Ahliya Journal of Business Technology and MEAN Economies [Published by Palestine Ahliya University] Vol. 01 Issue 02 (2024) ISSN: 3007-9691

Challenges Facing Artificial Intelligence in Human Resource Management: A Case Study of Al-Istiqlal University

Afaf Salman[1]
[1] Al-Istiqlal University (Palestine)
✉ Afaf@pass.ps

Received: 15/07/2024 Accepted:11/09/2024 Published:15/12/2024

Abstract:

This study aimed to identify the challenges associated with the application of artificial intelligence (AI) in human resource management. The problem arises from the fact that AI introduces a new reality that may lead to significant changes in the work environment, accompanied by numerous challenges and obstacles to its implementation in universities. To achieve the study's objectives, the researcher employed interviews with a purposively selected sample of academics. The study follows a descriptive-analytical qualitative methodology. Key findings indicate that AI relies on training neural networks tailored to the specific environment in which it will be applied. Hence, experts in AI applications are required in human resources or computer centers, and AI must be designed and implemented based on the institution's standards rather than relying on external, incompatible models, a process that requires substantial expertise and effort. The researcher also identified several gaps, including differences in laws, regulations, and legislations used to train AI systems, disparities in employee capabilities at different levels, a lack of training programs and AI specialists, and insufficient budgets to support such applications. The originality of the study lies in addressing a contemporary challenge—applying AI in human resource management within universities—while focusing on practical gaps such as legal disparities, employee capabilities, shortages of specialists, and financial resources. The study adds value by emphasizing the need for AI applications to be customized according to institutional standards to enhance their effectiveness and sustainability.

Keywords: *Challenges; Artificial Intelligence; Human Resource Management; Al-Istiqlal University.*

Ahliya Journal of Business Technology and MEAN Economies Vol. 01 Issue 02 (2024)
[Published by Palestine Ahliya University] ISSN: 3007-9691

الصعوبات التي تواجه الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية في حال تطبيقه (دراسة حالة: جامعة الاستقلال)

عفاف سلمان[1]

[1] جامعة الاستقلال (فلسطين)

Afaf@pass.ps

تاريخ الاستلام: 2024/07/15 تاريخ القبول:2024/09/11 تاريخ النشر:2024/12/15

ملخص:

هدفت هذه الدراسة للتعرّف على الصعوبات التي تواجه الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية في حال تطبيقه، وتكمن المشكلة في إنّ الذكاء الاصطناعي سوف يفرض واقعاً جديداً قد ينتج عنه تغييراً كبيراً في بيئة العمل وقد يصاحب ذلك الكثير من التحديات والمعوقات التي قد تواجه تطبيق الذكاء الاصطناعي في الجامعات، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة أداة المقابلة بحيث سوف تكون المقابلة من خلال مجموعة من الأكاديميين متمثلة بعينة قصديه، وتتبع الدراسة المنهج الوصفي التحليلي النوعي، ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها: إنّ الذكاء الاصطناعي يعتمد على تدريب الشبكات العصبية على البيئة المراد استخدامه بها، لذلك يجب أن يكون في الموارد البشرية أو مركز الحاسوب مختصون في الذكاء الاصطناعي للتطبيق ويجب تصميم الذكاء الاصطناعي وتطبيقه وفق معايير المؤسسة وليس اعتماد تصاميم من بيئة خارجية مختلفة وهذا يحتاج إلى خبرة وجهد كبير، وقد تبيّن للباحثة أنّه يوجد فجوات كثيرة منها اختلاف القوانين والتعليمات والتشريعات التي يتدرب عليها الروبوت أو برنامج الذكاء الاصطناعي، والفجوات بين قدرات الموظفين في المستويات المختلفة، وقلة البرامج التدريبية والمتخصصين في مجال الذكاء الاصطناعي، وقد لا تتوفر الميزانيات المخصصة لتوفير هذا التطبيق. وتكمن أصالة الدراسة في تناولها لتحدٍ معاصر يتمثل في تطبيق الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية داخل الجامعات، مع التركيز على التحديات والفجوات العملية مثل اختلاف القوانين وقدرات الموظفين وقلة الخبراء والموارد المالية، إذ تضيف الدراسة قيمة من خلال تسليط الضوء على ضرورة تصميم تطبيقات الذكاء الاصطناعي بما يتناسب مع معايير المؤسسة لتعزيز فاعليتها واستدامتها.

الكلمات المفتاحية: *الصعوبات؛ الذكاء الاصطناعي؛ إدارة الموارد البشرية؛ جامعة الاستقلال.*

1. مقدمة:

لقد تخلت الكثير من المؤسسات عن أساليبها التقليدية وتبني الأساليب الحديثة الرقمية مع قدوم الثورة المعلوماتية في الوقت الحالي، ومن بين المفاهيم الخاصة بالجانب الرقمي هو مفهوم الذكاء الاصطناعي، لذلك يقع على عاتق الجامعات الفلسطينية إحداث تغييرات جذرية في المستقبل القريب في السياسات التي تتبعها الخاصة في الموارد البشرية لديها لتنسجم مع الذكاء الاصطناعي، حيث إنّ موضوع الذكاء الاصطناعي أصبح ذات أهمية وأولوية فكرية في الفكر الإداري الحديث فهو يُعدُّ حلقة وصل بين الموارد البشرية وتحقيق أهداف المنظمة، ففي ظل هذه التطورات والتحولات لا بد من إيجاد الطرق والبدائل لخفض نسبة فقدان الوظائف، فيجب على إدارة الموارد البشرية من استحداث وظائف جديدة تتماشى مع المفاهيم الحديثة، لذلك يجب على الجامعات العمل على تفعيل استراتيجيات الذكاء الاصطناعي لديها مستقبلًا من خلال تطبيق المفهوم الحديث لإدارة الموارد البشرية إلكترونيًا.

1.1 مشكلة الدراسة وأسئلتها:

سوف يفرض الذكاء الاصطناعي تبعًا للتطورات الهائلة في المجال التكنولوجي واقعاً جديداً قد ينتج عنه تغييراً كبيراً في بيئة العمل وقد يصاحب ذلك الكثير من التحديات والمعوقات التي قد تواجه تطبيق الذكاء الاصطناعي في الجامعات وتتمحور مشكلة الدراسة بالإجابة عن سؤالها الرئيس: **ما هي الصعوبات التي تواجه الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية في حال تطبيقه؟**

ويتفرع منه الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما واقع بيئة الجامعة ما إذا كانت مهيئة لتطبيق الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية؟
- في حال تطبيق الذكاء الاصطناعي ما هي الفجوة التي ستواجه إدارة الموارد البشرية؟
- ما مدى جاهزية بيئة الجامعة لتطبيق الذكاء الاصطناعي؟
- ماهي المتطلبات الإدارية والمؤسساتية لبدء تطبيق استخدام الذكاء الاصطناعي؟

1.2 أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة للتعرف على الأهداف الآتية:

- التعرف على الصعوبات التي تواجه الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية في حال تطبيقه.
- الكشف عن الفجوات التي تواجه إدارة الموارد البشرية.
- معرفة مدى جاهزية بيئة الجامعة لتطبيق الذكاء الاصطناعي.
- التعرف على المتطلبات الإدارية لبدء تطبيق استخدام الذكاء الاصطناعي.

1.3 أهمية الدراسة:

تنبع أهمية هذه الدراسة كونه من المواضيع الحديثة على المستوى المحلي وعليه فإنّ أهمية هذه الدراسة تدعو إلى إجراء مثل هذا النوع من الأبحاث لضمان الاستمرارية والتطور، والانتقال من مصطلح الموارد البشرية التقليدية إلى مصطلح الموارد البشرية التكنولوجية والذكاء الاصطناعي، ومن دواعي اختيار الباحثة لهذه الدراسة والخوض فيه إنّه يسهم في إلقاء الضوء على واحد من المواضيع الإدارية الحديثة والمهمة في المجال الإداري، إذ إنّه من المأمول الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في مساعدة إدارات الجامعات بشكل عام على التعرف على معيقات تطبيق الذكاء الاصطناعي في الجامعات الفلسطينية، وفتح آفاق جديدة لمزيد من الأبحاث المستقبلية حول هذا الموضوع.

1.4 حدود البحث:

- **الحدود البشرية:** أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الاستقلال.
- **الحدود المكانية:** جامعة الاستقلال في الضفة الغربية.
- **الحدود الزمنية:** 2022-2023

2. الأدب النظري:

2.1 مفهوم إدارة الموارد البشرية:

يُقصد بمفهوم إدارة الموارد البشرية بأنها الإدارة التي يقع على مسؤوليتها تحديد الاحتياج من القوى البشرية العاملة من حيث النوع والكم للمنظمة بالقدر الكافي واستغلالها بالشكل الأمثل، من أجل تحقيق أهداف المنظمة بأعلى كفاءة ممكنة وفي أقل وقت ممكن، وأصبحت إدارة الموارد البشرية تواجه تحديات كبيرة بسبب التغيرات السريعة على مستوى العالم من حيث المعرفة التكنولوجية والاقتصادية والسياسية والاجتماعية وغيرها، حيث إنّ تطور الفكر الإداري أدّى إلى تغييرات في بيئة العمل التي أصبحت تعتمد بشكل كبير على ثورة الاتصالات، إلى أن وصل إلى مرحلة تغيير الأعمال الورقية إلى أعمال إلكترونية، وذلك بفضل الشبكات الداخلية والخارجية والانترنت (أحمد، 2015).

ويعرف البرادعي (2009) الموارد البشرية على أنها مصدر إيجابي للمنظمة في حال تم استغلاله بشكل أمثل وإن تعمل المنظمة على استغلال هذا المورد وإدارته بالشكل الصحيح فهو يُعدُّ المورد البشري كالمورد المالي إذا تم استغلاله بشكلٍ جيدٍ فسوف يعود بالمنفعة لصاحبه وإذا أسئ استغلاله فيكون ويلًا على صاحبه.

ولعل أهم وظائف إدارة الموارد البشرية، ما يلي (داود، 2009):

- الاستقطاب، وهو جذب الأشخاص المؤهلين لشغل مناصب عمل محددة بالمنظمة.

- الاختيار والتعيين إثر عملية الاصطفاء وترسيم الأفراد العاملين.
- التكوين والتدريب، يُسهم تدريب وتكوين الأفراد في اختصاصهم في عملهم لتحسين قدراتهم وعطائهم.
- التصميم وإدارة البرامج، وهي حلقة مهمة من حلقات وظائف إدارة الموارد البشرية.
- التقييم لأداء الأفراد.
- هيكلة الأجور.

2.2 الذكاء الاصطناعي:

عرّف خطاب (2021) الذكاء الاصطناعي بأنه قدرة الآلة على القيام بالمهام التي تحتاج للذكاء البشري Intelligence عند أدائها، مثل التفكير والتفهم والاستنتاج المنطقي والقدرة على التعليل، والسمع والتكلم والحركة بأسلوب منظم ومنطقي، ويشير الذكاء الاصطناعي في هذه الدراسة إلى توظيف المؤسسات الإعلامية التقنيات والابتكارات التي جلبتها الثورة الصناعية الرابعة، مثل تقنيات التصوير ثلاثية الأبعاد عالية الدقة، والانترنت فائق السرعة، وانترنت الأشياء، والروبوتات، والواقع المعزز والافتراضي، والخوارزميات وغيرها، لإنتاج المحتوى.

بينما يعرّفها سليمان (2020) محاكاة العقل البشري وطريقة عمله من قبل الآلة، بحيث تكون الآلة قادرة على التفكير والحكم والنية والاكتشاف والانتفاع من التجارب السابقة، وقد تم اكتشاف أن الحاسوب بالرغم من التطوّر الذي شهده في منتصف القرن العشرين أنه يكون قادرًا على القيام بمهام أكثر تعقيدًا، وبالرغم من إيجابياته في السرعة وسعة التخزين إلّا أنه حتى اللحظة لا يوجد برنامج يستطيع أن يجاري مرونة العقل البشري وبالأخص بما يتعلق بقيامه بعدد من المهمات التي تتطلب الاستنتاجات اليومية التلقائية.

في حين يعرف أشهيري (Ashehri, 2019) الذكاء الاصطناعي بأنه العلم الذي يُعنى بدراسة الأفكار التي تدخل على الآلات لتكون قادرةً على الاستجابة للتحفيز بما ينسجم مع الاستجابات التقليدية من البشر، بحيث تكون الآلة قادرة على إنتاج العمل بمهارة الإنسان مثل النقد والتقييم وغيرها.

2.2.1 أنواع الذكاء الاصطناعي:

يمكن تصنيف الذكاء الاصطناعي إلى ثلاثة أنواع رئيسية، وهي كالتالي (محمود، 2020):

- الذكاء الاصطناعي الضيق أو الضعيف: يُصمم لأداء مهام محددة في بيئات معينة، ويُعد أحد أبسط أشكال الذكاء الاصطناعي، إذ يعتمد في أدائه على التفاعل مع مواقف محددة دون القدرة على العمل خارج سياق بيئته المصممة له، ومثال على ذلك "ديب بلو"، الروبوت الذي طورته شركة IBM وتمكّن من التغلب على بطل العالم غاري كاسباروف في لعبة الشطرنج.

- الذكاء الاصطناعي القوي أو العام: يتميز بقدرته على التعلم الذاتي وجمع المعلومات وتحليلها، مما يُمكِّنه من اتخاذ قرارات ذكية ومستقلة، فالسيارات ذاتية القيادة تمثل مثالًا على هذا النوع، حيث تُراكم الخبرات المكتسبة من المواقف وتُطبقها في المستقبل.
- الذكاء الاصطناعي الخارق: يهدف إلى محاكاة القدرات البشرية بشكل متفوق، إذ يتوقع أن يكون أكثر تطورًا في المستقبل القريب، ويمكن تقسيمه إلى نوعين رئيسيين:
  - الذكاء الذي يسعى لفهم الأفكار البشرية واستيعاب الانفعالات التي تؤثر على السلوك، مع امتلاك قدرات محدودة على التفاعل الاجتماعي.
  - النماذج القائمة على "نظرية العقل"، والتي تتمكن من إدراك حالاتها الداخلية وتوقع مشاعر الآخرين ومواقفهم، والتفاعل معها بشكل ذكي.

3. مراجعة الأدبيات

يمثل الذكاء الاصطناعي أحد أهم التحولات التكنولوجية التي تؤثر على مختلف القطاعات، خاصة سوق العمل وإدارة الموارد البشرية، إذ تناولت دراسة الهادي (2021) أثر الذكاء الاصطناعي على مستقبل الوظائف، حيث أوضحت أن هذه التقنيات تسهم في زيادة الإنتاجية وتحقيق الأرباح، لكنها تتطلب صياغة سياسات واضحة لتسيير المهن والوظائف بطريقة تضمن التوازن بين الاستفادة من الإمكانيات الجديدة والتقليل من التدخلات السلبية على الاتجاهات المستقبلية للوظائف، كما أظهرت الدراسة أن من بين التحديات الرئيسية التي تواجه المؤسسات هي تعارض تكنولوجيا المعلومات والذكاء الاصطناعي مع بعض المهام الإدارية الروتينية.

أما دراسة الداود (2021) فقد ركزت على واقع استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في عمادة الموارد البشرية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وبينت النتائج أن مستوى استخدام هذه التقنيات لا يزال محدودًا، مع وجود حاجة ماسة لتطوير العمادة من خلال استيفاء المتطلبات اللازمة وتجاوز الصعوبات المرتبطة بتبني الذكاء الاصطناعي، ومن جهة أخرى، كشفت دراسة العزام (2021) عن دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك، مؤكدةً على وجود تأثير إيجابي لهذه التقنيات على رفع مستوى الكفاءة الإدارية.

واستهدفت دراسة التليدي (2021) استقصاء أثر إدخال الذكاء الاصطناعي على مستقبل وظائف العاملين في القطاع الحكومي السعودي، وتحديدًا في وزارة العدل بمنطقة عسير، وخلصت إلى أن الذكاء الاصطناعي أثّر بشكل كبير على تغيير كمية الوظائف ونوعيتها، مع الإشارة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر العاملين تجاه هذا الأثر بناءً على المتغيرات الديموغرافية، أما دراسة أصرف (2019) فقد استعرضت مستقبل

وظائف إدارة الموارد البشرية في ضوء تطبيق الذكاء الاصطناعي في دائرة البلدية والتخطيط بإمارة عجمان، حيث أكّدت النتائج أن مستقبل تقنيات الذكاء الاصطناعي يحمل إمكانيات واعدة في تطوير عمليات مثل الاستقطاب والتوظيف والتدريب وتقييم الأداء.

وتعقيبًا لما سبق فإنّ هذه الدراسة الحالية تتشابه مع الدراسات السابقة في استخدام منهج البحث، حيث اعتمدت جميع الدراسات على مناهج علمية تسعى لتحقيق دقة في دراسة الظواهر المتعلقة بالذكاء الاصطناعي وتأثيره. ومع ذلك، تختلف الدراسة الحالية عنها من حيث أداة البحث المستخدمة؛ فقد تم اعتماد المقابلة كأداة أساسية لجمع البيانات، بينما لجأت غالبية الدراسات السابقة إلى أدوات أخرى مثل الاستبانة، يُضاف إلى ذلك اختلاف الدراسة الحالية من حيث زمن التطبيق، حيث تم إجراؤه في فترة أحدث، مما يتيح إمكانية دراسة التطورات المتسارعة في مجال الذكاء الاصطناعي، كما أن أهداف الدراسة تُركّز على استكشاف صعوبات تطبيق الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية في جامعة الاستقلال، وهي قضية لم تكن محورًا رئيسيًا في الدراسات السابقة.

واستفادت الباحثة من الدراسات السابقة في جوانب عدة ساعدتها في تحسين جودة الدراسة الحالية، أولاً، أسهمت هذه الدراسات في تشكيل تصوّر عام وشامل لموضوع الدراسة، مما ساعد على صياغة مشكلة الدراسة بشكل دقيق ومحدد، كما دعمت صياغة أهداف وأسئلة البحث وفق أسس علمية واضحة، تستند إلى خلفية نظرية ودراسات موثوقة، بالإضافة إلى ذلك، ساعدت الدراسات السابقة في إعداد الإطار المفاهيمي الذي يُعدُّ ركيزة أساسية لفهم موضوع الدراسة بشكل أعمق.

4. المنهجية والإجراءات

يتناول هذا القسم من الدراسة المنهج المستخدم، وأهم الخطوات والإجراءات الميدانية التي قامت بها الباحثة، ويتضمن توضيحاً لمجتمع الدراسة وعينتها وأدواتها.

4.1 منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الكيفي؛ لأنه يتناسب مع أهداف الدراسة وخصائصها، ويقوم على أساس تناول ظاهرة الدراسة "الصعوبات التي تواجه الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية في حال تطبيقه، دراسة حالة لجامعة الاستقلال"، ويهتم بوصفها وصفا دقيق ويعبر عنها تعبيرًا كيفيًا.

حيث تكوّن مجتمع الدراسة من الكادر الأكاديمي في جامعة الاستقلال والبالغ عددهم (100) أكاديميًا وأكاديميةً، واستهدفت الدراسة الكادر الأكاديميين بقسم نظم المعلومات الإدارية بجامعة الاستقلال، حيث تم مقابلة (6) أفراد من القسم، وموقعها محافظة أريحا في الضفة الغربية. وأجرت الباحثة (3) مقابلات من خارج الجامعة مع خبراء لتدعيم النتائج.

4.2 مجتمع الدراسة:

تكوّن مجتمع الدراسة من أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الاستقلال.

4.3 عينة الدراسة:

اختارت الباحثة عينة قصدية من الأكاديميين (6) من ذوي الخبرة والعاملين في مجال نظم المعلومات الإدارية في جامعة الاستقلال.

4.4 أداة الدراسة:

اعتمدت الدراسة على أداة المقابلة، وتم إجراؤها من خلال إرسال مجموعة تساؤلات للعينة عبر البريد الإلكتروني، واستخدمت الباحثة صدق المحكمين أو ما يعرف بالصدق المنطقي، وذلك بعرض المقابلة على عدد من المحكمين من ذوي الاختصاص، بهدف التأكد من مناسبة أسئلة المقابلة لما أعدت من أجله، حيث إنّ الباحثة أخذت بآراء المحكمين، وتم صياغة أسئلة المقابلة بناءً على أسئلة وأهداف الدراسة بشكل رئيس، ومن ثم قامت الباحثة بتطوير الأسئلة بشكل أعمق بناءً على الإطار النظري للدراسة، وذلك من أجل أن تشمل جميع جوانب الدراسة للخروج بنتائج أكثر شمولًا وعمقًا.

4.5 إجراءات الدراسة:

قامت الباحثة بالخطوات الآتية:

1- قامت الباحثة بإعداد قائمة بالأسئلة التي يجيب عنها أفراد عينة البحث في المقابلة.

2- إعلام الأشخاص والجهات المعنية بالمقابلة والجهة التي ينتسب اليها الباحث، وتأمين التعاون المسبق والرغبة في إعطاء البيانات المطلوبة للبحث.

3- جرى تحديد أفراد عينة الدراسة.

4- قامت الباحثة بأرسال أسئلة المقابلة إلى أفراد العينة عن طريق البريد الإلكتروني، وذلك بسبب الأوضاع الراهنة التي تمر بها المنطقة الفلسطينية بسبب حرب طوفان الأقصى.

5- تم جمع البيانات من أفراد العينة عن طريق البريد الإلكتروني، وذلك بعد أسبوع من إرسالها.

4.6 طريقة إجراء التحليل:

بعد تفريغ إجابات افراد العينة التي تم قراءتها ووُضعت على شكل بيانات محددة الإجابة ومرتبة لكل شخص بشكل فردي حول كل سؤال باستخدام أسلوب تحليل المحتوى النوعي، من أجل أن تكون نتائج المقابلة تبريرًا لموقفهم تجاه الصعوبات التي يواجها الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية في حال تم تطبيقه وفقًا لتجربتهم الشخصية ومعتقداتهم وآرائهم.

4.7 طريقة الوصول الى النتائج:

بناءً على مشكلة الدراسة التي تم سردها والمتمثلة في دراسة أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي في جامعة الاستقلال وتحديد الفجوات والتحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي في بيئة عمل غير مهيأة وبناءً على المشكلة تم جمع البيانات من خلال الاطلاع على الأدبيات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة وإجراء مقابلات مع العاملين والمتخصصين في مجال الذكاء الاصطناعي والموارد البشرية وطرح الأسئلة ذات الصلة والمتعلقة بشكل مباشر في عنوان الدراسة من أجل فهم التصورات والاحتياجات، وتم العمل على تحليل بيئة العمل من خلال مراجعة ومعرفة المتطلبات التقنية اللازمة للتعامل مع الذكاء الاصطناعي.

5. النتائج:

قد اتضح جليًا بعد الإجابات التي تم جمعها من خلال المقابلة على أن الذكاء الاصطناعي هو المستقبل القريب وسيكون له دور حيوي وحسّاس، وتنوعت الإجابات بين الحماسة المفرطة في استخدامه، خاصه أنه يوفر وقت وجهد كبير وينظم العمل والإدارة بطريقة علمية وعملية دون الحاجة إلى تدخل بشري، مما قد يعمل على ظلم بعض الحالات سواء بشكل مقصود أم غير مقصود.

ومنهم من نظر إلى تطبيق الذكاء الاصطناعي بالحذر الشديد المحفوف بالمخاطر الجمة، وخاصة عند سؤالهم عن الدور المنوط بالذكاء الاصطناعي في حال تطبيقه في جامعة الاستقلال، حيث كانت إجاباتهم سلبية جداً؛ وذلك حسب قولهم إنّ تقنيات الذكاء الاصطناعي سوف تُحلّ محل البشر وتعمل على زيادة البطالة والحدّ من فرص العمل التقليدية في مجال الموارد البشرية.

وعن الذكاء الاصطناعي أيضاً أجاب بعضهم على أن الذكاء الاصطناعي يعتمد على تدريب الشبكات العصبية على البيئة المراد استخدامها بها، لذلك يجب أن يكون في الموارد البشرية أو مركز الحاسوب مختصون في الذكاء الاصطناعي للتطبيق، أما استخدام الذكاء الاصطناعي من البرامج العملية لن يوفر حلول لبيئة جامعة الاستقلال؛ وذلك لأنه مُدرّب على بيئة وعوامل أخرى، لذلك لا بد من تصميم الذكاء الاصطناعي وتطبيقه وفق معايير المؤسسة وليس اعتماد تصاميم من بيئة خارجية مختلفة، وهذا يحتاج الى خبرة وجهد كبير، وبحاجة أيضاً إلى ورش عمل وملتقيات وتدريبات خاصة تؤهل المنوط بهم، الأمر الذي يتطلب اتخاذ الإجراءات المناسبة لتطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي.

وعند السؤال عن القوانين والتشريعات، فقد اتضح من خلال تحليل الإجابات أنه يوجد فجوات كثيرة منها اختلاف القوانين والتعليمات والتشريعات التي يتدرب عليها الروبوت أو برنامج الذكاء الاصطناعي، والفجوات بين قدرات الموظفين في المستويات المختلفة، وأيضًا في قناعات المستويات العليا في فاعلية النظام وقد يكون هناك

عدم توافق بين التعليمات والأنظمة مع متطلبات الذكاء الاصطناعي، إذ إنّ الذكاء الاصطناعي يتطوّر بسرعة كبيرة قد تكون المؤسسة بطيئة في اتخاذ القرارات لمواكبة التطوّر، وهذا يحدث فجوات إدارية وتقنية.

وأوضحت عينة الدراسة أن الذكاء الاصطناعي يحتاج مختصين لتطبيقه بشكلٍ فعّالٍ وملتزم بقوانين المؤسسة، وأوضحوا أن للذكاء الاصطناعي الكثير من الإيجابيات، ومنها السرعة والإتقان في العمل، وسلاسة العمل وتقليل الروتين واختصار الوقت لأخذ القرارات، ولم يغفل البعض عن ذكر السلبيات خصوصًا عند غياب الطابع الإنساني في المعاملات، ووجود فروق شخصية بين الموارد البشرية في مستويات المعرفة ومن أهم العيوب كأي ظاهرة تكنولوجية مستوى الثقة في المعلومات المتولّدة من الذكاء الصناعي قد تكون غير مرضية، فعدم الثقة في آليات عمل الذكاء الاصطناعي كأي منتج حديث لديه نواقص ويحتاج لفترة زمنية، وأيضا قلة معرفة الكوادر البشرية بالتقنيات المستعملة، وأشار عددٌ من أعضاء الهيئة التدريسية أن من أبرز المعيقات التي قد تواجه الذكاء الاصطناعي في حال تم تطبيقه، عدم وجود تخطيط مسبق ومناسب لتبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية وقد يواجه العاملين بعض المشاكل أثناء استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي بسبب افتقارهم للخبرة اللازمة، وقلة البرامج التدريبية والمتخصصين في ذلك المجال، وقد لا تتوفر الميزانيات المخصصة لتوفيره.

6. التوصيات:

بناءً على نتائج الدراسة توصي الباحثة بما يلي:

- توفير مختصين لترتيب برامج أو كتابة برامج ذكية تعتمد على معلومات المؤسسة نفسها.
- أن يكون هناك مختصين لتدريب الطاقم وتطبيق وعمل تطبيقات الذكاء الاصطناعي.
- الاستفادة من التجارب في مؤسسات قامت بتطبيق الذكاء الاصطناعي.
- يجب توفير جميع متطلبات تفعيل الذكاء الاصطناعي (المادية والمالية).
- إيجاد قوانين وتشريعات وسنّها تختص في تطبيق الذكاء الاصطناعي في حال تطبيقه وتفعيل الأمن الإلكتروني والرقمي.

المراجع:

المراجع العربية:

أحمد، محمد. (2015). قياس أثر جودة الخدمات الإلكترونية للاتصالات السعودية في تحقيق ولاء العملاء باستخدام نمذجة المعادلات البنائية. *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*، 15(2)، 176-207.

أصرف، حامد. (2019). استشراف مستقبل وظائف إدارة الموارد البشرية في ضوء تقنيات الذكاء الاصطناعي: دراسة مطبقة على دائرة البلدية والتخطيط في إمارة عجمان الإمارات العربية المتحدة. *جرش للبحوث والدراسات*، مجلد 21، عدد خاص، 9-42.

البرادعي، بسيوني. (2009). *تنمية مهارات المديرين لزيادة الإنتاجية وتحسين أداء العاملين*. القاهرة، ايتراك.

التليدي، مفلح. (2021). أثر إدخال الذكاء الاصطناعي على مستقبل وظائف العاملين في القطاع الحكومي السعودي: دراسة تطبيقية على وزارة العدل بمنطقة عسير. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*، 5(1)، 79-96.

خطاب، أمل. (2021). استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في غرف الأخبار: دراسة لاتجاهات التطوير وإشكاليات التحوّل في إطار التغيرات التكنولوجية. *المجلة العلمية لبحوث الصحافة*، العدد 22، 93-154.

داود، معمر. (2009). *مقاربة ثقافية للمجتمع الجزائري، دراسة لبعض الملامح السوسيونفسية والاقتصادية*. الجزائر، دار طليطلة.

الداود، منيرة. (2021). واقع استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في عمادة الموارد البشرية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. *مجلة الجامعة الإسلامية للعلوم التربوية والاجتماعية*، العدد 5، 49-93.

سليمان، نورهان. (2020). *تكنولوجيا الإعلام المتخصص ديناميات مستقبلية*. الامارات العربية المتحدة، الريادة للنشر والطباعة.

العزام، نورة. (2021). دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك. *المجلة التربوية لكلية التربية بجامعة سوهاج*، 84(84)، 467-499.

محمود، عبد الرازق. (2020). تطبيقات الذكاء الاصطناعي: مدخل لتطوير التعليم في ظل تحديات جائحة فيروس كورونا COVID 19. *المجلة الدولية للبحوث في العلوم التربوية*، 3(4)، 171-224.

الهادي، محمد. (2021). تأثير الذكاء الاصطناعي وآثاره على العمل والوظائف. *مجلة الجمعية المصرية لنظم المعلومات وتكنولوجيا الحاسبات*، 24(24)، 14-32.

المراجع الأجنبية:

Ashehri, R. (2019). Governance of Artificial Intelligence in KSA (NEOM as a model). *International Journal of Advanced Studies, 9*(1), 64-81.