

أثر الذكاء الاصطناعي على ممارسات الموارد البشرية: دراسة تطبيقية على شركة جاهز

الدولية بالرياض

إعداد:

عبد الله مطررجمان العنزي

الرقم الأكاديمي:

241000417

العام الدراسي

2024م

قائمة المحتويات

1	مقدمة.....	1.
3	مشكلة الدراسة.....	1.
4	أهمية الدراسة.....	2.
5	أهداف الدراسة.....	3.
5	أسئلة الدراسة.....	4.
6	الدراسات السابقة.....	5.
15	التعقيب على الدراسات السابقة:.....	
16	الفجوة البحثية:.....	
16	المنطلقات النظرية للدراسة.....	6.
18	المنهجية وطرق البحث.....	7.
18	فرضيات الدراسة:.....	أ.
19	نموذج ومتغيرات الدراسة:.....	ب.
20	منهجية الدراسة.....	ت.
20	الأساليب الإحصائية:.....	ث.
21	مجتمع وعينة الدراسة.....	8.
22	أدوات الدراسة.....	9.
23	مجالات الدراسة.....	9.
24	تقسيم الدراسة المقترح.....	10.
25	قائمة المراجع.....	

1. مقدمة.

شهدت السنوات الماضية تطوراً كبيراً في كافة مجالات المعرفة؛ حيث أطلق على العصر الحالي مجموعة مختلفة من المسميات، والتي تمثلت في عصر الانفجار المعرفي، عصر المعلوماتية، عصر الثورة العلمية المعرفية، مصر حرب المعلوماتية كقوى تتحكم بالعالم، وأصبح الذكاء الاصطناعي من الموضوعات التي تستقطب أكبر تغطية في كافة المجالات الأكاديمية؛ حيث يشهد الميدان انتشاراً واسعاً، وذلك يرجع لمجموعة من الأسباب التكنولوجية المتسارعة من جهة، والأسباب الاقتصادية المفتعلة من طرف الشركات من جهة أخرى، والتي تم تعزيزها بظهور البيانات الضخمة في السنوات الأخيرة. (العتل، العنزي، العجمي، 2021م، 31)

واتسمت الثورة الصناعية الرابعة بظهور عدداً من التقنيات التي ستغير وجه العالم، كما أن الذكاء الاصطناعي سيمثل أحد أهم هذه التقنيات، وذلك يرجع لتعدد استخداماته في المجالات المختلفة، (الشرقاوي، 2023م، 283)، ومن ثم نجد أن تقنيات الذكاء الاصطناعي تُعد من العلوم الحديثة التي ارتبطت بالإنسان منذ العقود الخمسة الماضية، كما أن السياسة الرقمية الاقتصادية أصبحت جزءاً لا يتجزأ من المجتمع؛ حيث يرجع السبب الأساسي من وراء ذلك إلى أن تقنيات الذكاء الاصطناعي قد خرقت أغلب المجالات، وهو ما شجع صانعي السياسات التكنولوجية الجديدة على التفكير بكيفية توظيفه، وذلك بغرض خدمة مصالحهم الاقتصادية العليا، بغض النظر عن بذل الجهود للتفكير في مصالح الإنسان الاقتصادية وتنظيمهم، بالإضافة إلى مراقبة الذكاء الاصطناعي التوليدي، مع الأخذ في الاعتبار أنه في ظل التطور التكنولوجي الهائل والمتسارع وما يشهده العالم من تحولات في ظل الثورة الصناعية الرابعة فسيكون الذكاء الاصطناعي بمثابة محرك التقدم والنمو والازدهار خلال السنوات القليلة القادمة. (العبيدي، 2023م، 137)

وساهمت التطورات السريعة والمتلاحقة في عالمنا اليوم في التأثير على منظمات الأعمال، بالإضافة إلى التأثير على حرية انتقال الخدمات والسلع المختلفة بين الدول بشكل يدعو لإعادة النظر في دراسة العمليات الإدارية التي تمارسها المؤسسات، وهو ما أسهم في رفع مستوى الأداء والإنتاجية داخل المؤسسات، وفي ظل هذه التطورات بدأ الاهتمام بعمليات نظم الموارد البشرية في المؤسسات المعاصرة، لكون الموارد البشرية بمثابة المورد الأهم التي تعتمد عليه الإدارة في تحقيق أهدافها. (القردحجي، 2013م، 1)

ويعمل اندماج الذكاء الاصطناعي مع ممارسات إدارة الموارد البشرية على تغيير كيفية تجنيد المنظمة للقوى العاملة وإدارتها وإشراكها باستخدام الذكاء الاصطناعي، حيث أصبحت الآلات قادرة الآن على اتخاذ القرارات بناءً على البيانات التاريخية والأنماط السلوكية بدقة أكبر من الأشخاص. ونتيجة لهذا التحول تم استبدال جميع العمالة البدنية بالآلات، مما أجبر متخصصي الموارد البشرية على تولي المزيد من الأدوار الإستراتيجية. وتقديم فوائد تطبيق الذكاء الاصطناعي في مختلف وحدات إدارة الموارد البشرية، ومعالجة التحديات التي تواجه تطبيق الذكاء الاصطناعي في كفاءة الموارد البشرية. مما يساهم في تعزيز فعالية وكفاءة وظائف الموارد البشرية في المنظمة. (عبد المحسن، كاظم، 2023م، 1)

1. مشكلة الدراسة.

يواكب العالم في ظل السنوات الأخيرة تطوراً كبيراً في مجال تقنية المعلومات والاتصالات؛ حيث ظهرت مجموعة من الأساليب التي تعتمد بشكل كبير على تقنية الوسائل المتعددة، كما أنها تعتمد على توظيف المستحدثات التقنية لتحقيق الأداء المتميز والمتطور، وهو ما يطلق عليه بالثورة الصناعية الرابعة والتي تتمثل بشكل أساسي في الذكاء الاصطناعي؛ حيث إنه قد أسهم بشكل كبير في تغيير المؤسسات عن التفكير التقليدي والاتجاه إلى هذه الثورة بالإضافة إلى مواكبة تطورات العصر الذي يتسم بالتطور المستمر للبنية التحتية الذكية والمتصلة رقمياً، وبدأت تتسابق العديد من الدول على تطبيق الذكاء الاصطناعي في كافة القطاعات المجتمعية بالدولة، بما في ذلك قطاع المجتمع المدني والموارد البشرية. (إبراهيم، 2024م، 107)

وفي ضوء ذلك بدأت تسعى العديد من المؤسسات في الدول النامية إلى التقدم والتطور؛ حيث يرجع السبب الأساسي وراء ذلك إلى انعدام قدرتها على التعامل مع معطيات العصر، وذلك في الوقت الذي لم يعد هناك بديل آخر لتلك المؤسسات سوى توجيهها نحو الذكاء الاصطناعي، مع الأخذ في الاعتبار أن ذلك يُعد بمثابة نمطاً جديداً ومختلفاً تماماً عن الإدارة التقليدية، وذلك نظراً لما يقدمه من إمكانيات فريدة وجديدة بحيث يصعب الاستغناء عن استخدامها، بالإضافة إلى أن الإدارات في ظل العصر الحديث تعتمد في كافة عملياتها الإدارية على استخدام التكنولوجيا الحديثة سواء فيما يتعلق بعمليات التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة الالكترونية، كما أن المشاكل التي تتعرض لها الإدارة التقليدية لم تعد متمثلة فقط في إدارة الأفراد والأعمال الإدارية فقط، وإنما باتت تواجه القادة الأكاديميين في مقدرتهم على التطور المستمر للمؤسسة بالإضافة لاكتسابها أيضاً مجموعة من الخبرات المتزايدة، فيما يتعلق بالكم الهائل من المتغيرات السريعة في بيئة العمل التي تحيط بالمؤسسة. (العزام، 2021م، 472)

ومن هنا يُثار لدى الباحث التساؤل الرئيسي الآتي:

إلى أي مدى تؤثر تقنيات الذكاء الاصطناعي على ممارسات إدارة الموارد البشرية، وذلك بالتطبيق على

شركة جاهز الدولية بالرياض

2. أهمية الدراسة.

تتمثل أهمية الدراسة في كلٍ من الأهمية العلمية والعملية، كالآتي:

❖ الأهمية العلمية (النظرية):

- تُعد الدراسة بمثابة محاولة لجمع ما تم تناوله فيما يتعلق بالأدبيات العلمية الأكاديمية في تقنيات الذكاء الاصطناعي وممارسات إدارة الموارد البشرية.
- تظهر أهمية الدراسة النظرية أيضاً في مساهمتها العلمية في الجانب النظري والتي نرجع أهميتها إلى قيام الباحث بترجمة المراجع العلمية من مصادرها الأجنبية بشكلٍ كامل.
- تتجلى الأهمية العلمية للدراسة في أهمية اختبار فرضيات الدراسة، بالإضافة إلى مدى تبني تلك المنظمات للجوانب العلمية والموضوعية التي تتعلق بتطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي من أجل الاستفادة منها في تحسين ممارسات الموارد البشرية.

❖ الأهمية العملية (التطبيقية):

- تتمثل الأهمية التطبيقية للدراسة في مدى استفادة شركة جاهز الدولية بالرياض من تقنيات الذكاء الاصطناعي من أجل تحسين ورفع كفاءة ممارسات إدارة الموارد البشرية.
- تتمكن شركة جاهز الدولية من زيادة معدلات فرص النمو والابتكار بداخلها عند تطبيقها لتقنيات الذكاء الاصطناعي.
- تدعم تقنيات الذكاء الاصطناعي من قدرة شركة جاهز الدولية على تحسين معدلات إنتاجيتها وزيادة امكانياتها.

3. أهداف الدراسة.

تمثل الهدف الرئيسي للدراسة في الآتي:

التعرف على مدى فعالية دور الذكاء الاصطناعي في تحسين ممارسات إدارة الموارد البشرية.

ويندرج من هذا الهدف الرئيسي عدة أهداف فرعية، والتي تمثلت في الآتي:

- التعرف على مفهوم كل من الذكاء الاصطناعي ومفهوم إدارة الموارد البشرية.
- التعرف على الخصائص التي تتعلق بتقنيات الذكاء الاصطناعي.
- التعرف على أهداف الذكاء الاصطناعي، ومكوناته ومداخله.
- التطرق لدراسة مجالات وتطبيقات الذكاء الاصطناعي.
- التعرف على أهمية إدارة الموارد البشرية.
- التعرف على خطوات التخطيط للموارد البشرية.
- التطرق لدراسة التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية.
- التطرق لدراسة أثر كل بعد من أبعاد الذكاء الاصطناعي على ممارسات الموارد البشرية.

4. أسئلة الدراسة.

يندرج من التساؤل الرئيسي عدة تساؤلات فرعية، والتي تمثلت في الآتي:

- ما هو مفهوم كل من الذكاء الاصطناعي ومفهوم إدارة الموارد البشرية؟
- ما هي الخصائص التي تتعلق بتقنيات الذكاء الاصطناعي؟
- ما هي أهداف الذكاء الاصطناعي، ومكوناته ومداخله؟
- ما هي مجالات وتطبيقات الذكاء الاصطناعي؟
- ما هي أهمية إدارة الموارد البشرية؟

- ما هي خطوات التخطيط للموارد البشرية.
- ما هي التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية؟
- ما هو أثر كل بعد من أبعاد الذكاء الاصطناعي على ممارسات الموارد البشرية؟

5. الدراسات السابقة.

أولاً: الدراسات العربية.

- دراسة (عبد المحسن، كاظم، 2023م)، بعنوان " دور كفاءة الموارد البشرية في تعزيز تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي".

هدفت الدراسة إلى عدة أهداف؛ حيث تمثل الهدف الرئيسي للدراسة في التعرف على مدى فعالية كفاءة إدارة الموارد البشرية في تعزيز تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي، ويندرج من هذا الهدف الرئيسي عدة أهداف فرعية والتي تمثلت أهمها في اختبار علاقة الارتباط بين كفاءة الموارد البشرية والذكاء الاصطناعي، كما هدفت أيضاً لإيجاد العلاقة بين كفاءة الموارد البشرية وبين تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في أداء المؤسسة، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة لجأ الباحث لوضع مجموعة من الفرضيات؛ حيث تمثلت الفرضية الرئيسية للدراسة في وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين كفاءة الموارد البشرية وبين تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي، ولكي يتمكن الباحث من اختبار صحة فرضيات الدراسة اعتمد على المنهج الوصفي التحليلي؛ حيث اعتمد الباحث على المنهج الوصفي بغرض تناول الاطار النظري من خلال الاستعانة بالكتب، الأطروحات، والرسائل، والبحوث المنشورة في المجالات العملية، كما اعتمد على المنهج التحليلي من خلال الاستعانة بأداة الاستبانة من أجل جمع البيانات والمعلومات التي تتعلق بمتغيرات الدراسة؟، ثم تحليلها احصائياً.

ومن خلال اتباع تلك المنهجية، توصلت الباحثتان إلى مجموعة من النتائج؛ حيث تمثلت

أهمها:

- (1) أكدت الدراسة على أن إدارة الموارد البشرية تواجه مجموعة من التحديات الكبيرة التي لا يمكن معالجتها إلا من خلال تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في أقسام الموارد البشرية.
- (2) كما توصلت الدراسة أيضاً إلى أن تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي أصبح ضرورة ملحة في أقسام الموارد البشرية في البلديات، وبخاصة في قضايا التوظيف والاختيار وعملية الأعداد، بالإضافة إلى الاحتفاظ بالموظفين وإدارة التعويضات والإدارة العامة للموظفين والاحتفاظ بالموظفين.

قدمت الباحثتان مجموعة من التوصيات في ضوء النتائج التي توصل إليها، وتمثلت أهمها

في الآتي:

- (1) معالجة التحديات التي تواجه تطبيق الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية.
- (2) استيعاب واستخدام المعرفة المضمنة في إدارة الموارد البشرية بشكل أكثر كفاءة وفعالية مع تحسين جودة عملهم.

- دراسة (قليل، هداجي، 2023م)، بعنوان "استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء العاملين: دراسة ميدانية على بعض المؤسسات الاقتصادية والعمومية".

هدفت الدراسة إلى عدة أهداف؛ حيث تمثل الهدف الرئيسي في دراسة مدى فعالية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء العاملين، ويندرج من هذه الفرضية الرئيسية عدة أهداف فرعية؛ حيث تمثلت تلك الأهداف في عرض مختلف المؤسسات التي تستعمل تقنيات الذكاء الاصطناعي، كما هدفت أيضاً إلى إعطاء محتوى نظري موجز ومبسط عن مفهوم الذكاء الاصطناعي وطبيعة تقنياته، ولكي تتمكن الباحثتان من تحقيق أهداف الدراسة لجأت الباحثتان لوضع مجموعة من الفرضيات؛ حيث تمثلت الفرضية الرئيسية في وجود علاقة ذات

دلالة إحصائية بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وبين أداء العاملين في المؤسسات محل الدراسة وذلك عند مستوى معنوية 0.05، ومن أجل اختبار صحة فرضيات الدراسة اعتمدت الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي؛ حيث مكن الأسلوب الوصفي الباحثان من الإحاطة بالجانب النظري للذكاء الاصطناعي ومعرفة مدى تأثيره على أداء العاملين، بينما مكن الأسلوب التحليلي الباحثان من استخدامه في الجانب التطبيقي من أجل دراسة مجموعة من المؤسسات التي تنشط في هذا المجال مع تحليل البيانات والتحقق من صحة فرضيات الدراسة.

ومن خلال اتباع تلك المنهجية، توصلت الباحثان إلى مجموعة من النتائج؛ حيث تمثلت أهمها:

- (1) يُساهم تدريب العاملين على تطبيقات الذكاء الاصطناعي وبخاصة إدارة الموارد البشرية في رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية.
- (2) كما توصلت الدراسة أيضاً إلى أن نسبة الاعتماد على تقنيات الذكاء الاصطناعي موجودة إلى حد مقبول بالمؤسسات محل الدراسة، وذلك بسبب ارتفاع درجة استجابة أفراد عينة الدراسة على أبعاد هذا المتغير.
- (3) وجود علاقة ارتباط قوية ذات دلالة إحصائية بين تقنيات الذكاء الاصطناعي وبين أداء العاملين في بعض المؤسسات الاقتصادية والعمومية بأدوار، وذلك عند مستوى معنوية 0.05.

قدمت الباحثان مجموعة من التوصيات في ضوء النتائج التي توصل إليها، وتمثلت أهمها في الآتي:

- (1) الاهتمام بعملية تدريب الموظفين على استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي.
- (2) أن تحرص المؤسسة على تشجيع مواردها البشرية من خلال تنويع الكفاءات وزيادة المنح المختلفة.

(3) تطوير الثقافة المعلوماتية لدى الأفراد قبل استعمال تكنولوجيا المعلومات، مع تحفيزهم وتوعيتهم بأهمية الاعتماد على التكنولوجيا، وأنها بمثابة أداة فعالة في رفع مستويات أدائهم وتسهيل مهامهم.

- دراسة (الفيومي، 2023م)، بعنوان " دور الذكاء الاصطناعي في تنمية ممارسات الموارد البشرية: دراسة ميدانية في البنوك الأردنية".

هدفت الدراسة إلى عدة أهداف؛ حيث تمثل الهدف الرئيسي في التعرف على دور الذكاء الاصطناعي بأبعاده المتمثلة في (النظم الخبيرة، نظم دعم القرارات، نظم مشاركة المعرفة) في تنمية ممارسات الموارد البشرية بأبعادها المتمثلة في (الاستقطاب، الاختيار، التدريب، تقييم الأداء) لدى العاملين في البنوك الأردنية، ولكي يتمكن الباحث من تحقيق أهداف الدراسة اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي من خلال الاعتماد على أداة الاستبانة بجمع البيانات والمعلومات التي تتعلق بمتغيرات الدراسة، اختبارها احصائياً بغرض التحقق من صحة فرضيات الدراسة.

ومن خلال اتباع تلك المنهجية، توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج؛ حيث تمثلت أهمها:

- (1) أظهرت النتائج أن درجة توظيف الذكاء الاصطناعي في ممارسات إدارة الموارد البشرية جاءت مرتفعة، كما أن مستوى ممارسات إدارة الموارد البشرية جاءت مرتفعة أيضاً.
- (2) وأشارت نتائج الانحدار إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي بأبعاده كافة والمتمثلة في (النظم الخبيرة، نظم دعم القرارات، نظم مشاركة المعرفة) وبين ممارسات إدارة الموارد البشرية بأبعادها كافة والمتمثلة في (الاستقطاب، الاختيار، التدريب، تقييم الأداء).

قدم الباحث مجموعة من التوصيات في ضوء النتائج التي توصل إليها، وتمثلت أهمها في

الآتي:

(1) أوصت الدراسة بضرورة التوسع في استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي من أجل تحسين ممارسات إدارة الموارد البشرية.

(2) الإفادة بنظم دعم القرارات والتقنيات التي تتعلق بها في القطاع الخاص، وذلك بغرض الإفادة منها في كافة ممارسات إدارة الموارد البشرية.

- دراسة (الصالح، 2022م)، بعنوان "العلاقة بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وفعالية ممارسات إدارة الموارد البشرية (الاستقطاب والاختيار) في الشركات الصغيرة والمتوسطة".

هدفت الدراسة إلى عدة أهداف؛ حيث تمثل الهدف الرئيسي للدراسة في التعرف على العلاقة بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وفعالية ممارسات إدارة الموارد البشرية (الاستقطاب والاختيار) في الشركات الصغيرة والمتوسطة، ويندرج من هذا الهدف الرئيسي عدة أهداف فرعية؛ حيث تمثلت أهمها في التعرف على مدى استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة لجأ الباحث لوضع مجموعة من الفرضيات؛ حيث تمثلت الفرضية الأولى في عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وبين فعالية استقطاب الموارد البشرية وذلك عند مستوى معنوية 0.01، وتمثلت الفرضية الثانية في عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وبين فعالية اختيار الموارد البشرية وذلك عند مستوى معنوية 0.01، ولكي يتمكن الباحث من اختبار صحة فرضيات الدراسة اعتمد على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال الاعتماد على أداة الاستبانة من أجل جمع البيانات والمعلومات التي تتعلق بمتغيرات

الدراسة، وذلك بغرض تحليلها احصائياً ومن ثم التوصل لمدى صحة أو خطأ فرضيات الدراسة.

ومن خلال اتباع تلك المنهجية، توصلت الباحثة إلى مجموعة من النتائج؛ حيث تمثلت أهمها:

- (1) توصلت الدراسة إلى ميل أفراد العينة للموافقة على وجود استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية في الشركات الصغيرة والمتوسطة.
- (2) كما توصلت الدراسة أيضاً لوجود علاقة إيجابية طردية بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وبين فعالية الاستقطاب للموارد البشرية، وهو ما يدل أيضاً على وجد علاقة إيجابية طردية بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وبين فعالية الاختيار للموارد البشرية.

قدمت الباحثة مجموعة من التوصيات في ضوء النتائج التي توصل إليها، وتمثلت أهمها في الآتي:

- (1) التوسع في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية، مع تحديث تقنيات الذكاء الاصطناعي المستخدمة في إدارة الموارد البشرية وبخاصة في ظل التقدم الهائل في التكنولوجيا وسياسات التحول الرقمي.
- (2) فتح المجال للإبداع وتحفيز الموظفين على الابتكار في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في ممارسات إدارة الموارد البشرية، وذلك من خلال إتاحة ممارسات جديدة في التوظيف والاستقطاب.

- دراسة (العبد اللات، 2020م)، بعنوان "أثر تنوع الموارد البشرية على الذكاء الاصطناعي: دراسة تطبيقية دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية".

هدفت الدراسة إلى عدة أهداف؛ حيث تمثل الهدف الرئيسي في تحليل أثر تنوع الموارد البشرية على الذكاء الاصطناعي، ويندرج من هذا الهدف الرئيسي عدة أهداف فرعية؛ حيث تمثلت أهمها في التعرف على مدى وجودية تنوع الموارد البشرية في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة لجأت الباحثة لوضع مجموعة من الفرضيات؛ حيث تمثلت الفرضية الرئيسية في عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05، وذلك بين تنوع الموارد البشرية بأبعاده المختلفة وبين الذكاء الاصطناعي بدلالة أبعاده كافة، ولكي تتمكن الباحثة من التحقق من صحة فرضيات الدراسة فاعتمدت على المنهج الوصفي الميداني التحليلي، وذلك من خلال الاعتماد على أداة الاستبانة لجمع البيانات والمعلومات التي تتعلق بمتغيرات الدراسة، وذلك بغرض تحليلها إحصائياً.

ومن خلال اتباع تلك المنهجية، توصلت الباحثة إلى مجموعة من النتائج؛ حيث تمثلت

أهمها:

- (1) أكدت الدراسة على وجود أثر لتنوع الموارد البشرية ووجود أثر أيضاً لتنوع العاملين من خلال جلب وجهات نظر جديدة تخدم دائرة الأحوال المدنية والجوازات.
- (2) كما بينت الدراسة وجود أثر لتقبل التنوع على الذكاء الاصطناعي بدلالة أبعاده مجتمعة في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية.

قدمت الباحثة مجموعة من التوصيات في ضوء النتائج التي توصل إليها، وتمثلت أهمها في

الآتي:

(1) زيادة الاهتمام بتطوير قدرات العاملين على التعامل مع الذكاء الاصطناعي في دائرة الأحوال المدنية والجوازات.

(2) تطوير وتطبيق استراتيجية سياستها تجاه العدالة والمساواة، وعدم التمييز في التعامل مع العاملين بالشكل الذي يمكنها من جني العديد من الثمار وتدعيم الثقة بينها وبين العاملين في المؤسسة.

ثانياً: الدراسات الأجنبية.

• دراسة (Mu Li, 2024)، بعنوان " أثر الذكاء الاصطناعي على أنظمة إدارة الموارد البشرية: تطبيقات ومخاطر".

هدفت الدراسة إلى عدة أهداف؛ حيث تمثل الهدف الرئيسي في التعرف على مدى تأثير الذكاء الاصطناعي في تسحين أنظمة إدارة الموارد البشرية، ومن أجل تحقيق الهدف من الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي بغرض تكوين اطار نظري قوي يدعم قدرة الباحث على الامام بمتغيرات الدراسة، بالإضافة إلى تحليل مدى فعالية اعتماد المؤسسات على أنظمة الذكاء الاصطناعي في تطوير أنظمة إدارة الموارد البشرية، وفي ضوء اتباع الباحث تلك المنهجية تم التوصل إلى مجموعة من النتائج؛ حيث تمثلت أهمها في أن دمج النظام الجديد جنيماً إلى جنب من الممكن أن يُعزز من المشاركة البشرية بشكل كبير، مع ضمان رفع كفاءة مستوى أداء العاملين في المؤسسة، وفي ضوء النتائج التي تم التوصل إليها من قبل الباحث فقدم مجموعة من التوصيات لدعم تلك النتائج؛ حيث تمثلت أهمها في تعزيز اصلاح الموارد البشرية للمؤسسة مع استخدامها على النحو الأمثل.

- دراسة (Alsaif, Aksoy, 2023)، بعنوان " الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية: مراجعة الأدبيات".

هدفت الدراسة إلى عدة أهداف؛ حيث تمثل الهدف الرئيسي في التعرف على دور الذكاء الاصطناعي في ممارسات إدارة الموارد البشرية، ومن أجل تحقيق الهدف من الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي بغرض تكوين اطار نظري قوي يدعم قدرة الباحثان على الامام بمتغيرات الدراسة، بالإضافة إلى تحليل مدى فعالية دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين ممارسات إدارة الموارد البشرية، ومن خلال اتباع تلك المنهجية، توصل الباحثان إلى مجموعة من النتائج؛ حيث تمثلت أهمها في أن تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي قد غيرت بشكل متزايد ممارسات إدارة الموارد البشرية المختلفة.

- دراسة (Soni, 2022)، بعنوان " دراسة تأثير الذكاء الاصطناعي على إدارة الموارد البشرية".

هدفت الدراسة إلى عدة أهداف؛ حيث تمثل الهدف الرئيسي في التعرف على تأثير الذكاء الاصطناعي على ممارسات الموارد البشرية، ومن أجل تحقيق الهدف من الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي بغرض تكوين إطار نظري قوي يدعم قدرة الباحث على الامام بمتغيرات الدراسة، بالإضافة إلى تحليل مدى فعالية أنظمة الذكاء الاصطناعي على فعالية ممارسات الموارد البشرية، وفي تلك الدراسة تم الاعتماد على نماذج الانحدار من أجل تكوين نموذج انحدار لتقدير أثر الذكاء الاصطناعي على الموارد البشرية ، وفي ضوء الاعتماد على تلك المنهجية توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج؛ حيث تمثلت أهمها في أن المؤسسات غالبيتها قد اعتمدت غالبية المؤسسات على تطبيقات الذكاء الاصطناعي في ممارسات لإدارة الموارد البشرية، كما أن هناك رد إيجابي من قبل المستجيبين بأنه من المحتمل أن يقبلوا بإدخال الذكاء الاصطناعي في ممارستهم داخل المؤسسة، وقدم الباحث مجموعة من التوصيات لدعم نتائج

الدراسة؛ حيث تمثلت أهمها في أن تضع الشركات استراتيجية تنظيمية بسيطة وموجزة، وذلك بغرض دمج الذكاء الاصطناعي في عملية التوظيف، كما أوصي الباحث أيضاً بأن يستبدل القائمون بالتوظيف المهام السهلة والمستهلكة للوقت بتكنولوجيا الذكاء الاصطناعي الذكية.

التعقيب على الدراسات السابقة:

- اتفقت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية من حيث تركيزها على دور الذكاء الاصطناعي في تحسين ممارسات إدارة الموارد البشرية، وهو ما أكدت عليه دراسة (Soni, 2022)، دراسة (الصالح، 2022م)، كما اتفقت الدراسات السابقة أيضاً مع الدراسة الحالية من حيث المنهجية المتبعة؛ حيث اتفقت الدراسات على الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من خلال الاعتماد على أداة الاستبانة في جمع البيانات والمعلومات التي تتعلق بمتغيرات الدراسة، وهو ما أكدت عليه دراسة (Alsaif, 2023)، دراسة (Aksoy, 2023)، دراسة (الفيومي، 2023م).
- اختلفت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية من حيث الحدود المكانية للدراسة؛ حيث ظهر هذا الاختلاف من خلال أن دراسة (الصالح، 2022م) قد اعتمدت على دراسة الشركات الصغيرة والمتوسطة، بينما الدراسة الحالية اتخذت شركة جاهز الدولية بالرياض محلاً لدراسة مدى فاعلية تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين ممارسات إدارة الموارد البشرية.

الفجوة البحثية:

أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة قد تمثل في توجيهها نحو دراسة مدى فاعلية تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين ممارسات إدارة الموارد البشرية بالتطبيق على شركة جاهز الدولية بالرياض اعتماداً على المنهج الوصفي التحليلي من خلال استخدام أداة الاستبانة لجمع البيانات والمعلومات التي تتعلق بمتغيرات الدراسة، وهو ما لم يتم تناوله في الدراسات السابقة من قبل الباحثين من قبل، وذلك وفقاً لحدود علم الباحث.

6. المنطلقات النظرية للدراسة.

تتعدد النظريات التي تتعلق بتقنيات الذكاء الاصطناعي، وتمثلت أهمها في الآتي: (درويش، الليثي، 2020م، 73:74)

❖ نظرية عدم الاكتمال الخاصة بجودل:

أكدت النظرية على أنه لا يمكن لنظام رسمي كبرنامج الحاسوب أن يقوم بإثبات كافة البيانات الحقيقية، ويعتقد روجر بينروز وآخرون أن نظرية جودل قد وضعت حداً لما يمكن أن يفعله الإنسان.

❖ فرضية نظام نويل وسيمون للرموز المادية:

أكدت تلك الفرضية على أن جوهر الذكاء يكمن في المقدرة على معالجة الرموز، وعلى عكس ذلك يعتقد أوبير دريفوس أن الخبرات البشرية تتشكل بشكل غريزي لا واعي، ولا تعتمد على التلاعب بالرموز بشكل واعي، كما أنها تتطلب أن يكون لدى الإنسان شعور بالموقف حتى وإن لم تكن لديه المعرفة الكاملة بالرموز.

❖ آلات الحساب والذكاء "قانون تورينج":

يقوم هذا القانون على فرضية أن الجهاز يعمل بذكاء يضاهي الانسان، فذكائه يماثل ذكاء الانسان، كما تفيد تلك النظرية بأن نحكم على ذكاء الآلة بناءً على أدائها.

❖ فرضية سيرل حول الذكاء الاصطناعي القوي:

يمكن أن يكون لجهاز الحاسوب عقلاً يماثل عقل الانسان ان تمت برمجته بشكل ملائم بالمدخلات والمخرجات الصحيحة، يرد سيرل على هذا التأكيد بحجته المعروفة بالغرفة الصينية، والتي تطلب منا أن ننظر داخل الكمبيوتر، لنحاول أن نعرف أين قد يكون هذا العقل.

وقد فسرت الفرضيات السابقة فلسفة الذكاء الاصطناعي في بنيته وتصميمه وعلاقته الذكاء الإنساني بذكاء الآلة، فالذكاء الاصطناعي قد يقوم بالعديد من المهام التي يقوم بها الانسان بسرعة ودقة عالية، إلى جانب أنه قد يقلل من احتمالية وجود الأخطاء التي قد تنتج عن التدخل البشري مما يقلل من وجود المخاطر، إلى جانب إمكانية استخدام الذكاء الاصطناعي بتقنياته المختلفة في العمليات المصرفية وفي البنوك للتقليل من المخاطر التي قد تحدث من التدخل البشري، فالأجهزة والبرمجيات الحديثة تساعد على تنفيذ العديد من المهام في وقت أقل وبدقة عالية مما يقلل من حدوث أية مخاطر محتملة.

7. المنهجية وطرق البحث.

أ. فرضيات الدراسة:

تمثلت الفرضية الرئيسية للدراسة في الآتي:

وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاصطناعي بأبعاده (كمتغير مستقل) وبين ممارسات إدارة الموارد البشرية بأبعادها (كمتغير تابع).

ويندرج من تلك الفرضية الرئيسية عدة فرضيات فرعية والتي تمثلت في الآتي:

❖ الفرضية الفرعية الأولى:

وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاصطناعي ببعده الأول (الشبكيات العصبية الاصطناعية) كمتغير مستقل وبين ممارسات إدارة الموارد البشرية بأبعادها الخمسة (كمتغير تابع).

❖ الفرضية الفرعية الثانية:

وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاصطناعي ببعده الثاني (النظم الخبيرة) كمتغير مستقل وبين ممارسات إدارة الموارد البشرية بأبعادها الخمسة (كمتغير تابع).

❖ الفرضية الفرعية الثالثة:

وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاصطناعي ببعده الثالث (الوكلاء الأذكاء) كمتغير مستقل وبين ممارسات إدارة الموارد البشرية بأبعادها الخمسة (كمتغير تابع).

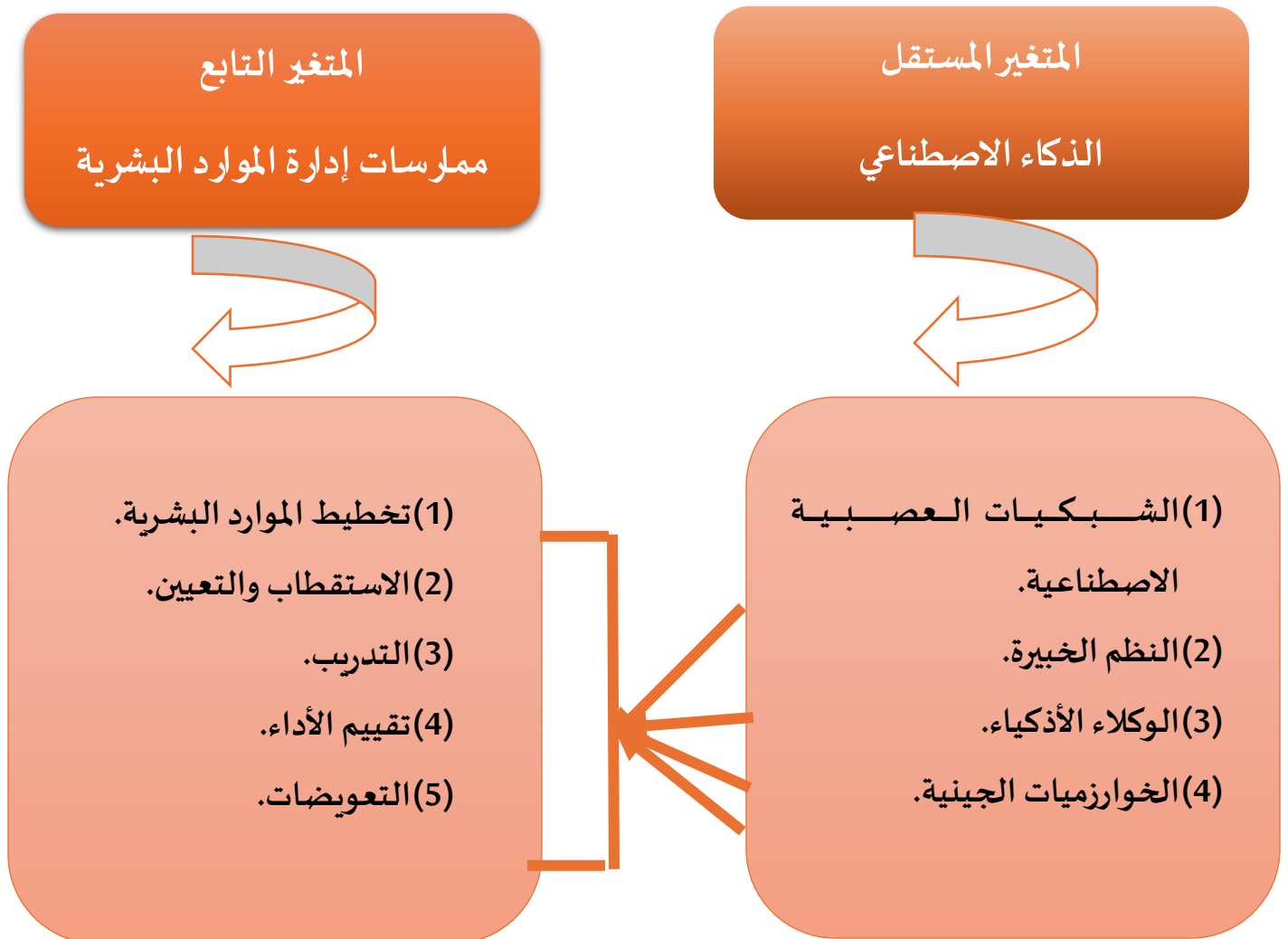
❖ الفرضية الفرعية الرابعة:

وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاصطناعي ببعده الرابع (الخوارزميات الجينية)

كمتغير مستقل وبين ممارسات إدارة الموارد البشرية بأبعادها الخمسة (كمتغير تابع).

ب. نموذج ومتغيرات الدراسة:

شكل رقم (1) يوضح نموذج ومتغيرات الدراسة.



المصدر: تم اعداد الشكل بواسطة الباحث اعتماداً على الدراسات السابقة.

ت. منهجية الدراسة.

سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بهدف تدعيم قدرة الباحث على تحليل البيانات وتحقيق الأهداف من الدراسة، وذلك نظراً لملائمته لموضوع الدراسة، وسيتم توضيح سبب اختيار كل منهجية منهم على حدة كالآتي :

• المنهج الوصفي:

سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي، وذلك بهدف تدعيم قدرة الباحث على فهم ماهية متغيرات الدراسة، وتكوين إطار نظري قوى مُتعلق بمتغيرات الدراسة، كما سيتم الاطلاع على كافة الرسائل العلمية والدوريات والتقارير العلمية، ليكون الباحث بعد ذلك على دراية ووعي كامل بماهية متغيرات الدراسة .

• المنهج التحليلي:

سيتم الاعتماد على المنهج التحليلي، وذلك من خلال الاعتماد على أداة الاستبانة وتحليل ردودها احصائياً، بغرض التوصل إلى نتائج تتعلق بمتغيرات الدراسة، ومن ثم الاسهام في تحليل مدى فاعلية تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين ممارسات إدارة الموارد البشرية، وذلك من خلال التطبيق على شركة جاهز الدولية بالرياض.

ث. الأساليب الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراس وتحليل البيانات التي تم جمعها، سوف يتم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام البرامج الإحصائية: (SPSS Version 26)

(1) معامل ارتباط بيرسون (Pearson correlation coefficient) للتأكد من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان.

(2) استخدام الرسوم البيانية (Graphs): استخدام البيانات والرسومات البيانية الموضحة لنتائج الدراسة أثناء التحليل.

(3) استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) للتأكد من ثبات أداة الدراسة.

(4) المتوسط الحسابي (Mean) وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن كل عبارة من العبارات المتغيرة في الدراسة الأساسية.

(5) استخدام الانحراف المعياري (Standard Deviation) للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة ولكل بُعد من أبعادها الرئيسية عن متوسطها الحسابي.

(6) استخدام اختبار T لمتوسط عينة واحد (One sample test).

(7) تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple linear regression analysis) لمعرفة أثر كل بُعد من الأبعاد المتغير المستقل (الذكاء الاصطناعي) على المتغير التابع (ممارسات الموارد البشرية).

(8) تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression): لمعرفة أثر أبعاد المتغير المستقل (الذكاء الاصطناعي) على المتغير التابع (ممارسات إدارة الموارد البشرية).

8. مجتمع وعينة الدراسة.

أ. مجتمع الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة في شركة جاهز الدولية بالرياض.

ب. عينة الدراسة:

تمثلت عينة الدراسة في عدداً من العاملين والمديرين في شركة جاهز الدولية بالرياض، كالآتي:

لكبر حجم مجتمع الدراسة، فيمكن تحديد حجم عينة البحث من خلال دراسة (V. ROBERT 1970)، بواسطة القانون التالي:

$$\frac{Z^2 * p * (1-p)}{\alpha^2} = \text{حجم العينة}$$

z: الدرجة المعيارية المقابلة لمعامل الثقة الذي تم اختياره 95%.

p: نسبة العينة من المجتمع تم اختيارها 15%

α : مستوى المعنوية المسموح به في النتائج وهو 5%.

بالتعويض في القانون السابق:

حجم العينة =

$$196 = \frac{1.96^2 * 0.15 * 0.85}{0.05^2} \text{ مفردة من مجتمع الدراسة}$$

9. أدوات الدراسة.

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

➤ المحور الأول:

يشتمل المحور الأول على الخصائص الشخصية والوظيفية للمدراء والموظفين في عينة الدراسة والمتمثلة في (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة... الخ).

➤ المحور الثاني:

يشتمل المحور الثاني على العبارات التي تقيس تقنيات الذكاء الاصطناعي وأبعادها كمتغير مستقل، والمتمثلة في (الشبكات العصبية الاصطناعية. النظم الخبيرة. الوكلاء الأذكاء. الخوارزميات الجينية).

➤ المحور الثالث:

يشتمل المحور الثالث على العبارات التي تقيس مستوى ممارسات إدارة الموارد البشرية (كمتغير تابع) بأبعادها المتمثلة في (تخطيط الموارد البشرية. الاستقطاب والتعيين. التدريب. تقييم الأداء، التعويضات)، مع التطرق لدور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين ممارسات إدارة الموارد البشرية، وذلك بالتطبيق على شركة جاهز الدولية بالرياض.

أ. صدق أداة الدراسة.:

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.

ب. ثبات الأداة:

سيتم 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.

9. مجالات الدراسة.

تمثلت مجالات الدراسة فيما يلي:

➤ المجال الموضوعي:

اقتصرت حدود الدراسة الموضوعية في تسليط الضوء حول معرفة أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على ممارسات إدارة الموارد البشرية.

➤ المجال المكاني:

اقتصرت تطبيق هذه الدراسة على شركة جاهز الدولية بالرياض.

➤ المجال البشري:

طبقت هذه الدراسة على عينة تقدر حجمها (196) مفردة من مديري وموظفي شركة جاهز الدولية بالرياض.

➤ المجال الزمني:

طبقت هذه الدراسة خلال العام الدراسي 2024م.

10. تقسيم الدراسة المقترح.

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

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية.

- إبراهيم، محمد الدمرداش أبو الفتوح (2024م). دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير إدارة الموارد البشرية بالجامعات في ضوء رؤية مصر 2030م. مجلة بحوث في الخدمة الاجتماعية التنموية، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بكفر الشيخ، مج (6)، ع (2)، 106:134.
- درويش، عمرو محمد محمد أحمد، الليثي، أحمد حسن محمد (2020م). أثر استخدام منصات الذكاء الاصطناعي في تنمية عادات العقل ومفهوم الذات الأكاديمي لعينة من طلاب المرحلة الإعدادية منخفضي التحصيل الدراسي. مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس، ع (44)، ج (4)، 61:136.
- الصالح، غادة أحمد (2022م). العلاقة بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وفعالية ممارسة إدارة الموارد البشرية (الاستقطاب والاختبار) في الشركات الصغيرة والمتوسطة. مجلة جامعة العين للأعمال والقانون، كلية الجبيل الجامعية، مج (6)، ع (1)، 1:18.
- عبد المحسن، أماني ظاهر، كاظم، آلاء محسن وحيد (2023م). دور كفاءة إدارة الموارد البشرية في تعزيز تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي. مذكرة مقدمة لنيل شهادة البكالوريوس في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بابل.
- العبدلات، وفاء ضيف الله (2020م). أثر تنوع الموارد البشرية على الذكاء الاصطناعي: دراسة تطبيقية على دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية. المجلة العربية للنشر العلمي، ع (24)، 203:240.

- العزام، نورة محمد عبد الله (2021م). دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك. المجلة التربوية، كلية التربية، جامعة سوهاج، ع (84)، 468:494.
- الفيومي، أمجد محمد أحمد (2023م). دور الذكاء الاصطناعي في تنمية ممارسات الموارد البشرية: دراسة ميدانية في البنوك الأردنية. مذكرة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الإسراء الخاصة.
- هاشمية، قليل، هدايجي، مريم (2023م). استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء العاملين: دراسة ميدانية على بعض المؤسسات الاقتصادية والعمومية. مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد داريعية، أدرار.
- العبيدي، ليث عصام مجيد (2023م). الذكاء الاصطناعي والوجود الإنساني: قراءة فكرية في الأبعاد الاقتصادية. مجلة قضايا سياسية، كلية العلوم السياسية، جامعة بغداد، ع (75)، 137:161.
- الشرقاوي، ماجد أبو النجا (2023م). الأبعاد الاقتصادية للذكاء الاصطناعي: تقييم جاهزية الاقتصاد المصري. مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، معهد رأس البر العالي للدراسات النوعية والحاسب الآلي، مج (9)، ع (1)، 283:357.
- العتل، محمد حمد، العنزلي، إبراهيم غازي، العجمي، عبد الرحمن سعد (2021م). دور الذكاء الاصطناعي في التعليم من وجهة نظر كلية التربية الأساسية بدولة الكويت. مجلة الدراسات والبحوث التربوية، مج (1)، ع (1)، 30:64.
- القردحجي، محمود محمد (2013م). أثر عمليات نظم إدارة الموارد البشرية في ذكاء المنظمة: دراسة ميدانية في مجموعة الجميح في الدمام بالمنطقة الشرقية – المملكة العربية السعودية.

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص الأعمال

الإلكترونية، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Krejcie, Robert V., and Daryle W. Morgan. (1970). "Determining sample size for research activities." Educational and psychological measurement 30.3: 607-610.
- Mu Li (2024). The impact of artificial intelligence on human resource management systems - Applications and risks". Melbourne Business School, University of Melbourne, Australia.
- Soni, Yharna (2022). A Study on The Impact of Artificial Intelligence on Human Resource Management. International Journal of Research and Analytical Reviews, Vol (9), I (2), 149: 168.
- Alsaif, Abdulaziz and Asoky, Sabih (2023). AI-HRM: Artificial Intelligence in Human Resource Management: A Literature Review". Journal of Computing and Communication, Vol (2), No (2), 1: 7.

Mid Ocean University

College of

Specialty.....



**Impact of Artificial Intelligence on Human Resources Practices: An
Applied Study on an International Jahez company in Riyadh**

Preparation:

ID:

2024