

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

عنوان المشروع

أسم الطالب

منصور حسن الجراش

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د.

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

الشكر والتقدير

الإهداء

مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

جدول المحتويات

الشكر والتقدير	2
الإهداء	3
مستخلص الدراسة	4
1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	7
1.1 المقدمة:	8
1.2 مشكلة الدراسة	10
1.2.1 فجوات على المستوى النظري	11
1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي	11
1.3 أهمية الدراسة	11
1.3.1 على المستوى النظري:	11
1.3.2 على المستوى التطبيقي:	12
1.4 أسئلة الدراسة	12
السؤال الرئيسي:	12
الأسئلة الفرعية:	13
1.5 أهداف الدراسة	13
1.6 فرضيات الدراسة	14
1.7 نموذج الدراسة	14
1.8 الدراسة الميدانية	15
1.9 مخطط المشروع	19
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	21
2.1 المقدمة:	22

2.2	تقنيات الذكاء الاصطناعي في الموارد البشرية	23
2.3	تحسين خدمات الموارد البشرية	23
2.4	... تأثير الذكاء الاصطناعي على تحسين خدمات الموارد البشرية	24
2.5	الخاتمة: دور الذكاء الاصطناعي في تطوير خدمات الموارد البشرية	25
	استبيان: تأثير استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على تحسين خدمات الموارد البشرية	27
	البيانات الشخصية	27
	استخدام الذكاء الاصطناعي في الموارد البشرية	27
	تحسين خدمات الموارد البشرية	27
	كفاءة الموارد واتخاذ القرار	27
	سؤال مفتوح	27
3	الفصل الثالث: منهجية الدراسة	28
3.1	المقدمة	29
3.2	التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث	29
3.3	تصميم البحث (بصلة البحثي)	30
3.4	مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات	30
3.5	طريقة جمع البيانات	31
3.6	أنواع البيانات	31
3.7	إجراءات التحليل الإحصائي	31
3.8	الخاتمة	32
4	الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج	33
4.1	المقدمة	34
4.2	توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)	34
4.3	اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات	34
4.4	الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)	35
4.5	اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج	35
4.6	الخاتمة	35
5	الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات	36
5.1	حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:	37
5.2	توصيات الدراسة:	37
5.3	الخاتمة:	37

قائمة المراجع	38
الملاحق	39

جدول الأشكال

جدول الجداول

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

شهد الذكاء الاصطناعي تحولاً جوهرياً منذ ظهوره كمجال علمي مستقل في خمسينيات القرن الماضي، حيث ركزت البحوث الأولية على تصميم أنظمة قادرة على محاكاة القدرات العقلية البشرية مثل التعلم والاستنتاج واتخاذ القرار. ومع التقدم الكبير في قدرات الحوسبة وتوافر البيانات الضخمة، أصبح الذكاء الاصطناعي اليوم أحد أهم الأدوات الاستراتيجية التي تعتمد عليها المؤسسات الحديثة لتحسين الأداء التنظيمي وتعزيز كفاءة العمليات الإدارية، وخاصة في مجال إدارة الموارد البشرية. وقد أكدت تقارير صادرة عن World Economic Forum أن تقنيات الذكاء الاصطناعي تسهم في تطوير بيئات العمل من خلال تحسين جودة اتخاذ القرار، وزيادة كفاءة إدارة المواهب، ودعم التحول الرقمي داخل المؤسسات (World Economic Forum, 2023).

ويُنظر إلى الذكاء الاصطناعي باعتباره منظومة متكاملة من التقنيات التي تمكن الأنظمة الحاسوبية من تحليل كميات كبيرة من البيانات، واستخلاص الأنماط، واتخاذ قرارات أو تقديم توصيات تدعم الأهداف التنظيمية. وتستند هذه الأنظمة إلى تقنيات مثل التعلم الآلي، وتحليل البيانات، ومعالجة اللغة الطبيعية، مما يسمح للمؤسسات بتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والدقة مقارنة بالأساليب التقليدية. وتشير تقارير صادرة عن IBM إلى أن استخدام الحلول الذكية في بيئة العمل يساعد المؤسسات على تحسين الإنتاجية، وتقليل التكاليف التشغيلية، وتعزيز فعالية إدارة الموارد البشرية. (IBM, 2024)

وتُعد إدارة الموارد البشرية عنصرًا أساسيًا في نجاح المؤسسات، حيث تتضمن مجموعة من الأنشطة التي تهدف إلى استقطاب الكفاءات، وتطوير قدرات الموظفين، وتحسين أدائهم، وضمان تحقيق التوافق بين أهداف الأفراد وأهداف المؤسسة. وتؤدي جودة خدمات الموارد البشرية دورًا مهمًا في تعزيز رضا الموظفين وزيادة مستوى الالتزام الوظيفي، مما ينعكس إيجابيًا على الأداء العام للمؤسسة. وفي هذا السياق، أصبح الذكاء الاصطناعي أداة فعالة لتحسين هذه الخدمات، من خلال أتمتة عمليات التوظيف، وتحليل أداء الموظفين، والتنبؤ بالاحتياجات المستقبلية للقوى العاملة.

وقد أظهرت العديد من الدراسات الحديثة أن استخدام الأنظمة الذكية في الموارد البشرية يساهم في تحسين كفاءة اختيار الموظفين، من خلال تحليل السير الذاتية وتحديد أفضل المرشحين بناءً على معايير موضوعية، مما يقلل من احتمالية التحيز البشري ويزيد من جودة القرارات. كما تساعد هذه التقنيات في دعم عمليات تقييم الأداء من خلال تحليل البيانات بشكل مستمر، وتوفير مؤشرات دقيقة تساعد الإدارة في اتخاذ قرارات استراتيجية أكثر فعالية. (Bersin, 2023)

وعلى الرغم من الفوائد المتعددة للذكاء الاصطناعي، إلا أن تطبيقه في الشركات العائلية لا يزال محدودًا مقارنة بالمؤسسات الكبرى، حيث تواجه هذه الشركات تحديات تتعلق بمحدودية الموارد التقنية، والاعتماد على الأساليب التقليدية في الإدارة، بالإضافة إلى تأثير العلاقات العائلية على القرارات التنظيمية. ومع ذلك، فإن تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي يمكن أن يساهم في تعزيز كفاءة إدارة الموارد البشرية داخل الشركات العائلية، من خلال تحسين جودة القرارات، وزيادة كفاءة العمليات، وتعزيز القدرة التنافسية في بيئة الأعمال الحديثة.

وتأسيسًا على ما سبق، تبرز أهمية دراسة دور الذكاء الاصطناعي في تطوير خدمات الموارد البشرية داخل الشركات العائلية، لما له من تأثير محتمل في تحسين الأداء التنظيمي، وتعزيز الاستدامة المؤسسية، ودعم التحول نحو الإدارة الحديثة القائمة على البيانات والتقنيات الذكية.

1.2. مشكلة الدراسة

تواجه الشركات العائلية تحديات متعددة في إدارة الموارد البشرية نتيجة الاعتماد على الأساليب التقليدية في تنفيذ العمليات الإدارية مثل استقطاب الموظفين، وفرز السير الذاتية، وتقييم الأداء، وإدارة بيانات العاملين. ويؤدي ذلك إلى انخفاض كفاءة خدمات الموارد البشرية، وتأخر إنجاز الإجراءات، وضعف القدرة على اتخاذ القرارات المبنية على البيانات، مما ينعكس سلبيًا على مستوى الأداء التنظيمي وكفاءة استثمار رأس المال البشري داخل هذه الشركات.

كما أن عدم استخدام الأنظمة الذكية يحد من قدرة إدارات الموارد البشرية على تحسين جودة خدماتها، والاستفادة من البيانات المتوفرة في التنبؤ باحتياجات القوى العاملة، أو تحسين عمليات التوظيف والتطوير الوظيفي. وفي ظل التطور السريع لتقنيات الذكاء الاصطناعي، أصبح من الضروري دراسة مدى مساهمة هذه التقنيات في تحسين خدمات الموارد البشرية وتعزيز كفاءة الأداء في الشركات العائلية.

وبناءً على ما سبق، تتمثل مشكلة الدراسة في التعرف على مدى تأثير استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين خدمات الموارد البشرية، ودوره في رفع كفاءة الأداء التنظيمي في الشركات العائلية.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تعتمد العديد من الشركات العائلية على أساليب تقليدية في إدارة الموارد البشرية، مع محدودية في تبني التقنيات الحديثة التي تدعم اتخاذ القرار وتحسن جودة الخدمات. كما أن هناك نقصاً في الدراسات النظرية التي تناولت بشكل مباشر دور الذكاء الاصطناعي في تطوير وظائف الموارد البشرية داخل الشركات العائلية، خاصة فيما يتعلق بتحسين كفاءة التوظيف، وتقييم الأداء، والتخطيط للموارد البشرية باستخدام الأنظمة الذكية.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

تظهر الفجوة التطبيقية في ضعف استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في إدارات الموارد البشرية في الشركات العائلية، مما يؤدي إلى بطء في تنفيذ الإجراءات، وزيادة الاعتماد على العمل اليدوي، وارتفاع احتمالية الأخطاء البشرية، بالإضافة إلى عدم الاستفادة الكاملة من البيانات المتاحة لدعم اتخاذ القرار. كما أن غياب الأنظمة الذكية يحد من قدرة الشركات على تحسين جودة خدمات الموارد البشرية، وتقليل الوقت والجهد اللازمين لإدارة العمليات الإدارية، مما يؤثر على كفاءة الأداء العام للشركة.

كيف يمكن لاستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي أن يساهم في تحسين خدمات الموارد البشرية وتعزيز الأداء التنظيمي في الشركات العائلية؟

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

يساهم هذا البحث في توسيع الفهم العلمي لدور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تطوير وظائف إدارة الموارد البشرية، من خلال تحليل كيفية استخدام الأنظمة الذكية في تحسين عمليات التوظيف، وتقييم الأداء، ودعم اتخاذ القرار داخل الشركات العائلية. كما يساعد في توضيح العلاقة بين استخدام الذكاء الاصطناعي وجودة خدمات الموارد البشرية، وتأثير ذلك على الأداء التنظيمي.

ويساعد البحث أيضًا في إثراء الأدبيات العلمية من خلال تقديم إطار نظري يربط بين الذكاء الاصطناعي وإدارة الموارد البشرية في سياق الشركات العائلية، والتي تتميز بخصائص تنظيمية وإدارية مختلفة عن الشركات الأخرى. كما يساهم في دعم تطوير مفاهيم حديثة تتعلق بالإدارة الذكية للموارد البشرية، ودور التقنيات الحديثة في تحسين الكفاءة التنظيمية.

بالإضافة إلى ذلك، يساعد البحث في تسليط الضوء على الجوانب التنظيمية والتقنية المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي في الموارد البشرية، مما يساهم في بناء أساس علمي يمكن الاعتماد عليه في الدراسات المستقبلية المتعلقة بالتحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

يساعد هذا البحث الشركات العائلية على فهم أهمية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة خدمات الموارد البشرية، من خلال أتمتة العمليات الإدارية، وتحسين دقة اختيار الموظفين، وتطوير أساليب تقييم الأداء. كما يساهم في تحسين كفاءة العمل وتقليل الوقت والجهد اللازمين لتنفيذ إجراءات الموارد البشرية.

كما يمكن أن يساعد تطبيق الذكاء الاصطناعي في دعم اتخاذ القرارات الإدارية من خلال تحليل البيانات المتعلقة بالموظفين، مما يمكن الإدارة من التخطيط الفعال للموارد البشرية وتحسين مستوى الأداء التنظيمي.

ويساهم البحث أيضًا في تمكين الشركات العائلية من تحسين قدرتها التنافسية، من خلال تطوير أنظمة حديثة لإدارة الموارد البشرية تعتمد على التقنيات الذكية، مما يؤدي إلى تحسين الإنتاجية، وتعزيز كفاءة الأداء، وتحقيق الاستدامة المؤسسية.

وأخيرًا، يساعد البحث متخذي القرار في الشركات العائلية على تبني الحلول التقنية الحديثة، ووضع استراتيجيات فعالة لتطوير إدارة الموارد البشرية بما يتماشى مع متطلبات التحول الرقمي والتطور التكنولوجي.

1.4. أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي:

كيف يساهم استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين خدمات الموارد البشرية وتعزيز الأداء التنظيمي في الشركات العائلية؟

الأسئلة الفرعية:

السؤال الفرعي 1:

ما آلية تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في وظائف الموارد البشرية داخل الشركات العائلية (مثل التوظيف، تقييم الأداء، والتخطيط للقوى العاملة)؟

السؤال الفرعي 2:

ما أهم مجالات الاستخدام الفعالة للذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية داخل الشركات العائلية؟

السؤال الفرعي 3:

ما الأنظمة والتقنيات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي في خدمات الموارد البشرية (مثل أنظمة إدارة الموارد البشرية الذكية، وأنظمة تحليل البيانات، ومنصات التوظيف الإلكترونية)؟

السؤال الفرعي 4:

ما قنوات وآليات تبني واستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في إدارات الموارد البشرية بالشركات العائلية؟

السؤال الفرعي 5:

ما أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على كفاءة التكاليف وتحسين استغلال الموارد في إدارة الموارد البشرية داخل الشركات العائلية؟

1.5. أهداف الدراسة

التعرف على أفضل أساليب تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين خدمات الموارد البشرية داخل الشركات العائلية.

تقييم مجالات استخدام الذكاء الاصطناعي في وظائف الموارد البشرية، مثل التوظيف، وتقييم الأداء، وإدارة بيانات الموظفين.

تحديد الأنظمة والتقنيات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية، مثل أنظمة إدارة الموارد البشرية الذكية وأنظمة تحليل البيانات.

التعرف على الوسائل والتقنيات المناسبة لتطبيق الذكاء الاصطناعي في إدارات الموارد البشرية بما يتوافق مع احتياجات الشركات العائلية.

دراسة أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة استغلال الموارد وتقليل التكاليف التشغيلية وتعزيز الأداء التنظيمي في الشركات العائلية.

1.6. فرضيات الدراسة

توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة خدمات الموارد البشرية في الشركات العائلية.

توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وكفاءة استغلال الموارد البشرية داخل الشركات العائلية.

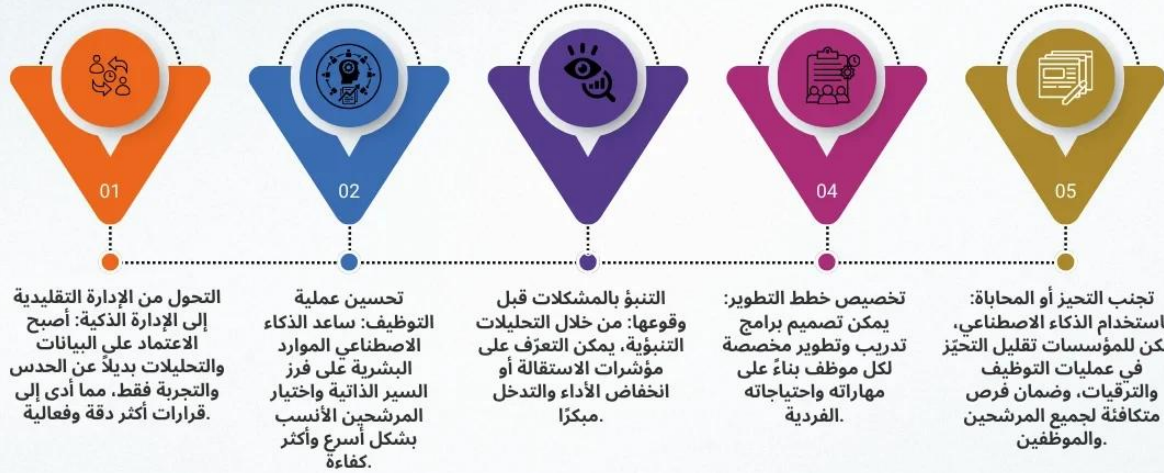
توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق أنظمة الذكاء الاصطناعي وتحسين كفاءة عمليات التوظيف واختيار الموظفين.

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحسين دقة وسرعة اتخاذ القرارات في إدارة الموارد البشرية.

توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحسين الأداء التنظيمي في الشركات العائلية.

1.7. نموذج الدراسة

كيف غير الذكاء الاصطناعي طريقة إدارة الموظفين؟



1.8. الدراسة الميدانية

تطبيق الذكاء الاصطناعي في الموارد البشرية في شركة تهامة القابضة

نبذة عن المؤسسة

تُعد شركة تهامة القابضة من الشركات الأهلية الرائدة في المملكة العربية السعودية، تأسست بهدف الاستثمار في الخدمات المتخصصة، وتشمل نشاطاتها قطاعات متعددة مثل المقاولات، تكنولوجيا المعلومات، والتشغيل والصيانة. ومع توسع أعمالها، أصبحت الموارد البشرية أحد أهم عناصر نجاحها، لما لها من تأثير مباشر على جودة الأداء وتحقيق الأهداف الاستراتيجية.

وقد سعت الشركة منذ سنوات إلى تطوير نماذج إدارة موارد بشرية حديثة تتناسب مع حجمها وتطلعاتها، وفي سياق التحول الرقمي، بدأت في اعتماد تقنيات الذكاء الاصطناعي لدعم عملياتها بشكل فعال.

التحول الرقمي واستراتيجية الموارد البشرية

وضعت شركة تهامة القابضة خطة استراتيجية لتحديث منظومة الموارد البشرية، من خلال إدخال التطبيقات الذكية التي تساعد في:

- تحسين تجربة الموظفين
 - تسريع عمليات التوظيف والتقييم
 - تحسين دقة التحليل واتخاذ القرار
 - مواكبة التطورات التقنية في سوق العمل
- وتُعد هذه المبادرات جزءًا من الخطط الشاملة للتحويل الرقمي التي تنفذها الشركة بالتعاون مع مزودي حلول تقنية متقدمة في مجال الذكاء الاصطناعي.

التطبيقات العملية للذكاء الاصطناعي في الموارد البشرية

1. نظام التوظيف الذكي

اعتمدت الشركة نظام توظيف مدعومًا بالذكاء الاصطناعي يقوم بـ:

- تحليل السير الذاتية وتصنيفها تلقائيًا
 - مقارنة المرشحين مع متطلبات الوظيفة
 - اقتراح المرشحين الأنسب
 - تقليل تدخل العنصر البشري في المرحلة الأولية
- النتيجة: تقليل زمن فرز المتقدمين بنسبة تصل إلى 70% مقارنة بالطرق التقليدية.

2. روبوتات الدردشة الذكية (Chatbots)

طبقت الشركة روبوت دردشة ذكي يعمل على:

- الرد الفوري على الاستفسارات المتعلقة بالوظائف، الإجازات، الرواتب، والبيانات الشخصية
- توجيه الموظفين إلى الإجراءات الصحيحة

- تقديم دعم 7/24 دون الحاجة لتدخل موظفي الموارد البشرية
 - النتيجة: زيادة معدل رضا الموظفين عن خدمات الدعم بنسبة تجاوزت 60%.
-

3. نظم التحليل الذكي لبيانات الأداء

استخدمت الشركة أنظمة تحليل تعتمد على التعلم الآلي لمراقبة:

- أداء الموظفين
 - معدلات الحضور والانصراف
 - الاحتياجات التدريبية
 - مؤشرات التميز الوظيفي
- النتيجة: القدرة على وضع برامج تدريب مخصصة تعتمد على بيانات دقيقة بدلاً من التقدير البشري.
-

4. أتمتة الإجراءات الروتينية

تطبيقات الذكاء الاصطناعي ساعدت في أتمتة:

- معالجة طلبات الإجازات
 - جدولة مواعيد المقابلات
 - إصدار تقارير دورية تلقائيًا
- النتيجة: توفير ساعات عمل بشرية كانت تُستهلك في الإجراءات اليدوية.
-

نتائج تطبيق الذكاء الاصطناعي في الموارد البشرية بالشركة

أظهرت النتائج التالية بعد تطبيق الأنظمة الذكية:

بعد الذكاء الاصطناعي قبل الذكاء الاصطناعي المؤشر

متوسط زمن التوظيف	30 يوم	9 أيام
معدل رضا الموظفين	58%	81%
الأخطاء في معالجة البيانات	مرتفعة	منخفضة جدًا
قدرة الموارد البشرية على اتخاذ القرار	منخفضة	مدعومة بالبيانات
تكاليف التشغيل في HR	أقل بنسبة ملحوظة	أعلى

التحديات التي واجهتها الشركة

على الرغم من النتائج الإيجابية، واجهت شركة تهامة القابضة بعض التحديات منها:

- مقاومة الموظفين للتغيير التقني
- الحاجة إلى تدريب وتأهيل العاملين على استخدام الأنظمة الذكية
- الحفاظ على خصوصية البيانات الشخصية
- تكلفة الاستثمار الأولية في الأنظمة الذكية

دور الذكاء الاصطناعي في تحسين خدمات الموارد البشرية

أدى تطبيق الذكاء الاصطناعي إلى:

- ✓ تحسين كفاءة الإجراءات الإدارية
- ✓ تسريع وتيرة اتخاذ القرار
- ✓ رفع جودة الخدمات المقدمة للموظفين
- ✓ تعزيز رضا الموظفين عن أداء إدارة الموارد البشرية
- ✓ دعم الاستدامة التنظيمية والتنافسية

1.9. مخطط المشروع

الفصل الأول: المقدمة

- خلفية الدراسة: أهمية الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الحديثة وتحسين الموارد البشرية.
 - مشكلة الدراسة: التحديات التي تواجه الشركات الأهلية في إدارة الموارد البشرية بالطرق التقليدية.
 - أهداف الدراسة: تقييم أثر الذكاء الاصطناعي على كفاءة الخدمات وتحسين تجربة الموظفين.
 - أسئلة البحث: السؤال الرئيسي والأسئلة الفرعية المتعلقة بالتطبيقات، القنوات، والتوفير في الموارد.
 - أهمية الدراسة: على المستوى النظري والعملي.
-

الفصل الثاني: الإطار النظري

- مفهوم الذكاء الاصطناعي: التعريف، الأنواع، واستخداماته في الموارد البشرية.
 - خدمات الموارد البشرية: تعريفها، أهدافها، وعلاقتها بالرضا الوظيفي وكفاءة الأداء.
 - العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والخدمات البشرية: دور الأتمتة، التحليل الذكي، والروبوتات في تحسين العمليات.
 - الدراسات السابقة: عرض الدراسات المحلية والدولية حول الموضوع والفجوات البحثية.
-

الفصل الثالث: منهجية البحث

- نوع البحث: دراسة ميدانية تطبيقية على شركة أهلية.
- مجتمع وعينة الدراسة: وصف الشركة، الأقسام المشاركة، وعدد الموظفين.
- أدوات جمع البيانات: استبيانات، مقابلات، مراجعة سجلات الأداء.

- تصميم البحث والمتغيرات: المتغير المستقل، التابع، والمتغيرات الوسيطة.
 - طرق تحليل البيانات: التحليل الوصفي، معاملات الارتباط، واختبارات الفرضيات.
-

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

- التحليل الوصفي للبيانات: متوسطات، انحراف معياري، ونسب مئوية.
 - تحليل العلاقات: العلاقة بين استخدام الذكاء الاصطناعي ورضا الموظفين وكفاءة العمليات.
 - اختبار الفرضيات: النتائج الإحصائية التي تثبت أو تنفي الفرضيات.
 - الجداول والرسوم البيانية: عرض النتائج بطريقة بصرية واضحة.
-

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

- مناقشة النتائج: تفسير النتائج وربطها بالدراسات السابقة والنظريات.
- الاستنتاجات: أهم النتائج العملية والنظرية للبحث.
- التوصيات: للشركات الأهلية لتطوير الموارد البشرية باستخدام الذكاء الاصطناعي.
- حدود الدراسة: قيود البحث وفجوات يمكن معالجتها في الدراسات المستقبلية.
- الدراسات المستقبلية: اقتراح موضوعات بحثية متقدمة لتعميق الفهم.

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

في ظل التحول الرقمي المتسارع الذي تشهده المؤسسات الحديثة، أصبح الذكاء الاصطناعي أحد أبرز التقنيات التي تسهم في تطوير أساليب العمل وتحسين كفاءة العمليات الإدارية، لا سيما في مجال الموارد البشرية. حيث تعتمد العديد من الشركات اليوم على الأنظمة الذكية لتحليل البيانات، وأتمتة الإجراءات، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للموظفين، مما يساهم في رفع مستوى الأداء التنظيمي وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات. ولم يعد دور الموارد البشرية مقتصرًا على المهام التقليدية مثل إدارة شؤون الموظفين أو تنفيذ الإجراءات الإدارية، بل أصبح يعتمد بشكل متزايد على استخدام التقنيات الحديثة التي تساعد في اتخاذ القرارات المبنية على البيانات وتحقيق الكفاءة التشغيلية.

يساعد الذكاء الاصطناعي في تطوير خدمات الموارد البشرية من خلال توفير حلول ذكية قادرة على تحليل بيانات الموظفين، والتنبؤ باحتياجات التوظيف، وتحسين عمليات الاختيار والتعيين، بالإضافة إلى تقديم الدعم الفوري للموظفين عبر أنظمة المساعدة الذكية وروبوتات المحادثة. كما تسهم هذه التقنيات في تحسين تجربة الموظف داخل المنظمة من خلال تسهيل الوصول إلى المعلومات، وتسريع الإجراءات الإدارية، وتقليل الأخطاء الناتجة عن العمليات اليدوية. ويساعد ذلك في تعزيز رضا الموظفين وزيادة مستوى التفاعل بينهم وبين إدارة الموارد البشرية، مما ينعكس إيجابًا على الأداء العام للمؤسسة.

علاوة على ذلك، يساهم استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة استخدام الموارد وتقليل التكاليف التشغيلية، حيث يمكن للأنظمة الذكية تنفيذ العديد من المهام الروتينية بسرعة ودقة عالية، مما يتيح لمختصي الموارد البشرية التركيز على الجوانب الاستراتيجية مثل تطوير الكفاءات، والتخطيط الوظيفي، وتعزيز بيئة العمل. كما توفر تقنيات الذكاء الاصطناعي أدوات تحليل متقدمة تساعد الإدارة في فهم سلوك الموظفين، وقياس مستوى الأداء، واتخاذ القرارات المناسبة التي تدعم تحقيق أهداف المؤسسة.

ومع تزايد اعتماد الشركات الأهلية في المملكة العربية السعودية على التحول الرقمي، أصبحت الحاجة ملحة لدراسة أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين خدمات الموارد البشرية، ومدى مساهمتها في رفع كفاءة العمليات وتحسين تجربة الموظفين. ومن هذا المنطلق، تأتي هذه الدراسة بهدف تحليل دور الذكاء الاصطناعي في تطوير خدمات الموارد البشرية في الشركات الأهلية، وتحديد أهم حالات الاستخدام والتطبيقات العملية، بالإضافة إلى قياس أثرها على تحسين جودة الخدمات، ورفع مستوى الكفاءة التشغيلية، وتحقيق الاستفادة المثلى من الموارد المتاحة.

2.2. تقنيات الذكاء الاصطناعي في الموارد البشرية

يُعد الذكاء الاصطناعي المتغير المستقل في هذه الدراسة، ويشير إلى مجموعة من الأنظمة والتقنيات الذكية التي تعتمد على تحليل البيانات، والتعلم الآلي، ومعالجة اللغة الطبيعية، بهدف تحسين كفاءة العمليات الإدارية في الموارد البشرية. وتشمل هذه التقنيات أدوات التوظيف الذكية، وروبوتات المحادثة، وأنظمة تحليل بيانات الموظفين، وأنظمة التوصية التي تساعد في اتخاذ القرارات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية.

وتسهم هذه التقنيات في تحسين جودة الخدمات المقدمة للموظفين من خلال أتمتة العديد من العمليات الروتينية مثل الرد على الاستفسارات، وإدارة طلبات الإجازات، وتقديم الدعم الإداري، مما يقلل من الوقت والجهد المبذول في تنفيذ هذه المهام. كما تساعد أنظمة الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات المتعلقة بالأداء الوظيفي، والتنبؤ باحتياجات التوظيف المستقبلية، وتحديد الكفاءات المناسبة للوظائف المختلفة، مما يعزز من كفاءة التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية.

علاوة على ذلك، يوفر الذكاء الاصطناعي إمكانية تقديم خدمات أكثر دقة وفعالية، حيث يعتمد على تحليل كميات كبيرة من البيانات بسرعة عالية، مما يساعد في تحسين جودة القرارات الإدارية وتقليل نسبة الأخطاء البشرية، ويساهم في تحقيق كفاءة تشغيلية أعلى داخل المؤسسة.

2.3. تحسين خدمات الموارد البشرية

يمثل تحسين خدمات الموارد البشرية المتغير التابع في هذه الدراسة، ويشير إلى مدى تطور وكفاءة الخدمات التي يقدمها قسم الموارد البشرية للموظفين داخل المؤسسة. وتشمل هذه الخدمات عمليات التوظيف، وإدارة بيانات الموظفين، وتقديم الدعم الإداري، والاستجابة للاستفسارات، وتسهيل الإجراءات الإدارية المختلفة.

ويهدف تحسين خدمات الموارد البشرية إلى تعزيز تجربة الموظف داخل المؤسسة، من خلال توفير خدمات سريعة، دقيقة، وسهلة الوصول، مما يساهم في زيادة مستوى رضا الموظفين وتحسين بيئة العمل. كما يساهم تحسين هذه الخدمات في تقليل الوقت اللازم لإنجاز الإجراءات، وتقليل الأخطاء الإدارية، وتحسين كفاءة التواصل بين الموظفين وإدارة الموارد البشرية.

ويُعد مستوى رضا الموظفين، وسرعة تنفيذ الإجراءات، وجودة الخدمات المقدمة، من أهم المؤشرات التي تعكس مدى تحسين خدمات الموارد البشرية، حيث تؤدي الخدمات الفعالة إلى تعزيز الأداء الوظيفي، وزيادة الإنتاجية، وتحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة أعلى.

2.4. تأثير الذكاء الاصطناعي على تحسين خدمات الموارد البشرية

تتمثل العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع في تأثير استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة وكفاءة خدمات الموارد البشرية. حيث يؤدي تطبيق الأنظمة الذكية إلى أتمتة العديد من العمليات الإدارية، مما يساهم في تسريع الإجراءات، وتقليل الأخطاء، وتحسين دقة البيانات، وبالتالي تحسين مستوى الخدمات المقدمة للموظفين.

كما يساعد الذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة الموظف من خلال توفير الدعم الفوري عبر الأنظمة الذكية، وتمكين الموظفين من الوصول إلى المعلومات والخدمات بسهولة، مما يعزز من مستوى رضاهم ويزيد من كفاءة التواصل داخل المؤسسة. بالإضافة إلى ذلك، تساهم تقنيات الذكاء الاصطناعي في دعم اتخاذ القرار من خلال توفير تحليلات دقيقة تساعد إدارة الموارد البشرية في التخطيط والتطوير المستقبلي.

وتشير العديد من الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحسين كفاءة خدمات الموارد البشرية، حيث يؤدي استخدام هذه التقنيات إلى زيادة الكفاءة التشغيلية، وتحسين جودة الخدمات، وتقليل التكاليف، وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات.

2.5. الخاتمة: دور الذكاء الاصطناعي في تطوير خدمات الموارد البشرية

في ضوء ما تم عرضه في هذا الفصل، يتضح أن الذكاء الاصطناعي يمثل أحد أهم العوامل التي تساهم في تطوير وتحسين خدمات الموارد البشرية في المؤسسات الحديثة، حيث يوفر حلولاً تقنية متقدمة تساعد في أتمتة العمليات، وتحسين جودة الخدمات، وتعزيز كفاءة الأداء الإداري. كما يساهم في تحسين تجربة الموظفين من خلال توفير خدمات سريعة ودقيقة، مما يؤدي إلى زيادة مستوى الرضا الوظيفي وتحسين بيئة العمل.

وتؤكد العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وتحسين خدمات الموارد البشرية أهمية تبني المؤسسات لهذه التقنيات لمواكبة التطورات التكنولوجية وتحقيق التميز المؤسسي. كما تمثل هذه العلاقة الأساس النظري الذي تعتمد عليه الدراسة الميدانية، والتي تهدف إلى تحليل أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على تحسين خدمات الموارد البشرية في الشركات الأهلية، وقياس مدى مساهمتها في تحسين الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات المقدمة.

قائمة المراجع

1. الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا). (2024). **الذكاء الاصطناعي في المملكة العربية السعودية: المفهوم والتطبيقات**. الرياض، المملكة العربية السعودية.
2. Society for Human Resource Management (SHRM). (2023). **Artificial Intelligence in Human Resources: Practical Applications and Future Trends**. Alexandria, VA: SHRM Press.
3. IBM. (2023). **The Role of Artificial Intelligence in Transforming Human Resource Management**. IBM Corporation Research Report.
4. McKinsey & Company. (2024). **The State of AI in Organizations: HR Transformation and Automation**. McKinsey Global Institute.
5. Oracle. (2024). **AI-Powered Human Capital Management and Employee Experience**. Oracle Human Capital Management Report.
6. Deloitte. (2023). **Global Human Capital Trends: Artificial Intelligence and the Future of Work**. Deloitte Insights.
7. Harvard Business Review. (2022). **How Artificial Intelligence is Changing Human Resources**. Harvard Business Publishing.

8. Russell, S., & Norvig, P. (2021). **Artificial Intelligence: A Modern Approach (4th Edition)**. Pearson Education Limited.
9. Stone, D. L., Deadrick, D. L., Lukaszewski, K. M., & Johnson, R. (2020). Artificial Intelligence and the Future of Human Resource Management. *Human Resource Management Review*, 30(1), 100-112.
10. Al-Shehri, A. (2023). **Impact of Artificial Intelligence on HR Efficiency in Saudi Organizations**. *Journal of Human Resource Studies*, 15(2), 45-60.

الملحق: استبيان حول أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين خدمات الموارد البشرية
رابط الاستبيان الإلكتروني:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSePvB0A-oxHZry2xR2Sb0cZU4Fsw_NX-5mOB2COpq18BbGtsg/viewform?usp=header

مقدمة الاستبيان

في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة، أصبحت تقنيات الذكاء الاصطناعي أداة استراتيجية لتعزيز أداء الموارد البشرية داخل المؤسسات، من خلال تحسين كفاءة الإجراءات، وتسهيل إدارة الموظفين، وتطوير جودة الخدمات المقدمة لهم. كما تساهم هذه التقنيات في زيادة إنتاجية فرق العمل، ودعم اتخاذ القرار المبني على البيانات، وتعزيز الابتكار في العمليات الإدارية. يهدف هذا الاستبيان إلى جمع البيانات والمعلومات حول تأثير استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين خدمات الموارد البشرية، مع التركيز على:

- رفع كفاءة العمليات والإجراءات الإدارية.
 - تحسين تجربة الموظفين داخل المؤسسة.
 - تعزيز دقة اتخاذ القرار الإداري.
 - دراسة مدى وعي الموظفين وقادة المؤسسات بأهمية الذكاء الاصطناعي وآليات تطبيقه.
 - التعرف على التحديات التي تواجه تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية.
- نرجو منكم التكرم بالإجابة على هذا الاستبيان بدقة وموضوعية، حيث سيتم استخدام البيانات لأغراض البحث العلمي فقط، مع ضمان سرية وخصوصية المعلومات.

استبيان: تأثير استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على تحسين خدمات الموارد البشرية
يهدف هذا الاستبيان إلى دراسة أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين خدمات الموارد البشرية في الشركات الأهلية في المملكة العربية السعودية. جميع الإجابات سرية وتستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

البيانات الشخصية

الجنس: ذكر / أنثى (أعارض بشدة / أعارض / محايد / أوافق / أوافق بشدة)
الفئة العمرية: أقل من 25 / 25-35 / 35-45 / 45+ (أعارض بشدة / أعارض / محايد / أوافق / أوافق بشدة)
المستوى التعليمي: دبلوم / بكالوريوس / ماجستير / دكتوراه (أعارض بشدة / أعارض / محايد / أوافق / أوافق بشدة)
سنوات الخبرة: أقل من 5 / 5-10 / 10-15 / 15+ (أعارض بشدة / أعارض / محايد / أوافق / أوافق بشدة)
القسم: الموارد البشرية / الإدارة / تقنية المعلومات / أخرى (أعارض بشدة / أعارض / محايد / أوافق / أوافق بشدة)

استخدام الذكاء الاصطناعي في الموارد البشرية

تستخدم الشركة أنظمة ذكية في إدارة الموارد البشرية (أعارض بشدة / أعارض / محايد / أوافق / أوافق بشدة)
تساعد الأنظمة الذكية في تسهيل الإجراءات (أعارض بشدة / أعارض / محايد / أوافق / أوافق بشدة)
توفر الأنظمة الذكية معلومات دقيقة (أعارض بشدة / أعارض / محايد / أوافق / أوافق بشدة)
تساعد الأنظمة الذكية في تقليل الأخطاء (أعارض بشدة / أعارض / محايد / أوافق / أوافق بشدة)
توفر الأنظمة الذكية دعماً سريعاً للموظفين (أعارض بشدة / أعارض / محايد / أوافق / أوافق بشدة)

تحسين خدمات الموارد البشرية

يتم تنفيذ الإجراءات بسرعة (أعارض بشدة / أعارض / محايد / أوافق / أوافق بشدة)
أشعر بالرضا عن خدمات الموارد البشرية (أعارض بشدة / أعارض / محايد / أوافق / أوافق بشدة)
يسهل الوصول إلى الخدمات (أعارض بشدة / أعارض / محايد / أوافق / أوافق بشدة)
يتم الرد بسرعة على الاستفسارات (أعارض بشدة / أعارض / محايد / أوافق / أوافق بشدة)
ساهمت الأنظمة الذكية في تحسين الجودة (أعارض بشدة / أعارض / محايد / أوافق / أوافق بشدة)

كفاءة الموارد واتخاذ القرار

تساعد الأنظمة الذكية في توفير الوقت (أعارض بشدة / أعارض / محايد / أوافق / أوافق بشدة)
تساعد في تحسين اتخاذ القرار (أعارض بشدة / أعارض / محايد / أوافق / أوافق بشدة)
تساعد في تحسين الأداء (أعارض بشدة / أعارض / محايد / أوافق / أوافق بشدة)
تساعد في زيادة الإنتاجية (أعارض بشدة / أعارض / محايد / أوافق / أوافق بشدة)

سؤال مفتوح

ما هي اقتراحاتك لتحسين خدمات الموارد البشرية باستخدام الذكاء الاصطناعي؟

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1. المقدمة

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

3.3. تصميم البحث (بصلة البحثي)

3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

3.5. طريقة جمع البيانات

3.6. أنواع البيانات

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

3.8. الخاتمة

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1. المقدمة

4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

4.6. الخاتمة

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

5.2. توصيات الدراسة:

5.3. الخاتمة:

قائمة المراجع

الملاحق