

أثر الذكاء الاصطناعي على اتخاذ القرار لتحسين أداء إدارة الموارد البشرية

دراسة تطبيقية على القيادة العامة لشرطة أبوظبي

سيف سالم محسن دحنان المصعبي

مقدمة للحصول على درجة الدكتوراة في إدارة الموارد البشرية

جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

يونيه 2022

الإقرار

بسم الله الرحمن الرحيم

إنني أقر وأعترف، أن هذه الرسالة من عملي وجهدي الشخصي، أما المقتطفات والاقتباسات قد أشرت إلى مصادرها في هامش الرسالة.



التوقيع:

التاريخ: 31-05-2202

الاسم: سيف سالم محسن دحنان المصعبي

الرقم الجامعي: 4181050

العنوان: أبوظبي - دولة الإمارات العربية المتحدة

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على خاتم النبيين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم، وبعد،..

فإنني أحمد الله وأشكره على إكرامه وتوفيقه إياي بانتهائي من هذا العمل الذي أرجو أن ينال إعجاب أساتذتي الذين لم يألوا جهداً في إيصال النفع إلي. ولا يسعني إلا أن أتوجه بالشكر الجزيل لجميع المشرفين على رسالتي وعلى ما أولوني به من اهتمام كي أصل إلى ما وصلت إليه في دراستي، فجزاهم الله عني كل الخير، وأخص بالشكر الدكتورة/ نونة صماري، المحترمة المشرف الأول، كما أخص بالشكر الأستاذ الدكتور/ عبد الرحيم زمرة المشرف الثاني، الذي أكرموني بالموافقة على الاشتراك في لجنة الحكم والمناقشة لهذه الرسالة والاستفادة من خبراتهما وملاحظتهما العلمية القيمة.

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan mendedahkan kesan penggunaan aplikasi Kecerdasan Buatan atau “Artificial Intelligence” (AI) terhadap kemahiran membuat keputusan dalam usaha memperkasa prestasi kecemerlangan pengurusan sumber manusia di Ibu Pejabat Polis Kontinjen Abu Dhabi. Model kajian ini termasuk “Kecerdasan Buatan” sebagai pemboleh ubah bebas, “memperkasa prestasi kecemerlangan pengurusan sumber manusia” sebagai pemboleh ubah bersandar. Manakala, Pemboleh ubah pengantara ialah “kemahiran membuat keputusan”. Pengkaji menggunakan pendekatan analisis deskriptif, begitu juga pendekatan kuantitatif. Instrument kajian adalah terdiri daripada set soal selidik yang diedarkan oleh pengkaji kepada populasi kajian iaitu selidik komprehensif yang diwakili oleh (180 orang) individu yang merupakan penjawat awam di Ibu Pejabat Polis Kontinjen Abu Dhabi. Pengkaji juga menggunakan applikasi Pakej Statistik bagi Sains Sosial atau “Statistical Package for the Social Sciences” (SPSS) dan “Analysis of Moment Structures” (AMOS). Kajian ini mencapai beberapa dapatan, antara yang terpenting adalah adanya kesan AI terhadap peningkatan prestasi kecemerlangan kerjaya pada pengurusan sumber manusia di Ibu Pejabat Polis Kontinjen Abu Dhabi, berikutan kurangnya kemahiran membuat keputusan. Dapatan kajian ini juga dapat membuktikan adanya kesan penggunaan AI terhadap usaha memperkasakan prestasi kecemerlangan kerjaya dalam pengurusan sumber manusia. memandangkan terdapat kelemahan dalam pengurusan Ibu Pejabat Polis Kontinjen Abu Dhabi khasnya bahagian sumber manusia, Kajian ini turut menunjukkan impak proses membuat keputusan yang dapat difahami dalam petunjuk prestasi kecemerlangan kerjaya yang negatif di Bahagian Pengurusan Sumber Manusia Ibu Pejabat Polis Kontinjen Abu Dhabi.

الملخص

هدفت الدراسة إلى الكشف عن تأثير تطبيق الذكاء الاصطناعي على عملية اتخاذ القرار في تحسين أداء إدارة الموارد البشرية بإدارة القيادة العامة لشرطة أبوظبي. واشتمل نموذج الدراسة على بيان المتغير المستقل في الدراسة هو الذكاء الاصطناعي، ويتمثل المتغير التابع في تحسين أداء إدارة الموارد البشرية، بينما المتغير الوسيط هو اتخاذ القرار، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وكذلك المنهج الكمي، وتمثلت أداة الدراسة في الاستبانة التي قام الباحث بتوزيعها على مجتمع الدراسة الذي تمثل في المسح الشامل وقدرها (180) مفردة من كل العاملين في القيادة العامة لشرطة أبوظبي، واستخدام برنامج (SPSS)، وبرنامج (AMOS). ولقد توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها وجود تأثير للذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء في إدارة الموارد البشرية في القيادة العامة لشرطة أبوظبي، نظرًا لوجود قصور في اتخاذ القرارات كما أظهرت نتائج الدراسة أيضًا وجود تأثير للذكاء الاصطناعي على تحسين الأداء في إدارة الموارد البشرية حيث إن هناك قصور في الأداء بإدارة القيادة العامة وأقسام الموارد البشرية الملحق بها، ويتضح من النتائج أيضًا وجود تأثير في عملية اتخاذ القرار ما ينعكس بالسلب على أداء إدارة الموارد البشرية بإدارة القيادة العامة لشرطة أبوظبي.

ABSTRACT

The study aimed to reveal the impact of AI application on decision-making in improving the performance of human resources management at Abu Dhabi Police General Headquarters. The model of the study included "artificial intelligence" as the independent variable, "improving the performance of human resources management" as the dependent variable, while the intermediate variable is "decision-making". The researcher used the descriptive analytical approach, as well as the quantitative approach. The study tool is the questionnaire which was distributed by the researcher to the study community, as the sample of the study was selected by the comprehensive survey, as it is represented in (180) individuals of the staff of the Abu Dhabi Police General Headquarters. The researcher used (SPSS) and (AMOS). The study has reached many results, the most important of which is the presence of the impact of artificial intelligence in improving performance in the human resources management in Abu Dhabi Police General Headquarters, due to a lack of decision-making. The results of the study also proved that there is an impact of artificial intelligence on improving performance in human resources management. As there is a lack of performance in the management of the Abu Dhabi Police General Headquarters and its human resources department. The results also show an impact on the decision-making process, which is negatively reflected in the performance of the Human Resources Department of the Abu Dhabi Police General Headquarters.

قائمة المحتويات

ب.....	الإقرار.....
ج.....	الشكر والتقدير.....
د.....	ABSTRAK.....
ه.....	الملخص.....
و.....	Abstract.....
1.....	الفصل الأول - المقدمة.....
1.....	1،1 تمهيد.....
5.....	1،2 خلفية الدراسة.....
6.....	1،3 مشكلة الدراسة.....
11.....	1،4 أسئلة الدراسة.....
11.....	1،5 أهداف الدراسة.....
11.....	1،6 أهمية الدراسة.....
13.....	1،7 حدود الدراسة.....
14.....	1،8 تعريف المصطلحات الأساسية.....
16.....	1،9 خطوات الدراسة.....
17.....	1،10 خلاصة الفصل.....
18.....	الفصل الثاني - الإطار النظري والدراسات السابقة.....
18.....	1،2 تمهيد.....
20.....	2،2 الذكاء الاصطناعي.....
20.....	1،2،2 تاريخ تطور الذكاء الاصطناعي.....
21.....	2،2،2 استخدامات الذكاء الاصطناعي.....
21.....	1،2،2،2 استخدام الذكاء الاصطناعي على النطاق الدولي.....
23.....	2،2،2،2 استخدام الذكاء الاصطناعي في نطاق دولة الإمارات العربية المتحدة.....
23.....	3،2،2 دوافع توجه دولة الإمارات العربية المتحدة لتفعيل الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية.....
25.....	3،2،2،2 استخدام الذكاء الاصطناعي في النظم الإدارية.....
28.....	1،3،2 الذكاء الاصطناعي (ماهيته - أهدافه).....

- 1، 1، 3، 2 ماهية الذكاء الاصطناعي.....28
- 2، 1، 3، 2 أهداف الذكاء الاصطناعي.....34
- 4، 2 مجالات الذكاء الاصطناعي.....38
- 1، 4، 2 دور الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات الإدارية.....47
- 2، 4، 2 تخطيط الموارد البشرية في المنظمات الشرطية بأبوظبي باستخدام الذكاء الاصطناعي.....48
- 5، 2 اتخاذ القرارات.....51
- 1، 5، 2 اتخاذ القرارات الإدارية (ماهيتها - مراحلها - أهميتها - أنواعها).....52
- 1، 1، 5، 2 ماهية اتخاذ القرارات الإدارية.....52
- 2، 1، 5، 2 مراحل عملية اتخاذ القرارات.....53
- 3، 1، 5، 2 أهمية اتخاذ القرارات.....55
- 4، 1، 5، 2 أنواع القرارات.....57
- 2، 5، 2 اتخاذ القرار والشورى من المنظور الإسلامي.....61
- 1، 2، 5، 2 الشورى في اتخاذ القرار (المعنى - الخصائص).....62
- 2، 2، 5، 2 أهمية الشورى في اتخاذ القرار من المنظور الإسلامي.....63
- 3، 2، 5، 2 شروط اتخاذ القرار وتطبيق الشورى من المنظور الإسلامي.....67
- 3، 5، 2 العوامل والصعوبات المؤثرة في عملية اتخاذ القرار.....68
- 4، 5، 2 اتخاذ القرار بإدارة الموارد البشرية.....69
- 1، 4، 5، 2 استخدام الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار بإدارة الموارد البشرية الأمنية.....70
- 2، 4، 5، 2 تطبيقات علم الحاسبات الآلية المستخدمة في النظام الأمني.....73
- 5، 5، 2 معايير جودة القرار للمعلومات الأمنية.....73
- 1، 5، 5، 2 دور نظم تكنولوجيا المعلومات في صنع القرار الشرطي لتحسين الأداء.....76
- 6، 2 تحسين أداء إدارة الموارد البشرية.....79
- 1، 6، 2 إدارة الموارد البشرية.....79
- 2، 6، 2 ماهية إدارة الموارد البشرية في منظور الشريعة والإدارة.....80
- 1، 2، 6، 2 إدارة الموارد البشرية من وجهة نظر مفهوم الشريعة الإسلامية.....80
- 2، 2، 6، 2 أهمية إدارة الموارد البشرية.....83
- 3، 2، 6، 2 أهداف إدارة الموارد البشرية.....86
- 4، 2، 6، 2 الوظائف الخاصة باجتذاب الموارد البشرية من وجهة النظر العلمية.....88

103	7، 2 النظريات المستخدمة في الدراسة.....
104	1، 7، 2 نظرية المحاكاة.....
106	2، 7، 2 نظرية اتخاذ القرار "هربرت الكسندر سيمون".....
108	8، 2 الدراسات السابقة.....
108	1، 8، 2 المحور الأول - دور الذكاء الاصطناعي لتحسين الأداء في إدارة الموارد البشرية.....
115	2، 8، 2 المحور الثاني - علاقة الذكاء الصناعي باتخاذ القرارات الإدارية.....
120	3، 8، 2 المحور الثالث - علاقة اتخاذ القرارات الإدارية بتحسين الأداء في إدارة الموارد البشرية.....
122	4، 8، 2 التعقيب على الدراسات السابقة.....
126	9، 2 متغيرات ونموذج الدراسة.....
127	10، 2 الفرضيات.....
127	11، 2 خلاصة الفصل.....
129	الفصل الثالث - منهجية الدراسة.....
129	1، 3 تمهيد.....
129	2، 3 منهج الدراسة.....
131	3، 3 تصميم البحث.....
131	4، 3 مجتمع الدراسة.....
132	5، 3 عينة الدراسة.....
132	6، 3 أداة الدراسة.....
135	7، 3 خطوات بناء أداة الدراسة.....
135	8، 3 صدق الأداة.....
136	1، 8، 3 الصدق الظاهري للاستبانة.....
136	2، 8، 3 صدق الاتساق الداخلي.....
137	9، 3 ثبات الأداة.....
138	10، 3 جمع البيانات.....
140	11، 3 الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة.....
140	1، 11، 3 فحص البيانات.....
141	2، 11، 3 القيم المتطرفة.....
142	12، 3 خلاصة الفصل.....

143	الفصل الرابع- تحليل البيانات
143	4,1 تمهيد
143	4,2 التوزيع الطبيعي للبيانات
143	4,2,1 تحليل البيانات
145	4,3 التحليل الوصفي لعينة الدراسة
145	4,3,1 المتغيرات الديموغرافية في عينة الدراسة
148	4,4 التحليل الوصفي لمحاور الدراسة
148	4,4,1 أثر الذكاء الاصطناعي
148	4,4,1,1 ملائمة النظام والتطوير
150	4,4,1,2 فاعلية البرنامج الذكي المستخدم
151	4,4,1,3 النظام الأمني
153	4,4,2 اتخاذ القرارات الإدارية
153	4,4,2,1 وقت اتخاذ القرار
154	4,4,2,2 جودة القرار
156	4,4,2,3 قبول القرار
157	4,4,3 تحسين اداء إدارة الموارد البشرية
157	4,4,3,1 توصيف وتصنيف الوظائف
158	4,4,3,2 سياسات التعيين
160	4,4,3,3 التدريب والتطوير للموظفين
161	4,4,3,4 تقييم الأداء والمسار الوظيفي
163	4,4,3,5 التعويضات والمكافآت
164	4,5 التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام التحليل العاملي التوكيدي
165	4,5,1 الموثوقية والمصداقية
169	4,5,2 نتائج التحليل العاملي التوكيدي لمقياس الذكاء الاصطناعي (المتغير المستقل)
172	4,5,3 نتائج التحليل العاملي التوكيدي لمقياس اتخاذ القرارات الإدارية (المتغير الوسيط)
175	4,5,4 نتائج التحليل العاملي التوكيدي لمقياس تحسين اداء إدارة الموارد البشرية (المتغير التابع)
177	4,5,5 نموذج القياس المتكامل (The measurement model)

179.....	4,5,6 اختبار الفرضيات الرئيسة للنموذج.
182.....	6,4 خلاصة الفصل.
183.....	الفصل الخامس - مناقشة النتائج والتوصيات.
183.....	5,1 تمهيد.
184.....	5,2 تلخيص ومناقشة النتائج.
184.....	1, 2, 5 مناقشة فرضيات الدراسة.
	1, 1, 2, 5 يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي على تحسين إدارة الموارد البشرية بالقيادة العامة لشرطة أبوظبي.
184.....	2, 1, 2, 5 يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي على اتخاذ القرارات الإدارية بالقيادة العامة لشرطة أبوظبي.
	3, 1, 2, 5 يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاتخاذ القرارات الإدارية على تحسين الأداء في إدارة الموارد البشرية بالقيادة العامة لشرطة أبوظبي.
185.....	4, 1, 2, 5 يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي على تحسين أداء إدارة الموارد البشرية من خلال اتخاذ القرارات الإدارية بالقيادة العامة لشرطة أبوظبي.
185.....	3, 5 تقييم أثر الذكاء الاصطناعي على اتخاذ القرار لتحسين أداء إدارة الموارد البشرية.
191.....	1, 3, 5 تقييم أثر الذكاء الاصطناعي على تحسين الأداء في إدارة الموارد البشرية.
193.....	2, 3, 5 تقييم أثر الذكاء الاصطناعي على اتخاذ القرار.
196.....	3, 3, 5 تقييم اتخاذ القرارات الإدارية على تحسين الأداء في إدارة الموارد البشرية.
198.....	4, 3, 5 تقييم أثر الذكاء الاصطناعي على تحسين الأداء في إدارة الموارد البشرية.
199.....	4, 5 المساهمات المترتبة على الدراسة.
199.....	1, 4, 5 الآثار والمساهمات الأكاديمية.
200.....	2, 4, 5 المساهمات والآثار العملية.
201.....	3, 4, 5 المساهمة والآثار المترتبة على المنهجية.
202.....	4, 4, 5 المساهمة والآثار المترتبة على استخدام الذكاء الاصطناعي في الإدارة.
202.....	5, 4, 5 صعوبات الدراسة.
203.....	5, 5 الاستنتاجات.
204.....	6, 5 التوصيات.
206.....	7, 5 مقترحات مستقبلية.

206.....	5،8 الخاتمة.....
208.....	قائمة المصادر والمراجع.....
231.....	الملاحق.....

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

قائمة الجداول.....	
جدول (1، 3) يبين محاور ومفردات ومصادر أداة الدراسة.....	134
جدول (2، 3) يبين مقياس ليكرت.....	135
جدول (3، 3) يبين معامل الصدق والثبات لمتغيرات الدراسة.....	138
الجدول (3، 4) القيم المتطرفة.....	142
جدول (1، 4) يبين معامل الالتواء والتفرطح لبيانات الدراسة.....	144
جدول (2، 4) يبين التحليل الوصفي للبيانات الديموغرافية لعينة الدراسة.....	146
جدول (3، 4) يوضح مقياس الأهمية النسبية لعناصر مقياس ليكرت الخماسي.....	148
جدول (4، 4) يبين الإحصاء الوصفي لمحور ملائمة النظام والتطوير.....	150
جدول (5، 4) يبين الإحصاء الوصفي لمحور فاعلية البرنامج الذكي المستخدم.....	151
جدول (6، 4) يبين الإحصاء الوصفي لمحور النظام الأمني.....	152
جدول (7، 4) يبين الإحصاء الوصفي لمحور وقت اتخاذ القرار.....	154
جدول (8، 4) يبين الإحصاء الوصفي لمحور جودة القرار.....	155
جدول (9، 4) يبين الإحصاء الوصفي لمحور قبول القرار.....	156
جدول (10، 4) يبين الإحصاء الوصفي لمحور توصيف وتصنيف الوظائف.....	158
جدول (11، 4) يبين الإحصاء الوصفي لمحور سياسات التعيين.....	159
جدول (12، 4) يبين الإحصاء الوصفي لمحور التدريب والتطوير للموظفين.....	161
جدول (13، 4) يبين الإحصاء الوصفي لمحور تقييم الأداء والمسار الوظيفي.....	162
جدول (14، 4) يبين الإحصاء الوصفي لمحور التعويضات والمكافآت.....	163
جدول (15، 4) يبين ابعاد الدراسة مرتبة تنازليا حسب مؤشر الأهمية النسبية.....	164
جدول (16، 4) يبين مؤشرات حسن المطابقة لمقياس الذكاء الاصطناعي.....	171
جدول (17، 4) مؤشرات حسن المطابقة لمقياس اتخاذ القرارات الإدارية.....	174
جدول (18، 4) يبين مؤشرات حسن المطابقة لمقياس تحسين أداء إدارة الموارد البشرية.....	175
جدول (19، 4) يبين نتائج اختبار فروض الدراسة.....	181

قائمة الأشكال.....	
الشكل (1،2) يوضح أن هناك أربعة تطبيقات شائعة الاستخدام في إدارة الموارد البشرية والتي تتعلق بمجال الذكاء الاصطناعي.....	71
الشكل (2،2) يوضح نموذج الدراسة كما يبين المتغيرات المستقلة والمتغيرات الوسيطة والمتغير التابع المستخدمة في الدراسة.....	126
الشكل (1،3) تصميم البحث من إعداد الباحث.....	131
شكل (1،4) يبين التحليل العاملي التوكيدي لمتغير الذكاء الاصطناعي.....	171
شكل (2،4) يبين التحليل العاملي التوكيدي لمتغير اتخاذ القرار.....	173
شكل (3،4) يبين التحليل العاملي التوكيدي لمتغير تحسين أداء إدارة الموارد البشرية.....	176
الشكل (4،4) يبين التحليل العاملي التوكيدي الأولي لنموذج لدراسة.....	178
الشكل (5،4) يبين التحليل العاملي التوكيدي النهائي لنموذج لدراسة.....	179