

إشكالية التحيز في استقطاب وتوظيف الموارد البشرية باستخدام أنظمة

الذكاء الاصطناعي

*The problem of bias in attracting and recruiting human resources using artificial intelligence systems*لطفي دهينة^{1*}Lotfi DEHINA^{1*}¹ جامعة قسنطينة 03 صالح بوبنيدر، (الجزائر)، lotfi.dehina@univ-constantine3.dz

تاريخ النشر: 2025/12/29

تاريخ القبول: 2025/12/05

تاريخ الإرسال: 2025/08/23

Abstract:

Contemporary human resource management is increasingly leveraging artificial intelligence (AI) technologies to attract and employ the best possible human resources, enhance their skills, and improve operational efficiency. However, this use is often fraught with numerous concerns, particularly regarding ethical issues and the problems of bias and discrimination based on various grounds.

The study aims to assess the degree of bias present in these AI applications and its impact on the selection of candidates for available positions. It also seeks to identify potential solutions to address this issue through a descriptive analytical approach.

Keywords: The problem of bias, artificial intelligence, attracting and recruiting human resources.

ملخص:

تتجه الإدارة المعاصرة للموارد البشرية نحو الاستفادة من تقنيات الذكاء الاصطناعي وما توفره من مميزات يمكن أن تساهم في استقطاب وتوظيف أفضل الموارد البشرية الممكنة، وتنمية مهاراتها وزيادة كفاءتها التشغيلية، لكن هذا الاستعمال دائما ما كان محفوقا بمخاطر كثيرة على غرار المسألة الأخلاقية وإشكالية التحيز والتمييز المستند على أسس مختلفة.

تهدف الدراسة إلى الوقوف على مدى تحيز هذه تطبيقات الذكاء الاصطناعي وانعكاس ذلك على الاختيار بين المتقدمين لشغل الوظائف المتاحة، ثم تهدف إلى التعرف على الحلول الممكنة لمعالجة هذه الإشكالية، بإتباع منهج وصفي تحليلي.

الكلمات المفتاحية: إشكالية التحيز، الذكاء الاصطناعي، استقطاب وتوظيف الموارد البشرية.

* المؤلف المرسل

1. مقدمة

يشهد العالم تطوراً مهماً في المجال التكنولوجي واستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على نطاق متزايد وفي مختلف المجالات، مما أسهم في تغيير الفكر التقليدي للمنظمات، لمواكبة التطورات الحاصلة والمزايا التي يقدمها الذكاء الاصطناعي والتي تسهم تحقيق التميز لهذه المنظمات وتعزيز قدرتها التنافسية وإمكانية تطوير أدائها.

تضع المنظمات على رأس أولوياتها امتلاك أحسن الكفاءات البشرية للاستفادة من قدراتها، وتعمل جاهدة على المحافظة عليها وتعزيز قدراتها ومهاراتها، مما ينعكس إيجاباً على أدائها ومردودها، وهذا ينطلق أساساً من حسن اختيار الكفاءات اللازمة الموجودة في سوق الشغل والعمل على استقطابها بأفضل السبل ثم توظيفها، وقد استفادت من التقنيات الحديثة التي يوفرها الذكاء الاصطناعي، لما توفره من ميزات كبيرة لمديري الموارد البشرية لاتخاذ القرار بشأن أفضل المتقدمين لشغل الوظائف مع بذل جهد ووقت أقل.

إشكالية الدراسة:

شهدت السنوات الأخيرة استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على نطاق واسع في استقطاب وتوظيف الموارد البشرية، من خلال البرامج والميزات التي تقدمها والتي تتعلق أساساً بالقدرة الكبيرة على معالجة عدد ضخم من البيانات والمعلومات في وقت قياسي وجهد أقل، مما يتيح لمدير الموارد البشرية اتخاذ أقل القرارات واختيار وتوظيف أكفأ المتقدمين لشغل الوظائف المتاحة.

لكن لوحظ أن استخدام هذه التقنيات لا يخلو من السلبيات وأوجه القصور التي قد تؤثر على صحة الاختيار وتوظيف الموارد التي تتمتع بأكبر قدر من الكفاءة والمهارة، مما يتلاءم مع الوظيفة المطلوبة، وفي هذا الصدد تظهر إشكالية التحيز والتمييز كواحدة

من أكثر الإشكاليات التي قد تؤثر سلبا على عملية استقطاب وتوظيف الموارد البشرية باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي، على اعتبار أنها تأثيراتها تمتد إلى باقي الوظائف وحتى قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها بشكل جيد.

تتطلب هذه الدراسة من إشكالية مفادها:

إلى أي مدى يمكن أن يؤثر التحيز على استقطاب وتوظيف الموارد البشرية باستخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي؟

الأسئلة الفرعية:

- ما واقع استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في عملية استقطاب وتوظيف الموارد البشرية؟

- هل يؤثر تحيز خوارزميات الذكاء الاصطناعي في مخرجات عملية الاستقطاب والتوظيف؟

- كيف يمكن تجاوز تحيز خوارزميات الذكاء الاصطناعي وتلافي تأثيرها على عملية الاستقطاب والتوظيف؟

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية الدراسة من أهمية عملية استقطاب وتوظيف الموارد البشرية على بقاء وتدعيم القدرة التنافسية لأي منظمة وقدرتها على تحقيق أهدافها، من خلال تزويدها بأفضل الكفاءات الممكنة، ومن أهمية مواكبة التطور التكنولوجي والاستفادة من التقنيات التي يوفرها الذكاء الاصطناعي ربعا للوقت والجهد مع القدرة على معالجة عدد هائل من البيانات والمعلومات المتوفرة.

كما أن هذه الدراسة تسلط الضوء على الجانب المظلم في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في هذه العملية، ألا وهو إمكانية التحيز والتمييز الذي يشوب العملية مما يفقدها صوابيتها وقدرتها على اختيار أفضل البدائل المطروحة ليتم توظيفها، وهي في المقابل -الدراسة- تطرح بعض الحلول الممكنة لتجاوز هذه الإشكالية والحصول على نتائج أفضل.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى التعرف على واقع استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في عملية استقطاب وتوظيف الموارد البشرية، والوقوف على مدى تحيز هذه التطبيقات لأي اعتبار من الاعتبارات وانعكاس ذلك على الاختيار بين المتقدمين لشغل الوظائف المتاحة، ثم تهدف إلى التعرف على الحلول الممكنة لمعالجة هذه الإشكالية.

منهجية الدراسة:

تم في هذه الدراسة إتباع منهج الوصفي تحليلي، للوقوف على الظاهرة محل الدراسة وجمع أكبر قدر ممكن من البيانات والمعطيات بشأنها ثم تحليلها للوصول إلى نتائج علمية واقعية قابلة للتعميم، خاصة وأن موضوع الدراسة يعتبر حديثاً نسبياً وجديراً بالدراسة لإثراء المكتبة العلمية بهذا النوع من الدراسات المتخصصة.

تقسيم الدراسة:

تم تقسيم الدراسة إلى ثلاث محاور أساسية، يتعلق الأول بالإطار المفاهيمي، الذي تم فيه تفكيك مصطلحات الدراسة والتعرف على مفاهيمها وأهم الجوانب والأبعاد التي تتعلق بها، ثم التطرق في المحور الثاني إلى البعد الأخلاقي وإشكالية التحيز في استخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي في استقطاب وتوظيف الموارد البشرية، وتم فيه تناول

استخدامات تقنيات الذكاء الاصطناعي في مجال استقطاب وتوظيف الموارد البشرية، ثم استقصاء مدى تحيز هذه التطبيقات المبني على مختلف المعايير تأثيره على عملية الاستقطاب والتوظيف، أما في المحور الثالث فقد تم طرح الحلول الممكنة لتجاوز إشكالية تحيز هذه التطبيقات للوصول إلى نتائج محايدة تضمن توظيف أفضل البدائل المتاحة.

2. الإطار المفاهيمي للدراسة

سيتم في هذا المحور التعرف على المفاهيم الأساسية للموضوع، وتكوين صورة نظرية عنها تكون مرتكزا في عملية التحليل بهذه الدراسة.

1.2 مفهوم الذكاء الاصطناعي:

يعرف اختصارا **AI**، وهو أحد علوم الكمبيوتر، وقد تم تعريفه في البداية على أنه: "أحد مجالات الكمبيوتر يختص ببرمجتها لأداء المهام التي ينجزها الإنسان وتتطلب نوعا من الذكاء".

وقد عرفه "جون مكارثي John McCarthy" بأنه: "علم هندسة وصناعة الآلات الذكية التي تقوم بمحاكاة العمليات العقلية الأساسية للسلوكيات البشرية الذكية، وبناء أنظمة اصطناعية تمكن الكمبيوتر من القيام بأعمال لا يمكن تحقيقها إلا عن طريق الذكاء البشري".¹

ويعرفه مارفن مينسكي Marvin Minsky بأنه: "مقدرة الآلة على أداء أعمال إذا قام بها الإنسان فإننا نصف هذه الأعمال بالذكاء".²

وتعرفه المفوضية الأوروبية بأنها: "الأنظمة التي تعرض سلوكا ذكيا من خلال تحليل بيئتها واتخاذ إجراءات بدرجة معينة من الاستقلالية لتحقيق أهداف محددة".³

وبالتالي فإن من مميزات الذكاء الاصطناعي هو القدرة المتزايدة للآلات على أداء أدوار ومهام محددة يؤديها البشر حالياً، ويقسم روسيل ونورفيج Russel and Norvig أنظمة الذكاء الاصطناعي اعتماداً على بعدين اثنين هما البعد السلوكي والأداء البشري والبعد الأخلاقي، وتندرج تحتها إلى أربع فئات هي:

- الأنظمة التي تفكر مثل البشر.
- الأنظمة التي تتصرف مثل البشر.
- الأنظمة التي تفكر بعقلانية.
- الأنظمة التي تتصرف بعقلانية.⁴

2.2 مفهوم التحيز:

يمكن تعريف التحيز في الذكاء الاصطناعي كظاهرة تمييز غير مقصود تظهر في نتائج هذا النظام قد تؤدي إلى نتائج غير عادلة أو غير متوازنة، وبالتالي فالنتائج التي تخرج عنه تكون مشوهة وغير طبيعية، كما أنه لا يشترط أن يكون هذا التمييز مقصوداً بل قد ينشأ بطريقة اعتباطية.

كما يمكن تعريفه على أنه تشويه في نتائج خوارزميات التعلم الآلي ناتج عن افتراضات متحيزة خلال مراحل تطوير الخوارزمية، مما يعكس تمييزاً اجتماعياً أو تحيزاً ضد فئة محددة، قد ينشأ هذا التحيز نتيجة لتفضيل أو إهمال معين في بيانات التدريب، أو بسبب افتراضات متحيزة في تصميم الخوارزمية نفسها، أو حتى بسبب تحيز المطورين أثناء عملية التطوير.⁵

فالتحيز قد ينشأ بإرادة المطورين أو بغير قصد منهم، كما أنه قد ينشأ نتيجة الإهمال أو التقصير في تدريب وبرمجة خوارزميات الذكاء الاصطناعي.

3.2 استقطاب وتوظيف الموارد البشرية:

يشير لفظ الاستقطاب إلى تلك المراحل أو العمليات المختلفة للبحث عن المرشحين الملائمين لملء الوظائف الشاغرة، ويعرف على أنه: "البحث عن وجذب وعاء من الأفراد المؤهلين والأكفاء لشغل الوظائف الشاغرة"، أو هو: "عملية البحث والحصول على مرشحين محتملين للوظائف، وذلك للعدد المطلوب وبالنوعية المرغوبة وفي الوقت المناسب، حتى يمكن أن تختار من بينهم الأكثر ملاءمة لشغل الوظائف الشاغرة على ضوء متطلبات وشروط شغلها".⁶

لعملية الاستقطاب أهمية بالغة في نجاح عملية توظيف الكفاءات المطلوبة حقا والتي تتوفر فيها المؤهلات اللازمة وتملك قدرة على الاستمرار لأطول مدة ممكنة في المنظمة وإعطاء القيمة المضافة المرجوة، حيث تساهم في خفض نسبة التسرب في المنظمة، من خلال توظيف المتقدمين الذين يتوافقون مع رؤية وأهداف المنظمة، مما يعزز الولاء لها ويزيد من مدة بقائهم في العمل، ويحقق الاستقطاب الناجح تحسين سمعة المنظمة وجذب أفضل الكفاءات للعمل فيها، وبالتالي الحفاظ على جودة الموظفين وتجنيدهم لخدمة المنظمة بأفضل صورة، وهي فضلا عن ذلك تساهم في اختيار الفرد المناسب للوظيفة والمنظمة، واختيار العمل المناسب لكل فرد.

3. البعد الأخلاقي وإشكالية التحيز في استخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي في استقطاب وتوظيف الموارد البشرية.

يتناول هذا المحور استخدامات أنظمة الذكاء الاصطناعي في عملية الاستقطاب والتوظيف للموارد البشرية، ومختلف الإشكاليات التي تواجهها سيما تلك المتعلقة بالتحيز والتمييز.

1.3 استخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي في استقطاب وتوظيف الموارد البشرية:

يستخدم الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية الحديثة خاصة في عملية الاستقطاب والتوظيف، وقد تم العمل على دمج أنظمة الذكاء الاصطناعي بشكل يساعد على تحديد الأدوار الوظيفية الجديدة وجذب المواهب والكفاءات المتميزة، وفحص المترشحين بشكل مسبق واختبارهم واتخاذ القرارات النهائية بشأن التوظيف، باستخدام أدوات متعددة على غرار مسح برامج مسح السير الذاتية والروبوتات المخصصة للتواصل ومقابلات الفيديو ... إلخ.

يسمح استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي بحل مشكلات كبيرة ومعقدة وقابلة للتكرار بنتائج جيدة، وبالتالي فاستخدام هذه التقنيات يتم بشكل متزايد لأتمتة عملية التوظيف بداية من مراجعة والتحقق المسبق من السير الذاتية (CV) عن طريق منصة Crowded Inc الذكية، التي تسمح بتحليل السير الذاتية وتصنيفها بناء على وصف الوظيفة المعلن عنها، معايير التوظيف، والمهارات المطلوبة من قبل المنظمة، فهي تسعى لإقامة علاقات مطابقة مع الوظيفة المعروضة بفضل تكنولوجيا التعرف الضوئي على الحروف للملفات المعالجة، ثم يتم يعد ذلك إجراء مقابلات العمل، ثم اختيار الأشخاص الأكثر ملاءمة للوظيفة.⁷

كما يوجد تطبيق HierSmarter الذي يساعد مختصي إدارة الموارد البشرية على توظيف أفضل المواهب بذكاء وكفاءة وفاعلية، بما ينسجم مع إستراتيجية المنظمة لتحقيق أهدافها، ويسمح هذا التطبيق بمطابقة ملفات تعريف المترشحين للوظائف مع المهارات والمؤهلات والخبرات المطلوبة، حيث يتم فترة الطلبات واستبعاد ما هو غير مطابق للمطلوب، توفيراً للجهد والوقت، والقضاء على البيروقراطية الإدارية في عملية التوظيف،

كما يقوم هذا التطبيق بحفظ وأرشفة جميع السير الذاتية بقاعدة بيانات مستقلة يتم الرجوع إليها في وقت الحاجة.⁸

لا يتوقف الأمر عند معالجة ملفات المترشحين للوظائف بل إن الذكاء الاصطناعي يقدم حلولاً بشأن اختصار الوقت وفتح المجال أمام القيام بأعداد كبيرة من المقابلات وتحليلها للبحث عن مواهب جديدة، كما أنه لا يشترط حضور المدير شخصياً، لكن الأخير يصله كل المعطيات التي يريدّها في شكل فيديو للمترشح يسهل عليه الرجوع إليه متى ما أراد ذلك، ومن أمثلة الأنظمة التي تستخدم في هذا المجال هو نظام المقابلات عبر الفيديو المعروف بـ EVA-SSESS وهو نظام مصمم لتقييم آلاف المترشحين في ثواني، ويقيس المؤشرات النفسية لهم بهدف تحسين عملية اتخاذ قرار التعيين لهم.⁹

تساهم المقابلة الشخصية الآلية من خلال تقنيات الذكاء الاصطناعي في الكشف عن الكفاءات البشرية، حيث تتم القراءة الآلية للبيانات الأساسية للمتقدمين للوظيفة كالتعليم والخبرات الوظيفية، ثم جمعها وتنظيمها في صيغة موحدة يمكن من خلالها التحليل الذكي والدقيق للمهارات والخبرات والشهادات للمتقدمين، كما أنه وأثناء هذه المقابلات الشخصية يمكن تسجيل المقابلة آلياً واحتساب النقاط بشكل الكتروني من خلال تحليل إجابات المتقدمين عن الأسئلة المطروحة، مما يساعد على استبعاد عدد كبير ممن لا تتوفر فيهم القدرات والمهارات المطلوبة وبالتالي ربح الوقت والجهد.¹⁰

ويمكن استخدام الذكاء الاصطناعي لتحديد أفضل المترشحين لوظيفة ما، وتحليل البيانات المتعلقة بمؤهلاتهم وخبراتهم للتنبؤ بأدائهم الوظيفي المستقبلي وتحديد المترشحين الأكثر احتمالاً للنجاح¹¹، كما يسمح بالتواصل المستمر مع المترشحين والإجابة على استفساراتهم حتى يتم قبولهم أو رفضهم، ويقوم بحفظ ملفات المرفوضين منهم وتحديث معلوماتهم للاستفادة منهم لاحقاً.

وفي هذا السياق تجدر الإشارة إلى أن تطوير الذكاء الاصطناعي واستخدامه في إدارة الموارد البشرية عموماً وفي استقطاب وتوظيف الموارد البشرية خصوصاً تواجهه عدة تحديات أهمها:

1- القدرة على التعامل مع كميات كبيرة من البيانات وتحليلها وتحويلها إلى معلومات مفيدة، ونجد أنه من الصعوبة بمكان القيام بعملية تحليل وتدقيق للكم الهائل من المعلومات المتوفر أمام الآلة، والقيام بالبناء والاستناد على المعلومات الموثوقة والتي تفيد البناء المنهجي المطلوب للوصول إلى النتائج الصحيحة، وهذا لا يتم إلا بتطوير خوارزميات يمكنها إدراك المعلومات والبيانات الصحيحة والتي يمكن العمل بها من غيرها.

2- ضمان الأمن والخصوصية في استخدام الذكاء الاصطناعي، ذلك أن التوسع في استخدام الذكاء الاصطناعي يؤدي إلى خلق كثير من الثغرات الأمنية، ويزيد من إمكانية حصول اختراقات للأجهزة للوصول إلى بيانات المستخدمين، كما يزيد من فرص التعرض لهجمات إلكترونية واستغلال الثغرات الأمنية لتعطيل الخدمات والنشاطات.¹²

3- التحكم في السلوك الذاتي للأنظمة الذكية وتجنب الأخطاء الإنسانية، ذلك أن هناك مخاوف حقيقية بشأن قدرة الإنسان على التحكم في السلوك الذاتي للأنظمة الذكية مع الوقت، حيث يحتمل أن تقوم بتطوير قدراتها حتى تتجاوز الخوارزميات التي تم تدريبها عليها لتقوم بسلوكيات جديدة غير متوقعة ولم يتم تدريبها عليها.

4- تطوير الأنظمة الذاتية، إذ يعد تطوير الأنظمة الذاتية التي تتعلم وتتكيف مع البيئة المحيطة بها من التحديات الأخرى التي تواجه الذكاء الاصطناعي، حيث أن هناك إشكالية حقيقية تتعلق بمحدودية قدرة خوارزميات الذكاء الاصطناعي على فهم اللغة البشرية الطبيعية، وخاصة سياق الأفكار والفكاهة والاستعارات، فهناك جدل بين المفكرين حول قدرة هذه الآلات على التعامل بشكل ذاتي مع ثراء اللغة الطبيعية وعمقها بشكل كامل

ضمن السياقات الثقافية والاجتماعية خالية من العواطف والمشاعر وبعيدة عن المهارة الإبداعية.¹³

5- تحديات أخلاقية في القضايا المتعلقة بالتحيز والتمييز العنصري، فمشكلة مثل التحيز قد تحدث بسبب خوارزميات ناتجة عن بيانات التدريب غير المكتملة أو المعتمدة على معلومات معيبة، ذلك أن التحيز سمة بشرية تنعكس في كل شيء يبتكره الإنسان، وإذا تركت هذه الخوارزميات دون رادع فقد تؤدي إلى قرارات يكون لها تأثير جماعي متباين على مجموعات معينة من الناس حتى دون وجود نية مسبقة لدى المبرمج في التمييز أو التحيز.¹⁴

6- تحديات أخلاقية تتعلق بالمصادقية، حيث أظهرت بعض الدراسات بأن أنظمة الكتابة بالذكاء الاصطناعي لا تزال بحاجة إلى البشر، فيما يتعلق بالإرشادات الأخلاقية المطلوبة في أي تفاعل لتلافي التجاوزات الأخلاقية، وفي هذا الصدد تبرز حادثة وقعت مع وكالة رويترز سنة 2016، حينما أنشأ مطورون حوالي 300 تغريدة بشكل آلي تبين أن 63 منها فقط كانت تستحق النشر.¹⁵

كما أن الاستعانة بهذه التقنيات تخلق لنا جدلاً آخر يتعلق بالمسؤولية أي بالجهة التي ينسب لها العمل أو المحتوى، هل هو المبرمج أو المؤسسة صاحبة العمل أو أنه تجدر الإشارة إلى وجود علاقة تعاونية في الإنجاز، كما أنه لحد الآن لا يوجد طريقة يتمكن من خلالها القارئ من التمييز بين ما يكتبه الروبوت أو الإنسان، وهو ما يثير قضايا تتعلق بالشفافية والمصادقية بشكل عام.¹⁶

2.3 مشكلة التحيز والتمييز في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في عملية الاستقطاب والتوظيف للموارد البشرية:

إن استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في عملية استقطاب وتوظيف الموارد البشرية هو أمر فيه جوانب إيجابية، تساعد على حسن اختيار الأكفأ بين المترشحين والأكثر توقعاً للنجاح، لكن الأمر لا يخلو من المخاوف التي تتعلق باحتمال التحيز والتمييز في الخوارزميات ومجموعات البيانات المستخدمة في هذه التطبيقات، لأن البيانات المستخدمة لتدريب نماذج الذكاء الاصطناعي قد تكون متحيزة أو قد تعكس ممارسات تمييزية تاريخية، لذلك يجب على مديري الموارد البشرية الحذر عند استخدام هذه التقنيات.¹⁷

كما أنها تطرح مشكلات تتعلق بالعدالة، حيث أن برامج الذكاء الاصطناعي يمكن أن ترث تحيزات اتجاه مجموعات معينة من المترشحين تؤدي إلى نوع من التحيز المبني على خيارات تاريخية للتوظيف قائمة على الجنس أو العرق أو ما إلى ذلك، فقد يعاد إنتاج هذه التحيزات نتيجة استخداماتها في تدريب خوارزميات الذكاء الاصطناعي.¹⁸

ومن جهة أخرى فإن التعمق في استخدام هذه التقنيات فضلاً عن الإشكاليات التي يطرحها بشأن التحيز والتمييز، فإنه يطرح إلى جانب ذلك إشكاليات أخلاقية أخرى تتعلق بفقدان الخصوصية وعدم الشفافية والإنصاف في برمجة واتخاذ القرارات الخوارزمية، والامتنال لقوانين حماية البيانات، وهي تتطلب برامج مكثفة للتدريب والتطوير للتمكن من العمل بها وتقليل الإشكاليات المرافقة لاستخدامها.¹⁹

يتجاوز تأثير الذكاء الاصطناعي على التوظيف في الشركات مسألة الأخلاقيات الاجتماعية، حيث تقوم الاختبارات التي تعتمد على الذكاء الاصطناعي بالاختيار بشكل عام من خلال قياس جانب واحد من جوانب الملف الشخصي للمرشح، فاعتبارات الذكاء

العاطفي أو التطلعات المهنية أو قوة الشخصية غير مهمة بالنسبة إليه لأنه يستمد إجاباته من قائمة من الأسئلة المحددة مسبقاً.

إضافة إلى ذلك، فبالنسبة لباحثين مثل "آلان لacroix" و"كريستين لacroix" و"بانيلوب كوديلو Pénélope Codello"، فإن البيانات المستخدمة لتدريب خوارزميات التعلم هذه قد تحتوي على تحيزات مختلفة مرتبطة على سبيل المثال لا الحصر بالعرق أو العمر أو الجنس أو النوع، وهذا من شأنه أن يولد تحيزاً اجتماعياً له عواقب تمييزية على الأفراد أو مجموعات الأشخاص الذين يظهرون التحيزات التي تنطوي عليها عملية التوظيف في الشركات، وقد أثبتت هذه الحقيقة دراسة أجرتها كلية هارفارد للأعمال في عام 2021 في الولايات المتحدة الأمريكية والمملكة المتحدة وألمانيا.

وقد أشار المقدمون للعمل والمديرون الذين تم استجوابهم بوضوح إلى التصفية التلقائية والمفرطة في الصرامة للأدوات التكنولوجية، وأن تأثير الذكاء الاصطناعي على التوظيف أدى إلى استبعاد جميع السير الذاتية التي تعتبر غير نمطية، كما أنها قد ترتكب أخطاءً أثناء عملية الاختيار فتفقد المهارات الشخصية التي تميز كل مرشح أهميتها في نظر خوارزميات الذكاء الاصطناعي²⁰، وكما يتبين من مثال "أمازون Amazon" الذي يكثر الاستشهاد به أنه يمكن للتكنولوجيا أن تكون متحيزة تماماً كالبشر، إذا قامت بتكرار قرارات التوظيف السابقة لأنها تعمل على إيجاد قوى عاملة مثل الموجودة حالياً أو تلك التي تم توظيفها سابقاً، وقد تخلت الشركة لاحقاً عن استخدام الذكاء الاصطناعي في عمليات التوظيف.²¹

4. هل يمكن تجاوز مشكلة التحيز والتمييز في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في استقطاب وتوظيف الموارد البشرية؟

يبقى هاجس مديري الموارد البشرية عند التفكير في استخدام التقنيات التي يوفرها لهم الذكاء الاصطناعي في عملية الاستقطاب والتوظيف هو الإشكاليات المتعلقة بالتحيز والتمييز، لذلك يسعى القائمون على هذه العملية إلى البحث عن البرامج والتطبيقات التي تتجاوز هذه المشكلات أو الاستعانة بالشركات المتخصصة التي تزعم أنها قادرة على تدريب خوارزميات قادرة على إزالة التحيز والتمييز.

وعلى سبيل المثال فإن شركة Retorio الألمانية المتخصصة في توظيف الذكاء الاصطناعي تزعم أن باستطاعتها تقديم نماذج غير متحيزة، لا تتأثر بالعمر أو الجنس أو لون البشرة وما إلى ذلك، ويمكن الاعتماد على نماذجهم في التغلب على أي نوع من أنواع التحيز، من خلال تحديد الكلمات أو العبارات الرئيسية التي لا تشير إلى جنس المرشح أو عرقه أو انتماؤه والتي من شأنها أن تؤدي إلى اتخاذ قرارات متحيزة، واستبدالها بعبارات محايدة تعتمد على نموذج السمات الشخصية الخمس الكبرى كما وصفها "كوستا وميكري" في ورقتهما البحثية سنة 1992²².

كما أشار باحثون إلى ضرورة برمجة خوارزميات الذكاء الاصطناعي في المقام الأول على تجاهل خلفية المتقدم للوظيفة، وعلى سبيل المثال فقد بدأت شركة Google في استخدام نموذج داخلي لأداة التوظيف المسمى Qurnid في عام 2015، والتي توفر للمحاورين أسئلة أكثر موثوقية بناء على الوظيفة التي يجري المترشح مقابلات بشأنها، ويتجاهل قاعدة بيانات هذا المترشح، ويتم استخدام التحليلات التنبؤية للتنبؤ باحتمالية نجاح المتقدم للوظيفة بناء على معايير خاصة بالوظيفة في حد ذاتها ومعايير أخرى متعلقة بالمعايير الثقافية للمنظمة، فتقوم الخوارزميات بحساب نتيجة مطابقة كل مترشح.²³

كما أشارت "إيما جيكوبس Emma Jacobs" في كتاباتها على صحيفة "الاقتصادية" إلى ما كتبه "أليستر كوكس Allister Cox" الرئيس التنفيذي لشركة "هيز HAYS" للتوظيف، حيث يرى بأنه يمكن إضافة إلى زيادة الكفاءة يمكن لأتمتة أقسام مرحلة الفحص أن تؤدي أيضا إلى انخفاض في التحيز غير الواعي للتعين، بينما "بيتر كايلي Peter Kelly" وهو مدير مركز الموارد البشرية في كلية وارتون في جامعة بنسلفانيا يضيف بأن أي نوع من الهيكل يلغي التحيز، فإذا ما تم توحيد الأسئلة التي يطرحها المشرفون على عمليات التوظيف فستقتضي على التحيز.

5. خاتمة

خلصت الدراسة إلى أهمية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في استقطاب وتوظيف الموارد البشرية لما يقدمه من ميزات تساهم في تحسين العملية، مع ضرورة الانتباه إلى الجوانب السلبية فيها والعمل على تجاوزها.

وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي:

- إن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في استقطاب الموارد البشرية يساعد المديرين على اختيار الكفاءات المطلوبة لشغل المناصب المعروضة، من خلال معالجة كم كبير من البيانات والمعطيات بأقل وقت وجهد ممكن.

- تستخدم هذه التقنيات في معالجة السير الذاتية وملفات المتقدمين لشغل الوظائف وتقديم حوصلة وإنشاء قاعدة بيانات بخصوصها يسهل الرجوع إليها كلما كانت هناك حاجة لذلك.

- يمكن لهذه التقنيات عمل مقابلات آلية ومعالجة أجوبة المتقدمين وإنشاء قاعدة بيانات بخصوصها، مع تسجيل فيديو للمتقدم وتقديمه للمدير.

- تبقى تقنيات الذكاء الاصطناعي في تواصل مستمر مع المتقدمين للوظيفة وتجب على أسئلتهم إلى غاية توظيفهم أو رفضهم، كما تضع كل بياناتهم في قاعدة خاصة يمكن الرجوع إليها وقت الحاجة.

- يبقى هاجس المدراء عند استخدام هذه التقنيات هو التحيز والتمييز المبني على معايير مثل الجنس أو العرق أو الانتماء الذي قد يحدث أثناء تدريب خوارزميات الذكاء الاصطناعي.

- إن فكرة التكرار قد تؤدي إلى تحيز من نوع خاص يقوم بإقصاء المتميزين وأصحاب القدرات الخاصة والتفكير المختلف ويميل إلى توظيف نوعية الموظفين الموجودة في المنظمة أو نمط المتقدمين الذي تم توظيفهم سابقا.

- يمكن تجاوز التحيز والتمييز في هذه التطبيقات إذا ما تم تدريب خوارزميات الذكاء الاصطناعي بشكل صحيح واستبعاد العبارات التي تتعلق بمعايير مثل الجنس أو العرق أو الانتماء واستبدالها بعبارات محايدة.

- يمكن تجاوز إذا ما تم تدريب الخوارزميات بشكل دائم وإدخال تعديلات عليها حتى لا تقع في تحيز الرتبة والتكرار.

- يمكن تجاوز التحيز والتمييز في هذه التطبيقات إذا ما تم توحيد الأسئلة التي يطرحها المشرفون على عمليات التوظيف وفق معايير تتعلق بالوظيفة المطروحة وثقافة المنظمة، متجاهلين خلفيات المترشحين.

6. الهوامش والمراجع

- ¹ مليكة مدكور، (2021)، الذكاء الاصطناعي ومستقبل التعليم عن بعد، مجلة دراسات في التنمية والمجتمع، م6، ع3، ص 138.
- ² جبار بنين حامد، (2024)، أخلاقيات الذكاء الاصطناعي، مجلة متون، م17، ع2، ص 189.
- ³ سناء أرطابز، (2022)، أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين أداء المؤسسة، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، م9، ع3، ص 1251.
- ⁴ المرجع نفسه، ص1251.
- ⁵ بوسيف بن شعيب، فاطمة الزهراء جندولي، (2024)، العنصرية الرقمية في أنظمة الذكاء الاصطناعي، مجلة القانون العام الجزائري والمقارن، م10، ع1، ص 309.
- ⁶ فهد بن عمر، مفهوم الاستقطاب ومصادره، منشور على المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية، بتاريخ 2010/11/02، متحصل عليه من الرابط: <https://hrdiscussion.com/hr19533.html>، تاريخ المشاهدة: 2024/10/12.
- ⁷ إيمان مقداد، نسيم حمودة، (2024)، أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على فعالية إدارة الموارد البشرية في سلسلة الماريوت الفندقية، مجلة الاقتصاد وإدارة الأعمال، م8، ع1، ص 43.
- ⁸ إلهام شيلي، (2023)، تسيير الموارد البشرية في ظل تحديات تطبيق الذكاء الاصطناعي، مجلة أرصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية، م6، ع1، ص 88.
- ⁹ سهى الحابس، برنامج المقابلات عبر الفيديو بالذكاء الاصطناعي EVA-SSESS الأعلى تقييماً في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا: كل ما عليك معرفته. منشور على موقع: ELEVATUS بتاريخ: 2024/04/30، متحصل عليه من الرابط: <https://2u.pw/v0ZsFkty>، تاريخ المشاهدة: 2024/10/12.
- ¹⁰ أحمد رجب، (2023)، إدارة الأفراد والموارد البشرية، وكالة الصحافة العربية، القاهرة، ص 153.
- ¹¹ Nouredine SADDAR, 2023, Exploring the Role of Artificial Intelligence and Big Data in the Human Resource Management Process:An overview of Benefits, Risks, and Ethical Implications, The Journal bibliophilia of Library and Information Studies / V: 05 / N: 13, P 11.
- ¹² مروة معمري، سولاف بوشقورة، (2023)، تطبيق الذكاء الاصطناعي في الإعلام الرقمي فرص كبيرة وتحديات أكبر، مجلة الدراسات الإعلامية والاتصالية، م3، ع2، ص 12.
- ¹³ المرجع نفسه، ص 13.

¹⁴ رشيد ناظم حسن، مي ابلحد أفرام، (2023)، تدقيق التحيز في الذكاء الاصطناعي في ضوء إطار عمل تدقيق الذكاء الاصطناعي لمعهد المدققين الداخليين IIA دراسة نظرية تحليلية، مجلة الدراسات التجارية والاقتصادية المعاصرة، م 60، ع 01، ص 437.

¹⁵ مروة معمري، سولاف بوشقورة، (2023)، مرجع سابق، ص 13.

¹⁶ سعاد بوبحة، الذكاء الاصطناعي: تطبيقات وانعكاسات، مجلة اقتصاد المال والأعمال، م 6، ع 04، ص 99.

¹⁷ Nouredine SADDAR, op. cit, P13.

¹⁸ Antonios ALEXIOU, (2024), Use of Artificial Intelligence in Human Resources Management and in the Recruitment process. Applications, impact, and limitations. Patras, Greece, P 31.

¹⁹ Saddar Nouredine, op. cit, P 14.

²⁰ Alexiou Antonios, op. cit, P 33.

²¹ أحمد رجب، (2023)، مرجع سابق، ص 160.

²² Antonios ALEXIOU, op. cit, P 34.

²³ Jihad FRAIJ, (2021), A Literature Review: Artificial Intelligence Impact on the Recruitment Process. International Journal of Engineering and Management Sciences, P 112.