

الفصل الأول

المقدمة

1، 1 تمهيد:

يمثل الذكاء الاصطناعي أهم مخرجات الثورة الصناعية الرابعة في الآونة الأخيرة لتعدد استخداماته في المجالات الإدارية العسكرية والصناعية والاقتصادية والتقنية والتطبيقات الطبية والتعليمية والخدمية، ويتوقع له أن يفتح الباب لابتكارات لا حدود لها، وأن يؤدي إلى مزيد من الثورات الصناعية بما يحدث تغييراً جذرياً في حياة الإنسان (ماجد، 2018).

ومن أهم الأسباب التي تجعلنا نقوم بدراسة الذكاء الاصطناعي في العمليات الإدارية بالمؤسسات الإدارية محاولة فهم عمليات العقل البشري الذي ميز الله به الإنسان عن بقية المخلوقات، فالذكاء الاصطناعي وجد لبناء الذكاء الآلي، وهو يعتني بفهم هذا الذكاء ومعرفة الأسس الصحيحة لبنائه والقدرة على التسهيل على الإنسان في مختلف جوانب الحياة التي أصبحت رقمية حاسوبية، وقد أصبح للحاسبات الآلية مع الذكاء الإنساني تأثير واضح في الحياة اليومية للمجتمعات (عفيفي، 2015).

ولقد تغير دور إدارة الموارد البشرية حيث تُضيف تكنولوجيا المعلومات قيمة إلى بيانات الموارد البشرية، كما تتيح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحصول بشكل أسرع على المعلومات واتخاذ القرارات في مجال الموارد البشرية (بيرنيك، 2007)، فعدم وجود معايير لاتخاذ القرارات في مجال إدارة الموارد البشرية يسלט الضوء على الأدلة التي تؤدي إلى حدوث الآثار والنتائج السلبية (سوزام، 2016).

والجدير بالذكر، أن إدارة الموارد البشرية تقوم بدور مهم في صنع الإستراتيجية، فهي مسؤولة عن اتخاذ القرارات التنظيمية، حيث تقوم إدارة الموارد البشرية بإدارة القوى العاملة من خلال الحفاظ على

رضاهم وترفع أيضًا بيئة العمل. ويشمل العمل التقييم والتوظيف والتدريب والمكافآت للموظفين المستحقين في الوقت المناسب. ويمكن القول أن إدارة الموارد البشرية تقوم بتوظيف أفضل المواهب أو الاحتفاظ بها، ولكنها غالبًا ما تفتقدها بسبب سياسة التوظيف الفضفاضة (ميشرا، لاما، 2016).

وينظر للموارد البشرية نظرة شمولية متضمنة للعديد من الأنشطة والمهام الإدارية المتعلقة بكيفية اختيار موظفين جيدين وتدريبهم على نظم المعلومات، ووسائل العمل لتطويرهم وتنميتهم، ورفع كفاءة آدائهم (ديسينزو، روبنز، 2017).

وقد اعتادت دولة الإمارات العربية المتحدة عدم انتظار المستقبل، بل الدخول إليه والتنافس على تقنياته واستباق تحدياته ووضع الحلول الناجحة لها، وهذا ما يفسر توجه الدولة الحثيث نحو الاستثمار في تفعيل تقنيات الجيل الرابع من الثورة الصناعية وعلى رأسها الذكاء الاصطناعي؛ لتحقيق أهدافها التنموية الطموحة باعتباره لغة المستقبل التي لا محيد عن إدراك أبعادها والقضاء على أميته، واعتماد العديد من القطاعات الاقتصادية مثل القطاعات الأمنية والحوية والصحة والتعليم والخدمات الأخرى عليه.

ولبيان أهمية تحسين أداء الموارد البشرية يستلزم بيان دوره في الاستقطاب حتى تتمكن المؤسسة من استقطاب الموظفين ذوي المهارات العالية واستبقائهم يتوجب عليها اتباع نهج منتظم يهدف لإنشاء مكان عمل يتسم بنظم للعمل عالية الأداء، والذي يعد بمثابة مورد جيد يدعم التنفيذ الفعال للإستراتيجية المؤسسية وتحقيق الأهداف التنفيذية، بالإضافة إلى توفير تلك المؤسسات للممارسات الجيدة التي تركز على عنصر المشاركة الفعال الذي من شأنه بناء تجربة إيجابية في مكان العمل (هتشينجز،

2013)

أما في عملية الاختيار والتعيين فيتطلب عند اختيار الموظفين وتعيينهم مجموعة من الشروط لاستكمال متطلبات العمل، ولعل من أهمها اجتذاب العاملين الموهوبين الذين يمكنهم القيام بالمساهمة في

تطوير أداء المؤسسة، وأن يتميزوا بالصدق والأمانة والسيارة الحسنة، إضافة إلى ذلك الانضباط، وعدم إساءة استخدام المناصب، وتضارب المصالح (ويتون، 2001).

وتتجلى أهمية إدارة الموارد البشرية أيضًا في ضرورة التخطيط الوظيفي للموظفين حيث يهدف التخطيط الوظيفي إلى مطابقة الأهداف الوظيفية للفرد مع الفرص المتاحة، فهو لا يساعد المرء على تطوير أهدافه الوظيفية فحسب، بل إنه يساعد أيضًا في التخطيط لكيفية تحقيقها، كما يساعد أيضًا على المتابعة الدائمة للتقدم الذي يحرزه المرء خلال مسيرته المهنية، فإنه يساهم في عملية تطوير البيئة الديناميكية الحالية للعمل وفقًا للتغيرات في طلب وتوفير العمالة، بالإضافة إلى التطور التكنولوجي من حيث السرعة والأهمية في كافة مجالات الحياة وتأثيرها على إستراتيجيات السوق (ماندوترا، 2013)

وإذا تناولنا التدريب سنجد أنه يعد من العوامل والمتغيرات التي يجب الأخذ بها عند دراسة أثر الذكاء الاصطناعي المعتمد على نظم المعلومات في أداء إدارة الموارد البشرية نظرًا لأهميته، فهو يهدف إلى الاستفادة من المعلومات والمهارات والقدرات الفنية والإدارية لدى العاملين، وذلك بغرض تحسين الأداء وتحقيق النمو والتوسع والابتكار والتجديد في العمل (ديري، 2011)

أما عن عملية التقييم فتعد من العمليات الإدارية التي يتم من خلالها تحديد مدى كفاءة العاملين وإسهامهم في إنجاز الأعمال المكلفين بها، بالإضافة إلى الحكم على التقدم الذي يحرزونه أثناء عملهم حيث إن هناك قرارات يترتب عليها مدى الاحتفاظ بهم أو ترقيةهم أو نقلهم أو تدريبهم أو الاستغناء عنهم، فعملية التقييم عملية مهمة جدًا للإدارة والأفراد العاملين بها على حد سواء، فالإدارة تستفيد من نتائج هذه العملية عند وضع سياسيات عادلة بالنسبة لاستقطاب واختيار الموظفين الأكفاء القادرين

على تحسين مستوى المنظمة والعمل، أما الأفراد فيستفيدون منها في معرفة مستوى أدائهم مقارنة بالمستوى المطلوب واتخاذ اللازم للارتقاء بمستواهم (الزغيات، 2011).

وأخيراً يتضح دور إدارة الموارد البشرية في التعويضات والمكافآت المالية للعاملين في المؤسسات الحكومية، حيث إن التعويض الجيد للموظفين قادر على تحفيز ظهور أفكار وابتكارات جديدة لهم، إذ إنه يمنح الموظفين الفرصة للتمتع بصحة جيدة أيضاً، والذي يترتب عليه قدرة الموظف على بذل أقصى قدر من الأداء، أما في حالة انخفاض التعويضات تجاه الموظفين سيقوم الموظف بمحاولة الحصول على عمل إضافي، مما يؤدي إلى انخفاض جودة إنتاجية الموظفين، والذي يؤثر تأثيراً سلبياً على جودة إنتاج السلع في المؤسسة، وبذلك يمكن القول بأن تأثير التعويض على إنتاجية الموظفين قوي جداً، فإذا تم منح الموظفين تعويضاً معقولاً زادت إنتاجيتهم، وعلى العكس إذا منحت المؤسسة تعويضاً أقل للموظفين قلت إنتاجيتهم (يامواح، 2013).

وبالنسبة لعملية دعم اتخاذ القرار نجد أنها تمثل النظم التي تسمح لمتخذ القرار بضم حكمة الشخص مع مخرجات الحاسب الآلي من خلال تفاعل بشري - آلي لإنتاج المعلومات تساعد في تدعيم عملية اتخاذ القرار (باعمر، 2016).

وعند استخدام الذكاء الاصطناعي لتطوير الأنظمة الإدارية الحديثة لإتخاذ القرار يتم تخزين الملايين من المعلومات داخل الحاسب لتكوين قاعدة بيانات رئيسية له مثل ما تخزن المعلومات داخل العقل البشري من خلال التعلم والخبرات اليومية التي يكتسبها، ثم يتم بعد ذلك تطوير برامج خاصة، ليستطيع الحاسب استخدامها في التعامل مع هذه البيانات واستخدامها بطريقة منطقية في حل المشكلات اللازمة لصنع القرار، وقد نجح العلماء حتى الآن في تطوير بعض النماذج الصغيرة من نظم الذكاء الاصطناعي، ولكن ما زالت هذه النماذج تحت التطوير والتجربة ويتم تحديثها يوماً بعد يوم (جباري، 2017).

وعلى ضوء ذلك، سوف نتناول في هذه الدراسة أثر الذكاء الاصطناعي على اتخاذ القرار لتحسين

أداء إدارة الموارد البشرية.

2، 1 خلفية الدراسة:

لاشك أن دولة الإمارات العربية المتحدة تحاول أن تطبق الذكاء الاصطناعي في كافة المؤسسات والقطاعات الحكومية والخاصة لما له من أهمية في اتخاذ القرارات لتحسين أداء إدارة الموارد البشرية، وخاصة في القيادة العامة بشرطة أبوظبي، أملاً في إيجاد السبل المثلى في تطوير وتفعيل الأداء الوظيفي إلى مستويات أفضل، من خلال محاولة توفير سبل نظم المعلومات التي تحاول أن تعزز وتؤدي مهام إيجابية لصالح العاملين والموظفين والمؤسسة نفسها (البوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة، 2019).

ومن المتوقع أن تحدث تقنية الذكاء الاصطناعي وأثره على اتخاذ القرار قفزة حقيقية في مجال إدارة الموارد البشرية بالمؤسسات، حيث إنها تؤثر بشكل جذري على أقسام الموارد البشرية بالمؤسسات الحكومية أو الخاصة، وذلك من خلال بناء خطط تدريب وتطوير مفصلة لكل موظف انطلاقاً من توافر البيانات والتحليلات المرتبطة بالموظفين، وظهور بعض الخوارزميات التي تحتوي على كافة تفاصيل العاملين والعمل عليها بسرعة كبيرة ووضعها أمام متخذي القرار في إدارة الموارد البشرية؛ مما يساعد المؤسسات على تطوير الأداء بفضل توافر التكنولوجيا التي توفر الوقت والجهد وتعمل على فهم الفروق الدقيقة للموظفين بالمؤسسات، في حين عدم استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي المعتمدة على نظم المعلومات سيثمر عن ثغرات وعثرات يتوجب تعديلها (الضاهر، 2014).

وتعد عملية اتخاذ القرار بأنها الاختيار بين البدائل المتنافسة وتنفيذ البديل المختار في المنظمات الإدارية المختلفة، حيث إن جميع القرارات لها أفق أو نطاق زمني، فاتخاذ القرار عملية معرفية تؤدي

بعقلانية إلى اختيار مسار العمل بين العديد من البدائل المتاحة (الشراع، 2015)، إذ إنها واحدة من أهم العمليات الواعية، فهي عملية إدراكية تنتهي باختيار فعل معين من بين عدة بدائل (شهسفرن، العبادي، 2015).

ويتطلب تناول هذا الموضوع من منظور علم الإدارة الذي يمكن أن يسهم إسهامًا فعالًا في توفير الوقت والجهد وسرعة اتخاذ القرار مما ينعكس على حل بعض المشكلات التي تتعلق باحتياجات إدارة الموارد البشرية في دولة الإمارات العربية المتحدة.

وهذا الأمر جعل الباحث أن يتوقع لهذه الدراسة أهمية علمية كبيرة نظرًا لما تقدمه في المجال العلمي والتطبيقي من حقائق يمكن الاستفادة منها، ومحاولة المساهمة في مجال إدارة الموارد البشرية بغرض تحسينها ومعرفة آثارها على مستوى القيادة العامة لشرطة أبوظبي.

3, 1 مشكلة الدراسة:

على الرغم من التطور الهائل الذي تشهده دولة الإمارات العربية المتحدة في كافة المؤسسات الخدمية ومنها القطاعات الأمنية، إلا أن هناك بعض القصور في التعرف على أثر الذكاء الاصطناعي على اتخاذ القرار لتحسين أداء إدارة الموارد البشرية وفقًا للأصول العلمية من حيث التخطيط والتنظيم والقيادة (أصرف، 2019)، وقد تعمق إدراك الباحث بمشكلة الدراسة من خلال إجراء مقابلات على عينة مكونة من (40) مفردة من عينة الدراسة، وهم العاملين بالقيادة العامة بشرطة أبوظبي، حيث تم إجراء المقابلات في شهر مايو 2020م (الملحق رقم 2)، وتوصلت الدراسة الاستطلاعية لمجموعة من النتائج نذكر منها:

1. أجاب 63% من المبحوثين بأن استخدام الذكاء الاصطناعي وتطويره لا يتحقق عند استقطاب

واختيار العاملين وتعيينهم بإدارة الموارد البشرية.

2. أجاب 68% من المبحوثين بأنه لا يتوفر في القيادة العامة بشرطة أبوظبي أجهزة حاسوب حديثة

وملائمة لاستخدام تساعدهم في تخطيط المسار الوظيفي للعاملين.

3. أجاب 56% من المبحوثين بأنه لا يتم تدريب العاملين في القيادة العامة بشرطة أبوظبي باستمرار

لمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة.

4. أجاب 74% من المبحوثين بأنه لا تعتمد إدارة الموارد البشرية بالقيادة العامة بشرطة أبوظبي على

استخدام برامج ذكية حديثة لتطوير الخدمة المقدمة للعاملين.

5. أجاب 77% من المبحوثين بأن الأجهزة والتقنيات الحديثة تساعد في المحافظة على سرية

المعلومات والوثائق الخاصة بالعاملين في إدارة الموارد البشرية بالقيادة العامة بشرطة أبوظبي .

6. أجاب 61% من المبحوثين بأنه لا يتم اتخاذ القرار في الوقت المناسب والمخطط له مسبقاً مما

يؤكد فاعلية البرنامج الذكي المستخدم في إدارة الموارد البشرية بالقيادة العامة بشرطة أبوظبي.

7. أجاب 65% بأن المسؤولين في إدارة الموارد البشرية بالقيادة العامة بشرطة أبوظبي لا يتخذون

قرارات إدارية تتسم بالجودة لاستنادها إلى معلومات دقيقة.

8. أجاب 44% من المبحوثين بأن التوصيف الوظيفي له أثر كبير في تعريف العاملين بالصلاحيات

المناطة بهم في القيادة العامة في إدارة الموارد البشرية بشرطة أبوظبي.

9. أجاب 66% من المبحوثين بأن القيادة العامة في إدارة الموارد البشرية بشرطة أبوظبي لا تستقطب

الأفراد ذوي المهارات الفنية المتميزة في مجالات الأعمال المختلفة.

10. أجاب 55% من المبحوثين بأن القيادة العامة في إدارة الموارد البشرية بشرطة أبوظبي لا تهتم

بإشراك العاملين في دورات تدريبية مما يكسبها قدرة في تحسين الأداء الوظيفي.

11. أجاب 60% من المبحوثين بأن المعلومات الكافية لدى القيادة العامة في إدارة الموارد البشرية

بشرطة أبوظبي لا تتوفر عن أداء العاملين لديها.

12. أجاب 59% من المبحوثين بأن القيادة العامة في إدارة الموارد البشرية بشرطة أبوظبي لا تعتمد

على المعلومات التي يوفرها نظام تقييم الأداء بهدف تحديد المكافآت.

وقد تبين بعض نواحي القصور أيضاً، وذلك وفقاً لتقرير إستراتيجية الإمارات للذكاء الاصطناعي

لعام 2017م، حيث أشارت إلى أن هناك قصوراً في الاعتماد على الذكاء الاصطناعي، والارتقاء بالأداء

الحكومي، وتسريع الإنجاز بمختلف قطاعات الحكومة (تقرير الذكاء الاصطناعي في دولة الإمارات العربية

المتحدة، 2018).

ومن الملاحظ أن هناك تغيرات عديدة في مختلف قطاعات إدارة الموارد البشرية التي باتت تستخدم

الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا الحديثة في الخدمات الأمنية خاصة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي،

حيث أصبح الذكاء الاصطناعي يلعب دوراً رئيسياً من خلال نظم المعلومات المتوفرة لديه، فمع ظهور

الإنترنت وتطور تكنولوجيا المعلومات الإلكترونية أصبح لها دور فعال لتحسين الأداء في الموارد البشرية،

وكيفية توظيف أنماط الذكاء الاصطناعي المختلفة للتأثير على اتخاذ القرارات الإدارية لديه (ماجد،

2018).

إن القصور في عملية التدريب باعتبارها أحد أبعاد إدارة الموارد البشرية يؤدي إلى ضعف الأداء في

المؤسسات، هذا بجانب إغفال نظام التدريب والانتقال إلى المعرفة والعلم والاستخدام الأمثل لتكنولوجيا

المعلومات، والآثار العميقة لها والذي يطبق على المؤسسات، ذلك يؤدي إلى التخلف وعدم الوصول إلى

الأهداف الإستراتيجية المطلوبة، وتتمثل تلك الأهداف الإستراتيجية في مستويات الأداء والنتائج

والمخرجات التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها، وهي بمثابة أداة القياس التي يقاس بها أداء المنظمة ومدى

تقدمها نحو المعايير والنتائج المنشودة. والأهداف الإستراتيجية هي المخرجات التي تسهم في تقوية وتعزيز المركز التنافسي للمؤسسة ومدى قدرتها التنافسية (أبو صالح، 2016).

ونجد أن القصور في استخدام الذكاء الاصطناعي قد يؤدي إلى أثر سلبي في عملية تقويم أداء الموارد البشرية واتخاذ القرار (العزام، 2020)، ومن الدراسات التي تؤكد على أهمية بعد التقييم الخاص بمتغير الموارد البشرية نتائج دراسة (محمد، 2014)، التي توصلت إلى عدة نتائج منها أن غالبية وظائف الموارد البشرية في الفنادق ومنها عملية تقييم الأداء تعتمد على الحكم الشخصي للأفراد، بالإضافة إلى استخدام الطرق التقليدية في إصدار القرارات ينتج عنها مجموعة من القرارات غير الدقيقة وأحياناً غير العادلة نتيجة لقلّة الخبرة، نقص المعرفة، العشوائية والمحابة من قبل الشخص القائم بهذه الوظائف، وهنا يتطلب الأمر الاعتماد على أداة تساعد مدير إدارة الموارد البشرية في اتخاذ القرار السليم من خلال تنوع مصادر الحصول على معلومات عن أداء الموظف.

وبالنسبة لاتخاذ القرار وعلاقته بالذكاء الاصطناعي، نجد أن أسلوب الذكاء الاصطناعي والتغيرات التكنولوجية والإدارية المتطورة يستدعي ضرورة متابعة هذه التغيرات السريعة خاصة في مجال اتخاذ القرارات؛ نظرًا لأنها كانت تعتمد على عوامل نفسية غير موضوعية تتغير بشكل دائم، ومن الصعب السيطرة عليها من الإدارة العليا، أما إذا خضعت إلى العامل التكنولوجي سنجد أنها أكثر موضوعية (ياغي، 2016).

ومن نواحي القصور في عملية دعم اتخاذ القرار وعلاقتها بالذكاء الاصطناعي بالمؤسسات أكدت دراسة (شميدت، 2019) في نتائجها على أن الذكاء الاصطناعي يتم تنفيذه في الوقت الحالي في بداية عملية صنع القرار، في حين أنه من الأفضل أن يتم استخدام الذكاء الاصطناعي أثناء عملية اتخاذ

القرارات من خلال تقليل عدم اليقين والتحيز، والعمل على زيادة الإنتاجية والكفاءة، كما أثبتت النتائج أن الذكاء الاصطناعي يمكن أن يتم تنفيذه في كل خطوة من خطوات عملية صنع القرار.

وأكدت نتائج دراسة (مرقص، 2014) أيضًا أنه يوجد استقلالية في الذكاء الاصطناعي عن نظم عملية كيفية اتخاذ القرارات إلا أن هناك إمكانية كبيرة لتحقيق التكامل بين كلا النظامين، الأمر الذي يعود بكثير من الفوائد والتي تتمثل في إمكانية استخدام الذكاء الاصطناعي لقواعد البيانات الخاصة بنظم دعم القرارات، وأيضًا يمكن أن يقوم الذكاء الاصطناعي بتطوير قواعد البيانات هذه لما تقدمه من إمكانية استخدام التمثيل الرمزي للبيانات، فإن نظم دعم القرارات يمكنها تقديم الهيكل المبدئي للمشكلة للوصول إلى صياغة أفضل، وكذلك المساعدة في تحديد نوعية النماذج والتحليلات الأكثر اتفاقًا مع نوعية المشكلة وهيكلها.

وفي دراسة (الضاهر، 2014)، أكدت أيضًا أهمية تشكل التنقيب في المعطيات التي تعد أحد الميكانيزمات في الإدارة التي تعتمد على البرمجيات للموارد البشرية، بالإضافة إلى أنها تعد أحد الأسس التي تعتمد عليها فعاليات الكوادر البشرية كأساس مهم للمعرفة في اتخاذ القرار، وذلك يتطلب إعطاءها الأهمية المطلوبة في الإدارات داخل المؤسسات.

ومن الملاحظ أن مشكلة الدراسة تنحصر في بيان أثر الذكاء الاصطناعي على اتخاذ القرار لتحسين أداء إدارة الموارد البشرية، وهذا يتطلب مواجهة المشكلات التي تتعلق باستخدام الذكاء الاصطناعي، بالإضافة إلى المشكلات التي تتعلق أيضًا بـ (توصيف وتصنيف الوظائف - سياسات التعيين - التدريب وتطوير الموظفين - تقييم الأداء المسار الوظيفي - التعويضات والمكافآت) حيث ظهر عدد كبير من التحديات تواجه المتخصصين في الموارد البشرية بكافة القطاعات الخدمية سواء أكانت حكومية أم خاصة، ومنها القصور في عملية التدريب وفشل المديرين أحيانًا في تقييم وتحسين

الأداء مما يؤثر على مدى جودة القرارات التي يتم اتخاذها، بالإضافة إلى القصور في طريقة التطبيق والتعامل مع التكنولوجيات الحديثة في إدارة الموارد البشرية (الصويجي، 2015).

4، 1 أسئلة الدراسة:

1. ما أثر الذكاء الاصطناعي على تحسين أداء إدارة الموارد البشرية بالقيادة العامة لشرطة أبوظبي؟
2. ما أثر الذكاء الاصطناعي على اتخاذ القرارات الإدارية بالقيادة العامة لشرطة أبوظبي؟
3. ما أثر اتخاذ القرارات الإدارية على تحسين الأداء في إدارة الموارد البشرية بالقيادة العامة لشرطة أبوظبي؟
4. ما أثر عملية اتخاذ القرار كمتغير وسيط بين الذكاء الاصطناعي وتحسين إدارة الموارد البشرية؟

5، 1 أهداف الدراسة:

1. التحقق من أثر الذكاء الاصطناعي على تحسين الأداء في إدارة الموارد البشرية بالقيادة العامة لشرطة أبوظبي.
2. التحقق على أثر الذكاء الاصطناعي على اتخاذ القرارات الإدارية بالقيادة العامة لشرطة أبوظبي.
3. تحديد أثر اتخاذ القرارات الإدارية، على تحسين الأداء في إدارة الموارد البشرية بالقيادة العامة لشرطة أبوظبي.
4. الكشف عن دور عملية اتخاذ القرار كمتغير وسيط بين الذكاء الاصطناعي وتحسين إدارة الموارد البشرية.

6، 1 أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال اهتمام الباحث بأثر الذكاء الاصطناعي على اتخاذ القرار لتحسين أداء إدارة الموارد البشرية، واعتبار أن الذكاء الاصطناعي متغير أساسي لنجاح أو فشل إدارة

الموارد البشرية بالقطاعات الأمنية، ولاسيما في ظل العولمة التي تسيطر بكل جوانبها على المؤسسات في الإمارات العربية المتحدة، حيث يعد الذكاء الاصطناعي أحد أهم الأنظمة التي لها قدرة عالية على إنتاج الأفكار المبدعة واقتراح الحلول العملية للمشكلات الصعبة والمعقدة، فضلاً عن أنه نظام يستخدم لتوثيق المعرفة والخبرة الإنسانية ودعم عمليات صنع القرار، لذا يمكن استخدام هذا النظام لتحسين قرارات الموارد البشرية.

وتسهم الدراسة من خلال الشكل المقترح للذكاء الاصطناعي في تحقيق عدة فوائد منها توفير أعلى مستوى من الموضوعية عند اتخاذ القرار، بالإضافة إلى ضمان الحيادية والتجرد من أي اعتبار شخصي أو نفسي عند اتخاذ القرار، ويمكن أن تستخدم نتائج الدراسة في تطوير الذكاء الاصطناعي على اتخاذ القرار لتحسين أداة إدارة الموارد البشرية.

ومن هنا تكمن أهمية الدراسة الحالية من الناحية النظرية والعملية، ويتضح ذلك فيما يلي:

أ- الأهمية النظرية للدراسة:

1- تعتبر الدراسة الحالية خطوة في مجال الدراسات التي تختص في إدارة الموارد البشرية، حيث تعاني من ندرة ملحوظة على حد علم الباحث فيما يتصل بموضوع الدراسة الحالية الذي يتمثل في أثر الذكاء الاصطناعي على اتخاذ القرار لتحسين أداء إدارة الموارد البشرية.

2- محاولة الإضافة العلمية إلى موضوع ما زال يحتاج إلى دراسة مستفيضة، ومحاولة تزويد المكتبة الإدارية بدراسة في أحد المجالات الهامة والتي تتعلق بأثر الذكاء الاصطناعي على اتخاذ القرار لتحسين أداء إدارة الموارد البشرية.

3- الجدية الواضحة من جانب الحكومة الإماراتية بتطبيق الذكاء الاصطناعي ودوره في تحسين إدارة الموارد البشرية في كافة المجالات، وخاصة فيما يتعلق بالجوانب الأمنية.

ب- الأهمية العملية للدراسة:

- 1- تلقي الدراسة الضوء على موضوع يعد من أهم الدراسات التي تشغل بال الباحثين وقادة الرأي في المجتمع الإماراتي وهو الذكاء الاصطناعي، بمحاولة استغلال إمكانياته بالتضافر مع تقنيات المعلومات وأنظمتها المختلفة في إدارة الموارد البشرية، وذلك من خلال دراسة ميدانية لعينة من العاملين بالقيادة العامة بشرطة أبوظبي.
- 2- تفيد الدراسة الحالية في توجيه نظر متخذي القرار والعاملين في الإدارات والمؤسسات الأمنية إلى ضرورة السعي للاهتمام بالذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية.
- 3- قد تفيد نتائج الدراسة الحالية في التعرف على واقع الذكاء الاصطناعي وتقنياته والإيجابيات التي يمكن الاستفادة منها في المجال الأمني، والذي تتعايشه القيادة العامة لشرطة أبوظبي.

7، 1 حدود الدراسة:

تحدد هذه الدراسة بالحدود الآتية:

1. الحدود الموضوعية:

اقتصر موضوع الدراسة على أثر الذكاء الاصطناعي على اتخاذ القرار لتحسين أداء إدارة الموارد البشرية، والتي تتمثل الحدود الموضوعية لها المتمثلة بمتغيرات الدراسة الثلاث وهي المتغير المستقل (الذكاء الاصطناعي)، والمتغير الوسيط وهو (اتخاذ القرار)، أما المتغير التابع فهو (إدارة الموارد البشرية).

2. الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على (القادة العاملين بالقيادة العامة) في شرطة أبوظبي بالوحدات

التالية (مديرية شرطة المناطق الخارجية ، مديرية شرطة العاصمة- إدارة العمليات وفروعها وأقسامها ومراكزها المتصلة به- إدارة ترخيص السائقين والمركبات أبوظبي - مديرية المرور والدوريات وفروعها

وأقسامها)، وذلك للتعرف على أهمية استخدام الذكاء الاصطناعي على القيادة العامة لشرطة أبوظبي

من واقع معاشتهم لأثر الذكاء الاصطناعي على اتخاذ القرار لتحسين أداء إدارة الموارد البشرية.

3. الحدود المكانية: وقع الاختيار على مقر القيادة العامة لشرطة أبوظبي بدولة الإمارات العربية

المتحدة وفروعها باعتبارها إحدى أهم القطاعات الأمنية على المستوى الوطني في إمارة أبوظبي.

4. الحدود الزمنية: تم تطبيق الدراسة في العام الدراسي 2019-2020م.

8، 1 تعريف المصطلحات الأساسية:

1، 8، 1 الذكاء الاصطناعي:

يُعرف الذكاء الاصطناعي بأنه ذلك المجال في علم الحاسب الآلي الذي يقوم بالتركيز على إيجاد برامج بالحاسب الآلي يمكنها القيام بأدوار خاصة يتميز بأدائها البشر وتحاكي سلوكًا بشريًا يعتبره الإنسان سلوكًا ذكيًا (عفيفي، 2015). كما يُعرف الذكاء الاصطناعي أيضًا بأنه علم صنع الآلات التي تقوم بأشياء تتطلب ذكاء إذا قام بها الإنسان (موسى، وبلال، 2019).

ويعرف الباحث الذكاء الاصطناعي إجرائيًا بأنه قدرة الآلة على القيام بالمهام التي تحتاج للذكاء البشري عند أدائها مثل الاستنتاج المنطقي والتعلم على القيادة العامة لشرطة أبوظبي، والذي يتمثل أبعاده في (ملائمة النظام - فاعلية البرنامج - النظام الأمني).

2، 8، 1 اتخاذ القرار:

هي آلية لاتخاذ البدائل والخيارات في كل مرحلة من مراحل عملية حل المشكلات والأزمات.

(فيما، 2010)

إذ إنها تعد بمثابة عملية الاختيار التي يتم بواسطتها تبني حل معين لمشكلة ما من بين عدد من

الحلول البديلة، حيث تتم عملية الاختيار طبقًا لهدف معين يجب أن يعمل متخذو القرار إلى تحقيقه،

ويستوجب ذلك الدقة والحذر في كيفية اختيار المؤشرات الكمية والكيفية لأهداف القرار، وقواعد صناعه،

وكيفية تنفيذه. (شمس الدين، 2015)

ويعرف الباحث اتخاذ القرار إجرائيًا بأنه اختيار بديل من بين عدة خيارات أخرى، ويتطلب

ذلك اتخاذ إجراءات سليمة للوصول إلى الهدف المطلوب للقيادة العامة بشرطة أبوظبي، والذي يتمثل

أبعاده في (وقت اتخاذ القرار - جودة القرار - قبول القرار).

3، 8، 1 أداء إدارة الموارد البشرية:

يُعرف الأداء بأنه استطاعة الفرد تحقيق أهدافه الوظيفية التي يشغلها (محمد، 2016).

ويُعرف الأداء أيضًا بأنه القيام ببعض الأنشطة لمحاولة إنجاز بعض المهام أو الأهداف بشكل

ناجح، ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة. (المير، 2016)، وبالنسبة

لتعريف إدارة الموارد البشرية فتعرف بأنها عدة سياسات وأنظمة لها تأثير على أداء العاملين وسلوكياتهم،

إذ إنها تساعد المنظمة على تحقيق ما تسعى إليه من أهداف وغايات (عواد، 2013)، وتُعرف أيضًا

بأنها تخطيط وتنظيم ومراقبة واستقطاب وتنمية ومكافأة وتكامل صيانة الموارد البشرية لغرض تحقيق

أهداف المنظمة (بو عكار، 2018).

ويعرف الباحث الأداء إجرائيًا بأنه الطريقة التي يتم من خلالها تحقيق نشاط محدد من خلال

طريقة معينة يتم تنفيذه من خلالها.

كما يعرف إدارة الموارد البشرية بأنها أحد المهام الأساسية للقيادة العامة بشرطة أبوظبي، ويكمن

دورها في عملية توظيف الأفراد الذين يعملون بالمنظمة وذلك لتحقيق الأهداف المرجوة، والتي تتمثل

أبعادها في (توصيف وتصنيف الوظائف - سياسات التعيين - التدريب والتطوير - تقييم الأداء -

التعويضات والمكافآت).

9، 1 خطوات الدراسة:

سوف تتضمن هذه الدراسة بما تفتضيه ضرورة البحث لغاية الوصول إلى النتائج المرجوة منها، خمسة فصول رئيسية، الفصل الأول: بعنوان المقدمة، سوف يشمل خلفية الدراسة، ومشكلة الدراسة، وكذلك أسئلة الدراسة، وأهدافها، وأيضًا أهمية الدراسة وحدودها، ثم تعريف المصطلحات الأساسية، وأخيرًا خطوات الدراسة.

في حين أن الفصل الثاني: جاء بعنوان الإطار النظري والدراسات السابقة وسوف يتناول الذكاء الاصطناعي، بالإضافة إلى الذكاء الاصطناعي في النظم الإدارية، وأيضًا مجالات الذكاء الاصطناعي، واستخداماته في إدارة الموارد البشرية الأمنية، كما سيتناول الباحث أيضًا اتخاذ القرارات الإدارية، وكذلك استخدامات الذكاء الاصطناعي لاتخاذ القرار في إدارة الموارد البشرية الأمنية، بالإضافة إلى معايير جودة القرار للمعلومات الأمنية، بالإضافة إلى ذلك فإنه سوف يستعرض تحسين أداء إدارة الموارد البشرية، وكذلك النظريات المستخدمة في الدراسة (نظرية المحاكاة ونظرية اتخاذ القرار)، ثم الدراسات السابقة، بالإضافة إلى متغيرات ونموذج الدراسة، وفرضياتها، وأخيرًا خلاصة.

أما الفصل الثالث: وسوف يتناول منهجية الدراسة حيث يحتوى على منهج الدراسة، وتصميم البحث، ومجتمع الدراسة، وعينها، بالإضافة إلى أداة الدراسة وخطوات بناء أداة الدراسة، وكذلك صدق أداة الدراسة (الاستبانة).

وبالنسبة إلى الفصل الرابع الذي عرض بيان نتائج التحليل الإحصائية، حيث: تم أولاً، اختبار الافتراضات الإحصائية المهمة لإجراء تحليل نموذج المعادلات البنائية، وقد تم إجراء التحليل العاملي التوكيدي، وكشف هذا التقييم عن أدلة على صدق التقارب والتمايز بين المحاور الكامنة في النموذج بالإضافة إلى ذلك، أظهرت مرحلة اختبار الفرضيات في تحليل النتائج أن الذكاء الاصطناعي ليس له

تأثير إيجابي على تحسين إدارة الموارد البشرية، إذ إنه لا يوجد له تأثير إيجابي غير مباشر في اتخاذ القرار، بالإضافة أنه لا يوجد تأثير غير مباشر لاتخاذ القرار على تحسين أداء إدارة البشرية، بينما عرض الفصل الخامس، مناقشة النتائج والتوصيات، بالإضافة إلى تقييم أثر الذكاء الاصطناعي على اتخاذ القرار لتحسين أداء إدارة الموارد البشرية، والمساهمات المترتبة على الدراسة، أما الفصل الخامس فقد عرض الاستنتاجات وتوصيات الدراسة.

10، 1 خلاصة الفصل:

لقد استعرض الباحث في هذا الفصل الإطار العام للدراسة، وفيه قدم الباحث عرضاً لأهم النقاط الرئيسية التي تتمثل في خلفية الدراسة التي وضحت أثر الذكاء الاصطناعي على اتخاذ القرار لتحسين أداء إدارة الموارد البشرية، كما تناول مشكلة الدراسة التي تحدت في تقييم أثر الذكاء الاصطناعي على اتخاذ القرار لتحسين أداء إدارة الموارد البشرية من خلال تسليط الضوء على مدى تطبيقاتها على القيادة العامة لشرطة أبوظبي، وقد تعرض الباحث أيضاً إلى أسئلة الدراسة وأهداف الدراسة، بالإضافة إلى أهمية الدراسة التي تمثلت في الاهتمام بأثر الذكاء الاصطناعي على اتخاذ القرار لتحسين أداء إدارة الموارد البشرية، واعتبار أن الذكاء الاصطناعي متغير أساسي لنجاح أو فشل إدارة الموارد البشرية بالقطاعات الأمنية، وقد تناول الفصل أيضاً حدود الدراسة التي انقسمت إلى حدود بشرية ومكانية وزمنية، وتعريف المصطلحات الأساسية التي تمثلت في الذكاء الاصطناعي، واتخاذ القرار، والأداء، وإدارة الموارد البشرية، وأخيراً خطوات الدراسة حيث قام الباحث بتوضيح تقسيم الدراسة.