

العنوان

دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم
الادارية لادارة الموارد البشرية بجامعة تبوك

مقرر دراسات نقدية³ (التكليف الثامن)

Prepared by Ahmed Alshakhs



اهداف المحاضرة

محاضرة

01

تهدف المحاضرة الى تقديم مقدمة لآطار البحث العام من خلال النقاط التالية:-

- ☐ مقدمة
- ☐ النظريات المستخدمة في الدراسة
- ☐ كيفية استناد النظريات في الدراسة
- ☐ العوامل المؤثرة على نظريات الدراسة
- ☐ النقد العلمي وراي كطالب باحث

مقدمة

النظريات العلمية تعتبر الاساس المنهجي الذي تستند إليه البحوث في تفسير الظواهر وتحليل العلاقات بين المتغيرات ولا سيما في الدراسات التي تتداخل فيها الابعاد التقنية والسلوكية والتنظيمية كما هو الحال في دراسة دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الادارية لادارة الموارد البشرية الادبيات العلمية في هذا الموضوع ركزت على عدد من النظريات التي وضحت العوامل المؤثرة في تبني التقنية، وسلوك العاملين، وأداء المنظمات هدف هذا التكليف هو عرض ونقد ابرز النظريات العلمية التي تناولت موضوع الدراسة وتحليل مدى قوتها وضعفها وبيان مدى تايد الدراسات السابقة لها مع تقديم راي النقدي حول مدى الاتفاق او درجة الاختلاف معها.

النظريات المستخدمة في الدراسة

Chapter
01

مشكلة الدراسة هي في وجود قصور في توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة النظم الادارية لادارة الموارد البشرية النظريات التي اعتمدت عليها الدراسة تم اشتقاقها من الأدبيات العلمية السابقة والدراسات المرجعية المتخصصة في مجالات الإدارة، ونظم المعلومات، والسلوك التنظيمي، وإدارة الموارد البشرية.

- تبني التقنيات الحديثة وهو ما أفرز الاستعانة بنظرية تقبل التقنية ونظرية انتشار الابتكار
 - كفاءة النظم الادارية وهو ماستدى توظيف نظرية الكفاءة التنظيمية ونظرية النظم
 - سلوك العاملين داخل المؤسسات وهو ماستدعى الى الاستناد الى نظرية السلوك التنظيمي
- لذلك فان الدراسة لم تستمد مباشرة من نص مرجعي واحد وانما جاءت كمحصلة تحليلية للدراسات السابقة التي تناولت متغيرات البحث فقامت الباحثة بتجميعها وتوظيفها في تفسير نتائج الدراسة

كيفية استناد النظريات

الذكاء الاصطناعي تم الاستناد الى نظريات تبني التقنية والابتكار كونها الأكثر استخدام في تفسير سلوك الافراد والمؤسسات تجاه التقنيات الحديثة

كفاءة النظم الإدارية فقد تم الاشتقاق له من نظرية النظم ونظرية الكفاءة التنظيمية لارتباطهما المباشر بتفسير الأداء المؤسسي

إدارة الموارد البشرية فقد تم ربطه بنظريات السلوك التنظيمي لما لها من قدرة عالية على تفسير اتجاهات العاملين ودوافعهم واستجاباتهم للتغيير

لذلك ف ان النظريات جاءت كمحصلة تحليل علمي للدراسات السابقة وملاءمتها لطبيعة مشكلة الدراسة واهدافها واسئلتها والجمع بينها جاء استجابة لطبيعة موضوع الدراسة بوصفه موضوع متعدد الابعاد تقني , سلوكي , تنظيمي

نظرية تقبل التقنية

نظرية تقبل التقنية: تفسر سلوك الافراد تجاه استخدام التقنيات الحديثه داخل المنظمات وتفيد ان قرار الفرد باستخدام اي نظام تقني لا يتم بصورة عشوائية بل بعدة متغيرات نفسية وادراكية تتحكم في مستوى قبوله واستخدامه الفعلي لتقنية وهذا القبول الفعلي هو نتيجة حتمية لاتجاهات الفرد ونواياه السلوكيه التي تشكل بدورها بناء على ادراكه لمنفعة التقنية وسهولة استخدامها ناهيك عن ان هذه النظرية تعتمد على متغيرين هما **المنفعة المتصوره** ويقصد فيها مدى اعتقاد الفرد بان استخدام النظام في تحسين ادائه الوظيفي وزيادة الانتاجية في العمل **وسهولة الاستخدام** وهي مدى اعتقاد الفرد بان النظام لايتطلب جهدا وتعقيدا في التعلم وكلما شعر المستخدم بسهولة التعامل زادت قابليته لاستخدامه

الدراسات السابقة اظهرت تأييد لهذه النظرية في عدة مجالات من ضمنها نظم المعلومات , الموارد البشرية, التحول الرقمي , والذكاء الاصطناعي واثبتت معظم الدراسات وجود علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين المنفعة المتصورة وسهولة الاستخدام من جهة ومستوى الاستخدام الفعلي من جهة اخرى

على الرغم من الاهمية العلمية الكبيرة لهذه النظرية الا انها تعرضت لعدد من الانتقادات:

تركيزها على البعد الفردي واغفال عن العوامل التنظيمية والمؤسسية,

اهمالها لدور القيادة الادارية والثقافة التنظيمية , افتراضها ان استخدام التقنية اختياري دائما في حين كثير من المؤسسات تفرضها فرضا,

عدم قدرتها منفردة على تفسير كفاءة النظم الادارية من الناحية المؤسسية الشاملة

الباحثة ترى: ان هذه النظرية تمثل اطارا قويا لتفسير البعد السلوكي لاستخدام الذكاء الاصطناعي داخل

ادارات الموارد البشرية الا انها غير كافية بمفردها لانها تهمل البعدين التنظيمي والتقني المؤسسي لذلك

تكون اكثر دقة عند دمجها ضمن اطار نظري يشمل ماسبق ذكره

من وجهة نظري كطالب باحث ان هذه النظرية مهمة في تفسير سلوك الافراد تجاه استخدام التقنيات لما

تقدمه من منفعة واتفق مع النظرية في ان ادراك الموظف لفائدة انظمة الذكاء يلعب دور في الاقبال على

استخدامها لכן ارى انها لا تكفي وحدها النظرية لاتعالج بشكل مباشرة مشاعر القلق الوظيفي او الخوف

من فقدان الوظيفة بسبب الذكاء وهو عامل مؤثر بشكل واقعي عند التطبيق





عمل المنظمات كـ وحدات متكاملة وتفيد ان المنظمة ليست مجموعة أجزاء منفصلة، بل هي نظام واحد يتكون من مدخلات وعمليات ومخرجات وأن أي تغيير في أحد هذه الأجزاء ينعكس بالضرورة على بقية الأجزاء هذه النظرية تقوم على أن كفاءة الاداء المؤسسي لا يتحقق بصورة عشوائية وإنما من خلال تكامل الموارد البشرية والتقنية والتنظيمية داخل إطار تنظيمي واحد، وأن نجاح أي نظام تقني كالذكاء الاصطناعي لا يعتمد على كفاءته الفنية فقط بل على مدى اندماجه وتفاعله مع بقية مكونات النظام الإداري هذه النظرية تعتمد على عدة مكونات رئيسة تتمثل في **المدخلات** (كالكوادر البشرية والتقنيات والمعلومات) **العمليات** (الإجراءات الإدارية واتخاذ القرار) **والمخرجات** (جودة الأداء والكفاءة) وكلما كان التفاعل بين هذه المكونات أكثر ارتفع مستوى كفاءة النظام الإداري

الدراسات السابقة ايدت نظرية النظم في مجالات الإدارة ونظم المعلومات والموارد البشرية والتحول الرقمي حيث أكدت معظم هذه الدراسات أن إدخال التقنيات الحديثة ومنها أنظمة الذكاء الاصطناعي لا يحقق الكفاءة الإدارية المطلوبة ما لم يتكامل مع بقية عناصر النظام التنظيمي والبشري ناهيك عن اثباتها ان هنالك علاقة إيجابية بين درجة تكامل عناصر النظام ومستوى كفاءة الأداء المؤسسي.

تصف المنظمات بـ وحدات متكاملة الا انها تعرضت لعدد من الانتقادات العلمية حيث تقدم اطار وصفي يوضح التفاعل بين مكونات النظام لكنها لا تقم بتقديم تفسير دقيق لسلوكيات الفردية التي تؤثر في نجاح أو فشل هذا التفاعل النظرية تركز على التوازن والاستقرار داخل النظام أكثر من تركيزها على الصراعات التنظيمية ومقاومة التغيير في حين أن الواقع المؤسسي يشهد مستويات متفاوتة من الرفض والتخوف والقلق الوظيفي نظرية النظم لا تفسر الفروق الفردية بين العاملين في تقبل الأنظمة التقنية ولا توضّح أثر العوامل النفسية والدافعية في مستوى التفاعل مع مكونات النظام

أرى **كطالب باحث** أن نظرية النظم تفسر موضوع الدراسة من حيث النظر إلى المنظمة كوحدة متكاملة تجمع بين الموارد البشرية والتقنية والبناء التنظيمي، وتؤكد أن أي تطوير تقني لا يمكن أن ينجح بمعزل عن بقية مكونات النظام البيئي والتنظيمي لآكن النظرية لم تفسر بصورة كافية البعد الإنساني والسلوكي، ناهيك عن عدم توضيح أسباب مقاومة بعض الموظفين لاستخدام الأنظمة الذكية داخل المؤسسة الواحدة لذلك فإن هذه النظرية تحتاج إلى التكامل مع نظريات سلوكية وتقنية أخرى حتى تعكس الواقع العلمي

والعملي بدقة



نظرية الكفاءة التشغيلية هي تحقيق الاداء الاعلى من خلال الاستغلال الامثل للموارد بأقل تكلفة واعلى جودة وفي أقصر وقت ممكن وتفيد بأن مستوى كفاءة الأداء في المنظمة لا يتحقق بصورة عشوائية بل من خلال ترشيد استخدام الموارد، وتبسيط الإجراءات، وتقليل الهدر في الوقت والجهد والتكلفة، وتحسين جودة المخرجات وتفترض هذه النظرية أن أي تطوير في الوسائل أو الأدوات ومنها توظيف الذكاء الاصطناعي ينعكس مباشرة على مستوى الكفاءة التشغيلية داخل العمليات الإدارية تعتمد على عدة عناصر مثل ترشيد الموارد البشرية والتقنية، تبسيط العمليات والإجراءات الإدارية، سرعة إنجاز المعاملات، خفض التكاليف التشغيلية، ورفع مستوى الانتاجية وجودة الاداء وكلما تحققت هذه العناصر ارتفع مستوى الكفاءة التشغيلية في المؤسسة الدراسات السابقة تاييد نظرية الكفاءة في مجالات الادارة ونظم المعلومات والموارد البشرية والتحول الرقمي حيث أكدت أن توظيف التقنيات الحديثة والأنظمة الذكية يسهم في تقليل الأخطاء الإدارية، وتسريع الإجراءات، ورفع جودة الخدمات الإدارية، كما أثبتت وجود علاقة إيجابية بين مستوى توظيف التقنية ومستوى الكفاءة التشغيلية في المؤسسات.



تعرضت هذه النظرية لعدد من الانتقادات العلمية من أهمها انها تركز بصورة أساسية على النتائج والمخرجات الكمية مثل السرعة وخفض التكاليف وزيادة الإنتاجية في حين عن البعد الإنساني والسلوكي للعاملين الذي يعتبر عنصر اساسي في نجاح أو فشل أي نظام إداري أو تقني كما يؤخذ على هذه النظرية أنها تفترض تحقق الكفاءة تلقائيا عند ادخال أدوات وتقنيات حديثة، دون أن تعطي اهتمام كافي بمشكلات مقاومة التغيير التنظيمي، وضعف التأهيل، والخوف من فقدان الوظيفة، وهي عوامل تعيق تحقيق الكفاءة الفعلية على أرض الواقع ناهيك عن ان هذه التقنية تركز على الجانب الإجرائي أكثر من تركيزها على البعد الاستراتيجي والتنموي طويل المدى

وجهة نظري كطالب باحث، أرى أن نظرية الكفاءة التشغيلية مهمة لتفسير الاثر المباشر لتوظيف الذكاء الاصطناعي على سرعة الإنجاز وتقليل الأخطاء وأتفق معها في أن اذا احسن توظيفها، تسهم بدرجة واضحة في تحسين الأداء التشغيلي للمؤسسات إلا أنني أرى في الوقت نفسه أن هذه النظرية تنظر الى الكفاءة ولا تعطي الاهتمام الكافي للانسان بوصفه المحرك الحقيقي للعمليات الادارية ولا تفسر فشل بعض المشاريع التقنية رغم توفر الإمكانيات الفنية العالية وهو ما يؤكد حاجتها الى التكامل مع نظريات سلوكية وتنظيمية لتفسير الواقع المؤسسي

Alazzam, N. M. A. (2020). The role of artificial intelligence in raising the efficiency of administrative systems for human resources management at the University of Tabuk



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

