

دمج ChatGpt في الهيكل التنظيمية الحديثة

د.م. محمد عبد الرحمن أبو الجبين¹

¹ أستاذ مشارك/ جامعة القدس المفتوحة/ فلسطين.

بريد الكتروني: mabujibeen@qou.edu

HNSJ, 2024, 5(11); <https://doi.org/10.53796/hnsj511/6>

تاريخ القبول: 2024/10/12م

تاريخ النشر: 2024/11/01م

المستخلص

تهدف هذه الورقة البحثية إلى استكشاف دمج ChatGPT في الهيكل التنظيمية الحديثة، حيث يتم دمج نظام ذكي يعتمد على تقنيات الذكاء الاصطناعي. حيث هناك عدة أدوات للذكاء الاصطناعي، مع بعض التغييرات الطفيفة. ومع ذلك، يستخدم معظمها مفهوم التعلم. يتلامس البرنامج مع عدد كبير جداً من البيانات والتفاعلات حتى يتعلم، وفي المرة التالية التي يواجه فيها مشكلة مماثلة، يمكنه التوصل إلى حل أفضل. تركز الورقة على كيفية إدماج ChatGPT ضمن إطار عمل نموذج النجمة لـ Galbraith، الذي يعد من أبرز نماذج التصميم التنظيمي. وتسعى هذه الدراسة إلى تقديم تحليل معمق للفرص والتحديات التي ترافق استخدام ChatGPT، بالإضافة إلى تقديم إرشادات لتحقيق الاستخدام الأمثل لهذه التقنية. اعتمدت الدراسة على منهجية شاملة تشمل مراجعة الأدبيات ذات الصلة، وتحليل حالات عملية، واستشراف السيناريوهات المستقبلية لتطبيق ChatGPT ضمن هذا النموذج التنظيمي. ومن خلال الفهم الصحيح لهذه الأداة وتطبيقها بشكل فعال، يمكن للمنظمات تحسين الكفاءة والإنتاجية والابتكار، مما يمكنها من التكيف بمرونة مع التغيرات الديناميكية في بيئة الأعمال. يعد دمج ChatGPT في إدماج هيكل التنظيم الحديث بمثابة فتح آفاق جديدة لتحسين العمليات وتعزيز التفاعل واتخاذ قرارات أكثر دقة وفعالية.

الكلمات المفتاحية: الذكاء الاصطناعي، ChatGPT، نموذج STAR.

RESEARCH TITLE

Integrating ChatGpt into Modern Organizational Structuring**Dr. Mohamed Abd Al-Rahman Abu Al-Jibeen¹**¹ Associate Professor Al-Quds Open Univesity/ Palestine.Email: mabujibeen@gou.eduHNSJ, 2024, 5(11); <https://doi.org/10.53796/hnsj511/6>**Published at 01/11/2024****Accepted at 12/10/2024****Abstract**

This research paper aims to explore the integration of ChatGPT into the modern organizational structuring, where it is integrated as an intelligent system based on artificial intelligence technologies. There are several artificial intelligence tools, with some minor changes. However, most of them use the concept of learning. The program comes into contact with a very large amount of data and interactions in order to learn, and the next time it encounters a similar problem, it can come up with a better solution. The paper focuses on how to integrate ChatGPT into the framework of Galbraith's star model, which is one of the most prominent organizational design models. This study seeks to provide an in-depth analysis of the opportunities and challenges that accompany the use of ChatGPT, in addition to providing guidelines for achieving the optimal use of this technology. The study relied on a comprehensive methodology that includes a review of relevant literature, analyzing practical cases, and anticipating future scenarios for applying ChatGPT within this organizational model. By properly understanding this tool and applying it effectively, organizations can improve efficiency, productivity, and innovation, enabling them to flexibly adapt to dynamic changes in the business environment. Integrating ChatGPT into the modern organizational structure opens up new horizons for improving operations, enhancing interaction, and making more accurate and effective decisions.

Key Words: Artificial Intelligence, ChatGPT, STAR Model.

1- مقدمة

يشهد العالم تحولات كبيرة جداً نتيجة التطور التكنولوجي الهائل والمتسارع، وسيكون الذكاء الاصطناعي محركاً للتقدم والنمو والازدهار خلال السنوات القليلة القادمة لتعدد استخداماته في مجالات مختلفة (العسكرية والصناعية والاقتصادية والتقنية والتطبيقات الطبية والتعليمية والخدمية)، رغم أنه حتى الآن ومثل العديد من التقنيات الناشئة الأخرى، لم يوضع تعريف محدد للذكاء الاصطناعي، ويفتقر حتى إلى تعريف مقبول على نطاق واسع، ويعود ذلك إلى غموض مفهوم الذكاء (أبو زر، يوسف، 2022). ورغم ذلك يتوقع أن يفتح أبواباً لا حدود لها، بما يحدث تغييراً جذرياً في حياة الإنسان، مما يؤسس لعالم جديد قد يبدو الآن من دروب الخيال، ولكن البوادر الحالية تؤكد على أن خلق هذا العالم بات قريباً. وعليه، فإنه على دول العالم الرغبة في اللحاق بالسياق العلمي الحديث عدم انتظار المستقبل، بل الدخول إليه والتنافس على تقنياته واستباق تحدياته ووضع الحلول الناجحة لها، وهذا ما يفسر توجه المنظمات والدولة الحديثة نحو الاستثمار في تفعيل تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحقيق أهدافها التنموية الطموحة باعتباره لغة المستقبل التي لا محيد عن إدراك أبعديتها والقضاء على أميته، فضلاً عن الفرص الاقتصادية الكبيرة التي يوفرها للكثير من القطاعات الاقتصادية، وقدرته على تحقيق أرباح طائلة مع تطبيق استخداماته والاعتماد على ما يقدمه من معلومات واستشارات دقيقة، وتأثيراته الإيجابية في تقليل الاعتماد على العنصر البشري والعمالة، مما يرفع جودة المنتجات وتقليل الإنفاق.

ولتعزيز تطوير وتسريع تفعيل تطبيقات الذكاء الاصطناعي على كافة المستويات، انتهجت المنظمات العديد من الآليات، منها تنمية وتطوير الكفاءات العلمية المتخصصة والقدرات المحلية في مجال الذكاء الاصطناعي، وتدريب الموظفين من خلال إشراكهم في دورات متخصصة في علم البيانات، وخلق ثقافة الذكاء الاصطناعي لدى فئات المجتمع لتسهيل انتشار استخدام التطبيقات التي تعتمد على هذه التقنيات، وخلق الفرد الرقمي القادر على التعامل معها، وتعزيز تضافر جهود المنظمات التعليمية والإعلامية للتوعية بأساسيات هذا المجال (بطران، 2024).

ChatGPT هو أحد أحدث الأدوات المتطورة في مجال الذكاء الاصطناعي، والذي يستخدم في العديد من التطبيقات (دعم التعليم، خدمة العملاء، توليد الأفكار، وإنتاج المحتوى وغيرها الكثير). حيث يتميز بقدرته على التعامل مع مجموعة واسعة من الأسئلة التي يحتاجها كل واحد منا، من البسيطة إلى المعقدة، مع إمكانية تقديم ردود مخصصة بناءً على السياق. فقد أصبح ChatGPT أداة قوية لتعزيز التفاعل بين الإنسان والآلة، مما يساهم في تحسين الكفاءة وزيادة الإنتاجية في مختلف المجالات، وهذا ما سيتم توضيحه خلال الدراسة.

2- مشكلة الدراسة

تعتبر أدوات الذكاء الاصطناعي من أساسيات نجاح المنظمات في ظل بيئة رقمية تتسع جوانبها وأبعادها في العصر الحديث، لذا فإن اهتمام المنظمات بتلك الأدوات سوف يعزز من أدائها ويقلل من الأعباء المترتبة عليها في مجالات عدة، منها تصميم هياكلها التنظيمية التي تحتاج إلى كم هائل من البيانات وتحليلها، حيث من هنا جاءت فكرة الورقة البحثية والتي تهدف إلى إبراز عملية دمج ChatGpt كنموذج من نماذج الذكاء الاصطناعي مع نموذج Jay R. Galbraith، المعروف أيضاً باسم نموذج النجمة (Star Model).

3- فرضية الدراسة

للإجابة على مشكلة الدراسة تم الانطلاق من الفرضية الرئيسية التالية:

لقد ساهم نموذج ChatGpt كأداة من أدوات الذكاء الاصطناعي في تسهيل الكثير من العمليات في مجالات تطبيقية مختلفة بشكل فعال، بما فيها مجال تصميم الهياكل التنظيمية للمنظمات.

4- أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في الدور الذي تلعبه أدوات الذكاء الاصطناعي في تحقيق المساعدة في تصميم الهياكل التنظيمية لمنظمات الأعمال، حيث ينظر إلى تلك الأدوات وكأنها وسائل تسهيلية لإنجاز عملية التصميم بكل عناصرها، وإبراز عملية الدمج مع نموذج **Jay R. Galbraith**.

5- أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، أبرزها:

- التعرف إلى الإطار النظري لأداة الذكاء الاصطناعي ChatGpt.
- التعرف إلى الإطار النظري لنموذج **Jay R. Galbraith** / نموذج النجمة (Star Model)
- محاولة إبراز طريقة دمج أداة الذكاء الاصطناعي ChatGpt في مجال الهيكل التنظيمية.

6- منهجية الدراسة

للإجابة عن تساؤل الدراسة والإلمام بمختلف جوانب الموضوع تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يتلاءم وطبيعة الموضوع، أما عن مصادر المعلومات فقد تم وبشكل أساسي، الاعتماد على الكتب والدوريات والأبحاث والإنترنت والمراجع المتوفرة لدى الباحث عن موضوع تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجالات مختلفة.

الإطار النظري للدراسة

أولاً: CHATGPT كنموذج يعتمد على الذكاء الاصطناعي

يعد ChatGPT نموذجاً للذكاء الاصطناعي، تم تطويره في عام 2022 بواسطة OpenAI بهدف تطوير الذكاء الاصطناعي العام (AGI) لاستخدامات جميع الناس. حيث يعتمد على تقنية معالجة اللغة الطبيعية (NLP) لإنشاء نصوص محادثة شبيهة بالتفاعل البشري. بمعنى، أنه روبوت دردشة يعمل بالذكاء الاصطناعي، يحاول محاكاة المحادثات البشرية، والإجابة على الأسئلة وإنشاء النصوص. تم تدريبه على كميات هائلة من البيانات النصية واسعة النطاق من مصادر مختلفة (مثل الكتب والمواقع الإلكترونية والمقالات والمنتديات). سمحت هذه العملية للنموذج باستيعاب المعرفة اللغوية العميقة والتقاط مجموعة واسعة من المعلومات. (medium.com, 2022). مما يمنحه القدرة على فهم الأسئلة والإجابة عليها، وإنشاء محتوى مكتوب، وتقديم مساعدة في مجموعة متنوعة من المواضيع.

وعليه فإن ChatGPT يمثل أحد أحدث التطورات في مجال الذكاء الاصطناعي، ويستخدم في العديد من التطبيقات مثل خدمة العملاء، دعم التعليم، توليد الأفكار، وإنتاج المحتوى. يتميز بقدرته على التعامل مع مجموعة واسعة من الأسئلة، من البسيطة إلى المعقدة، مع إمكانية تقديم ردود مخصصة بناءً على السياق. يعتبر ChatGPT أداة قوية لتعزيز التفاعل بين الإنسان والآلة، مما يساهم في تحسين الكفاءة وزيادة الإنتاجية في مختلف المجالات.

استناداً إلى نموذج GPT-3، يستخدم ChatGPT تقنيات متقدمة لمعالجة اللغة الطبيعية وخوارزميات التعلم الآلي لتمكين المستخدمين من التفاعل مع الأجهزة بطريقة بديهية وتحدئية. إن قدرته على فهم وتحليل اللغة المكتوبة تسمح له بتوليد استجابات بناءً على تلك المدخلات. تلعب خوارزميات التعلم الآلي دوراً رئيسياً في معالجتها، مما يسمح لها بإنشاء جمل وفقرات جديدة وحتى نصوص كاملة صحيحة تماماً من الناحية النحوية ومرتبطة لغوياً. ولتحقيق ذلك تم تدريب النموذج

على التنبؤ بالكلمة التالية في الجملة بناءً على الكلمات السابقة. فأصبح التنبؤ ممكناً لأنه يستخدم بنية تُعرف باسم (Transformer)، والتي تتخصص في معالجة البيانات المتسلسلة مثل النص. من خلال عملية التدريب، يتعلم النموذج إقامة روابط بين الكلمات وسياقاتها في الجملة ويحاول تقليل الأخطاء في التنبؤ بالكلمة التالية في الجملة (Hou, 2023).

منذ بدايته، حقق ChatGPT نجاحاً باهراً، حيث اجتذب عدداً كبيراً من المستخدمين. وفي خمسة أيام فقط تجاوز عدد المستخدمين المليون مستخدم، وفي شهرين فقط تجاوز هذا العدد 100 مليون مستخدم. يعد هذا الاعتماد السريع غير المسبوق لـ ChatGPT بمثابة شهادة على شعبيته الهائلة والطلب عليه. كل يوم، يجذب أكثر من 13 مليون زائر، حيث يستخدمون هذا التطبيق البرمجي القوي لأغراض مختلفة. المستخدمون حول العالم يستخدمون ChatGPT للكتابة والحصول على إجابات للأسئلة وحل المشكلات، وأكثر من ذلك. إن سهولة استخدامه وقدراته الرائعة على إنشاء النصوص تجعله أداة مفيدة للغاية في مجموعة متنوعة من المجالات. (2023، finance.yahoo.com).

أما اليوم (2024/08/21)، فإن عدد مستخدمي ChatGPT، يومياً يُقدر بحوالي 60 مليون زائر، بناءً على أحدث البيانات المتاحة من أغسطس 2024. هذا الرقم يأتي كجزء من حركة المرور الشهرية التي تصل إلى 1.8 مليار زيارة للموقع، مما يجعله من بين أكثر التطبيقات الرقمية استخداماً عالمياً. وتستمر هذه الأرقام في التزايد مع توسيع استخدامه في مختلف القطاعات، سواء في العمل أو التعليم أو حتى لأغراض الترفيه. (2024، ChatGPT).

يعتبر ChatGPT نموذجاً لغوياً قوياً، مما يجعله يوفر العديد من الطرق المختلفة لاستخدامه في بيئة الأعمال. ومن الأمثلة على كيفية تطبيقاته في الأعمال التجارية: (2023، blog.enterprisedna.co).

- **التواصل الشخصي:** يمكن استخدامه لتخصيص التواصل مع المستخدمين، حيث أن، واستناداً إلى التفاعلات والبيانات السابقة حول المستخدم، يتمتع النموذج بالقدرة على إنشاء استجابات أو توصيات أو عروض مخصصة، تؤدي إلى زيادة تفاعل المستخدم مما يؤدي إلى زيادة التحويلات والمبيعات.

- **إنشاء المحتوى:** يمكن أن يكون أداة مفيدة لإنشاء المحتوى. فيمكن استخدامه لكتابة المدونات أو المقالات أو المواد التسويقية أو أوصاف المنتج. كما أنه مفيد لجلسات العصف الذهني، حيث يولد الأفكار ويقدم اقتراحات لمشاريع أو حملات جديدة.

- **أتمتة العمليات:** يمكن دمجها في أنظمة وعمليات الأعمال الحالية لأتمتة مهام معينة.

- **الأنشطة التسويقية:** يمكنه إنشاء رسائل أو حملات مخصصة للمجموعات المستهدفة من المستخدمين. ويمكنه أيضاً تحليل البيانات المتعلقة بالمستخدمين وتفضيلاتهم لتوفير استراتيجيات تسويقية مستهدفة.

- **أبحاث السوق:** يمكن أن يكون أداة مفيدة للغاية لأبحاث السوق، حيث يوفر القدرة على جمع الأفكار وفهم احتياجات العملاء وتحديد الاتجاهات واكتساب ميزة تنافسية في الصناعة المستهدفة.

- **جدولة المهام والتخطيط وإدارة الوقت:** يمكن أن يساعد في تنظيم الوقت من خلال تقديم اقتراحات الجدول الزمني والتذكير حول الأحداث أو المهام المهمة والمساعدة في تحديد أولويات المهام.

ثانياً: نموذج التنظيم Jay R. Galbraith / نموذج النجمة (Star Model)

نموذج Jay R. Galbraith، المعروف أيضاً باسم نموذج النجمة (Star Model)، هو إطار عمل يستخدم لمساعدة المنظمات على تصميم هيكلها التنظيمية. تم تطوير هذا النموذج لمساعدة القادة والمستشارين على تصميم هيكل

تنظيمي فعال يتماشى مع استراتيجية المنظمة وأهدافها. يتكون النموذج من خمسة عناصر رئيسية يجب أن تكون متكاملة لضمان نجاح التصميم التنظيمي:

1. الاستراتيجية: (Strategy)

هي العنصر الأساسي الذي يوجه باقي العناصر. تحدد الاستراتيجية التوجه العام للمنظمة، بما في ذلك أهدافها الرئيسية، والأسواق المستهدفة، والمنتجات أو الخدمات التي تقدمها، لتحقيق أقصى قدر من الفعالية، وتؤثر على قرارات التصميم المتعلقة بالبنية التنظيمية، العمليات، والأشخاص. يشكل هذا الأساس الذي يقوم عليه التصميم التنظيمي.

2. الهيكل التنظيمي: (Structure)

يشير الهيكل إلى كيفية تقسيم العمل داخل المنظمة وكيفية تنسيق الأنشطة المختلفة لتحقيق الأهداف الاستراتيجية. يمكن أن يشمل ذلك تحديد الأقسام، وحدات العمل، ومسارات التواصل الداخلي، والسلطة والمسؤوليات. يمكن أن يكون الهيكل هرمياً أو شبكياً أو غيره، بناءً على احتياجات المنظمة.

3. العمليات: (Processes)

تشير العمليات إلى تدفقات العمل والإجراءات التي تتبعها المنظمة لتحقيق أهدافها. يشمل ذلك كيفية اتخاذ القرارات، وتنسيق الأنشطة، وإدارة الموارد.

4. تتعلق العمليات بالآليات والإجراءات التي تتبعها المنظمة لتنفيذ العمل والمهام اليومية داخلها (مثل عمليات التصنيع) أو خارجها (مثل خدمة العملاء) لتحقيق أهدافها، ويشمل ذلك كيفية اتخاذ القرارات، وتنسيق الأنشطة، وإدارة الموارد.

5. الأشخاص: (People)

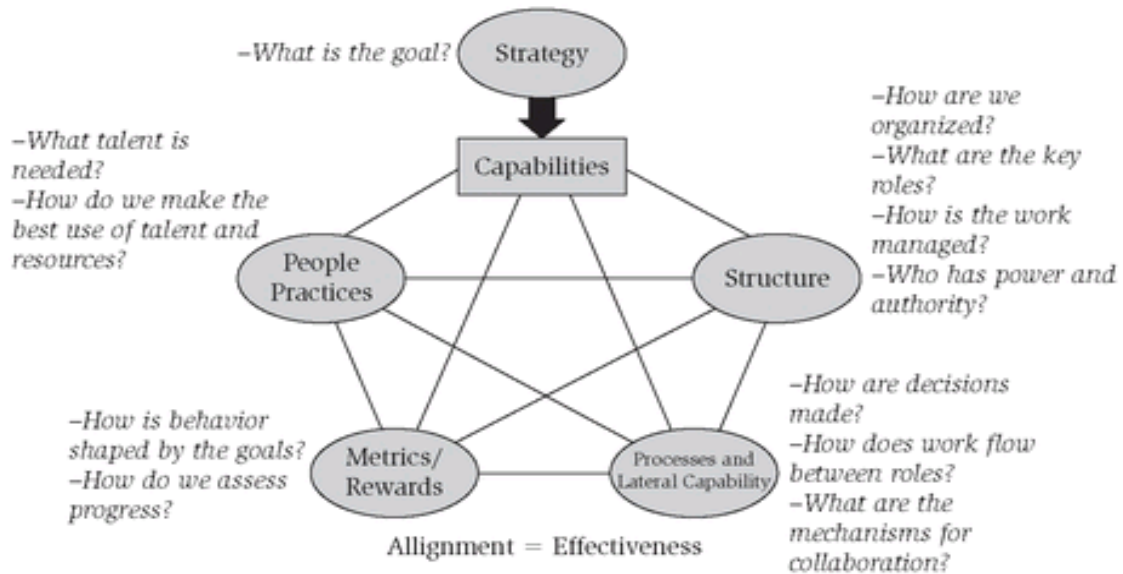
يشير هذا المكون إلى الأفراد العاملين في المنظمة، بما في ذلك مهاراتهم، ومعارفهم، ودوافعهم وتحفيزهم. يتضمن أيضاً كيفية تعيين الأفراد المناسبين في الأدوار المناسبة، وكيفية تطوير قدراتهم من خلال التدريب والتطوير المستمر.

6. المكافآت: (Rewards)

تتعلق المكافآت بكيفية تحفيز الموظفين لتحقيق الأهداف التنظيمية. يمكن أن تشمل المكافآت المالية (مثل الرواتب والمكافآت) وغير المالية (مثل التقدير، والترقية). الهدف هو التأكد من أن هناك توافقاً بين الحوافز والسلوكيات التي تريد المنظمة تعزيزها.

نموذج STAR يساعد المنظمات على تطوير هيكل تنظيمي يتسم بالمرونة والكفاءة، مما يتيح لها التكيف مع التغيرات الديناميكية في البيئة المحيطة وتحقيق النجاح على المدى الطويل (صباح، 2021).

يوضح الشكل (1) نموذج TM Star Model للمنظمة، والذي تم تطويره بواسطة Jay R. Galbraith وهو إطار مفاهيمي لتحليل الهيكل التنظيمي والشكل في المنظمات المختلفة.



الشكل (1) نموذج النجم (Galbraith ، 2002)

يتضح من الشكل أن العنصر الرئيسي الأول للنموذج هو الاستراتيجية، والتي تشير إلى تحديد أهداف المنظمة وتحديد كيفية تحقيق المنظمة للمزايا التنافسية في السوق. المكون التالي هو الهيكل، والذي يتضمن البنية التنظيمية، والعلاقات الهرمية، وكيفية ارتباط الوحدات الوظيفية للمنظمة. المكون الثالث هو العمليات، التي تشير إلى تدفق أنشطة الأعمال داخل المنظمة وطريقة إنجاز العمل. ثم هناك عنصر الأفراد، الذي يركز على الموظفين في المنظمة وأدوارهم ومهاراتهم ودوافعهم وإدارة الموارد البشرية. وأخيراً، العنصر الخامس هو النظام، والذي يشمل التكنولوجيا وأنظمة المعلومات التي تدعم عمليات المنظمة. (Jasko et al., 2014).

يقع نموذج العمل في مركز النجمة باعتباره "مركز الثقل" الذي يربط بين هذه المجالات الخمسة. تؤثر قرارات نموذج الأعمال على التنفيذ في جميع المجالات. غالباً ما يحدث أن يخصص المديرون الكثير من الوقت لرسم المخطط التنظيمي وقليل جداً من الوقت للعمليات والمكافآت في تصميم المؤسسة. (Galbraith، 2011) كما يحظى الهيكل باهتمام كبير جداً بسبب تأثيره على المكانة والسلطة، وغالباً ما يتم الإبلاغ عن التغييرات في الهيكل في وسائل الإعلام التجارية ويتم الإعلان عنها في جميع أنحاء المنظمة. ومع ذلك، في بيئة الأعمال الديناميكية وفي المنظمات ذات الهيكل المصفوفي، يصبح الهيكل أقل أهمية، بينما تصبح العمليات والمكافآت والأشخاص عوامل ذات أهمية متزايدة. لكي تحقق المنظمة الكفاءة، من الضروري أن تكون جميع العناصر منسقة ومتربطة بشكل متناغم. إن توحيد العناصر ينقل رسالة واضحة ومتسقة لموظفي المنظمة. (Galbraith، 2014).

ثالثاً: تطبيق ChatGPT في عناصر نموذج النجمة للمنظمة

إن ربط هذين المفهومين، ChatGPT ونموذج النجمة (Star) للمنظمة، يفتح فرصاً جديدة لتحسين الاتصال وصنع القرار والابتكار في المنظمات. من خلال دراسة طريقة، كيف يمكن لـ ChatGPT أن يدعم عناصر مثل الاستراتيجية والهيكل والعملية وأنظمة المكافآت والاتصالات، فإننا نكتسب نظرة ثاقبة على الفوائد المحتملة التي يمكن أن تجلبها هذه التكنولوجيا إلى الفعالية التنظيمية والنجاح.

1- ChatGPT لدعم التوجه الاستراتيجي للمنظمة (الاستراتيجية)

يؤدي دمج ChatGPT في العمليات الاستراتيجية إلى تمكين المنظمات بالاستفادة من الذكاء الاصطناعي في التحليل وتوليد الأفكار ودعم القرار ومراقبة الاستراتيجية. يمكن أن يساهم أيضاً في فهم أفضل للوضع التنافسي وتحديد الفرص الجديدة والإدارة الناجحة للمنظمة نحو تحقيق أهدافها. يتمتع ChatGPT بالقدرة على تحليل كميات كبيرة من البيانات من مصادر مختلفة، بما في ذلك المعلومات العامة والدراسات البحثية ووسائل التواصل الاجتماعي، وبناءً على هذا التحليل، يستطيع ChatGPT تحديد نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات التنافسية للمؤسسة. تمكن هذه المعلومات القادة من اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن التوجه الاستراتيجي، وتكييف نماذج أعمالهم وتحديد فرص السوق الجديدة للنمو والتطوير. (2024، corporatefinanceinstitute.com)

2- ChatGPT لتحسين إدارة الأدوار والمسؤوليات (الهيكل)

يمكن أن يكون ChatGPT مفيداً جداً في تحديد الأدوار الواضحة والدقيقة داخل المنظمة، من خلال التواصل التفاعلي مع المستخدمين، ويمكنه أيضاً طرح أسئلة حول المهام والمسؤوليات والأهداف الخاصة بالفرق والأفراد. واستناداً إلى المعلومات التي يتم الحصول عليها، يمكن لـ ChatGPT تقديم توصيات وإرشادات لتحديد الأدوار التي تتماشى مع الأهداف والاستراتيجية التنظيمية.

وهذا يتيح تخصيص الموارد بشكل أكثر كفاءة وتحديد واضح للمسؤوليات، مما يساهم في تحسين تنظيم العمل وتنسيقه. أيضاً، يمكن أن يكون ChatGPT مفيداً في أتمتة المهام والعمليات الروتينية، من خلال قدراته على توليد اللغة الطبيعية، حيث يستطيع التواصل مع الأنظمة والبرامج المستخدمة في المنظمة. بهذه الطريقة، يمكن لـ ChatGPT تولي بعض المهام الروتينية، مثل إرسال التقارير أو جدولة الاجتماعات أو إدارة المستندات. تعمل أتمتة هذه المهام على تحرير وقت الموظفين للتركيز على مهام أكثر إبداعاً وتعقيداً، مما يساهم في زيادة الإنتاجية والكفاءة. (2024، robotspaceship.com)

3- تحسين العمليات الداخلية من خلال ChatGPT (العمليات)

من خلال قدرته على توليد لغة طبيعية، يمكن لـ ChatGPT أن يكون بمثابة أداة فعالة لتبادل المعلومات والأفكار بين الموظفين، حيث يتيح هذا الاتصال التفاعلي تبادل المعلومات بشكل أسرع وأكثر كفاءة، ويقلل الحاجة إلى الاجتماعات غير الضرورية ويسهل التعاون بين الفرق. يتمتع ChatGPT بالقدرة على تقديم رؤى أعمق حول العمليات الحالية في المنظمة، من خلال تحليل البيانات حول هذه العمليات، يمكنه أيضاً تحديد المشاكل المحتملة أو أوجه القصور أو المجالات التي تتطلب التحسين. وقد يشمل ذلك تحديد الخطوات غير الضرورية في العملية أو المسؤوليات المتداخلة. (2022، forbes.com)

4- تطبيق ChatGPT في تخصيص وتعديل نظام المكافآت (المكافآت)

إن تطبيق ChatGPT في تخصيص وتعديل أنظمة المكافآت يجلب مزايا كبيرة في المنظمات. يمكن لهذا النظام الذكي تقديم توصيات شخصية للمكافآت والحوافز، مع الأخذ في الاعتبار الاحتياجات والتفضيلات الفردية للموظفين. من خلال التواصل التفاعلي، يمكنه جمع المعلومات ذات الصلة حول أداء الموظفين وأهدافهم واهتماماتهم، من أجل اقتراح المكافآت والحوافز المناسبة. إن دمج ChatGPT في نظام المكافآت لديه القدرة على زيادة مشاركة الموظفين، وتعزيز دوافعهم، وتحسين الرضا في مكان العمل. (2024، medium.com)

5- تطبيق ChatGPT في تطوير الموظفين (الأفراد).

أحد التطبيقات الرئيسية لـ ChatGPT في تطوير الموظفين هو التدريب. يمكن لهذا النظام توفير مواد تدريبية وتعليمية مخصصة، مع مراعاة الاحتياجات الفردية للموظفين. من خلال التواصل التفاعلي، يمكنه تقديم تفسيرات وأمثلة وتمارين لمساعدة الموظفين على اكتساب معارف ومهارات جديدة. يجيب على أسئلة الموظفين ويحل المشكلات ويقدم المساعدة الفورية. يؤدي استخدام هذه الأداة إلى تقليل الحاجة إلى المدربين البشريين أو موظفي الدعم ويوفر الوصول المستمر إلى المعلومات والموارد ذات الصلة. يمكن لـ ChatGPT المساعدة في عملية التوظيف واختيار المرشحين. استناداً إلى معايير ومعلومات محددة مسبقاً حول المرشحين المحتملين، يستطيع أيضاً تحليل السير الذاتية والتوصية بأفضل المرشحين لدور معين. يمكن أن يساعد في أتمتة المهام الإدارية مثل إنشاء قاعدة بيانات لأسئلة المقابلة والتواصل مع المرشحين وكتابة إعلانات الوظائف والبحث في قواعد البيانات. يمكن أن تكون هذه الأداة مفيدة لمديري التوظيف ليصبحوا أكثر كفاءة في هذه المهام. (northwest.education، 2023)

التحديات في تنفيذ ChatGPT

يوفر ChatGPT فوائد مثل الاتصال الفعال، وتخصيص تجربة المستخدم، وقابلية التوسع، وأتمتة المهام الروتينية.

المزايا	التحديات
الكفاءة في التواصل	دقة وموثوقية الإجابات
تخصيص تجربة المستخدم	الحاجة إلى الإشراف البشري
أتمتة المهام الروتينية	الحفاظ على سلامة العلامة التجارية
قابلية التوسع	خصوصية وأمن البيانات

الجدول (1): مزايا وتحديات دمج ChatGPT في الأعمال التجارية.

مع كل المزايا التي يوفرها ChatGPT، من المهم أن يوضع في الاعتبار بعض المخاطر المحتملة قبل تقرير تنفيذها في أتمتة العمل، وهي:

- فقدان اللمسة الشخصية التي يقدرها العملاء: على الرغم من أن ChatGPT يمكن أن يكون مفيداً في أتمتة مهام معينة، ولكن الاعتماد المفرط على الأتمتة يمكن أن يؤدي إلى إزالة اللمسة الإنسانية الشخصية التي تهم العملاء. المفتاح هو أن تقوم العلامة التجارية بإقامة علاقات قيمة مع العملاء، حيث تكون هذه العلاقات أكثر أهمية من المدخرات المالية التي توفرها الأتمتة. (forbes.com، 2023).

- معرفة محدودة: تعود بيانات تدريب ChatGPT إلى سبتمبر 2021 فقط، مما يعني أنها قد لا تكون على علم بأحدث المعلومات أو الاتجاهات أو الأحداث.

- الخصوصية: يجب على المستخدمين توخي الحذر عند مشاركة المعلومات الشخصية الحساسة مع ChatGPT. من المهم ضمان أمن وحماية خصوصية المستخدم، لتجنب إساءة استخدام البيانات أو الوصول غير المصرح به إلى المعلومات.

- **احتمالية حدوث مشكلات فنية:** نظراً لأن الذكاء الاصطناعي وChatGPT من التقنيات الجديدة نسبياً، فقد تحدث مشكلات وأخطاء فنية. إذا كان الاعتماد بشكل كبير على الذكاء الاصطناعي في الوظائف الرئيسية مثل التسويق أو دعم العملاء أو التخطيط، فيمكن أن تؤثر مشكلة فنية واحدة بشكل كبير على العمل حتى يتم حلها (forbes.com, 2023).
- **الحاجة إلى التحرير البشري للمحتوى المكتوب:** على الرغم من أن ChatGPT يمكنه إنشاء محتوى بسرعة، إلا أن هذا المحتوى لا يزال يتطلب تدخلاً بشرياً لصقله وتنظيمه قبل النشر. إذا كان المطلوب أن يشعر العملاء وكأنهم يتواصلون مع المنظمة مباشرة، فإن ChatGPT وحده لا يمكنه تحقيق هذه الأصالة، ولهذا السبب هناك حاجة إلى كتاب ومحررين بشريين (forbes.com, 2023).

الاستنتاجات والتوصيات

يتجه ChatGPT نحو مستقبل مشرق، مع إمكانات كبيرة لإنشاء نماذج لغوية أكثر تقدماً. إن قدرته على توليد وفهم اللغة الطبيعية تفتح الباب أمام العديد من الإمكانيات والابتكارات. يتمتع ChatGPT بالقدرة على تغيير طريقة تواصلنا وعملنا وحل المشكلات. وتشير الأبحاث، التي تنتبأ بالاستبدال المحتمل لمئات الملايين من الوظائف بالذكاء الاصطناعي، إلى إعادة تنظيم كبيرة للقوى العاملة، يمكن أن تحدث في المستقبل. إن تأثير الذكاء الاصطناعي ملحوظ بالفعل في بعض مجالات العمل، مثل استبدال الأشخاص الذين كانوا يشاركون في كتابة محتوى التسويق ووسائط التواصل الاجتماعي ببرامج الدردشة الآلية. ومع ذلك، يشير الخبراء إلى أنه حتى الذكاء الاصطناعي الأكثر تقدماً لا يمكنه الوصول بشكل كامل إلى مستوى المهارة في الكتابة التي يستطيع الإنسان الوصول إليها. هناك نقص في التعبير الشخصي والأسلوب الذي غالباً ما يجعل المحتوى ذا صلة وجذاباً، كما تحدث أيضاً استجابات غير دقيقة وغير موثوقة. ومع ذلك، تظهر بعض التحليلات أن العديد من المنظمات مستعدة للتضحية بوعي بجودة المحتوى من أجل خفض التكاليف الناتجة عن استخدام الذكاء الاصطناعي.

يمكن أن يوفر تطبيق ChatGPT في التصميم التنظيمي الحديث، مثل نموذج Star للتنظيم، العديد من المزايا والفرص لتحسين الأعمال.

للاستفادة من ChatGPT والتغلب على التحديات المحتملة، يجب على المؤسسات النظر بعناية في تنفيذ هذه الأداة، مع مراعاة احتياجاتها وأهدافها ومواردها المحددة. من المهم أن يتم دمج ChatGPT في العمليات وسير العمل الحالي، مما يدعم الموظفين ويعزز قدراتهم، بدلاً من استبدالهم. ومن المهم أيضاً مراقبة وتقييم نتائج وفعالية استخدام ChatGPT باستمرار لضمان تحقيق القيمة والمنفعة الحقيقية للمنظمة. في ضوء الاستخدام المتزايد للذكاء الاصطناعي في الأعمال الحديثة، يبرز ChatGPT كأداة قوية يمكنها تحويل التصميم التنظيمي والمساهمة في تحقيق الميزة التنافسية. ومن خلال الفهم والتطبيق والإدارة السليمة لهذه الأداة، يمكن للمنظمات تحقيق قدر أكبر من الكفاءة والإنتاجية والابتكار، مما سيمكنها من النجاح والتكيف مع التغيرات في بيئة الأعمال. إن الجمع بين الإبداع البشري والذكاء والتعاطف مع أدوات الذكاء الاصطناعي القوية مثل ChatGPT يخلق تآزراً قوياً يمكن أن يحقق نجاحاً كبيراً في التصميم التنظيمي الحديث. الذكاء الاصطناعي قد لا يحل محل البشر، ولكن الشخص الذي يسخر إمكانات الذكاء الاصطناعي بالطريقة الصحيحة يمكنه الوصول إلى آفاق جديدة وتحقيق نجاح أكبر في مساعيه المهنية.

أصبحت إدارة المنظمة وتكيفها مع التقنيات الحديثة أمراً ضرورياً للبقاء والازدهار في عالم الأعمال اليوم. إن التواصل الأكثر فعالية وتحسين العمليات وتخصيص الخدمات واتخاذ قرارات مستنيرة ليست سوى بعض من الفوائد التي يمكن أن يجلبها ChatGPT إلى التصميم التنظيمي. لا يقتصر التصميم التنظيمي الحديث على تطبيق التكنولوجيا فحسب، بل يتعلق أيضاً بالجمع الحكيم بين القدرات البشرية والأدوات القوية مثل ChatGPT.

في نهاية المطاف، أحد عوامل النجاح الرئيسية هو توجيه الأشخاص الذين يستخدمون الذكاء الاصطناعي وتوجيههم بشكل صحيح في التصميم التنظيمي. يمكن للشخص الذي يعرف كيفية استخدام إمكانات الذكاء الاصطناعي بطريقة مبتكرة، مع رعاية المهارات والقيم البشرية في نفس الوقت، تحقيق نتائج رائعة ووضع المنظمة على طريق النجاح في بيئة الأعمال الحديثة. الذكاء الاصطناعي هو حليف قوي، لكن العامل البشري وقدرته على التحكم واستخدام الذكاء الاصطناعي يجلب القيمة النهائية في التصميم التنظيمي المعاصر.

المراجع

1. أبو زر، يوسف (2022)، الذكاء الاصطناعي والأنظمة الخبيرة، مطبوعات جامعة القدس المفتوحة، فلسطين.
2. صباح، ثابت (2021)، أساسيات تصميم المواقع الإلكترونية التجارية، مطبوعات جامعة القدس المفتوحة، فلسطين.
3. بطران، محمد (2024)، رقمنة الإدارة في عصر الذكاء الاصطناعي المستدام، دار العلاء للنشر والتوزيع، جمهورية مصر العربية.
4. Baird C. (2022). A Beginner's Guide to ChatGPT [https://medium.com/@colinbaird_51123/a-beginners-guide-to-chatgpt-understanding-what-it-is-why-it-matters-and-when-where-to-use-it5c80b8c4ef6b, date of access: 23.08.2024.]
5. Earley S. (2023). How can you use AI to structure your organization? [https://www.robotspaceship.com/en/home/ideas/magazine/ask-chatgpthow-can-you-use-ai-to-structure-your-organization, date of access: 20.08.2024.]
6. Enterprisedna.co (2023). 18 Ways to Use ChatGPT for Business [https://blog.enterprisedna.co/how-to-use-chatgpt-for-business/, date of access: 22.08.2024.]
7. Forbes.com (2023). The top 10 Limitations of ChatGPT [https://www.forbes.com/sites/bernardmarr/2023/03/03/the-top-10limitations-of-chatgpt/?sh=f75dd398f355, date of access: 21.08.2024.]
8. Forbes.com (2022). How Artificial Intelligence Can Improve Organizational Decision Making [https://www.forbes.com/sites/forbestechcouncil/2022/08/23/howartificialintelligence-can-improve-organizational-decisionmaking/?sh=4e314fe12a1c, date of access: 23.08.2024.]
9. Galbraith, J.R. (2002). Organizing to deliver solutions. Elsevier Science, Amsterdam.
- Galbraith, J.R. (2011). The star model. Galbraith Management Consultants, Colorado.
- Galbraith, J.R. (2014). Designing Organizations: Strategy, Structure, and Process at the Business Unit and Enterprise Levels, Jossey-Bass, San Francisco
10. Hou, S.C. (2023). The Secret to Getting Great Answers: ChatGPT's Art of Prompting, Kokoshungsan, London
11. Jasko, O., Cudanov, M., Jevtic, M., Krivokapic, J. (2014). Organizational design, Faculty of Organizational Sciences, Belgrade.
12. Lango L. (2023). Artificial Intelligence Just Had Its Very Own 'iPhone Moment' [https://finance.yahoo.com/news/artificial-intelligence-just-reached-very190717468.html, date of access: 20.08.2024.]
13. Northwest.education (2024). The Impact of ChatGPT on Employee Training and Development [https://northwest.education/insights/careers/the-impact-of-chatgpt-on-employee-training-and-development/, date of access: 23.08.2024.]
14. Riley, J. (2020). How AI Can Help Companies to Reward Their Employees.