الجمهورية العربية السورية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

الجامعة السورية الخاصة

كلية العلوم الإدارية

قسم إدارة موارد بشرية

دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين عمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين

دراسة ميدانية في شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية

The Role of Artificial Intelligence Applications in Improving Recruitment Processes and Evaluating Employees' Performance

A Field Study on Insurance Companies Listed on Damascus Securities Exchange

مشروع تخرج لنيل درجة الإجازة الجامعية في العلوم الإدارية اختصاص إدارة موارد بشرية

إعداد:

الطالبة امد رمضان أحمد

إشراف:

الدكتورة أنمار عرابي

العام الدراسي 2024

الشكر والتقدير

أتقدم بالشكر الجزيل إلى مشرفتي الفاضلة الدكتورة **(أنمار عرابي)** التي أسعدتني وكرمتني بالإشراف على هذا العمل المتواضع وكان لنصحها وتوجيهها الأثر الأكبر في إخراج هذا العمل.

والشكر الموصول إلى جامعتي/ الصرح العلمي المتميز، وإلى أعضاء هيئة التدريس جميعهم

أتقدم بالشكر كذلك إلى كافة أصدقائي وزملائي الذين لم يبخلوا بتقديم النصح والمشورة والمساعدة كلما طلبتها منهم.

كما أتقدم بفائق الشكر والاحترام إلى أعضاء لجنة الحكم لتفضلهم بقبول مناقشة هذه الرسالة وإغنائها بملاحظاتهم القيمة. فلهم مني جميعاً كل الاحترام والشكر والتقدير

الإهداء

إلى النور الذي اضاء دربي.إلى العزيز الذي حملت اسمه فخراً. إلى معلمي الاول الرجل الذي سعى طوال حياته ل نكون الافضل . أبي الغالي

إلى من وضعت الجنة تحت قدميها، إلى رمز الحب وبلسم الشفاء . الداعم الاول لتحقيق طموحي من كانت ملجأي ويدي اليمنى ، إلى من علمتني الاخلاق قبل الاحرف اليد الخفية التي أزالت عن طريقي الأشواك وساندتني عند ضعفي وهزلي، ودعائها لم تفارقني وها انا هنا بفضلها . حفظها الله وبارك في ايامها.

أمي الحبيبة

إلى تلك النجوم التي تنير طريقي دوماً من كان سنداً وداعماً اليي في ايام الشدة ولم يفلتوا يدي في لحظة من اللحظات واستمرّوا بالثبات إلى جانبي إلى من له الفضل الاكبر في نجاحي إلى اخوتي:

صالح، اسماعيل

إلى مصدر قوتي الداعمين والساندين إلى خيرة أيامي وصفوتها إلى ضلعي الثابت وأمان ايامي من بهم أكبر واعتمد عليهم وبوجودهم أكبر قوة ومحبة إلى من آمنو بقدراتي وشجعوني على المضي قدماً إلى من معهم عرفت معنى الحياة إلى رياحين حياتي

أخواتي:

أمينة، مزكينة، بيريفان

إلى من أحضرهم القدر ليكونوا جزء من عائلتنا ودخلوا قلوبنا وكانوا لي خير أخوة ممتنى لوجودكم

صهري:

عصمت، جوان، رمضان

إلى رفيقة حياتي وكنزي في الحياة:

إلى من بدأت مسيرتي معها وانتهت معها من ستبقى خطواتنا سوياً وسرنا معاً من كنت اتكئ عليها في أيامي الصعبة وتوجهني إلى الطريق الصحيح إلى ملاذي في الحياة

خليلة الروح: بهيجان حاجي

إلى كتفي الثابت الذي لا يميل مهما حدث من كنت أستند عليها ولم تتخلى عني يوماً صديقة قلبي وصديقة الايام المرة قبل الحلوة من كان لها الفضل في استمراري من كانت تسمع أحاديثي دون ملل وهونت الصعاب أدامك الله لقلبي

إلى قطعه من القلب: دنيا ابراهيم

إلى شقيقة روحي وصديقة طفولتي إلى الظل الذي لطالما رافقني ويرافقني في كل ايام عمري ووجودها كان بلسم لجراحي

لافا محمد

إلى صديقة قلبي إلى صدفتي الجميلة من جمعتني بها الكلية من هونت علي مر الغربة وكانت ملجأي شريكة قلبي ولحظاتي الحلوة

وردة محسن

إلى القلب الحنون إلى من ساندتني وخطت معي خطواتي من مدت أيديها في أوقات الضعف وكانت لي عوناً في أيامي الصعبة إلى أنضف وأروق وأجمل قلب

هدى عثمان

إلى جميلاتي رفقات الخطوة الاولى وما قبل الاخيرة إلى من كانوا خلال السنين العجاف سحاباً ممطراً من شاركوني اسعد لحظاتي ممتنه لوجودكم في حياتي دمتم لي يا أعز الرفقات

ليلوز حاجي –لجين سلاخو –رنيم اليوسف– دايك عثمان

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى بيان دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي (روبوتات المحادثة، أنظمة تحليل السير الذاتية، أنظمة تقييم الأداء الآلية) في تحسين عمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين لدى شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وضم مجتمع الدراسة العاملين في شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، وتم اختيار عينة عشوائية من العاملين في قسم تكنولوجيا المعلومات ودائرة الموارد البشرية، مكونة من (100) فرد من العاملين في مختلف المناصب الوظيفية (مدراء، رؤساء أقسام، موظفين إداريين، وفنيين)، وتم الاعتماد على الاستبانة في جمع البيانات، حيث بلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (67) استبانة وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS.

توصلت الدراسة إلى وجود إدراك عال من قبل عينة الدراسة لأهمية استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي لدى شركات التأمين، إضافة إلى وجود دور إيجابي بقوة متوسطة لاستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين عمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين لدى شركات التأمين وتبين أن أعلى قوة ارتباطية كانت بين أنظمة تقييم الأداء الآلية وتحسين عمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين.

أوصت الدراسة بضرورة تشجيع شركات التأمين على تبني وتطوير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مختلف جوانب أعمالها، خاصة في مجالات التوظيف وتقييم الأداء، وذلك للاستفادة من المزايا التي توفرها هذه التقنيات من حيث الدقة والسرعة والكفاءة في اتخاذ القرارات، وتدريب الكوادر على كيفية التعامل مع هذه التقنيات والاستفادة منها بشكل فعال، وذلك من خلال برامج تدريبية متخصصة في مجال الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في قطاع التأمين، إضافة إلى تطوير الأنظمة القائمة على الذكاء الاصطناعي بشكل مستمر، لتلبية احتياجات الشركات وتطورات السوق، مع الحرص على ضمان جودة البيانات المستخدمة في هذه الأنظمة ودقتها.

الكلمات المفتاحية: تطبيقات الذكاء الاصطناعي، التوظيف، تقييم الأداء.

Abstract

The study aimed to demonstrate the role of artificial intelligence applications (chatbots, CV analysis systems, automated performance evaluation systems) in improving recruitment processes and evaluating the performance of employees in insurance companies listed on the Damascus Stock Exchange.

The descriptive analytical approach was adopted, and the study community included employees in insurance companies listed on the Damascus Stock Exchange. A random sample of employees in the Information Technology Department and the Human Resources Department was selected, consisting of (100) individuals from employees in various job positions (managers, department heads, administrative employees, and technicians).

The questionnaire was relied upon to collect data, as 67 questionnaires were distributed and analyzed using the SPSS statistical program, and hypotheses were tested using simple and multiple linear regression.

The study found that there was a high awareness by the study sample of the importance of using artificial intelligence applications in insurance companies listed on the Damascus Stock Exchange, in addition to the existence of a positive relationship with moral significance between artificial intelligence applications and improving recruitment processes and evaluating the performance of employees in insurance companies listed on the Damascus Stock Exchange.

The study recommended the need to encourage insurance companies to continue adopting and developing artificial intelligence applications in various aspects of their business, especially in the areas of recruitment and performance evaluation, in order to benefit from the advantages provided by these technologies in terms of accuracy, speed and efficiency in decision-making, and to train cadres on how to deal with these technologies and benefit from them effectively, through specialized training programs in the field of artificial intelligence and its applications in the insurance sector, in addition to developing systems based on artificial intelligence on an ongoing basis, to meet the needs of companies and market developments, while ensuring the quality and accuracy of the data used in these systems.

Keywords: Artificial intelligence applications, recruitment, performance evaluation..

قائمة المحتويات

الإطار العام للدراسة _____ ***1***

أولاً: المقدمة _____ **1**
ثانياً: الدراسات السابقة _____ **1**
ثالثاً: مشكلة الدراسة _____ **5**
رابعاً: أهمية الدراسة _____ **5**
خامساً: أهداف الدراسة _____ **6**
سادساً: فرضيات الدراسة _____ **6**
سابعاً: منهجية الدراسة _____ **7**
ثامناً: متغيرات الدراسة _____ **7**
تاسعاً: مجتمع وعينة الدراسة _____ **8**
عاشراً: حدود الدراسة _____ **8**
أحد عشر: مصطلحات الدراسة _____ **8**

الفصل الأول: ماهية الذكاء الاصطناعي _____ ***9***

أولاً: التاريخ والتطور للذكاء الاصطناعي _____ **9**
ثانياً: مفهوم الذكاء الاصطناعي _____ **10**
ثالثاً: خصائص الذكاء الاصطناعي _____ **12**
رابعاً: أساليب الذكاء الاصطناعي _____ **13**
خامساً: تقنيات الذكاء الاصطناعي _____ **14**
خامساً: الآثار الايجابية لتطبيق الذكاء الاصطناعي _____ **16**
سادساً: الآثار السلبية لتطبيق الذكاء الاصطناعي _____ **17**

الفصل الثاني: ماهية التوظيف وتقييم أداء العاملين	***18***
المبحث الأول: ماهية التوظيف	***19***

أولاً: مفهوم التوظيف	**19**
ثانياً: أهمية استراتيجية التوظيف	**21**
ثالثاً: أهداف التوظيف	**23**
رابعاً: أبعاد استراتيجية التوظيف	**24**
خامساً: إجراءات التوظيف:	**25**
سادساً: العوامل المؤثرة في التوظيف:	**26**
سابعاً: مبادئ التوظيف:	**27**

المبحث الثاني: ماهية عملية تقييم أداء العاملين	***30***

أولاً: مفهوم تقييم أداء العاملين	**30**
ثانياً: أهمية تقييم أداء العاملين	**31**
ثالثاً: أبعاد أداء العاملين	**32**
رابعاً: معايير تقييم أداء العاملين	**33**
خامساً: شروط فعالية نظام تقييم الأداء	**34**
سادساً: العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والتوظيف وتقييم أداء العاملين	**36**
الفصل الثالث: الدراسة الميدانية	**40**
أولاً: أداة الدراسة	**40**
ثانياً: تصميم الاستبانة	**42**
ثالثاً: اختبار ثبات الاستبانة	**42**
رابعاً: اختبار صلاحية البيانات للتحليل الإحصائي:	**43**

خامساً: تحليل خصائص عينة الدراسة _____45
سادساً: الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة _____47
سابعاً: اختبار فرضيات الدراسة _____55
النتائج والتوصيات _____64
قائمة المراجع: _____66

استمارة استبيان _____70

قائمة الجداول

الجدول رقم (1) نتائج اختبار Cronbach's Alpha	43
الجدول رقم (2) اختبار التداخل الخطي لمتغيرات الدراسة	44
الجدول رقم (3) نتائج اختبار Durbin Watson	45
الجدول رقم (4) توزع أفراد العينة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي	45
الجدول رقم (5) توزع أفراد العينة وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة	46
الجدول رقم (6) توزع أفراد العينة وفقاً لمتغير الموقع الوظيفي	46
الجدول رقم (7) الأهمية النسبية للموافقات	47
الجدول رقم (8) نتائج قياس روبوتات المحادثة	48
الجدول رقم (9) نتائج قياس أنظمة تحليل السير الذاتية	49
الجدول رقم (10) نتائج قياس أنظمة تقييم الأداء الآلية	51
الجدول رقم (11) نتائج قياس عمليات التوظيف	52
الجدول رقم (12) نتائج قياس تقييم أداء العاملين	54
الجدول رقم (13) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتحسين عمليات التوظيف وتقييم الأداء	55
الجدول رقم (14) الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة	56
الجدول رقم (15) الدلالة الاحصائية لنموذج الدراسة لأثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين عمليات التوظيف وتقييم الأداء	56
الجدول رقم (16) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين روبوتات المحادثة وعمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين	57
الجدول رقم (17) الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة	58
الجدول رقم (18) الدلالة الاحصائية لنموذج الدراسة لأثر روبوتات المحادثة في تحسين عمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين	58
الجدول رقم (19) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين أنظمة تحليل السير الذاتية وعمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين	59
الجدول رقم (20) الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة	60

الجدول رقم (21) الدلالة الاحصائية لنموذج الدراسة لأثر أنظمة تحليل السير الذاتية في عمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين_____ 60
الجدول رقم (22) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين أنظمة تقييم الأداء الآلية وعمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين_____ 61
الجدول رقم (23) الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة _____ 62
الجدول رقم (24) الدلالة الاحصائية لنموذج الدراسة لأثر أنظمة تقييم الأداء الآلية في عمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين_____ 62

الإطار العام للدراسة

أولاً: المقدمة

في عالم الأعمال المتسارع، أصبحت عملية التوظيف وتقييم الأداء أكثر تعقيداً من أي وقت مضى. فمع تزايد حجم البيانات المتاحة وتنوع المهارات المطلوبة، تواجه المؤسسات تحديات كبيرة في العثور على الموظفين المناسبين وتقييم أدائهم بدقة. ويأتي دور الذكاء الاصطناعي كمنقذ، حيث يوفر أدوات وأنظمة متقدمة قادرة على تقديم رؤى قيمة تساعد في اتخاذ قرارات توظيف أفضل وتقييم أداء أكثر موضوعية.

كما يشهد عالم العمل تحولاً جذرياً بفضل التطور المتسارع لتقنيات الذكاء الاصطناعي، وتعد عملية التوظيف وتقييم الأداء من أهم الجوانب التي تتأثر بهذا التحول. فمن خلال الاستفادة من قدرات الذكاء الاصطناعي في التعلم الآلي ومعالجة اللغات الطبيعية، يمكن للمؤسسات بناء نماذج تتنبأ بأداء الموظفين المستقبلي بدقة، وتحديد المهارات التي يحتاجونها لتطوير أنفسهم.

ثانياً: الدراسات السابقة

الدراسات العربية

1- دراسة (أبو الفتوح إبراهيم، 2024) بعنوان: دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير إدارة الموارد البشرية بالجامعات في ضوء رؤية مصر 2030م[1].

هدفت الدراسة إلى معرفة دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير إدارة الموارد البشرية بالجامعات في ضوء رؤية مصر 2030م، وتعتبر هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي تهتم بالوصف الكمي والكيفي للظاهرة موضوع الدراسة حيث تهتم الدراسة الحالية بتحديد دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير إدارة الموارد البشرية بالجامعات مع استخدام منهج المسح الاجتماعي باستخدام استمارة استبيان للعاملين بإدارة الموارد البشرية بجامعة كفر الشيخ وعددهم (41) وتوصلت

[1] أبو الفتوح إبراهيم، محمد الدمرداش (2024)، دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير إدارة الموارد البشرية بالجامعات في ضوء رؤية مصر 2030م، مجلة بحوث في الخدمة الاجتماعية التنموية، المجلد 6، العدد 2، مصر.

نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتطوير إدارة الموارد البشرية بالجامعات في ضوء رؤية مصر 2030.

2- دراسة (قليل، وهداجي، 2023) بعنوان: استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء العاملين دراسة ميدانية بعض المؤسسات الاقتصادية والعمومية[2].

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء العاملين من خلال تحديد العلاقة بين إبعاد استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي المتمثلة في (استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي (الأجهزة والبرمجيات) الفعالية والمعارف والاستدلال) وأداء العاملين، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي وأسلوب التحليل كونه مناسب لموضوع الدراسة، تم استعمال الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات حيث تكونت الاستبانة من (36) فقرت تم توزيعها على 36 عامل لمجموعة من المؤسسات الاقتصادية والعمومية بأدرار ولمعالجة البيانات الموجودة تم الاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط قوية ذات دلالة إحصائية بين تقنيات الذكاء الاصطناعي وأداء العاملين في بعض المؤسسات الاقتصادية والعمومية بأدرار عند مستوى معنوية 0.05.

3- دراسة (عبد الله، ويوسف، 2023) بعنوان: الذكاء الاصطناعي ودوره في تبني الأساليب الحديثة لإدارة الموارد البشرية دراسة ميدانية في جامعة تكريت[3].

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الذكاء الاصطناعي في تبني الأساليب الادارية الحديثة لإدارة الموارد البشرية في جامعة تكريت بالعراق، حيث استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي لغرض اجراء الدراسة، وتم اعتماد استمارة الاستبيان المكونة من (30) فقرة كأداة لجمع البيانات من العينة المستهدفة والمتمثلة بمدراء الموارد البشرية في جامعة تكريت والبالغ عددهم (60) موظف وموظفة، والذين تم اختيارهم باستخدام الطريقة العشوائية المنتظمة. أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في آراء العينة المستهدفة ومتغيرات الدراسة المتمثلة بـ (الجنس والمستوى التعليمي وعدد سنوات الخبرة).

---

[2] قليل، هاشمية، وهداجي، مريم (2023)، استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء العاملين دراسة ميدانية بعض المؤسسات الاقتصادية والعمومية، رسالة ماجستير، جامعة أحمد درايعية أدرار، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.

[3] عبد الله، عمر صبحي، ويوسف، مروان أحمد (2023)، الذكاء الاصطناعي ودوره في تبني الأساليب الحديثة لإدارة الموارد البشرية دراسة ميدانية في جامعة تكريت، وقائع المؤتمر العلمي الدولي الثالث (دور العلوم الإنسانية والاجتماعية في التنمية وخدمة المجتمع)، ملحق مجلة الجامعة العراقية، العدد 17، العراق.

4- دراسة (الصالح، 2022) بعنوان: العلاقة بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وفعالية ممارسات إدارة الموارد البشرية (الاستقطاب والاختيار) في الشركات الصغيرة والمتوسطة[4].

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وفعالية ممارسات إدارة الموارد البشرية (الاستقطاب والاختيار) في الشركات الصغيرة والمتوسطة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج المسحي الوصفي وتكون مجتمع الدراسة من مديري إدارات الموارد البشرية والعاملين في إدارة الموارد البشرية في جميع الشركات الصغيرة والمتوسطة والمسجلة في غرفة المنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية، والبالغ عددها (370) شركة، وتم اختيار عينة عشوائية (احتمالية) من مختلف المستويات الإدارية (مدير، مشرف، اخصائي، منسق) حيث تم توزيع (1100) استبانة من خلال البريد الإلكتروني، وكان العائد منها والصالح للاستخدام عدد (375) استبانة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية طردية بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وفعالية الاستقطاب للموارد البشرية، فكلما زاد استخدام هذه التقنيات زادت فعالية الاستقطاب، ووجود علاقة إيجابية طردية بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وفعالية الاختيار للموارد البشرية فكلما زاد استخدام هذه التقنيات زادت فعالية الاختيار.

الدراسات الأجنبية

1- دراسة (Meshram, 2023) بعنوان:

the Role of Artificial Intelligence (AI) in Recruitment and Selection of Employees in the Organisation

دور الذكاء الاصطناعي في توظيف واختيار الموظفين في المنظمة، أندونيسيا.[5]

هدفت الدراسة إلى بيان دور الذكاء الاصطناعي باعتباره الممارسات الأكثر شيوعاً في صناعة التوظيف الاستفادة من كميات هائلة من البيانات من أجل العثور على طلبات، وتحليل ملفات تعريف المتقدمين، وإجراء المقابلات، واختيار أفضل المرشحين، وأثر ذلك على وظيفة الموارد البشرية، ومنظور الأشخاص الباحثين عن عمل، تم اجراء استطلاع رأي على أربعة وعشرين شركة

[4] الصالح، غادة أحمد (2022)، العلاقة بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وفعالية ممارسات إدارة الموارد البشرية (الاستقطاب والاختيار) في الشركات الصغيرة والمتوسطة، مجلة جامعة العين للأعمال والقانون، الإصدار الأول، السنة السادسة، المملكة العربية السعودية.

[5] Meshram, R. (2023). The role of artificial intelligence (ai) in recruitment and selection of employees in the organisation. *Russian Law Journal*, *11*(9S), 322-333.

مدرجة في أندونيسيا، وبينت الدراسة أن 75% بالمائة من الشركات تستخدم بالفعل الذكاء الاصطناعي في إجراءات اختيار وتقييم المرشحين. أبدى أكثر من نصف جميع مديري الموارد البشرية اهتماماً باستخدام حلول الذكاء الاصطناعي على مدى الأشهر الاثني عشر المقبلة. وإن ما يقرب من 75 مليون وظيفة موجودة بالفعل في العالم ستختفي. وبسبب إضافة 133 مليون وظيفة جديدة ومناصب، فإن قسم الموارد البشرية سيكون تحت قدر كبير من الضغط. وهذا سيدفع المنظمة إلى توظيف المزيد من المتخصصين في الموارد البشرية للتعامل مع زيادة عبء العمل.

2- دراسة (Mızrak, 2023) بعنوان:

Mızrak, F. (2023). Use of Artificial Intelligence in the Employee Selection Process. In *HR Analytics in an Era of Rapid Automation* (pp. 230-248). IGI Global.

استخدام الذكاء الاصطناعي في عملية اختيار الموظفين[6]

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الذكاء الاصطناعي في اختيار الموظفين وتعيينهم في الجامعات الباكستانية، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وتم الاعتماد على الاستبانة في جمع البيانات ضم مجتمع الدراسة المدراء وأعضاء الهيئة التدريسية في باكستان وتم توزيع 155 استبانة، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية معنوية بين الاعتماد على الذكاء الاصطناعي وتقنياته وتطبيقاته المتعددة، وعملية اختيار الموظفين وتحسين هذه العملية.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث المنهج المتبع وهو المنهج الوصفي التحليلي، ومن حيث الهدف في بيان أهمية الذكاء الاصطناعي في ممارسات الموارد البشرية، وقد اختلفت عنها من حيث الحدود المكانية، حيث تعد الدراسة الحالية من الدراسات القليلة التي تناولت البيئة السورية بشكل عام وشركات التأمين بشكل خاص.

[6] Mızrak, F. (2023). Use of Artificial Intelligence in the Employee Selection Process. In *HR Analytics in an Era of Rapid Automation* (pp. 230-248). IGI Global.

ثالثاً: مشكلة الدراسة

على الرغم من التقدم التكنولوجي الهائل، إلا أن العنصر البشري لا يزال حجر الأساس لأي مؤسسة ناجحة. ومع ذلك، فإن دمج التكنولوجيا مع المهارات البشرية يمكن أن يؤدي إلى نتائج مذهلة، ورغم التقدم الكبير الذي أحرزته تقنيات الذكاء الاصطناعي في مختلف المجالات، إلا أن تطبيقاتها في مجال الموارد البشرية لا تزال في بدايتها، وتطرح العديد من التساؤلات والإشكاليات التي تتطلب المزيد من البحث والدراسة.

وعليه تتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤلين الآتيين:

1- ما هو مستوى إدراك أفراد العينة لأهمية استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين عمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين لدى شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية
2- ما هو دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين عمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين لدى شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية؟

وينبثق عن التساؤلين الرئيسيين التساؤلات الفرعية الآتية:

أ- ما هو دور روبوتات المحادثة في تحسين عمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين لدى شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية؟
ب-ما هو دور أنظمة تحليل السير الذاتية في تحسين عمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين لدى شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية؟
ت-ما هو دور أنظمة تقييم الأداء الآلية في تحسين عمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين لدى شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية؟

رابعاً: أهمية الدراسة

الأهمية العلمية: لا تزال هناك حاجة إلى المزيد من الدراسات التي تبحث في تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مختلف جوانب عملية التوظيف.

الأهمية العملية: تتمثل أهمية الدراسة انطلاقاً من أهمية الموضوع المدروس فمع تزايد عدد المتقدمين للوظائف، أصبح من الصعب على مسؤولي التوظيف فرز السير الذاتية وتحديد المرشحين المناسبين بشكل يدوي، كما تتطلب الوظائف الحديثة مهارات متخصصة ومعقدة يصعب تقييمها بالطرق التقليدية، وقد تستغرق عملية التوظيف وقتاً طويلاً وتتطلب جهداً كبيراً من الموارد البشرية، وفي يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل كميات هائلة من البيانات المتعلقة بالمرشحين والوظائف لتحديد أفضل المطابقات، ويمكن لنماذج التعلم الآلي التنبؤ بأداء الموظفين المستقبلي بناءً على بياناتهم السابقة، ويمكن للذكاء الاصطناعي أتمتة العديد من المهام الروتينية في عملية التوظيف، مثل فرز السير الذاتية والجدولة للمقابلات.

خامساً: أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى بيان دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين عمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين لدى شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، من خلال ما يلي:

1- قياس درجة إدراك أفراد العينة لفوائد وأهمية تطبيقات الذكاء الاصطناعي في عمليات التوظيف وتقييم الأداء لدى شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.
2- بيان دور روبوتات المحادثة في تحسين عمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين لدى شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.
3- بيان دور أنظمة تحليل السير الذاتية في تحسين عمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين لدى شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.
4- بيان دور أنظمة تقييم الأداء الآلية في تحسين عمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين لدى شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

سادساً: فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتحسين عمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين لدى شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

ويتفرع عنها الفرضيات الآتية:

1- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين روبوتات المحادثة وتحسين عمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين لدى شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.
2- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين أنظمة تحليل السير الذاتية وتحسين عمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين لدى شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.
3- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين أنظمة تقييم الأداء الآلية وتحسين عمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين لدى شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

سابعاً: منهجية الدراسة

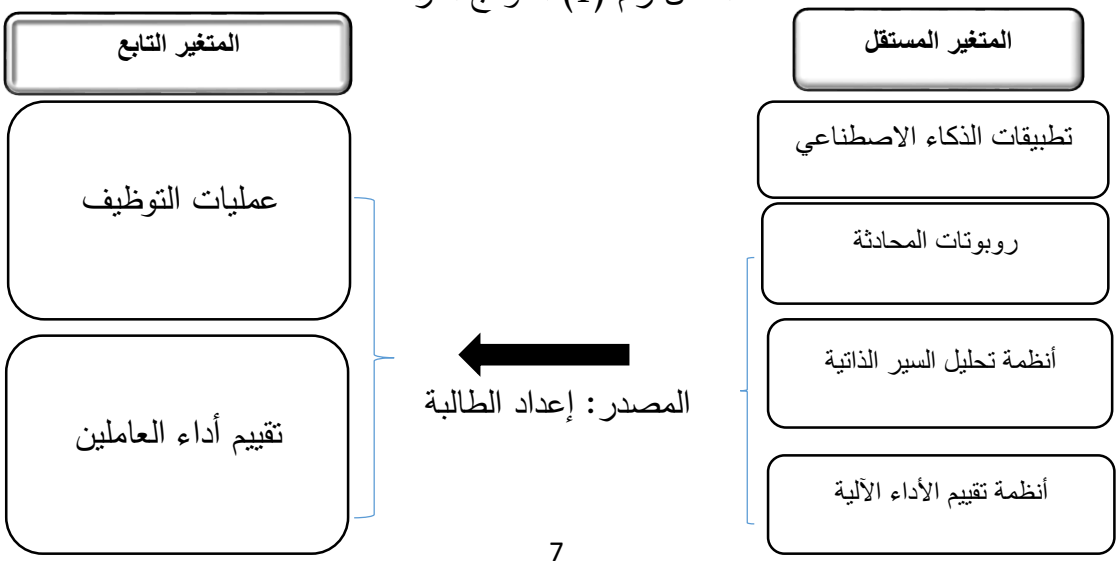
اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تمت عملية جمع البيانات من خلال مراجعة الأدبيات النظرية المتعلقة بالتحول الرقمي والشمول المالي والاعتماد على الاستبانة في جمع البيانات، وقد قسمت الاستبانة إلى قسمين الأول مخصص للبيانات الديموغرافية والقسم الثاني مخصص لمحاور الدراسة.

ثامناً: متغيرات الدراسة

المتغير المستقل: تطبيقات الذكاء الاصطناعي (روبوتات المحادثة، أنظمة تحليل السير الذاتية، أنظمة تقييم الأداء الآلية)

المتغير التابع: عمليات اختيار الموظفين وتقييم الأداء

الشكل رقم (1) أنموذج الدراسة



المصدر: إعداد الطالبة

تاسعاً: مجتمع وعينة الدراسة

ضم مجتمع الدراسة العاملين في شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، وتم اختيار عينة عشوائية من العاملين في قسم تكنولوجيا المعلومات ودائرة الموارد البشرية، مكونة من (100) فرد من العاملين في مختلف المناصب الوظيفية (مدراء، رؤساء أقسام، موظفين إداريين، وفنيين)

عاشراً: حدود الدراسة

الحدود المكانية: شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

الحدود الزمانية: تمت الدراسة خلال عام 2023-2024م.

أحد عشر: مصطلحات الدراسة

تطبيقات الذكاء الاصطناعي: مجموعة التقنيات والأدوات التي تعتمد على الذكاء الاصطناعي والتي تستخدم في عملية التوظيف وتقييم الأداء، وهي تطبيقات نموذجية آلية لتمثيل المعرفة التي تتسم بقدرتها على مجاراة الذكاء البشري ومحاكاة السلوك الإنساني وفهم طبيعته والقيام بأعماله إضافة للاستدلال الفعلي والإصلاح الذاتي[7].

التوظيف: تمثل وظيفة اختيار العاملين الامتداد الطبيعي لوظيفة البحث والاستقطاب للقوى العاملة المناسبة وتعبر عملة الاختيار عن عملية المفاضلة بين الأفراد المتقدمين لشغل وظيفة معينة من حيث درجة صلاحيتهم لتلك الوظيفة وبالتالي وضع الشخص المناسب في المكان الوظيفي المناسب[8].

تقييم الأداء: هي تقييم الجانب الإنساني السلوكي في المؤسسة، باعتبار أن العاملين داخل المؤسسة يشكلون تجمع اجتماعي يهدف إلى تحقيق أهداف معينة، وهذا يعني أن تقييم الأداء الإنساني يرتكز أساساً على كفاءة العامل وقدراته الفنية والعملية وقياس مدى مساهمته في تحقيق النتائج المطلوبة والتي تعتبر جزء لا يتجزأ من المؤسسة[9].

---

[7] أبو الفتوح إبراهيم، محمد الدمرداش (2024)، دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير إدارة الموارد البشرية بالجامعات في ضوء رؤية مصر 2030م، مجلة بحوث في الخدمة الاجتماعية التنموية، المجلد 6، العدد 2، مصر، ص113.

[8] أبو اربعه، أسامة السيد سعد، والخميسي، السيد سلامة (2022)، متطلبات الارتقاء بمعايير الاختيار الوظيفي في الجامعات المصرية في ضوء خبرات بعض الدول، مجلة كلية التربية جامعة دمياط، المجلد 37، العدد 83، الجزء 2، مصر، ص132.

[9] دباش، هدى الله (2017)، واقع نظام تقييم أداء العاملين بمؤسسة سونلغاز ورقلة، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر، ص5.

الفصل الأول: ماهية الذكاء الاصطناعي

انعكس التوسع في نظم المعلومات الذكية وتحدياته وبشكل كبير على مفاصل الحياة كافة وفي جميع المؤسسات الأمر الذي أدى إلى التسلح باليات جديدة (الذكاء الاصطناعي)، وذلك بهدف أعادة صياغة استراتيجياتها بما ينسجم مع التطورات التقنية المتسارعة التي أبرزتها تطبيقات الذكاء الاصطناعي التي تمثل حقلاً جديداً في عالم الحاسوب، فهي تسلط اهتمامها لمحاكاة الذكاء البشري من خلال الحواسيب فائقة الذكاء والتي يجري برمجتها لغرض الاستفادة منها في إنجاز أكبر قدر ممكن من الأعمال التي تتطلب قدرات ذكاء عالية وسرعة فائقة وإذا كانت تطبيقات الذكاء الاصطناعي مهمة في ميادين العمل كافة إلا أنها اصبحت فيما يخص الإدارة حاجة ملحة ومن خلالها يتحدد مستقبل الإدارة وعلى أساسها تتنافس المؤسسات في اعمالها[10].

أولاً: التاريخ والتطور للذكاء الاصطناعي

تظهر فكرة خلق كائنات ذكية صناعية في العديد من الحضارات القديمة، مثل الأساطير اليونانية التي تتحدث عن الآلات المتحركة والروبوتات، كما طرح الفلاسفة أسئلة حول طبيعة العقل والتفكير، وتساءلوا عما إذا كان من الممكن بناء آلة تفكر.

وتعتبر ورشة عمل دارتموث Dartmouth College التي عقدت عام 1956 نقطة الانطلاق الرسمية لمجال الذكاء الاصطناعي. جمعت هذه الورشة مجموعة من العلماء والباحثين لمناقشة إمكانية بناء آلة ذكية، الذين تمكنوا من حل المشكلات في الجبر واثبات النظريات المنطقية والناطقة باللغة الانكليزية، ويمكن استعراض تاريخ الذكاء الاصطناعي على المستوى الدولي على النحو الآتي[11].

وفي العقود التالية، شهد مجال الذكاء الاصطناعي تطورات كبيرة، حيث تم تطوير برامج قادرة على لعب الشطرنج وحل مسائل رياضية بسيطة، وفي السبعينيات والثمانينيات، واجه مجال الذكاء الاصطناعي ما يسمى بـ "الشتاء الاصطناعي"، وهي فترة تراجع في التمويل والاهتمام بسبب عدم تحقيق التوقعات الأولية، وفي التسعينات، شهد مجال الذكاء الاصطناعي نهضة جديدة مع ظهور تقنيات التعلم الآلي، والتي تسمح للأنظمة بالتعلم من البيانات والتكيف معها، وفي العقد الأول من

[10] احمد، رشا محمد صائم (2022)، تطبيقات الإدارة للذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات الإدارية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، كلية الحقوق، الأردن.

[11] احمد، رشا محمد صائم (2022)، تطبيقات الإدارة للذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات الإدارية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، كلية الحقوق، الأردن، ص12.

القرن الحادي والعشرين، أحدث التعلم العميق ثورة في مجال الذكاء الاصطناعي، حيث تمكنت الشبكات العصبية الاصطناعية من تحقيق أداء مذهل في مهام مثل التعرف على الصور والفيديو والنصوص، واليوم، يدخل الذكاء الاصطناعي في جميع جوانب حياتنا، من الهواتف الذكية إلى السيارات ذاتية القيادة، ومن المساعدين الشخصيين إلى التشخيص الطبي. ويمكن استعراض تاريخ الذكاء الاصطناعي على المستوى الدولي على النحو الآتي[12]:

1- عام 1854 ابتكر جورج بول نظرية المنطق الجبري المعتمدة على قيمتي الصفر والواحد
2- عام 1921 استعمل مصطلح روبوت لأول مرة في المسرحية التشيكية روبوتات رسوم عالمية.
3- عام 1940 ظهرت المحاولات لابتكار شبكات الكترونية بسيطة تحاكي الخلايا العصبية بصورة بدائية.
4- عام 1948 أتى العالم (آلان تيورنج) بالطريقة الفكرية التي أوضحت أن للماكينات امكانية القدرة على التفكير كالإنسان.
5- عام 1958 اخترع العالم (جون مكارثي) لغة البرمجة في مجال الذكاء الاصطناعي.
6- عام 1980 شهدت ابحاث الذكاء الاصطناعي صحوة عبر النجاح التجاري لمجال النظم الخبيرة المحاكية للخبراء البشريين.
7- عام 1985 وصلت ارباح الذكاء الاصطناعي إلى أكثر من مليار دولار، وبدأت الحكومات في تمويل تلك الأبحاث
8- وفي عام 1987 حقق الذكاء الاصطناعي نجاحات أكبر في المجال اللوجستي واستخراج البيانات والتشخيص الطبي.

ثانياً: مفهوم الذكاء الاصطناعي

يمكن تعريف الذكاء الاصطناعي من خلال المصطلحات المكونة له وهي: **الذكاء** ويعني القدرة على إدراك وفهم وتعلم الحالات أو الظروف الجديدة (مفاتيح الذكاء هي الإدراك، الفهم، والتعلم)، **والاصطناعي:** ما ليس له علاقة بالظواهر الطبيعية، وبالتالي يعرف الذكاء الاصطناعي بأنه: أحد

[12] احمد، رشا محمد صائم (2022)، تطبيقات الإدارة للذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات الإدارية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، كلية الحقوق، الأردن، ص12.

تطبيقات علم الحواسيب الذي يهتم ببناء البرمجيات القادرة على آداء مهام يتطلب آداها أشخاص أذكياء[13].

يعرف علم الذكاء الصناعي بأنه: طريقة لتفكير (أي خوارزميات) بكيفية جعل الحاسوب يقوم بحل المشكلات، لذا فان برامج وأنظمة الذكاء الاصطناعي يتم ترجمتها بأي لغة من لغات البرمجة، الا انه توجد بعض لغات البرمجة المخصصة لكتابة برامج وأنظمة الذكاء الاصطناعي لأن فيها تسهيلات للمبرمج، اذ يقوم المبرمج غالباً بكتابة البيانات وعملية تمثيل البيانات وتقوم اللغة بعملية البحث، كما عرف على أنه: العلم الذي يهدف إلى فهم العمليات الذهنية المعقدة التي يقوم بها العقل البشري أثناء ممارسته لعملية التفكير، ومن ثم ترجمة هذه العمليات الذهنية إلى ما يوازيها من عمليات محاسبية تزيد من قدرة الحاسب الآلي على حل المشكلات المعقدة. [14]

ويمكن القول إن الذكاء الاصطناعي يطلق على مجموعة من الأساليب والطرق الجديدة من برمجة الأنظمة المحاسبية والتي يمكن أن تستخدم لتطوير أنظمة تحاكي بعض عناصر ذكاء الإنسان وتسمح لها بالقيام بعمليات استنتاج عن حقائق وقوانين يتم تمثيلها في ذاكرة الحاسب، بحيث تصبح لدى الحاسوب المقدرة على حل المشكلات واتخاذ القرارات بأسلوب منطقي ومرتب وبنفس طريقة تفكير العقل البشري، وينظر مهنياً التدقيق إلى الذكاء الاصطناعي بوصفه وظيفة داعمة واستراتيجية لإنجاز اعمال وإجراءات التدقيق نظرا لتنوع وتعدد اشكال واحجام المؤسسات المختلفة من خلال تبنى التكنولوجيا حلول التدقيق وتحقيق جودة عمليات التدقيق، مما يؤدي إلى تعزيز الرقابة الداخلية والمراجعة الجارية في الوقت المناسب للبنايات المالية داخل المؤسسة، كما أن استعانة العمليات بالروبوت والذكاء الاصطناعي قد يتيحان للمراجعين فرصة الابتكار في مجالات مختلفة، مثل تقييم المخاطر، والتخطيط والتنفيذ، وإعداد التقارير[15].

---

[13] الورتاني، غفران (2012) استعمال الذكاء الاصطناعي في مواجهة المخاطر الصناعية، الدورة التدريبية حول الحماية المدنية من المخاطر الصناعية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.، ص 10

[14] السامرائي، عمار عصام، والشريدة، نادية عبد الجبار (2020) دور تقنيات الذكاء الاصطناعي باستخدام التدقيق الرقمي في تحقيق جودة التدقيق ودعم استراتيجيته من وجهة نظر مدقق الحسابات- دراسة ميدانية في شركات تدقيق الحسابات في مملكة البحرين، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، المجلد 8، العدد 1، البحرين، ص 19

[15] استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في ضبط جودة التدقيق الداخلي، يورماتيك للتدريب والاستشارات الإدارية، الإمارات العربية المتحدة، 2019، ص 1

يمكن النظر إلى الذكاء الاصطناعي من وجهتين الأولى: وجهة النظر العلمية، والتي هدفت إلى فهم آليات الذكاء لدى الأنسان، واستخدام الحاسوب لمحاكاة الإنسان والتحقق من نظريات الذكاء، ووجهة النظر الثانية وهي هندسية وهدفت إلى منح الحاسوب قدرات عقلية مثل الإنسان[16].

يعد الذكاء الاصطناعي مجال من مجالات الحوسبة يهتم بشكل رئيس بنقل الذكاء والتفكير إلى الأنظمة التي يمكنها مساعدة البشر بعدة طرق، فالذكاء الاصطناعي هو مصطلح استخدمه (John McCarthy) في عام 1956. تطور الذكاء الاصطناعي كان بوتيرة بطيئة وازداد قوة في عدة مجالات مثل الهندسة والرياضيات والفيزياء والتكنولوجيا، وكلها ساهمت بالتحول الهائل الحالي في هذا المجال بالوقت الحاضر، إذ يشمل مجالات مثل الآلات التي يمكن أن تتعلم من تلقاء نفسها وتتكيف مع ظروف معينة وتصحح أخطائها ذاتيا. أي أن الآلات قد تفكر بمفردها دون أن يتم تشفيرها بالأوامر[17].

ثالثاً: خصائص الذكاء الاصطناعي

تعددت خصائص الذكاء الاصطناعي وفق ما يلي[18]:

1- لا يهتم بمكونات الذكاء البشري بل بالأساليب والتقنيات المرتبطة به لاستغلالها في تطوير وظائف الحواسب الآلية بحيث تحاكي القدرات البشرية.
2- يتميز بالتواجد الدائم دون قيود في المكان أو الزمان مع القابلية للتوثيق والنقل والنسخ والنشر.
3- يتميز بثباته النسبي حيث لا يتعرض لما يتعرض له العنصر البشري من عوامل مؤثرة على قدراته كالنسيان.
4- هذا النوع من الذكاء يمكن لمستغله رصد وتتبع مراحل عمله وبالتالي مراقبته وهو ما يصعب تطبيقه بالنسبة للذكاء البشري.
5- يعتمد على المدخلات التي يقدمها له المستغل وهذا ما قد يعوق دون تميزه بالإبداع والابتكار كما هو الشأن بالنسبة للذكاء البشري.

---

[16] العوضي، رأفت محمد، وأبو لطيفة، ديمة فائق (2020)، تأثير توظيف الذكاء الاصطناعي على تطوير العمل الإداري في ضوء مبادئ الحوكمة دراسة ميدانية على الوزارات الفلسطينية في محافظات غزة، المؤتمر الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات والأعمال، جامعة الاستقلال، فلسطين، ص7.

[17] جهلول، إيمان هاتو، وخضير، وميض عبد الزهرة، ويوسف، عرفات ناصر جاسم (2024)، تأثير الذكاء الاصطناعي في تحسين نوعية القرارات الإدارية، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 20، العدد 79، العراق، ص122.

[18] الورتاني، غفران (2012) استعمال الذكاء الاصطناعي في مواجهة المخاطر الصناعية، الدورة التدريبية حول الحماية المدنية من المخاطر الصناعية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.، ص 13

6- يمكن لأنظمة الذكاء الاصطناعي تعلم الأنماط والعلاقات المعقدة من خلال تحليل كميات هائلة من البيانات، مما يتيح لها تحسين أدائها بمرور الوقت.
7- تمكن أنظمة الذكاء الاصطناعي من فهم اللغة البشرية المكتوبة والمنطوقة، والرد عليها بطريقة طبيعية.
8- يمكن لأنظمة الذكاء الاصطناعي تحليل الصور والفيديوهات، والتعرف على الأجسام والأشخاص والأماكن، وفهم المحتوى المرئي.
9- يمكن لأنظمة الذكاء الاصطناعي تحليل البيانات واتخاذ قرارات معقدة في بيئات ديناميكية تشمل تطبيقات اتخاذ القرار: التوصيات التسويقية، التحكم في الروبوتات، وتشخيص الأمراض.
10- يمكن لأنظمة الذكاء الاصطناعي التكيف مع التغيرات في البيانات والبيئة المحيطة بها والتعامل مع الحالات غير المتوقعة: تستطيع هذه الأنظمة التعامل مع الحالات غير المتوقعة واتخاذ قرارات مناسبة.

رابعاً: أساليب الذكاء الاصطناعي

الذكاء الاصطناعي هو فرع واسع النطاق من علوم الكمبيوتر، يهتم ببناء آلات ذكية قادرة على أداء المهام التي تتطلب عادة الذكاء البشري، إذ إن الذكاء الاصطناعي هو علم متعدد التخصصات وله أساليب متعددة منها[19]:

1- البحث والتنقيب: استخدام الخوارزميات والأساليب الحاسوبية للبحث والتنقيب عن حلول للمشكلات واكتشاف المعرفة الجديدة.
2- التعلم الآلي: تطوير نماذج وأنظمة تستفيد من البيانات والتجارب السابقة لتحسين أدائها مع مرور الوقت.
3- الاستنتاج الآلي: استخدام القواعد المنطقية والخوارزميات لاستنتاج المعلومات واتخاذ القرارات المنطقية.
4- التعامل مع اللغة الطبيعية: تطوير نظم قادرة على التفاهم وإنتاج اللغة الطبيعية بشكل مشابه.
5- الرؤية الحاسوبية: تطوير تقنيات للكمبيوتر تمكنها من فهم وتحليل الصور والفيديوهات.

[19] جهلول، إيمان هاتو، وخضير، وميض عبد الزهرة، ويوسف، عرفات ناصر جاسم (2024)، تأثير الذكاء الاصطناعي في تحسين نوعية القرارات الإدارية، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 20، العدد 79، العراق، ص122.

6- التعلم العميق: استخدام الشبكات العصبية الاصطناعية للتعلم وفهم التمثيلات المعقدة للبيانات.

خامساً: تقنيات الذكاء الاصطناعي

1- روبوتات المحادثة

روبوتات المحادثة، أو الشات بوت كما تُعرف، هي برامج حاسوب مصممة لمحاكاة المحادثات البشرية. تعمل هذه الروبوتات على فهم اللغة الطبيعية التي يستخدمها البشر، وتقديم استجابات مناسبة ومفيدة. تخيل أنك تتحدث مع صديق أو زميل عمل، ولكن بدلاً من ذلك، أنت تتحدث مع برنامج حاسوب، يمكن لروبوتات المحادثة التعامل مع العديد من الاستفسارات في وقت واحد، مما يوفر الوقت والجهد على الموظفين، وتقليل التكاليف التشغيلية للشركات، وتقديم خدمة عملاء سريعة وفعالة، مما يحسن تجربة المستخدم، كذلك العمل على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع، مما يوفر الدعم للعملاء في أي وقت. تعتمد روبوتات المحادثة على تقنيات الذكاء الاصطناعي، مثل:

أ- معالجة اللغة الطبيعية (NLP): تمكن الروبوت من فهم اللغة البشرية المكتوبة أو المنطوقة، وتحليل المعنى الكامن وراء الكلمات والجمل.

ب-التعلم الآلي: يتعلم الروبوت من خلال التدريب على كميات كبيرة من البيانات، ليصبح أكثر ذكاءً ودقة في فهم واستيعاب الاستفسارات.

ت-الذكاء الاصطناعي: يمنح الروبوت القدرة على التفكير واتخاذ القرارات، مما يساعده على تقديم إجابات مخصصة لكل مستخدم.

توجد أنواع مختلفة من روبوتات المحادثة، ولكل نوع استخداماته الخاصة[20]:

أ- روبوتات المحادثة البسيطة: تقتصر على تقديم إجابات محددة مسبقاً على أسئلة محددة.

ب-روبوتات المحادثة المتقدمة: تستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي المتقدمة لفهم السياق والمعنى الكامل للمحادثة، وتقديم إجابات أكثر تعقيداً وشمولية.

ت-روبوتات المحادثة المتخصصة: مصممة لأداء مهام محددة، مثل خدمة العملاء أو التسويق أو التعليم.

[20] Shtepa, S., Bao, Y., & Osiyevskyy, O. (2023). The impact of artificial intelligence on management practice. In *Research Handbook on Digital Strategy* (pp. 324-341). Edward Elgar Publishing.

2- أنظمة تحليل السير الذاتية

تعد أنظمة تحليل السير الذاتية المعتمدة على الذكاء الاصطناعي (AI-powered resume analysis systems) ثورة حقيقية في عالم التوظيف. هذه الأنظمة تستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي المتقدمة لتحليل السير الذاتية بشكل أسرع وأكثر دقة من البشر، مما يوفر الكثير من الوقت والجهد للشركات والموظفين على حد سواء. يمكن لهذه الأنظمة فحص آلاف السير الذاتية في وقت قصير، مما يسرع عملية التوظيف بشكل كبير، تستطيع هذه الأنظمة تقييم السير الذاتية بشكل أكثر موضوعية ودقة، مما يقلل من احتمالية حدوث أخطاء بشرية، يمكن تخصيص هذه الأنظمة لتلبية احتياجات كل شركة، مما يساعد في العثور على المرشحين المثاليين لوظائف معينة[21]، يمكن لهذه الأنظمة تحليل السير الذاتية بشكل أعمق، مما يساعد في الكشف عن مهارات وخبرات خفية قد لا تظهر بوضوح في السيرة الذاتية التقليدية، تساعد هذه الأنظمة في توفير الوقت والتكاليف للشركات، من خلال تقليل الوقت والجهد اللازمين لفحص السير الذاتية، يمكن لهذه الأنظمة تصفية السير الذاتية تلقائياً بناءً على مجموعة من المعايير، مثل الخبرة والمؤهلات والكلمات المفتاحية، تقييم مدى ملاءمة المرشحين لوظائف معينة، بناءً على مهاراتهم وخبراتهم، وتحليل كميات كبيرة من البيانات للحصول على رؤى حول الاتجاهات في سوق العمل. تعتمد هذه الأنظمة على مجموعة متنوعة من التقنيات، بما في ذلك:[22]

أ- تمكن النظام من فهم اللغة المستخدمة في السيرة الذاتية واستخراج المعلومات ذات الصلة.

ب- يتعلم النظام من خلال تحليل كميات كبيرة من البيانات، مما يمكّنه من التعرف على الأنماط والاتجاهات في السير الذاتية.

ت-يمنح النظام القدرة على اتخاذ قرارات ذكية، مثل تحديد مدى ملاءمة المرشح لوظيفة معينة.

3- أنظمة تقييم الأداء الالية

أنظمة تقييم الأداء الآلية هي أدوات حاسوبية تستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي لتقييم أداء الموظفين بشكل موضوعي ودقيق. هذه الأنظمة تسعى إلى استبدال أو تكملة الطرق التقليدية لتقييم الأداء التي غالباً ما تعتمد على الأحكام الشخصية. تساعد هذه الأنظمة في تجنب

[21] Kwafo, D. (2019). *The impacts of artificial intelligence on management accounting students: a case study at Oulu Business School, University of Oulu* (Master's thesis, D. Kwafo).

[22] Shtepa, S., Bao, Y., & Osiyevskyy, O. (2023). The impact of artificial intelligence on management practice. In *Research Handbook on Digital Strategy* (pp. 324-341). Edward Elgar Publishing.

التحيزات الشخصية التي قد تؤثر على تقييم الأداء التقليدي، يمكنها تقييم أداء عدد كبير من الموظفين في وقت قصير، توفر هذه الأنظمة تحليلاً دقيقاً للأداء، مما يساعد في تحديد نقاط القوة والضعف لدى الموظفين، وتقديم تغذية راجعة مستمرة للموظفين، مما يساعدهم على تحسين أدائهم، ويمكن استخدام هذه الأنظمة لتحديد احتياجات التدريب والتطوير للموظفين، ولتخطيط مسارهم الوظيفي. تعتمد هذه الأنظمة على مجموعة متنوعة من البيانات والتقنيات، بما في ذلك[23]:

أ- بيانات الأداء: مثل أهداف الموظفين، وإنجازاتهم، وملاحظات المديرين، ونتائج المشاريع.

ب-بيانات السلوك: مثل حضور الموظف، وتفاعله مع الزملاء، واستخدامه للأدوات التكنولوجية.

ت-الذكاء الاصطناعي: لتحليل البيانات واستخلاص الأنماط والاتجاهات.

ث-التعلم الآلي: لتدريب النظام على التعرف على العوامل التي تؤثر على الأداء وتقييمه بدقة.

خامساً: الآثار الايجابية لتطبيق الذكاء الاصطناعي

تتمثل الآثار الايجابية لتطبيق الذكاء الاصطناعي من خلال الآتي[24]:

1- القدرة على إنجاز الأعمال بشكل أسرع وأفضل بكثير من أدائها بالطريقة التقليدية الورقية الامكانية الوصول للبيانات والمعلومات المطلوبة بسهولة.

2- تمكين صناع القرار من اتخاذ القرارات بطريقة موضوعية عقلانية ورشيدة بعيدا عن التأثير العاطفي فضلا عن الدور الذي تؤديه انظمة دعم ومساندة القرارات. السرعة والدقة في الإجراءات الإدارية، الأمر الذي يؤدي إلى القضاء على بيروقراطية العمل الإداري

3- حل المراسل الالكتروني محل المراسلين العاديين (موظفي البريد) وسهولة ارسال واستقبال الإجراءات الادارية مما يؤدي إلى ضمان إنسيابية العمل.

4- الحد من ظاهرة الفساد الإداري، وذلك من خلال تحقيق مبدأ المساواة بين المتعاملين بأسلوب موحد والقضاء على الوساطة والمحسوبية.

---

[23] Shtepa, S., Bao, Y., & Osiyevskyy, O. (2023). The impact of artificial intelligence on management practice. In *Research Handbook on Digital Strategy* (pp. 324-341). Edward Elgar Publishing.

[24] احمد، رشا محمد صائم (2022)، تطبيقات الإدارة للذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات الإدارية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، كلية الحقوق، الأردن، ص53.

5- التواصل المستمر بين الجهات الإدارية فيما بينها عن طريق تطبيقات معينة، ويتيح ذلك إمكانية الوصول إلى البيانات الضرورية اللازمة عند اتخاذ قرار معين.

6- القضاء على التراخي الاداري في العمل وعدم الانشغال بالأنشطة غير الضرورية الثانوية وسرعته.

7- رفع كفاءة التخطيط الإداري الاستراتيجي للمؤسسة.

سادساً: الآثار السلبية لتطبيق الذكاء الاصطناعي

تتمثل الآثار السلبية لتطبيق الذكاء الاصطناعي بالآتي[25]:

1- إعادة الهيكلية المهنية للوظائف نتيجة المتغيرات الحاصلة في بيئة العمل بالانخفاض أو الزيادة في وظائف معينة أو استحداث وظائف جديدة.

2- نشوء فكرة الخوف من فقدان الوظيفة نتيجة الاعتماد على نظم المعلومات الادارية والبرمجيات بالشكل الذي يمكن أن يؤدي إلى القيام بالأعمال كافة وبطريقة أسرع من الطرق التقليدية.

3- النفقات العالية للآلات والمعدات التي تكون عادة ما باهضه الثمن والتي تعتمدها المؤسسة للعمل، وإن اصابة الآلات والمعدات المخصصة للعمل بعطل معين، فان ذلك سوف يكلف المؤسسة خسارة كبيرة نتيجة انقطاع الاتصال ومن ثم توقف العمل.

4- جمود التفكير بالنسبة للعاملين وذلك بالاعتماد الكامل على تقنيات الاتمتة قياسا بما لو كان العمل بالبيئة التفاعلية.

[25] احمد، رشا محمد صائم (2022)، تطبيقات الإدارة للذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات الإدارية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، كلية الحقوق، الأردن، ص54.

الفصل الثاني: ماهية التوظيف وتقييم أداء العاملين

بات التميز بالنسبة إلى المنظمة يقاس بأدائها، ولما كان الأداء هو سبب بقاء واستمرار المنظمة، فقد أصبح من الضروري أن تعمل المنظمة للحصول على موارد بشرية كفوءة، وتقوم بتطبيق الأساليب الحديثة لإدارة الموارد البشرية فيها، لأن ذلك يؤثر بشكل مباشر على عمل الموظفين وأداءهم، ويؤدي في النهاية إلى رفع سوية أداء المنظمة بشكل عام، حيث لا تنظيم بدون العنصر البشري، وعليه يجب الاهتمام به ورفع قدراته وامكاناته خدمة لذاته ومنظمته وللمجتمع، فمن خلال هذا المورد تستطيع المنظمة أن ترتقي وتسمو للوصول إلى أعلى أداء ممكن، لأنها بدونه لا يمكنها أن تحقق أي من أهدافها بالكفاءة المطلوبة، فهو المورد الممتلك للطاقات والقدرات التي لا تمتلكها الموارد الأخرى، وبالتالي على هذه الإدارة أن تعمل منذ الخطوة الأولى في اختيار مواردها البشرية، وأن تعنى بشكل كبير بمؤهلات وقدرات وطاقات تلك الموارد، على اعتبارهم الأصل المعنوي الهام الذي سوف يدير شؤون المنظمة، ويسمو بها نحو تحقيق أهدافها[26].

[26] شاكوج، سارة (2022)، أثر استراتيجية التوظيف على أداء العاملين في المنظمة دراسة حالة شركة الترامبديكا للصناعات الدوائية، رسالة ماجستير، المعهد العالي لإدارة الأعمال، سورية.

المبحث الأول: ماهية التوظيف

يعتبر محور إدارة الموارد البشرية جزءاً أساسياً في نجاح عمل الشركات ونموها في ظل التحديات والتغيرات السريعة التي تواجه عالم الاقتصاد والأعمال، ويهتم محور إدارة الموارد البشرية بالعنصر البشري الذي يعد المحرك الأساس والرئيس في تنفيذ البرامج المختلفة، وفي حال غياب توافر الموارد البشرية المؤهلة مقارنة بالحاجات الفعلية للشركات سوف يؤثر ذلك سلباً في نجاح اعمالها، وينشق عن هذا المحور عدد من الوظائف والاستراتيجيات التي ترتبط وتتكامل فيما بينها، وتعد استراتيجيات التوظيف إحدى أهم هذه الوظائف واخطرها وأكثرها تأثيراً[27].

أولاً: مفهوم التوظيف

يعد التوظيف من أهم الوظائف المنوطة بإدارة الموارد البشرية في المنظمات، وهي همزة الوصل بين الوظائف التي تسبق عملية التوظيف، كتخطيط القوى العاملة، ووصف الوظائف وتحليلها، والعمليات المترتبة على عملية التوظيف، كالتدريب، وتحديد الأجر، وتقييم الأداء، ونظام الحوافز وغيرها[28].

فالتوظيف هو ميدان حيوي له آثار على عدة جوانب، بدءً بالمؤسسة بشكل عام ثم المجتمع ولأن المنظمة تؤمن باستخدام الطرق الحديثة في تسيير شؤونها، والتي تؤدي إلى تفادي التوظيف العشوائي، الذي قد يؤثر على وضعية المنظمة، وعلى أدائها وانتاجيتها[29].

يمكن تعريف عملية التوظيف على أنها مجموعة من الفعليات التي تستخدمها المنظمة لاستقطاب مرشحين للعمل والذين لديهم الكفاءة والتميز والقدرة على المساهمة في تحقيق أهداف المنظمة[30].

---

[27] الحجاج، أحمد محمد حمدان (2020)، أثر استراتيجيات التوظيف على جودة حياة العمل دراسة ميدانية على شركات التأمين الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، الأردن.

[28] شاكوج، سارة (2022)، أثر استراتيجية التوظيف على أداء العاملين في المنظمة دراسة حالة شركة الترامبديكا للصناعات الدوائية، رسالة ماجستير، المعهد العالي لإدارة الأعمال، سورية.

[29] شاكوج، سارة (2022)، أثر استراتيجية التوظيف على أداء العاملين في المنظمة دراسة حالة شركة الترامبديكا للصناعات الدوائية، رسالة ماجستير، المعهد العالي لإدارة الأعمال، سورية.

[30] الدباغي، محمد رشيد، وناصري، احميدة (2018)، استراتجية توظيف الموارد البشرية وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية بين العمال دراسة حالة مؤسسة سونلغاز وحدة الانتاج - ادرار، رسالة ماجستير، جامعة أحمد دراية أدرار، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية، وعلوم التسيير، الجزائر، ص16.

ويعرف التوظيف بأنه مجموعة من الأنشطة والعمليات تستهدف توفير العمالة الأزمة للمنظمة بالنوعيات والإعداد المطلوبة وتمتد أبعادها لتشمل استقطاب المرشحين واختيار أفضلهم وتعيينهم في الوظائف التي تتوافر شروط شغلها[31].

يعرف التوظيف بأنه: "العمليات التي يتم من خلالها استقطاب الأشخاص الباحثين عن العمل من ذوي الكفاءة والصلاحية لشغل الوظائف الشاغرة والقيام بعملية قياس وتقدير قدراتهم وصفاتهم واختيار أكثرهم قابلية للنجاح في أداء أعمال تلك الوظائف، فان التوظيف هو أحد الطرق التي من خلالها تتمكن الإدارة من رسم طريق التوجيه والرقابة على أعمال مواردها البشرية للوصول إلى الأهداف المنشودة بتكامل مجموعة من الأنشطة في الاستقطاب الاختيار والتعيين، والتي وجب على المنظمة إتباعه بطريقة سليمة[32].

التوظيف يعني إيجاد و/ أو استقطاب مترشحين لمناصب العمل الشاغرة، وهو عملية البحث على موارد بشرية من أجل مناصب عمل شاغرة[33].

تعرف استراتيجية التوظيف (Staffing Strategy) هي سلسلة من العمليات يتم من خلالها تنظيم وتأهيل أعداد من العاملين ذوي المؤهلات للوظائف المناسبة وفي الوقت المناسب، لتحقيق الأهداف التنظيمية، ويتم قياسه من خلال الاستقطاب والاختيار والتعيين[34]. كما تعرف بأنها مجموعة الأنشطة المتسلسلة والمترابطة التي يتم القيام بها من أجل استقطاب موارد بشرية تتوافق في خصائصها مع خصائص المناصب الشاغرة والمعلن عنها واختيار أنسبها ليتم قبولها وتعيينها في المنصب الشاغر[35].

مما تقدم أعلاه يمكن أن نستخلص مفهوم شامل لاستراتيجية التوظيف ويمكن أن نقول بأنها مجموعة من الخطط المعمول بها في المدى الطويل أو القصير وتحتوي مجموعة من الأنشطة

---

[31] الدباغي، محمد رشيد، وناصري، احميدة (2018)، استراتجية توظيف الموارد البشرية وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية بين العمال دراسة حالة مؤسسة سونلغاز وحدة الانتاج - ادرار، رسالة ماجستير، جامعة أحمد دراية أدرار، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية، وعلوم التسيير، الجزائر، ص16.

[32] مومني، أحمد، وكابوية، خديجة (2023)، استراتيجية توظيف الموارد البشرية في المنظمة دراسة ميدانية كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية جامعة ادرار، رسالة ماجستير، جامعة احمد درايعية أدرار، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، الجزائر، ص42.

[33] يوسفي، احمد الامين، وبوسالم، أبو بكر (2019)، إستراتيجية توظيف الموارد البشرية وأثرها على التمكين الإداري دراسة ميدانية بمستشفى أحميدة بن عجيلة - الأغواط - الجزائر، المجلة الجزائرية للموارد البشرية، المجلد 4، العدد 1، الجزائر، ص43.

[34] الحجاج، أحمد محمد حمدان (2020)، أثر استراتيجيات التوظيف على جودة حياة العمل دراسة ميدانية على شركات التأمين الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، الأردن، ص9.

[35] شاكوج، سارة (2022)، أثر استراتيجية التوظيف على أداء العاملين في المنظمة دراسة حالة شركة الترامبديكا للصناعات الدوائية، رسالة ماجستير، المعهد العالي لإدارة الأعمال، سورية، ص3.

والعمليات (الاستقطاب، الاختيار، التعيين، الترقية ....) تعمل على إمداد المنظمة بأفراد ذات كفاءات عالية وأكبر قدر من الفاعلية لتحقيق أهداف المنظمة.

ثانياً: أهمية استراتيجية التوظيف

تعد استراتيجيات التوظيف ذات أهمية بالغة لشركات الحديثة باعتبارها المسؤولة عن ادخال القوى العاملة، وتعيين الأشخاص الأكثر الماماً بمتطلبات العمل، وذلك بتحقيق التوافق والانسجام بين جانبين مهمين يصدران عن التحليل الوظيفي التي تسبق التوظيف، وهما: الوصف الوظيفي، ويشمل المهام والواجبات والمسؤوليات والتعليمات المتعلقة بجانب الوظيفة، ومن الجانب الآخر التوصيف الوظيفي المتعلق بجانب الموظف، ويشمل المهارات والمؤهلات والقدرات والخصائص الأخرى التي يجب ان يمتلكها من سيشغل الوظيفة الشاغرة[36].

تنبثق أهمية استراتيجية التوظيف من كونها تلعب دوراً هاماً في إنجاح استراتيجيات إدارة الموارد البشرية، حيث أن استراتيجية التوظيف هي ركن أساسي في استراتيجيات إدارة الموارد البشرية، وتتولى إدارة الموارد البشرية مهمة إدارة شؤون العاملين في المنظمة خلال مسارهم الوظيفي، وذلك من خلال ما يسمى "عملية تكوين الموارد البشرية" والتي تتكون من عدة وظائف متسلسلة ومتكاملة تسعى إلى توفير موارد بشرية فعالة تخدم الأهداف المنظمة، هذه الوظائف هي: تحليل وتصميم العمل، تخطيط الموارد البشرية، توظيف الموارد البشرية، التدريب والتأهيل، تقييم الأداء وغيرها، حيث تلعب عملية التوظيف دوراً أساسياً من خلال ارتباطها بالوظائف السابقة من جهة والوظائف اللاحقة من ناحية أخرى[37].

كما تكمن أهمية التوظيف في الدور الفعال التي تشغله وهو توفير احتياجات الشركات من العاملين المناسبين والمؤهلين للقيام بأعمالها وذلك من خلال أبعادها الاستراتيجية الثلاث (الاستقطاب الاختيار والتعين) والقيام بكافة أنشطتها وإجراءاتها استناداً للخطط الموضوعة، تتمثل أهمية التوظيف بهدفها الرئيس وهو توفير أفضل العاملين من ذوي الكفاءات والمؤهلات وتزويد الشركات

[36] الحجاج، أحمد محمد حمدان (2020)، أثر استراتيجيات التوظيف على جودة حياة العمل دراسة ميدانية على شركات التأمين الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، الأردن.
[37] شاكوج، سارة (2022)، أثر استراتيجية التوظيف على أداء العاملين في المنظمة دراسة حالة شركة الترامبديكا للصناعات الدوائية، رسالة ماجستير، المعهد العالي لإدارة الأعمال، سورية، ص22.

بالأيدي العاملة التي تتطلبها لتحقيق الأهداف المرجوة منها[38]. وتظهر أهمية استراتيجية التوظيف من خلال ارتباطها بالاستراتيجيات الأخرى وفق الآتي[39]:

1- ترتبط استراتيجية التوظيف باستراتيجية تصميم وتحليل الوظائف، حيث تقدم الأخيرة قاعدة المعلومات اللازمة عن الوظيفة وشاغلها، وتساعدها على وضع المعايير الخاصة بالانتقاء والتي تضمن اختيار الأنسب من بين المتقدمين.
2- ترتبط استراتيجية التوظيف باستراتيجية تخطيط الموارد البشرية، من خلال ما توفره الأخيرة لها من تحديد نوعي وعددي للموارد البشرية التي تحتاج إليها المنظمة في الحاضر والمستقبل.
3- ترتبط استراتيجية التوظيف باستراتيجية التدريب وتنمية مهارات الموظف الجديد، لأنه كلما كانت عملية اختيار وتعيين العاملين الجدد ناجحة، سهل ذلك عملية تدريبهم وتأهيلهم، سواء بعد التعيين مباشرة، أو في المستقبل، الأمر الذي يؤدي إلى التقليل من التكاليف التي قد تتحملها المنظمة في حالة كانت عملية التوظيف أقل نجاحاً مما هو مطلوب.
4- ترتبط استراتيجية التوظيف باستراتيجية تقييم الأداء، حيث أن الأخيرة تكشف مستوى كفاءة التوظيف، وذلك بعد مرور فترة التجربة التي يخضع لها العامل الجديد.

كما إن الأهمية البارزة في استراتيجية التوظيف تكمن في جملة من العناصر تتمثل في[40]:

1- تحديد أنواع ومستويات وقدرات الموظفين التي تحتاجها المنظمة في المستقبل لوضع خطة فعالة عند إجراء عمليتي الاستقطاب والاختيار.
2- وضع خطط التوظيف لسد الفجوات وتحديد حاجة المنظمة من المواهب والمهارات والقضاء على الفائض، وكذلك الانتقائية في التوظيف يرتبط بقوة بالاتجاه الإيجابي للأداء التنظيمي.
3- استراتيجية التوظيف المبنية على أساس التخطيط الناجح للقوى العاملة الفاعلة والمرتبط مع استراتيجية المنظمة بشكل متكامل تعد عنصرا أساسيا في تطوير المنظمة وتحقيق التميز التنظيمي.

---

[38] الحجاج، أحمد محمد حمدان (2020)، أثر استراتيجيات التوظيف على جودة حياة العمل دراسة ميدانية على شركات التأمين الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، الأردن، ص17.

[39] شاكوج، سارة (2022)، أثر استراتيجية التوظيف على أداء العاملين في المنظمة دراسة حالة شركة الترامديكا للصناعات الدوائية، رسالة ماجستير، المعهد العالي لإدارة الأعمال، سورية، ص23.

[40] الدباغي، محمد رشيد، وناصري، احميدة (2018)، استراتجية توظيف الموارد البشرية وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية بين العمال دراسة حالة مؤسسة سونلغاز وحدة الانتاج - ادرار، رسالة ماجستير، جامعة أحمد دراية أدرار، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية، وعلوم التسيير، الجزائر، ص17.

4- تهدف إلى ملئ الوظائف الشاغرة ووضع الرجل المناسب في المكان المناسب من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.

5- رسم المسار الوظيفي للعمال من دون أي عراقيل، ووضع برامج للأجور العادلة، زيادة إنتاجية العامل الواحد، تخفيض التكاليف وتحقيق الأرباح من خلال الاستثمار في الموارد البشرية.

6- تلعب دور فعال في إنجاح استراتيجية الموارد البشرية. وتقليل من توظيف الشخص الخطأ، الغير المناسب والذي سيكلف للمنظمة الكثير، ووضع الشخص المناسب في المكان المناسب[41].

ثالثاً: أهداف التوظيف

يهدف التوظيف إلى استقطاب الأعداد الكافية من المترشحين المؤهلين وزيادة فعالية الاختيار والتعيين، من خلال جذب الأفراد المناسبين وتقليل عدد الأفراد غير المؤهلين، ويتجه الاختيار والتعيين إلى وضع الشخص المناسب في المكان والوقت المناسب، مما يجعل أمر تأهيله واستمراره في العمل قائماً، مما يسهم بتحقيق الإنتاجية الأفضل، بالإضافة إلى قوانين وتشريعات معظم الدول التي تؤكد على ضرورة المساواة والعدالة في الاختيار والتعيين، وان أهداف التوظيف تتمثل بقيام الشركات باختيار الأفراد المؤهلين ذوي المهارات المطلوبة لشغل الوظيفة الشاغرة، بالإضافة لتخفيض معدلات الدوران ودعم الاستراتيجية الشاملة للشركات[42].

تعتبر وظيفة التوظيف وظيفة رئيسية من وظائف إدارة الموارد البشرية باختلاف حجم المؤسسة، تقدر إدارات الموارد البشرية أنها تقضي 50 إلى 70% من وقتها على توظيف الموارد البشرية كل سنة. ومن أهداف التوظيف ما يلي[43]:

1- تأكيد وضمان الفرص لتنمية القدرات الذاتية وكفاءة العاملين.

2- الوصول إلى درجة الاشباع الأمثل لحاجات أو رغبات الأفراد.

3- تشجيع مبدأ مشاركة الأفراد في عملية اتخاذ القرارات.

4- ضمان وتأكيد كفاءة وقدرة وجدارة القيادة.

---

[41] يوسفي، احمد الامين، وبوسالم، أبو بكر (2019)، إستراتيجية توظيف الموارد البشرية وأثرها على التمكين الإداري دراسة ميدانية بمستشفى أحميدة بن عجيلة - الأغواط - الجزائر، المجلة الجزائرية للموارد البشرية، المجلد 4، العدد 1، الجزائر، ص43.

[42] الحجاج، أحمد محمد حمدان (2020)، أثر استراتيجيات التوظيف على جودة حياة العمل دراسة ميدانية على شركات التأمين الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، الأردن، ص17.

[43] يوسفي، احمد الامين، وبوسالم، أبو بكر (2019)، إستراتيجية توظيف الموارد البشرية وأثرها على التمكين الإداري دراسة ميدانية بمستشفى أحميدة بن عجيلة - الأغواط - الجزائر، المجلة الجزائرية للموارد البشرية، المجلد 4، العدد 1، الجزائر، ص44.

5- الوصول إلى الحد الأقصى من مساهمة الفرد لتحقيق أهداف المؤسسة.

6- تلبية حاجات المؤسسة من اليد العاملة المطلوبة.

رابعاً: أبعاد استراتيجية التوظيف

تتمثل أبعاد استراتيجية التوظيف بالآتي:

1- الاستقطاب (Recruitment):

يمثل الاستقطاب عمليات البحث والدراسة والتحري عن الموارد البشرية التي تتمتع بكفاءة وتأهيل مناسب وذلك بهدف شغل الوظائف الشاغرة في المنظمة على كافة المستويات الإدارية والقيام بجذبها والانتقاء من بينها لتحقيق الهدف المنشود للمنظمة في أقل وقت وأقل تكلفة ممكنة[44].

ويعرف بأنه مجموعة من الإجراءات تجريها إدارة الموارد البشرية في شركات التأمين، لجذب الأفراد المؤهلين من المصادر الداخلية والخارجية، بهدف إتاحة الفرصة لها باختيار وتعيين الأكثر كفاءة للعمل، ويتم قياسه من خلال جذب الكفاءات ومصادر الاستقطاب واجراءات الاستقطاب وشفافيتها[45]. وهي العملية التي يمكن بها جذب طالبي العمل للتقدم للمنظمة لشغل الوظائف الشاغرة، عن طريق استخدام وسائل الإعلان المتاحة كمدخل لتعريف الباحثين عن العمل بوجود فرص عمل بالمؤسسة، وبذلك يكون أمام الإدارة مجال أوسع لانتقاء أفضل العناصر المتقدمة[46].

2- الاختيار (Selection):

يعرف بأنه مجموعة من الإجراءات تجريها إدارة الموارد البشرية في الشركات، للمفاضلة بين كافة المتقدمين لشغل الوظيفة الشاغرة بطرق متعددة وانتقاء الأفضل بينهم ممن تتوافر فيه متطلبات العمل، ويتم قياسه من خلال المفاضلة بين المتقدمين وتكافؤ الفرص والاختبارات والمقابلات ونتائج عملية الاختيار[47]. وهي عملية التوافق بين الفرد والوظيفة، أي اتخاذ القرار الخاص بتعيين عدد

[4444] علام، وليد كامل محمدين كامل (2023)، أثر استراتيجية التوظيف المؤقت على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية بالتطبيق على العمالة المؤقتة بجامعة أسوان، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد الرابع عشر، العدد الثاني، مصر، ص525.

[45] الحجاج، أحمد محمد حمدان (2020)، أثر استراتيجيات التوظيف على جودة حياة العمل دراسة ميدانية على شركات التأمين الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، الأردن، ص10.

[46] شاكوج، سارة (2022)، أثر استراتيجية التوظيف على أداء العاملين في المنظمة دراسة حالة شركة الترامبديكا للصناعات الدوائية، رسالة ماجستير، المعهد العالي لإدارة الأعمال، سورية، ص3.

[47] الحجاج، أحمد محمد حمدان (2020)، أثر استراتيجيات التوظيف على جودة حياة العمل دراسة ميدانية على شركات التأمين الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، الأردن، ص10.

محدود من بين المتقدمين لشغل الوظائف الشاغرة في المنظمة، عبر التوفيق بين سمات الفرد المتقدم للوظيفة مع سمات الوظيفة ذاتها[48].

3- التعيين (Placement):

يعرف بأنه مجموعة من الإجراءات تجريها إدارة الموارد البشرية في الشركات، بإصدار قرار تعيين الفرد المناسب في المكان والوقت المناسبين، ومنحه الصلاحيات والمسؤوليات، ويبقى تحت الإشراف حتى تثبت كفاءته في العمل ويعين بشكل نهائي ويتم قياسه من خلال إجراءات عملية التعيين والقائمين على عملية التعيين وفترة التعيين الأولية[49]. وهو عملية المفاضلة بين المتقدمين لشغل الوظائف الشاغرة من خلال التأكد من البيانات المتقدمة للمنظمة، والحصول على موافقة الإدارة العامة على المترشحين المختارين، وإصدار القرار النهائي للتعيين[50].

خامساً: إجراءات التوظيف:

إن نجاح عملية التوظيف تعتمد على مجموعة من الإجراءات تقوم بها إدارة الموارد البشرية في المؤسسة وهذه الإجراءات تتمثل فيما يلي[51]:

1- تحديد الاحتياجات: وهي تعتبر أول خطوة تقوم بها المؤسسة وذلك بتخطيط القوى العاملة فيها. والذي يسمح بتحديد عدد ونوعية الأفراد التي تحتاج إليهم المؤسسة.

2- فرز الترشيحات: بعد إعلام مختلف المترشحين المحتملين عن حاجة المؤسسة للتوظيف وحثهم على إرسال طلب فيه كافة المعلومات الأساسية التي تساعد في عملية الفرز، وبعد عملية الفرز تقوم المؤسسة بإجابة المترشح إما ايجابا أو سلبا.

3- التعيين: بعد أن يمر الفرد على مرحلتي المقابلة والاختبارات يصبح مؤهلا للحصول على المنصب الشاغر.

4- التدريب: بعد تعيين الموظف الجديد تأتي مرحلة تدريبه وإخضاعه لفترة تجريبية قصد التأكد من مدى قدراته على التكيف مع المنصب الجديد.

---

[48] شاكوج، سارة (2022)، أثر استراتيجية التوظيف على أداء العاملين في المنظمة دراسة حالة شركة الترامبديكا للصناعات الدوائية، رسالة ماجستير، المعهد العالي لإدارة الأعمال، سورية، ص3.

[49] الحجاج، أحمد محمد حمدان (2020)، أثر استراتيجيات التوظيف على جودة حياة العمل دراسة ميدانية على شركات التأمين الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، الأردن، ص10.

[50] شاكوج، سارة (2022)، أثر استراتيجية التوظيف على أداء العاملين في المنظمة دراسة حالة شركة الترامبديكا للصناعات الدوائية، رسالة ماجستير، المعهد العالي لإدارة الأعمال، سورية، ص3.

[51] الدباغي، محمد رشيد، وناصري، احميدة (2018)، استراتجية توظيف الموارد البشرية وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية بين العمال دراسة حالة مؤسسة سونلغاز وحدة الانتاج - ادرار، رسالة ماجستير، جامعة أحمد دراية أدرار، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية، وعلوم التسيير، الجزائر، ص18.

5- الحوافز: وهي عبارة عن مجموعة العوامل والمؤثرات الخارجية التي تثير الفرد وتدفعه لأداء الأعمال الموكلة إليه في أحسن وجه عن طريق إشباع حاجاته ورغباته المعنوية.

6- العطلة وهناك عدة أنواع من العطل وهي كما يلي:

- عطلة رسمية سنوية: وهي عطلة سنوية أو موسمية تحددها كل حسب خطتها الانتاجية.
- عطلة مرضية وهي العطل التي تكون لسبب معين وجب إقراره من طرف الطبيب وتحديد مدته.
- عطلة بدون أجر فهي عطل يطالبها المستخدم لسبب ما ولا تمنح له إلا في حدود الحاجة.
- عطلة خاصة: وهي التي لأسباب مختلفة كزيادة مولود، أو زواج وغيرها.

7- العقوبة ونعني بها معاقبة كل عامل يقوم بمخالفة القوانين الداخلية للمؤسسة ولا يتقيد بها.

8- نهاية الخدمة وهي تعتبر آخر مرحلة من مراحل الحياة المهنية للعامل داخل المؤسسة، وتعود أسباب انتهاء الخدمة للمستخدم إلى طلب استقالته، تقاعده، فصله أو وفاته.

سادساً: العوامل المؤثرة في التوظيف:

من بين العوامل المؤثرة في التوظيف ما يلي[52]:

1- السياسة التنظيمية: ويقصد بها السياسة والطرق التي تعتمد عليها المؤسسة في عملية التوظيف إذ أمام المؤسسة العديد من المصادر منها الداخلية مثل الترقية والنقل والمصادر الخارجية مثل مكاتب التشغيل والجامعات، فعلى القائم بالتوظيف أن يقوم بدراسة هذه المصادر أي هذا السوق ومن تم التأكد من وجود المهارات والكفاءات المناسبة. وتعتمد أكثر المؤسسات على المصادر الداخلية في حدود إمكانيتها المتاحة فلابد من التأكد من وجود المهارات المطلوبة لشغل الوظائف الشاغرة.

2- سياسة رفع الأجور: أمام المؤسسة العديد من المنافسين الذين يقدمون عروض مغرية في الأجر من أجل جلب الموارد البشرية المتوفرة في سوق العمل والعاملين في المؤسسات الأخرى فيجب أن يقوم القائم بالتوظيف من وضع سياسة يرفع من خلالها الأجر إلى أعلى الدرجات بحيث يتم من خلال هذه السياسة جلب الكفاءات المتوفرة في سوق العمل وأيضا جلب عمال المؤسسات الأخرى للعمل بالمؤسسة والاستفادة من مهارتهم وخبرتهم وتدريبهم.

[52] الدباغي، محمد رشيد، وناصري، احميدة (2018)، استراتجية توظيف الموارد البشرية وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية بين العمال دراسة حالة مؤسسة سونلغاز وحدة الانتاج - ادرار، رسالة ماجستير، جامعة أحمد دراية أدرار، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية، وعلوم التسيير، الجزائر، ص19.

3- التوظيف على أساس قدرات الفرد: تسعى المؤسسات إلى توظيف الأفراد ليس فقط على أساس قدرتهم لشغل الوظائف الحالية، وإنما توجه جهودها لتوظيف الأفراد المناسبين لشغل وظائف حالية وأخرى مستقبلية أي توجه جهودها إلى وجود نظام فعال لتسيير المسار الوظيفي للعمال وتوظيف الأفراد على أساس قدرتهم وإمكانيتهم لشغل وظائف مستقبلية في المؤسسة.

سابعاً: مبادئ التوظيف:

إن الالتحاق بالوظيفة يسبقه مبادئ محددة لا بد من الأخذ عين الاعتبار من طرف الجهة المعنية بالقيام بعملية التوظيف وتمثل هذه المبادئ فيما يلي[53]:

1- مبدأ المساواة في التوظيف:

يقصد بمبدأ المساواة في مجال الوظيفة تحقيق العدالة بين الراغبين في الالتحاق بالوظيفة على أن تتوفر فيهم الشروط اللازمة التي تتوافق ومتطلبات الوظيفة الشاغرة المعلن عنها وهو مظهر من مظاهر المساواة بين الأفراد في الحقوق والواجبات العامة. اعتمد هذا المبدأ في روسيا في القرن الثامن عشر، ثم ما لبث أن تكرس بشكل صريح في إعلان حقوق الإنسان والمواطن الذي أعلنته الثورة الفرنسية في سنة 1789 في مادتها السادسة على أن جميع المواطنين متساويين في الالتحاق بالوظائف العامة لا فضل لأحدهم إلا بقدر ما يتمتع به من قدرات ومواهب.

ومن هنا أصبح هذا المبدأ يتسم بالعالمية والمبادئ الدستورية التي تحرص حول العالم على أن تضمه في دساتيرها ويمنع على التعرض لتوظيف شخص ترشح للوظيفة، وذلك بسبب عقيدته الدينية وميوله السياسي وعضويته في الأحزاب السياسية المعترف بها من قبل السلطات السياسية.

بالإضافة إلى الترقية الداخلي في صفوف الموظفين اللذين ليس لديهم مؤهلات علمية وإنما يتمتعون بتجربة في الميدان وكفاءات مكتسبة بحكم أقدميتهم والتي تسمح لهم بشغل وظائف في أعلى سلم وتقلد مناصب هامة وبذلك نلاحظ بأن مبدأ المساواة اتخذ أشكال مختلفة منها تصميم إجراء المسابقة كطريق للتوظيف وإخماد أثر عدم مساواة الفرص قصد إعطاء الفرص للجميع في التوظيف وتنظيم المسابقات الداخلية والخارجية في نفس السلك.

2- مبدأ الجدارة في التوظيف:

[53] كلثوم، جلايلي لويزة (2016)، استراتيجية التوظيف وأثرها في تحقيق الفعالية التنظيمية دراسة ميدانية بمقر نفطال تيارت، رسالة ماجستير، جامعة ابن خلدون تيارت، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية، الجزائر، ص12.

يقتضي الرفع من مستوى أداء الإدارة إلى أفضل الموارد البشرية والقدرة على تحمل مسؤوليتها، لذا لا بد من وضع نظام يكفل هذا الاختيار ويدعمه فكان مبدأ الجدارة والاستحقاق الأفضل لتحقيق ذلك يتم بتعيين لجنة محايدة ومستقلة يعهد إليها بمسؤولية تقدير مدى جدارة المترشحين المتقدمين واختيار كفوهم. نظام الجدارة أسلوب اختيار الموظفين والاحتفاظ بهم على أساس الصلاحية والجدارة. أما بالنسبة لخصائص هذا المبدأ:

أ- التعيين يقوم على القدرة والصلاحية.

ب-تقييم القدرة يكون بمعرفة لجنة محايدة.

ت-المسابقة هي الوسيلة الأنجح لاختيار المعارف والقدرات.

ث-عدم التمييز بين الموظفين على أي أساس كان تحقيقا للعدل والمساواة.

3- مبدأ الديمومة:

شرط قيام الموظف بعمل دائم هو الشرط الضروري وهام حتى يمكن إضفاء هذه الصفة عليه أي أن التوظيف عملية إدارية مستمرة والمقصود بدائمية العمل حتى يعتبر الشخص موظفا عاما وأن يكون هذا العمل داخلا في النشاط المرفق أو الخدمة التي يؤديها المرفق العام بحكم طبيعة نشاطه أو ما يقدمه من خدمات، كما أن هذا العمل يجب أن يكون لازما وضروري لاستمرار سير مرفق.

أن كل طريقة من هذه الطرق يخضع اختيارها لسياسة المنظمة في عمليات التقييم وسوف نوجز ذلك فيما يلي[54]:

1- تقييم الرئيس والمشرف: حيث يكون الأقرب للموظف ومراقب لأعماله بشكل يومي ويستطيع أن يقدم صورة كاملة عن أدائه ويفهمهم بسهوله، حيث إنه من أهم وأصدق جهات التقييم، لكن يؤخذ عليه أنه من الممكن أن يتأثر التقييم بموقف الموظفين من مشرفيهم.
2- تقييم رئيس المشرف المباشر: حيث يقوم الرئيس بمراجعة تقييم المشرف المباشر، وأحيانا يتدخل في عملية التقييم وفق توجيه الإدارة العليا، حيث يضيف نوع من الحيادية للتقييم.
3- التقييم المتبادل أو تقييم الاقتران: حيث يقيم العاملين بعضهم بعض وغالبا ما تدخل الاعتبارات الشخصية بالتقييم ولا يكون دقيق، حيث لا يعتمد بشكل رسمي.

[54] حمزة، طارق محمد عبد العزيز، وفانوس، نادر البير، وأمين، محمود أحمد محمود (2019)، أثر تقييم الأداء على الرضا الوظيفي للعاملين في بيئة العمل بالجهاز الإداري للدولة، مجلة العلوم البيئية، المجلد الثامن والأربعون، الجزء الأول، مصر.

4- تقييم اللجان: حيث يتم تشكيل لجان من الرؤساء والموظفين المحتكين مباشرة مع العاملين ويستطيعون إصدار تقييم عنهم، وذلك دون تحيز.

5- التقييم الذاتي: حيث يقوم الشخص أو الموظف بتقييم أدائه وهذه الطريقة تخلق الشعور بالمسؤولية لتحسين الأداء.

6- تقييم خبراء إدارة الموارد البشرية: حيث يستعان بهم لما لهم من الخبرة والمشورة.

المبحث الثاني: ماهية عملية تقييم أداء العاملين

اهتم الفكر الإداري التنظيمي بموضوع أداء العاملين، نتيجة لارتباطه بكفاءة المنظمات في تحقيق أهدافها في الوصول إلى ما تصبو إليه من رؤى وأهداف، وبما أن فاعلية أي منظمة ترتبط بشكل وثيق بكفاءة العنصر البشري، وقدرته على العمل، ورغبته فيه، باعتباره العنصر المؤثر في استخدام الموارد المادية المتاحة، لذلك تعتمد الإدارة في تعظيم مخرجاتها سواء أكانت انتاجية أم خدمية على ترشيد استخدام مواردها المتوافرة وخاصة البشرية منها[55].

أولاً: مفهوم تقييم أداء العاملين

يعد مفهوم الأداء من المفاهيم الواسعة التي تنطوي على العديد من المصطلحات المتعلقة بالنجاح والفشل، وبالتالي فقد تم ربط مفهوم الأداء بكل من مصطلحات الإنتاجية، الكفاءة، الفاعلية، حتى يعرف الأداء بأنه قيام الفرد بالأنشطة التي يتكون منها عمله، بمعنى أنه الإنجاز أو القدرة على تحقيق الأهداف[56].

ويعرف أداء العاملين بأنه سلوك وأنشطة يقوم بها الموظف تسهم في تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية وفقا للموارد المتاحة والأنظمة الإدارية والقواعد والإجراءات المحددة للعمل من خلال تدعيم الإدارة له والتدريب المستمر، كما يعرف الأداء الوظيفي بأنه مستوى إنجاز برنامج أو سياسة منفذة لتحقيق الغايات والأهداف والرؤية والمهام للمؤسسة حيث يشير إلى الإنجاز المتعلق بالوظيفة، حيث يشير الأداء إلى درجة إنجاز المهمة في العمل ويتطلب الأداء الوظيفي إظهار الفرد لسلوكيات رسمية يحقق من خلالها أهداف المنظمة[57].

اقترنت تسمية أداء العاملين بكفاءة الأداء، إنتاجية الأداء وغيرها. ويتمثل الأداء بمفهومه العام بأنه الشيء الذي يتفق عليه جميع الأشخاص الذين يعملون داخل أي مؤسسة من المؤسسات ويمثل ذلك عنصر مشترك بين كافة العاملين في المنظمة من أجل الوصول إلى الأهداف الحالية

---

[55] شاكوج، سارة (2022)، أثر استراتيجية التوظيف على أداء العاملين في المنظمة دراسة حالة شركة الترامديكا للصناعات الدوائية، رسالة ماجستير، المعهد العالي لإدارة الأعمال، سورية، ص33.

[56] شاكوج، سارة (2022)، أثر استراتيجية التوظيف على أداء العاملين في المنظمة دراسة حالة شركة الترامديكا للصناعات الدوائية، رسالة ماجستير، المعهد العالي لإدارة الأعمال، سورية، ص3.

[5757] علام، وليد كامل محمدين كامل (2023)، أثر استراتيجية التوظيف المؤقت على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية بالتطبيق على العمالة المؤقتة بجامعة أسوان، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد الرابع عشر، العدد الثاني، مصر، ص526.

والمستقبلية، المرحلية والاستراتيجية، حيث أن المدارس التقليدية في الإدارة ترى أن الأداء المتميز يتم من خلال القيام بممارسات إدارية وتطبيقية تؤدي إلى رفع مستوى الأداء الكلي للمنظمة[58].

يعد الأداء نشاط إنساني ذهني أو عضلي واحد، يسعى لتحقيق هدف محدد بشكل مسبق، يؤديه شخص أو أكثر في ظل علاقات اجتماعية مع الآخرين داخل أو خارج المنظمة ويكون عبارة عن تنفيذ مهمة واحدة أو أكثر تنفذ بشكل متكامل بأسلوب وطريقة معينة لتحقيق هدف محدد، وتحدد الأهداف في ظل العمل المطلوب إنجازه[59].

يمكن تعريف نظام تقييم الأداء بانه الطريقة المستخدمة لتطوير ووضع خطط الأداء (العناصر والمعايير) ووضع أساليب لتقييم الأداء وتوفير التغذية الراجعة للعاملين حول أدائهم، فضلا عن ضمان الاستخدام المناسب للإفراد والاستفادة من معلومات في صنع القرار وهو دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل وذلك للحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم في القيام بأعمالهم الحالية، والحكم على إمكانيات النمو والتقدم للفرد في المستقبل وتحمله لمسؤوليات أكبر أو ترقيته لوظيفة أخرى[60].

ثانياً: أهمية تقييم أداء العاملين

احتل موضوع دراسة أداء العاملين وتقييمه ومعرفة كيفية التحكم والسيطرة عليه، وتشخيص العوامل والمحددات التي تؤثر إيجاباً في سلوك الموارد البشرية الذين يمثلون بطبيعة الحال قدرة العمل في المنظمة[61]. موقعاً متقدماً من حيث الأهمية لدى إدارات المنظمة ومسؤوليها بمستوياتهم المختلفة، حيث يمثل الأداة والوسيلة التي يمكن من خلالها تمكين المنظمة من تحقيق أهدافها، لأن أداء المنظمة هو حصيلة تفاعل مجموعة الجهود المبذولة من قبل العاملين ومستوى تمتعهم بالكفاءة (القدرة + الرغبة) في أداء المهام الموكلة لهم. ويعد الأداء مفهوماً جوهرياً وهاماً للمنظمات كافة، فهو المرآة التي تعكس وضع المنظمات أو موظفيها، بمعنى أدق هو التفاعل بين السلوك والإنجاز

[58] شاكوج، سارة (2022)، أثر استراتيجية التوظيف على أداء العاملين في المنظمة دراسة حالة شركة الترامبديكا للصناعات الدوائية، رسالة ماجستير، المعهد العالي لإدارة الأعمال، سورية، ص33.

[59] شاكوج، سارة (2022)، أثر استراتيجية التوظيف على أداء العاملين في المنظمة دراسة حالة شركة الترامبديكا للصناعات الدوائية، رسالة ماجستير، المعهد العالي لإدارة الأعمال، سورية، ص34.

[60] عبد الجواد، عبد السلام محمد (2020)، مدى فاعلية نظام تقييم أداء العاملين وتأثيره على مستوى الأداء الوظيفي دراسة ميدانية على عينة من الموظفين العاملين بالمصرف التجاري الوطني في نطاق بلدية البيضاء - ليبيا)، جامعة عمر المختار، كلية الاقتصاد، ليبيا، ص8.

[61] شاكوج، سارة (2022)، أثر استراتيجية التوظيف على أداء العاملين في المنظمة دراسة حالة شركة الترامبديكا للصناعات الدوائية، رسالة ماجستير، المعهد العالي لإدارة الأعمال، سورية، ص33.

لإنتاج مخرجات ذات قيمة تساعد على بقاء المنظمة وعامليها ضمن البيئة التنافسية في سوق العمل.

أن نجاح المنظمات مرتبط بكفاءة العاملين فيها، لذلك كان الاهتمام الكبير بجانبي إدارة الأداء وتقييم الأداء، في سعي من قبل المنظمة بالارتقاء بأداء العاملين فيها من خلال تدريبهم وتحفيزهم باستمرار للوصول إلى أهدافها وحسب المعايير المحددة كمياً ونوعياً للجهد المبذول ونمط الأداء[62].

تقاس كفاءة الفرد بمقدار ما ينتجه في عمله، والأعمال المتوقعة في المستقبل، فتزيد خبرته وتزداد مهارته في اتخاذ القرارات، وإن دافعية الفرد نحو العمل ترتبط بوجود نظام فعال للحوافز المادية والمعنوية، كما يرتبط الأداء الناجح بالاستقرار الوظيفي للموظفين، حيث أن الموظف ذو الأداء المتدني يكون دائماً مهدداً بالاستغناء عنه[63].

ثالثاً: أبعاد أداء العاملين

تتمثل أبعاد الأداء الوظيفي فيما يلي[64]:

1- أداء المهام:

إن أداء الموظف هو مقياس يمكن استخدامه لمقارنة النتائج بتنفيذ المهام والمسئوليات التي قدمتها المنظمة في فترة معينة، تعرف أداء المهمة بأنه مدى قيام الفرد بفهم وظيفته وفقا للقدرات المعرفية من المبادئ والمعارف اللازمة لضمان أداء الوظيفة والقدرة على التعامل مع مهام متعددة.

2- الأداء السياقي:

يعد الأداء السياقى أحد المفاهيم التي تشمل الإجراءات غير المباشرة المتعلقة بالوظيفة حيث يحدث الأداء السياقى عندما يساعد الموظفين زملائهم الآخرين في العمل بشكل إستباقي والتمسك بعلاقات العمل الطيبة، كما يتمثل الأداء السياقى نوع من السلوكيات الإيجابية كالتطوع للعمل الإضافي ومساعدة الآخرين في القيام بمهام صعبة ونشر الحماس في العمل ومساعدة الآخرين عند الحاجة ومشاركة الموارد والمعلومات الهام للعمل قد يتبناها الأفراد عند القيام بمهامهم.

---

[62] شاكوج، سارة (2022)، أثر استراتيجية التوظيف على أداء العاملين في المنظمة دراسة حالة شركة الترامديكا للصناعات الدوائية، رسالة ماجستير، المعهد العالي لإدارة الأعمال، سورية.

[63] شاكوج، سارة (2022)، أثر استراتيجية التوظيف على أداء العاملين في المنظمة دراسة حالة شركة الترامديكا للصناعات الدوائية، رسالة ماجستير، المعهد العالي لإدارة الأعمال، سورية.

[64] علام، وليد كامل محمدين كامل (2023)، أثر استراتيجية التوظيف المؤقت على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية بالتطبيق على العمالة المؤقتة بجامعة أسوان، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد الرابع عشر، العدد الثاني، مصر، ص527.

3- الأداء التكيفي:

يمثل الأداء التكيفي تغيير السلوك لتلبية متطلبات البيئة أو الحدث أو الوضع الجديد وتشمل ظروف العمل المتقلبة والتحولات التكنولوجية والتغيرات في مهمة الفرد الأساسية وإعادة هيكلة المنظمة وما إلى ذلك.

رابعاً: معايير تقييم أداء العاملين

يقصد بمعايير تقييم الأداء المستويات التي يعتبر فيها الأداء جيداً ومرضياً، وإن تحديد هذه المعايير أمر ضروري لنجاح عملية تقييم الأداء، حيث أنها تساعد في تعريف العاملين بما هو مطلوب منهم بخصوص تحقيق اهداف المؤسسة، وتوجيه المديرين إلى الأمور التي ينبغي أن تؤخذ بعين الاعتبار لتطوير الأداء[65].

تعمل معايير تقييم الأداء على تحسين أداء عمل الموظفين من خلال مساعدتهم على تحقيق إمكاناتهم الكاملة في تنفيذ مهمة شركتهم وأيضا لتوفير المعلومات للموظفين والمديرين لاستخدامها في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل، كما أنها تقدم ملاحظات للموظفين وبالتالي فهي بمثابة وسيلة للتطوير الشخصي والوظيفي. ومع ذلك، فإن تقييمات الأداء تكتنفها الصعوبات نتيجة لطبيعتها المعقدة. لذلك[66].

هناك دور لتقييم الأداء كأداة للتطلع إلى ما يجب أن يقوم به الأشخاص في المنظمة من أجل تحقيق الغرض من الوظيفة لمواجهة التحديات الجديدة. ويعد تقييم الأداء عملية منهجية ودورية تقوم بتقييم الأداء الوظيفي لكل موظف وإنتاجيته فيما يتعلق ببعض المعايير المحددة مسبقا والأهداف التنظيمية. تم تعريف تقييم الأداء على أنه عملية تحديد وتقييم وتطوير أداء العمل للموظفين في المنظمة، بحيث يتم تحقيق الأهداف والغايات التنظيمية بشكل أكثر فاعلية، مع إفادة

---

[65] عبد الجواد، عبد السلام محمد (2020)، مدى فاعلية نظام تقييم أداء العاملين وتأثيره على مستوى الأداء الوظيفي دراسة ميدانية على عينة من الموظفين العاملين بالمصرف التجاري الوطني في نطاق بلدية البيضاء - ليبيا)، جامعة عمر المختار، كلية الاقتصاد، ليبيا، ص10.

[66] خريسات، سناء سالم محمد (2022)، تأثير نظام تقييم الأداء على إنتاجية الموظف، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد واحد واربعون، المملكة العربية السعودية، ص635.

الموظفين في نفس الوقت من حيث التقدير، وتلقي التعليقات، وتلبية احتياجات العمل وتقديم التوجيه المهني[67]. ويمكن تصنيف معايير تقييم أداء العاملين وفق المجالات الرئيسية التالية[68]:

1- معايير نواتج أداء العاملين: تعتبر النتائج المحصلة النهائية للأداء الهدف الأول للتقييم ومن السهل قياسها في معظم الأحيان فهي تتمثل في حجم وكمية الإنتاج، جودة الإنتاج، الزمن المحدد للإنتاج، عدد الحوادث، تكلفة تحقيق النتائج.
2- معايير سلوك أداء العاملين: عند تقييم سلوك العامل يتم التطرق إلى الأفعال التصرفات والعادات التي يتبعها في أداء عمله، حيث يمكن قياس سلوك الفرد على أساس احترام وقت العمل، معالجة شكاوى العملاء، إدارة الاجتماعات، كتابة التقارير، المواظبة على العمل التعاون مع الزملاء، حل المشكلات، اتخاذ القرارات.
3- معايير صفات شخصية: يقصد بها المزايا الإيجابية التي يتحلى بها الفرد أثناء تأدية عمله حتى تمكنه من تأديته بنجاح، ومثال عليها الفهم، الانتباه، المبادأة، دافعية العمل، الاتزان الانفعالي، الأمانة.

خامساً: شروط فعالية نظام تقييم الأداء

يقصد بفاعلية نظام تقييم الأداء مجموعة الخصائص التي يجب أن يتحلى بها نظام تقييم الأداء كالشمولية، وتوضيحه لتقديرات الأداء الحقيقي، ومراعاة الوصف الوظيفي والأهداف التي يراد تحقيقها من تطبيق نظام تقييم الأداء والتعرف على أوجه القوة والضعف، وتحسين الأداء بشكل عام وبالرغم من وجود الكثير من المشاكل والمعوقات التي تواجه عملية تقييم الأداء إلا إنه يمكن التغلب عليها من خلال وضع نظام له معايير وأساليب أكثر دقة وموضوعية وفعالية ويعتمد على أساس علمي سليم لتقييم الأداء، وذلك بتوافر الشروط التالية[69]:

1- تحديد أهداف واضحة للمنظمة ولكل وحدة تنظيمية (اهداف تقييم الأداء).
2- وجود معايير أداء واضحة ومنطقية لجميع الوظائف، كما يجب وضع سياسة موحدة للتقييم بحيث يستخدم المشرفين نفس المعايير في تقييم أداء موظفيهم، وأن يكون الموظفين على علم

[67] خريسات، سناء سالم محمد (2022)، تأثير نظام تقييم الأداء على إنتاجية الموظف، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد واحد واربعون، المملكة العربية السعودية، ص636.
[68] عبد الجواد، عبد السلام محمد (2020)، مدى فاعلية نظام تقييم أداء العاملين وتأثيره على مستوى الأداء الوظيفي دراسة ميدانية على عينة من الموظفين العاملين بالمصرف التجاري الوطني في نطاق بلدية البيضاء - ليبيا)، جامعة عمر المختار، كلية الاقتصاد، ليبيا، ص10.
[69] عبد الجواد، عبد السلام محمد (2020)، مدى فاعلية نظام تقييم أداء العاملين وتأثيره على مستوى الأداء الوظيفي دراسة ميدانية على عينة من الموظفين العاملين بالمصرف التجاري الوطني في نطاق بلدية البيضاء - ليبيا)، جامعة عمر المختار، كلية الاقتصاد، ليبيا، ص8.

بهذه المعايير وأهميتها ووزنها النسبي وذلك لتحقيق مبدأ المساواة في التقييم (معايير تقييم الأداء).

3- اتباع أساليب سليمة وصحيحة في عملية التقييم وتدريب كافة الرؤساء على كيفية إجراء وتطبيق هذه الأساليب (أساليب تقييم الأداء).

4- فهم سلوكيات الأفراد وأتباع الأهداف والمعايير، وأن يستند التقييم إلى بيانات ومعلومات موضوعية ولها أصول كافية يمكن الرجوع إليها.

5- ضرورة وجود تناسب بين معايير الأداء والأهداف المحددة لها سلفا، فالأداء الذي تتطابق نتائجه مع الأهداف والمعايير التي حددت لقياسه يعتبر أداء مناسبا وبالتالي ناجحا.

سادساً: العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والتوظيف وتقييم أداء العاملين

يشهد عالم التوظيف تحولاً جذرياً بفضل التطور المتسارع للذكاء الاصطناعي. فبعد أن كانت العمليات التوظيفية تعتمد بشكل كبير على العامل البشري، بات الذكاء الاصطناعي يلعب دوراً محورياً في مختلف مراحل دورة حياة الموظف، بدءاً من مرحلة التوظيف وحتى تقييم الأداء. ولعل أبرز الطرق التي يسهم بها الذكاء الاصطناعي في تحسين عمليات التوظيف وتقييم الأداء ما يلي[70]:

في مرحلة التوظيف:

1- سرعة وكفاءة في فرز السير الذاتية: يستطيع الذكاء الاصطناعي فحص آلاف السير الذاتية في وقت قياسي، وتحديد المرشحين الأكثر ملاءمة للشواغر الوظيفية بناءً على مجموعة من المعايير المحددة مسبقاً.
2- تحليل اللغات الطبيعية: يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل اللغات الطبيعية في السير الذاتية ورسائل التغطية، واستخراج الكلمات المفتاحية والمهارات التي تتطابق مع متطلبات الوظيفة.
3- تقييم المرشحين المبدئي: من خلال تطبيقات الذكاء الاصطناعي، يمكن إجراء مقابلات أولية آلية لتقييم مهارات التواصل والتفكير لدى المرشحين.
4- توقع الأداء المستقبلي: يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل بيانات المرشحين السابقة، مثل نتائج الاختبارات والخبرات العملية، لتوقع أدائهم المحتمل في الوظيفة.

تقييم أداء العاملين:

1- تحليل البيانات الضخمة: يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل كميات هائلة من البيانات المتعلقة بأداء الموظفين، مثل بيانات الأداء، وملاحظات المدراء، وتقييمات الأقران، لتحديد نقاط القوة والضعف.
2- توفير تغذية راجعة مستمرة: يمكن للذكاء الاصطناعي توفير تغذية راجعة فورية ومخصصة للموظفين بناءً على أدائهم، مما يساعدهم على تحسين أنفسهم.

[70] Chukwuka, E. J., & Dibie, K. E. (2024). Strategic Role of Artificial Intelligence (AI) on Human Resource Management (HR) Employee Performance Evaluation Function. *International Journal of Entrepreneurship and Business Innovation*, *7*(2), 269-282.

3- تحديد احتياجات التدريب والتطوير: يمكن للذكاء الاصطناعي تحديد الفجوات في المهارات والمعرفة لدى الموظفين، واقتراح برامج تدريبية مخصصة.
4- توقع الانسحاب: يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل البيانات المتعلقة بسلوك الموظفين لتوقع احتمال انسحابهم، مما يتيح للشركات اتخاذ الإجراءات اللازمة للحفاظ على موظفيها[71].

كما تُحدث أنظمة الذكاء الاصطناعي، مثل أنظمة تحليل السير الذاتية وروبوتات المحادثة، ثورة في مجال الموارد البشرية، وتؤثر بشكل كبير على عمليات التوظيف وتقييم أداء الموظفين. إليك نظرة تفصيلية على هذا التأثير[72]:

تأثير أنظمة تحليل السير الذاتية:

1- سرعة وكفاءة أكبر: تستطيع هذه الأنظمة تحليل مئات السير الذاتية في وقت قصير، مما يسرع عملية الفرز الأولي ويوفر وقتاً وجهداً كبيراً لموظفي الموارد البشرية.
2- دقة أعلى في التطابق: تستخدم هذه الأنظمة خوارزميات معقدة لتحليل الكلمات المفتاحية والمهارات والخبرات المذكورة في السير الذاتية، مما يزيد من دقة مطابقة المرشحين مع الوظائف الشاغرة.
3- تقييم موضوعي: تعتمد هذه الأنظمة على معايير محددة مسبقاً لتقييم المرشحين، مما يقلل من التحيز الشخصي في عملية الاختيار.
4- اكتشاف المواهب الخفية: يمكن لهذه الأنظمة اكتشاف مواهب ومهارات قد لا تظهر بشكل واضح في السيرة الذاتية التقليدية.
5- تخصيص تجربة المرشح: يمكن لهذه الأنظمة تخصيص تجربة المرشح من خلال تقديم أسئلة ذات صلة وتوفير معلومات حول الشركة والوظيفة.

تأثير روبوتات المحادثة:

1- توفير الدعم المستمر: يمكن لروبوتات المحادثة الإجابة على أسئلة الموظفين المتعلقة بالسياسات والإجراءات، وتقديم الدعم الفني، وتوفير المعلومات حول البرامج التدريبية.

[71] Qin, S., Jia, N., Luo, X., Liao, C., & Huang, Z. (2023). Perceived fairness of human managers compared with artificial intelligence in employee performance evaluation. Journal of Management Information Systems, 40(4), 1039-1070.
[72] Alrashedi, A., & Abbod, M. (2021). The effect of using artificial intelligence on performance of appraisal system: a case study for University of Jeddah Staff in Saudi Arabia. In Intelligent Systems and Applications: Proceedings of the 2020 Intelligent Systems Conference (IntelliSys) Volume 1 (pp. 145-154). Springer International Publishing.

2- تقييم الأداء المستمر: يمكن استخدام روبوتات المحادثة لجمع ملاحظات الأداء من الموظفين بشكل مستمر، مما يساعد على تحديد نقاط القوة والضعف وتوفير تغذية راجعة فورية.

3- تسهيل عملية التوظيف: يمكن استخدام روبوتات المحادثة في المراحل الأولى من عملية التوظيف، مثل الإجابة على أسئلة المتقدمين وتحديد مواعيد المقابلات.

4- تحسين تجربة الموظف: يمكن لروبوتات المحادثة توفير تجربة موظف أفضل من خلال تلبية احتياجاتهم بسرعة وفعالية[73].

تأثير أنظمة تقييم الأداء الآلية:

1- دقة أعلى في التقييم: تستطيع هذه الأنظمة تقييم أداء الموظفين بناءً على بيانات محددة وكمية، مما يقلل من التحيز الشخصي في التقييم ويضمن عدالة أكبر.

2- تقييم مستمر: يمكن لهذه الأنظمة تقييم الأداء بشكل مستمر، وليس فقط في فترات زمنية محددة، مما يسمح بتقديم تغذية راجعة فورية للموظفين.

3- تحليل أعمق للأداء: تتيح هذه الأنظمة تحليل الأداء بشكل أعمق، وتحديد نقاط القوة والضعف لدى الموظفين، مما يساعد في وضع خطط تطوير شخصية أكثر فعالية.

4- تخصيص برامج التدريب: يمكن استخدام البيانات التي يتم جمعها من خلال هذه الأنظمة لتخصيص برامج التدريب لتلبية احتياجات كل موظف على حدة.

5- زيادة الوعي بأهداف الأداء: تساعد هذه الأنظمة الموظفين على فهم أهدافهم بشكل أفضل والعمل على تحقيقها[74].

تأثير أدوات تحليل البيانات الضخمة:

1- تحديد المواهب: يمكن استخدام هذه الأدوات لتحليل بيانات كبيرة عن الموظفين، مثل سجلات الأداء، والمؤهلات، والتقييمات، لتحديد المواهب الكامنة وتوجيههم نحو المناصب المناسبة.

---

[73] Prentice, C., Dominique Lopes, S., & Wang, X. (2020). Emotional intelligence or artificial intelligence–an employee perspective. Journal of Hospitality Marketing & Management, 29(4), 377-403.

[74] Bhardwaj, G., Singh, S. V., & Kumar, V. (2020, January). An empirical study of artificial intelligence and its impact on human resource functions. In 2020 International Conference on Computation, Automation and Knowledge Management (ICCAKM) (pp. 47-51). IEEE.

2- تحسين عملية التوظيف: يمكن استخدام هذه الأدوات لتحليل بيانات المرشحين وتحديد أفضل المرشحين للوظائف الشاغرة، مما يزيد من فرص نجاح عملية التوظيف.

3- توقع الاحتياجات المستقبلية: يمكن استخدام هذه الأدوات لتوقع الاحتياجات المستقبلية للقوى العاملة، مما يساعد الشركات على التخطيط بشكل أفضل وتجنب نقص الكفاءات.

4- تحسين اتخاذ القرارات: توفر هذه الأدوات رؤى قيمة تساعد المديرين على اتخاذ قرارات أفضل بشأن الموارد البشرية.[75]

[75] Pereira, V., Hadjielias, E., Christofi, M., & Vrontis, D. (2023). A systematic literature review on the impact of artificial intelligence on workplace outcomes: A multi-process perspective. Human Resource Management Review, 33(1), 100857.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

أولاً: لمحة عن شركات التأمين في سورية والتقانات المطبقة فيها

انطلاقاً من أهمية التأمين وما يحققه من أمان وضمان للأفراد فقد اهتمت الحكومة السورية بهذه الصناعة، وسارع المشرع السوري إلى إصدار المراسيم التشريعية التي تنظم عمل هذا القطاع وصدر المرسوم التشريعي رقم 43 عام 2005، الناظم لأعمال قطاع التأمين، والمرسوم التشريعي رقم 68 عام 2004 القاضي بإحداث هيئة الإشراف على التأمين.

تأسست شركة الضمان السورية بموجب المرسوم /226/ تاريخ 1952/8/7 وهي مؤسسة اجتماعية خدمية اقتصادية تلبي حاجات الفرد والمجتمع الضرورية في الوقاية والاحتياط من الأخطار والتخفيف من أثارها وتبعاتها عند تحققها وحدوثها ذلك أن جوهر فكرة التأمين يقوم على أساس التشارك بين الأشخاص الطبيعيين أو الاعتباريين المعرضين لنفس الخطر في تحمل أعبائه قبل وبعد الخطر.

وتأسس "الاتحاد السوري لشركات التأمين" بموجب المرسوم التشريعي رقم 43 عام 2005 وبدأ العمل رسمياً عام2007. يهدف إلى رعاية مصالح أعضائه وتطبيق قواعد ممارسة المهنة وتمثيلهم لدى أي جهة فيما يتعلق بأعمال التأمين وإلى تقوية الروابط وتعميق التعاون بين شركات التأمين وإعادة التأمين السورية حيث يحق للاتحاد في سبيل تحقيق أهدافه القيام بجميع المهام والصلاحيات الآتية: (المادة 40 من المرسوم التشريعي رقم 43 لعام 2005.)

تُحدث تقنيات الذكاء الاصطناعي تحولاً جذرياً في شركات التأمين، مما يجعلها أكثر كفاءة وفعالية. وفي الواقع الحالي لشركات التأمين تبين أنها تستخدم الذكاء الاصطناعي لأغراض تحليل البيانات والدردشة ولا تستخدمها في عمليات التوظيف ومن أهم التقنيات المستخدمة حالياً لدى الشركات:

1. التعلم الآلي (Machine Learning):

– التنبؤ بالمخاطر: تستخدم الخوارزميات لتحليل كميات هائلة من البيانات التاريخية لتحديد العوامل المؤثرة في حدوث الخسائر، مما يساعد في تقييم المخاطر بشكل أكثر دقة وتحديد أسعار أقساط تنافسية.

– كشف الاحتيال: يساعد في اكتشاف الحالات المشبوهة من خلال تحليل أنماط السلوك غير المعتادة، مما يقلل من الخسائر الناتجة عن الاحتيال.

– تخصيص المنتجات: يمكن لشركات التأمين تقديم منتجات مخصصة لاحتياجات كل عميل بناءً على تحليل بياناته الشخصية وسلوكه.

2. معالجة اللغة الطبيعية (Natural Language Processing):

– دعم العملاء: تستخدم شاتبوت الذكية المدعومة بـ NLP للرد على استفسارات العملاء بشكل فوري ودقيق، مما يحسن تجربة العملاء.

– تحليل العقود: يمكن لـ NLP تحليل العقود التأمينية المعقدة بسرعة ودقة، مما يقلل من الأخطاء البشرية.

– تحليل الملاحظات: تحليل الملاحظات الطبية والمستندات الأخرى لتقييم المطالبات بشكل أسرع وأكثر دقة.

3. روبوتات المحادثة (Chatbots):

– خدمة العملاء 7/24: توفر روبوتات المحادثة دعماً للعملاء على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع، مما يزيد من رضا العملاء.

– الأتمتة: تقوم بأتمتة المهام الروتينية مثل الإجابة على الأسئلة المتكررة وتقديم المعلومات الأساسية.

4. تحليل الصور والفيديو:

– تقييم الأضرار: يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي لتحليل الصور والفيديو لتقييم الأضرار الناتجة عن الحوادث بشكل أسرع وأكثر دقة.

– كشف الاحتيال: يمكن للذكاء الاصطناعي اكتشاف التلاعب بالصور والفيديو المستخدمة في تقديم المطالبات.

ثانياً: أداة الدراسة

تناولت الدراسة تحليل آراء عينة الدراسة وذلك من خلال تحليل استبانة تم توزيعها الكترونياً وقد بلغ عدد الاستبانات الموزعة الصالحة للتحليل (67) استبانة تم تحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS الإصدار الخامس والعشرون وعند مستوى دلالة 0.05. تم استخدام عدد من المقاييس الإحصائية الوصفية والاستدلالية والاختبارات التي تلائم فرضيات الدراسة وتخدم أهدافها، وهي التكرارات والنسب المئوية، وعرض الاحصاءات الوصفية باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار الفرضيات باستخدام الانحدار الخطي البسيط والمتعدد.

ثالثاً: تصميم الاستبانة

صممت الاستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي (5) موافق بشدة، (4) موافق، (3) محايد، (2) غير موافق، (1) غير موافق بشدة، وذلك في قسمين أساسيين: القسم الأول: مُخصص للأسئلة العامة ويشمل المعلومات الشخصية عن أفراد عينة البحث، وهي: المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، الموقع الوظيفي وقد ضم القسم الثاني متغيرات الدراسة.

1- المتغير المستقل:

أ- روبوتات المحادثة: بواقع (7) عبارات

ب-أنظمة تحليل السير الذاتية: بواقع (9) عبارات.

ت-أنظمة تقييم الأداء الآلية: بواقع (6) عبارات.

2- المتغير التابع:

أ- عمليات التوظيف: بواقع (7) عبارات.

ب-تقييم أداء العاملين: بواقع (5) عبارات.

رابعاً: اختبار ثبات الاستبانة

تم اختبار ثبات الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha وذلك لقياس الاتساق الداخلي بين عباراتها.

الجدول رقم (1) نتائج اختبار Cronbach's Alpha

المحور	اختبار الثبات معامل ألفا كرونباخ	اختبار الصدق معامل ارتباط بيرسون
روبوتات المحادثة	0.717	0.846
أنظمة تحليل السير الذاتية	0.841	0.917
أنظمة تقييم الأداء الآلية	0.799	0.893
عمليات التوظيف	0.722	0.849
تقييم أداء العاملين	0.756	0.869

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي spss

يوضح الجدول رقم (1) نتائج التحليل لمعامل Cronbach's Alpha لأسئلة كل محور من محاور الاستبانة المتعلقة بمتغيرات الدراسة، حيث ظهرت بقيم أكبر من 0.7 وهي ما يمكن اعتبارها قيمة جيدة لثبات الاتساق الداخلي ومقبولة لأغراض التحليل الاحصائي، كما ظهرت قيمة معامل الصدق بقيم أكبر من 0.05 وبالتالي فإن الاستبانة تتمتع بالصدق إلى جانب الثبات ويمكن الاعتماد على استجابات أفراد العينة في اشتقاق النتائج المتعلقة بمجتمع الدراسة.

خامساً: اختبار صلاحية البيانات للتحليل الإحصائي:

1- اختبار التداخل الخطي

تعتمد قوة النموذج الخطي أساساً على فرضية استقلال كل متغير من المتغيرات المستقلة؛ ونتيجةً ذلك تم استخدام اختبار التداخل الخطي لاختبار صلاحية البيانات للتحليل الإحصائي، الذي تم اقتراحه من قِبل العالم (marquardt,1970). وقد تم فحص التداخل الخطي من خلال مقياس (Variance Inflation Factor-VIF)، حيث يمكن التكهن بوجود التداخل الخطي عند زيادة قيمة مقياس معالم تضخم التباين (VIF) عن 10، فقد تم فحص التداخل الخطي من خلال احتساب معامل (Tolerance) لكل متغير من المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، ومن ثم إيجاد معامل (Variance Inflation Factor-VIF) حيث يعدُّ بمثابة قياس لتأثير الارتباط بين المتغيرات المستقلة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2) اختبار التداخل الخطي لمتغيرات الدراسة

Coefficientsa			
Collinearity Statistics		Model	
VIF	Tolerance		
1.368	0.659	روبوتات المحادثة	X1
2.258	0.485	أنظمة تحليل السير الذاتية	X2
2.159	0.478	أنظمة تقييم الأداء الآلية	X3

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي spss

يتبين من خلال الجدول رقم (2) أن قيمة (VIF) لم تتجاوز قيمة (10) للمتغيرات الخاضعة للدراسة لذلك فإنّ نموذج الدراسة لا يعاني من مشكلة التداخل الخطي، والارتباط بين المتغيرات ليس له دلالة إحصائية.

2- اختبار الارتباط الذاتي (Autocorrelation Test)

يتم إجراء هذا الاختبار للتأكد من عدم وجود مشكلة الارتباط الذاتي في النموذج، وذلك بإجراء اختبار (Durbin Watson) حيث تظهر المشكلة إذا كانت القيم المتجاورة للمتغيرات مترابطة مما يؤثر في صحة النموذج، حيث سيظهر أثر غير حقيقي للمتغيرات المستقلة في المتغير التابع بدرجة كبيرة جراء ذلك الارتباط، حيث تتراوح قيمة هذا الاختبار ما بين (0- 4)، فإذا اقتربت قيمة (D.W) من الصفر يكون هناك ارتباط ذاتي موجب، والعكس إذا اقتربت قيمته من (4) فإنه يكون هناك ارتباط سالب قوي، وينعدم وجوده عند القيمة المتوسطية للمعاملة. وتم التأكد من عدم وجود ارتباط ذاتي بين المتغيرات، وذلك بإجراء اختبار (Durbin Watson) وقد أظهرت نتائج الاختبار كما يلي:

الجدول رقم (3) نتائج اختبار Durbin Watson

Model Summary
Durbin-Watson
1.79

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي spss

يبين الجدول رقم (3) أن قيمة Durbin-Watson قد بلغت (1.79) وهي قيمة قريبة من القيمة المتوسطية لمعاملة داربن (2) مما يدل على عدم وجود ارتباط ذاتي يؤثر في صحة النتائج.

سادساً: تحليل خصائص عينة الدراسة

الجدول رقم (4) توزع أفراد العينة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية
إجازة جامعية	49	%73.1
ماجستير	17	%25.4
دكتوراه	1	%1.5
المجموع	67	%100

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي spss

يشير الجدول رقم (4) إلى إن ما نسبته 73.1% من أفراد العينة من حملة الإجازة الجامعية ويليه ما نسبته 25.4% من أفراد العينة من الحاصلين على درجة الماجستير ويليه ما نسبته 1.5% من أفراد العينة من الحاصلين على درجة الدكتوراه، مما يدل على المستوى التعليمي الجيد لأفراد العينة.

الجدول رقم (5) توزع أفراد العينة وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	العدد	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	3	%4.5
من 5 إلى 10 سنوات	1	%1.5
من 10 إلى 14 سنة	39	%58.2
15 سنة فأكثر	24	%35.8
المجموع	67	%100

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي spss

يبين الجدول رقم (5) إن ما نسبته 58.2% من أفراد العينة من زوي الخبرة من 10 إلى 14 سنة ويليه ما نسبته 35.8% من أفراد العينة من زوي الخبرة 15 سنة فأكثر ويليه ما نسبته 4.5% من أفراد العينة من زوي الخبرة أقل من 5 سنوات ويليه ما نسبته 1.5% من أفراد العينة من زوي الخبرة من 5 إلى 10 سنوات مما يدل على الخبرة الجيدة لأفراد العينة.

الجدول رقم (6) توزع أفراد العينة وفقاً لمتغير الموقع الوظيفي

الموقع الوظيفي	العدد	النسبة المئوية
موظف إداري	30	%44.8
موظف فني	37	%55.2
المجموع	67	%100

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي spss

يوضح الجدول رقم (6) إن ما نسبته 55.2% من أفراد العينة من الموظفين الفنيين، ويليه ما نسبته 44.8% من أفراد العينة من الموظفين الإداريين.

سابعاً: الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة

تتضمن الإحصاءات الوصفية قيم كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات الاستبانة ولإجمالي كل محور للوصول إلى الأهمية النسبية لكل منها، حيث تم اعتبار أن الحد الفاصل بين الأهمية المرتفعة والمتوسطة قيمة المتوسط البالغة 3.4.

الجدول رقم (7) الأهمية النسبية للموافقات

فئات قيم المتوسط الحسابي	التقدير
من 1 إلى 1.79	درجة موافقة منخفضة جدا
من 1.8 إلى 2.59	درجة الموافقة منخفضة
من 2.6 إلى 3.39	درجة الموافقة متوسطة
من 3.4 إلى 4.19	درجة الموافقة مرتفعة
من 4.2 إلى 5	درجة الموافقة مرتفعة جدا

المصدر: إعداد الطالبة

1- نتائج قياس روبوتات المحادثة:

تم حساب قيم كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لروبوتات المحادثة وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (8) نتائج قياس روبوتات المحادثة

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
تعد روبوتات المحادثة فعالة في إجراء المقابلات الأولية	3.687	0.666	موافقة مرتفعة
تساعد روبوتات المحادثة في توفير الوقت والجهد في عملية التوظيف	3.456	0.148	موافقة مرتفعة
تمتلك روبوتات المحادثة القدرة على تقييم مهارات التواصل لدى المرشحين بشكل فعال	3.654	0.258	موافقة مرتفعة
تساعد روبوتات المحادثة في جذب المزيد من المرشحين المؤهلين	3.748	0.687	موافقة مرتفعة
تساعد روبوتات المحادثة في تقليل التحيزات اللاواعية في عملية التوظيف	3.258	0.212	موافقة متوسطة
توفر روبوتات المحادثة معلومات دقيقة وواضحة للمرشحين حول الوظيفة والشركة	3.651	0.232	موافقة مرتفعة
تستخدم روبوتات المحادثة لتقييم مهارات حل المشكلات لدى المرشحين	3.158	0.336	موافقة متوسطة
روبوتات المحادثة	3.516	0.369	موافقة مرتفعة جداً

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي spss

يوضح الجدول رقم (8) أن المتوسط الحسابي لكامل المحور بلغ 3.51 بموافقة مرتفعة وبانحراف معياري 0.47 حيث حظيت معظم العبارات بموافقة مرتفعة تجاوز المتوسط الحسابي لها 3.4، وبالتالي فإن المستقصى آرائهم موافقون في حكمهم على مضمون هذه العبارات، وبالتالي هناك مستوى يفوق المحايد لإدراك أفراد العينة لأهمية روبوتات المحادثة لدى شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية وذلك من وجهة نظر أفراد العينة.

ومن الملاحظ أن أعلى متوسط كان في عبارة (تساعد روبوتات المحادثة في جذب المزيد من المرشحين المؤهلين) بمتوسط حسابي 3.74، بينما كان أقل متوسط في عبارة (تستخدم روبوتات المحادثة لتقييم مهارات حل المشكلات لدى المرشحين) بمتوسط حسابي 3.15.

2- نتائج قياس أنظمة تحليل السير الذاتية:

تم حساب قيم كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأنظمة تحليل السير الذاتية وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (9) نتائج قياس أنظمة تحليل السير الذاتية

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
تساعد أنظمة تحليل السير الذاتية في تحديد المرشحين المناسبين بشكل أكثر دقة	3.698	0.369	موافقة مرتفعة
تقلل أنظمة تحليل السير الذاتية من التحيز في عملية الاختيار	3.987	0.587	موافقة مرتفعة
تسهم أنظمة تحليل السير الذاتية في تحديد الكلمات المفتاحية ذات الصلة بدقة	3.478	0.784	موافقة مرتفعة
يمكن لأنظمة تحليل السير الذاتية تقييم الخبرة العملية للمرشحين بشكل دقيق	3.874	0.687	موافقة مرتفعة

يمكن لأنظمة تحليل السير الذاتية التعامل مع صيغ مختلفة للسير الذاتية	3.569	0.874	موافقة مرتفعة
يمكن لأنظمة تحليل السير الذاتية تحديد الفجوات في السيرة الذاتية	3.125	0.458	موافقة متوسطة
يمكن لأنظمة تحليل السير الذاتية اكتشاف أي معلومات مضللة في السير الذاتية	3.398	0.862	موافقة متوسطة
يمكن لهذه الأنظمة تقييم إمكانية تطوير المرشحين	3.339	0.7221	موافقة متوسطة
يمكن لهذه الأنظمة التعامل مع السير الذاتية المكتوبة بلغات مختلفة	3.758	0.425	موافقة مرتفعة
أنظمة تحليل السير الذاتية	3.5867	0.458	موافقة مرتفعة

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي spss

يبين الجدول رقم (9) أن المتوسط الحسابي لكامل المحور قد بلغ 3.58 بموافقة مرتفعة وبانحراف معياري 0.45 حيث حظيت معظم العبارات بموافقة مرتفعة تجاوز المتوسط الحسابي لها 3.4، وبالتالي فإن المستقصى آرائهم موافقون في حكمهم على مضمون هذه العبارات، وبالتالي هناك مستوى يفوق المحايد لإدراك أفراد العينة لأهمية استخدام أنظمة تحليل السير الذاتية لدى شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية وذلك من وجهة نظر أفراد العينة.

ومن الملاحظ أن أعلى متوسط كان في عبارة (تقلل أنظمة تحليل السير الذاتية من التحيز في عملية الاختيار) بمتوسط حسابي 3.9، بينما كان أقل متوسط في عبارة (يمكن لأنظمة تحليل السير الذاتية تحديد الفجوات في السيرة الذاتية) بمتوسط حسابي 3.12.

3- نتائج قياس أنظمة تقييم الأداء الآلية:

تم حساب قيم كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأنظمة تقييم الأداء الآلية وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (10) نتائج قياس أنظمة تقييم الأداء الآلية

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
تساعد أنظمة تقييم الأداء الآلية في تحديد نقاط القوة والضعف لدى الموظفين بشكل أفضل	3.6455	0.6308	موافقة مرتفعة
يمكن لأنظمة تقييم الأداء الآلية تقييم الأداء بشكل أكثر موضوعية من التقييمات البشرية	3.7451	0.7574	موافقة مرتفعة
يمكن لهذه الأنظمة تحديد أوجه القصور في الأداء بشكل مبكر	3.1584	0.6587	موافقة متوسطة
يمكن لهذه الأنظمة تقديم تغذية راجعة مفيدة للموظفين	3.6985	0.8395	موافقة مرتفعة
يمكن لأنظمة تقييم الأداء الآلية تحديد الموظفين الذين يحتاجون إلى تدريب إضافي	3.4174	0.6099	موافقة مرتفعة
يمكن لأنظمة تقييم الأداء الآلية تحديد العوامل التي تؤثر على أداء الموظفين	3.6982	0.7438	موافقة مرتفعة
أنظمة تقييم الأداء الآلية	3.5605	0.5061	موافقة مرتفعة

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي spss

يشير الجدول رقم (10) أن المتوسط الحسابي لكامل المحور بلغ 3.56 بموافقة مرتفعة وبانحراف معياري 0.50 حيث حظيت معظم العبارات بموافقة مرتفعة تجاوز المتوسط الحسابي لها 3.4،

وبالتالي فإن المستقصى منهم موافقين في حكمهم على مضمون هذه العبارات، مما يدل موافقة أفراد العينة على عبارات هذا المحور وبالتالي هناك مستوى يفوق المحايد لإدراك أفراد العينة لأهمية استخدام أنظمة تقييم الأداء الآلية لدى شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية وذلك من وجهة نظر أفراد العينة.

ومن الملاحظ أن أعلى متوسط كان في عبارة (يمكن لأنظمة تقييم الأداء الآلية تقييم الأداء بشكل أكثر موضوعية من التقييمات البشرية) بمتوسط حسابي 3.74، بينما كان أقل متوسط في عبارة (يمكن لهذه الأنظمة تحديد أوجه القصور في الأداء بشكل مبكر) بمتوسط حسابي 3.15.

4- نتائج قياس عمليات التوظيف:

تم حساب قيم كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعمليات التوظيف وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (11) نتائج قياس عمليات التوظيف

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
هنالك زيادة في دقة اختيار المرشحين المناسبين للوظائف بعد تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي	4.2537	0.61159	موافقة مرتفعة جداً
تساعد تقنيات الذكاء الاصطناعي في تقليل معدل دوران الموظفين خلال الأشهر الستة الأولى من التوظيف	4.2537	0.65928	موافقة مرتفعة جداً
هنالك تحسن في ملاءمة المهارات والخبرات المطلوبة للوظيفة لدى الموظفين الجدد	3.6418	1.01057	موافقة مرتفعة جداً
سيوفر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي من الوقت اللازم لملء الوظائف الشاغرة	4.1642	0.68749	موافقة مرتفعة
ستسهم تقنيات الذكاء الاصطناعي في تسريع عملية اتخاذ قرارات التوظيف	4.3433	0.66406	موافقة مرتفعة جداً

سيساعد استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تعزيز التنوع والإنصاف في القوى العاملة	4.1642	0.64190	موافقة مرتفعة
سيؤدي استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي إلى تقليل التكاليف المتعلقة بعملية التوظيف	4.4179	0.52655	موافقة مرتفعة جدا
عمليات التوظيف	4.1770	0.46663	موافقة مرتفعة

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي spss

يشير الجدول رقم (11) أن المتوسط الحسابي لكامل المحور بلغ 4.17 بموافقة مرتفعة وبانحراف معياري 0.46 حيث حظيت جميع العبارات بموافقة مرتفعة تجاوز المتوسط الحسابي لها 3.6، وبالتالي فإن المستقصى منهم موافقين في حكمهم على مضمون هذه العبارات، مما يدل موافقة أفراد العينة على عبارات هذا المحور وبالتالي تسهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين عمليات التوظيف لدى شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية وذلك من وجهة نظر أفراد العينة.

ومن الملاحظ أن أعلى متوسط كان في عبارة (سيؤدي استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي إلى تقليل التكاليف المتعلقة بعملية التوظيف) بمتوسط حسابي 4.41، بينما كان أقل متوسط في عبارة (هنالك تحسن في ملاءمة المهارات والخبرات المطلوبة للوظيفة لدى الموظفين الجدد) بمتوسط حسابي 3.64.

5- نتائج قياس تقييم أداء العاملين:

تم حساب قيم كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتقييم أداء العاملين وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (12) نتائج قياس تقييم أداء العاملين

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
ستوفر أنظمة تقييم الأداء الآلية تقييماً أكثر موضوعية ودقة لأداء الموظفين	4.3582	0.62040	موافقة مرتفعة جداً
سيكون هنالك تحسن في تحديد نقاط القوة والضعف لدى الموظفين	4.5672	0.60862	موافقة مرتفعة جداً
ستسهم تقنيات الذكاء الاصطناعي في تقديم تغذية راجعة أكثر فاعلية للموظفين	4.5821	0.49694	موافقة مرتفعة جداً
ستساعد تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحديد احتياجات التدريب والتطوير للموظفين بشكل أفضل	4.4328	0.58320	موافقة مرتفعة جداً
ستساهم تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين خطط التطوير الوظيفي للموظفين	4.2985	0.60340	موافقة مرتفعة جداً
تقييم أداء العاملين	4.4478	0.45805	موافقة مرتفعة جداً

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي spss

يشير الجدول رقم (12) أن المتوسط الحسابي لكامل المحور بلغ 4.44 بموافقة مرتفعة جداً وبانحراف معياري 0.45 حيث حظيت جميع العبارات بموافقة مرتفعة جداً تجاوز المتوسط الحسابي لها 4.29، وبالتالي فإن المستقصى منهم موافقين في حكمهم على مضمون هذه العبارات، مما يدل موافقة أفراد العينة على عبارات هذا المحور وبالتالي تسهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين عمليات تقييم أداء العاملين لدى شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية وذلك من وجهة نظر أفراد العينة.

ومن الملاحظ أن أعلى متوسط كان في عبارة (ستسهم تقنيات الذكاء الاصطناعي في تقديم تغذية راجعة أكثر فاعلية للموظفين) بمتوسط حسابي 4.58، بينما كان أقل متوسط في عبارة (ستساهم تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين خطط التطوير الوظيفي للموظفين) بمتوسط حسابي 4.29.

ثامناً: اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتحسين عمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين لدى شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

بغرض اختبار الفرضية تم إجراء اختبار الانحدار الخطي المتعدد لاختبار العلاقة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي كمتغير مستقل وتحسين عمليات التوظيف وتقييم الأداء كمتغير تابع.

الجدول رقم (13) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتحسين عمليات التوظيف وتقييم الأداء

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R
0.1258	0.419	0.430	0.656

المصدر: مخرجات برنامج spss

يتضـــح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط R تســـاوي (0.656)، وهو ما يبين وجود ارتباط قوي بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتحسين عمليات التوظيف وتقييم الأداء وأن معامل التحديد المعدل هو (0.419)، أي إن تطبيقات الذكاء الاصـــطناعي تفســـر (41.9%)، من التغيرات الحاصلة في تحسين عمليات التوظيف وتقييم الأداء.

الجدول رقم (14) الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة

ANOVAa						
Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	Model	
0.000b	22.147	2.406	3	7.213	Regression	1
		0.053	63	3.358	Residual	
			66	10.571	Total	

المصدر: مخرجات برنامج spss

يبين الجدول أعلاه تحليل التباين الذي يمكن من خلاله معرفة الدلالة الإحصائية للقوة التفسيرية للنموذج عن طريق إحصائية F، وهي (22.147)، ومعنوية الدلالة الحسابية (sig=0.000)، مما يؤكد الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، أي النموذج بشكل عام معنوي.

الجدول رقم (15) الدلالة الاحصائية لنموذج الدراسة لأثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين عمليات التوظيف وتقييم الأداء

Sig.	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
		Beta	Std. Error	B		
0.000	4.255		0.267	1.221	(Constant)	
0.147	4.654	0.125	0.095	0.111	روبوتات المحادثة	1
0.169	1.369	0.206	0.112	0.165	أنظمة تحليل السير الذاتية	2
0.049	0.758	0.365	0.117	0.178	أنظمة تقييم الأداء الآلية	3

المصدر: مخرجات برنامج spss

يشير الجدول أعلاه إلى أن (أنظمة تقييم الأداء الآلية) هي دالة إحصائياً حسب قيم t المحسوبة والدلالة الإحصائية التي جاءت أصغر من (5%)، مما يثبت صحة الفرضية.

وبالتالي توجد علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتحسين عمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين لدى شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، وأن أنظمة تقييم الأداء الآلية هي المتغير الأكثر تأثيراً في عمليات التوظيف وتقييم الأداء.

اختبار الفرضية الفرعية الأولى

توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين روبوتات المحادثة وتحسين عمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين لدى شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

بغرض اختبار الفرضية تم إجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط لاختبار العلاقة بين روبوتات المحادثة كمتغير مستقل وعمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين كمتغير تابع.

الجدول رقم (16) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين روبوتات المحادثة وعمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R
0.27579	0.239	0.249	0.499[a]

المصدر: مخرجات برنامج spss

يتضـــح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط R تســـاوي (0.499)، وهو ما يبين وجود ارتباط ضعيف بين روبوتات المحادثة وعمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين وأن معامل التحديد المعدل هو (0.239)، أي إن روبوتات المحادثة تفسـر (23.9%)، من التغيرات الحاصـلة في عمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين.

الجدول رقم (17) الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة

ANOVAa						
Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	Model	
0.000[b]	25.155	1.913	1	1.913	Regression	1
		0.076	65	5.780	Residual	
			66	7.694	Total	

المصدر: مخرجات برنامج spss

يبين الجدول أعلاه تحليل التباين الذي يمكن من خلاله معرفة الدلالة الإحصائية للقوة التفسيرية للنموذج عن طريق إحصائية F، وهي (25.155)، ومعنوية الدلالة الحسابية (sig=0.000)، مما يؤكد الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، أي النموذج بشكل عام معنوي.

الجدول رقم (18) الدلالة الاحصائية لنموذج الدراسة لأثر روبوتات المحادثة في تحسين عمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين

Sig.	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
		Beta	Std. Error	B		
0.000	7.639		0.350	2.676	(Constant)	
0.000	5.015	0.499	0.084	0.421	روبوتات المحادثة وعمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين	1

المصدر: مخرجات برنامج spss

يشير الجدول أعلاه إلى أن (روبوتات المحادثة وعمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين) هي دالة إحصائياً حسب قيم t المحسوبة والدلالة الإحصائية التي جاءت أصغر من (5%)، مما يثبت صحة الفرضية.

تكون معادلة الانحدار على الشكل الآتي:

$$y = 2.676 + 0.421\ x1$$

حيث x تمثل روبوتات المحادثة

y تمثل عمليات التوظيف وتقييم الأداء

وبالتالي توجد علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية بين روبوتات المحادثة وتحسين عمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين لدى شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية

توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين أنظمة تحليل السير الذاتية وتحسين عمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين لدى شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

بغرض اختبار الفرضية تم إجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط لاختبار العلاقة بين أنظمة تحليل السير الذاتية كمتغير مستقل وعمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين كمتغير تابع.

الجدول رقم (19) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين أنظمة تحليل السير الذاتية وعمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R
0.26856	0.175	0.185	0.430[a]

المصدر: مخرجات برنامج spss

يتضـــح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط R تســـاوي (0.430)، وهو ما يبين وجود ارتباط ضعيف بين أنظمة تحليل السير الذاتية وعمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين وأن معامل التحديد المعدل هو (0.175)، أي إن أنظمة تحليل السير الذاتية تفسر (17.5%)، من التغيرات الحاصلة في عمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين.

الجدول رقم (20) الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة

ANOVAa						
Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	Model	
0.000[b]	18.377	1.325	1	1.325	Regression	1
		0.072	65	5.842	Residual	
			66	7.167	Total	

المصدر: مخرجات برنامج spss

يبين الجدول أعلاه تحليل التباين الذي يمكن من خلاله معرفة الدلالة الإحصائية للقوة التفسيرية للنموذج عن طريق إحصائية F، وهي (18.377)، ومعنوية الدلالة الحسابية (sig=0.000)، مما يؤكد الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، أي النموذج بشكل عام معنوي.

الجدول رقم (21) الدلالة الاحصائية لنموذج الدراسة لأثر أنظمة تحليل السير الذاتية في عمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين

Sig.	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
		Beta	Std. Error	B		
0.000	11.047		0.284	3.140	(Constant)	
0.000	4.287	0.430	0.069	0.295	أنظمة تحليل السير الذاتية وعمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين	1

المصدر: مخرجات برنامج spss

يشير الجدول أعلاه إلى أن (أنظمة تحليل السير الذاتية وعمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين) هي دالة إحصائياً حسب قيم t المحسوبة والدلالة الإحصائية التي جاءت أصغر من (5%)، مما يثبت صحة الفرضية.

تكون معادلة الانحدار على الشكل الآتي:

$$y = 3.140 + 0.295\ x1$$

حيث x تمثل أنظمة تحليل السير الذاتية

y تمثل عمليات التوظيف وتقييم الأداء

وبالتالي توجد علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية بين أنظمة تحليل السير الذاتية وتحسين عمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين لدى شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين أنظمة تقييم الأداء الآلية وتحسين عمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين لدى شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

بغرض اختبار الفرضية تم إجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط لاختبار العلاقة بين أنظمة تقييم الأداء الآلية كمتغير مستقل وعمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين كمتغير تابع.

الجدول رقم (22) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين أنظمة تقييم الأداء الآلية وعمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R
0.21220	0.485	0.491	0.701[a]

المصدر: مخرجات برنامج spss

يتضـــح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط R تســـاوي (0.701)، وهو ما يبين وجود ارتباط قوي بين أنظمة تقييم الأداء الآلية وعمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين وأن معامل التحديد المعدل هو (0.485)، أي إن أنظمة تقييم الأداء الآلية تفسـر (48.5%)، من التغيرات الحاصلة في عمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين.

الجدول رقم (23) الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة

ANOVAa						
Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	Model	
0.000[b]	78.178	3.520	1	3.520	Regression	1
		0.045	65	3.647	Residual	
			66	7.167	Total	

المصدر: مخرجات برنامج spss

يبين الجدول أعلاه تحليل التباين الذي يمكن من خلاله معرفة الدلالة الإحصائية للقوة التفسيرية للنموذج عن طريق إحصائية F، وهي (78.178)، ومعنوية الدلالة الحسابية (sig=0.000)، مما يؤكد الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، أي النموذج بشكل عام معنوي.

الجدول رقم (24) الدلالة الاحصائية لنموذج الدراسة لأثر أنظمة تقييم الأداء الآلية في عمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين

Sig.	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
		Beta	Std. Error	B		
0.000	6.837		0.289	1.363	(Constant)	
0.000	8.369	0.701	0.036	0.487	أنظمة تقييم الأداء الآلية وعمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين	1

المصدر: مخرجات برنامج spss

يشـــير الجدول أعلاه إلى أن (أنظمة تقييم الأداء الآلية وعمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين) هي دالة إحصائياً حسب قيم t المحسوبة والدلالة الإحصائية التي جاءت أصغر من (5%)، مما يثبت صحة الفرضية.

تكون معادلة الانحدار على الشكل الآتي:

$$y = 1.363 + 0.487\ x1$$

حيث x أنظمة تقييم الأداء الآلية

y تمثل عمليات التوظيف وتقييم الأداء

وبالتالي توجد علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية بين أنظمة تقييم الأداء الآلية وتحسين عمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين لدى شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

النتائج والتوصيات

النتائج

نتيجة اختبار الفرضيات تم التوصل إلى الآتي:

1- يوجد إدراك عال من قبل عينة الدراسة لأهمية استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي لدى شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.
2- يدرك أفراد العينة أهمية أنظمة تقييم الأداء الآلية كونها أكثر موضوعية من التقييمات البشرية.
3- حظيت روبوتات المحادثة بأهمية مرتفعة في جذب المزيد من المرشحين المؤهلين لشغر المناصب الوظيفية المتاحة.
4- توجد علاقة إيجابية متوسطة القوة وذات دلالة معنوية بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتحسين عمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين لدى شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.
5- توجد علاقة إيجابية متوسطة القوة وذات دلالة معنوية بين روبوتات المحادثة وتحسين عمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين لدى شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.
6- توجد علاقة إيجابية ضعيفة القوة بين أنظمة تحليل السير الذاتية وتحسين عمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين لدى شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.
7- توجد علاقة إيجابية متوسطة القوة وذات دلالة معنوية بين أنظمة تقييم الأداء الآلية وتحسين عمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين لدى شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، وهي أعلى قوة للعلاقة بين المتغيرات المدروسة حيث كانت 0.701.

التوصيات

بناءً على النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة والتي أظهرت وجود مستوى مرتفع لإدراك فوائد وأهمية تطبيقات الذكاء الاصطناعي وعمليات التوظيف وتقييم الأداء لدى شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، بالإضافة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين هذه المتغيرات، فإننا نوصي بما يلي:

1- تشجيع شركات التأمين على تبني وتطوير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مختلف جوانب أعمالها، خاصة في مجالات التوظيف وتقييم الأداء، وذلك للاستفادة من المزايا التي توفرها هذه التقنيات من حيث الدقة والسرعة والكفاءة في اتخاذ القرارات.
2- تدريب الكوادر على كيفية التعامل مع هذه التقنيات والاستفادة منها بشكل فعال، وذلك من خلال برامج تدريبية متخصصة في مجال الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في قطاع التأمين.
3- إجراء المزيد من الدراسات لتعميق فهم العلاقة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وأداء الشركات في قطاع التأمين، وذلك لتحديد المؤشرات الرئيسية التي تؤثر على هذه العلاقة، واقتراح آليات لتحسين الأداء.
4- التركيز على تطوير وتطبيق روبوتات المحادثة، وأنظمة تحليل السير الذاتية، وأنظمة تقييم الأداء الآلية، وذلك لدورها الكبير في تحسين عمليات التوظيف وتقييم الأداء.
5- على الشركات تشجيع ثقافة البيانات في جميع المستويات، وتوفير التدريب اللازم للموظفين على كيفية جمع وتحليل البيانات واستخدامها لاتخاذ القرارات.

قائمة المراجع:

المراجع العربية

1- أبو اربعه، أسامة السيد سعد، والخميسي، السيد سلامة (2022)، متطلبات الارتقاء بمعايير الاختيار الوظيفي في الجامعات المصرية في ضوء خبرات بعض الدول، مجلة كلية التربية جامعة دمياط، المجلد 37، العدد 83، الجزء 2، مصر.

2- أبو الفتوح إبراهيم، محمد الدمرداش (2024)، دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير إدارة الموارد البشرية بالجامعات في ضوء رؤية مصر 2030م، مجلة بحوث في الخدمة الاجتماعية التنموية، المجلد 6، العدد 2، مصر.

3- أحمد، رشا محمد صائم (2022)، تطبيقات الإدارة للذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات الإدارية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، كلية الحقوق، الأردن.

4- بلمقوري، فاطمة، وبومدين، مراد (2022)، استراتيجية توظيف الموارد البشرية وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية دراسة حالة مؤسسة سونلغاز وحدة توزيع – تيارت، رسالة ماجستير، جامعة ابن خلدون – تيارت، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، الجزائر.

5- جهلول، إيمان هاتو، وخضير، وميض عبد الزهرة، ويوسف، عرفات ناصر جاسم (2024)، تأثير الذكاء الاصطناعي في تحسين نوعية القرارات الإدارية، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 20، العدد 79، العراق.

6- الحجاج، أحمد محمد حمدان (2020)، أثر استراتيجيات التوظيف على جودة حياة العمل دراسة ميدانية على شركات التأمين الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، الأردن.

7- حمزة، طارق محمد عبد العزيز، وفانوس، نادر البير، وأمين، محمود أحمد محمود (2019)، أثر تقييم الأداء على الرضا الوظيفي للعاملين في بيئة العمل بالجهاز الإداري للدولة، مجلة العلوم البيئية، المجلد الثامن والأربعون، الجزء الأول، مصر.

8- خريسات، سناء سالم محمد (2022)، تأثير نظام تقييم الأداء على إنتاجية الموظف، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد واحد واربعون، المملكة العربية السعودية.

9- دباش، هدى الله (2017)، واقع نظام تقييم أداء العاملين بمؤسسة سونلغاز ورقلة، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر.

10- الدباغي، محمد رشيد، وناصري، احميدة (2018)، استراتجية توظيف الموارد البشرية وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية بين العمال دراسة حالة مؤسسة سونلغاز وحدة الانتاج – ادرار، رسالة ماجستير، جامعة أحمد دراية أدرار، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية، وعلوم التسيير، الجزائر.

11- السامرائي، عمار عصام، والشريدة، نادية عبد الجبار (2020) دور تقنيات الذكاء الاصطناعي باستخدام التدقيق الرقمي في تحقيق جودة التدقيق ودعم استراتيجيته من وجهة نظر مدقق الحسابات– دراسة ميدانية في شركات تدقيق الحسابات في مملكة البحرين، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، المجلد 8، العدد 1، البحرين.

12- شاكوج، سارة (2022)، أثر استراتيجية التوظيف على أداء العاملين في المنظمة دراسة حالة شركة الترامبديكا للصناعات الدوائية، رسالة ماجستير، المعهد العالي لإدارة الأعمال، سورية.

13- الصالح، غادة أحمد (2022)، العلاقة بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وفعالية ممارسات إدارة الموارد البشرية (الاستقطاب والاختيار) في الشركات الصغيرة والمتوسطة، مجلة جامعة العين للأعمال والقانون، الإصدار الأول، السنة السادسة، المملكة العربية السعودية.

14- عبد الله، عمر صبحي، ويوسف، مروان أحمد (2023)، الذكاء الاصطناعي ودوره في تبني الأساليب الحديثة لإدارة الموارد البشرية دراسة ميدانية في جامعة تكريت، وقائع المؤتمر العلمي الدولي الثالث (دور العلوم الإنسانية والاجتماعية في التنمية وخدمة المجتمع)، ملحق مجلة الجامعة العراقية، العدد 17، العراق.

15- عبد الجواد، عبد السلام محمد (2022)، مدى فاعلية نظام تقييم أداء العاملين وتأثيره على مستوى الأداء الوظيفي دراسة ميدانية على عينة من الموظفين العاملين بالمصرف التجاري الوطني في نطاق بلدية البيضاء ليبيا، جامعة عمر المختار، كلية الاقتصاد، ليبيا.

16- علام، وليد كامل محمدين كامل (2023)، أثر استراتيجية التوظيف المؤقت على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية بالتطبيق على العمالة المؤقتة بجامعة أسوان، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد الرابع عشر، العدد الثاني، مصر.

17- العوضي، رأفت محمد، وأبو لطيفة، ديمة فائق (2020)، تأثير توظيف الذكاء الاصطناعي على تطوير العمل الإداري في ضوء مبادئ الحوكمة دراسة ميدانية على الوزارات الفلسطينية

في محافظات غزة، المؤتمر الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات والأعمال، جامعة الاستقلال، فلسطين.

18- قليل، هاشمية، وهداجي، مريم (2023)، استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء العاملين دراسة ميدانية بعض المؤسسات الاقتصادية والعمومية، رسالة ماجستير، جامعة أحمد درايعية أدرار، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.

19- كلثوم، جلايلي لويزة (2016)، استراتيجية التوظيف وأثرها في تحقيق الفعالية التنظيمية دراسة ميدانية بمقر نفطال تيارت، رسالة ماجستير، جامعة ابن خلدون تيارت، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية، الجزائر.

20- مومني، أحمد، وكابوية، خديجة (2023)، استراتيجية توظيف الموارد البشرية في المنظمة دراسة ميدانية كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية جامعة ادرار، رسالة ماجستير، جامعة احمد درايعية أدرار، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، الجزائر.

21- الورتاني، غفران (2012) استعمال الذكاء الاصطناعي في مواجهة المخاطر الصناعية، الدورة التدريبية حول الحماية المدنية من المخاطر الصناعية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.

22- يورماتيك للتدريب والاستشارات الإدارية (2019)، استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في ضبط جودة التدقيق الداخلي، الإمارات العربية المتحدة.

23- يوسفي، احمد الامين، وبوسالم، أبو بكر (2019)، إستراتيجية توظيف الموارد البشرية وأثرها على التمكين الإداري دراسة ميدانية بمستشفى أحميدة بن عجيلة – الأغواط – الجزائر، المجلة الجزائرية للموارد البشرية، المجلد 4، العدد 1، الجزائر.

المراجع الإنكليزية

1- Alrashedi, A., & Abbod, M. (2021). The effect of using artificial intelligence on performance of appraisal system: a case study for University of Jeddah Staff in Saudi Arabia. In Intelligent Systems and Applications: Proceedings of the 2020 Intelligent Systems Conference (IntelliSys) Volume 1 (pp. 145-154). Springer International Publishing.

2- Bhardwaj, G., Singh, S. V., & Kumar, V. (2020, January). An empirical study of artificial intelligence and its impact on human resource functions. In 2020 International Conference on Computation,

Automation and Knowledge Management (ICCAKM) (pp. 47-51). IEEE.
3- Chukwuka, E. J., & Dibie, K. E. (2024). Strategic Role of Artificial Intelligence (AI) on Human Resource Management (HR) Employee Performance Evaluation Function. International Journal of Entrepreneurship and Business Innovation, 7(2), 269-282.
4- Meshram, R. (2023). The role of artificial intelligence (ai) in recruitment and selection of employees in the organisation. *Russian Law Journal*, *11*(9S), 322-333.
5- Mızrak, F. (2023). Use of Artificial Intelligence in the Employee Selection Process. In *HR Analytics in an Era of Rapid Automation* (pp. 230-248). IGI Global.
6- Pereira, V., Hadjielias, E., Christofi, M., & Vrontis, D. (2023). A systematic literature review on the impact of artificial intelligence on workplace outcomes: A multi-process perspective. Human Resource Management Review, 33(1), 100857.
7- Prentice, C., Dominique Lopes, S., & Wang, X. (2020). Emotional intelligence or artificial intelligence–an employee perspective. Journal of Hospitality Marketing & Management, 29(4), 377-403.
8- Qin, S., Jia, N., Luo, X., Liao, C., & Huang, Z. (2023). Perceived fairness of human managers compared with artificial intelligence in employee performance evaluation. Journal of Management Information Systems, 40(4), 1039-1070.

استمارة استبيان

الأخوة الأعزاء تحية طيبة وبعد...

تقوم الطالبة بإعداد بحث يستهدف معرفة دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين عمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين– دراسة ميدانية في شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية وفي سبيل ذلك تم إعداد هذا الاستبيان لأخذ رأيكم، وذلك لإغناء البحث حيث أن إجاباتكم على الأسئلة ستساعد الطالبة في الوصول إلى نتائج قيمة علما بأن إجاباتكم ستُستخدم فقط لأغراض البحث العلمي.

ولكم مني فائق الاحترام والتقدير.....

أولاً: البيانات العامة:

الرجاء وضع علامة (x) أمام الإجابة المناسبة:

1. المؤهل العلمي:

المؤهل العلمي	إجازة جامعية	ماجستير	دكتوراه

2. سنوات الخبرة:

سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	من 5 إلى 9 سنوات	من 10 إلى 14 سنة	15 سنة فأكثر

3. الموقع الوظيفي:

الموقع الوظيفي	مدير	رئيس قسم	موظف اداري	موظف فني

القسم الثاني: متغيرات الدراسة

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المتغير المستقل: تطبيقات الذكاء الاصطناعي						
أولاً: روبوتات المحادثة						
1	تعد روبوتات المحادثة فعالة في إجراء المقابلات الأولية					
2	تساعد روبوتات المحادثة في توفير الوقت والجهد في عملية التوظيف					
3	تمتلك روبوتات المحادثة القدرة على تقييم مهارات التواصل لدى المرشحين بشكل فعال					
4	تساعد روبوتات المحادثة في جذب المزيد من المرشحين المؤهلين					
5	تساعد روبوتات المحادثة في تقليل التحيزات اللاواعية في عملية التوظيف					
6	توفر روبوتات المحادثة معلومات دقيقة وواضحة للمرشحين حول الوظيفة والشركة					
7	تستخدم روبوتات المحادثة لتقييم مهارات حل المشكلات لدى المرشحين					

ثانياً: أنظمة تحليل السير الذاتية						
1	تساعد أنظمة تحليل السير الذاتية في تحديد المرشحين المناسبين بشكل أكثر دقة					
2	تقلل أنظمة تحليل السير الذاتية من التحيز في عملية الاختيار					
3	تسهم أنظمة تحليل السير الذاتية في تحديد الكلمات المفتاحية ذات الصلة بدقة					
4	يمكن لأنظمة تحليل السير الذاتية تقييم الخبرة العملية للمرشحين بشكل دقيق					
5	يمكن لأنظمة تحليل السير الذاتية التعامل مع صيغ مختلفة للسير الذاتية					
6	يمكن لأنظمة تحليل السير الذاتية تحديد الفجوات في السيرة الذاتية					
7	يمكن لأنظمة تحليل السير الذاتية اكتشاف أي معلومات مضللة في السير الذاتية					
8	يمكن لهذه الأنظمة تقييم إمكانية تطوير المرشحين					
9	يمكن لهذه الأنظمة التعامل مع السير الذاتية المكتوبة بلغات مختلفة					

ثالثاً: أنظمة تقييم الأداء الآلية						
1	تساعد أنظمة تقييم الأداء الآلية في تحديد نقاط القوة والضعف لدى الموظفين بشكل أفضل					
2	يمكن لأنظمة تقييم الأداء الآلية تقييم الأداء بشكل أكثر موضوعية من التقييمات البشرية					
3	يمكن لهذه الأنظمة تحديد أوجه القصور في الأداء بشكل مبكر					
4	يمكن لهذه الأنظمة تقديم تغذية راجعة مفيدة للموظفين					
5	يمكن لأنظمة تقييم الأداء الآلية تحديد الموظفين الذين يحتاجون إلى تدريب إضافي					
6	يمكن لأنظمة تقييم الأداء الآلية تحديد العوامل التي تؤثر على أداء الموظفين					
المتغير التابع: عمليات التوظيف وتقييم أداء العاملين						
أولاً: عمليات التوظيف						
1	هنالك زيادة في دقة اختيار المرشحين المناسبين للوظائف بعد تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي					
2	تساعد تقنيات الذكاء الاصطناعي في تقليل معدل دوران الموظفين خلال الأشهر الستة الأولى من التوظيف					
3	هنالك تحسن في ملاءمة المهارات والخبرات المطلوبة للوظيفة لدى الموظفين الجدد					

4	سيوفر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي من الوقت اللازم لملء الوظائف الشاغرة					
5	ستسهم تقنيات الذكاء الاصطناعي في تسريع عملية اتخاذ قرارات التوظيف					
6	سيساعد استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تعزيز التنوع والإنصاف في القوى العاملة					
7	سيؤدي استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي إلى تقليل التكاليف المتعلقة بعملية التوظيف					
ثانياً: تقييم أداء العاملين						
1	ستوفر أنظمة تقييم الأداء الآلية تقييماً أكثر موضوعية ودقة لأداء الموظفين					
2	سيكون هنالك تحسن في تحديد نقاط القوة والضعف لدى الموظفين					
3	ستسهم تقنيات الذكاء الاصطناعي في تقديم تغذية راجعة أكثر فاعلية للموظفين					
4	ستساعد تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحديد احتياجات التدريب والتطوير للموظفين بشكل أفضل					
5	ستساهم تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين خطط التطوير الوظيفي للموظفين					