

أثر الذكاء الاصطناعي على التطوير التنظيمي: دراسة ميدانية على شركة مصر للتأمين

جنيدي، أحمد مجدي أحمد. (٢٠٢٤). أثر الذكاء الاصطناعي على التطوير التنظيمي: دراسة
ميدانية على شركة مصر للتأمين. مجلة البحوث المالية والتجارية، ٢٤ ، ٥١١ - ٥٤٥. مسترجع

من <http://search.mandumah.com/Record/1461903>



إعداد

نوره ال تويم

مقدمة

تُعَدّ الدراسة التي أجراها جنيدي (٢٠٢٤) من الدراسات التطبيقية الحديثة التي تناولت موضوعًا معاصرًا ذا أهمية متزايدة، وهو أثر الذكاء الاصطناعي على التطوير التنظيمي، وقد تم تطبيقها على إحدى أكبر شركات التأمين في مصر. تكتسب الدراسة أهميتها من تركيزها على دور الموارد البشرية والبنية التحتية المؤسسية في توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحقيق التحول التنظيمي، وهو ما يتقاطع مباشرةً مع موضوعات التحول الرقمي، واستراتيجيات التطوير المؤسسي، وبناء القدرات.

اعتمد الباحث على تصميم استبائي دقيق شمل ٢٨٠ موظفًا من مختلف المستويات الوظيفية، وركّز على ثلاثة أبعاد رئيسية لبنني الذكاء الاصطناعي: الإمكانيات البشرية، الإمكانيات المادية، والقدرات التقنية.

وانتهت الدراسة إلى نتائج مفادها أن ضعف التبني الفعّال للذكاء الاصطناعي يُعزى بدرجة كبيرة إلى قصور في الإمكانيات البشرية، الأمر الذي يدفع نحو تفسير هذه الظاهرة ضمن إطار نظري يعنى بالعامل البشري.

التبرير العلمي لاختيار نظرية رأس المال البشري

يستند اختيار نظرية رأس المال البشري كإطار نظري لتحليل هذه الدراسة إلى عدد من الاعتبارات العلمية والمنهجية:

١. التركيز على الكفاءات البشرية كمحرك للتطوير التنظيمي:

نظرًا لأن الدراسة أبرزت أن أحد أهم معوقات توظيف الذكاء الاصطناعي يكمن في عدم كفاية الكوادر المؤهلة معرفيًا وتقنيًا، فإن نظرية رأس المال البشري تُمثّل إطارًا تفسيريًا مناسبًا؛ إذ تُركّز على الاستثمار في التعليم والتدريب وتنمية القدرات كوسيلة لتحقيق النمو المؤسسي.

٢. الارتباط المفاهيمي بين الذكاء الاصطناعي ورأس المال البشري:

تقنيات الذكاء الاصطناعي لا تُطبّق في الفراغ، وإنما تحتاج إلى موارد بشرية مدربة تملك المهارات اللازمة لتصميمها وتفعيلها وتحليل مخرجاتها. ومن ثم، فالنظرية تُمكننا من تحليل الفجوة بين توافر التكنولوجيا ومدى الاستعداد البشري لاستخدامها بفعالية.

التبرير العلمي لاختيار نظرية رأس المال البشري

مواءمة النظرية مع أهداف الدراسة:

تستهدف الدراسة تحليل علاقة الذكاء الاصطناعي بالتطوير التنظيمي. ونظرية رأس المال البشري، كما صاغها شولتز (١٩٦١) وطورها بيكر (١٩٦٤)، تؤكد أن رأس المال البشري المُعزز بالتدريب والمعرفة هو أحد الشروط الأساسية لنجاح عمليات التحول والتنمية في المؤسسات.

التحليل في ضوء نظرية رأس المال البشري

تفسير النتائج بالمفاهيم النظرية

النتائج التي توصلت إليها الدراسة، والتي تشير إلى وجود قصور في تبني الذكاء الاصطناعي نتيجة لضعف الكفاءات البشرية، تجد تفسيراً مباشراً في المفاهيم الجوهرية لنظرية رأس المال البشري، فالنظرية تفترض أن الموارد البشرية تمثل أصلاً اقتصادياً ذا قيمة، وأن نقص الاستثمار في هذه الموارد ينعكس سلباً على أداء المؤسسة.

وأظهر التحليل الإحصائي أن مستوى المعرفة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي لدى الموظفين كان متدنياً، وأن البرامج التدريبية المتوفرة لا تلبي احتياجات العصر الرقمي، وهو ما يتفق مع فرضيات النظرية حول العائد المنخفض الناتج عن ضعف الاستثمار في رأس المال البشري.

التحليل في ضوء نظرية رأس المال البشري

إبراز العلاقة بين رأس المال البشري والتطوير التنظيمي

بحسب النظرية، كلما زاد تراكم المعرفة والخبرة والمهارات داخل المؤسسة، زادت قدرتها على التكيف والتطور، وهو ما يمكن ملاحظته بوضوح في نتائج الدراسة، حيث تم الربط بين ضعف التبني التقني للذكاء الاصطناعي، وضعف الحراك التنظيمي. وعليه، فإن الاستثمار في الموارد البشرية يمثل شرطاً بنيوياً لنجاح أي مبادرة تطوير تقني أو تنظيمي.

تحليل الفجوات بناءً على النظرية

تشير الدراسة إلى أن معظم التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي لم تكن تتعلق بالأدوات أو البرامج، بل بالبشر الذين سيتعاملون معها، وهنا تقدم نظرية رأس المال البشري تفسيراً عميقاً لهذه الفجوة، وترشد صانع القرار إلى أن الحل لا يكمن في استيراد التكنولوجيا فحسب، بل في بناء قاعدة بشرية قادرة على استيعابها وتكييفها وفق السياق المؤسسي.

نقاط القوة في توظيف نظرية رأس المال البشري

يمثل استخدام نظرية رأس المال البشري في تحليل الدراسة موضع قوة رئيسي، كونها تتيح تفسيرًا سببيًا ومنطقيًا للنتائج التي توصل إليها الباحث، لا سيما فيما يتعلق بتحديد الكفاءات البشرية كمحور مركزي في نجاح أو فشل عمليات التبني التكنولوجي. فالنظرية، كما صاغها شولتز وبيكر، تفترض أن الأفراد ليسوا مجرد أدوات تنفيذية، بل يمثلون أصولًا استراتيجية يمكن الاستثمار فيها لتعزيز العائد المؤسسي، وهو ما ينسجم مع النتائج التي أظهرت قصورًا في تدريب وتأهيل الموظفين ضمن بيئة الدراسة.

وتكمن القوة الأخرى للنظرية في تركيزها على العامل البشري كعنصر محدد للتطوير التقني والتنظيمي، وهو ما يتوافق مع الطرح المحوري للدراسة التي اعتبرت أن قصور الموارد البشرية هو المعيق الأهم أمام التوسع في تطبيقات الذكاء الاصطناعي..

نقاط القوة في توظيف نظرية رأس المال البشري

هذه المقاربة تُعيد توجيه بوصلة التطوير من التركيز على الأنظمة التقنية البحتة إلى تنمية وتفعيل القدرات البشرية، مما يعزز من قابلية التطبيق العملي للتوصيات المستخلصة من الدراسة، لا سيما تلك المتعلقة بإعادة هيكلة برامج التدريب، وتطوير المهارات الرقمية.

علاوة على ذلك، توفر نظرية رأس المال البشري قاعدة صلبة لبناء خطط تنموية مستدامة تعتمد على الاستثمار المستمر في الأفراد، وليس فقط في الأجهزة أو البرمجيات، ومن هذا المنطلق فإن النظرية لا تُفسّر فقط الواقع القائم، بل تتيح أيضاً استشراف المسارات المستقبلية للتطوير التنظيمي في بيئات الأعمال التي تتسم بالتغير التكنولوجي المتسارع..

نقاط الضعف والمحدودية في استخدام النظرية

رغم المزايا التفسيرية لنظرية رأس المال البشري، إلا أنها ليست كافية بمفردها لتقديم فهم شامل لكافة أبعاد الظاهرة المدروسة، فالنظرية تركز بدرجة أساسية على الاستثمار في الأفراد كأداة لتعزيز الأداء، لكنها تُغفل الجوانب التنظيمية غير البشرية التي قد تعوق أو تُسهّم في نجاح تبني الذكاء الاصطناعي، مثل الثقافة المؤسسية، نماذج القيادة، البيروقراطية، والمناخ الداخلي للمؤسسة، وهذه عوامل حيوية في سياق دراسة جنيدي (٢٠٢٤)، خصوصًا أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تتطلب تغييرًا جذريًا في أنماط العمل وأساليب التفكير المؤسسي، وليس فقط مهارات الأفراد..

نقاط الضعف والمحدودية في استخدام النظرية

ومن ناحية أخرى، تنطلق النظرية من فرضية أن الاستثمار في الأفراد يؤدي بالضرورة إلى عوائد ملموسة، لكنها لا تأخذ في الاعتبار معوّقات السياق المؤسسي، كضعف الميزانية، أو غياب القيادة الاستراتيجية، أو مقاومة التغيير من الإدارات العليا، وهي كلها عناصر برزت ضمن نتائج الدراسة كمؤثرات غير مباشرة على فاعلية الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسة. بمعنى آخر، تُعالج النظرية "المدخلات البشرية"، لكنها تتجاهل البنية التحتية الحاكمة التي تُفَعّل أو تُقيد هذه المدخلات. كما أن الاعتماد الحصري على نظرية رأس المال البشري قد يُفضي إلى تبسيط مفرط للظاهرة البحثية، عبر اختزالها في بُعد واحد هو التأهيل المعرفي أو المهاري، في حين أن الابتكار التنظيمي والتقني يتطلب تفاعلاً معقداً بين الأفراد والنظم والسياسات والبيئة الخارجية.

مدى ملائمة نظرية رأس المال البشري

تُعد نظرية رأس المال البشري إطارًا مناسبًا بدرجة معتبرة لتفسير النتائج التي توصلت إليها الدراسة، وذلك نظرًا لارتكازها على فرضية محورية مفادها أن الأفراد يمثلون موردًا اقتصاديًا يمكن تعظيمه من خلال الاستثمار في التعليم والتدريب والخبرة.

وبالعودة إلى نتائج الدراسة، يتبيّن أن العنصر البشري مثل أحد أبرز المحددات في ضعف تطبيقات الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسة، وهو ما يجعل النظرية ملائمة لتفسير هذا القصور، فضعف التأهيل الرقمي، وغياب برامج التدريب المنهجي، وندرة الكفاءات التقنية، جميعها تدخل ضمن نطاق ما تصفه النظرية بالفجوة في رأس المال المعرفي والمهاري، الأمر الذي يُفسر جزئيًا تعرّض عمليات التطوير التنظيمي.

مدى ملائمة نظرية رأس المال البشري

كما تنسجم النظرية مع النتائج التي أظهرت أن التحسين في الأداء المؤسسي والتطوير التقني لا يمكن أن يتحقق بمعزل عن الاستثمار الموجّه في الموظفين، سواء عبر إعادة هيكلة برامج التوظيف أو عبر بناء قدرات داخلية للتعلّم المستمر، ومن هذا المنظور، يمكن القول إن النظرية لا تفسر فقط الوضع الراهن، بل توفر تصورًا مستقبليًا للإصلاح التنظيمي القائم على تمكين رأس المال البشري.

ومع ذلك، تظل ملائمة النظرية جزئية وليست شاملة، حيث إنها تركز على الأفراد بمعزل عن بقية مكونات النظام التنظيمي، مما يجعلها قاصرة عن الإحاطة بالعوامل السياقية الأوسع التي ظهرت في الدراسة، مثل محدودية البنية التحتية التقنية أو غياب الرؤية الاستراتيجية الداعمة، وأن النظرية توقّر تفسيرًا قويًا لبُعد محدد من أبعاد المشكلة البحثية، لكنها لا تكفي وحدها لتقديم فهم شامل ومتكامل لجميع مكونات الظاهرة.

مدى ملائمة نظرية رأس المال البشري

كما تنسجم النظرية مع النتائج التي أظهرت أن التحسين في الأداء المؤسسي والتطوير التقني لا يمكن أن يتحقق بمعزل عن الاستثمار الموجه في الموظفين، سواء عبر إعادة هيكلة برامج التوظيف أو عبر بناء قدرات داخلية للتعلّم المستمر. ومن هذا المنظور، يمكن القول إن النظرية لا تفسر فقط الوضع الراهن، بل توفر تصورًا مستقبليًا للإصلاح التنظيمي القائم على تمكين رأس المال البشري.

وتظل ملائمة النظرية جزئية وليست شاملة، حيث إنها تركّز على الأفراد بمعزل عن بقية مكونات النظام التنظيمي، مما يجعلها قاصرة عن الإحاطة بالعوامل السياقية الأوسع التي ظهرت في الدراسة، مثل محدودية البنية التحتية التقنية أو غياب الرؤية الاستراتيجية الداعمة، وبالتالي فإن النظرية توقّر تفسيرًا قويًا لبُعد محدد من أبعاد المشكلة البحثية، لكنها لا تكفي وحدها لتقديم فهم شامل ومتكامل لجميع مكونات الظاهرة.



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

