3. الذكاء الاصطناعي يجعل العمليات المرتبطة بإدارة الموارد البشرية أكثر فعالية ودقة، ويفتح الباب للابتكار والتحسينات الجديدة.

ثانياً: الأهمية العملية:

1. تساهم هذه الدراسة في توجيه نظر العاملين في مجال القيادة والإدارة إلى أهمية الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية، كونه يساعد في تسريع عملية التوظيف عن طريق فحص السير الذاتية والتطبيقات بسرعة ودقة عالية، ويمكنه التحقق من الخلفيات والمعلومات المقدمة، وتقديم التوصيات بشأن المرشحين الأكثر ملاءمة.
2. تساعد هذه الدراسة في لفت نظر الإداريين في الجامعات الحكومية والخاصة بأهمية استخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية الخاصة بهم، من خلال ما توفره نتائج هذه الدراسة.
3. توفر هذه الدراسة تغذية راجعة للقادة الأكاديميين حول الدور الذي تلعبه أنظمة الذكاء الاصطناعي بإدارة الموارد البشرية بالمؤسسات الحكومية وخصوصاً الجامعات.

أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيسي للدراسة في الكشف عن دور الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الموارد البشرية في جامعة

بيشة بالمملكة العربية السعودية، ويتفرع من هذا الهدف الرئيسي الأهداف الفرعية الآتية:

1. التعرف على ماهية أنظمة الذكاء الاصطناعي وأدواته.
2. التعرف على ماهية إدارة الموارد البشرية.
3. دراسة العوامل المؤثرة في تحسين أداء إدارة الموارد البشرية بالجامعات.
4. قياس مدى مساهمة أنظمة الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الموارد البشرية في الجامعات (جامعة بيشة بالمملكة العربية السعودية).

الدراسات السابقة:

لقد قام الباحث بتقسيم الدراسات السابقة الى دراسات عربية ودراسات أجنبية، كما قام بترتيب الدراسات السابقة في كل قسم من الأحدث الى الاقدم، وسنقوم بتوضيح ذلك كما يلي:

أولاً: الدراسات العربية:

1. دراسة (هاشمية قليل، مريم هداجي، 2023)، بعنوان " استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين

أداء العاملين: دراسة ميدانية بعض المؤسسات الاقتصادية والعمومية".

هدفت الدراسة الى إعطاء محتوى نظري موجز ومبسط عن مفهوم الذكاء الاصطناعي وطبيعة تقنياته، ومحاولة ابراز دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء العاملين، بالإضافة الى عرض مختلف المؤسسات التي تستعمل تقنيات الذكاء الاصطناعي، واتبعت الدراسة منهج الوصفي التحليلي، حيث مكن الأسلوب النظري للدراسة في الإحاطة بالجانب النظري للذكاء الاصطناعي ومعرفة مدى تأثيره على أداء العاملين، أما الأسلوب التحليلي تم استعماله في الجانب التطبيقي لدراسة مجموعة من المؤسسات التي تنشط في هذا المجال وتحليل البيانات والتحقق من صحة الفرضيات، ولقد توصلت الدراسة الى العديد من

النتائج من أهمها: تدريب العاملين على تطبيقات الذكاء الاصطناعي وخاصة إدارة الموارد البشرية من أجل رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية، وضع نظام حوافز جيدة للمتميزين بمجال العمل في برنامج الذكاء الاصطناعي، ضرورة إعداد خطط فعالة لتدريب وتأهيل جميع العاملين على تطبيق الذكاء الاصطناعي، حيث أن الذكاء الاصطناعي هو أحد الفروع الجديدة لعلم الحواسيب إذا هو عبارة عن جعل الآلات والحواسيب تفكر وتستنتج وتعطي الحلول في المواقف الصعبة، الذكاء الاصطناعي له، وكذا توضيح الرؤية اتجاه الموضوع تكنولوجيا المعلومات وإزالة الغموض، كما أوصت الدراسة بالاهتمام بعملية التدريب الموظفين على استخدام هذه التطبيقات، ذلك الى جانب تشجيع الاهتمام كل ما هو تكنولوجيا لأننا في عصر يتسم بتغيرات سريعة في هذا المجال والسعي من الخروج من الطريقة التقليدية من اجل تطوير المؤسسة، بالإضافة الى أنه يجب على المؤسسة تحفيز مواردها البشرية من خلال زيادة مختلف المنح وتنوع الكفاءات.

2. دراسة (نوره محمد، 2021)، بعنوان " دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الادارية لإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك".

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك، وقد اعتمدت الباحثة لإجراء الدراسة المنهج التحليلي. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير أداة الدراسة (الاستبانة) كأداة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة التي تم اختيارها بأسلوب الطريقة العشوائية لجمع البيانات من إداري الموارد البشرية بجامعة تبوك والبالغ عددهم (٧٠) موظفاً وموظفة بعد أن تم التأكد من صدقها وثباتها. تكونت أداة الدراسة من (٣٦) فقرة لقياس فاعلية برنامج قائم على الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك. أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) في أداة الدراسة تعزى لمتغيرات الدراسة الجنس المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة عند مستوى دلالة (0.05)، وعلى ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة فقد أوصت الباحثة بالعديد من التوصيات منها ضرورة إجراء المزيد من الدراسات حول الذكاء الاصطناعي وعلاقته بكفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية بحيث تشمل عينات أكبر من الجامعات على مستوى المملكة.

3. دراسة (أميرة زروق، 2020)، بعنوان " دور التكنولوجيا في تحسين أداء الموارد البشرية: دراسة حالة

لشركة توزيع الكهرباء والغاز. مديرية التوزيع بسكرة".

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أهم المواضيع المتعلقة بالمؤسسات الاقتصادية والتي تعد من أهم متطلبات العصر الحالي، ألا وهي دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسة، حيث أصبحت ضرورة الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات رغبة ملحة لدى كل المؤسسات، فنظرا للتسارع المتزايد في تكنولوجيا المعلومات أصبح علي المؤسسة قياس وتقييم أدائها بصورة دورية وهذا في محاولة منها لتحسينه بصورة مستمرة ولذلك قاموا بدراسة حالة مؤسسة سونلغاز بسكرة، حيث تمت الدراسة على عينة من الأفراد اعتمادا على الاستبيان وقاموا بتحليل البيانات من اجل اختبار الفرضيات لتأكيد أو نفي وجود دور بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين أداء الموارد البشرية، وقد توصلوا إلى وجود دور ايجابي لتكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية لدى مؤسسة سونلغاز وذلك لنظر لتحسن التطور الملحوظ في رفع أداء المؤسسة، وتم التوصل الى النتائج التالية: تساعد تكنولوجيا المعلومات في تحديد نقاط القوة والضعف حول البدائل المتاحة لإنجاز العمل، وأيضا تدريب العاملين على نظم المعلومات وتطبيقات استخدامها عن بعد.

4. دراسة (سارة قادري، 2018)، بعنوان " دور التكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية في

المؤسسة الجزائرية، دراسة ميدانية بمديرية البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والرقمية بأم البواقي".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور التكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، وتحددت مشكلة الدراسة بالسؤال الرئيسي التالي: ما هو دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية؟، وقد اعتمد على المنهج الوصفي التحليلي لأنه الأنسب الموضوع الدراسة بحيث تكون مجتمع البحث من 30 موظفا بمديرية البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والرقمية، حيث تمثلت فرضيات الدراسة فيما يلي: لتكنولوجيا المعلومات دور مهم في إدارة الموارد البشرية، وكذلك تساعد تكنولوجيا المعلومات في تطوير وظائف إدارة الموارد البشرية حيث تم التوصل في هذه الدراسة الى مجموعة

من النتائج أهمها: تكنولوجيا المعلومات مهمة بالنسبة للمؤسسات وهذا راجع لأهمية الكبيرة لتطور الكبير الذي يشهده العالم، ان استخدام الحاسوب يوفر الوقت ويسهل الحصول على المعلومات.

5. دراسة (سمية قدروح، لنيدة معريوة، 2018)، بعنوان " تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين أداء الموارد البشرية: دراسة ميدانية إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة جيجل".

توصلت هذه الدراسة إلى إن العصر الذي نعيشه اليوم هو عصر المعلوماتية أو بالأحرى الحقب الجديدة للمعلومات وهذا لما تميز به عن باقي العصور الأخرى من كثرة ودقة المعلومات، فهذه الثورة الرقمية والمعلوماتية أساسها ظهور التكنولوجيا الحديثة من أجهزة حديثة انترانت الخ) واستخدامها في تنفيذ جميع الأعمال في المجتمع من ابسطها إلى اعقدها بالإضافة إلى ما تقدمه من كفاءة وسرعة في معالجة البيانات وإعطاء النتائج المراد الوصول إليها في وقت وجيز جدا وبتكلفة أقل وقد اعتمدت في هذه الدراسة المنهج الوصفي واستخدمنا الاستمارة كأداة أساسية لجمع البيانات وتم اختيارنا للمسح الشامل المجتمع البحث والذي قدر ب 73 مفردة ولتحليل البيانات استخدمنا أسلوب التحليل الكمي والكيفي وبعد تحليل وتفسير بيانات الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية: التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساعد على رفع الأداء الوظيفي بفعالية (الجهد والوقت والتكلفة)، وبفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصال يعزز الاتصال الداخلي بين الموظفين بدراجة كبيرة.

6. دراسة (أصالة رفيق، 2014)، بعنوان " استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إدارة أنشطة المؤسسة، دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية".

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور الفعال الذي تلعبه تطبيقات الذكاء الاصطناعي في عمليات تسيير وإدارة مختلف الأنشطة الإدارية للمؤسسة وأيضا لقاء الضوء على الأهمية التي يتمتع بها الذكاء الاصطناعي وضرورة الاهتمام به والسعي إلى استخدامه والاستفادة منه قدر الإمكان حيث تكون مجتمع الدراسة من 39 عينة وكان منها 17 موظف من بنك الفالحة والتنمية الريفية و22 موظف من مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأم البواقي ، تم الاعتماد على المنهج الاستنباطي وهو وضع مجموعة من الفرضيات ومحاولة أثباتها في الواقع كما تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع المعلومات والبيانات وتم التوصل في هذه الدراسة إلى مجموعة من

النتائج أهمها: توعية المؤسسة الجزائرية على ضرورة استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إدارة أنشطة المؤسسات والاهتمام بعملية التدريب للموظفين على استخدام هذه التطبيقات بهدف التخلي على اليد العاملة الأجنبية.

ثانيا: الدراسات الأجنبية:

1. دراسة (Munira buntAbdul-Aziz bin Abdullah al dawoud)، بعنوان "The reality of using

artificial Intelligence applications in the deanship of Human Resources at imam

Muhammad bun Saud Islamic university"

تهدف الدراسة إلى التعرف على واقع استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في عمادة الموارد البشرية بجامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية ومعرفة متطلبات اللازمة لتطوير العمادة باستخدام هذه التقنيات حيث استخدمت الدراسة المنهج الوصفي واستخدمت كأداء لجمع البيانات الاستبانة التي تم توزيعها على 96 موظف وموظفة التي كانت مجتمع الدراسة، وتوصلت الدراسة الى ان واقع استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في عمادة الموارد البشرية جاء بدرجة كبيرة ومتوسطة.

2. دراسة (Tanya, B. 2007)، بعنوان "The contrfeedback on employee performance tion of

_HRM to HRM Effective Ness".

تناولت الدراسة قياس مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية في كفاءة أداء الموارد البشرية، من خلال دراسة أجريت على وزارة الداخلية في هولندا حيث توصلت الدراسة الى ان التطبيق الفعلي للتكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية مرتبط بكفاءة الموارد بشري ومن خلال تحليل الانحدار توصل الباحث الى ان وجود تطبيق تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية من حيث المحتوى والمضمون هي العامل التفسيري، للأكثر أهمية في كفاءة استراتيجية الموارد البشرية، وأوصت الدراسة الى اجراء المزيد من البحوث الكمية المتعلقة بقياس كفاءة تكنولوجيا المعلومات في أداء الموارد البشرية وبإدخال المزيد من المتغيرات للنموذج الذي توصل اليه الباحث.

3. دراسة (Peter baloh, Peter trkman, 2003)، بعنوان "Influence of internet and icrosoft technology

"Works and humain resource management information"

تناولت هذه الدراسة التي تم اجراؤها في سلوفينيا، أثر الانترنت تكنولوجيا المعلومات في حياتنا
كيفية الاتصال والتعلم والعمل، كيفية تغيير الانترنت وتكنولوجيا المعلومات لنمط حية الانسان الاجتماعية
وطريقة التفكير واطر ذلك التغير على العمل وإدارة الموارد البشرية، حيث توصلت الدراسة الى أن الانترنت
وتكنولوجيا المعلومات يستخدمان بشكل كبير في المجالات التالية: أنماط عمل جديدة نشأت بفعل تطور
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ICT مثل العمل من خلال المنزل (عن بعد) والمشاريع الموجهة.

التعقيب على الدراسات السابقة:

في ضوء ما تم تناوله في الدراسات السابقة يتضح للباحث أن الدراسات السابقة جاءت متفقة مع الدراسة
الحالية من حيث الهدف، هدفت دراسة (هاشمية قليل، مريم هداجي، 2023) الى إعطاء محتوى نظري موجز ومبسط
عن مفهوم الذكاء الاصطناعي وطبيعة تقنياته، ومحاولة ابراز دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء العاملين،
بالإضافة الى عرض مختلف المؤسسات التي تستعمل تقنيات الذكاء الاصطناعي، كما هدفت دراسة (أميرة زروق،
2020) الى التعرف على أهم المواضيع المتعلقة بالمؤسسات الاقتصادية والتي تعد من أهم متطلبات العصر الحالي، ألا
وهي دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسة، حيث أصبحت ضرورة الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات
رغبة ملحة لدي كل المؤسسات، وهدفت دراسة (نوره محمد، 2021) الى التعرف على دور الذكاء الاصطناعي في رفع
كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك، ويتمثل هدف الدراسة الحالية في الكشف عن دور الذكاء
الاصطناعي في تحسين أداء الموارد البشرية في جامعة بيشة بالمملكة العربية السعودية.

كما اتفقت معظم الدراسة السابقة مع الدراسة الحالية من حيث المنهج حيث انتهجت الدراسات السابقة
المنهج الوصفي التحليلي، مثل ما ورد في دراسة (سمية قدروح، لنيدة معريوة، 2018)، دراسة (سارة قادري، 2018)،
دراسة (نوره محمد، 2021)، دراسة (هاشمية قليل، مريم هداجي، 2023)، كما اتفقت الدراسات السابقة مع الدراسة
الحالية من حيث النتائج التي توصلت اليها حيث توصلت دراسة (سمية قدروح، لنيدة معريوة، 2018) الى أن التدريب

على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساعد على رفع الأداء الوظيفي بفعالية (الجهد والوقت والتكلفة)، وبفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصال يعزز الاتصال الداخلي بين الموظفين بدراجة كبيرة، كما أوصت (هاشمية قليل، مريم هداجي، 2023) بأهمية تدريب العاملين على تطبيقات الذكاء الاصطناعي وخاصة إدارة الموارد البشرية من أجل رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية، وضع نظام حوافز جيدة للمتميزين بمجال العمل في برنامج الذكاء الاصطناعي، ضرورة إعداد خطط فعالة لتدريب وتأهيل جميع العاملين على تطبيق الذكاء الاصطناعي.

وعلى النقيض من ذلك جاءت الدراسات السابقة مختلفة مع الدراسة الحالية حيث هدفت دراسة (أصالة رفيق، 2014) الى ابراز الدور الفعال الذي تلعبه تطبيقات الذكاء الاصطناعي في عمليات تسيير وإدارة مختلف الأنشطة الإدارية للمؤسسة وأيضا لقاء الضوء على الأهمية التي يتمتع بها الذكاء الاصطناعي وضرورة الاهتمام به والسعي الى استخدامه والاستفادة منه قدر الإمكان، وهي بذلك لم تركز على ابراز دور الذكاء الاصطناعي على أداء العاملين (الموارد البشرية)، ولكنها ركزت على ابراز دوره في الأنشطة الإدارية للمؤسسة، والدراسة الحالية تركز على ابراز الدور الذي يلعبه الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الموارد البشرية بالمؤسسة، كما جاءت أغلب الدراسات السابقة مختلفة عن الدراسة الحالية من حيث مجتمع الدراسة أو الحدود المكانية الخاصة بها، حيث أن أغرب الدراسات كان مجتمع الدراسة الخاص بها هو منظمات أعمال وشركات ولم يكن مجتمع البيئة التعليمية المتمثل في الجامعات، كما أن أغلب الدراسات السابقة طبقت الدراسة الخاصة بها في دول مختلفة بخلاف المملكة العربية السعودية.

وعليه فإن الفجوة البحثية للدراسة تتمثل في أنه لا توجد دراسات قامت بتناول دور أنظمة الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الموارد البشرية بالجامعات وخصوصا جامعة بيشة بالمملكة العربية السعودية بشكل كافٍ، وهذا ما دفع الباحث وحثه الى اجراء الدراسة الحالية كونها تُعد من الدراسات الهامة التي ستمثل إضافة علمية قوية في مجال الأبحاث الإدارية بجميع المكتبات العربية.

المنطلقات النظرية للدراسة:

نظرية تشارلز بيرو (Charles Perrou):

تنطلق هذه الدراسة الموضوع التكنولوجيا من أنها تعني المعرفة وليس الآلة، فالتكنولوجيا هي الوسيلة التي يتم من خلالها تحويل المواد الخام إلى سلع وخدمات، ويركز هذا المفهوم للتكنولوجيا على ناحيتين من المعرفة وهما:⁽⁷⁾

■ مدى عدد وتنوع المهام ودرجة رويتها أو مستوى تعقيدها، فهل مهام العمل محدود أم متنوعة، وما هي درجة بساطتها وتعقيدها؟

■ مدى إمكانية إتباع إجراءات البحث التحليلية والمنطقية في حل المشاكل في العمل والتي تتفاوت حسب درجة كون المشاكل واضحة قابلة للتحديد والمعالجة أو معقدة يصعب تحليلها.

وقد صنف بيرو Perrou التكنولوجيا وفق الأساس المعرفي إلى أربعة أنواع هي:⁽⁸⁾

■ تكنولوجيا روتينية بسيطة Routine Technology.

■ تكنولوجيا غير روتينية ومعقدة Non-Routine Technology.

■ تكنولوجيا هندسية Engineering Technology.

■ تكنولوجيا حرفية Croft Technology.

وتصنف التكنولوجيا الروتينية بأنه ليس فيها أعمالا استثنائية ومتنوعة، بل مهام سهلة الحل، أما التكنولوجيا والمهام غير الروتينية فتصف بكثرة وتنوع الأعمال وصعوبة التعامل معها، ومن الأمثلة على ذلك عملية التخطيط الإستراتيجي، أما التكنولوجيا الهندسية فتتميز بوجود عدد كبير من المشاكل المختلفة التي يجب التعامل معها بطريقة منظمة وعقلانية، والمثل عليها وظيفة المهندس، أما التكنولوجيا الحرفية فتتميز بأنها تتعامل مع قضايا تتكرر مع مرور

(7) سمية قردوح، وليندة معريوة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين اداء الموارد البشرية. جيجل _ الجزائر: جامعة جيجل، 2018.

(8) سمية قردوح، وليندة معريوة، مرجع سابق ذكره، 2018.

الوقت، وغير متنوعة كثيرا، وذلك مع معالجتها والوصول لحلول بشأنها تستلزم خبرة خاصة، ويوضح الجدول تصنيف بيرو للتكنولوجيا.⁽⁹⁾

الجدول رقم: 01 تصنيفات تشارلز بيرو لأنواع التكنولوجيا:

إستثناءات محدودة	إستثناءات كثيرة
تكنولوجيا حرفية	تكنولوجيا غير روتينية
تكنولوجيا روتينية	تكنولوجيا هندسية

ويرى بيرو أن آليات الرقابة والتنسيق المتصلة في التنظيم تختلف باختلاف نوع التكنولوجيا المستخدمة، فكلما كانت التكنولوجيا روتينية كان التنظيم معقدا، ويعتمد أسلوب التنصيب في العمل، والعكس صحيح، كما أن من الأمور التنسيق التي تتأثر بالتكنولوجيا المستعملة بـ:⁽¹⁰⁾

- حرية التصرف واتخاذ القرار.
- قدرة الجماعات على تحديد الأهداف والإستراتيجيات.
- علاقات العمل بين الأقسام والإدارات المختلفة.
- مدى وجود تنسيق بين الجماعات سواء في عمليات التخطيط أو العمليات الأخرى.

نستخلص مما سبق أن أداء الأعمال في المنظمات التي تستعمل التكنولوجيا الروتينية الروتينية إتباع الإجراءات الرقابية والتنسيقية المقننة، حيث تتواجد الرسمية والأسلوب المركزي في الإدارة، أما التكنولوجيا غير الروتينية فتستلزم وجود نظام إداري مرن يتبع الأسلوب اللامركزي في الإدارة، ويسمح بتفاعل كبير فيما بين العاملين، أما التكنولوجيا الحرفية Craft فتستلزم الاستعانة بأصحاب الخبرات والتأهيل المعرفي العالي، وهو أمر يتطلب نمطا من

(9) سمية قروح، وليندة معريوة، مرجع سابق ذكره، 2018.

(10) سمية قروح، وليندة معريوة، مرجع سابق ذكره، 2018.

اللامركزية، وكذلك الأمر فإن التكنولوجيا الهندسية ولكثرة الإنشاءات والاختلافات والتنوع في العمليات منها إمكانية القيام بعملية البحث والتحليل، فإنه ينفع معها أسلوباً يجمع بين مركزية اتخاذ القرارات وضمان درجة من المرونة.⁽¹¹⁾

المنهجية وطرق البحث:

تحتوي المنهجية وطرق البحث على كلاً من فروض الدراسة، نموذج الدراسة، منهج الدراسة، الأساليب الإحصائية، مجتمع وعينة الدراسة، ويمكن توضيحهم فيما يلي:

أ) فروض الدراسة:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الموارد البشرية بالمؤسسات الحكومية (جامعة بيشة بالمملكة العربية السعودية)، ويندرج من ذلك الفرض الرئيسي عدة فروض فرعية متمثلة في:

1. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعالجة البيانات في تحسين أداء الموارد البشرية بالمؤسسات الحكومية (جامعة بيشة بالمملكة العربية السعودية)،

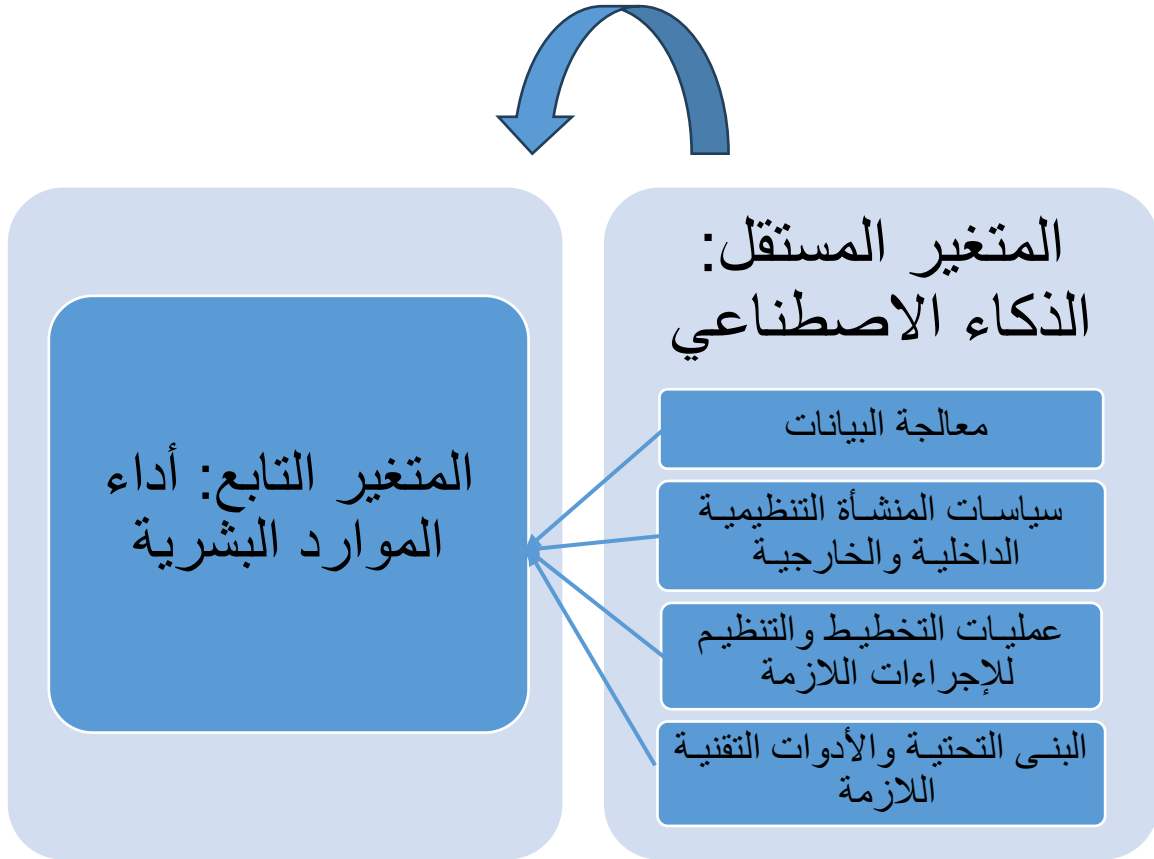
2. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسياسات المنشأة التنظيمية الداخلية والخارجية الاصطناعي في تحسين أداء الموارد البشرية بالمؤسسات الحكومية (جامعة بيشة بالمملكة العربية السعودية).

3. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعمليات التخطيط والتنظيم للإجراءات اللازمة في تحسين أداء الموارد البشرية بالمؤسسات الحكومية (جامعة بيشة بالمملكة العربية السعودية).

4. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبنى التحتية والأدوات التقنية اللازمة في تحسين أداء الموارد البشرية بالمؤسسات الحكومية (جامعة بيشة بالمملكة العربية السعودية).

(11) سمية قردوح، وليندة معريوة، مرجع سابق ذكره، 2018.

ب) نموذج الدراسة:



ج) منهج الدراسة:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي حيث إنه قام بوصف الظاهرة محل الدراسة باعتماده على جمع الإطار النظري الخاص بالدراسة من خلال الدراسات والاطروحات السابقة المرتبطة بها، كما قام الباحث بإجراء دراسة تحليلية في الجزء التطبيقي للتأكد من صحة الفروض التي وضعها سابقاً، وذلك بغرض التوصل الى نتائج أكثر دقة.

د) الأساليب الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراس وتحليل البيانات التي تم جمعها، سوف يتم استخدام الأساليب الإحصائية

المناسبة باستخدام البرامج الإحصائي (SPSS Version 26) :

- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) للتأكد من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان.
- المتوسط الحسابي (Mean) وذلك لمعرفة مدي ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية.
- استخدام الانحراف المعياري (Standard Deviation) للتعرف على مدي انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ولكل بُعد من أبعادها الرئيسية عن متوسطها الحسابي.
- تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression Analysis لمعرفة أثر كل بُعد من أبعاد (الذكاء الاصطناعي) على (تحسين أداء الموارد البشرية).
- تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) لمعرفة أثر أبعاد (الذكاء الاصطناعي) على (تحسين أداء الموارد البشرية).

هـ) مجتمع وعينة الدراسة:

- مجتمع الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في أعضاء هيئة التدريس التي تعمل بجامعة بيشة بالمملكة العربية السعودية، والبالغ عددهم (1200) عضو.
- عينة الدراسة: تتمثل عينة الدراسة في الموارد البشرية التي قامت باستخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي في أداء أعمالها بجامعة بيشة بالمملكة العربية السعودية، وبذلك تكون تلك العينة ممثلة لمجتمع الدراسة البالغ عددها (291)، وتم الحصول على تلك العدد وفقاً للجدول الإحصائية المستخدمة لاستخراج حجم العينة من المجتمع المستهدف، وتم ارفاق هذا الجدول في الملاحق.

وتتمثل المعادلة التي تم استخدامها في الآتي:

$$\text{حجم العينة} = \frac{(J-1) \times 2_{\epsilon}}{2_{\mu}}$$

ع = الدرجة المعيارية المقابلة لمعامل الثقة الذي تم اختياره وهو 95%

ل = معدل تواجد الخاصية في المجتمع ولصعوبة قياسها نفترض إنها تمثل 50%

م = مستوى المعنوية المسموح به في النتائج وهو 5%

أدوات الدراسة:

تتمثل أداة الدراسة في الاستبانة لجمع البيانات من عينة البحث، وتتكون الاستبانة من ثلاث محاور تتمثل في

الآتي:

- المحور الأول: سيتضمن هذا المحور على الخصائص الشخصية والوظيفية للمدراء والموظفين عينة الدراسة والمتمثلة في (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة...الخ).
- المحور الثاني: سيتضمن هذا المحور على الفقرات التي تقيس الذكاء الاصطناعي وأبعاده (المتغير المستقل).
- المحور الثالث: سيتضمن هذا المحور على الفقرات التي تقيس تحسين أداء الموارد البشرية وأبعاده (المتغير التابع).

صدق أداة البحث:

سيتم التأكد من صدق الاستبانة بواسطة عرضها في هيئتها الأولية على عدد من الأكاديميين المتخصصين في إدارة الأعمال، وإجراء التعديلات طبقاً لوجهات نظر المحكمين على الاستبانة.

ثبات الأداة:

سوف يتم التحقق من ثبات الاستبانة بواسطة استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) على محاور الدراسة لمعرفة مدى الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة لكل بعد ولكل متغير، ومن خلال النتائج سوف نتأكد من مدى صدق وصحة وثبات أداة الدراسة (الاستبانة) ومدى صلاحيتها في التحليل الإحصائي.

مجالات الدراسة:

- الحدود الموضوعية: اقتصر الباحث في هذه الدراسة على تسليط الضوء حول الكشف عن دور الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الموارد البشرية بالمؤسسات الحكومية.
- الحدود المكانية: اقتصر الباحث على تطبيق هذه الدراسة على جامعة بيشة بالمملكة العربية السعودية.
- الحدود البشرية: قام الباحث بتطبيق هذه الدراسة على عينة تقدر حجمها نحو (291) من أعضاء هيئة التدريس بجامعة بيشة بالمملكة العربية السعودية.
- الحدود الزمنية: قام الباحث بتطبيق هذه الدراسة خلال العام الدراسي 2025/2024م.

تقسيم الدراسة المقترح:

- الفصل الأول: الإطار التمهيدي للبحث.
- الفصل الثاني: الإطار النظري.
- الفصل الثالث: الدراسة الميدانية.
- الفصل الرابع: مناقشة النتائج.
- قائمة المراجع.
- الملاحق.

المراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية:

- أحمد عارف صلاح، دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي في وزارة التربية والتعليم في الأردن، مجلة جامعة النجاح للأبحاث: العلوم الإنسانية، 2018.
- أصالة رفيق، استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إدارة أنشطة المؤسسة، الجزائر، 2014.
- ألاء نعيم بيعه، أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على إنتاجية العاملين في البنوك التجارية الأردنية: الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط، رسالة ماجستير غير منشورة، عمادة الدراسات العليا، جامعة آل بيت: الأردن، 2016.
- أميرة زروق، دور التكنولوجيا في تحسين أداء الموارد البشرية. دراسة شركة تزويغ الكهرباء والغاز. بسكرة. الجزائر: جامعة بسكرة، 2020.
- سارة قادري، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية. مديرية البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والرقمية بالبواقي. الجزائر: جامعة العربي بن مهيدي _ أم البواقي، 2018.
- سميرة قردوح، وليندة معريوة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية. جيجل _ الجزائر: جامعة جيجل، 2018.
- نورة محمد عبد الله العزام، دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك، المجلة التربوية، كلية التربية، جامعة سوهاج، 2021.
- هاشمية قليل، مريم هداجي، استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء العاملين: دراسة ميدانية في بعض المؤسسات الاقتصادية والعمومية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دايعية – أدرار، 2023.

ثانيا: المراجع باللغة الإنجليزية:

- Abdullah al dawoud, m. (n.d.). the realty of using artifclclol intelligence applllicationsin Gheg deanshlp of human resources.
- Tanya, B. (2007). Thecontrfeedbackonemployée perfomance"tion of _HRM to HRM Effective Ness.
- Small- Sample Techniques. The NEA Research Bulletin, Vol. 38(December 1960), p. 99.
- Peter, b., & peter, t. (2003). Influence of influence and InTechnology. Work and humantressource mangement information.