

المدرسة الوطنية العليا للمناجمت بالقلية

تخصص: إدارة الموارد البشرية

مذكرة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص: مناجمت إدارة الموارد

البشرية

بعنوان:

دور الذكاء الإصطناعي في تحسين نظام معلومات الموارد البشرية

دراسة حالة: مؤسسة الشركة الوطنية للتأمينات - الجزائر -

باب زوار

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
فحلام نادية	أستاذ التعليم العالي	رئيسة
لبصير اسلام	أستاذ التعليم العالي	مناقشا
محمد الحاج ليلي	أستاذ التعليم العالي	مشرفا

إشراف الأستاذة:

- محمد الحاج ليلي

من إعداد الطالبتان:

- عمراوي خيرة.

- جدعون إيمان.

الموسم الدراسي: 2024/2023

## فهرس المحتويات

.....	فهرس المحتويات
.....	قائمة الجداول
.....	قائمة الأشكال
.....	الملخص:
1.....	مقدمة:
6.....	الفصل الأول: الدراسات السابقة و الإطار النظري
6.....	تمهيد:
7.....	المبحث الأول : الدراسات السابقة
7.....	المطلب الأول : الدراسات السابقة المتعلقة بالذكاء الإصطناعي
9.....	المطلب الثاني : الدراسات السابقة المتعلقة بنظام معلومات الموارد البشرية
14.....	المبحث الثاني :الأدبيات النظرية للذكاء الإصطناعي و نظام معلومات الموارد البشرية :
14.....	المطلب الاول : الإطار المفاهيمي للذكاء الإصطناعي
41.....	المطلب الثاني : علاقة نظام المعلومات الموارد البشرية بالذكاء الإصطناعي :
52.....	الفصل الثاني: مدخل عام للمؤسسة والإطار المنهجي للدراسة
52.....	تمهيد:
53.....	المبحث الأول : تقديم المؤسسة المستقبلية
53.....	المطلب الأول : ماهية مؤسسة saa:
56.....	المطلب الثاني :الهيكل التنظيمي للشركة الوطنية للتأمين
61.....	المبحث الثاني : تعريف التموضع الإستيمولوجي وتموضع الدراسة
61.....	المطلب الأول: تعريف التموضع الابستيمولوجي و أنواعه
63.....	المطلب الثاني : الإجراءات المنهجية
71.....	الفصل الثالث: عرض ومناقشة النتائج

71	تمهيد:
72	المطلب الأول : دراسة البيانات الشخصية
77	المطلب الثاني : العلاقة الإحصائية واختبار الدراسة
85	الخاتمة
87	المصادر والمراجع:
93	الملاحق

18	جدول 1 : تطور الذكاء الاصطناعي عبر التاريخ
24	جدول 2: الفرق بين الذكاء الإنساني و الذكاء الاصطناعي
26	جدول 3: الفرق بين المعالجة البشرية و المعالجة الصناعية
26	جدول 4: الفرق بين الذكاء الاصطناعي و البرمجة التقليدية
69	جدول 5: معاملات الثبات لأداة الدراسة و مجالاتها
72	جدول 6: توزيع عينة البحث حسب الجنس
73	جدول 7: توزيع عينة البحث حسب السن
74	جدول 8: توزيع عينة البحث حسب المستوى الدراسي
76	جدول 9: توزيع عينة البحث حسب الخبرة
77	جدول 10: تنقيط الإجابات

- جدول 11 : معامل الفا كرونباخ ..... 77
- جدول 12: دلالة العلاقة الارتباطية بين الذكاء الاصطناعي و أبعاده و نظام معلومات الموارد البشرية. 78
- جدول 13: ملخص نموذج الإنحدار للفرضية الفرعية الأولى:..... 79
- جدول 14: اختبار معنوية معاملات الانحدار للفرضية الفرعية الاولى ..... 79
- جدول 15: ملخص نموذج الانحدار للفرضية الفرعية الثانية..... 80
- جدول 16: اختيار معنوية معاملات الانحدار للفرضية الفرعية الثانية ..... 80
- جدول 17: ملخص نموذج الإنحدار للفرضية الفرعية الثالثة..... 81
- جدول 18: اختيار معنوية معاملات الانحدار للفرضية الفرعية الثالثة ..... 81
- جدول 19: ملخص نموذج الإنحدار للفرضية الفرعية الرابعة..... 82
- جدول 20: اختبار معنوية معاملات الإنحدار للفرضية الفرعية الرابعة ..... 82
- جدول 21: ملخص نموذج الإنحدار للفرضية الفرعية الخامسة ..... 83
- جدول 22: اختبار معنوية معاملات الانحدار للفرضية الفرعية الخامسة..... 83
- جدول 23: المتوسطات و الانحرافات المتعلقة بفقرات الاستبيان ..... 84
- جدول 24: جدول المقابلة ..... 87

## قائمة الأشكال

- 16..... رسم توضيحي 1: تعريف الذكاء الاصطناعي
- 32..... رسم توضيحي 2: يوضح النظام، اجزاءه، حدوده والبيئة المحيطة به
- 34..... رسم توضيحي 3: علاقة التغذية العكسية بالتخطيط و الرقابة
- 39..... رسم توضيحي 4: مكونات نظام المعلومات
- 41..... رسم توضيحي 5: علاقة تطبيقات الذكاء الاصطناعي برأسمال البشري
- 57..... رسم توضيحي 6: الهيكل التنظيمي لشركة التأمين saa
- 72..... رسم توضيحي 7: توزيع العينة حسب الجنس
- 73..... رسم توضيحي 8: توزيع العينة حسب السن
- 75..... رسم توضيحي 9: توزيع عينة البحث حسب المستوى الدراسة
- 76..... رسم توضيحي 10: توزيع العينة حسب الخبرة

## الملخص:

تهدف الدراسة الحالية الى اختبار مساهمة الذكاء الاصطناعي في فعالية نظام معلومات الموارد البشرية حيث، تم تحديد مؤشرات الذكاء الاصطناعي للموارد البشرية والمتمثلة في: مؤشرات الكفاءة ، مؤشرات الرضا، مؤشرات الإستراتيجية من خلال تصفحنا للدراسات السابقة و الإطار النظري

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي حيث تم استخدام الاستبيان و المقابلة كأدوات لجمع البيانات تم توزيع الاستبيان على عينة قصدية شملت 30 إطار بالمؤسسة ، وتم إجراء المقابلة مع 4 أشخاص في تحليل البيانات واختبار صحة الفرضيات في SPSS المتمثلين في رؤساء المصالح. تم استخدام برنامج دراسة حالة الشركة الوطنية لتأمينات الجزائر

توصلت النتائج إلى أن الشركة تمتلك نظامًا متقدمًا لموارد البشرية ومع ذلك، فإنها غير جاهزة حاليًا لتطبيق مؤشرات الذكاء الاصطناعي في عملياتها التسييرية. بالإضافة إلى ذلك، كشفت الدراسة وجود أثر إحصائي ملموس بين مؤشرات الذكاء الاصطناعي ونظام معلومات الموارد البشرية، مثل مؤشرات الكفاءة، الرضا، والاستراتيجية، يعكس أهمية تبني التقنيات الحديثة في تحسين إدارة الموارد البشرية، ويبرز التحديات التي تواجهها المؤسسات في هذا السياق، مع التأكيد على الفوائد المحتملة للاستثمار في الذكاء الاصطناعي في هذا المجال.

الكلمات المفتاحية: الذكاء الاصطناعي، نظام معلومات الموارد البشرية، مؤشرات الكفاءة، مؤشرات الرضا مؤشرات الإستراتيجية.

## Résumé

L'étude actuelle vise à tester la contribution de l'intelligence artificielle à l'efficacité du système d'information des ressources humaines. Des indicateurs de l'intelligence artificielle pour les ressources humaines ont été identifiés, à savoir : les indicateurs de compétence, de satisfaction, et de stratégie, à travers l'examen des études précédentes et du cadre théorique.

L'étude a adopté une méthode descriptive et analytique. Le questionnaire et l'entretien ont été utilisés comme outils de collecte de données. Le questionnaire a été distribué à un échantillon intentionnel comprenant 30 cadres de l'entreprise, et un entretien a été mené avec 4 personnes représentant les chefs de service. Le logiciel SPSS a été utilisé pour analyser les données et tester la validité des hypothèses dans une étude de cas sur la compagnie nationale d'assurances d'Algérie.

Les résultats ont révélé que l'entreprise dispose d'un système avancé de gestion des ressources humaines. Cependant, elle n'est actuellement pas prête à appliquer les indicateurs de l'intelligence artificielle dans ses opérations de gestion. De plus, l'étude a montré un impact statistiquement significatif entre les indicateurs de l'intelligence artificielle et le système d'information des ressources humaines, tels que les indicateurs de compétence, de satisfaction et de stratégie, ce qui reflète l'importance de l'adoption de technologies modernes pour améliorer la gestion des ressources humaines. L'étude met également en lumière les défis auxquels les entreprises sont confrontées dans ce contexte, tout en soulignant les avantages potentiels de l'investissement dans l'intelligence artificielle dans ce domaine.

**Mots-clés : Intelligenc artificielle, systè d'information des ressources humaines, indicateurs d'efficacité, indicateurs de satisfaction, indicateurs de stratégie**

## **Abstract**

The current study aims to test the contribution of artificial intelligence to the effectiveness of the human resources information system. AI indicators for human resources were identified, including efficiency indicators, satisfaction indicators, and strategy indicators, through a review of previous studies and the theoretical framework.

The study adopted a descriptive–analytical approach, using a questionnaire and interviews as data collection tools. The questionnaire was distributed to a purposive sample of 30 executives in the company, and interviews were conducted with 4 individuals representing department heads. The SPSS program was used to analyze the data and test the validity of the hypotheses in a case study of the National Insurance Company of Algeria.

The results revealed that the company has an advanced human resources system. However, it is currently not ready to apply AI indicators in its management operations. Additionally, the study found a statistically significant impact between AI indicators and the human resources information system, such as efficiency, satisfaction, and strategy indicators. This reflects the importance of adopting modern technologies to improve human resources management. The

study also highlights the challenges faced by organizations in this context and emphasizes the potential benefits of investing in AI in this field.

**Keywords: Artificial intelligence, human resource information system, efficiency indicators, satisfaction indicators, strategic indicators**

# المقدمة

## مقدمة:

خلال الفترة الأخيرة، شهدت التكنولوجيا تقدمًا ملحوظًا، مما أثر بشكل جوهري على مختلف القطاعات وخاصة القطاع الاقتصادي الذي شهد تحولًا كبيرًا في طرق العمل والإدارة. هذا التقدم الملحوظ يعود إلى تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي، التي أصبحت محل اهتمام واسع من قبل الباحثين والمتخصصين بفضل فوائدها الكبيرة. الذكاء الاصطناعي أصبح جزءًا لا غنى عنه من حياتنا اليومية، حيث تطبق تقنياته المتعددة لمحاكاة وتعزيز قدرات الإنسان في حل المشكلات واتخاذ القرارات الاستراتيجية.

من بين الأنظمة التي ساهمت في تحسين أداء الشركات، نجد نظام معلومات الموارد البشرية (HRIS) حيث يوفر أدوات متقدمة لإدارة الموارد البشرية بفعالية ودقة عالية. ومع دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي مع نظم الموارد البشرية، يمكن تحقيق تحسينات كبيرة في عمليات اتخاذ القرار وتوفير رؤى استراتيجية دقيقة تساعد على تحسين الأداء والكفاءة.

مع ذلك يواجه هذا التكامل تحديات عديدة، منها التحديات المتعلقة بالخصوصية والأمان، وكذلك صعوبات التكيف مع التقنيات الجديدة. وعلى الرغم من هذه التحديات، إلا أن المؤسسات تتجه نحو استخدام التقنيات الحديثة، بما في ذلك الذكاء الاصطناعي، بهدف تحسين أداء أعمالها وتبسيط العمليات. إضافة إلى تحسين إدارة الموارد البشرية، يمكن للذكاء الاصطناعي أن يلعب دورًا حيويًا في توجيهات استراتيجية للشركات. من خلال تحليل البيانات بشكل متقدم، يمكنه فهم سلوكيات العملاء، وتوقعات السوق، والاتجاهات الصناعية، مما يمكن الشركات من اتخاذ قرارات استراتيجية مستنيرة والتكيف مع التحولات في البيئة التنافسية بشكل أفضل.

إن استخدام الذكاء الاصطناعي في تحليل بيانات العملاء وتخصيص الخدمات والمنتجات بشكل فردي يعزز تجربة العملاء ويسهم في بناء علاقات تجارية مستدامة ومربحة. ويُعتبر الذكاء الاصطناعي أيضًا عاملًا أساسيًا في تطوير الروبوتات والأتمتة، حيث يمكنه أن يكون عامل تحفيزيًا لزيادة الإنتاجية وتقليل التكاليف في الصناعات المختلفة، بما في ذلك التصنيع والخدمات اللوجستية والرعاية الصحية. باستخدام هذه التقنيات الحديثة بشكل متكامل، يمكن للشركات تحقيق مزايا تنافسية كبيرة وتحسين أدائها وكفاءتها بشكل ملحوظ. وهو ما يعكس الاتجاه الحالي نحو تبني التقنيات الذكية في مختلف جوانب الأعمال والإدارة.

## 1 إشكالية الدراسة

مما لا شك فيه أن الذكاء الاصطناعي يلعب دورا محوريا في تحسين نظام معلومات الموارد البشرية في المؤسسات المعاصرة ومن هنا كان منطلق هذه الدراسة وعلى ضوء هذا العرض يمكن صياغة إشكالية الدراسة كما يلي:

- هل يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة نظام المعلومات الموارد البشرية و توفير حلول مستقبلية في مؤسسة الوطنية للتأمينات؟

وانطلاقا من السؤال المحوري وبغرض الالمام بموضوع الدراسة سيتم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يساهم الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات لتحديد احتياجات وتحسين كفاءة الموارد البشرية في المؤسسة
- هل يساهم الذكاء الاصطناعي ان يساعد في توفير الجهد والوقت لنظام معلومات الموارد البشرية في المؤسسة
- هل يساهم الذكاء الاصطناعي في توفير تحليلات تنبؤية لتوجيه الاستراتيجيات القادمة لإدارة الموارد البشرية في المؤسسة
- هل يساهم الذكاء الاصطناعي في دعم عمليات اتخاذ القرار في إدارة الموارد البشرية بشكل أكثر دقة وفعالية في المؤسسة
- هل يساهم الذكاء الاصطناعي في تحقيق رضا الموظفين في المؤسسة
- الكفاءة التنظيمية في تحسين نظام معلومات الموارد البشرية في المؤسسة الوطنية للتأمينات -الجزائر

## 2 أهمية الدراسة

- تتمثل أهمية الموضوع في حد ذاته لكون مفهوم الذكاء الاصطناعي مفهوم جديد في ظل التحولات والتطورات التي شهدتها العالم في فترة الانتقال إلى مرحلة العمل الالكتروني بعيدا عن التعاملات التقليدية.

- تتجلى الأهمية الكبيرة والمتزايدة لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات بما تتميز به هذه التطبيقات من سرعة ودقة ومرونة في العمل، بالإضافة إلى قدرتها على اكتشاف العديد من المخاطر وتجاوزها بفعالية.
- المحافظة على الخبرات البشرية ونقلها إلى الآلات الذكية، بحيث يمكن الاستفادة منها في أي وقت ومن أي مكان، مما يضمن حفظ المعرفة البشرية وإمكانية الوصول إليها بسهولة عند الحاجة.

### 3 أهداف الدراسة

تهدف دراستنا الى:

- معرفة مدى توفر تطبيقات الذكاء الاصطناعي داخل الشركة الوطنية التامينات .
- إلقاء الضوء على الأهمية التي يتمتع بها علم الذكاء الاصطناعي وضرورة الاهتمام به والسعي إلى استخدامه والاستفادة منه قدر الإمكان.
- توعية المؤسسات على ضرورة التقدم والاعتماد على كل ما هو جديد والخروج من الجانب الإداري التقليدي الكلاسيكي، واللجوء إلى كل ما هو حديث وعلمي للنهوض بالاقتصاد الوطني بشكل عام والمؤسسة الاقتصادية بشكل خاص.

### 4 منهج الدراسة : المنهج التفسيري

اعتمدنا في دراستنا على المنهج التفسيري لتفسير الظواهر و العلاقات بين المتغيرات وذلك لتقديم تفسيرات منطقية ومعقولة للظواهر والعلاقات بينها.

### 5 أسباب اختيار الدراسة

تعود اسباب وراء اختيارنا لموضوع الدراسة إلى عدة عوامل موضوعية وذاتية، وهي كما يلي:

أسباب ذاتية :

- الميل الشخصي لهذا النوع من المواضيع، والرغبة في الاطلاع على التقنيات والوسائل التكنولوجية المتطورة.
- الرغبة الشخصية في زيادة الموسوعة العلمية للذكاء الاصطناعي .

## أسباب موضوعية :

- التخصص الأكاديمي المتعلق بإدارة أعمال المؤسسة، والذي يتطلب متابعة كل ما هو جديد وعلمي في هذا المجال.
- أهمية موضوع الذكاء الاصطناعي كواحدة من أهم التقنيات التي تسعى المؤسسات إلى تبنيها والتحول نحوها.
- السعي إلى لفت انتباه المؤسسات لأهمية استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة قراراتها من خلال الاعتماد على التقنيات الحديثة مثل الاستخدام الموسع للإعلام الآلي وغيرها من الآلات المتطورة.

## 6 حدود الدراسة

تجسدت حدود هذه الدراسة في كل من الحدود الزمانية والمكانية وهي كالآتي:

**الحدود المكانية:** تم تطبيق واقع الدراسة في الشركة الوطنية للتأمينات - الجزائر - المتواجدة في منطقة باب الزوار باعتبارها من أهم المؤسسات الجزائرية التي يقوم عليها الاقتصاد الجزائري.

**الحدود الزمانية:** بالنسبة للإطار الزمني فيتعلق بالفترة الممتدة من خلال الفصل الثاني من السنة الدراسية (2023-2024) أما التربص التطبيقي فقد تمت بدايته من يوم 03/مارس 2024 إلى غاية 02/جوان 2024/

## 7 متغيرات الدراسة

اعتمد البحث عن متغيرين هما:

المتغير المستقل

الذكاء الاصطناعي

الوقت والجهد

دقة البيانات

رضا الموظفين

الكفاءة التنظيمية

اتخاذ القرار

يساهم



المتغير التابع

تحسين نظام معلومات الموارد البشرية

## 8 هيكل الدراسة :

لدراسة موضوع الذكاء الاصطناعي في تحسين نظام معلومات الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية وللإجابة على الإشكالية الرئيسية و التساؤلات الفرعية واختبار صحة الفرضيات، قمنا بتقسيم موضوعنا إلى ثلاثة فصول حيث كان الفصل الأول الذي يتضمن الجانب النظري بعنوان الأدبيات النظرية والدارسات السابقة للذكاء الاصطناعي ونظام معلومات الموارد البشرية والذي تناولنا فيه بحثين، المبحث الأول ليناقد الدراسات السابقة اما المبحث الثاني فكان الإطار المفاهيمي للذكاء الاصطناعي ونظام معلومات الموارد البشرية ، أما الفصل الثاني فشمّل بحثين المبحث الأول مدخل عام للمؤسسة المستقبلية أما المبحث الثاني تناول التموضع الاستراتيجي و الإطار المنهجي للدراسة للمبحث اما الفصل الثالث فكان بعنوان مناقشة النتائج

# الفصل الأول:

الدراسات السابقة و الإطار

النظري

## الفصل الأول: الدراسات السابقة والإطار النظري

## تمهيد:

يُعدّ الذكاء الاصطناعي من أبرز مجالات العلوم والتكنولوجيا التي تستحوذ على اهتمام الباحثين والعلماء، حيث شهد هذا المجال تطورات متسارعة كان لها أثر عميق على مختلف جوانب حياة البشرية. يُعرّف الذكاء الاصطناعي بأنه فرع من علوم الحاسب يُعنى بتطوير أنظمة ذكية قادرة على محاكاة القدرات والوظائف البشرية، وذلك باستخدام تقنيات متقدمة وخوارزميات معقدة. لم يعد الذكاء الاصطناعي حكراً على مختبرات الأبحاث أو قصص الخيال العلمي، بل بات جزءاً لا يتجزأ من حياتنا اليومية، بدءاً من أنظمة الملاحة التي تُساعدنا على التنقل في المدن وتجنب الازدحام المروري، وصولاً إلى المساعدين الافتراضيين الذين يُقدمون لنا الدعم في مختلف المهام. يُشكل دمج الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية نقلة نوعية تساهم في تعزيز كفاءة المؤسسات وتحقيق أهدافها الاستراتيجية. حيث تُتيح تقنيات الذكاء الاصطناعي إمكانيات واسعة لإدارة البيانات وتحليلها، مما يُساعد على اتخاذ قراراتٍ مبنية على أسس علمية دقيقة. ونتطرق في هذا الفصل إلى مبحثين:

## المبحث الأول: الدراسات السابقة

## المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بذكاء الاصطناعي

## المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بنظام معلومات الموارد البشرية

## المبحث الثاني: الأدبيات النظرية للإطار المفاهيمي لذكاء الاصطناعي ونظام معلومات الموارد البشرية

## المطلب الأول: الإطار المفاهيمي لذكاء الاصطناعي

## المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي لنظام معلومات الموارد البشرية

## المبحث الأول : الدراسات السابقة

## المطلب الأول : الدراسات السابقة المتعلقة بذكاء الإصطناعي

تم الاعتماد في هذا البحث على دراسات تتشابه مع الموضوع في بعض النواحي، في حين تختلف عنه في جوانب أخرى التي سيتم استعراضها فيما يلي:

الدراسة الأولى : (شيخ، 2018)

هدفت هذه الدراسة الى تحسين الذكاء الاصطناعي بأدواته المستجدة لتكنولوجيا المعلومات ، حيث كان السؤال الرئيسي لهذه الدراسة مادور الذكاء الاصطناعي في إدارة علاقة زبون المؤسسة الاقتصادية فكانت النتائج تتمحور حول ادارة العلاقة مع الزبون باستخدام المستجدات التكنولوجية المساهمة في ذلك وتوصلت الى انه أصبح اعتماد آلية الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسة الاقتصادية استثمارا لفوائد تكنولوجيا حيث يمنح الفعالية وسهولة التواصل مع الزبون ويساعد المؤسسة في اتخاذ قرارات صائبة الا انه يساعد المؤسسات على استغلال الفرص الخاصة بتكنولوجيا المعلومات لتسير داخل المؤسسة.

الدراسة الثانية (الصالح، 2018)

هدفت هذه الدراسة لمعرفة كفاءات التحكم وتطبيق استراتيجيات الذكاء الاصطناعي ومع ظهور وتطور مجال الذكاء الاصطناعي اصبحت الدول تتبنى استراتيجيات هذا الأخير لاستخدام التكنولوجيا في شتى المجالات حيث تم الاعتماد على الذكاء الاصطناعي من طرف دولة الامارات العربية المتحدة حيث تم ادرجه كجزء استراتيجي ومنها استراتيجيات وتحقيق التحول الرقمي والاقتصاد الرقمي تطوير القطاعات الحكومية والخدمات الحكومية ولاستثمار في الرأسمال البشري وتوصلت الى ان الذكاء الاصطناعي يحقق العديد من المكاسب في جميع المجالات التي تساعد على الحياة العملية في الشركات.

حيث ايضا يساعد الذكاء الاصطناعي على زيادة كفاءة الاداء والانشطة الاستراتيجية حيث تمكنت دولة الامارات العربية المتحدة من تحقيق رؤيتها المستقبلية من خلال استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي إلى حيث ساعد تطبيق استراتيجياته دول الامارات بشكل جيد لمواكبة التغيرات وايضا له تأثير ايجابي على عدة قطاعات في دولة الإمارات المتحدة

الدراسة الثالثة (أرطاز س.، 2022)

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف تطبيقات الذكاء الاصطناعي كوسيلة فعالة لتحسين أداء المؤسسات، حيث كان المنهج المستخدم في هذه الدراسة الاستكشافي والتحليلي تم التركيز على المفاهيم الأساسية للذكاء الاصطناعي مثل التعلم الآلي ومعالجة اللغة الطبيعية والشبكات العصبية الاصطناعية، حيث أظهرت الدراسة أن الذكاء الاصطناعي يمنح الدول والمؤسسات ميزة تنافسية في سوق العمل من خلال تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف وتعزيز التنوُّ بالسلوك الاستهلاكي والسوقي، وايضا يمكن للدول الاستفادة من تقنيات الذكاء الاصطناعي في بعض المجالات مثل التعليم، الصحة، النقل، وإدارة الموارد الطبيعية، مما يساهم في تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين وتعزيز الاستدامة البيئية. تُعد الشركات الناشئة والمؤسسات الكبيرة على حد سواء في موقع متقدم لاستكشاف وتطوير حلول الذكاء الاصطناعي التي تلبى احتياجات السوق المتغيرة بسرعة.

الدراسة الرابعة: (علاق، 2022)

هدفت هذه الدراسة إلى مساهمة تطبيق الذكاء الاصطناعي في المؤسسات المالية حيث سعت إلى تعزيز مستويات الشمول المالي التي كانت هدفا صعبا بالنسبة للحكومات حيث اعتمدت هذه الدراسة على تجارب لمؤسسات مالية تعتمد على الذكاء الاصطناعي وتوصلت إلى أن الذكاء الاصطناعي ساهم بشكل فعال في إتاحة الخدمات المالية لفئات المهمشة والمستعبدة من الأنظمة المالية الرسمية بحكم تقييم الصناعة المالية الكلاسيكية، ويمكن أن يكون الذكاء الاصطناعي الحل الأمثل لرفع مستويات الشمول المالي مما يؤدي إلى نقص تكاليف الخدمات المالية ويجعلها في المتناول ويساهم في منع غسل الأموال وخفض تكاليف التأكد والتحقق من عمليات غسل الأموال إلا أنه يتيح استجابة الأسرع للعملاء والتي تؤثر بالإيجاب عليهم ويمكن أن يكون الحل الوحيد لرفع مستويات الشمول المالي.

الدراسة الخامسة: (نصيرة عليط، 2023)

هدفت هذه الدراسة إلى أن الذكاء الاصطناعي له أهمية بارزة في توظيف التقنيات الرقمية ومحاولة معرفة أهمية الذكاء الاصطناعي في تفعيل التسويق الرقمي باستخدام طرق ووسائل تسويقية مستندة على الذكاء الاصطناعي وتوصلت إلى أن الذكاء الاصطناعي أهمية جيدة من خلال العديد من التطبيقات حيث نجح في

كسب رضا الزبائن من خلال طرق تسويقه جيدة ويتيح الذكاء الاصطناعي حلولاً ذكية ومقنعة لزبائن ويعمل على تزويد المسوقين بمنصات قوية وأيضاً يساعد على تقليل نقائص التسويق التقليدي وتسهيل التواصل التفاعل وزيادة الابتكار وتطوير المنتجات وتحسين العلاقات الداخلية والخارجية .

#### الدراسة السادسة : (أمال, بكار، 2023)

هدفت هذه الدراسة الى معرفة فعالية تطبيقات الذكاء الاصطناعي والتنبؤ بحجم المبيعات في الشركة حيث كانت تعالج الاشكالية مامدى فعالية ودقة نموذج الشبكات العصبية الإصطناعية وذلك باستخدام نموذج الشبكات العصبية الاصطناعية وتطبيقه على بيانات سلسلة من المبيعات وقد تم الاعتماد على مقياس جودة التقدير من اجل معرفة النموذج حيث توصلت هذه الدراسة الى ان استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي لدقة و التنبؤ بحجم المبيعات و تم الاعتماد على نموذج الشبكة العصبية الاصطناعية التي تتميز بدقة والوضوح والفعالية لتنبؤ بحجم المبيعات يمكن نموذج الشبكة العصبية بخاصية التدريب والتعليم على البيانات الحقيقية قبل التنبؤ بها حيث أكدت المؤسسات على استخدام نماذج وتطبيقات الذكاء الاصطناعي في عمليات صنع القرار والتنبؤ .

#### المطلب الثاني : الدراسات السابقة المتعلقة بنظام معلومات الموارد البشرية

#### الدراسة السابعة: (جيلالي و ليلي، جوان 2020)

تناولت هذه الدراسة إلى تحديد أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تنمية وظائف إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة بالاعتماد على دراسة العديد من الوظائف (الاستقطاب، التوظيف التكوين، التطوير وتقييم الأداء). واعتمدت الدراسة على جمع البيانات عن طريق الاستبيان بغرض الكشف عن العلاقة بين المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) والمتغير التابع (تنمية وظائف الموارد البشرية) في الجانب التطبيقي. توصلت هذه الدراسة إلى ان هناك علاقة ارتباط بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتنمية وظائف إدارة الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة. ويمكن الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في استقطاب وتوظيف الكفاءات البشرية المؤهلة القادرة على أداء الأدوار بفعالية و الاهتمام بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوفير شبكات وخارجية لتكوين وتنمية وزيادة قدرات العاملين؛ وضرورة تبني

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كمدخل في عمليات تقييم الأداء للأفراد مما ينعكس على أداء المؤسسة ككل ويمكنها من التطور، التكيف والاستمرارية.

#### الدراسة الثامنة : (الغني، 2015)

تناولت هذه الدراسة فهم مدى مساهمة نظام المعلومات في اتخاذ القرارات المتعلقة بالموارد البشرية من خلال تطبيقاته في جميع الوظائف (التوظيف والتخطيط الموارد البشرية تقييم أداء العاملين التدريب إدارة الأداء والمسار المهني). وتم الاعتماد على منهج دراسة الموضوع نظرياً ودراسة ميدانية بحيث تم توزيع استبان على عينة من الموظفين هم مستخدمو نظام معلومات الموارد البشرية. وتوصلت هذه الدراسة إلى محاولة المؤسسة إلى لتحسين ورفع أداء الموارد البشري عن طريق تقنيات ووسائل حديثة في إدارتها وأهمها نظام معلومات الموارد البشرية. إن المؤسسة تتوفر على العناصر الأساسية المكونة لنظام المعلومات من (عتاد الحاسوب وبرمجياتك reshum) بالإضافة إلى شبكة المعلومات شبكة الانترنت قاعدة البيانات وبطبيعة الحال العنصر البشري المستخدم للنظام مقاومة بعض الافراد للتكنولوجيا ولأي تغيير ممكن في هذا المجال وهذا يؤثر على سياسة الشركة في اعتمادها على وسائل وتكنولوجيا حديثة في نشاطاتها.

#### الدراسة التاسعة: (أيوب و قاشي خالد ، 2018)

تتناول هذه الدراسة التحليلية النظرية "نظام معلومات الموارد البشرية الآلي" كأداة لتطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية. تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على أهمية نظم المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية من خلال تقنيات الحوسبة والاتصالات. يكشف البحث عن أهمية تبني المؤسسات لنظام معلومات الموارد البشرية الآلي لتطوير أداء المهام وزيادة الإنتاجية. كما يساعد النظام في اتخاذ القرارات المتعلقة بالموارد البشرية بسرعة ودقة أكبر، مما يساهم في تحسين كفاءة وفعالية الإدارة ويعزز مفهوم الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية التي تعتمد على التكنولوجيا الحديثة.

#### الدراسة العاشرة: (خديجة، 2021)

هدفت هذه الدراسة إبراز طبيعة الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الموارد البشرية وتم الاعتماد على دراسة نظرية وميدانية عن طريق توزيع استبان مقسم إلى محورين الأول بعنوان مساهمة

تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية المورد البشري بالمؤسسة الخدمائية و الثاني بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير المؤسسة الخدمائية. توصلت هذه الدراسة إلى أن مؤسسة تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كما أنها أيضا من المؤسسات الرائدة في الربط بالشبكات ؛ حيث ظهر ذلك في وجود سرعة في تقديم الخدمات و هذا بفضل التطبيقات الحديثة المختلفة و بالتالي انعكس على توفير الجهد و الوقت وحتى يتمكن العنصر البشري من العمل بها يجب عليه تلقي تدريبات للرفع من مستوى الكفاءة والسرعة في الأداء وعدم مواجهة صعوبات اثناء استخدام هذا التطبيق .

#### الدراسة الحادية عشر : (زواغي، 2023)

الدراسة تهدف إلى فهم مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المورد البشري في المؤسسات الاقتصادية العمومية ومستوى الأداء قبل وبعد تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة. وتمت الاعتماد على دراسة نظرية ودراسة ميدانية بتوزيع الاستبيان على مجموعة من الموظفين كطريقة لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة إلى ان تكنولوجيا المعلومات لها تأثير على أداء المورد البشري المؤسسات الاقتصادية العمومية، ويظهر ذلك في آلياتها المتمثلة في مختلف المعدات التقنية والتكنولوجية وتحسن أداء المورد البشري في المؤسسات العمومية اثناء تطبيق تكنولوجيا المعلومات و مواكبة هذه المؤسسات لتطورات تكنولوجيا الاعلام والاتصال ويعتبر تبني المؤسسات العمومية هذه التكنولوجيا وتطبيقها غير كافي ويجب العمل على تطويرها .

#### الدراسة الثانية عشر : (محدط،، 2020)

استهدفت الدراسة اختبار أثر تكنولوجيا المعلومات على وظائف إدارة الموارد البشرية بمؤسسة اتصالات الجزائر، ولتحقيق أهداف الدراسة فقد تم توزيع مجموعة من الاستبانة التي تم تصميمها لفحص متغيرات الدراسة على عينة مكونة من (61) موظفا وموظفة يعملون بوكالة اتصالات الجزائر بولاية عين الدفلى وتوصلت الى ان الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات أصبح حتميا إذ تساهم هذه الأخيرة في رفع كفاءة وتطوير أداء إدارة الموارد البشرية للمؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف الثابت هذا راجع للدور الذي تبرزه تكنولوجيا المعلومات في تفعيل وظائف إدارة الموارد البشرية إذ أن الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات

واستغلالها أحسن استغلال نتحصل على أداء ذو كفاءة عالية وبأقل تكاليف، و كل هذا يدفع بالمنظمة للحصول على موقع تنافسي فريد من نوعه يمكنها من الاستمرارية في مواجهة التحديات في عالم اليوم.

الدراسة الثالثة عشر : (جباري، 2017)

تهدف هذه الورق البحثية لإبراز الدور المهم الذي تلعبه مختلف نماذج الذكاء الاصطناعي في عملية اتخاذ القرار اليوم، باعتبارها تحاكي القدرات الذهنية البشرية و أنماط عملها ، كالقدرة على الاستنتاج ورد الفعل و كذا التعلم و اكتساب الخبرات، وتوصلت إلى إدماج مزايا تكنولوجيا المعلومات مع الطرق الإحصائية و الخوارزميات إلى توفر الإمكانيات اللازمة للتنبؤ بالسلوك ذلك باستخدام تقنيات التنقيب في البيانات التي تشكل مرحلة من مسار أشمل هو استكشاف المعرفة في قواعد البيانات و التي أصبحت من الهموم الكبيرة التي تقع على عاتق المؤسسات و القائمين عليها بشكل عام.

فرضيات الدراسة

لمعالجة الإشكالية المطروحة و محاولة الإجابة على التساؤل الرئيسي السابق تم وضع الفرضية و المتمثلة في:

- توجد علاقة بين الذكاء الاصطناعي و نظام معلومات الموارد البشرية في المؤسسة الوطنية للتأمينات -الجزائر

وللإجابة على الأسئلة الفرعية تم وضع الفرضيات التالية :

- يساهم الوقت والجهد في تحسين نظام معلومات الموارد البشرية في المؤسسة الوطنية للتأمينات - الجزائر

- يساهم دقة البيانات في تحسين نظام معلومات الموارد البشرية في المؤسسة الوطنية للتأمينات - الجزائر

- يساهم رضا الموظفين في تحسين نظام معلومات الموارد البشرية في المؤسسة الوطنية للتأمينات - الجزائر

- يساهم اتخاذ القرار في تحسين نظام معلومات الموارد البشرية في المؤسسة الوطنية للتأمينات - الجزائر

- تساهم زيادة الكفاءة التنظيمية في تحسين نظام معلومات الموارد البشرية في المؤسسة الوطنية للتأمينات -الجزائر

المبحث الثاني: الأدبيات النظرية للذكاء الإصطناعي و نظام معلومات الموارد البشرية :

تمهيد :

سوف نتعرف في هذا المبحث عن الذكاء الاصطناعي واهميه وأهداف ومجالاته وأنواعه ومكوناته وخصائصه ونتعرف أيضا عن نظام المعلومات الموارد البشرية ومكوناته ومميزاته وعلاقة نظام المعلومات الموارد البشرية بذكاء الاصطناعي. يشير الذكاء الاصطناعي إلى قدرة كمبيوتر أو روبوت مدعم بكمبيوتر، على معالجة المعلومات والوصول إلى نتائج بطريقة مماثلة لعملية التفكير لدى البشر في التعلم واتخاذ القرارات وحل المشكلات، وبالتالي فإن هدف أنظمة الذكاء الاصطناعي هو تطوير أنظمة قادرة على معالجة المشكلات المعقدة بطرق مشابهة للعمليات المنطقية والاستدلالية عند البشر

المطلب الاول : الاطار المفاهيمي للذكاء الإصطناعي

يعتبر علم الذكاء الاصطناعي يمثل تقدماً رئيسياً في مجال التكنولوجيا، حيث تطور بشكل تقليدي نحو استخدام تقنيات جديدة مثل الخوارزميات والتقنيات المتقدمة، بهدف تعزيز أداء الشركات وتطوير بنيتها التحتية من خلال تحديث نظام معلومات الموارد البشرية. سناقش في هذه المطلب الجوانب الادبية للذكاء الاصطناعي.

1 ماهية الذكاء الإصطناعي

أ- مفهوم الذكاء الاصطناعي:

التعاريف:

قبل ان نعرض على مفهوم الذكاء الاصطناعي سوف نقدم تعريف بسيطاً لذكاء : هو مجموع القدرات العقلية التي يستخدمها الفرد لمواجهة المواقف الجديدة والتفكير المنظم في البحث المؤدي الى المعرفة الاستدلالية (الاستنتاج، الاستنباط، التميز، التحليل، التركيب) (محمدي، 2011)

الذكاء الاصطناعي : هو تقنيات حديثة تهدف الى محاكاة الالة والبرامج الحاسوبية لذكاء العقل البشري وقدترته على التعلم , حيث يركز الذكاء الاصطناعي على جانب التعلم كثيرا في نموه , وذلك يعتبر من اهم فوائد هذه التقنيات في اختصار اعباء كثيرة على البشر (فهمي، 2023)

يعد الذكاء الاصطناعي : دراسة لسلوك الذكي (في البشر والحيوانات ,والالات ), كما انه يمثل محاولة لاجاد السبل التي يمكن بها ادخال مثل هذا السلوك على الآلات الصناعية (بيلاي، 2018)

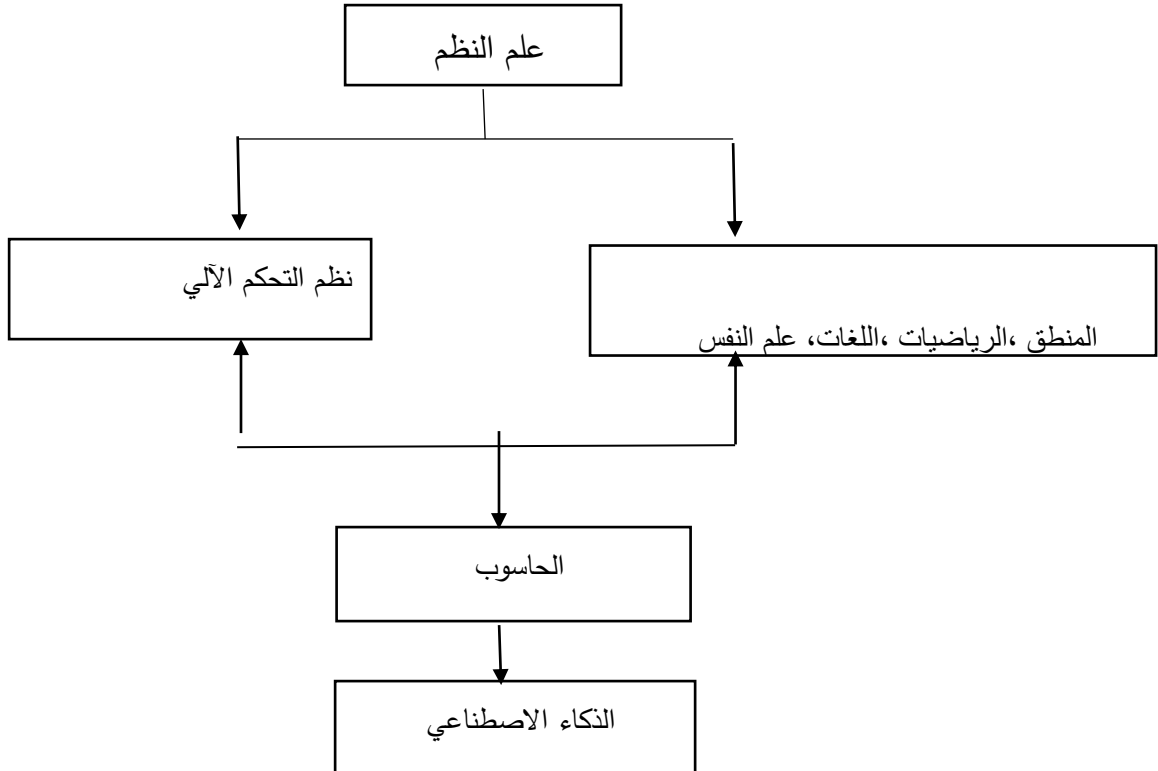
يعرف الذكاء الاصطناعي أيضا على أنه : فرع من فروع علم الحاسب الآلي ، وبأنه عبارة عن سلوك وخصائص معينة تتبعها البرامج الحاسوبية بحيث تصبح قادرة على محاكاة قدرات ذكاء الانسان وفهم طبيعته واهم هذه القدرات هي قدرة الآلة على التعلم والاستنتاج واتخاذ القرارات ورد الفعل ، وكذلك القدرة على استخدام الخبرة المكتسبة ويتم عن طريق عمل برامج الحاسوب الآلي بحيث تصبح قادرة على محاكاة السلوك الانساني المتسم بالذكاء والوعي (مازون، 2009)

عرف Dan .W . Patterson :الذكاء الاصطناعي على انه نوع من فروع علم المحاسبات الذي يهتم بدراسة وتكوين منظومات حاسوبية تظهر بعض صيغ الذكاء ،وهذه المنظومات لها القابلية على استنتاجات مفيدة جدا حول المشكلة الموضوعية كما تستطيع هذه المنظومات فهم اللغات الطبيعية او فهم الادراك الحي وغيرها من الامكانيات التي تحتاج ذكاء متى من قبل الانسان. (الحسين، 2017)

(Grawal, 2014) ويعرف غريوال الذكاء الاصطناعي على انه : نظام المحاكاة الميكانيكية الذي يقوم على جمع المعرفة والمعلومات التي تتعلق بمختلف القطاعات في العالم والعمل على معالجتها ونشرها للاستفادة منها على شكل ذكاء عملي. (العزام، 2021)

مما سبق نستنتج التعريف التالي : الذكاء الاصطناعي هو مجموعة من التقنيات والأساليب التي تسعى إلى تصميم أنظمة تكنولوجية قادرة على تنفيذ مهام متقدمة تشبه أو تتجاوز قدرات البشر في التفكير والاتصال واتخاذ القرارات

رسم توضيحي 1: تعريف الذكاء الاصطناعي



المصدر: (الحسينة، 2011)

وتتفق جميع التعريفات السابقة على ان الذكاء الاصطناعي هو :

- أحد فروع علم الحاسب
- يهتم بتصميم أجهزة وأنظمة وتطبيقات يمكنها أداء مهام تتسم بالذكاء
- إمتلاك الآلة القدرة على التعلم الذاتي (ياسمين، 2022)

## ب- تاريخ الذكاء الاصطناعي:

يعود تاريخ ظهور مصطلح الذكاء الاصطناعي الى العقد الخمسين من القرن العشرين وتحديدًا عام 1950 عندما قام العالم الآن تورينج بتقديم ما يعرف باختبار تورينج الذي يعني بتقييم الذكاء الجهازي الكمبيوتر وتصنيفه ذكاء في حال قدرته على محاكاة العقل البشري، وبعد ظهور اختبار تورينج بعام واحد تم انشاء اول برنامج يستخدم الذكاء الاصطناعي من قبل كريستوفر ستراشي رئيس ابحاث البرمجة بجامعة أكسفورد اذا استطاع تشغيل لعبة الداما، عبر جهاز الحاسوب وتطويرها، ثم قام انتوني اونجر من جامعة كمبريدج بتصميم تجربة محاكاة من خلال جهاز كمبيوتر لعملية التسويق التي يقوم بها الشخص البشري في اكثر من متجر، وقد هدفت هذه المحاكاة الى قياس قدرة الكمبيوتر على التعلم وكانت هذه اول تجربة ناجحة لما يعرف بتعليم الآلة، حيث تم اعلان مفهوم الذكاء الاصطناعي بشكل رسمي عام 1907 في كلية دارتموث، لكنه لم يحقق اي تقدم على مدى عشرون عاما تقريبا . (فهيم، 2023)

تطورت الابحاث الخاصة بالذكاء الاصطناعي بعد ذلك في الستينات حيث تم تطوير عدد كبير من البرامج لحل مشكلات متنوعة مثل :

- اثبات واختبار النظريات الرياضية

- حل الالغاز

- المحاولات الاولى في الترجمة الالية

بيما كانت فترة السبعينيات مرحلة الاصطدام بالواقع، حيث واجهه العلماء صعوبات في تطوير الذكاء اصطناعي ويرجع السبب في ذلك الى ضعف القدرة الحاسوبية لأجهزة الكمبيوتر في هذا الوقت مما ادى الى تباطؤ كبير في تقدم برامج الذكاء الاصطناعي. (ياسمين، 2022)

في أوائل الثمانينات شهدت أبحاث الذكاء الاصطناعي صحوة جديدة من خلال النجاح الجاري للنظم الخبيرة وهي أحد برامج الذكاء الاصطناعي التي تحاكي المعرفة والمهارات التحليلية لواحد أو أكثر من الخبراء البشريين. بحلول عام 1985 وصلت أرباح أبحاث الذكاء الاصطناعي في السوق إلى أكثر من مليار دولار،

وبدأت الحكومات التمويل من جديد وبعد سنوات قليلة جدا بدء من انهيار سوق الة ،(إحدى لغات البرمجة) عام 1987 شهدت ابحاث الذكاء اصطناعي مرة اخرى انتكاسه ولكن هذه المرة اطول.

(سليمان، 2012)

في التسعينات وأوائل القرن الواحد والعشرين حقق الذكاء الاصطناعي نجاحات اكبر يستخدم في اللوجيستية، واستخراج البيانات والتشخيص الطبي والعديد من المجالات الاخرى، في جميع انحاء الصناعة التكنولوجية يرجع ذلك الى عدة عوامل أهمها: القوة الكبيرة للحواسيب اليوم، وزيادة التركيز على حل مشاكل فرعية محددة، وخلق علاقات جديدة في مجال الذكاء الاصطناعي وغيرها من المجالات العمل في مشاكل متماثلة وفوق ذلك بدأ الباحثون الالتزام بمناهج رياضية قوية ومعايير علمية صارمة. (الحلح، 2020)

### جدول 1 : تطور الذكاء الاصطناعي عبر التاريخ

العقد	المسمى	مجال الاهتمام الرئيسي
الخمسينيات	العصور المظلمة	الشبكة العصبية
الستينيات	عصر السببية	هندسة المعرفة
السبعينات	التحول الخيالي	المنطق الآلي
الثمنيات	حركة التنوير	تعليم الالة
التسعينيات	اقبال القوطة (العودة الى العصور المظلمة )	اعداد مراجعة الشبكات العصبية

(الهادي م.، 1994)

يلاحظ من خلال الجدول ان العلماء والباحثين في هذا الميدان قد اطلقوا على كل عقد مسمى معين يرمز اليه، وقد استعاروا هذه التسميات من التسميات التي اطلقت اثناء التاريخ الاوربي في العصور الوسطى

ومابعدھا ويشير هَذَا المسمى الى تاريخ وتطور مصطلح الذكاء الاصطناعي ونوع الاعمال التي كانت في ذلك الوقت.

### ج- اهمية وأهداف الذكاء الإصطناعي

تکمن اهمية الذكاء الاصطناعي بالنسبة لمنظمات الاعمال بالآتي :

- حفظ الخبرة التي يمكن ان تفقد من خلال التقاعد او الاستعمال او الموت .
- حزن المعلومات لخلق قاعدة المعرفة للعديد من المستخدمين أو أن تكون قواعد تعلم .
- خلق تقنية ليس لها علاقة بموضوع مشاعر الانسان التي تمثل الاجهاد والكلف ويكون مفيدا في الاعمال للاستفادة في الاستشارة .
- ازالة الروتين والاعمال غير المرضية.
- تحسين اساس المعرفة المنظمة من خلال اقتراح حلول للمشكلات المحددة والمعقدة وذلك بأن يحلها الانسان لمدة قصيرة .
- المساعدة في حل المشكلات المعقدة ذات مسارات الحل المتعددة او التي ليس لها اي طريقة حل معروفة باستخدام البرامج التقليدية وخبزنها لحين الاستفادة منها. (غسان، 2009)

الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته لعب دور مهم في تحسين وتطوير المجالات الحياتية ككافة، وذلك من خلال تطوير الانظمة الحاسوبية، لتعمل بكفاءة فائقة تشبه كفاءة الانسان الخبير .

- يساهم الذكاء الاصطناعي في المحافظة على الخبرات المتراكمة ونقلها الى الآلات الذكية.
- بسبب الذكاء الاصطناعي يتمكن الانسان من استخدام اللغة الانسانية في التعامل مع الآلات عوضا عن لغات البرمجة الحاسوبية، مما يجعل الآلات واستخدامها في متناول كل شرائح المجتمع، حتى ذوي الاحتياجات الخاصة بعد ان كان التعامل مع الآلات المتقدمة حكرا على ذوي الخبرات والمتخصصين في مجال التكنولوجيا والبرمجة.

- يؤدي الذكاء الاصطناعي دورا مهما في كثير من الميادين الحساسة: كالمساعدة في تشخيص الامراض ووصف الادوية والاستشارات القانونية والمهنية، والتعليم التفاعلي، والمجالات الامنية والعسكرية بالاضافة الى مجالات الحياتية الاخرى اصبح الذكاء الاصطناعي جزءا اساسيا فيها.
- تخفف الآلات الذكية عن الانسان الكثير من المخاطر والضغوطات النفسية وتجعله يركز على الاشياء الاكثر اهمية وأكثر انسانية ويكون ذلك توظيف الآلات للقيام بالاعمال الشاقة والخطيرة، واكتشاف الاماكن المجهولة.
- الذكاء الاصطناعي قد يكون أكثر قدرة على البحوث العلمية، ويسهل الوصول الى المزيد من الاكتشافات وبالتالي يعد عاملا مهما في زيادة تسارع النمو والتطور في الميادين العلمية كافة. (النور، 2004)
- ان استخدام الذكاء الاصطناعي على الآلات والأجهزة يجعل حل اي مشكلة أكثر سهولة، فمن خلاله يمكن معرفة المشكلة وحلها باستخدام طريقة المنطق.
- في الوقت الحالي أصبح بإمكانه أن يعرف الاصوات والبعض يتحدث، وايضا هناك من قام بالفعل بتحريك العديد من الاشياء من خلاله.
- مفيد جدا في التعلم بشكل كبير، فيمكن ان يقدم الحلول التي ترغب فيها دون تدخل الانسان وهذا يعتبر إنجاز.
- يعالج بشكل كبير اي معلومة يلجأ لها من أي شخص .
- له قدرة كبيرة على فهم البيانات وتحليلها جيدا.
- يجد الذكاء الاصطناعي اي حل لأي مشكلة لا يستطيع البشر حلها ومعرفتها.
- هام جدا في التعليم بحيث نجد أنه يحصل على منهج مميز لتعليم، بحث يساعد الطالب لمعرفة المستوى الذي لديه، وايضا الحصول على اي برنامج يطلبه. (طه، 2019)

#### د- الاهداف

يحقق الذكاء الاصطناعي جملة من الاهداف منها:

- ايجاد طرائق جديدة لاستخلاص المعلومات من المحسنات.

- تطوير الطرائق اللازمة لبناء المعلومات واستحداثها والمحافظة على المعلومات المخزونة في قاعدة المعرفة.
- تمكين الآلات من معالجة المعلومات بشكل اقرب الى طريقة الانسان في حل المسائل.
- فهم أفضل لماهية الذكاء البشري عن طريق أسلوب المحاكاة الذي لايمكن ان يقوم به العقل البشري. (عبود، 2007) .

يهدف الذكاء الاصطناعي الى فهم طبيعة الذكاء الانساني عن طريق عمل برامج للحاسب الآلي قادرة على محاكاة السلوك الانساني المتسم بالذكاء وتعني قدرة برامج الحاسب الآلي على حل مسألة ما او اتخاذ قرار ما حيث ان البرنامج نفسه يجد الطريقة التي يجب ان تتبع لحل المسألة او التوصل الى القرار بالرجوع الى العديد من العمليات الاستدلالية المتنوعة التي تم تغذية البرنامج بها .

ومن اهداف الذكاء الاصطناعي نذكر مايلي:

ويمكن حصر اهم أهداف الذكاء الاصطناعي في مايلي:

- حل مشكلة المهام المكثفة للمعرفة.
- عمل اتصال نكي بين الادراك والفعل.
- تحسين التفاعل في الاتصال الانساني والانساني الحاسوبي.
- تكرار الذكاء الانساني. (فايز، 2022)
- تمكين الآلات من معالجة المعلومات بشكل أقرب لطريقة الإنسان في حل المسائل، بمعنى اخر المعالجة المتوازنة، حيث يتم تنفيذ، عدة أوامر في الوقت نفسه.
- فهم افضل لماهية الذكاء البشري عن طريق فك أغوار الدماغ حتى يمكن محاكاته كما هو معروف أن الجهاز العصبي والدماغ البشري أكثر الاعضاء تعقيدا، وهما يعملان بشكل مترابط ودائم في التعرف على الاشياء. (جهاد، 2014)

الذكاء الاصطناعي هو احد علوم الحاسب التي تبحث عن اساليب متطورة لبرمجته للقيام بأعمال واستنتاجات تتشابه ولو في حدود ضيقة تلك الاساليب التي تتسب الذكاء البشرى ،ولذلك فهو يهدف الى انتاج نظم وبرمجيات ذكية تحاكي السلوك البشرى في الصفات التالية :

**القدرة على التفكير :** التفكير الحاسوبى وهو أسلوب لحل المسائل يعتمد على استخدام تقنيات علوم الحاسب ويمكن استخدامه لإيجاد حل خوارزمى للمسائل المعقدة

**القدرة على الرؤية:** الرؤية ويقصد بها تمكين الحاسب من رؤية الاشياء المحيطة به والتعرف عليها، وحاليا يوجد تطبيق لتلك الابحاث ومنها الروبوتات التي يمكنها التعرف على الاشياء ونقلها من مكان لآخر .

**القدرة على السمع:** ويهدف ذلك الى أن يكون الحاسب أكثر تفاعلية مع البشر وذلك فهم لغتهم والتواصل معهم بنفس الطريقة

وهو عبارة عن برنامج مساعد شخصي يعمل بالذكاء الاصطناعي، حيث يقوم المستفيد بطرح سؤاله عليها باللغة الطبيعية، بينما يقوم البرنامج بالتعرف على صوت المستخدم وتنفيذ ما يطلبه والرد عليه باللغة الطبيعية.

**القدرة على التحدث :** ويهدف الى تزويد الحاسب بحيث يستطيع فهم الكلام البشرى عن طريق الاصوات من الخارج وإعادة تجميعها ومن ثم الرد عليها ،حتى يستطيع فهم لغة الانسان بسهولة .

**القدرة على المشي والحركة :** هي الطريقة التى يسعى الباحثون لتصميم الروبوتات من أجلها من خلال التركيز على الحركة بشكل اساسى ،ودمج التقنيات الاخرى المستخدمة في الذكاء الاصطناعي . (ياسمين، 2022)

#### هـ - أساليب الذكاء الاصطناعي:

يحاكى الذكاء الاصطناعي تطوير برامج حاسوبية تعمل على التفكير والتصرف بأمر يفعلها الانسان باستعمال نظم و برامج متطورة يمكنها تعلم اللغات، والقيام بأعمال ذكية تضاهي ذكاء الانسان، ويتركز اصل علم الذكاء الاصطناعي في ابحاثه ونظرية تدرس اساليب تمثيل النماذج في ذاكرة الحاسوب الآلي وطرق البحث والتطابق بين عناصرها واختزال أهداف بها وإجراء أنواع الاستنتاجات المختلفة مثل الاستنتاج عن

طريق المنطق او عن طريق المقارنة او عن طريق، الاستقراء وفيما يلي سوف نعرض اهم اساليب الذكاء الاصطناعي :

**أسلوب استخدام القوانين:** استخدام القوانين التي تحكم مجالا من المجالات من أهم اساليب تمثيل هذه النماذج، فلو كانت انواع الفاكهة مثلا هي مجال بحثنا فإنه يمكننا كتابة القانون التالي اذا كان النبات فاكهة وكان لونها احمر فهي غالبا تفاح ويحتوي هذا القانون على قسمين :

- القسم الشرطي المتمثل في " اذا كان النبات فاكهة وكان لونها احمر "
- القسم الاستنتاجي او الفعلي المتمثل في فهي غالبا تفاح .
- وبأستخدام عدد كبير من هذه القوانين عن موضوع معين فإننا ننشئ نموذجا ضمنا يخزن الحقائق عن موضوع البحث، ويمكن استخدامه في التعامل مع الاحداث والخروج باستنتاجات عن موضوع البحث ويعتبر هذا النوع من التمثيل من الاساليب الشائعة نظرا لسهولة تطبيقه إلا انه يعتبر تمثيلا بسيطا ولكن يعجز في كثير من الاحيان عن تمثيل جميع انواع النماذج واستخراج جميع أنواع الاستنتاجات المعروفة.

**أسلوب شبكات المعاني:** يعتبر أسلوب شبكات المعاني ايضا من الاساليب الشائعة في تمثيل النماذج وهو يتخلص في إنشاء شبكة من العلاقات بين عناصر النموذج.

**أسلوب تمثيل الاطارات:** وهو من اساليب التمثيل الشائعة والذي يمكن اعتباره نوعا خاصا من تمثيل شبكات المعاني

**أسلوب الرؤية الالكترونية :** ويتلخص أسلوب الرؤية الالكترونية في تحويل الصورة الالكترونية المكونة من نقاط سوداء او بيضاء إلى خطوط واضلاع متصلة لتكوين صورة ،ثم مقارنة خصائص الصورة الناتجة ،بالنماذج المخزونة سابقا في الجهاز ،ويمكن بهذه الطريقة التعرف مثلا على صورة الطائرة من أجنحتها وذيلها، وتميزالمطار بمدرجات إقلاع الطائرات ،والمسجد من مئذنته وهكذا وتتمثل صعوبة الرؤية الالكترونية في إختلاف الصورة مع اختلاف الاضاءة المسطرة على الجسم ووقوع الظل على أجزاء منه ،ولتقنية الرؤية

الإلكترونية تطبقت عديدة في مجالات توجيه الصواريخ والطائرات والتوابع (الأقمار الصناعية) ومجالات التجسس بالإضافة طبعا لمجال الأذراع الآلية .

أسلوب معالجة اللغات الطبيعية : ويسعى هذا الأسلوب إلى فهم اللغات الطبيعية بهدف تلقين الكمبيوتر الأوامر مباشرة بهذه اللغة وبالتالي تمكين الكمبيوتر من المحادثة مع الناس عن طريق الاجابة عن اسئلة معينة . (البلقاسي، 2019)

#### و - أهم الفروقات بين الذكاء الانساني والذكاء الاصطناعي

يمكن توضيح الفرق بين الذكاء الإنساني والذكاء الاصطناعي من خلال الجدول التالي:

جدول 2: الفرق بين الذكاء الإنساني و الذكاء الاصطناعي

الذكاء الاصطناعي	الذكاء الانساني	الخصائص
منخفضة	عالية	القدرة على إستخدام الحواس،العيون،الأذان ،اللمس،والشم
منخفضة	عالية	القدرة على أن تكون خلاقا وتخيليا
منخفضة	عالية	القدرة على التعلم من الخبرة
منخفضة	عالية	القدرة على التكيف
منخفضة	عالية	القدرة على تحمل تكلفة اكتساب الذكاء
منخفضة	عالية	القدرة على إستخدام مصادر مختلفة للمعلومات
منخفضة	عالية	القدرة على اكتساب مقدار كبير من المعلومات الخارجية
عالية	منخفضة	القدرة على القيام بالحسابات المعقدة
عالية	منخفضة	القدرة على نقل المعلومات
عالية	منخفضة	القدرة على القيام بسلسلة من الحسابات بسرعة ودقة

المصدر: (عبود، 2007)

يبين الجدول السابق الفرق بين الذكاء الاصطناعي والذكاء الانساني، حيث أن الذكاء الاصطناعي يقوم بالحسابات الذهنية المعقدة، وكذلك يسهل ويبسط عملية نقل المعلومات اي يعمل عمل الانسان ويقوم بتوفير الوقت والجهد له، بينما الذكاء الانساني فهو يتميز بالاستنباط للحقائق الجديدة والتخيل والابداع والتلاؤم مع التغيرات .

ورغم ذلك لايزال العلماء في بحث مستمر لتقريب الذكاء الاصطناعي حتى يحاكي الذكاء الانساني بل ويتفوق عليه.

### الفرق بين الذكاء الاصطناعي والذكاء الطبيعي:

كما يمكن الفرق بين الذكاء الاصطناعي والذكاء الطبيعي فيمايلي:

- الذكاء الصناعي دائم بمعنى انه متى حصلنا على نظام خبير برمجي فهو يبقى لدينا، في حين لا نستفيد من خبرة وذكاء البشر إلا أثناء وجودهم بيننا.
  - الحصول على نسخ مكررة من النظام البرمجي الذكي الممكن وسهل المنال، في حين لايمكن بسهولة نقل خبرة الخبير البشري الى شخص آخر لنحصل على نسخة جيدة من خبرة الخبير
  - يتطلب الحصول على الخبير البشري في غالب الأحيان على تكلفة اعلى بكثير من الحصول على البرنامج الذكي
  - الذكاء الاصطناعي متسق بمعنى إننا في غالب الاحيان نستطيع أن نعلم على ماذا اعتمدا البرنامج الذكي في إتخاذ قراراته، اما القرارات البشرية فلا تستطيع تفسيرها تفسيراً متسقاً ولا تستطيع التنبؤ بها ولكن بالمقابل الذكاء البشري خلاق ومبدع اما الصناعي فهو نمطي وموثق وليس فيه مفاجآت.
- (عبدالعزيز، 2020)

يمكن تلخيص الفرق بين المعالجة الحاسوبية والمعالجة البشرية والمعالجة الصناعية

جدول 3: الفرق بين المعالجة البشرية و المعالجة الصناعية

المعالجة الصناعية او الحاسوبية	المعالجة البشرية
تستخدم ارقام وحروفا	تستخدم رموز لتمثيل مفاهيم المسألة ومعالجتها بهدف إتخاذ القرار
تستخدم الذاكرة والملفات لتخزين المعلومات والبرامج	ثمة تمثيل مجرد المعرفة ،وجداول يجري تعلمها لحل المسائل
تستخدم خوارزميات	تستخدم برمجة منطقية وغيرها
تنتج قرارات بسيطة	تستخدم الكسييات أو التجريبات والاستدلال ومواءمة الأشكال لاتخاذ

المصدر : (اليوسفي، 2021)

نلاحظ من خلال الجدول السابق يمكن وصف المعالجة الصناعية أو الحاسوبية بأنها العملية التي تعتمد على استخدام الخوارزميات والتحليل الرقمي لمعالجة البيانات واتخاذ القرارات بشكل دقيق ومنطقي، بينما تمثل المعالجة البشرية العملية التي تعتمد على الخبرة الشخصية والتجربة لاتخاذ القرارات ومعالجة المعلومات بشكل إبداعي ومواءمة مع السياق الفردي. في الجوانب الأساسية، تهدف كلا النهجين إلى تحقيق نتائج فعالة، إلا أنهما يختلفان في الطرق التي يتبعانها لتحقيق هذه الأهداف، حيث تقوم المعالجة الصناعية بتحليل البيانات وتطبيق الخوارزميات، بينما تعتمد المعالجة البشرية على الحس الشخصي والتجربة الفردية لاتخاذ القرارات بشكل مرن وإبداعي .

كما يمكن الفرق بين الذكاء الاصطناعي والبرمجة التقليدية في الجدول اللاتي:

جدول 4: الفرق بين الذكاء الاصطناعي و البرمجة التقليدية

البرمجة التقليدية	الذكاء الاصطناعي
تقوم بمعالجة حسابية	يقوم بمعالجة الرموز
ثمة خوارزميات	البحث عن الحل التجريبي

التركيز على المعرفة	التركيز على المعطيات والمعلومات
فصل الحكم عن المعطيات ،إضافة معطيات جديدة مستقلة عن إضافة أدوات محاكمة وتحكم جديدة	المعطيات مدمجة مع أدوات التحكم وأي تغير يتطلب إعادة ترجمة البرامج قبل التنفيذ
سهولة التحديث نسبيا	صعبة التحديث لسبب السابق

المصدر (اليوسفي، 2021)

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان هذا الجدول يوضح الاختلافات الرئيسية بين البرمجة التقليدية والذكاء الاصطناعي بشكل واضح ومبسط. في البرمجة التقليدية، يتم التركيز على المعالجة الحسابية واستخدام الخوارزميات التقليدية لمعالجة البيانات، بينما في الذكاء الاصطناعي، يتم التركيز على معالجة الرموز والاعتماد على البحث عن الحلول بشكل تجريبي

#### ز - مجالات الذكاء الاصطناعي

رغم أن الذكاء الاصطناعي يصنف على أنه احد فروع الحاسب الآلي إلا أنه قد تعدى هذه الحدود وصار علما متشعبا له تدخلات مع جميع العلوم الاخرى ومن المجالات الذكاء الاصطناعي نذكر ما يلي :

المجال الهندسي: حيث يعتبر إنتاج الآلات الذكية من الجوانب التي لقيت اهتماما كبيرا ومنها على سبيل المثال

الروبوتات، أجهزة الرؤية بالحاسب، أجهزة التحكم في النظم الخبيرة الآلية، أجهزة القياس الحيوية ،

مجال علوم الحاسب: حيث أن الذكاء الاصطناعي أحد العلوم المتفرعة من علوم الحاسب الآلي فإن الذكاء الاصطناعي قدم مفاهيم جديدة لعلوم الحاسب الآلي منها : لغات برمجة الذكاء الاصطناعي ، تمثيل المعرفة وقواعد المعرفة ،خوارزميات الذكاء الاصطناعي ، تقنيات البحث الخاصة بذكاء الاصطناعي ،برمجيات الوكيل الذكي.

مجال العلوم البحثية : من الاضافات التي ساهم فيها الذكاء الاصطناعي للعلوم البحثية الجوانب التالية : المنطق الغامض والفئات الغامضة ، الشبكات العصبية ،المعالجات الإحصائية ، اللغويات، كما تستخدم

ابحاث الذكاء الاصطناعي في بناء برامج في المجالات التالية: النظم الخبيرة، منظومات اللغات الطبيعية، البرمجية الآلية، إدراك الحاسب للكلام، إمكانية الرؤية للحاسب، الآلات الروبوت، اثبات النظريات، تعلم الحاسب، ألعاب الحاسب.

بلاضافة إلى : إستخدام الذكاء الاصطناعي في المكتبات ومراكز المعلومات، النمذجة المعرفية للإدراك، وضع الحلول للمشكلات، المكونات المادية للحاسوب. (البلقاسي، 2019)

مجال معالجة الصور وتحليل الوسائط المتعددة : مثل الصور والفيديو والصوت ولكي نتمكن من فهمها يتم إستخدام تقنيات معالجة ذكية تعتمد على خوارزمية خاصة لجمع الصور وتحليلها داخليا ومحاولة إدراك نوعها وما تحتويه، وهذا المجال من الذكاء الاصطناعي سيتيح لنا عدة حلول ذكية فيما يتعلق بوسائط الترفيه المختلفة.

مجال عالم البيانات: من الضروري فهم البيانات وترتيبها بسبب إزديادها بشكل كبير للغاية، أهمية ترتيبها تتبع من واقع الضخامة الكبيرة لها وتواجدها في حياتنا، حيث يساعد الترتيب على فهمها أكثر وتبسيط تأثيرها والتغيرات التي تجرى عليها، وكل هذا ممكن مع تقنيات الذكاء التي تساعد في تحليل البيانات وفرزها وترتيبها.

(فهمي، 2023)

### ح- خصائص الذكاء الاصطناعي ومكوناته

#### ❖ خصائصه

يتمتع الذكاء الاصطناعي بالعديد من الخصائص والمميزات نذكر منها :

- استخدام الذكاء في حل المشاكل المعروضة مع غياب المعلومات الكاملة .
- القدرة على التفكير والادراك
- القدرة على إكتساب المعرفة وتطبيقها.
- القدرة على التعلم والفهم من التجارب والخبرات السابقة.
- القدرة على إستخدام التجربة والخطأ لاكتشاف الأمور المختلفة.
- القدرة على الأستجابة السريعة للمواقف والظروف الجديدة.
- القدرة على التعامل مع الحالات الصعبة والمعقدة.
- القدرة على التعامل مع المواقف الغامضة مع غياب المعلومة.
- القدرة على تميز الأهمية النسبية لعناصر الحالات المعروضة.
- القدرة على التصور والابداع وفهم الأمور المرئية وإدراكها.
- القدرة على تقديم المعلومة لإسناد القرارات الإدارية.
- التعرف على الاصوات والكلام والقدرة على تحريك الأشياء .
- معالجة الكم الهائل من المعلومات.

(خوالد، 2019)

#### ❖ مكوناته

يقوم الذكاء الاصطناعي ككل على مبدئين أساسين:

- تمثيل البيانات: ويقصد بها طريقة تمثيل المشكلة للكمبيوتر بحيث يتمكن من فهمها وتقديم
- OWI ولغة RDF حل مناسب لها ،ومن اللغات الخاصة بتمثيل البيانات لغة
- المستخدمين في الويب الدلالي

- البحث : حيث يقوم الحاسب بالبحث في الاختيارات المتاحة له وتقييمها وفقا لمعايير موضوعه له مسبقا ، او ماقام الحاسب باستنباطه بنفسه لإختيار الحل الأنسب
- ويتكون الذكاء الاصطناعي من 3 عناصر أساسية هي :
- 1-قاعدة المعرفة :
- يقوم بإنشاءها مهندسو المعرفة وهي تتضمن الحقائق المطلقة وهي تصف العلاقة المنطقية بين العناصر والمفاهيم ومجموعة الحقائق المستندة إلى الخبرة او الممارسة لخبراء في النظام ،وطرق حل المشكلات وتقديم الاستشارة ،والقواعد المستندة على صيغ رياضية ، وغالبا مايقاس أداء النظام بحجم ونوعية قاعدة المعرفة .
- 2- محرك بحث إستدلالي :
- مجموعة من الاجراءات المبرمجة التي تساعد في الوصول للحل المطلوب، باستخدام قاعدة المعرفة في تعاقب معين من أجل الاستدلال .
- 3- واجهة المستفيد :
- وهي الواجهة التي تمد المستفيد بأدوات مناسبة لتفاعل مع النظام خلال مرحلتى التطوير و الاستخدام (النور، 2004)
- 8. أنواع الذكاء الاصطناعي
- هناك عدة أنواع من الذكاء الاصطناعي نتعرف عليها في مايلي:
- الذكاء الاصطناعي الضيق أو الضعيف: هو أبسط أشكال الذكاء الاصطناعي، لذا تتم برمجة القيام بوظائف معينة داخل بيئة محددة، ويعتبر تصرف بمثابة رد فعل على موقف معين ولايمكن له العمل إلا في الظروف البيئية الخاصة به ومن الامثلة على ذلك: الروبوت "ديب لو" الذي صنعه شركة "
- اي بي ام" الذي هزم جاري كاسبرف " بطل الشطرنج العالمي "
- الذكاء الاصطناعي العام** : يعتبر هذا النوع التقني عن الجيل الثاني من الذكاء الاصطناعي ،والذي طور برامج الذكاء الاصطناعي ليحاكى العقل البشري في تنفيذ الاعمال، لذا هذا الجيل مختص بتنفيذ الاعمال عوضا عن البشر ولعل أمثلة ذلك كثيرة أهمها : تطبيق السيارات الذاتية القيادة وأنظمة الانتظار

التقائي ، نظر الصراف الآلي وخلاف ذلك من الانظمة حلت محل الانسان في تلبية حاجات المستخدمين (عبدالرحمان، 2019)

- **الذكاء الاصطناعي الفائض** : يعد الذكاء الاصطناعي الفائض الجيل الثالث من الذكاء الاصطناعي الذي يتفوق على الانسان في معالجة البيانات والحصول على المعلومات وامكانية التنبؤ بالظروف المستقبلية على الصعيد الاقتصادي والسياسي والمناخي وخلاف ذلك ، وهو الذي يستخدم عادة في تنمية وتصوير العلاقات بين الدول ووضع المعلومات الحقيقية أمام المستخدم المسؤول .

وليعرف الكيفية التي من خلالها يمكن الوصول الى الدول وكيفية بناء العلاقات معها، وكيفية إجراء المعاملات بدقة عالية بين الدول الاخرى، وإن ما يميز هذا النوع من الذكاء الاصطناعي أنه حل مكان الانسان في تلقى المعلومات، ومعالجتها والتردد عليها وفق ما خزن في قاعدة بياناته مع وضع السيناريوهات المستقبلية التي يمكن أن تكون جسور الالتقاء والتعامل في العلاقات الدولية . (العمرى، 2021)

## 2 ماهية نظام معلومات الموارد البشرية.

في عالم الأعمال المتسارع اليوم في ظل ازدياد حجم المؤسسات وتنوع وظائفها ، تواجه المؤسسات تحديات متزايدة في إدارة وتطوير رأس المال البشري و أصبح من الصعب إدارة الموارد البشرية بشكل تقليدي، لذلك من الضروري استخدام أدوات وتقنيات حديثة لتنظيم العمليات وتحسين كفاءة إدارة الموظفين.

يُعد نظام معلومات الموارد البشرية (HRIS) أحد أهم هذه الأدوات، وكأداة أساسية لتنظيم العمليات وتحسين كفاءة إدارة الموظفين حيث يُمكنه أن يلعب دورًا محوريًا في تحسين فعالية التسيير في المؤسسات. فنظام معلومات الموارد البشرية هو برنامج حاسوبي متكامل يُستخدم لإدارة جميع البيانات والعمليات المتعلقة بالموارد البشرية في المؤسسة. قبل الدخول و التطرق إلى مفهوم نظام المعلومات يجب علينا تحديد مفهوم هذا المصطلح فهو يتكون من كلمتين ويشير إلى :

أ- النظام

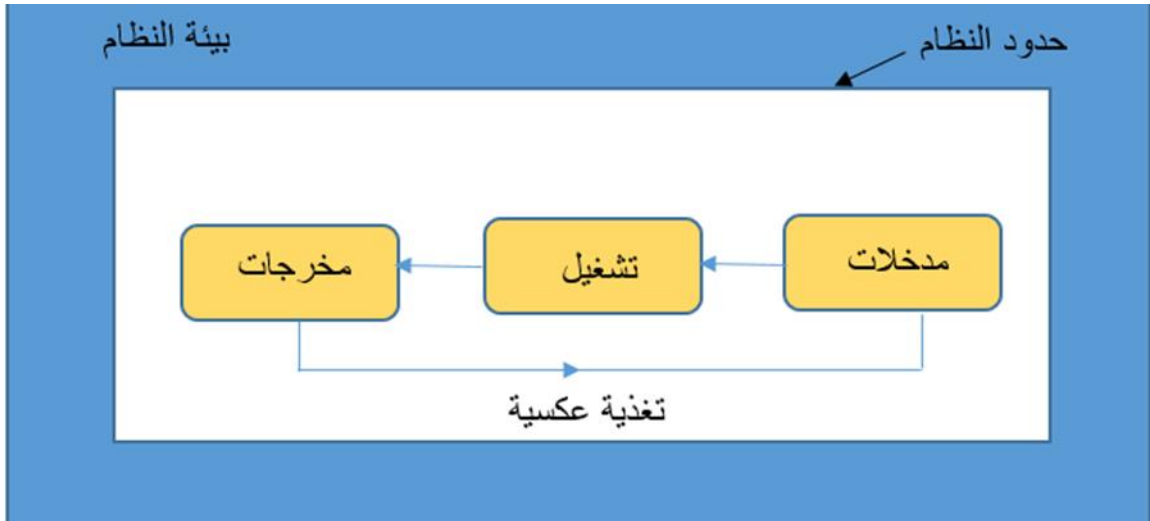
هو مجموعة من الأجزاء التي ترتبط ببعضها ومع البيئة المحيطة وهذه الأجزاء تعمل كمجموعة واحدة من أجل تحقيق أهداف النظام . (منير، 2015، صفحة 15)

❖ تعريفه :

يمكن تعريفه على أنها : "مجموعة من العناصر المترابطة التي تعمل بتنسيق تام وتفاعل تحكمها علاقات وآلية عمل معينة في نطاق محدد، لتحقيق غايات مشتركة وهدف عام بواسطة قبول المدخلات ومعالجتها من خلال إجراء تحويلي منظم (martine, 1993,, p. p71).

هو مجموعة مترابطة ومتجانسة من الموارد والعناصر (الأفراد التجهيزات، الآلات، الأموال، السجلات .... الخ ) التي تتفاعل مع بعضها البعض داخل إطار معين (حدود النظام) و تعمل كوحدة واحدة نحو تحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف العامة في ظل الظروف او القيود البيئية المحيطة. والشكل الموالي يعكس هذا التعريف:

رسم توضيحي 2: يوضح النظام، اجزاءه، حدوده والبيئة المحيطة به



Source:(1980 ،schoderbek)

يتضمن هذا التعريف ضرورة ان يشتمل النظام بصفة عامة على مجموعة من الصفات و الخصائص تتمثل في : موارد النظام، بيئة وحدود النظام، أعمال النظام، القيود المفروضة على النظام النظم الفرعية للنظم، إجراءات الرقابة في النظام ومستخدمي النظام

### ❖ عناصر النظام :

تقوم حركة العمل في أي نظام من خلال مجموعة محددة ومنظمة من المراحل تنتهي بتحقيق الأهداف التي من أجلها وحد النظام وتتمثل في ثلاثة عناصر هي:

**المدخلات Input :** مدخلات النظام تتمثل في القوة الدافعة والوقود اللازم لتشغيل النظام وهي المواد الأولية العمالة، رأس المال، معلومات أو أي شيء آخر يحصل عليه النظام من البيئة المحيطة أو من نظام آخر وهناك نوعان من المدخلات مدخلات منتظمة ومدخلات عشوائية. **فالمدخلات المنتظمة** هي المدخلات الدائمة التي يتسلمها النظام من مصدر معين وبطريقة منتظمة مثل تنبؤات المبيعات التي يحصل عليها قسم الإنتاج بانتظام من قسم المبيعات لكي يبقى على خطته الإنتاجية. أما **المدخلات العشوائية أو المدخلات المحتملة** فهي غير منتظمة حيث يختار النظام واحدة فقط من العديد من البدائل المتاحة له من البيئة الخارجية، ويختلف هذا النوع من المدخلات عن النوع السابق في أنه لا يؤثر على عمليات النظام بقدر ما يؤثر في الكيفية أو الكفاءة التي ينجز بها النظام عملياته. وهناك أيضا نوع آخر من المدخلات للنظام والتي تأتي من النظام ذاته في صورة معلومات ناتجة من الأداء السابق للنظام، حيث تستخدم هذه المدخلات في ضبط حركة - النظام وضمان سيره في الطريق الصحيح والمخطط له وتسمى هذه العملية **بالتغذية العكسية**.

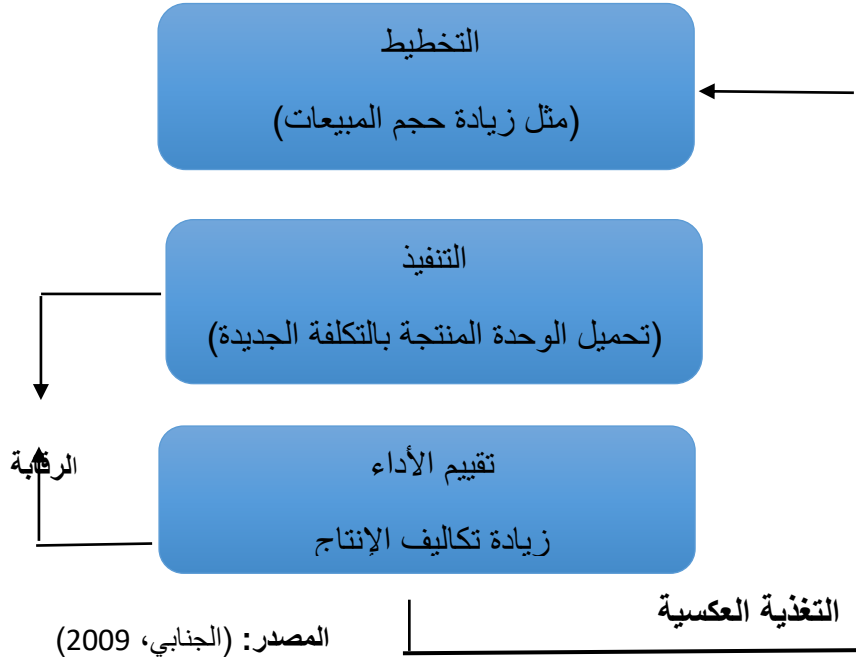
**لتشغيل Processing :** هي العملية التي يتم بواسطتها تحويل المدخلات إلى مخرجات ويتم بهذا تفاعل كل العوامل داخل النظام مثل عوامل الإنتاج في الوحدة الاقتصادية في صورة نشاط ينتج عنه عملية تحويل المواد الأولية إلى منتجات نهائية ويتم تحويل البيانات في نظام المعلومات إلى معلومات بطرق التشغيل المختلفة من تسجيل وتلخيص وحساب ومقارنة... الخ.

**المخرجات Output** هي الناتج النهائي من النظام والذي يذهب إلى البيئة المحيطة أو إلى نظم أخرى، وقد تكون هذه المخرجات في صورة منتج نهائي أو وسيط خدمة للمستهلك أو تكون في صورة معلومات تستخدم في اتخاذ القرارات الإدارية أو تستخدم كبيانات لنظام معلومات آخر. (الدهراوي، 2007، صفحة 15)

**التغذية العكسية (التغذية الراجعة) Feed Back** : هي عملية قياس رد فعل المستفيدين على عمل النظام كما عرفها (Hall2004)، أنها المخرجات التي ترسل إلى النظام ثانية مصادر للمعلومات ويمكن أن تكون التغذية الراجعة داخلية من (داخل الوحدة الاقتصادية) أو أن تكون خارجية (من خارج الوحدة الاقتصادية) وتستخدم للبدء التعبير العطيات، وقد عرفها (Horngern) 2005، بأنها فحص الإدارة لأدائها الماضي ثم البحث عن طرق الأداء البديلة بطريقة نظامية بهدف تحسين هذا الأداء في المستقبل. (الجنابي، 2009، صفحة 21)

ويوضح الشكل التالي التغذية الراجعة والذي يبدأ من الرقابة للتخطيط

رسم توضيحي 3: علاقة التغذية العكسية بالتخطيط و الرقابة



❖ تصنيفات النظام:

يمكن تصنيف النظام على أساس خاصية او اكثر في هذا النظام، فمثلا يتم تصنيف النظم على أساس نشأتها إلى نظم طبيعية ونظم صناعية او تصنيف على أساس علاقتها بالبيئة المحيطة بها إلى نظم مفتوحة ونظم مغلقة او تصنيف على أساس هيكلها الأساسي إلى نظم بسيطة ونظم معقدة وتصنف على أساس درجة التأكد إلى نظم محددة ونظم احتمالية و فيما يلي يتم التعرف على هذه التصنيفات :

- **النظم الطبيعية والنظم الصناعية:** يعرف النظام الطبيعي بأنه النظام الذي لا دخل للإنسان في وجوده بل هو من صنع الخالق عز وجل مثل الإنسان الكون الحيوان النبات...الخ أما النظام الصناعي فهو من صنع الإنسان باستخدام الموارد والعناصر والأسباب التي سخرها الله تعالى له. ومن أمثلة النظم الصناعية الشركات والهيئات والتعاونيات والجامعات والمستشفيات ....الخ وبطبيعة الحال لا يعمل النظام الصناعي بذاته تلقائيا كما هو الحال في النظام الطبيعي لذلك يحتاج النظام الصناعي يصممه وينفذه ويديره ويشرف على تشغيله لكي يستمر هذا النظام في الوجود وهو ما يعرف بدراسة النظم.

- **النظم المفتوحة والنظم المغلقة:** النظام المفتوح هو النظام الذي تتفاعل أجزائه دائما مع العناصر الأخرى خارج حدود النظام فمثلا الوحدة الاقتصادية تشتري موادها الأولية من نظم أخرى خارج حدودها وتخضع للوائح وقوانين الحكومة التابعة لها، وتحصل على عناصر العمالة والبيانات أيضا من البيئة المحيطة بها وكذلك تصدر مخرجاتها إلى البيئة المحيطة وإلى النظم الأخرى أما النظام المغلق هو النظام الذي لا يتفاعل مع البيئة المحيطة وبالتالي فهو مغلق على نفسه. وحسب مدخل النظم فان غالبية النظم تعتبر نظم مفتوحة حيث يتم التبادل دائما بين النظام والبيئة المحيطة به . (قرامز، 2020، صفحة 76)

- **النظم البسيطة والنظم المعقدة:** تتوقف درجة بساطة أو تعقيد النظام على عدد النظم الفرعية التي يتضمنها. فكلما كثر عدد النظم الفرعية وتعددت وتنوعت العلاقات والمعاملات بين هذه النظم كلما ازدادت درجة تعقيد النظام الأساسي ككل. وبالتالي يجب أن يكون هناك فهم كامل للعلاقات المتشابكة داخل النظم المعقدة حتى يمكن ادارة وتشغيل هذه النظم فلاشك وأن إدارة وتشغيل نظام معقد المعلومات ستكون أصعب بكثير من إدارة وتشغيل نظام بسيط للمعلومات

- **النظم الاحتمالية والنظم المحددة** يعرف النظام الاحتمالي بأنه ذلك النظام الذي لا يمكن التنبؤ بالحالات التي سيكون عليها الا باستخدام الاحتمالات بمعنى أنه لا يمكن أن يعرف على وجه التحديد ما سيكون عليه رد فعل النظام أو مخرجاته نتيجة لحدوث ظروف معينة.
- ومن ناحية أخرى يكون النظام محدد إذا أمكن معرفة على وجه التحديد ما ستكون عليه حالة النظام ومخرجاته استجابة لمجموعة محددة من المدخلات. وتعتبر النظم الآلية من أفضل الأمثلة على النظم المحددة حيث يكون معلوم على وجه التحديد ما ستكون عليه المخرجات بناء على المدخلات المستخدمة . (حسين، 1997)

#### ❖ خصائص النظام:

يتميز النظام بعدة خصائص تتمثل فيما يلي:

- العالقات يجب أن تكون هناك عالقات منطقية وتكاملية واضحة بين عناصر النظام؛
- آليات العمل يجب أن يعمل النظام وفق آليات عمل مدروسة حتى يتمكن من تحديد الهدف؛
- العمل في نطاق محدود، أي أن للنظام حدود واضحة مميزة؛
- تحقيق هدف معين حيث يعمل النظام من أجل تحقيق هدف معين. (سليمان، 2012، صفحة ص.11)

#### ب- مفهوم المعلومات:

توجد العديد من التعاريف التي قدمت في شان مصطلح " المعلومات " لذلك سنحاول إعطاء جملة من التعاريف:

#### ❖ تعريف المعلومات

عرف المعلومات بأنها: " نتيجة تنظيم أو ترتيب أو جدولة أو تحويل البيانات بواسطة النظام على مجموعات مختارة من البيانات مجمعة بطريقة معينة مما يزيد من قيمتها بالنسبة للمستخدم أو المستخدم

(اسلام، 2019، صفحة 376)

وتعرف على أنها "البيانات المنظمة والمعروضة بشكل يجعلها ذات معنى للشخص الذي يستلمها لذلك فان للمعلومات قيمة حقيقية للمستخدم، وتقدم إضافة للمعرفة الموجودة لديه حول ظاهرة أو موضوع أو حدث أو مجال معين، فالمعلومات تخبر المستخدم بشيء ما لا يعرفه أو لا يمكن توقعه. (مرمي، 2010، صفحة 14)

#### ❖ تعريف نظام معلومات الموارد البشرية :

يعرف نظام المعلومات بأنه إطار يتم من خلاله تنسيق الموارد البشرية والآلية لتحويل المدخلات (بيانات) إلى مخرجات (معلومات) لتحقيق أهداف المشروع. فالبيانات هي حقائق أولية وأرقام إذا ما جمعت معا فإنها تمثل المدخلات لنظام المعلومات، أما المعلومات فإنها تتكون من بيانات تم تحويلها وتشغيلها لتصبح لها قيمة. وبالتالي فان المعلومات تمثل معرفة لها معنى وتفيد في تحقيق الأهداف . (الدهراوي، 2007)

كما يمكن تعريفه على انه مجموعة الأجزاء التي يتم من خلالها تجميع أو استرجاع تشغيل تخزين ونشر المعلومات بغرض دعم عمليات صنع القرار وتحقيق الرقابة داخل المنظمة . (الهادي م.، 1994، صفحة 99)

ويعرف بأنه ذلك النظام الذي يضمن مجموعة متجانسة ومترابطة من الاعمال والعناصر والموارد تقوم بتجميع وتشغيل وإدارة ورقابة البيانات بغرض انتاج وتوصيل معلومات مفيدة لمستخدمي القرارات من خلال شبكة من قنوات وخطوط الاتصال. (عبدالعال، 1995، صفحة 13)

و عرف بأنه "قاعدة بيانات متكاملة متعلقة بالموظفين ووظائفهم لمساعدة المدراء في تقييم الوضع الحالي للموارد البشرية في المؤسسة ووضع الأهداف لأنشطة الملائمة للموارد البشرية وتقييم نجاح تلك الأنشطة في المستقبل. (Casio, p. 583)

يرى Laudon أن نظم معلومات الموارد البشرية "ذلك النظام الذي يحتفظ بسجل الموظف (تتبع مهارات الموظف، أداء العمل، التدريب) ويدعم التخطيط لتعويضات الموظف والتطور الوظيفي .(بدر سالم بالجابر، وكمال، صفحة 36)

عموما نظام معلومات الموارد البشرية هو "أحد النظم التي تهتم بتوفير كافة المعلومات التاريخية والمستقبلية الخاصة بالموارد البشرية وتقديمها إلى الجهات التي يهملها أمر تلك الموارد لمعرفة مدى إدارة هذا العنصر من قبل المؤسسة المعنية. (سمير، 2020، صفحة 80)

#### ❖ مكونات نظام المعلومات :

يتكون نظام المعلومات من المكونات الأساسية التالية :

**المدخلات:** وتتمثل في التدفقات الداخلة إلى النظام من مواد خام بيانات وطاقة، وهذه المدخلات قد تكون تتابعيه، أي عبارة عن مخرجات لنظم أخرى سابقة ، أو قد تكون احتمالية (عشوائية) ويكون مصدرها إما مصدر داخلي (المنظمة ) أو مصدر خارجي (البيئة المحيطة). (مرمي، 2010)

**العمليات:** وهي الأنشطة التي يمارسها النظام على المدخلات من خلال عمليات التجميع والفرز المعالجة، التخزين، الاسترجاع ..... الخ وذلك باستخدام العناصر التالية:

**أجهزة الحاسب HARDWAR :** وتتمثل في وحدة التشغيل المركزية، وحدة الإخراج واطهار النتائج وحدات التخزين المساعدة

**برامج الحاسب SOFTWARE :** اللغات، البرامج الجاهزة ، البرامج التطبيقية ،برامج التحكم والاتصال .

**قاعدة البيانات BASE DATA :** وهي مجموعة البيانات التي تم تخزينها في وسائل التخزين الدائمة.

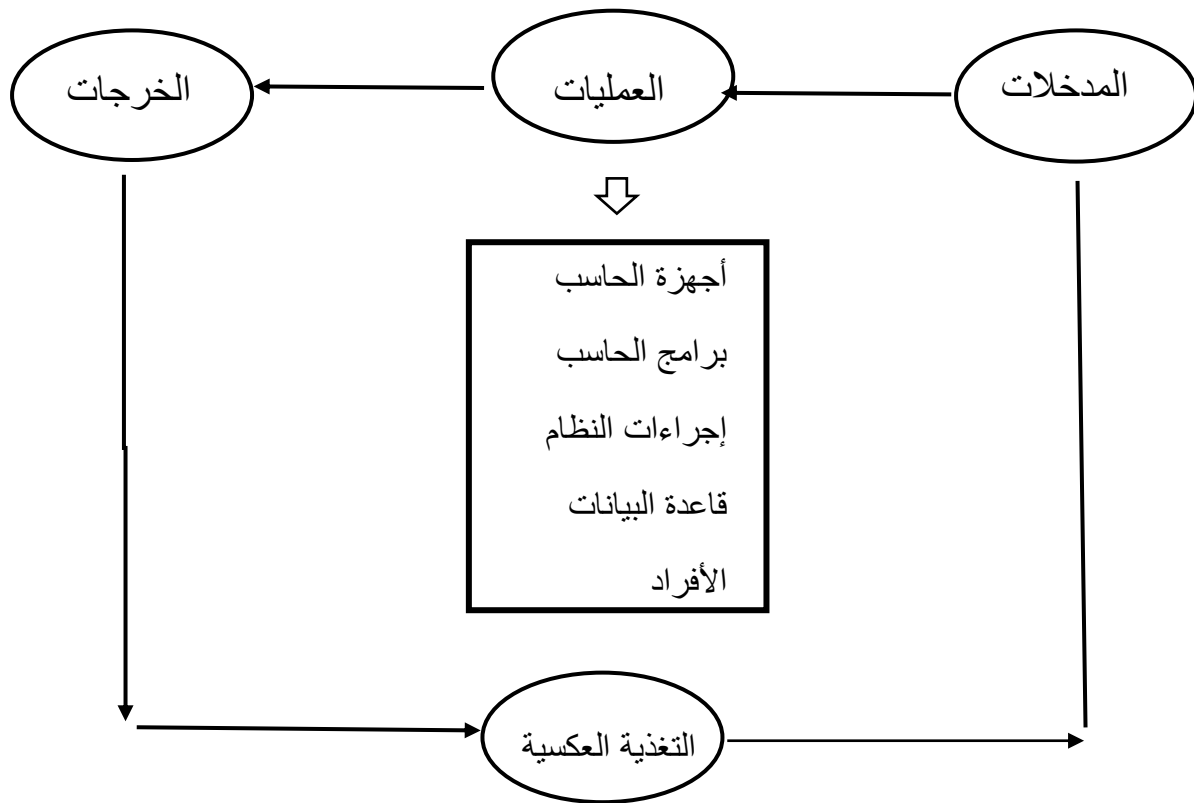
**إجراءات النظام PROCEDURE SYSTEM :** وهي مجموعة الأعمال والأوامر التفصيلية والخطوات الواجب إتباعها لتوضيح مراحل التنفيذ وإدارة

**الأفراد STAF :** وهم العاملين القائمين على تشغيل الحاسب وتصميم وتشغيل برامجه و إدارة قاعدة البيانات. (منير و جمال، اسس ونظم معلومات الموارد البشرية، 2015، صفحة 112)

**المخرجات :** تمثل المخرجات ناتج عملية تحويل المدخلات ،وتعد الأداة التي يمكن من خلالها التحقق من أداء النظام أي قدرته على تحقيق أهدافه .

التغذية العكسية : وتعني عملية إرجاع نتيجة تقييم المعلومات التي تم الحصول عليها من المخرجات إلى الأعضاء المعنيين في التنظيم لتقييم وتصحيح مرحلة المدخلات حتى تؤدي بدورها بتحسين نوعية المخرجات. (جونسون، 2017)

رسم توضيحي 4: مكونات نظام المعلومات



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معلومات سابقة

❖ مميزات نظام المعلومات الناجح :

إن معايير نجاح نظم المعلومات قد تختلف من شخص لآخر إلا أنه هناك مميزات عامة تصف إطار أي نظام معلومات ناجح وهي دقة وصحة النظام واستقلالية النظام، أن يعمل ضمن الإطار المخطط له، وأن يستخدم بشمولية ومن قبل الجميع. إن وجود هذه الصفات تدعم النظام وترفع من جودته بأن يعمل على تحقيق النقاط التالية:

- إنجاز الاهداف المفصلة من قبل المستخدم؛
- يعمل ضمن تكلفة مقبولة ومتوقعة؛
- يحقق الأداء المتوقع من؛
- التزويد بمخرجات دقيقة ومعتمدة؛
- أن يكون سهل الاستعمال والتعلم؛
- أن يكون مرن (السالمي، 2015، صفحة 17)

وبما اننا تطرقنا لنظام المعلومات ومكوناته الآن يجب علينا شرح اهم عنصر والذي يعد اقدم نظم المعلومات وهو "نظم معالجة الحركات".

### ج- نظم معالجة الحركات :

تقوم بدعم العمليات اليومية من خلال تحويل البيانات الخام التي يتم الحصول عليها من المصادر الداخلية والخارجية للمنظمة إلى معلومات ذات معنى ومفيدة للإدارة. وتساعد هذه النظم المنظمة على القيام بعملياتها، والحفاظ على السجلات المفصلة والدقيقة والمحدثة عن نشاطاتها. وتشمل مخرجات نظم معالجة الحركات التقارير الرسمية. بما فيها التقارير الداخلية المنتظمة والتقارير المفصلة عن الحركات وكذلك عرضها على شاشة الحاسوب المعلومات الرقابة التشغيلية والاستفسارات الادارية والمالية وبما أن هذه النظم ممثل القلب النابض لأعمال المنظمة فعليها أن تكون على درجة عالية من الاعتمادية بالإضافة إلى قدرتها على توفير ردود سريعة للاستفسارات .وتشمل نشاطات هذه النظم عملية الادخال جمع المعلومات وادخالها وارسالها ( والمعالجة والتخزين والاخراج والتقارير). وهناك أنواع لنظم معالجة الحركات :

**نظام المعالجة بالدفعات:** وهو الذي يتم بتجميع الحركات على شكل دفعات (حزم) حيث يتم ادخالها إلى الحاسوب في ملف رسمي ملف الحركات وتمهيدا لعمليات المعالجة داخل النظام ويكون من الضروري إعادة ترتيب الحركات حسب مفتاح سجل الحركة من خلال تنفيذ برنامج الترتيب وتتبع ذلك عمليات التحديث والتعديل على الملف الرئيسي بموجب الحركات الواردة في ملف الحركات ويتم ذلك من خلال برنامج التحديث.

**نظام المعالجة الفوري:** يتميز بالاتصال الفوري بين المستخدم ونظام معالجة الحركات كما أنه يتيح الوصول إلى النتائج بشكل فوري كما أن المعالجة تتم بشكل فوري وقد تم تحديد أمثلة مختلفة لهذا النوع من النظم في مجالات مختلفة وهي: التسويق، الإنتاج، المحاسبة الموارد البشرية، أنواع أخرى.

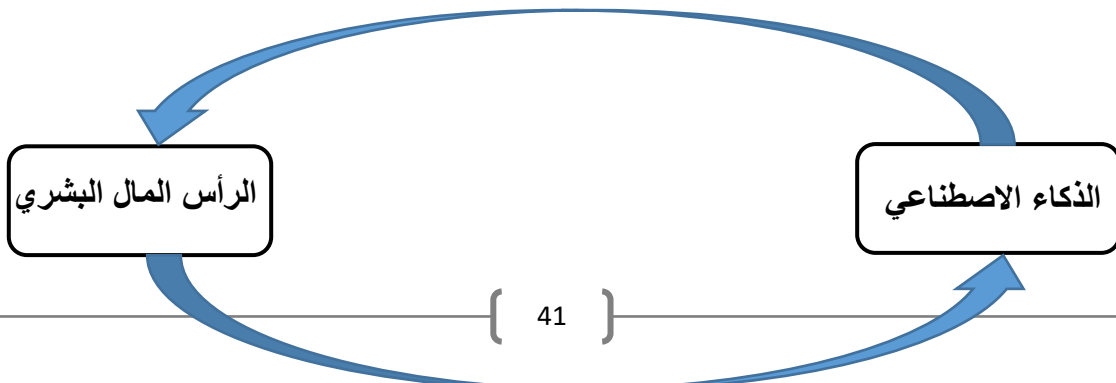
(السالمي، 2015، صفحة 17)

**المطلب الثاني : علاقة نظام المعلومات الموارد البشرية بالذكاء الاصطناعي :**

ويرى الباحثون أن إنتاجية رأس المال البشري هي من أهم المرتكزات الرئيسة للحفاظ على أي منظمة ناجحة ومستمرة العطاء، فالذكاء الاصطناعي وتعدد تقنياته واستشراف مستقبله هو في الأصل قائم على وجود رأس مال بشري ذو كفاءة ومهارة وخبرة ومعرفة ضمنية، هناك علاقة بين تطبيق الذكاء الاصطناعي في المؤسسات وتسيير شؤون الموارد البشرية لديها، حيث تعتمد هذه الأخيرة على العديد من التطبيقات الخاصة بالذكاء الاصطناعي لإنجاز الوظائف. وأن هناك خوارزميات خاصة بتسيير الموارد البشرية وفقا لشجرة القرار والنموذجة. ولما لها من فوائد عديدة على تحسين الأداء البشري و يلخص الشكل الموالي العلاقة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي. (اليحمدي، أكتوبر 2022، صفحة 08)

**رسم توضيحي 5: علاقة تطبيقات الذكاء الاصطناعي برأس المال البشري**

أنظمة -تقنيات -استراتيجيات -تطوير -تنمية



المصدر: (اليحمدي، أكتوبر 2022)

### 1 تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجال الموارد البشرية:

من اهم التطبيقات الخاصة بالذكاء الاصطناعي التي بدأت تحظى بانتشار واسع في أعمال إدارات مختصي الموارد البشرية على مستوى

**تطبيق HireSmarter :** يساعد هذا التطبيق مختصي الموارد البشرية في توظيف أفضل المواهب بذكاء وكفاءة وفاعلية بما ينسجم مع استراتيجية المنظمة لتحقيق أهدافها. ويعتمد الذكاء الاصطناعي وتقنية التعلم الآلي القائمة في هذا التطبيق على البيانات حيث يتم مطابقة ملفات تعريف المرشحين للوظائف لمهارات والمؤهلات والخبرات المطلوبة لطلبات وظائف محددة وهذا لتوفير الوقت والجهد والحد الأقصى من النجاح والازدهار للوظيفة المستقطبة، والقضاء على البيروقراطية الإدارية في أعمال التوظيف من خلال أتمته المهام الصعبة المتمثلة في مراجعة ملفات تعريف المرشحين والسير الذاتية، ومطابقة المهارات المطلوبة مع المتطلبات الوظيفية بالإضافة لحفظ وأرشفة جميع السير الذاتية بقاعدة بيانات مستقلة يمكن الرجوع إليها وقت اللازم.

**تطبيق Engage Smarter :** يساعد هذا التطبيق على التفاعل بشكل فعال بين المديرين والمرؤوسين والموظفين وأيضاً تفاعل الموظفين من المنظمة على النحو الأمثل لتحقيق مستويات أعلى من الآداب، وتحسين الإنتاجية والوصول للحد الأقصى لنمو الموظفين بكفاءة وفاعلية، ويمكن أن تجعل عمليات تهيئة الموظفين المخصصة المعتمدة على البيانات والذكاء الاصطناعي موظفاً يعمل بسرعة وكفاءة وفاعلية على

تحسين الإنتاجية الإجمالية لموظفين ويوفر أيضا ميزات أخرى للموظفين حيث يعمل على الإجراءات الموصى بها التي توجه النمو المهني من خلال التعليم والتدريب والتوجيهات المقترحة.

**تطبيق Work Smarter :** يوفر هذا التطبيق ميزات أتمتة المهام الروتينية بذكاء وكفاءة وفاعلية كبيرة، وضمان التوافق، واكتشاف الأخطاء، واقتراح التعديلات والأدوات المناسبة لتسيير أمور العمل وتعمل تلك الإجراءات والواجهات على توجيه متخصصي شؤون الموظفين ومختصي الموارد البشرية على تحسين الإنتاجية ورفع الكفاءة والفاعلية عن طريق أتمتة المهام الروتينية والمملة، واقتراح إجراءات ذكية لمعالجتها وإعطاء الحلول المناسبة بالإضافة إلى أنها تتضمن أتمتة اعتمادات إدخال التاريخ والوقت والمصاريف وتوفير حزم تعويضات مديري التوظيف للموظفين الجدد. وتعد جميع هذه التطبيقات هي تطبيقات سحابية لمساعدة مختصي الموارد البشرية للقيام بمهامهم. (الفتاح، 2012)

## 2 مجالات استخدام برامج الذكاء الاصطناعي في الموارد البشرية:

من اهم التطبيقات الخاصة بالذكاء الاصطناعي التي بدأت تحظى بانتشار واسع في أعمال إدارات مختصي الموارد البشرية على مستوى المنظمات:

**مجال الاستقطاب:** اليوم، ساعدت برامج الذكاء الاصطناعي المختصين في الموارد البشرية في البحث عن الموهوبين وجذبهم، حيث تقوم برامج الذكاء الاصطناعي بالبحث والتدقيق في الملفات الفردية على مواقع ومنصات التوظيف، مما يسهل عملية استقطاب المواهب لما لها من أثر كبير في رفع المكانة للمنظمة وتحقيق أهدافها.

**مجال التوظيف:** تعتمد اليوم غالبية الدول والمنظمات على برامج الذكاء الاصطناعي في التوظيف، حيث يتم تقديم طلب التوظيف إلكترونيا، وتقوم البرامج تلقائيا بتصفية طلبات التوظيف والسبر الذاتية المقدمة، وتستبعد تلقائيا كل من لا يستوفى الشروط، ومراسلة المقبولين لتأهيلهم للمرحلة الثانية في التقدم للوظيفة.

**تحليل وتقييم الأداء:** وتقوم اليوم برامج الذكاء الاصطناعي بالتحليل الذاتي لأداء الموظفين وبيان نقاط القوة والضعف لديهم و ذلك وفق البيانات المدخلة على ملفات الموظفين من قبل مختصي الموارد البشرية.

**لتطوير والتدريب:** الذكاء الاصطناعي يقدم فرصاً جديدة للتدريب والتطوير، حيث يمكنه تقديم برامج تدريبية شخصية تتوافق مع احتياجات وقدرات كل موظف

**مراقبة الدوام وأوقات العمل:** قامت تطبيقات الذكاء الاصطناعي بمعالجة ظاهرة تسبب الموظفين في أوقات العمل في المنظمات حيث تم ربط كاميرات المراقبة في مباني المنظمة مع برامج الذكاء الاصطناعي للتعرف على بصمة الوجه والتسجيل التلقائي لمواعيد الحضور والانصراف من العمل.

**أتمته مهام إدارة الموارد البشرية:** حيث تقوم بأرشفة جميع مهمات وبيانات ومواعيد وأوقات العمل وتقديمهم بملف واحد لكل موظف بشكل تلقائي مما يوفر الوقت والجهد لمختصي الموارد البشرية. (M. Parry, 2019)

### 3 خوارزميات الموارد البشرية ومستقبل سوق العمل:

يتفوق الذكاء الاصطناعي على الأداء البشري في قدرته على إنجاز المهام المتعددة وتحسين جودة التوظيف والتفاعل مع الموظفين، إلا أن بناء نظام ذكاء اصطناعي ليس بالأمر البسيط، بل يتطلب كمية كبيرة من البيانات وهو أمر مكلف ويستغرق وقتاً طويلاً. ولتحقيق الاستفادة الأمثل من الذكاء الاصطناعي ينبغي أن تغذي الأنظمة ببيانات محايدة لتقليل لتحيز تجاه المرشحين للوظائف الجديدة. وتقادي التمييز العنصري بين الموظفين في القضايا المختلفة، كما يجب أن تكون الأنظمة الذكية على قدر عال من الأمان لتعاملها المباشر مع البيانات الشخصية للمرشحين والموظفين. تطبق التحليلات التنبؤية على نطاق واسع في الموارد البشرية، وهي استخدام إمكانيات التحليل المتقدمة التي تغطي مجموعة من الأساليب اللاحصائية، استخراج البيانات تحليل النص التسجيل الفوري، وتعلم الآلة، وتساعد هذه التحليلات في اكتشاف النماذج في البيانات ومعرفة ما حدث وما سيحدث من خلال إنشاء صيغة أو خوارزمية تحاكي النتائج للاستخدامها في التنبؤ بالمستقبل، وكل ذلك بهدف تمكين المدراء والمسؤولين من اتخاذ قرارات أفضل وبتكاليف أقل. كما تستخدم خوارزمية شجرة القرار لبناء النماذج التنبؤية، وهي طريقة بسيطة وشائعة، يبني فيها نموذج يشبه الشجرة يتألف من قرارات وعواقبها المحتملة، وتمثل كل عقدة اختباراً لسمة معينة، بينما يمثل كل فرع النتائج المحتملة

لذلك الاختبار، وتستخدم شجرة القرار للتنبؤ بنتائج الأعمال، وأداء المرشحين، وأثر السيالات التي تقلل من احتمالية استقالة الموظفين. ويعتمد مجال الموارد البشرية بشكل رئيسي على التعامل فيما بين البشر، ولهذا بعد توظيف معالجة اللغة الطبيعية محورا أساسيا للاستخدام الذكاء الاصطناعي، وهو فرع من فروع الذكاء الاصطناعي يساعد أجهزة الحاسوب على نفسي وفهم ومعالجة اللغة البشرية وتكمن أهميته في السماح لنا بالتعامل مع الكميات الكبيرة من البيانات النصية والمسموعة، وذلك من خلال مجموعة من الخوارزميات التي تعمل على عدة مهام مثل:

تصنيف المحتوى النمذجة، الاستخراج السياقي، تحليل المشاعر، الترجمة الآلية، التلخيص، تحويل النص إلى كلام والكلام إلى نص. ومع توافر الذكاء الاصطناعي الممكن استخدامها في تحويل أساليب الموارد البشرية، إلا أن المنظمات القادرة على بناء نموذج تنبؤية لا زالت قليلة جدا لمحدودية الوصول إلى بيانات الموارد البشرية وصعوبة استخدامها. (D. Autor، 2020)

#### 4 دور نظام المعلومات والذكاء الاصطناعي في فعالية تسيير الموارد البشرية :

##### أ- دور نظام المعلومات في تسيير الموارد البشرية:

- امتلاك قاعدة بيانات موحدة عن جميع الموظفين في المؤسسة مما يتيح الحصول على تقارير وإحصائيات؛
- انية القدرة على تحديث قاعدة البيانات في الوقت الحقيقي؛
  - تقليل الأخطاء الناجمة عن المورد البشري و عن المعاملات الورقية الاعتماد على تطبيقات تساهم في متابعة حضور و غياب العمال بأكثر دقة؛
  - تحسين نظام الإدارة وفقا للتشريعات واللوائح القانونية،
  - الحد من التكرارات الموجودة في النظام، وتحقيق الوثوقية في البيانات الموجودة؛
  - القدرة على إدارة المواهب و الكفاءات القدرة على اتخاذ تدابير وقائية لإدارة التغيير (B. Jantan، 2019)

##### بالنسبة للمورد البشري :

- إمكانية الولوج إلى بيانات مستقلة؛

- إضافة إلى العمل في نافذة مستقلة توفير الوقت مثال في عملية طلب اجازة يكفي أن يقدم الموظف طلب عن طريق الانترنت و ينتظر الرد الكترونيا المتابعة التلقائية؛
- إضافة إلى التذكير بمختلف المهام الضرورية والاحداث المهمة تشجيع الموظفين على اتخاذ القرارات و اخذ المبادرة مما يشجع الابداع والابتكار؛
- توفير البيانات 7/24 ؛
- تقليل الوقت للحصول على المعلومات المطلوبة ؛
- القدرة على الاستفادة من التدريب عبر الانترنت تحقيق الرضا لدى موظفي إدارة الموارد البشرية من خلال سهولة و كفاءة تنفيذ المهام.

#### ب- دور الذكاء الاصطناعي في تسيير الموارد البشرية:

من المتوقع أن يسهم الذكاء الاصطناعي في المحافظة على الخبرات البشرية المتراكمة بنقلها للآلات الذكية؛

تبسيط عمليات التوظيف:

#### فحص السيرة الذاتية الآلي ومطابقة المرشحين:

- لقد أحدث الفحص الآلي للسيرة الذاتية ومطابقة المرشحين ثورة في عملية التوظيف ، مما وفر وقتاً وجهداً ثميناً لمتخصصي الموارد البشرية. بفضل قوة الذكاء الاصطناعي ، يمكن للمؤسسات فحص كميات كبيرة من السير الذاتية بسرعة وكفاءة. تحلل خوارزميات الذكاء الاصطناعي السير الذاتية بناءً على معايير محددة مسبقاً ، مثل المهارات والمؤهلات والخبرة ، لتحديد المرشحين الأكثر تأهيلاً لدور وظيفي معين.
- يلغي فحص السيرة الذاتية المدعوم بالذكاء الاصطناعي الحاجة إلى المراجعة اليدوية لكل سيرة ذاتية ، مما يقلل بشكل كبير من الوقت المطلوب لقائمة المرشحين المختصرة. إنه يضمن اتباع نهج موحد

وغير متحيز ، حيث تقوم الخوارزميات بتقييم المرشحين بناءً على مؤهلاتهم فقط وليس على أي تحيزات شخصية. هذا يساعد المنظمات على إنشاء عملية توظيف عادلة وشاملة.

- مطابقة المرشح هو جانب مهم آخر للفحص الآلي للسيرة الذاتية. تقارن خوارزميات الذكاء الاصطناعي متطلبات إعلان الوظيفة بالمؤهلات والمهارات المذكورة في السير الذاتية للمرشحين. من خلال تقييم الملاءمة والتوافق ، ينشئ النظام قائمة بأكثر المرشحين ملاءمة ، مما يحسن فرص العثور على المواهب المناسبة بسرعة.

- لا يؤدي فحص السيرة الذاتية الآلي ومطابقة المرشحين إلى تبسيط عملية التوظيف فحسب ، بل يمكن أيضًا تخصيص الموارد البشرية من تركيز انتباههم على التعامل مع أفضل المرشحين وإجراء مقابلات أكثر جدوى. إنه يعزز كفاءة وفعالية اكتساب المواهب ، مما يضمن للمؤسسات اتخاذ قرارات توظيف مستنيرة وتأمين أفضل المرشحين للوظائف الشاغرة. (النور ، 2005 ، الصفحات 8-9)

#### أنظمة تتبع المتقدمين التي تعمل بالذكاء الاصطناعي:

- أحدثت أنظمة تتبع المتقدمين التي تعمل بالذكاء الاصطناعي (ATS) ثورة في الطريقة التي تدير بها المؤسسات طلبات التوظيف وتتبع المرشحين طوال عملية التوظيف. تستخدم هذه الأنظمة خوارزميات الذكاء الاصطناعي لأتمتة المهام المختلفة ، مثل تحليل السير الذاتية وتنظيم بيانات المتقدمين وتتبع تقدم المرشح.

- باستخدام ATS المدعوم بالذكاء الاصطناعي ، يمكن لمختصي الموارد البشرية إدارة كميات كبيرة من التطبيقات بكفاءة ، وتحديد المرشحين المؤهلين بسرعة. يمكن للأنظمة استخراج المعلومات ذات الصلة من السير الذاتية ، مثل المهارات والخبرة والتعليم ، وتصنيف المرشحين بناءً على مدى ملاءمتهم لأدوار وظيفية محددة.

- تعمل خوارزميات الذكاء الاصطناعي داخل ATS أيضًا على تمكين الاتصال الآلي مع المرشحين ، مما يوفر تحديثات حول حالة التطبيق وجدولة المقابلة. هذا يبسط عملية التوظيف ويحسن كفاءة الاتصال ويعزز تجربة المرشح.

بشكل عام ، تعمل ATS المدعومة بالذكاء الاصطناعي على تعزيز سرعة ودقة وفعالية إدارة المرشحين ، مما يمكن متخصصي الموارد البشرية من التركيز على تقييم واختيار أفضل المرشحين لمنظمتهم.

### تعزيز تأهيل الموظفين وتدريبهم :

- أصبحت تجارب الإعداد الشخصية ضرورية بشكل متزايد لضمان انتقال سلس وجذاب للموظفين الجدد. تلعب تقنية الذكاء الاصطناعي دورًا مهمًا في تصميم برامج الإعداد لتلبية الاحتياجات الفريدة للأفراد. من خلال الاستفادة من خوارزميات الذكاء الاصطناعي ، يمكن للمؤسسات جمع بيانات حول تفضيلات الموظفين الجدد ومهاراتهم وأنماط تعلمهم لإنشاء رحلات تأهيل مخصصة.
- يمكن أن توفر منصات الإعداد المدعومة بالذكاء الاصطناعي محتوى مخصصًا ومواد تدريبية وموارد بناءً على المتطلبات المحددة لكل موظف. يعزز هذا النهج الشعور بالانتماء ويمكن الموظفين الجدد من التأقلم بسرعة مع أدوارهم وثقافة الشركة. تؤدي تجارب الإعداد المخصصة إلى زيادة رضا الموظفين ، وزيادة الإنتاجية ، وزيادة معدلات الاحتفاظ ، مما يساهم في النهاية في النجاح الشامل للمؤسسة.

### برامج التدريب ورفع المهارات القائمة على الذكاء الاصطناعي:

- أحدثت برامج التدريب ورفع المهارات القائمة على الذكاء الاصطناعي ثورة في طريقة تعامل المؤسسات مع تطوير الموظفين. باستخدام تقنية الذكاء الاصطناعي ، يمكن للمؤسسات تقديم تجارب تعليمية مخصصة تلبي الاحتياجات الفردية والفجوات في المهارات.
- تحلل خوارزميات الذكاء الاصطناعي بيانات الموظف ، بما في ذلك مقاييس الأداء وتفضيلات التعلم ، لإنشاء توصيات تدريب مخصصة. يسمح ذلك للموظفين بالوصول إلى محتوى تعليمي ملائم ومستهدف ، مما يزيد من فعالية برامج التدريب الخاصة بهم.
- بالإضافة إلى ذلك ، يمكن للمنصات القائمة على الذكاء الاصطناعي تكييف برامج التدريب بناءً على تقدم الموظف وتقديم ملاحظات في الوقت الفعلي ، مما يعزز تجربة التعلم. من خلال الاستفادة

من الذكاء الاصطناعي في التدريب ورفع المهارات ، يمكن للمنظمات ضمان اكتساب الموظفين للمهارات اللازمة للازدهار في أدوارهم والمساهمة في نمو الشركة بطريقة أكثر كفاءة وشخصية. ( M. Parry، 2019)

تحسين مشاركة الموظفين والاحتفاظ بهم :

### تحليل المشاعر المدعومة بالذكاء الاصطناعي وأنظمة التغذية الراجعة

- لقد غيرت أنظمة تحليل الآراء والتعليقات المدعومة بالذكاء الاصطناعي طريقة فهم المؤسسات لمشاركة الموظفين وتحسينها. تستخدم هذه الأنظمة خوارزميات الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات المستندة إلى النصوص ، مثل تعليقات الموظفين ، والاستطلاعات ، ومراجعات الأداء ، لقياس المشاعر وتحديد الاتجاهات.
- من خلال الاستفادة من الذكاء الاصطناعي ، يمكن للمؤسسات الحصول على رؤى قيمة حول رضا الموظفين والمعنويات والمشاعر العامة. تساعد هذه المعلومات المتخصصين في الموارد البشرية والمديرين على تحديد مجالات التحسين ، ومعالجة المخاوف ، وتنفيذ المبادرات المستهدفة لتعزيز مشاركة الموظفين.
- كما تتيح أنظمة تحليل المشاعر والتعليقات المدعومة بالذكاء الاصطناعي إمكانية المراقبة في الوقت الفعلي ، مما يسمح للمؤسسات بالاستجابة على الفور لمخاوف الموظفين واتخاذ تدابير استباقية لتحسين بيئة العمل. يعزز هذا النهج القائم على البيانات رضا الموظفين والإنتاجية والأداء التنظيمي العام.

### التحليلات التنبؤية لتحديد مخاطر :

- أحدثت التحليلات التنبؤية التي يدعمها الذكاء الاصطناعي ثورة في تحديد مخاطر داخل المنظمات. من خلال تحليل مجموعة واسعة من البيانات ، مثل أداء الموظف ، ومستويات المشاركة ، والرضا

الوظيفي ، وأنماط الاحتفاظ التاريخية ، يمكن لنماذج التحليلات التنبؤية أن تتنبأ باحتمالية مغادرة الموظف للشركة.

- تساعد تقنيات التحليلات المتقدمة هذه المتخصصين في الموارد البشرية على التعرف بشكل استباقي على الأفراد الذين قد يكونون عرضة لخطر ترك مناصبهم الحالية. من خلال التعرف على المخاطر في وقت مبكر ، يمكن للمؤسسات اتخاذ تدابير وقائية لتحسين مشاركة الموظفين ، ومعالجة المخاوف ، وتقديم استراتيجيات استبقاء مستهدفة.

- تمكّن التحليلات التنبؤية لتحديد مخاطر الطيران إدارات الموارد البشرية من تخصيص الموارد بشكل استراتيجي وتركيز جهودها على الاحتفاظ بالموظفين ذوي القيمة العالية. يساعد هذا النهج الاستباقي المؤسسات على تقليل معدلات الدوران، والحفاظ على استمرارية المواهب ، وتعزيز بيئة عمل إيجابية. (J. Smith، 2022)

## 5 مؤشرات الذكاء الاصطناعي على نظام معلومات الموارد البشرية :

ولقياس أثر الذكاء الاصطناعي على نظام معلومات الموارد البشرية (HRIS) بشكل فعال، من المهم تحديد مؤشرات قياس مناسبة تُقيّم مختلف جوانب التأثير.

### مؤشرات الكفاءة:

- وقت إتمام المهام: قياس الزمن والجهد اللازمين لإتمام مهام معينة في نظام إدارة الموارد البشرية قبل وبعد تطبيق الذكاء الاصطناعي ، نوجه هذا المؤشر لقياس الوقت المكتسب
- دقة البيانات: قياس مدى دقة وموثوقية البيانات في نظام إدارة الموارد البشرية بعد استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي.
- تكلفة العمليات: قياس تكلفة عمليات الموارد البشرية بعد تطبيق الذكاء الاصطناعي.

- إنتاجية الموظفين: قياس إنتاجية موظفي الموارد البشرية بعد تطبيق الذكاء الاصطناعي. ( Dario Amodei، 2018)

#### مؤشرات الرضا:

- رضا الموظفين: قياس مستوى رضا الموظفين عن استخدام نظام إدارة الموارد البشرية الذي يستخدم فيه التقنيات الذكاء الاصطناعي
- رضا العملاء: قياس مستوى رضا العملاء الداخليين (الموظفين) والعملاء الخارجيين (المرشحين) عن الخدمات المقدمة من قبل نظام معلومات الموارد البشرية بعد تطبيق الذكاء الاصطناعي.
- مستوى الانخراط: قياس مستوى انخراط الموظفين في عملهم بعد تطبيق الذكاء الاصطناعي. (Institute، 2018)

#### مؤشرات الاستراتيجية:

- تحسين اتخاذ القرارات: قياس قدرة الذكاء الاصطناعي على توفير رؤى ثاقبة ودعم اتخاذ قرارات استراتيجية أفضل في مجال الموارد البشرية.
- الابتكار: قياس قدرة الذكاء الاصطناعي على تحفيز الابتكار في مجال الموارد البشرية.
- الميزة التنافسية: قياس قدرة الذكاء الاصطناعي على منح المنظمة ميزة تنافسية في مجال الموارد البشرية. (عبدالعزیز، 2020).

#### خلاصة الفصل:

حاولنا في هذا الفصل ابراز المفاهيم المتعلقة بالذكاء الاصطناعي و نظام معلومات الموارد البشرية وبالرغم من نقص الدراسات التي تدمج بين المتغيرين ومن هنا نقول ان الذكاء الاصطناعي هو وسيلة تعمل على

تحسين نظام معلومات الموارد البشرية حيث يسهم هذا الأخير بشكل كبير في تحسين كفاءة إدارة نظام معلومات الموارد البشرية من خلال تحليل البيانات الكبيرة وتقديم رؤى استراتيجية دقيقة، مما يسهل اتخاذ القرارات الحاسمة في مجالات التوظيف والتطوير وإدارة الأداء. كما يعزز تجربة الموظف عبر توفير تجارب مخصصة وتوجيه الدعم بفعالية. بالإضافة إلى ذلك، يساعد الذكاء الاصطناعي في تحليل الاتجاهات الصناعية والتنبؤ بالاحتياجات الوظيفية المستقبلية، وتوجيه الاستراتيجيات السلوكية وتحليل مستوى رضا الموظفين لتقديم توجيهات فردية. كما يمكنه تطوير استراتيجيات التواصل الداخلي، وتعزيز التنوع والشمولية في مكان العمل، وتقديم توصيات لتطوير مهارات الموظفين بشكل مخصص، مما يعزز الابتكار والأداء العام

## الفصل الثاني:

مدخل عام للمؤسسة والأطار  
المنهجي للدراسة

## الفصل الثاني: مدخل عام للمؤسسة والأطار المنهجي للدراسة

### تمهيد:

يهدف الذكاء الاصطناعي في هذا السياق إلى تحسين تجربة الموظفين وتيسير إدارة العمليات اليومية لإدارة الموارد البشرية.

ويشمل ذلك استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي مثل تحليل البيانات الضخمة، وتعلم الآلة، ومعالجة اللغات الطبيعية، والروبوتات الذكية، لتحسين عدة جوانب من إدارة الموارد البشرية.

يمكن للذكاء الاصطناعي في الموارد البشرية أن يساعد في تسريع عمليات التوظيف واختيار المرشحين المناسبين، وتحليل أداء الموظفين وتقديم التوجيهات لتطويرهم، وتحسين تجربة الموظفين في المؤسسة من خلال توفير حلول تفاعلية ومخصصة.

### المبحث الأول: تقديم المؤسسة المستقبلية

المطلب الأول: تقديم المؤسسة المستقبلية ومهامها وأهدافها (الشركة الوطنية لتأمينات (sàà)

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة الوطنية لتأمينات

المبحث الثاني: التموضع الاستراتيجي والإطار المنهجي للدراسة

المطلب الأول: تعريف الاستيمولوجية وتموضع الدراسة

المطلب الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة

### المبحث الأول : تقديم المؤسسة المستقبلية

حاولنا في هذا المبحث ان نعطي لمحة تاريخية عن المؤسسة وأهم الأهداف والمهام التي تقوم بها، فمن أجل تنظيم وتسيير هذه المهام لا بد من هيئة إدارية تكون المحرك الرئيسي للمؤسسة. لذا فقد تطرقنا إلى تقديم الهيكل التنظيمي لمديرية الموارد البشرية والتعرف على مختلف المهام والأهداف التي تؤديها.

#### المطلب الأول: ماهية مؤسسة saa:

#### 1 نشأة الشركة وإطارها القانوني:

كانت في الأصل شركة المشتركة "جزائرية" 61 %، مصرية 39% التي تم إنشائها في 12/12/1963، وأسس 1966/05/27، تحت احتكار الدولة على عمليات التأمين في يناير وكانون الثاني عام 1976، بنص القانون الأول على مراقبة الدولة لنشاط التأمين أما في 1975/05/25 احتكرت عمليات التأمين على السيارات والأخطار البسيطة لتأمينات الأشخاص.

في عام 1990 أصبحت الشركة تمارس كل فروع التأمين بعد رفع التخصص وقد أصبح رأسمالها الاجتماعي في 1992 يقدر ب 500 مليون دينار مقابل 80 مليون دينار 1990 و في سنة 1995 صدر أمر 09/07، المتعلق بالتأمين والقاضي باعتماد الوكلاء سماسرة التأمين من طرف الشركة بهدف فتح المجال أمام توسع سوق التأمين بدخول الأجانب فيه.

#### ❖ تعريف الشركة الوطنية للتأمين saa:

هي شركة مساهمة برأس مال قدره 35 مليار جزائري، ومقرها الإداري ب: حي الأعمال، باب الزوار، الجزائر.

تتكون الشركة الوطنية للتأمين من شبكة التوزيع التالية:

16 مديرية جهوية: الجزائر 1 ، الجزائر 2 ، الجزائر 3 ، موزاية، تيزي وزو، سطيف، باتنة، قسنطينة، عنابة، غليزان، وهران، سيدي بلعباس، تلمسان، ورقلة و بشار ووكالة الحسابات الكبرى.

304 وكالة مباشرة و235 وكالة عامة.

03 مراكز للتكوين: وهران، تيزي وزو وباتنة.

بالإضافة لثلاث شركات فرعية: الشركة الجزائرية للخبرة والمراقبة التقنية للسيارات، الطباعة، الجزائرية للحراسة والأمن.

بلغ عدد عمال الشركة خلال سنة 2019 حوالي 3299 عامل.

## 2 مهام و أهداف الشركة الوطنية للتأمين و أهميتها:

### أ- مهام الشركة الوطنية للتأمين:

من بين مهام الشركة، عرض ضمانات للزبون على الأخطار الممكن أن تلحق به في حياته الإجتماعية و المهنية، إذ تقوم بتنظيم نشاط التأمين بدلالة الحاجات و الرغبات المحتملة للزبائن، هذا بالإضافة إلى أن الشركة مرتبطة بالتطور ببلاد و تركز على إستراتيجية توسيع القاعدة الصناعية، و مهامها على هذا المستوى تتمثل في :

- التأمين على الحياة و تشمل جميع التأمينات المتعلقة بحياة الإنسان و من بينها :
  - التعويض عن العلاج.
  - دفع المعاش أو مرتب عند بلوغ الشخص سن معين لمدة معينة أو مدى الحياة.
- التأمين ضد الأخطار المهنية.
- التأمين ضد مخاطر النقل البحري، الجوي و يتمثل في تعويض أصحاب وسائل النقل مما يلحق بهم ضرر أو تلف.
- التأمين ضد الحرائق و الغرض منه هو حماية الفرد أو ممتلكاته من الضرر المترتب عن هذه المخاطر.
- التأمين ضد السرقة.
- التأمين ضد الحوادث الجسمانية.

(مصلحة الموارد البشرية للشركة الوطنية للتأمينات الجزائر 2024)

ب- أهداف الشركة الوطنية للتأمين :

إن الشركة الوطنية للتأمين تعتبر من الشركات الكبرى التي تولي أهمية خاصة بالموارد البشرية سواء كانوا إطارات أو أعوان و هذا لخلق مناخ ملائم يكن بمثابة الدافع الوحيد لتقديم رفيعة المستوى و بهذا وضعت الشركة أهداف إستراتيجية:

- تنويع محفظة الشركة و توسيع نشاطها,ذلك بتغطية الأخطار الناعية البسيطة على الأشخاص و غيرهم.
- تطوير شبكة التتويع الوطنية, بإنشاء وحدات ووكالات جديدة لمواجهة الطلب المتزايدة و منافسة الشركات الأخرى.
- تشجيع الادخار في المدى الطويل, والمساهمة في الاقتصاد الوطني و توظيف رؤوس الأموال على شكل ودائع لدى البنوك.

(مصلحة الموارد البشرية للشركة الوطنية للتأمينات الجزائر 2024)

ج- أهمية الشركة الوطنية للتأمينات:

تحتل الشركة الوطنية مكانة هامة في الاقتصاد الوطني تطراً للمهام الداخلية و الخارجية التي تقوم بها.ولعل ما يفسر ذلك هو المرتبة الأولى التي تحتلها الشركة في قطاع التأمينات لا سيما أنها احتلت المرتبة الأولى من حيث رقم الأعمال الإجمالي هذا في جهة و من جهة أخرى تسيطر الشركة على 38% من رقم أعمال القطاع ككل .

من أهم المهام التي أعطيت شركات التأمينات، ومن النتائج المقدمة من طرف الشركة قرر وزير المالية إعطاء الشركة حتى سير الاحتياط و المقدر ب 10% من مجموع الاحتياطيات في كل شركات التأمين الأخرى في الجزائر لإعادة التأمين.

و مع التوازن مع هذا ارتببت مهمة تسيير الاتفاقيات الجزائرية مع شركات في مجال خدمة المعاشات و نظرا للأبحاث التي تقوم بها الشركة في مجال التأمين, واطلاعها المتواصل على كل الاحتياطيات التأمينية في الاقتصاد الوطني من جهة و تماشياً مع سياسات التنمية الاقتصادية من جهة أخرى,وطرحت هذه الشركة الفعالية معطيات و ضمانات فيما يخص التأمينات الفلاحة تصير منتج الادخار و التقاعد,و تسعى لفتح الشركة من اجل تأمين الحياة.

كما أن الشركة عملت على إظهار أهميتها في مجال المساهمات و امتلاك الأسهم و تشغيلها بحيث تقدم مساهمتهم في شركة عدة 153.95 مليون جزائري (مصلحة الموارد البشرية للشركة الوطنية للتأمينات الجزائرية 2024)

### المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للشركة الوطنية للتأمين

إن مهام و صلاحيات إدارة التدقيق أي القسم الداخلي للتدقيق هي المسؤولة عن ضمان حماية أصول الشركة، وتتمثل مهمتها في ضمان الاستخدام السليم للموارد مجال التدخل تغطي المراجعة المالية و التدقيق و مراجعة الحسابات التشغيلية.

في هذا الصدد، يجب أن تكفل من خلال الامتثال و الانتظام المعاملات ووجهها لوجه الرقابة الداخلية دليل الإجراءات للشركة، لتجنب هدر المورد و الاحتيال داخل الشركة، وفعالية التشغيل من الكيانات و يقدم توصيات لمعالجة نقاط اضعف التي تم تحديدها.

قسم التدقيق يحقق مهمته من خلال المدققين الداخليين من اجل ضمان التكامل مع المدققين الخارجيين و المراجعين اتجاه تقرير مراجعة الحسابات داخليا و هي مسؤولة، من خلال بعثتها في إطار الهياكل التالية مهمة و مسؤوليات نائب المدير العام المسؤول عن نظم التمويل عن نظم التمويل و المحاسبة و المعلومات الرئيس التنفيذي المساعد و إذا السهر علي سلامة و امن الأصول المادية للشركة و المحاسبة و إدارة الميزانية و المالية في المحاسبة العامة والاستقرار المالي للشركة و النقد

رسم توضيحي 6: الهيكل التنظيمي لشركة التأمين saa



المصدر : (مصلحة الموارد البشرية للشركة الوطنية للتأمينات الجزائرية 2024)

نائب المدير العام الإداري :وهو المسؤول على القسمين التاليين :

❖ قسم دعم النشاطات :

والذي بدوره ينقسم إلى مديريتين و هما :

✓ مديرية الرأس المال البشري : من مهامها :

- القيام بالدراسات و التنظيم.
- القيام بالتنسيق بين مختلف الجهود المبذولة من طرف المديريات .
- مراقبة العلاقات الاجتماعية داخل الشركة.
- القيام بالتكوين و إعادة تأهيل الموارد البشرية داخل البشرية و ذلك من أجل مواكبة التطورات و التكنولوجيا الحديثة .

✓ مديرية تسيير الأصول العقارية :

- توفير الوسائل و الممتلكات الضرورية المادية و التغطية المالية، من أجل السير الحسن للنشاطات و الأداء الجيد لمختلف الهياكل داخل الشركة .
- القيام بمراقبة الممتلكات تحسينها و تغييرها.
- بالإضافة إلى الوظائف أخرى لايمكن حصرها

❖ قسم المالية والمحاسبة:

بدوره ينقسم إلى مديريتين:

✓ مديرية المحاسبة: تابعة للوظيفة المالية تقوم بالتسجيل يوميا، تحويل أو نقل الأموال من مهامها :

- القيام بتسجيل كل العمليات المالية خلال كل دورة بشكل مفصل
- القيام بإعداد الميزانية العامة و إعداد جدول حسابات النتائج و كل الجداول المحقة بالميزانية .
- متابعة دفع أجور الموظفين و كذا تحصيل الحقوق.
- مقارنة رقم الأعمال سنويا المحقق في كل وكالة مع لرقم الأعمال المنتظر .

✓ مديرة المالية :

بمعنى الوظيفة المالية أو النشاط المالي و من أهدافها :

- متابعة نشاط المؤسسة ومراقبتها من خلال القرارات اليومية على المدى القصير المتوسط والطويل.
- متابعة و مراقبة عمل الوكالات.

✓ مدير العام مساعد تقني : وهو المسؤول على المديرية التالية :

مديرية إعادة التأمين :من مهامها :

- مراقبة خزينة الشركة.
- العمل على زيادة مرد ودية الشركة و بفضل المساهمات.
- تحديد طرق إعادة التأمين بالنسبة لكل العمليات التي تدخل في إطارها.
- وضع الطرق والمبادئ لحساب احتياطات تقنية للأخطار الجارية.

✓ مديرية الشؤون القانونية :

- دراسة الملفات الخاصة بالخلافات و كذا الملفات المحفوظة.
  - السهر على تنظيم السير الحسن لمصالح الطعن.
  - متابعة قضايا المنازعات للمصالح الخارجية للشركة في الميدان.
  - تسيير ملفات الحوادث المادية التي أدت إلى أضرار جسيمة.
  - المشاركة في الدراسات المتعلقة بإجراءات المنازعات.
  - نشر الأوامر المتعلقة بإجراء المنازعات.
  - السهر على تنفيذ الأوامر المتعلقة بإجراءات المنازعات.
- كما نجد عدة أقسام و تحت سلطة نائب المدير العام التقني وهي :

❖ قسم التسويق : من مهامها :

- القيام بعمليات إشهارية للتعريف بمنتجات الشركة أي تنشيط شبكة التوزيع ووضع أسعار المنتجات لكل فرع تأمين.

- إعداد التقديرات و التنبؤات المالية و ذلك بالتحليل المالي للشركة مع إرسال هذه التقديرات للإدارة العامة .

- البحث عن منتجات جديدة.

- اختبار الطرق و الوسائل الكفيلة لمواجهة المنافسة المرتقبة.

- تنمية منتجات كل فرع تأمين الملاك والأشخاص.

❖ قسم الأخطار الكبرى تتعلق ب :

- الأخطار الصناعية والتجارية.

- كسر الآلات.

- أخطار الكترونية ومعلوماتية.

- الحريق أو انفجار المؤسسات.

❖ قسم الأخطار البسيطة والمتعددة : تتعلق هذه التأمينات ب :

- تأمين وسائل المشروع.

- تأمين عطب أو كسر الآلات .

- التأمينات المتعلقة بالموظفين.

❖ قسم تأمين السيارات :تتعلق هذه التأمينات ب :

- سرقة و حرق السيارات.

- كسر الزجاج.

- كل الأخطار المتعلقة بالسيارات.

## المبحث الثاني : تعريف التموضع الإستمولوجي وتموضع الدراسة

### المطلب الأول: تعريف التموضع الاستيمولوجي و أنواعه

بعد عرض أدبيات النظرية لمتغيري الدراسة و ضبط النموذج الافتراضي للعلاقة بينهما، يتعين علينا تحديد الموقف الاستيمولوجي وذلك من أجل اضعاء الشرعية و القبول على العمل و نتائجها؛ فأحسن ما ينير أي دراسة و يجنبها من السقوط في السذاجة العلمية هو ليس فقط التسلح بالمنهجية العامة المتعلقة بالجانب النظري فقط ، و انما بتقنيات البحث الميداني و أدوات التحكم في استعمالها .

#### 1 التعريف:

يعد التموضع الاستيمولوجي ضرورة لكل باحث عند ممارسة بحوثه العلمية والمعرفية، وذلك من أجل إضفاء صفة الشرعية والقبول على العمل ونتائجه، إلا أنه يخضع لتعدلات متعاقبة وبتقلبات مفاجئة خلال العمل، فحسب Baumard فإن الاستيمولوجية الأولية (الإدراك) أو القبلية للباحث والتي عادة ما تكون مهملة من قبله وذلك لانشغاله بصياغة الإشكالية وطريقة الإجابة عليها تتأثر بالمحيط الخاص به "الاعتقادات، الخبرة، نفسية الفرد" ، ثم تتبع عمليات بحثه بتفاوض ما بين الأدبيات والميدان والأدوات المنهجية، خاضعا بذلك لتأثيرات عديدة لاسيما التي تتعلق بمراجعة الأدبيات وصعوبات الميدان وكذا الفرضية الاستيمولوجية الخاصة به. هذه التأثيرات المختلفة ستقوده في نهاية الأمر إلى تموضع إستيمولوجي بعدي فالباحث إذن يقوم بتعديل تصميم البحث كلما تقدم في إنجاز عمله نتيجة الصعوبات والفرص التي تظهر خلال مسار الدراسة.

(Baumard.P, october,1997)

#### 2 أنواع البراديميات الاستيمولوجية

و في علوم التسيير، بدايتا من عقد السبعينات من القرن الماضي تنوعت وتعددت تموضعات الباحثين ، فالتنوع الاستيمولوجي يعد حديث النشأة حيث يرتبط الباحث لأحد البراديميات حسب طبيعة افتراضه .

1- البراديميات الاستيمولوجية في علوم التسيير : تنقسم الإستمولوجيات في علوم التسيير إلى ثلاث :

الإيجابية - التفسيرية - البنائية

❖ البراديقم الإيجابي :

ظهر هذا البراديقم الذي يعد الأكثر استعمالا في علوم المنظمة لأنه الأكثر واقعية مع أعمال الفيلسوف الفرنسي comte.A ويعرف أيضا باسم النموذج الوضعي او النموذج العلمي ، ويركز على الحقيقة الموضوعية و القياس الكمي حيث يعتمد على الملاحظة و التجربة لجمع البيانات وتحليلها ويسعى إلى بناء نظريات عامة قابلة للتعميم .يهدف إلى فهم الواقع و التنبؤ بالسلوك المستقبلي من خلال بناء نماذج رياضية و إحصائية .(Marie Laure، 2012)

❖ البراديقم التفسيري :

هذا البراديقم لا يتعلق بشرح الحقيقة وإنما فهمها عن طريق التفسيرات التي يقدمها الفاعلون المعنيون بها مع الأخذ بعين الاعتبار تصوراتهم، تحفيزاتهم وكذا إنتظاراتهم ، وذلك لإعطاء تفسير ملائم لهذه الحقيقة الاجتماعية. وهذا يعني أن هذه الأخيرة ليست مطلقة أي أنها قابلة للتغيير فالظرف يؤثر على المعنى المعطى، وبالتالي وجود تبعية وارتباط بين الباحث والظاهرة المدروسة. (coll، 1999)

❖ البراديقم البنائي :

من أعمال Piaget الذي يرى بأن الحقيقة كمركب اجتماعي يتم بناؤه عن طريق التمثيلات التي يصطنعها الباحث مع نواتج تجاربه وموضوع بحثه، أي لأن الحقيقة لا يمكن أن ترى في حالتها الجاهزة وفي صيغتها النهائية بل تراها في طور البناء و التشكل. فالفاعل بين الملاحظ والظاهرة أمر ضروري لإنتاج المعرفة؛ فالباحث هنا لا يحاول كشف الحقيقة الخارجية وإنما تكوين الحقيقة التي تقتضي فاعلا عارفا، حيث لا تكون ذات معنى خارج هذا الفاعل - ويؤكد هنا Bachlard قائلا "الواقع أو الحقيقة ليست ما يمكن أن نعتقه وإنا يجب أن نكون قد فكرنا فيها، أي تقديم "الواجب على القدرة". (Marie Laure، 2012)

3 تموضع الدراسة

تماشيا مع خاصية التعدد من مختلف البراديقمات لما تتيحه من مزايا لفهم أكثر للظاهرة المدروسة، فإننا سنتعامل مع إشكالية الذكاء الاصطناعي ونظام المعلومات بمنطق إيجابي تفسيري انطلاقا من المقاربة التي

نعالجها للذكاء الاصطناعي ونظم معلومات الموارد البشرية التي إحدى عناصرها المدرسة الاجتماعية، التقنية، القائمة على التفاعل الموجود بين الفاعلين والتقنية. فنحن نبحث عن دور الذكاء الاصطناعي في تحسين نظام معلومات الموارد البشرية بمعنى وصف وشرح المسار الذي يؤدي إلى حل الإشكالية من وجهة نظر المستعملين- لذا فإن هدفنا الأول يتمثل في بناء نموذج افتراضي يوضح العلاقة السببية بين متغيري الدراسة من خلال المراجعة والإطلاع على مختلف مقاربات و نماذج العلاقة بين الذكاء الاصطناعي ونظام المعلومات ثم اختباره تجريبيا باستعمال الطرق المستخدمة في البراديقم الإيجابي، أما الهدف الثاني فيتمثل في فهم هذه الحقيقة من قبل المستعملين حيث نعتبر الذكاء الاصطناعي ككيان تقني- اجتماعي يرتكز على جودة تمثيلات الفاعلين(المستعملين)، فنجاحه في تحسين نظام معلومات الموارد البشرية ليس مستقلا عن الأفراد القائمين على استعماله وتصوراتهم لكل من الجودة والتوافق الإستراتيجي، وبذلك نتموقع ابستمولوجيا في إطار البراديقم التفسيري الهادف إلى فهم الظاهرة من خلال مدلولات فاعليها وباختصار، فنحن بحاجة إلى تعبئة البراديقم الإيجابي والتفسيري من أجل جمع الأجزاء المختلفة لهذه الحقيقة.

## المطلب الثاني : الإجراءات المنهجية

### 1 منهج الدراسة

يعرف المنهج على انه مجموعة من المبادئ و القواعد و التوجيهات التي يستلزم الباحث بها من بداية بحثه إلى نهايته ومن اجل الكشف عن العلاقة العامة و الجوهرية التي تخضع لها الظواهر موضوع الدراسة .

المنهج الكمي : هو من احد المهجيات المستعملة في الأبحاث و الدراسات العلمية ، وذلك بغاية اختيار الفرضيات و من ثم تطبيق النتائج التي تم التوصل إليها حيث يتمثل في كمية هائلة من المعلومات التي يستخدمها الباحث لإثبات صحة فرضيات اطروحته العلمية. (عدس، 2011)

المنهج النوعي: هو أسلوب بحثي يركز على فهم الظواهر الاجتماعية من خلال تحليل وتفسير البيانات غير الرقمية، مثل المقابلات الشخصية والملاحظة المباشرة وتحليل المحتوى. يهدف هذا المنهج إلى فهم السياق والمعاني والاتجاهات والخبرات بعمق، بدلاً من الاعتماد على الأرقام والإحصاءات. (النجار، 2016)

ومنه فإن المنهج المعتمد اتباعه في هذه الدراسة هو المنهج المختلط والذي يجمع بين كلا المنهجين الكمي والنوعي والذي يتضمن جمع وتحليل البيانات الكمية والنوعية بشكل متكامل، بهدف تقديم فهم أكثر شمولاً لدراستنا وهذا ما يعزز من دقة النتائج وعمق التحليل.

## 2 مجتمع الدراسة

هو مجموعة محدودة أو لانهائية من العناصر المحددة مسبقا والتي تعتمد عليها الملاحظات (عدس، 2011) وحيث ان هذه الدراسة ركزت على معرفة دور الذكاء الاصطناعي في تحسين نظام معلومات الموارد البشرية فإن عينة الدراسة إقتصرت على جميع إطارات الشركة الوطنية للتأمينات-الجزائر والتي تتمثل في 30 إطار.

## 3 عينة الدراسة

هي مجموعة أفراد التي تؤخذ من مجتمع الدراسة الأصلي بحيث تكون ممثلة تمثيلا صادقا (موريس، 2014) و بإعتبار العينة من أهم خطوات البحوث الميدانية ، حيث يشترط فيها أن تكون ممثلة للمجتمع الأصلي والتي تشمل في هذه الدراسة 30 إطار حيث إختارنا العينة كاملة وذلك لعلمهم بأنظمة الشركة أكثر تم إختيارهم لدقة الإجابات عن أسئلة الإستبيان .

- عدد الإستمارات الموزعة 30

- عدد الإستمارات المتحصل عليها 24

- عدد الإستمارات التي لم يتم الإجابة عنها 6

- عدد الإستمارات المقابلة لتحليل 24

وتم اخذ عينة ثانية لإجراء المقابلة ، العينة تتمثل في أربعة من رؤساء المصالح وذلك للتعرف على الأنظمة المعمول بيها بدقة .

## 4 متغيرات الدراسة

- المتغير المستقل: هو الذي يؤدي بتغير في قيمته إلى التأثير في قيم متغيرات أخرى لها علاقة وفي هذه الدراسة المتغير المستقل هو الذكاء الاصطناعي

- المتغير التابع: هو الذي تتوقف قيمته على قيم متغيرات أخرى، وفي هذه الدراسة المتغير التابع هو نظام معلومات الموارد البشرية

## 5 مصادر وأدوات جمع البيانات

### أ- مصادر جمع البيانات :

لجمع البيانات الضرورية لإستكمال الدراسة الميدانية , تم الاعتماد على مصدرين المتمثلان في:

- مصادر أولية : يقصد بها تلك المصادر التي تم إعتدتها كمصادر صحيحة وموثوقة مثلا الاستبيان والمقابلة لجمع البيانات , حيث تم إستخدام في هذه الدراسة إستمارات اسئلة أو ما يطلق عليه بإستبيان بغية معالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة و المقابلة لفهم اعماق للدراسة, حيث إعتبر المصدران أدوات الدراسة مقارنة بمجتمع الدراسة وذلك للحصول على معلومات دقيقة أكثر منها لذلك تم إختيار الأستبيان والمقابلة .

- مصادر ثانوية : هي كتب التي إستتبقت معلوماتها وبياناتها من مصادر ثانوية ,أو بإعتماد على وسائل التخرج والمقالات .ومن خلال هذه الدراسة تم الاعتماد في جمع المعلومات بغيت معالجة الجانب النظري لدراسة على مصادر متنوعة منها : الكتب في التخصصات المرتبطة في بدراسة , أطروحات الدكتوراة, المجالات العلمية , بإضافة بعض المواقع الإلكترونية .

### ب- أدوات جمع البيانات

ان الأدوات المستخدمة في جمع البيانات الميدانية التي تفرضها طبيعة الموضوع والمنهج المتبع (المنهج المختلط):

### ❖ الاستبيان :

تلك المجموعة من الأسئلة المعدة من قبل الباحث يطلق عليها "استمارة البحث"، وهي أداة هامة في البحث العلمي تستخدم للحصول على معلومات محددة ومباشرة من المشاركين في الدراسة. تُصمم استمارات البحث بعناية لتكون متناسقة مع أهداف الدراسة ولتحقيق الأغراض المحددة للبحث.

تساعد استمارات البحث في جمع البيانات والمعلومات اللازمة لتحليلها وفهم الظروف والأحوال والتوجهات المرتبطة بموضوع البحث. كما تكون وسيلة مهمة في البحث الميداني حيث يكون التفاعل مباشراً مع المشاركين. تساعد استمارات البحث على توجيه عملية البحث وتوفير البيانات اللازمة لتحقيق الأهداف المحددة للدراسة.

تكون صياغة استمارة البحث أمراً حساساً ودقيقاً حيث يجب أن تكون الأسئلة واضحة ومفهومة للمشاركين ومتناسبة مع الأهداف البحثية. كما يجب أن تُصمم بطريقة تضمن جودة البيانات المجمعة وصحة النتائج التي سيتم الوصول إليها. (كيفي و لوك، 2003)

وبناء على المنهج المتبع لتحقيق أهداف الدراسة والبيانات المراد جمعها، تم تقسيم البيانات الى ثلاثة محاور أساسية (الملحق 01).

#### ❖ الملاحظة :

رصد وتسجيل الأحداث والسلوكيات والظواهر دون التدخل فيها. تتضمن هذه العملية مراقبة الأفراد أو الأحداث في سياق معين وتسجيل الملاحظات والمواقف بشكل موثق. (سيلفرمان، 2013)

حيث اعتمدنا على الملاحظة المباشرة

#### ❖ المقابلة :

واحدة من أهم أدوات جمع البيانات، يمكن استخدامها في البحوث النوعية لجمع معلومات معمقة وفهم أفضل للظواهر والسلوكيات والآراء المرتبطة بالموضوع المدروس. (لاوندي، 2009)

- كانت المقابلة بشكل هيكلي مع وجود أسئلة محددة والمتمثلة في:
- ما الأنظمة المستعملة والتي تعالج بيانات الموظفين؟
- ما الجانب الذي تقترح تطويره بالذكاء الاصطناعي ؟
- هل لديك تخوف من استعمال الأنظمة المدعومة بالذكاء الاصطناعي؟
- هل ترى ان الذكاء الاصطناعي ينقص من قيمة رأسمال البشري ؟

❖ الوثائق والسجلات :

اعتمدنا في هذه الدراسة على الوثائق والسجلات كأداة لجمع البيانات والمعلومات الضرورية وخاصة المتعلقة بما يلي:

- بيانات حول تعريف ونشأة و الأهمية الشركة محل الدراسة
- بيانات حول العدد الاجمالي للعمال وأهداف المؤسسة .
- بيانات حول الهيكل التنظيمي للشركة وأهم المصالح والاقسام الموجودة بها.

6 الخصائص السيكومترية للاستبيان

أ- صدق المحكمين :

عتبر عملية توزيع الاستبيان للمحكمين والمتخصصين لتقييمه وتعديله جزءاً هاماً من تحقيق الصدق الظاهري. يتم ذلك من خلال تقييم المحكمين للأسئلة والمحتوى المقدم في الاستبيان بناءً على مدى توافقه مع الغرض المقصود وملائمته للسمة المراد قياسها.

بشكل عام، يجب أن يكون الاستبيان مفهوماً وواضحاً للمشاركين، وينبغي أن يتناسب محتواه وصياغته مع الهدف المحدد للدراسة. تهدف عملية إعادة الصياغة والتنقيح بناءً على تقييم المحكمين إلى ضمان أن الاستبيان يعكس بشكل صحيح السمة المراد قياسها ويحقق الغرض المنشود منه. (عبدالله و عبدالله، 2012)

ومن أجل إيجاد الصدق الظاهري تم عرض الصورة الأولية للاستبيان على مجموعة من المحكمين في الإختصاص وهم :

- خالدي محمد دكتور بجامعة زيان عاشور -الجلفة تخصص إدارة أعمال
- شقراني محمد دكتور بجامعة زيان عاشور - الجلفة تخصص إدارة أعمال
- عمران العربي دكتور بجامعة العربي التبسي - تبسة تخصص إدارة اعمال
- عماد ايمن دكتور بجامعة عباس لغرور - خنشلة تخصص اقتصاد كلي

بناءً على آراء المحكمين والتحسينات المقترحة، تمت عملية إعادة صياغة الاستبيان بشكل يضمن تحقيق أهداف الدراسة وحل المشكلة المطروحة. تم حذف العبارات غير المناسبة وإضافة بعض العبارات التي من شأنها إثراء الاستبيان وتعزيز جودته. كما تمت مراعاة الملاحظات المطروحة وتنفيذ التعديلات اللازمة لتحسين الأداء العام للأداة البحثية

#### ب- الدراسة الإستطلاعية :

بعد التصميم الأولي لأداة الدراسة، يتم الانتقال إلى الخطوة التالية وهي إجراء التجربة الأولية للاستبيان، والتي تُعرف أيضًا بدراسة الاستطلاع. وتعتبر هذه الخطوة مهمة جدًا، حيث أن التحليل المنطقي واستشارة المحكمين لا يمكن أن يحل محل دراسة الاستطلاع. فهذه الدراسة تأتي لتدعم وتكمل آراء وتحليلات المحكمين. في هذه الدراسة الاستطلاعية، يتم اختيار عينة من الأشخاص من نفس مجتمع الدراسة الذي سيتم سحب العينة الرئيسية منه فعليًا. يفضل ألا يتجاوز عدد أفراد العينة المستطلعة 20 أو 30 شخصًا في البداية، ولكن في بعض الحالات قد يكون من الضروري زيادة هذا العدد بشكل كبير. (نيل، 2009)

#### ❖ أهداف الدراسة الاستطلاعية :

استكشاف ظروف وصعوبات المجال المدروس، وإعداد الأرضية للدراسة الرئيسية.

إعداد استبيان مناسب للدراسة، بما في ذلك ضمان حسن الصياغة ووضوح العبارات، وتحديد الوقت المناسب للإجابة، وتحديد طول الاستبيان وعدد العبارات لكل بعد.

تقييم صدق وثبات الاستبيان من خلال إجراء التجارب الاستطلاعية وتحليل البيانات الناتجة، مما يساعد في إعادة صياغة أو حذف الأسئلة التي تظهر عدم وضوحها أو عدم متسقتها أو غير ثابتة مع الزمن. (الله، 2015)

#### ❖ عدد أفراد العينة الدراسة الاستطلاعية:

قمنا بإجراء دراسة استطلاعية للاستبيان على عينة استطلاعية، تضمنت (9) أفرادًا وتم إخضاع نتائج إجاباتهم لإختباري الصدق البنائي لمحاور الاستبيان.

- حساب ثبات وصدق السئبان على العينة الاستطالعية.

ج- ثبات الأداة:

استخدمنا في دراستنا هذه على استخراج معامل ثبات الأداة، باستخدام معادلة كرونباخ ألفا ( Cronbach's

(Alpha)، والجدول التالي يبين معاملات الثبات لأداة الدراسة ومجالاتها

جدول 5: معاملات الثبات لأداة الدراسة و مجالاتها

المتغير	البعد	عدد الفقرات	معامل الثبات بطريقة كرونباخ ألفا
النكاه الصناعي	الجهد والوقت	04	0.74
	دقة البيانات	04	0.79
	رضا الموظفين	04	0.78
	اتخاذ القرار	04	0.69
	زيادة الكفاءة التنظيمية	04	0.71
نظام معلومات الموارد البشرية	-	13	0.78
/	الكلية	33	0.748

المصدر : (من إنجاز الطالبان بالإعتماد على نتائج spss)

من الجدول نلاحظ معامل الثبات (كرونباخ ألفا) يتراوح بين 0.69 و 0.79 للأبعاد المختلفة، مما يشير إلى أن الأداة البحثية موثوقة بشكل عام، حيث تعتبر القيم التي تزيد عن 0.70 مقبولة في البحوث الاجتماعية.

قيمة معامل الثبات الكلية 0.748، مما يدل على مستوى جيد من الثبات للأداة البحثية.

و هذا ما يوضح أن الاستبيان المستخدم في الدراسة لديه مستوى معقول من الثبات، مما يعني أنه يمكن الاعتماد عليه في جمع البيانات للوصول إلى نتائج موثوقة

### خلاصة الفصل :

من خلال هذا الفصل، قمنا بشرح الخطوات المنهجية التي اتبعها الباحث لضبط الإجراءات الميدانية للدراسة، وتوضيح أهم الأساليب والأدوات المستخدمة في جمع المعلومات وتنظيمها. كما قدمنا عرضاً تفصيلياً لهذه الأساليب والأدوات، ووضحنا كيفية استخدامها. بالإضافة إلى ذلك، حددنا مجتمع الدراسة وعينة الدراسة التي تركزت حولها الأبحاث.

تهدف كل هذه الإجراءات إلى جمع المعلومات في أفضل الظروف وتقديمها بأفضل شكل ممكن. ومع ذلك، فإن جمع هذه المعلومات ليس هو الهدف النهائي. الهدف الحقيقي هو الوصول إلى نتائج مصاغة بشكل علمي يمكن أن تساعد في إيجاد حلول للمشكلة المطروحة سابقاً.

# الفصل الثالث:

عرض ومناقشة

النتائج

## الفصل الثالث: عرض ومناقشة النتائج

تمهيد:

إن الذكاء الاصطناعي في نظم المعلومات الموارد البشرية يشير إلى استخدام التكنولوجيا والأنظمة الذكية التي تعتمد على الذكاء الاصطناعي في تحسين وتيسير عمليات نظام إدارة الموارد البشرية داخل المؤسسات. بعد دراستنا للجانب النظري المتعلق بالمؤسسة في الفصل الثاني سنتطرق في هذا الفصل الى الجانب التطبيقي وذلك بإسقاط المفاهيم النظرية وتجسيدها ميدانيا من اجل توضيح دور الذكاء الاصطناعي في تسيير نظام معلومات الموارد البشرية في الشركة الوطنية لتأمين بالجزائر ، وبهدف الاجابة على الإشكالية المطروحة والتحقق من صحة الفرضيات ، ومن اجل تحقيق ذلك تم تقسيم الفصل الى :

المبحث الأول : الدراسة الإحصائية للمتغيرات

المطلب الأول: الدراسة البيانات الشخصية

المطلب الثاني : العلاقة الإحصائية و اختبار الدراسة

المبحث الأول : الدراسة الإحصائية للمتغيرات

المطلب الأول : دراسة البيانات الشخصية

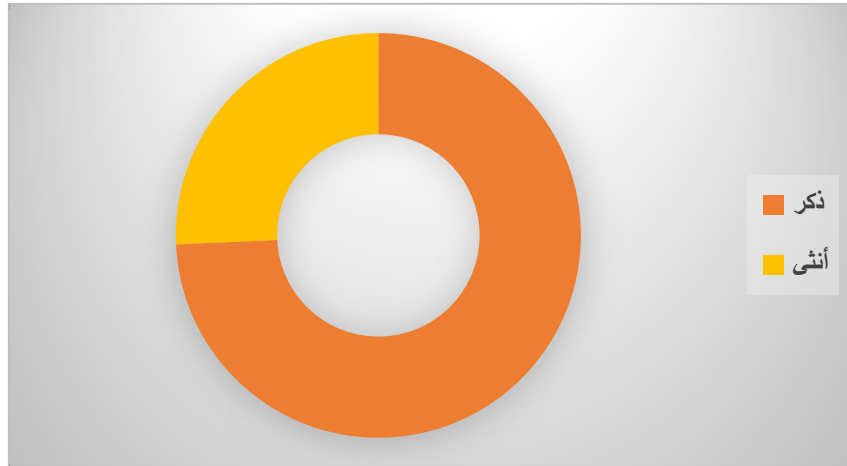
1 خصائص العينة حسب الجنس:

يبين الجدول التالي خصائص العينة تبعا للجنس:

جدول 6: توزيع عينة البحث حسب الجنس

النسبة %	التكرار f	البدائل	الخصائص
70.83	17	ذكر	الجنس
29.17	7	أنثى	
100	24		المجموع

رسم توضيحي 7: توزيع العينة حسب الجنس



المصدر : (من إنجاز الطالبتان بالإعتماد على نتائج spss)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الموظفين من الذكور تمثل 70.83% وهي النسبة الأكبر، أما نسبة الإناث فتمثل 29.17%. وهذا يبين أن العينة أغلبها من الموظفين الذكور.

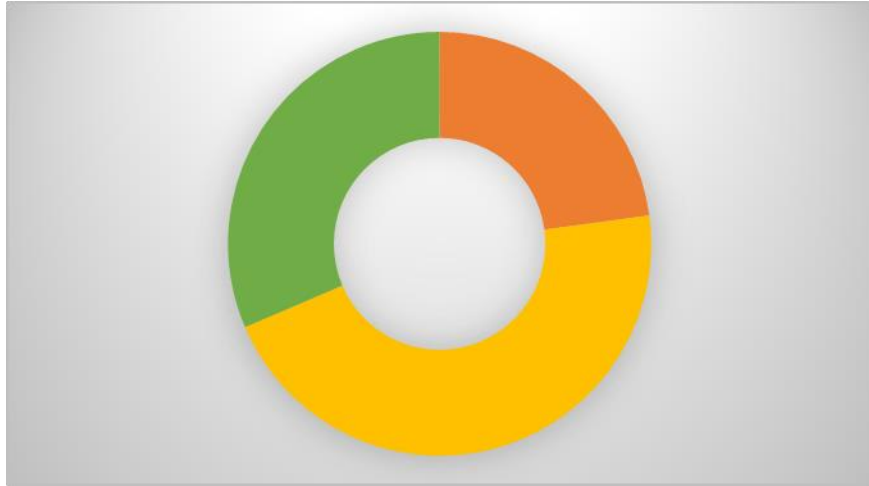
2 خصائص العينة حسب السن:

يبين الجدول التالي خصائص العينة تبعا للسن:

جدول 7: توزيع عينة البحث حسب السن

الخصائص	البدائل	التكرار f	النسبة %
السن	أقل من 30 سنة	0	0
	من 30 الى 40 سنة	6	25.0
	من 40 الى 50 سنة	10	41.66
	من 50 فما فوق	8	33.33
المجموع		24	100

رسم توضيحي 8: توزيع العينة حسب السن



المصدر : (من إنجاز الطالبتان بالإعتماد على نتائج spss)

عرض ومناقشة النتائج

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الافراد من فئة أقل من 30 سنة تمثل اقل نسبة والتي كانت منعدمة ثم من 30 الى 40 سنة تمثل 25%، أما نسبة من 40 الى 50 سنة فتمثل 41.66% وهي النسبة الأكبر، أما بالنسبة لفئة من 50 فما فوق فنسبتهم 33.33%، وهي نسب تبين أن أغلب الموظفين من الشباب والكهول وينسب متقاربة.

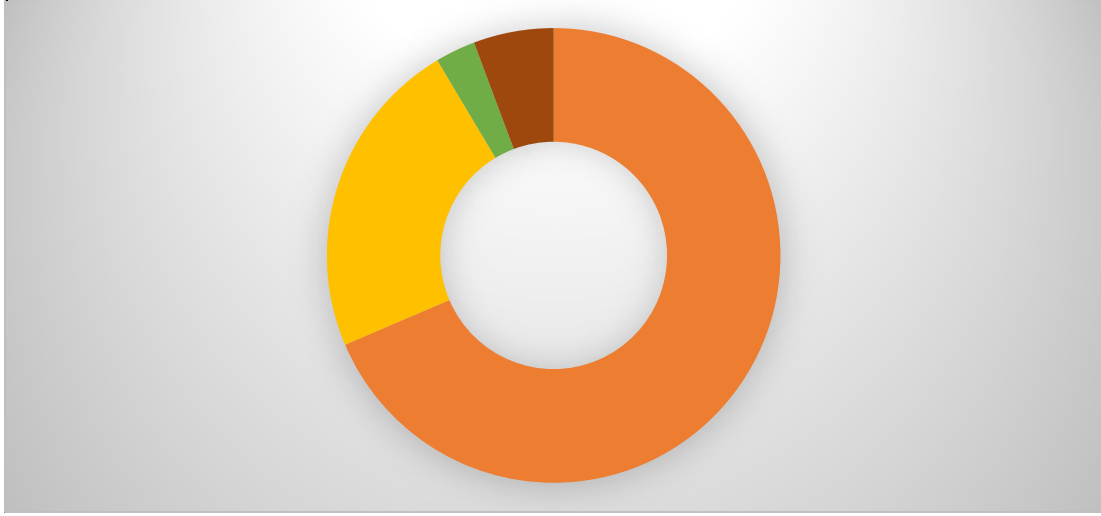
3 خصائص العينة حسب المستوى الدراسي:

يبين الجدول التالي خصائص العينة حسب المستوى الدراسي:

جدول 8: توزيع عينة البحث حسب المستوى الدراسي

الخصائص	البدائل	التكرار f	النسبة %
المستوى الدراسي	ثانوي أو أقل	1	4.16
	تكوين مهني	2	8.33
	جامعي	14	58.33
	دراسات عليا	7	29.17
المجموع		24	100

رسم توضيحي 9: توزيع عينة البحث حسب المستوى الدراسية



المصدر : (من إنجاز الطالبان بالإعتماد على نتائج spss)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الجامعيين تشكل 58.33% وهي النسبة الأكبر، بينما ذوي المستوى الثانوي أو اقل فنسبتهم 4.16%، والتكوين المهني فنسبتهم 8.33%، أما الدراسات العليا فنسبتهم 29.17%، ومنه فإن عينة الدراسة اغلبها من مستوى الدراسة الاكاديمية الجامعية وهذا يبرره ان العينة جُلها من النخبة والاطارات.

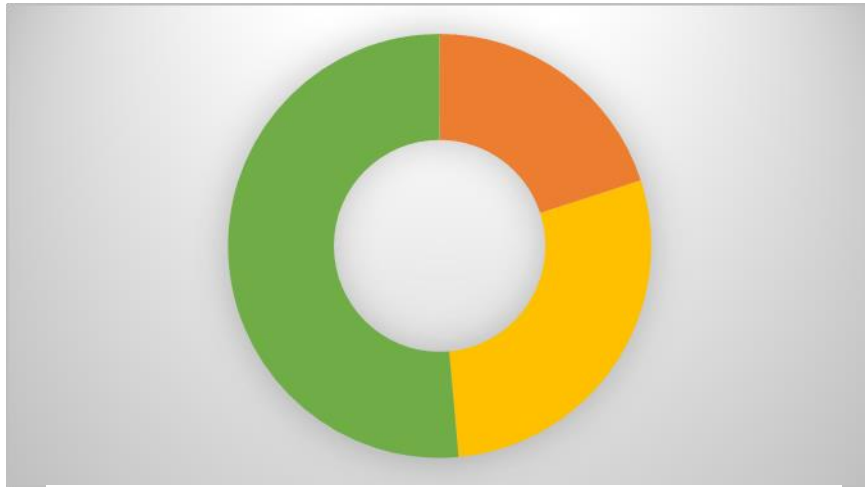
#### 4 خصائص العينة حسب سنوات العمل:

يبين الجدول التالي خصائص العينة من خلال خبرتها:

جدول 9: توزيع عينة البحث حسب الخبرة

النسبة %	التكرار f	البدايل	الخصائص
0	0	أقل من 5 سنوات	
29.17	7	من 5 الى 10 سنة	الخبرة
41.66	10	من 10 الى 15 سنة	
29.17	7	من 15 سنة فأكثر	
100	24		المجموع

رسم توضيحي 10: توزيع العينة حسب الخبرة



المصدر: (من إنجاز الطالبان بالإعتماد على نتائج Spss)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الموظفين ذوي خبرة أقل من 5 سنوات منعدمة ونسبة الموظفين من فئة من 5 الى 10 سنة تتمثل 29.17%، أما نسبة الافراد ذوي الخبرة من 10 الى 15 سنة فتمثل 41.66% وهي النسبة الأكبر أما بالنسبة لذوي الخبرة من 15 سنة فأكثر فتمثل 29.17% ، وهذا ما يبين أن أغلب الموظفين ذوي خبرة طويلة.

المطلب الثاني : العلاقة الإحصائية واختبار الدراسة

### 1 تنقيط الإجابات :

يُظهر الجدول التالي نظام تقييم الاستجابات للأداة البحثية (الاستبيان) والأوزان المرتبطة بكل نوع من الاستجابات لتقييم وتحليل البيانات الكمية المستخرجة من الاستبيان.

جدول 10: تنقيط الإجابات

معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	الإجابة
1	2	3	4	5	الوزن

المصدر : (من إنجاز الطالبان بالإعتماد على نتائج spss)

### 2 صدق وثبات الاستبيان :

الثبات والصدق هما من أهم الخصائص التي تحدد جودة أداة القياس ولفحص صدق الأداة تم عرض الاستبيان على الأساتذة المختصين، حيث تم تغيير وإضافة بعض الفقرات حتى أخذ الاستبيان شكله النهائي. ولقياس مدى ثبات الاستبيان استخدمنا (معامل ألفا كرونباخ)، وهذا بتطبيقه على فقرات محاور الدراسة، والنتائج كانت كالتالي:

جدول 11 : معامل الفا كرونباخ

معامل الثبات	عدد الفقرات	معامل الثبات
0.865	33	الثبات الكلي

المصدر: من اعداد الطالبان باستخدام برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول اعلاه أن الثبات الكلي للاستبيان يساوي 0.865 وهي قيمة مرتفعة قريبة من 1 تدل على أن الاستبيان ثابت بدرجة مرتفعة.

3 اختبار الفرضيات :

الفرضية الرئيسية تنص على أنه "توجد علاقة بين الذكاء الاصطناعي و نظام معلومات الموارد البشرية" للتأكد من صحة الفرضية استخدمنا معامل الارتباط بيرسون لمعرفة دلالة العلاقة الارتباطية والنتائج كما هي مبينة كالتالي:

جدول 12: دلالة العلاقة الارتباطية بين الذكاء الاصطناعي و أبعاده و نظام معلومات الموارد البشرية

العلاقة	قيمة معامل الارتباط بيرسون	عدد أفراد العينة	درجة المعنوية Sig	الدلالة	قوة العلاقة واتجاهها
الوقت و الجهد * نظام معلومات الموارد البشرية	*0.740 *	24	0.000	دالة	طردية قوية
دقة البيانات * نظام معلومات الموارد البشرية	*0.776 *	24	0.000	دالة	طردية قوية
رضا الموظفين * نظام معلومات الموارد البشرية	*0.764 *	24	0.000	دالة	طردية قوية
اتخاذ القرار * نظام معلومات الموارد البشرية	*0.664 *	24	0.000	دالة	طردية قوية
زيادة الكفاءة التنظيمية * نظام معلومات الموارد البشرية	*0.832 *	24	0.000	دالة	طردية قوية
الذكاء الاصطناعي * نظام معلومات الموارد البشرية	*0.774 *	24	0.000	دالة	طردية قوية

المصدر : (من إنجاز الطالبان بالإعتماد على نتائج spss)

يبين لنا الجدول اعلاه أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بين كل من أبعاد الذكاء الاصطناعي ونظام معلومات الموارد البشرية تتراوح بين 0.664 و 0.776 وهي قيم تبين وجود علاقة ارتباطية قوية.

عرض ومناقشة النتائج

كما أن قيم الارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية للذكاء الاصطناعي والدرجة الكلية لنظام معلومات الموارد البشرية تساوي 0.774 بقيمة معنوية sig تساوي 0.000 وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة الفا 0.05 المعتمد في الدراسة وبالتالي فإن الارتباط دال.

ومنه نستنتج وجود علاقة طردية قوية بين الذكاء الاصطناعي ونظام معلومات الموارد البشرية لدى موظفي الشركة الوطنية للتأمينات".

4 عرض وتفسير نتائج الفرضية الفرعية الأولى:

والتي تنص على: " يساهم الوقت و الجهد في تحسين نظام معلومات الموارد البشرية".

من أجل فحص هذه الفرضية تم استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط وذلك لوجود متغير مستقل واحد

جدول 13: ملخص نموذج الانحدار للفرضية الفرعية الأولى:

معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل التحديد المعدل R <sup>-2</sup>	الخطأ المعياري
0.177	0.031	-0.013	0.59

المصدر: من إنجاز الطالبان باستخدام برنامج SPSS

يتضح من الجدول أن معامل الارتباط  $R = 0.177$  مما يدل على وجود علاقة ارتباط ضعيفة جدا بين المتغير المستقل (الوقت والجهد) والمتغير التابع (نظام معلومات الموارد البشرية)،

جدول 14: اختبار معنوية معاملات الانحدار للفرضية الفرعية الأولى

الثابت	B	الخطأ المعياري	B المعيارية	قيمة t المحسوبة	مستوى المعنوية
1.410	0.850			1.659	0.111
0.308	0.364	0.177		0.846	0.407

المصدر: من إنجاز الطالبان باستخدام برنامج SPSS

من خلال الجدول اعلاه نجد أن قيمة معامل الانحدار لمتغير الجهد والوقت  $R^2 = 0.031$  وهي غير دالة احصائيا، حيث ان  $t = 0.846$  ومستوى المعنوية المقابلة لها تساوي 0.407 وهي أكبر من 0.05، وبهذا

نقبل الفرض الصفري أي لا يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للجهد والوقت على نظام معلومات الموارد البشرية.

### 5 عرض وتفسير نتائج الفرضية الفرعية الثانية:

والتي تنص على : " تساهم دقة البيانات في تحسين نظام معلومات الموارد البشرية".

من أجل فحص هذه الفرضية تم استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط وذلك لوجود متغير مستقل واحد

### جدول 15: ملخص نموذج الانحدار للفرضية الفرعية الثانية

معامل الارتباط R	معامل التحديد $R^2$	معامل التحديد المعدل $R^{-2}$	الخطأ المعياري
0.421	0.178	0.140	0.54

المصدر: من اعداد الطالبان باستخدام برنامج SPSS

يتضح من الجدول أن معامل الارتباط  $R = 0.421$  مما يدل على وجود علاقة ارتباط ضعيفة بين المتغير المستقل (دقة البيانات) والمتغير التابع (نظام معلومات الموارد البشرية)،

### جدول 16: اختيار معنوية معاملات الانحدار للفرضية الفرعية الثانية

مستوى المعنوية	B	الخطأ المعياري	B المعيارية	قيمة t المحسوبة	مستوى المعنوية
الثابت	1.165	0.453		2.574	0.017
دقة البيانات	0.547	0.251	0.421	2.180	0.040

المصدر: من اعداد الطلبة باستخدام برنامج SPSS

من الجدول نجد أن قيمة معامل الانحدار لمتغير دقة البيانات  $R^2 = 0.178$  موجبة وهي دالة احصائياً، حيث ان  $t = 2.180$  ومستوى المعنوية المقابلة لها تساوي 0.04 وهي أقل من 0.05، ومنه نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل أي يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لدقة البيانات على نظام معلومات الموارد البشرية.

6 : عرض وتفسير نتائج الفرضية الفرعية الثالثة

والتي تنص على " يساهم رضا الموظفين في تحسين نظام معلومات الموارد البشرية".  
من أجل فحص هذه الفرضية تم استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط وذلك لوجود متغير مستقل واحد

جدول 17: ملخص نموذج الانحدار للفرضية الفرعية الثالثة

معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل التحديد المعدل R <sup>-2</sup>	الخطأ المعياري
0.254	0.064	0.022	0.58

المصدر: من اعداد الطلبة باستخدام برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول أن معامل الارتباط  $R = 0.254$  مما يدل على وجود علاقة ارتباط ضعيفة جدا بين المتغير المستقل (رضا الموظفين) والمتغير التابع (نظام معلومات الموارد البشرية)،

جدول 18: اختيار معنوية معاملات الانحدار للفرضية الفرعية الثالثة

مستوى المعنوية	قيمة t المحسوبة	B المعيارية	الخطأ المعياري	B	
0.032	2.283		0.608	1.388	الثابت
0.232	1.229	0.254	0.306	0.376	رضا الموظفين

المصدر: من اعداد الطالبان باستخدام برنامج SPSS

من الجدول أعلاه نجد أن قيمة معامل الانحدار لمتغير رضا الموظفين  $R^2 = 0.064$  موجبة وهي غير دالة احصائيا، حيث ان  $t = 1.229$  ومستوى المعنوية المقابلة لها تساوي 0.232 وهي أكبر من 0.05، ومنه نقبل الفرض الصفري أي لا يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لرضا الموظفين على نظام معلومات الموارد البشرية.

7 عرض وتفسير نتائج الفرضية الفرعية الرابعة:

والتي تنص على: "تساهم زيادة الكفاءة التنظيمية في تحسين نظام معلومات الموارد البشرية".  
من أجل فحص هذه الفرضية تم استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط وذلك لوجود متغير مستقل واحد

جدول 19: ملخص نموذج الإنحدار للفرضية الفرعية الرابعة

معامل الارتباط R	معامل التحديد $R^2$	معامل التحديد المعدل $R^{-2}$	الخطأ المعياري
0.338	0.115	0.074	0.566

المصدر: من اعداد الطالبتان باستخدام برنامج SPSS

يتضح من الجدول أن معامل الارتباط  $R = 0.338$  مما يدل على وجود علاقة ارتباط ضعيفة بين المتغير المستقل (اتخاذ القرار) والمتغير التابع (نظام معلومات الموارد البشرية)،

جدول 20: اختبار معنوية معاملات الإنحدار للفرضية الفرعية الرابعة

معاملات الانحدار B	الخطأ المعياري	B المعيارية	قيمة t المحسوبة	مستوى المعنوية
الثابت	1.204		2.165	0.042
اتخاذ القرار	0.417	0.338	1.687	0.106

المصدر: من اعداد الطالبتان باستخدام برنامج SPSS

من خلال أعلاه الجدول نجد أن قيمة معامل الانحدار لمتغير اتخاذ القرار  $R^2 = 0.115$  موجبة وهي غير دالة احصائياً، حيث ان  $t = 1.687$  ومستوى المعنوية المقابلة لها تساوي 0.106 وهي أكبر من 0.05، ومنه نقبل الفرض الصفري أي لا يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لاتخاذ القرار على نظام معلومات الموارد البشرية.

8 عرض وتفسير نتائج الفرضية الفرعية الخامسة:

والتي تنص على : " يساهم اتخاذ القرار في تحسين نظام معلومات الموارد البشرية ".  
من أجل فحص هذه الفرضية تم استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط وذلك لوجود متغير مستقل واحد

جدول 21: ملخص نموذج الانحدار للفرضية الفرعية الخامسة

معامل الارتباط R	معامل التحديد $R^2$	معامل التحديد المعدل $R^{-2}$	الخطأ المعياري
0.211	0.045	0.001	0.588

المصدر: من اعداد الطالبان باستخدام برنامج SPSS

يتضح من الجدول أن معامل الارتباط  $R = 0.211$  مما يدل على وجود علاقة ارتباط ضعيفة جدا بين المتغير المستقل (الكفاءة التنظيمية) والمتغير التابع (نظام معلومات الموارد البشرية)،

جدول 22: اختبار معنوية معاملات الانحدار للفرضية الفرعية الخامسة

المستوى المعنوية	B	الخطأ المعياري	B المعيارية	قيمة t المحسوبة	مستوى المعنوية
الثابت	2.651	0.536		4.950	0.000
الكفاءة التنظيمية	0.246-	0.243	0.211-	1.014-	0.322

المصدر: من اعداد الطالبان باستخدام برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه نجد أن قيمة معامل الانحدار لمتغير الكفاءة التنظيمية  $R^2 = -0.246$  سالبة وهي غير دالة احصائيا، حيث ان  $t = -1.014$  ومستوى المعنوية المقابلة لها تساوي 0.322 وهي أكبر من 0.05، ومنه نقبل الفرض الصفري أي لا يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للكفاءة التنظيمية على نظام معلومات الموارد البشرية

جدول 23: المتوسطات و الانحرافات المتعلقة بفقرات الاستبيان

الترتيب	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
<b>أولاً: الذكاء الصناعي</b>				
<b>(1) الجهد والوقت</b>				
01	يستغرق الذكاء الاصطناعي للنظام الكثير من الوقت لإدخال بيانات الموظفين وتحديثها	4.09	84.	معارض
02	يستغرق الذكاء الاصطناعي للنظام القليل من الوقت لمعالجة طلبات الإجازات والتغييرات على الرواتب	4.09	1.40	معارض
03	يستغرق الذكاء الاصطناعي للنظام القليل من الوقت للرد على استفسارات الموظفين ومعالجة الشكاوى	3.39	93.	معارض
04	يستغرق الذكاء الاصطناعي للنظام القليل من الوقت لإرسال وظيفة شاغرة	3.39	49.	معارض
<b>(2) دقة البيانات</b>				
01	يعمل الذكاء الاصطناعي على تقليل معدل الخطأ في بيانات الموظفين	4.00	79.	معارض
02	توجد العديد من الحالات التي تم فيها اكتشاف وتصحيح تناقضات بيانات الموظفين من قبل الذكاء الاصطناعي	3.00	79.	محايد
03	سهل الذكاء الاصطناعي الوصول إلى بيانات الموظفين واستخدامها	4.00	79.	معارض
04	استطاع الذكاء الاصطناعي من رفع مستوى ثقة أصحاب المصلحة في دقة واتساق تقارير الموارد البشرية	4.39	49.	معارض بشدة
<b>(3) رضا الموظفين</b>				
01	لم يواجه الموظفون صعوبة في استخدام أنظمة الموارد البشرية المدعومة بالذكاء الاصطناعي	3.70	1.21	معارض

معارض	1.26	3.78	يوجد تحسن في إنتاجية الموظفين منذ تطبيق نظام إدارة الموارد البشرية المدعوم بالذكاء الاصطناعي	02
محايد	49.	3.39	يساعد نظام إدارة الموارد البشرية المدعوم بالذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة الموظفين	03
معارض بشدة	49.	4.39	بصفتك موظف في هذه الشركة ما هو تقييمك لفكرة تبني الذكاء الاصطناعي في نظام معلومات الموارد البشرية	04
معارض بشدة	93.	4.39	<b>4) اتخاذ القرار</b>	
معارض	00.	4.00	أصبح من السهل اتخاذ قرارات الموارد البشرية بشكل أسرع باستخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي	01
معارض	99.	3.78	أدى تطبيق الذكاء الاصطناعي في النظام إلى تحسين قدرة المنظمة على الاستجابة لاحتياجات الموارد البشرية المتغيرة	02
معارض	00.	4.00	ساعدت أنظمة الذكاء الاصطناعي القيادة والإدارة في مجال الموارد البشرية على اكتساب رؤى استباقية حول احتياجات الموارد البشرية واتجاهاتها	03
معارض	93.	3.61	أدى استخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي إلى تحسين كفاءة التكلفة في عملية صنع القرار في مجال الموارد البشرية	04
محايد	93.	3.39	<b>5) زيادة الكفاءة التنظيمية</b>	
محايد	49.	3.39	أدى تبني الذكاء الاصطناعي إلى تطوير ممارسات جديدة وأكثر كفاءة لإدارة الموظفين	01
محايد	47.	3.30	هناك تحسناً في الإنتاجية العامة للمنظمة بعد استخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي في مجال الموارد البشرية	02
معارض	75.	3.90	اصبح يُنظر إلى المنظمة على أنها أكثر تقدمية وجاذبية للموظفين بعد تبنيها للذكاء الاصطناعي	03
معارض	79.	4.00	ساعد العمل بأنظمة الذكاء الاصطناعي في تحسين قدرة المنظمة على جذب المواهب والاحتفاظ بها	04

المصدر : (من إنجاز الطالبان بالإعتماد على نتائج spss)

ثانياً: نظام معلومات الموارد البشرية			
معارض	84.	4.09	01
محايد	47.	3.30	توفر إدارة الموارد البشرية في الشركة فرصاً للتوجيه والإرشاد من قبل موجهون ذوي خبرة للموظفين
معارض	79.	4.00	02
معارض	93.	4.39	03
بشدة			يتمتع قسم الموارد البشرية بالدقة في اتخاذ القرارات في الشركة
معارض	87.	3.73	04
معارض	1.21	3.70	05
محايد	1.21	3.30	06
معارض	79.	4.00	07
معارض	1.40	4.09	08
معارض	79.	4.00	09
محايد	1.21	3.30	10
معارض	79.	4.00	11
معارض	1.30	3.48	12
معارض	14.	3.95	13

المصدر: ( من إنجاز الطالبان بالإعتماد على نتائج spss )

عرض وتحليل العينة الثانية

ولغرض التعرف أكثر على أنظمة الموارد البشرية المستعملة من قبل الشركة تم إجراء مقابلة مع 4 مسؤولين وتم طرح بعض الأسئلة:

جدول 24: جدول المقابلة

الأسئلة	الصفة المهنية للموظف	مسؤول الموارد البشرية	رئيس مصلحة المستخدمين	المديرة الفرعية لتطوير الأداء لمديرية رأسمال البشري	رئيس مصلحة مسؤولية التسيير متابعة و مراقبة الإدارية للتكوين
ما الأنظمة المستعملة والتي تعالج بيانات الموظفين	لديهم منصة "winGRH" وهو نظام خاص بالشركة يتضمن جميع معلومات الموظفين و المسار المهني لكل فرد	توجد منصة للتوظيف خاصة بالشركة "my saa" تعمل بالانترنت وبدون أنترنت مقسمة حسب كل مصلحة كل مسؤول يقوم بعمله عليها	منصة "winGRH". لا يوجد نظام خاص يقوم بمتابعة وتقييم الأداء . تعمل الشركة على تطوير منصة <b>agence web</b> التي تمكن من اكتساب عقد تأمين عن طريق الانترنت	منصة "winGRH" لا يوجد نظام خاص بمتابعة و تصميم برامج تكوينية خاصة بكل فرد .	
ما الجانب الذي تقترح تطويره بالذكاء	يرى ان الجانب الذي يحتاج أكثر للتطوير	يرى انه يستطيع ان يستفيد من الذكاء	يرى انه يمكن ان يدخل الذكاء	ترى مجالها اكثر مجال يحتاج تطوير	

الاصطناعي	هو مجال التدريب و التكوين او البرامج المساعدة التي تمكن من تسهيل العمل	الاصطناعي في تطوير كل مجال من مجالات الشركة ويسعد بكل إضافة يمكنها ان تساعد في انجاز العمل	الاصطناعي في مجال توجيه الزبون إلى ما يريد	بواسطة الذكاء الاصطناعي
هل لديك تخوف او تواجه مشكلة من استعمال الأنظمة المدعومة بالذكاء الاصطناعي	ليس لديه تخوف بل رغبة اكبر في استعماله في عمله اليومي بصفته أداة مساعدة له في عمله	ليس لديه تخوف ابدا بل بالعكس يشجع على استعماله	ليس لديها تخوف ولا تواجه أي مشكلة في استخدامه بل تشجع على استخدامه	ليس لديها تخوف وترى انها تستطيع تلقي دورات تدريبية لكي تواكب استخدام الذكاء الاصطناعي
هل ترى ان الذكاء الاصطناعي ينقص من قيمة رأسمال البشري	لا أبدا لا يراه ينقص من قيمته بل هو مرافق لرأسمال البشري	لا يراه انه ينقص من قيمة المورد البشري بل بالعكس يساعده في أداء مهامه	لا بل ترى انه مساعد للرأسمال البشري ولا يسقط من قيمته لأنه مهما تطور الذكاء الاصطناعي يبقى تحت الاشراف البشري	لا تراه ينقص من قيمته بل هو مرافق لرأسمال البشري و مساعد له .

المصدر: ( من إنجاز الطالبان بالإعتماد على نتائج spss )

تحليل جدول المقابلة : انطلاقا من الجدول أعلاه

### 1 الأنظمة المستعملة:

- نظام winGR: يُستخدم هذا النظام لإدارة بيانات الموظفين والمسار المهني لكل فرد.
- منصة التوظيف الخاصة بالشركة mysa: تُستخدم هذه المنصة لإدارة عملية التوظيف.
- منصة agence web: قيد التطوير، تهدف إلى تمكين الموظفين من اكتساب عقود تأمين عبر الإنترنت.

**ملاحظات:**

- تفنقر الشركة إلى نظام مخصص لمتابعة وتقييم الأداء .
- تُستخدم الأنظمة الحالية بشكل جزئي، مما قد يُسبب تشتت معلومات الموظفين وصعوبة تحليل البيانات.

**2 الجانب الذي يحتاج إلى تطوير:**

**❖ التدريب والتكوين:**

- يرى مسؤول الموارد البشرية أن هذا المجال هو الأكثر حاجة للتطوير.
- يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي لتصميم برامج تكوينية مخصصة لكل فرد، وتحديد احتياجات التدريب بناءً على بيانات الأداء، وتقديم محتوى تعليمي تفاعلي وجذاب.

**❖ مجالات أخرى:**

- يرى رئيس مصلحة المستخدمين إمكانية الاستفادة من الذكاء الاصطناعي في جميع مجالات الشركة.
- ترى المديرية الفرعية لتطوير الأداء إمكانية استخدام الذكاء الاصطناعي في توجيه العملاء.
- ترى رئيسة مصلحة مسؤولية التسيير إمكانية استخدام الذكاء الاصطناعي في تقييم الأداء وتصميم برامج تكوينية.

**ملاحظات:**

- تُظهر إجابات المشاركين تنوعاً في احتياجات التطوير.
- يُمكن للذكاء الاصطناعي تقديم حلول مفيدة في جميع المجالات المذكورة.

**3 المخاوف من استخدام الأنظمة المدعومة بالذكاء الاصطناعي:**

- لا يوجد تخوف من استخدام الذكاء الاصطناعي.
- هناك رغبة في استخدامه كأداة مساعدة.
- يرحب المشاركون بتلقي دورات تدريبية لاستخدامه بشكل أفضل.

ملاحظات:

- يُظهر المشاركون موقفاً إيجابياً تجاه استخدام الذكاء الاصطناعي.
- من المهم توفير التدريب والدعم للموظفين لضمان استخدامهم الفعال للذكاء الاصطناعي.

1. تأثير الذكاء الاصطناعي على قيمة رأسمال البشري:

- الذكاء الاصطناعي كمرافق لرأسمال البشري وليس بديلاً عنه.
- يساعد الذكاء الاصطناعي الموظفين على أداء مهامهم بشكل أفضل.
- لا يُقلل الذكاء الاصطناعي من قيمة الموارد البشرية، بل يُعززها.

ملاحظات:

- يُظهر المشاركون فهماً واضحاً لفوائد الذكاء الاصطناعي في مجال الموارد البشرية.
- من المهم التأكيد على أن الذكاء الاصطناعي يُكمل عمل البشر وليس يحل محلهم.

خلاصة فصل:

في ختام هذا الفصل، نستطيع القول بأن أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في نظام المعلومات الموارد البشرية يمتد ليشمل كل جوانب العمل الإداري والأعمال التجارية، بدءاً من تحسين عمليات جمع البيانات وصولاً إلى تطوير طرق تفاعلية ذكية مع العملاء. الأكثر إثارة للاهتمام هو التحسين المستمر والابتكار الذي يقوده الذكاء الاصطناعي، والذي من شأنه أن يستمر في تشكيل مستقبل الأعمال على نحو يمكننا تطبيقه في المؤسسات الجزائرية.

# الخاتمة

## الخاتمة

من خلال دراسة دور الذكاء الإصطناعي في تحسين نظام معلومات الموارد البشرية ، وإسقاط ما تم التوصل اليه نظريا على الشركة الوطنية لتأمينات الجزائر بمنطقة باب الزوار ، يمكن الخروج بمجموعة من النتائج والاقتراحات:

## 1 النتائج

هذا وبعد إستعراضنا للجانب النظري والتطبيقي لموضوع دراستنا والتطرق إلى أهم الدراسات السابقة في هذا الموضوع توصلنا إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين الذكاء الإصطناعي ونظام معلومات الموارد البشرية حيث أن إدارة الموارد البشرية في الشركة تهدف إلى التنسيق بين مختلف مصالحها بواسطة نظام المعلومات المتوفرة لديها، قصد الإلمام بكل جوانب الموارد البشرية من أجل الوصول إلى الهدف الأساسي لها و هو ترقية هذا المورد سواء من الجانب النفسي أو المعنوي و كذا الجانب المادي و كل هذا ينصب على توفير الرضا و خلق دافعية في العمل و منه استمرارية و نجاح الشركة ككل، وحسب مجتمع الدراسة حيث كلما تم تطبيق أو العمل بذكاء الاصطناعي في الشركة زادت فعالية نظام معلومات الموارد البشرية، وبالتالي نقول أنه يوجد علاقة إيجابية بينهما، علاوة على ذلك يتيح الذكاء الإصطناعي لنظام معلومات الموارد البشرية تبسيط وتسريع في العمليات الإدارية، وتحسين دقة البيانات، ويتضح أن جميع الأنظمة المعمول بها في الشركة الوطنية للتأمينات أغلبها غير مدعمة بالذكاء الاصطناعي.

بناء على البيانات النوعية المتحصل عليها أصبح الذكاء الاصطناعي ، امر تكنولوجيا لا يمكن التخلي عنه التي تسعى الشركة الى العمل عليه لتحسين العديد من جوانب إدارة الموارد البشرية في الشركة

## 2 صعوبات الدراسة

هناك مجموعة من الصعوبات التي كانت بمثابة عقبة أمام انجاز هذه الدراسة:

- تحدي الدراسة الميدانية نظراً لقلّة المعرفة الجيدة لدى معظم الموظفين بتقنيات الذكاء الاصطناعي.
- صعوبة العثور على شركات تستخدم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الجزائر.

- صعوبة الحصول على بعض المعلومات والبيانات اللازمة من الشركة محل الدراسة باعتبارها معلومات سرية.

### ثالثاً: الاقتراحات

من خلال ماتوصلت إليه هذه الدراسة يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي يمكن من خلالها أن تساعد في تحسين إستخدام الذكاء الاصطناعي في الشركة محل الدراسة والتي بإمانها أن تساهم في علاج بعض المشاكل والنقائص الموجودة ونذكر منها :

✓ تتطلب هذه الضرورة تدريب وتأهيل الموظفين الحاليين وتوظيف الخبراء والمتخصصين في مجال نظام معلومات الذكاء الاصطناعي للموظفين، بهدف المساهمة في نجاح تطبيق هذا الحل داخل الشركات والاستفادة من خبرتهم من خلال الاستخدام الفعال لنظام معلومات الذكاء الاصطناعي للموظفين.

✓ ضرورة مواكبة ومسايرة المؤسسات لتطورات الحاصلة في المجال المعلوماتي والتكنولوجي الحديث والاطلاع على كل ما هو جديد ومتطور من مختلف الوسائل الإعلامية والإتصالية ومحالة تحديثها باعتبارها أصحبت تشكل تحدياً كبيراً للمؤسسات المعاصرة .

✓ إقامة ثقافة إدارية ومهنية تتكيف مع طبيعة نظام معلومات الموارد البشرية لتوسيع نطاق الشركة إلى جميع قطاعاتها، بهدف تعزيز أدائها وتحقيق النتائج المرجوة..

✓ إنشاء كيان محدد داخل الشركة لإدارة بيانات إدارة الموارد البشرية، ومنح هذا الكيان موقعاً متميزاً داخل هيكلية الشركة، لتمكين استخدامه الأمثل لمهامه..

✓ تنظيم مزيد من الندوات والاجتماعات لمواجهة مخاوف الموظفين بشأن تطبيقات الذكاء الاصطناعي.

# المصادر والمراجع

المصادر والمراجع:

اللغة العربية :

الكتب

1. ابو بكر خوالد (مارس, 2019) تطبيقات الذكاء الاصطناعي كتوجه حديث لتعزيز التنافسية. المركز الديمقراطي العربي لدراسات الاستراتيجية والسياسة الاقتصادية الطبعة الاولى، صفحة 13.
2. احمد عفيفي جهاد. (2014). الذكاء الاصطناعي والانظمة الخبيرة. عمان دار امجد لنشر والتوزيع الطبعة الثانية.
3. أحمد ياسمين. (2022). الذكاء الاصطناعي والاسس ومجالات التطبيق في المكتبات وعلم المعلومات. القاهرة: دار الفجر لنشر والتوزيع مصر الطبعة الثالثة...
4. سليم الحسينة. (2011). نظم المعلومات الادارية. الاردن: مؤسسة الوراق الطبعة 3.
5. الامي غسان (2009). تكنولوجيا المعلومات في منظمات الاعمال. عمان: دار الوراق لنشر والتوزيع. الطبعة الاولى
6. الجنابي (2009) اساسيات نظم المعلومات المحاسبية، عمان دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع. الطبعة الاولى
7. الدهراوي (2007) .نظم المعلومات المحاسبية في ظل تكنولوجيا المعلومات .الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث الطبعة الاولى.
8. الذكاء الاصطناعي من الاساسيات وحق النهايات . (بلا تاريخ). مكتبة الشروق. الطبعة الاولى .
9. السالمي (2015) .نظم المعلومات والذكاء الاصطناعي. الطبعة الأولى .
- 10.الفتاح (2012) .نظم معلومات الموارد البشرية الأسس والتطبيقات .القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية. الطبعة الاولى.
- 11.عبد الله، (2015) .تصميم الدراسات الاستطلاعية في العلوم الاجتماعية .القاهرة دار الفكر العربي الطبعة الاولى.

12. اللوزي مصطفى (2012) الذكاء الاصطناعي في الاعمال. المؤتمر العلمي السنوي الحادي عشر. الطبعة الثانية
13. ذكاء الاعمال واقتصاد المعرفة (صفحة 20). الاردن كلية الاقتصاد والعلوم الادارية جامعة الزيتونية الاردنية. الطبعة الاولى
14. بلاي وتباي. (2015). الذكاء الاصطناعي. انجلترا، بدر الفاروق دار النشر للاستثمارات الثقافية مصر سنة 2018. الطبعة الاولى.
15. بلعيد فايز. (2022). دور الانظمة الخبيرة وتطبيقات الذكاء الاصطناعي. برلين المانيا: منظمات الاعمال الطبعة الاولى.
16. حسين (1997). نظم المعلومات المحاسبية، الإطار الفكري و النظم التطبيقية. مكتبة و مطبعة الأشعاع الفنية الإسكندرية الطبعة الاولى.
17. عبد الهادي. (2020). الذكاء الاصطناعي والنظام الخبير في المكتبات . مصر: المكتبة الاكاديمية الطبعة الاولى.
18. كيف لوك(2003). دليل الباحث في العلوم الاجتماعية. بيروت المكتبة العصرية. الطبعة الاولى
19. محمد لحج. (2020). مدخل الذكاء الاصطناعي وتعلم الالة. مصر اكااديمية حاسوب النسخة الاولى
- 20 . محمد سيد فهمي. (مارس , 2023). الاتصال والذكاء الإصطناعي. المعهد العالي للخدمة الإجتماعية، صفحة 300. الطبعة الاولى
21. عادل عبد النور. (2004). مدخل الذكاء الاصطناعي. الرياض: دار الفضيل الثقافية. الطبعة الثانية
22. زين عبد الهادي. (2020). الذكاء الاصطناعي والنظام الخبير في المكتبات . مصر: المكتبة الاكاديمية الطبعة الاولى
- 23.. محمد بن سليمان اليوسفي. (2021). الذكاء الاصطناعي من الاساسيات حتى النهايات. الدمارك: مكتبة الشروق. الطبعة الاولى

24. مصطفى سليمان. (2012). أساسيات نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى. عمان مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع
25. محمد بن سليمان اليوسفي. (2021). الذكاء الاصطناعي من الاساسيات حتى النهايات. الدمارك: مكتبة الشروق. الطبعة الثانية
26. عبدالعزيز. (2020). مؤشرات الذكاء الاصطناعي. عمان دار النشر. الطبعة الثالثة

### المجلات:

1. ليحمدي أكتوبر 2022. (أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تنمية رأس المال البشري للقيادات الإدارية) في وزارة التربية والتعليم. التنمية البشرية للتعليم للأبحاث التخصصية، المجلد: 08.
2. جباري (20 06 2017). دور نماذج الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار. مجلة العلوم الانسانية(العدد.121-135 pp. ,
3. جونسون، (2017). نظم معلومات الموارد البشرية الأساسيات التطبيقات والاتجاهات المستقبلية. SAGE Publications .
4. جيلالي، ليلي، جوان 2020 (أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على وظائف إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة الجزائرية دراسة حالة بمؤسسة شي علي. مجلة نور للدراسات الاقتصادية عدد 01 مجلد 06.
5. خديجة، (07 06 2021). تكنولوجيا الاتصال والمعلومات آلية لتنمية المورد البشري في المؤسسة الخدماتية بريد الجزائر. مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية 574-589 .
6. د شيخ هجيرة. (20 جوان، 2018). دراسة الذكاء الاصطناعي في إدارة علاقة الزبون الالكتروني للقرض الجزائري . الاكاديمية لدراسات الاجتماعية والانسانية وقسم العلوم الاقتصادية ، الصفحات 81-91.
7. زواغي .دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المورد البشري في المؤسسات الاقتصادية العمومية. مجلة إيليزا للبحوث والدراسات. 220 -237 pp. ,.
8. سمير، (2020). العدد 4. (مجلة الحدث للدراسات المالية والاقتصادية. 50-60 pp. .

9. سناء أرتباز. (سبتمبر, 2022). أثر إستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين أداء المؤسسة. مخبر المحاسبة المالية الجبابة والتأمين ، الصفحات 1249-1269..
10. ضليمي سوسن طه. (2019). محاضرات في مقياس نماذج الذكاء الاصطناعي في إدارة المعرفة. جامعة عبد المالك العزیز.
11. عبد المجيد قتيبة مازون. (2009). استخدامات الذكاء الاصطناعي في تطبيقات الهندسة الكهربائية العربية. الدنمارك: الاكاديمية العربية .
12. عبدالعال, . (1995). المدخل المعاصر في المحاسبة الإدارية .الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة الإسكندرية..
13. عبدالله, . (2012). ,. أساسيات تصميم الاستبيان .الرياض مكتبة الجامعة الإسلامية.
14. علي, (2021) .التأثير الاستراتيجي للذكاء الاصطناعي على مجال الموارد البشرية . دراسة حالة
15. عنبر الحسين. (2017). جودة التدقيق باعتماد الذكاء الاصطناعي. مجلة دراسات محاسبية ومالية، صفحة 122.
16. قرامز. (2020). دور نظام المعلومات المحاسبي في اتخاذ القرارات المالية الاستراتيجية في المؤسسة الاقتصادية .
17. محمد الصالح. (2018). دراسة حالة تطبيق استراتيجيات الذكاء الاصطناعي على المستوى الدولي. مجلة الميادين الاقتصادية، الصفحات 31-44.
18. محمد حسن بن العمري. (21 أكتوبر , 2021). الذكاء الاصطناعي ودوره في العلاقات الدولية. المجلة العربية لنشر العلمي، الصفحات 312-311.
19. محمد طول و بكار أمال (01 مارس , 2023). دراسة حالة الذكاء الاصطناعي كألية لتنبؤ بالمبيعات في المؤسسة . مجلة اقتصاد المال والاعمال ، الصفحات 727-738
20. محمد عائشة. (2024). أثر الذكاء الاصطناعي على نظام معلومات الموارد البشرية .دراسة حالة في قطاع الخدمات المالية.

21. محمد. (2020, 01 30). تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على وظائف الموارد البشرية في عصر التحول الرقمي). المجلد 6-العدد 03-287-265
22. مريم شوقي عبدالرحمان. (15 سبتمبر, 2019). متطلبات ادخال تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في التعليم قبل الجامعي. المجلة الجزائرية لدراسات الانسانية، صفحة 358.
23. مسلم عبد الهادي. (1994). مذكرات في نظم المعلومات الإدارية. المبادئ و التطبيقات. مصر: مركز التنمية الإداري
24. منال البلقاسي. (2019). الذكاء الاصطناعي صناعة المستقبل . الاسكندرية دار التعليم الجامعي.
25. نورة عبد الله العزام. (2021). دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الادارية لادارة الموارد البشرية. المجلة التربوية، صفحة 477..
26. هجيرة شيخ. (21 جوان, 2018). دور الذكاء الإصطناعي في إدارة علاقة الزبون الإلكتروني للقرض الشعبي الجزائري. الأكاديمية للدراسات الإجتماعية، الصفحات 81-91.
27. هيشام علاق. (17 مارس, 2022). دراسة حالة تطبيقات الذكاء الاصناعي في المؤسسات المالية مدخل الشمول المالي. مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، الصفحات 705-724.
28. أرتباز, ط (s.d.). أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين أداء المؤسسة .مجلة العلوم الانسانية لجامعة أم البواقي.
29. نورة عبد الله العزام. (2021). دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الادارية لادارة الموارد البشرية. المجلة التربوية، صفحة 477.
30. الشيكري أيوب. قاشي خالد 01-06-2018. نظام معلومات الموارد البشرية الآلي كمجال لتطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية (دراسة تحليلية نظرية ) . 64-78
32. در سالم بالجابر وكمال (s.d.). استخدام نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها على فاعلية إدارة شؤون ن الموظفين بالمملكة. الرياض: معهد الإدارة العامة.
33. بكار أمال. (31 مارس, 2023). الذكاء الإصطناعي كألية لتنبؤ بلمبيعات في المؤسسة الاقتصادية مخبر الدراسات الإقتصادية والتمنة المحلية ، الصفحات 727-

باللغة الأجنبية

31. <https://hrone.com/ar/blog/ai-is-changing-hr-service/>. (2023, 25 مايو).  
Récupéré sur مامدى قوة الذكاء الاصطناعي في تغيير الموارد البشرية وسوق العمل.
32. B. Jantan, H. H. (2019). The Role of Artificial Intelligence in Human Resource Management and its Impact on the Future of Wor. Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems, pp. 97-105.
33. Baumard.P. (october,1997). Constructivisme de la recherche . l'émergence d'une posture épistémologique chez lechercheur,colloque constructivisme et science de gestion IAE de Lille.
34. Casio, w. (s.d.). Human Resources Information Management : an Information system approach, 1 st edition . Prentice Hall.
35. coll, R. T. (1999). méthodes de recherche en management, dunod. Paris.
36. D. Autor, A. S. (2020). Artificial Intelligence and the Future of Work: Human-AI Collaboration in the Workplace. NBER Working Paper Series, pp. 67-70.
37. Dario Amodei, D. E. (2018). Measuring Artificial Intelligence Systems: Metrics, Challenges, and Future Directions. arXiv, pp. 12-19.
38. Institute, T. M. (2018). Assessing the Economic Impact of Artificial Intelligence.
39. J. Smith, R. J. (2022). How Powerful is Artificial Intelligence in Transforming Human Resources and the Labor Market? International Journal of Human Resource Management, pp. 50-59.
40. M. Parry, E. T. (2019). The Impact of Artificial Intelligence on Human Resource Management. International Journal of Human Resource Studies, pp. 115-125.
41. Marie Laure, G. P. ( 2012). Méthodologie de la recherche en sciences de gestion, . Edition Pearson, P 26.

- 42.martine, R. ( 1993,). Economie d'entreprise, organisation et gestion, stratégie d' entreprise. . Paris.: èctition eska ,.
- 43.schoderbek, c. a. (1980). management systems. business publication dallas, pp. 210-213.

الملاحق

## المدرسة الوطنية العليا للمناجمت بالقلية

## تخصص إدارة الموارد البشرية

إستمارة الاستبيان

أخي الموظف/أختي الموظفة

تحية طيبة وبعد:

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الخاص بدراسة، وذلك لإعداد مذكرة تخرج المعنونة **دور الذكاء الاصطناعي في تحسين نظام معلومات الموارد البشرية**، لذا نرجو منكم التكرم بقراءة العبارات بدقة والإجابة عليها بموضوعية، حيث أن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم، ونحيطكم علماً أن هذه البيانات سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. شاكرين إياكم على حسن تعاونكم معنا خدمة للبحث العلمي متقبلين منا فائق التقدير والاحترام.

الباحثان: عمرواي خيرة – جدعون إيمان

يرجى وضع علامة (X) في الخانة التي تراها مناسبة:

المحور الأول : البيانات الأولية1- الجنس:  أنثى ذكر2- السن :  أقل من 30 سنة من 30 إلى أقل من 40 سنة من 40 إلى أقل من 50 سنة من 50 سنة فما فوق3- المستوى التعليمي :  ثانوي أو أقل تكوين مهني

جامعي

دراسات عليا

4- عدد سنوات العمل:  أقل من 5 سنوات

من 5 إلى أقل من 10 سنوات

من 10 إلى أقل من 15 سنة

من 15 سنة فأكثر

المحور الثاني : الذكاء الاصطناعي

الرقم	فقرات القياس	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
-------	--------------	------------	-------	-------	-------	------------

أولا : الوقت والجهد

01	يستغرق الذكاء الاصطناعي للنظام الكثير من الوقت لإدخال بيانات الموظفين وتحديثها					
02	يستغرق الذكاء الاصطناعي للنظام القليل من الوقت لمعالجة طلبات الإجازات والتغييرات على الرواتب					
03	يستغرق الذكاء الاصطناعي للنظام القليل من الوقت للرد على					

					استفسارات الموظفين ومعالجة الشكاوى	
					يستغرق الذكاء الاصطناعي للنظام القليل من الوقت لإرسال وظيفة شاعرة	04

ثانياً: دقة البيانات

					يعمل الذكاء الاصطناعي على تقليل معدل الخطأ في بيانات الموظفين	05
					توجد العديد من الحالات التي تم فيها اكتشاف وتصحيح تناقضات بيانات الموظفين من قبل الذكاء الاصطناعي	06
					سهل الذكاء الاصطناعي الوصول إلى بيانات الموظفين واستخدامها	07
					استطاع الذكاء الاصطناعي من رفع مستوى ثقة أصحاب المصلحة في دقة واتساق تقارير الموارد البشرية	08

## ثالثا : رضا الموظفين

					لم يواجه الموظفون صعوبة في استخدام أنظمة الموارد البشرية المدعومة بالذكاء الاصطناعي	09
					يوجد تحسن في إنتاجية الموظفين منذ تطبيق نظام إدارة الموارد البشرية المدعوم بالذكاء الاصطناعي	10
					يساعد نظام إدارة الموارد البشرية المدعوم بالذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة الموظفين	11
					بصفتك موظف في هذه الشركة ما هو تقييمك لفكرة تبني الذكاء الاصطناعي في نظام معلومات الموارد البشرية	12

## رابعا: اتخاذ القرار

					أصبح من السهل اتخاذ قرارات الموارد البشرية بشكل أسرع باستخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي	13
--	--	--	--	--	--	----

					أدى تطبيق الذكاء الاصطناعي في النظام إلى تحسين قدرة المنظمة على الاستجابة لاحتياجات الموارد البشرية المتغيرة	14
					ساعدت أنظمة الذكاء الاصطناعي القيادة والإدارة في مجال الموارد البشرية على اكتساب رؤى استباقية حول احتياجات الموارد البشرية واتجاهاتها	15
					أدى استخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي إلى تحسين كفاءة التكلفة في عملية صنع القرار في مجال الموارد البشرية	16

خامسا: زيادة الكفاءة التنظيمية

					أدى تبني الذكاء الاصطناعي إلى تطوير ممارسات جديدة وأكثر كفاءة لإدارة الموظفين	17
					هناك تحسناً في الإنتاجية العامة للمنظمة بعد	18

					استخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي في مجال الموارد البشرية	
					اصبح يُنظر إلى المنظمة على أنها أكثر تقدمة وجاذبية للموظفين بعد تبنيها للذكاء الاصطناعي	19
					ساعد العمل بأنظمة الذكاء الاصطناعي في تحسين قدرة المنظمة على جذب المواهب والاحتفاظ بها	20

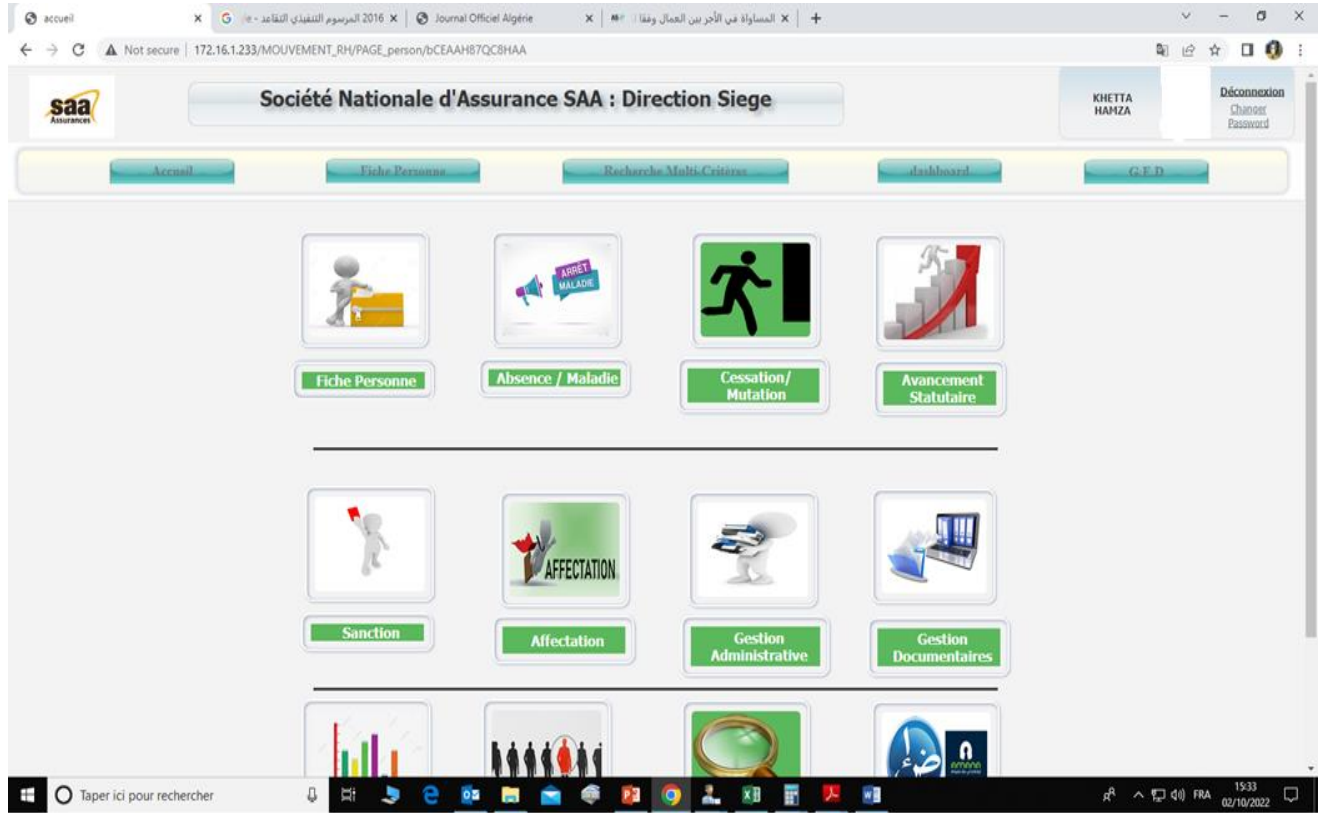
المحور الثالث : نظام معلومات الموارد البشرية

معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	فقرات القياس	الرقم
					توفر إدارة الموارد البشرية في المؤسسة فرصًا للتوجيه والإرشاد من قبل موجهين ذوي خبرة للموظفين	21
					تقوم إدارة الموارد البشرية في المؤسسة بإعداد خطة عمل الموظفين	22

					23	يتمتع قسم الموارد البشرية بالدقة في اتخاذ القرارات في المؤسسة
					24	تتمتع المؤسسة بنظام مكافآت للاحتفاظ بالموظفين الجيدين
					25	تتمتع إدارة الموارد البشرية بسياسة رواتب واضحة ومفهومة للموظفين
					26	تحتوي المؤسسة على برنامج تقييم الاحتياجات التدريبية وتنمية المهارات لدى الموظفين و يلبي احتياجات الاستراتيجية لتخطيط الموارد البشرية
					27	يعمل النظام على تحسين التواصل بين الموظفين والإدارة
					28	تقوم إدارة الموارد البشرية بالتعامل مع الموظفين للتأكد من تقييم كفاءتهم باستمرار
					29	يقوم قسم إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة بتقييم عادل لأداء الموظفين
					30	تملك إدارة الموارد البشرية نظام يشمل المعلومات التي يتم الاعتماد عليها في تقييم أداء الموظفين بالمؤسسة

					تملك إدارة الموارد البشرية نظام يحدد الاحتياجات التكوينية لكل فرد	<b>31</b>
					تملك إدارة الموارد البشرية نظام تقييم فعالية التكوين	<b>32</b>
					للموارد البشرية نظام يقوم بمتابعة المسار المهني لكل فرد	<b>33</b>

## الملحق 02: صورة توضح برنامج إدارة الموارد البشرية وكشوف المرتبات عن طريق الويب



## الملحق 03: صورة توضح إدخال العناوين الدفع الثابتة والمتغيرة لبرنامج WinGrh

The screenshot shows the WinGrh software interface. The main window has a header with the company logo 'saa Assurances' and the text 'Société Nationale d'Assurance S.A.A' and 'www.saa.dz'. Below this, the title 'Gestion des Ressources Humaines' is displayed, followed by 'WinGrh' in a large font. A smaller window titled 'PAIE DES STRUCTURES DIRECTES' is open in the foreground, showing a menu with options like 'Image', 'Saisie', 'Calcul', 'Edition', 'Déclarations Annuelles', 'TRAIT effort', 'Trait P.P.C', 'Trait P.P.I Trimestrielle', and 'Outils'. A calendar for October 2022 is visible on the right side of the screen, showing the days of the week and the dates. The Windows taskbar is visible at the bottom, showing the search bar and various application icons.

## الملحق 04: صورة توضح نسخة من كشوف الحسابات المصرفية وقسم الدفع لبرنامج WinGrh

Gestion Des Ressources Humaines

Employe Gestion de Paie Gestion des prets Edition Parametre

**saa**  
Assurances

**Société Nationale d'Assurance  
S.A.A**  
www.saa.dz

PAIE DES STRUCTURES DIRECTES

Image Saisie Calcul Edition Déclarations Annuelles TRAIT effort Trait P.P.C Trait P.P.I Trimestrielle Outils ?

- Rubriques Fixes
- Rubriques Variables
- Saisie Taux P.P.C Par Structure
- Saisie P.P.C
- Avance Globale P.P.C
- Avances P.P.C Par Structure
- Modification Absence P.P.C
- Saisie Automatique Avance Retenue PPC

Octobre 2022

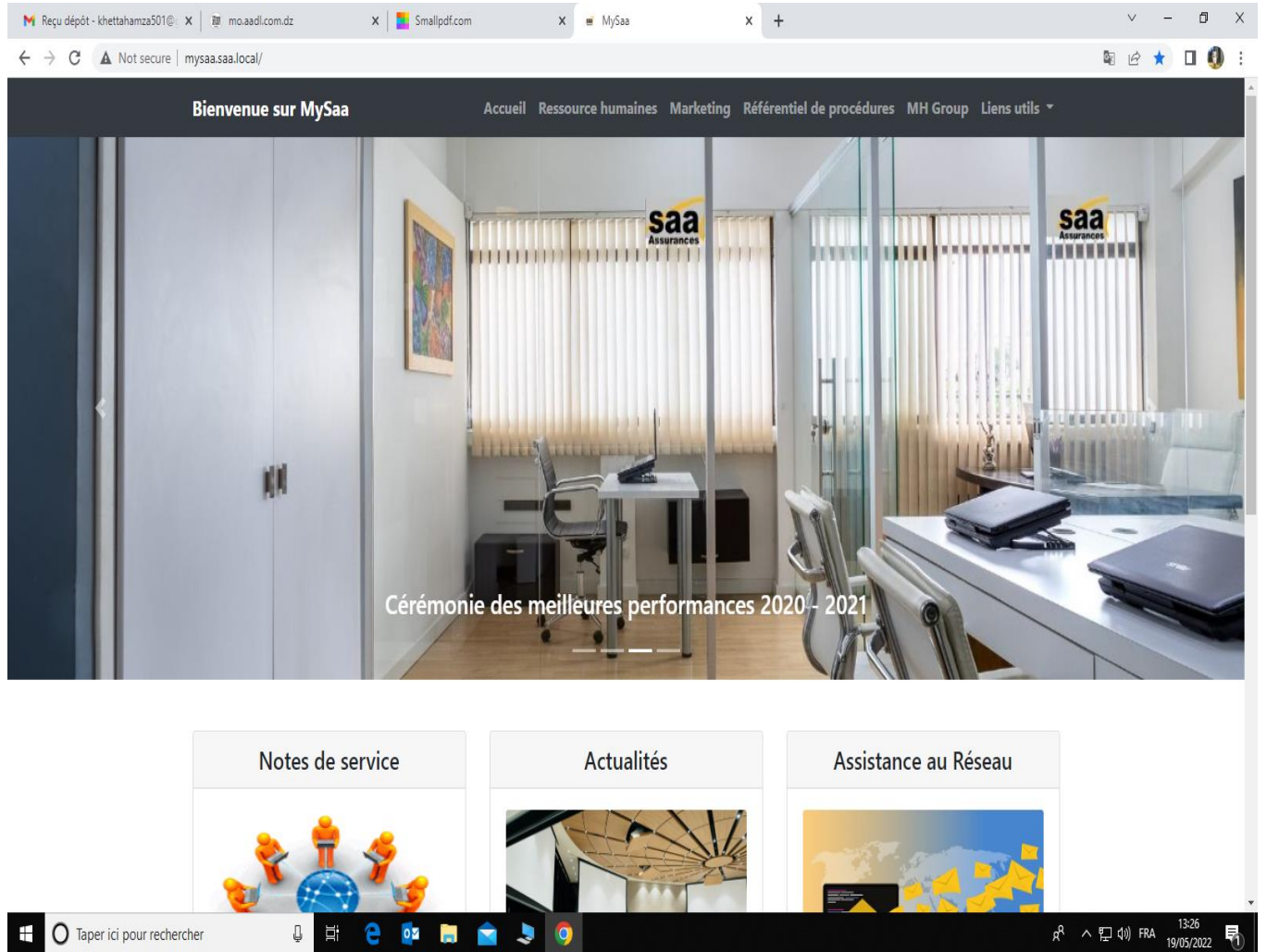
Dim	Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven	Sam
25	26	27	28	29	30	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31	1	2	3	4	5
aujourd'hui						

L'Utilisateur Connecté est hamza.khelta

Taper ici pour rechercher

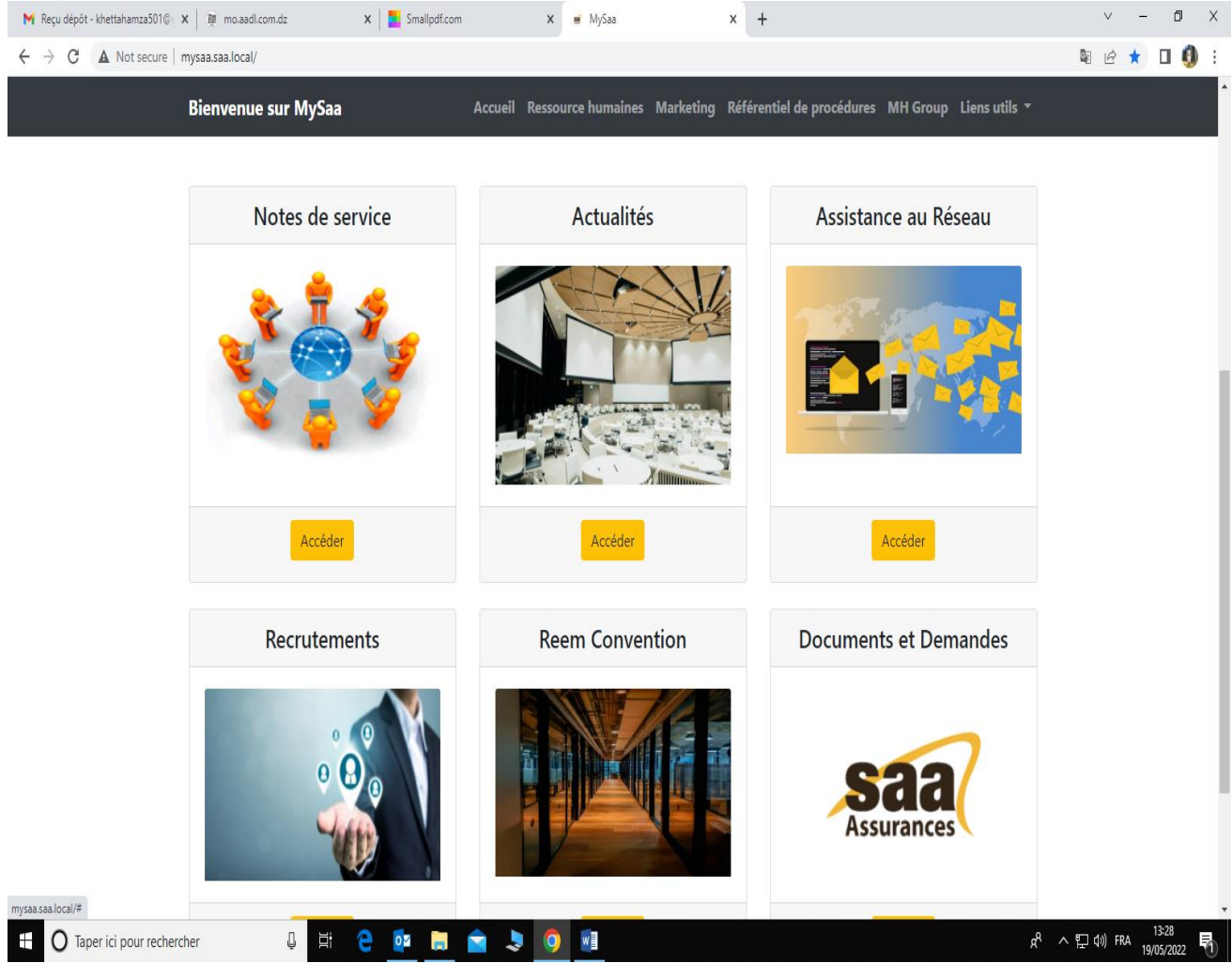
15:42  
02/10/2022

## ملحق 05: صورة توضح واجهة المنصة MySaa



الملحق 06: صورة توضح توزيع المصالح الموجودة في المنصة

**Répartition mysaa**



## الملحق 07: صورة توضح وضع ملاحظات المنصة

Notes de services

The screenshot shows a web browser window displaying a service note interface. The browser's address bar shows the URL 'mysaa.saa.local/RH/note\_service.php'. The page header includes 'Bienvenue sur espace DCH' and a navigation menu. The main content area is titled 'Note de service' and contains a table with the following data:

Titre	Détail	Date
<a href="#">Enquête de Satisfaction des Collaborateurs pour une amélioration de l'expérience client interne</a>	Madame et Messieurs les chefs de Divisions, Mesdames et Messieurs les Directeurs Centraux, Madame et Messieurs les Directeurs Ré...	2022-02-24
<a href="#">le remerciement et la motivation</a>	Bonjour cher (es) collègues,  Pour mieux commencer cette journée, nous partageons avec vous un point très important de notre quotidien, qui devient au...	2022-02-24
<a href="#">Récupération du Passvaccinal</a>	Mesdames & Messieurs Bonjour,  Veuillez trouver en attaché la note N°05 DCH 2022 portant modalité de récupération du Passvaccinal, merc...	2022-02-24

## الملحق 08: صورة توضح أخبار المنصة

### Actualité

The screenshot displays a web browser window with the MySaa website. The browser's address bar shows the URL `mysaa.saa.local/collect.php`. The website's header includes the text "Bienvenue sur MySaa" and a navigation menu with items: "Accueil", "Ressource humaines", "Marketing", "Référentiel de procédures", "MH Group", and "Liens utiles".

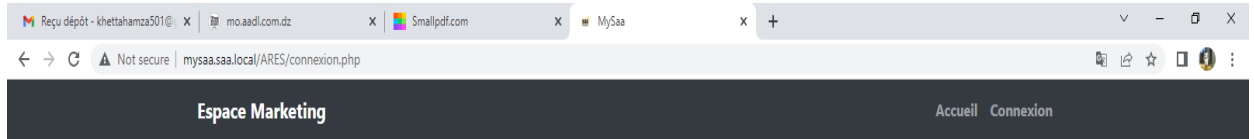
The main content area is titled "Actualités" and features three news items:

- Journée mondiale du recyclage/ Action RSE**  
Chers (es) collègues Bonjour,  
Il est nécessaire de vous rappeler l'importance de recycler nos déchets ! **inscrivez-vous parmi les actions de la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise RSE** pour la protection ...  
[Voir plus](#)
- Appel à candidature interne Juristes et comptables**  
EMERGENCES DES RH  
« 02 Juristes » & « 02 Comptables »  
Valorisez vos Talents  
Chers (es) Collègues,  
La D...  
[Voir plus](#)
- Condolences**  
C'est avec peine que nous avons appris la triste nouvelle du décès de votre père, nous sommes profondément attristés par cette nouvelle, au nom de la Direct...

The Windows taskbar at the bottom shows the search bar with the text "Taper ici pour rechercher", several application icons, and the system tray with the date "19/05/2022" and time "13:30".

## الملحق 09: صورة توضح طريقة التسويق في المنصة

### Espace Marketing

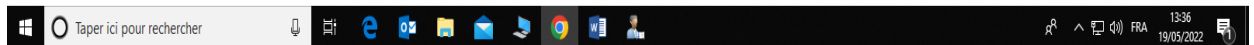


*Bienvenue sur l'assistance au réseau*

Matricule sur fiche de paie

Mot de passe

[Télécharger le manuel d'utilisation](#)



## الملحق 10: صورة توضح منطقة التوظيف الداخلي

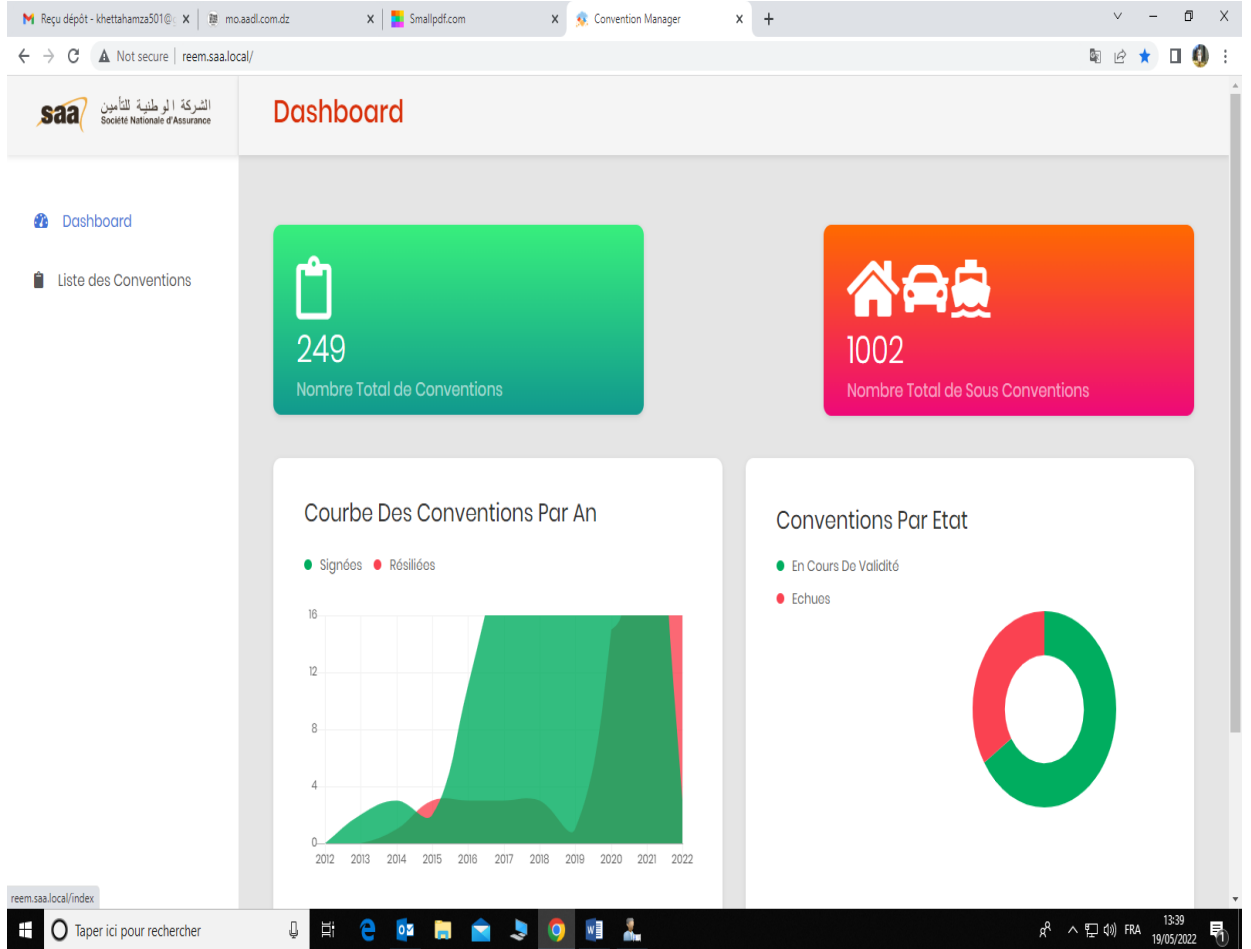
Espace Recrutement Interne

The screenshot displays a web browser window with the URL `mysaa.saa.local/RH/recrutement.php`. The page title is "Bienvenue sur espace DCH" and the navigation menu includes "Accueil", "Note", "Recrutement", "Document", "Nomination", "Culture entreprise", "Evènement", and "Divers". The main content area is titled "Note de service" and contains a table of recruitment notices.

Titre	Détail	Date
<a href="#">Appel à candidature interne Juristes et comptables</a>	EMERGENCES DES RH « 02 Juristes » & « 02 Comptables » Valorisez vos Talents Chers (es) Collègues, La D...	2022-03-16
<a href="#">Appel à candidature interne Juristes et comptables</a>	EMERGENCES DES RH « 02 Juristes » & « 02 Comptables » &nbs...	2022-02-24
<a href="#">Appel à candidature pour formation des futures cadres a hauts potentiels</a>	Mesdames & Messieurs , en attaché, un appel à candidature pour la sélection des candidats à la Formation de Jeunes Futures Cadres à Hauts Pote...	2021-12-14

A yellow button labeled "Voir plus d'offres" is located at the bottom right of the table.

## الملحق 11: صورة توضح الاتفاقيات والاضافات الموجودة في المنصة

Convention et Avenants

## الملحق 12: صورة توضح المستندات في المنصة

Documents

The screenshot shows a web browser window with the URL `mysaa.saa.local/RH/documents.php`. The page title is "Bienvenue sur espace DCH". The navigation menu includes: Accueil, Note, Recrutement, Document, Nomination, Culture entreprise, Evènement, and Divers.

The main content area is titled "Condoleances" and displays a list of documents. At the top, there is a search bar labeled "Rechercher:" and a dropdown menu for "Afficher" set to "10 éléments".

Titre	Détail	Date
<a href="#">Barème garanties du contrat groupe</a>	Pour lecture et information ...	2021-11-15
<a href="#">bulletin de soin Amana</a>	Telechargez le bulletin ...	2021-11-15
<a href="#">DEMANDE D'ORDRE DE MISSION</a>	Détail ...	2021-11-29
<a href="#">FORMULAIRE DE DECLARATION CNAS</a>	Bonjour a tous ...	2021-11-30
<a href="#">Formulaire demande de congé</a>	Telechargez le Document ...	2021-11-15
<a href="#">Règlement Intérieur de la SAA</a>	Bonjour chers (es) collegues	2021-11-15

The Windows taskbar at the bottom shows the system tray with the date "19/05/2022" and time "13:40".

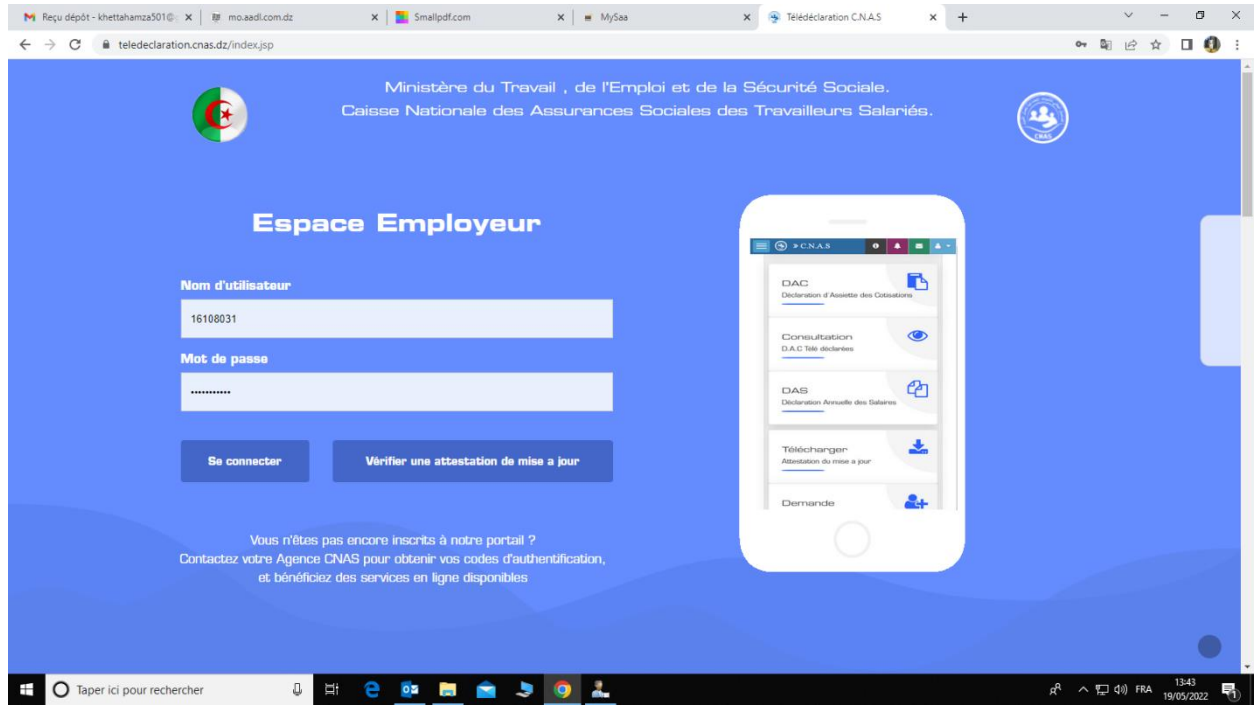
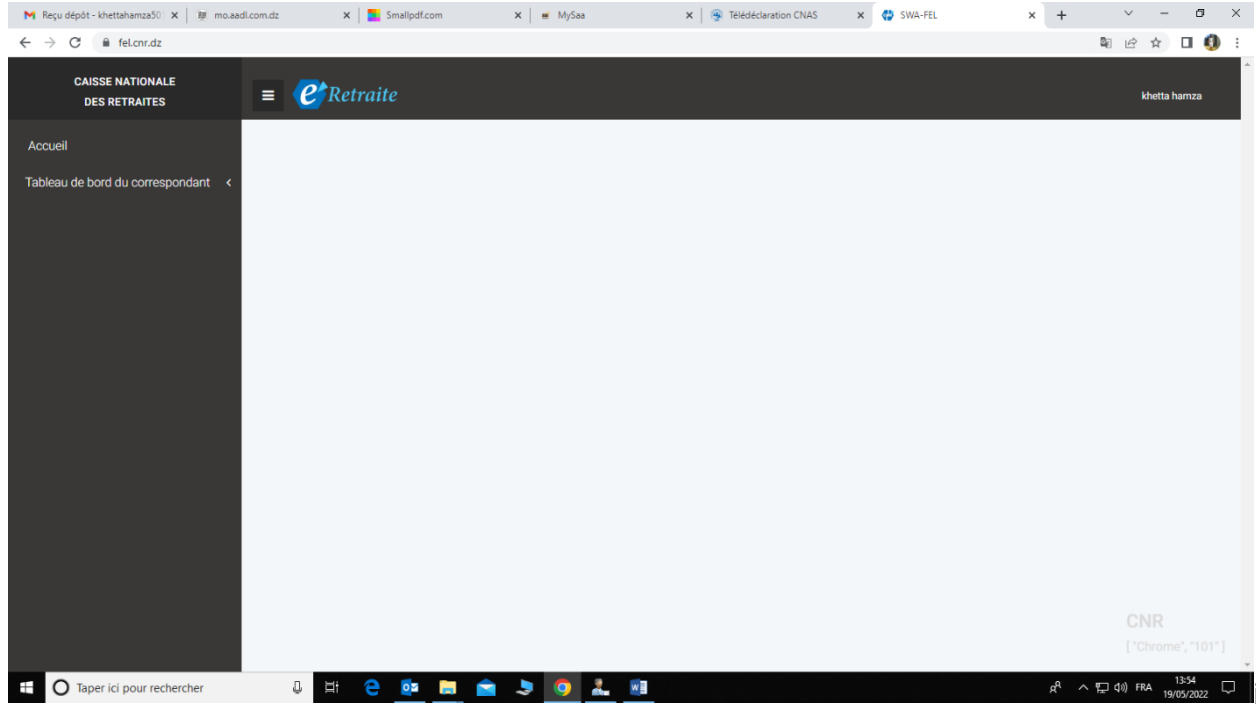
الملحق 13: صورة توضح الإعلان الشهري عن المساهمات الأمنية

The image shows a Microsoft PowerPoint presentation titled 'Nouveau Présentation Microsoft PowerPoint - PowerPoint'. The 'Affichage' (View) tab is active on the ribbon. The main content area displays a screenshot of the C.N.A.S. website. The website header shows 'C.N.A.S.' and 'Déclaration d'assiettes de cotisations'. The main content area is titled 'Déclaration d'assiettes de cotisations pour la période AVRIL(04) 2022'. Below this, there is a list of banks and their account numbers for payment. The list includes:

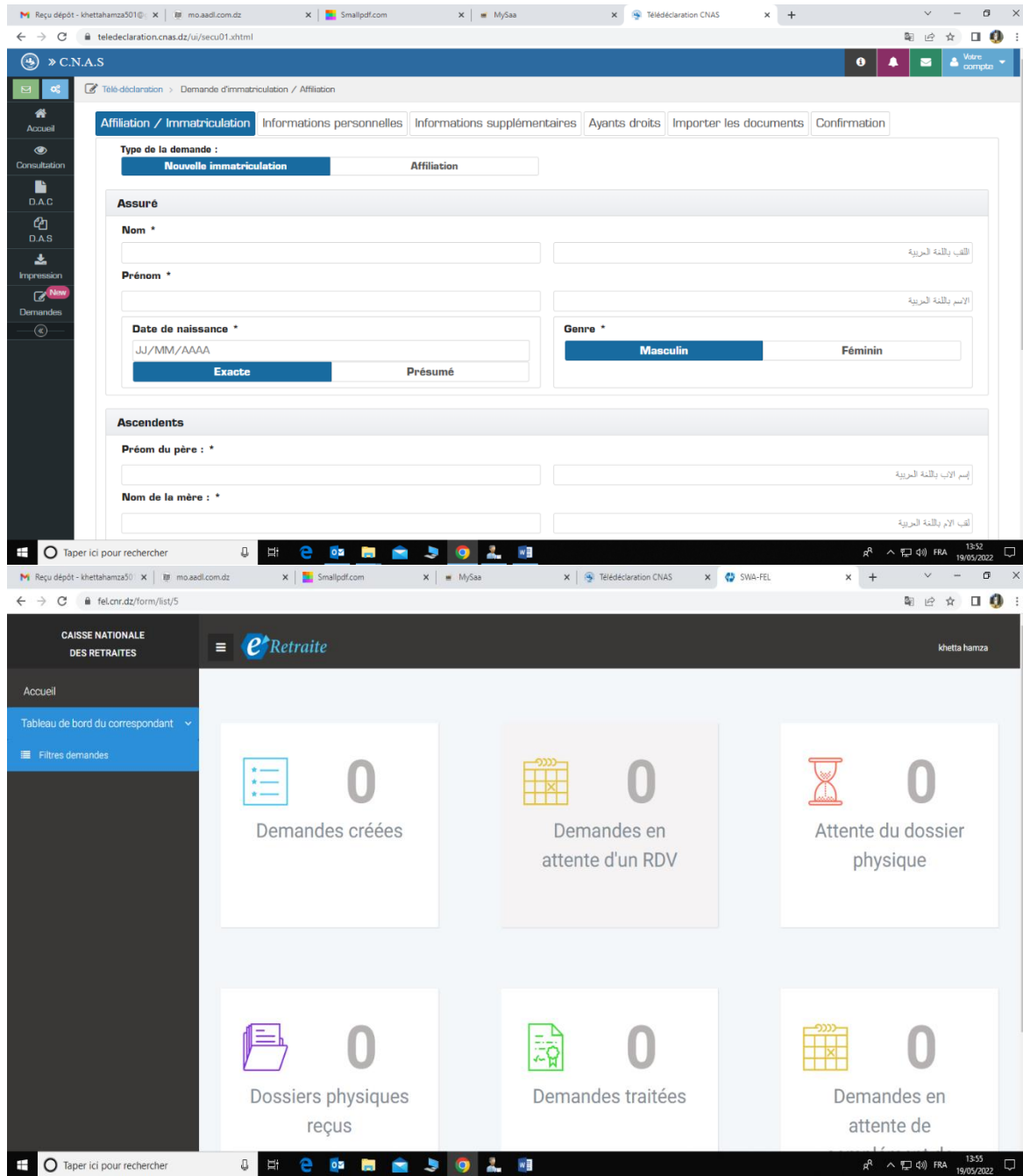
Credit Populaire d'Algérie (CPA)	00400125401000003202
Credit Populaire d'Algérie (CPA)	00400119401708460144
Credit Populaire d'Algérie (CPA)	00400102401000756005
Credit Populaire d'Algérie (CPA)	00400175401708460157
Banque Nationale d'Algérie (BNA)	00100626030030001208
Banque Nationale d'Algérie (BNA)	00100599020065034826
Banque Estérienne d'Algérie (BEA)	00200030300386397888
Banque Estérienne d'Algérie (BEA)	0020001212032647144
Banque de l'Agriculture et du Développement Rural (BADR)	00300008002324300035
Banque de Développement Local (BDL)	00500107418190005087
Banque Estérienne d'Algérie (BEA)	00200010100060376854
Banque Estérienne d'Algérie (BEA)	00200039380308101925
Banque Nationale d'Algérie (BNA)	00100589020065035708

Below the list, there are sections for 'COTISATIONS DECLARÉES' and 'ETAT DES MOUVEMENTS DES SALAIRES'. The PowerPoint interface also shows a taskbar at the bottom with the Windows taskbar and browser tabs. The browser tabs include 'Reçu dépôt - khetthamza501@...', 'mo.aadi.com.dz', 'Smallpdf.com', 'MySaa', and 'Télédéclaration CNAS'. The browser address bar shows 'teledeclaration.cnas.dz/ui/home.xhtml'. The website footer shows 'C.N.A.S. © 2022 Tous les droits réservés'.

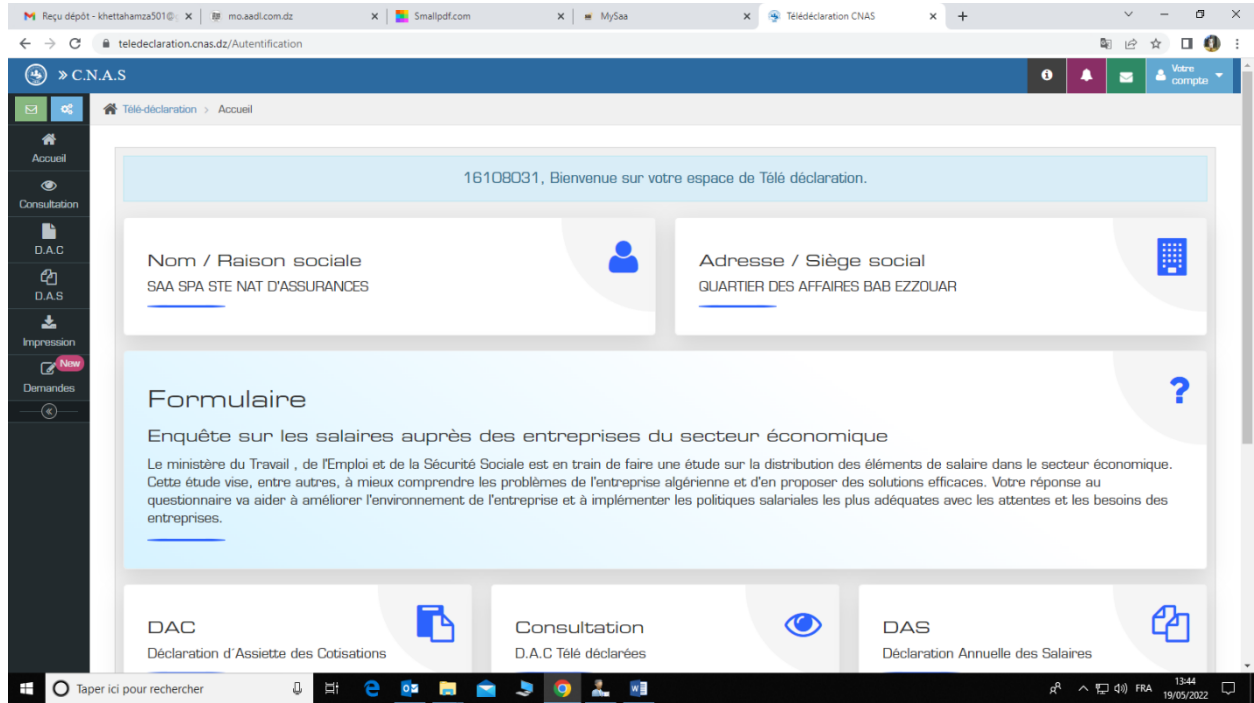
الملحق 14: صورة توضح التقاعد الوطني في المنصة



الملحق 15: صورة توضح إنتماء الموظفين



## الملحق 16: صورة توضح طلب تدخل الشركة وصيانة تكنولوجيا المعلومات

Demande intervention réseau et maintenance **INFORMATIQUE**