دراسة المنظور الإسلامي لاستخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في إدارة الأزمات بهيئة الدفاع المدني بأبو ظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة

أ. صالح عبد ربه أحمد برمان*، د. كوثر بيومي**

سلم البحث في ١٤٤٤/٦/٢٥هـ بسم الله الرحمن الرحيم اعتمد للنشر في ١٤٤٤/٧/٢٧هـ

ملخص البحث:

تهدف الدراسة إلى التعرف على أساس أثر استخدام تكنولوجيا الذكاء الصناعي على إدارة الأزمات من المنظور الإسلامي، دراسة تطبيقية على جهاز الدفاع المدني بدولة الإمارات العربية المتحدة. وتكمن مشكلة الدراسة في تدني مستوى استخدام تكنولوجيا الذكاء الصناعي، بما يؤثر سلباً على إدارة الأزمات بهيئة أبو ظبي للدفاع المدني بدولة الإمارات العربية المتحدة. أفضى إلى انخفاض أسلوب عمل إدارة الأزمات، وعدم قدرتها على التنبؤ بالأزمات المستقبلية، بما يمثل تهديداً حقيقياً في عدم التعامل مع الأزمات، وكذلك فإن هيئة أبوظبي للدفاع المدني بدولة الإمارات العربية المتحدة، التي لم تطبق الأساليب التكنولوجية التي تعتمد الذكاء الصناعي، أصبحت لا تواكب قريناتها من إدارات الدفاع المدني بدولة الإمارات العربية المتحدة، بما يقتضي ضرورة استخدام تكنولوجيا الذكاء الصناعي. وتبرز أهمية الدراسة في تسليط الضوء على أثر استخدام تكنولوجيا الذكاء الصناعي وإدارة الأزمات في جهاز الدفاع المدني بدولة الإمارات العربية المتحدة. وقد اتبع في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، لوصف وتحليل الأساس الأخلاقي والفقهي لاستخدام تكنولوجيا الذكاء الصناعي على إدارة الأزمات، دراسة تطبيقية على جهاز الدفاع المدني بدولة الإمارات العربية المتحدة. وبلغ مجتمع الدراسة ٥٥٠ من العاملين في جهاز الدفاع المدني بدولة الإمارات العربية المتحدة، وبلغت عينة الدراسة ٢٢٦ من العاملين بجهاز الدفاع المدني بدولة الإمارات العربية المتحدة. وتسعي الدراسة إلى تحقيق أربعة أهداف والإجابة على أربعة أسئلة. وتوصلت إلى نتائج عدة من بينها: وجود قيم إسلامية يمكن الوقوف عليها في استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي، كما توجد علاقة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وإدارة الأزمات في جهاز الدفاع المدني بدولة

* باحث ماجستير بكلية العلوم الاجتماعية والإسلامية، أكاديمية الحضارة الإسلامية، جامعة التكنولوجيا الماليزية.

** عضو هيئة تدريس بكلية العلوم الاجتماعية والإسلامية، أكاديمية الحضارة الإسلامية، جامعة التكنولوجيا الماليزية.

الإمارات العربية المتحدة. وأوضحت النتائج وجود العديد من الإستراتيجيات التي تتمتع بها استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي. وأوصت الدراسة بضرورة التوسع في دراسة تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي بشكل موسع في العديد من المؤسسات العامة والخاصة. كما أوصت الدراسة بأهمية وجود أسس أخلاقية والعمل عليها، والاهتمام بها من أجل تمييز استخدام التكنولوجيا النافعة التي تحقق أهداف إدارة الأزمات.

Abstract:

The study aims to identify the ethical and jurisprudential basis for the use of artificial intelligence technology in crisis management, an applied study on the civil defense apparatus in the United Arab Emirates. The problem of the study is that there is a decline in the use of artificial intelligence technology, which negatively affects the crisis management of the Abu Dhabi Civil Defense Authority in the United Arab Emirates. The failure to use artificial intelligence technology has led to a decrease in the method of crisis management and its inability to predict future crises, which represents a real threat in not dealing with crises, as well as the Abu Dhabi Civil Defense Authority in the United Arab Emirates, which did not apply technological methods that depend on intelligence. The industrial intelligence is no longer keeping pace with its peers from the civil defense departments in the United Arab Emirates, which makes it imperative to use artificial intelligence technology. The study highlights the importance of shedding light on the ethical and jurisprudential basis for the use of artificial intelligence technology and crisis management in the civil defense apparatus in the United Arab Emirates. The study followed the descriptive analytical approach to describe and analyze the ethical and jurisprudential basis for the use of artificial intelligence technology in crisis management, an applied study on the civil defense apparatus in the United Arab Emirates. The study population amounted to ٥٥٠ employees of the Civil Defense in the United Arab Emirates, and the study sample amounted to ٢٢٦ employees of the Civil Defense in the United Arab Emirates. The study seeks to achieve four goals and answer four questions. The study found many results, including that there are Islamic values that can be found in the use of artificial intelligence technology, and there is a statistical relationship between the use of artificial intelligence technology and crisis management in the Civil Defense in the United Arab Emirates. The results also showed that there are many strategies enjoyed by the use of artificial intelligence technology. The study recommended the need to expand the study of artificial intelligence technology extensively in many public and private institutions. The study also recommended the importance of having ethical foundations, working on them, and taking care of them in order to distinguish the use of beneficial technology that achieves the goals of crisis management.

١.١ تمهيد

مما لاشك فيه أن التطورات التكنولوجية التي صاحبت القرن الحادي والعشرين قد أضفت تطوراً هائلاً في استخدام تكنولوجيا الذكاء الصناعي، ولقد أصبحت الاهتمام متزايداً في الآونة الأخيرة باستخدام تكنولوجيا الذكاء الصناعي ولاسيما في المؤسسات الكبرى من أجل الاستفادة من استخدام هذه التكنولوجيا في المؤسسات بشكل واضح، كما أن الذكاء الاصطناعي أصبح يستخدم في الحياة اليومية والأعمال المتكررة داخل المؤسسات حيث تساعدها في بناء الأنظمة القائمة ومن ثم الثقة في هذه الأنظمة من خلال محاولة دمج المبادئ الأخلاقية في كافة التطبيقات التكنولوجية الخاصة بالذكاء الاصطناعي. ولقد أمر الله عز وجل في كتابة العزيز بضرورة الإقبال على استخدام تكنولوجيا المعلومات حيث قال الله عز وجل في كتابة العزيز: ﴿فِي أَنفُسِكُمْ ۚ أَفَلَا تُبْصِرُونَ﴾ (سورة الذاريات: ٢١). حيث أن الله عز وجل قد خلق البشر وأثبت قدرته على خلق الكائنات الحية والحيوانات وميز الإنسان بالعقل والحكمة عن سائر المخلوقات الأخرى، وبالرغم من أن الله عز وجل هو الخالق إلا أن العديد من الأفراد قد انحرفوا أخلاقياً ودينياً وتركوا عبادة رب الأرباب إلى عبادة الأصنام، حيث قال الله تعالى في محكم التنزيل: ﴿يَا أَيُّهَا النَّاسُ ضُرِبَ مَثَلٌ فَاسْتَمِعُوا لَهُ ۚ إِنَّ الَّذِينَ تَدْعُونَ مِن دُونِ اللَّهِ لَن يَخْلُقُوا ذُبَابًا وَلَوِ اجْتَمَعُوا لَهُ ۖ وَإِن يَسْلُبْهُمُ الذُّبَابُ شَيْئًا لَا يَسْتَنقِذُوهُ مِنْهُ ۚ ضَعُفَ الطَّالِبُ وَالْمَطْلُوبُ﴾ (سورة الحج: ٧٣).

شهد العالم تحولات كبيرة وخاصة في السنوات الأخيرة بسبب الانفتاح على استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في كافة المجالات، من خلال دورها الهام والمميز في إمداد إدارة الأزمات بالمعلومات اللازمة من أجل تحسين أداء إدارة الأزمات ومن أجل العمل على تفادي الآثار السلبية للأزمات على فترات زمنية متباعدة.

ومن المؤكد أن الذكاء الاصطناعي لاغني عنه في حياتنا اليومية، حيث أصبحت هذه التكنولوجيا الأكثر استخداماً في الحماية من الأوبئة التي انتشرت مؤخراً في مناحي الحياة اليومية ولاسيما فيروس كوفيد-١٩، حيث تساهم في التنبؤ بالأمراض والقيام باتخاذ التدابير اللازمة لمواجهة هذه الأمراض واتخاذ العديد من الأساليب من أجل الوقاية من الأمراض.

وتقوم بعض الإدارات العاملة داخل هيئة أبوظبي للدفاع المدني باستخدام

تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي ولاسيما إدارة الأزمات التي تحتاج إلى تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي من أجل إعادة ترتيب أولوياتها والتعرف على الأزمات التي قد تصيب الهيئة والتنبؤ بهذه الأزمات من قبل حدوثها بما يساهم من الحد منها واللجوء إلى تطبيق مستويات تكنولوجية مرتفعه لتحقيق أهداف هذه الهيئة. وسوف تتناول هذه الدراسة الأساس الأخلاقي والفقهي لاستخدام تكنولوجيا الذكاء الصناعي في إدارة الأزمات بهيئة أبوظبي للدفاع المدني.

١.٢ خلفية الدراسة:

من البديهي أن الإنسان قد يتعرض للمشكلات والأزمات في حياته اليومية، وكذلك فإن قدرة الإنسان على النجاح في إدارة هذه الأزمات والسيطرة عليها وخاصة باستخدام التكنولوجيا من أجل التخفيف من حدة آثار هذه الأزمات في الأجل الطويل. وبالرغم من إقبال المجتمع على استخدام التكنولوجيا بشكل كبير إلا أن هناك العديد من التحفظات نتيجة الانفتاح على التكنولوجيا قد يثير حفيظة المجتمع نتيجة قيام التكنولوجيا بكشف العديد من الخصوصيات بسبب قدرة الذكاء الاصطناعي على التعرف بدقة على خصوصيات الأفراد، وهو ما يعكس الإشكالات الفقهية والأخلاقية عند تأطير إشكالية تطبيق تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي.

ومما لاشك فيه أن هيئة أبوظبي للدفاع المدني تقوم بمهمة كبيرة من أجل الحفاظ على سلامة الأرواح والممتلكات وفرض الحماية من المخاطر والحد من الخسائر المتوقعة ونشر الوعي الوقائي، وتقوم رسالة الهيئة على توفير الحماية المدنية لكافة المواطنين (موقع هيئة أبوظبي للدفاع المدني، ٢٠٢١). ومن المؤكد أن الإقبال على استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي تؤثر في العديد من المؤسسات، كما تستعين القيادات الإدارية العليا باستخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي من أجل تحسين أداء تلك الإدارات بما يحقق أهداف هذه المؤسسات (أحمد، ٢٠٢٠). وأكد عمر (٢٠٢٠) أن الكوارث والأزمات تحتاج إلى حلول غير تقليدية من أجل العمل تحقيق أهداف المؤسسات. كما أكد عاشور (٢٠١٩) أن إدارة الأزمات تحمل مسؤولية كبيرة داخل المؤسسة، فمن خلال هذه الإدارة تتجنب المؤسسة مخاطر التوقف عن العمل والإنتاج وتتأكد من مطابقة معايير السلامة والصحة المهنية، كما أن هذه الإدارة تمتلك العديد من الصلاحيات التي تخول لها التواصل مع الإدارة العليا والقيادات الرفيعة في المؤسسات من أجل الموافقة على تطبيق مستويات تكنولوجية مرتفعة لتحقيق أهداف هذه المؤسسات بسهولة ويسر.

وأكد الألوسي (٢٠١٩) أن إدارة الأزمات تمتلك العديد من الإستراتيجيات والأدوات التي تمكنها من استخدام مستوي تكنولوجي متطور داخل المؤسسات ولاسيما استخدام تكنولوجيا الذكاء الصناعي في المؤسسات من أجل تطوير أداء إدارة الأزمات بما يمكنها من التعرف على الأزمات والتنبؤ بها قبل حدوثها والاستفادة من تكنولوجيا الذكاء الصناعي لصالح المؤسسات في تطوير وتحديث العمل فيها. كما يرى العتيبي (٢٠١٨) أن استخدام تكنولوجيا الذكاء الصناعي يتناغم بشكل كبير مع ضرورة التطور والحداثة التي أمر الله عز وجل بتطبيقها والسعي إليها انطلاقاً من قوله تعالى: ﴿وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ۖ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ﴾ (سورة التوبة: ١٠٥).

١.٣ مشكلة الدراسة

بالرغم من الجهود المبذولة لمواكبة التكنولوجيا في كافة المؤسسات لمواجهة تحديات القرن الحادي والعشرين، إلا أن هناك تدني في استخدام تكنولوجيا الذكاء الصناعي مما يؤثر سلباً على إدارة الأزمات بهيئة أبوظبي للدفاع المدني بدولة الإمارات العربية المتحدة. أدى عدم استخدام تكنولوجيا الذكاء الصناعي إلى انخفاض في أسلوب عمل إدارة الأزمات وعدم قدرتها على التنبؤ بالأزمات المستقبلية، الأمر الذي يمثل تهديداً حقيقياً في عدم التعامل مع الأزمات، وكذلك فإن هيئة أبوظبي للدفاع المدني بدولة الإمارات العربية المتحدة التي لم تطبق الأساليب التكنولوجية التي تعتمد على الذكاء الصناعي أصبحت لا تواكب قريناتها من إدارات الدفاع المدني بدولة الإمارات العربية المتحدة مما يتحتم معه ضرورة استخدام تكنولوجيا الذكاء الصناعي (قريرة، ٢٠٢٠).

لقد تأكدت مشكلة الدراسة من خلال المقابلات التي أجريت على مؤسسة وتم اتباع طريقة براون (٢٠١٩) والتي تشير إلى استخدام خمس خطوات، الأولى اعداد أسئلة المقابلات، والثانية الحصول على الأجوبة بالتسجيل الصوتي، والثالثة القيام بتفريغ الأجوبة، والرابعة إرجاع الأجوبة مرة أخرى للمشاركين للتأكد من مشاركتهم، والخطوة الأخيرة بعد التأكد من أجوبتهم وتلخيص هذه النتائج لإثبات مشكلة الدراسة، وتم توجيه عدد ٤ أسئلة على عدد ٣ مشاركين، كما أن المقابلات قد عقدت في تمام الساعة العاشرة صباحاً. ولقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من بينها أن هناك ضعف في مجالات استخدام تكنولوجيا الذكاء

الاصطناعي، مما يؤثر سلباً على قدرة هيئة أبوظبي للدفاع المدني بدولة الإمارات العربية المتحدة على اكتشاف الأزمات والاستعداد لها والوقاية من هذه الأزمات، هذا بالإضافة إلى ضعف قدرتها على احتواء هذه الأزمات بشكل كبير. كما أوضحت نتائج المقابلات أن مجالات استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي غير واضحة في هيئة أبوظبي للدفاع المدني بدولة الإمارات العربية المتحدة، الأمر الذي يؤثر سلباً على اكتشاف الأزمات والاستعداد لها واحتواء الأضرار والحد منها. كما أوضحت نتائج المقابلات أن هناك غياب لتطبيق ما أمر الله عز وجل بشأن الإقبال على تطبيق المستويات التكنولوجية والاعتماد على الطرق التقليدية في العمل مما يؤثر سلباً على احتواء الأزمات والحد منها. كما أوضحت نتائج المقابلات أن هناك تدني ملحوظ في قدرة إدارة الأزمات على التعرف على الأزمات والتنبؤ بها.

كما تأكدت مشكلة الدراسة من خلال الدراسات السابقة حيث أكدت دراسة العتيبي (٢٠١٨) على أنه لا يوجد تطبيق للتكنولوجيا والإقبال عليها كما أمر الله عز وجل في كتابة العزيز، كما أن هناك إهمالا واضحاً للممارسات الأخلاقية لتطبيق الذكاء الصناعي مما يؤثر سلباً على عدم حصول إدارة الأزمات اللازمة لأدائها داخل المؤسسة. كما أشارت دراسة الألوسي (٢٠١٩) أن هناك غياب واضح في تطبيق استراتيجيات واضحة لإدارة الأزمات يمكن من خلالها القيام بالتنبؤ بالأزمات والتعرف عليها، كما أن غياب هذه الإستراتيجيات قد أثر بشكل كبير على تدني قدرة إدارة الأزمات على احتواء الأزمات والاستعداد لتلك الأزمات واتخاذ ما يلزم من إجراءات لتفادي آثارها السلبية أو احتواء آثارها السلبية. ولقد أكدت دراسة عاشور (٢٠١٩) أن إدارة الأزمات تعاني من عدم تطبيق مستويات تكنولوجية مرتفعة ولاسيما استخدام الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات، الأمر الذي يؤثر سلباً على إدارة الأزمات. أما دراسة قريرة (٢٠٢٠) فقد أكدت على أن هناك تدني ملحوظ في إدارة الأزمات نظراً لغياب تطبيق الذكاء الاصطناعي. كما أشارت دراسة عمر (٢٠٢٠) أن المؤسسة تعاني من عدم القدرة على التنبؤ بالأزمات نظراً لعدم قدرتها على مواجهة الكوارث والأزمات بشكل واضح نتيجة تضاؤل دور الذكاء الاصطناعي. وبناء على ما تقدم فإن الدراسة الحالية تقوم على دراسة تقبل استخدام الذكاء الاصطناعي في هيئة الدفاع المدني بأبوظبي مع تأطير المنظور الإسلامي لهذا الاستخدام لنرى أثره في زيادة استخدام وتقبل الذكاء الاصطناعي في الهيئة، وبالتالي فإنه يمكن صياغة مشكلة الدراسة كالتالي:

- ما أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على إدارة الأزمات من المنظور الإسلامي بهيئة أبوظبي للدفاع المدني بدولة الإمارات العربية المتحدة؟

١.٤ أسئلة الدراسة:

تتمحور هذه الدراسة في العديد من التساؤلات من بينها ما يلي:

١. ما هي متطلبات استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في هيئة أبوظبي للدفاع المدني؟

٢. ما الأداء المتوقع من استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في هيئة أبوظبي للدفاع المدني؟

٣. ما هي إستراتيجيات تسهيل استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وإدارة الأزمات في هيئة أبوظبي للدفاع المدني؟

٤. كيف يكون المنظور الإسلامي لاستخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وإدارة الأزمات في هيئة أبوظبي للدفاع المدني؟

١.٥ أهداف الدراسة:

يتمحور الهدف العام للدراسة في التعرف على الأساس الأخلاقي والفقهي لأثر استخدام الذكاء الاصطناعي على إدارة الأزمات. وتكمن أهداف الدراسة من خلال وجود العديد من الأهداف من بينها ما يلي:

١. بيان متطلبات استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في هيئة أبوظبي للدفاع المدني.

٢. توضيح الأداء المتوقع من استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في هيئة أبوظبي للدفاع المدني.

٣. استكشاف إستراتيجيات تسهيل استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وإدارة الأزمات في هيئة أبوظبي للدفاع المدني.

٤. اقتراح إطار للمنظور الإسلامي لاستخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وإدارة الأزمات في هيئة أبوظبي للدفاع المدني.

١.٦ أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في التأكيد على المنظور الإسلامي لاستخدام الذكاء الاصطناعي وتأثيره على إدارة الأزمات في هيئة أبوظبي للدفاع المدني، كما تكمن أهمية الدراسة في إبراز وجود أساس فقهي لاستخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين أداء إدارة الأزمات في هيئة أبوظبي للدفاع المدني، كما أن الدراسة الحالية تعتبر دراسة حديثة حيث أن الدراسة الحالية تمزج بين الجانب الأخلاقي والجانب الفقهي

لأثر استخدام الذكاء الاصطناعي في هيئة أبوظبي للدفاع المدني، كما أن نتائج الدراسة الحالية تكون مفيدة للباحثين في مجال إدارة الأزمات وفي مجال تكنولوجيا المعلومات، حيث أن الدراسة الحالية تكشف مكامن القوة والضعف والعلاقة بين استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وإدارة الأزمات. وكذلك فإن الدراسة الحالية تكشف عن فوائد استخدام استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي ومجالات استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وتطبيقات تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي، كما تكشف الدراسة الحالية عن مدى ارتباط الإطار النظري لاستخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وإدارة الأزمات والمتغيرات الفرعية الخاصة بهما.

ومن بين أبرز أسباب اختيار الموضوع هو التأكيد على المنظور الإسلامي في استخدام الذكاء الاصطناعي ومحاولة تفعيل الجوانب الإسلامية والشرعية وما أمر الله عز وجل به بشأن الانفتاح على التكنولوجيا ومحاولة تطبيقها في كافة المجالات ولاسيما في المؤسسات لمساعدة إدارة الأزمات على ممارسه المهام الخاصة بها. كما أن من بين أبرز أسباب اختيار الموضوع هو العمل على اكتساب المعرفة الخاصة لتكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وتفعيل استراتيجياتها وعلاقتها بإدارة الأزمات بإمارة أبوظبي.

١.٧ حدود الدراسة:

تقوم هذه الدراسة على ثلاثة حدود من بينها الحدود التالية:

١.٧.١ الحدود المكانية:

تقوم هذه الدراسة في هيئة أبوظبي للدفاع المدني بدولة الإمارات العربية المتحدة. ويرجع السبب الرئيسي لاختيار هيئة أبوظبي للدفاع المدني هو أن إدارة الأزمات يمكنها استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي من أجل تحقيق الإستغلال الأمثل لإدارة الأزمات في الهيئة.

١.٧.٢ الحدود الزمانية:

تغطي الحدود الزمانية الفترة الزمانية من ٢٠٢١ وحتى عام ٢٠٢٢، فمن خلال تلك الفترة الزمنية يمكن التعرف على المنظور الإسلامي لأثر استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في إدارة الأزمات بهيئة أبوظبي للدفاع المدني في دولة الإمارات العربية المتحدة.

١.٧.٣ الحدود الموضوعية:

تقتصر الحدود الموضوعية للدراسة على المنظور الإسلامي لأثر استخدام الذكاء الاصطناعي في إدارة الأزمات في هيئة أبوظبي للدفاع المدني، ويرجع

السبب الرئيسي لاختيار الموضوع هو التأكيد من المنظور الإسلامي في استخدام الذكاء الاصطناعي لإدارة الأزمات في هيئة أبوظبي للدفاع المدني.

١.٨ مصطلحات البحث:

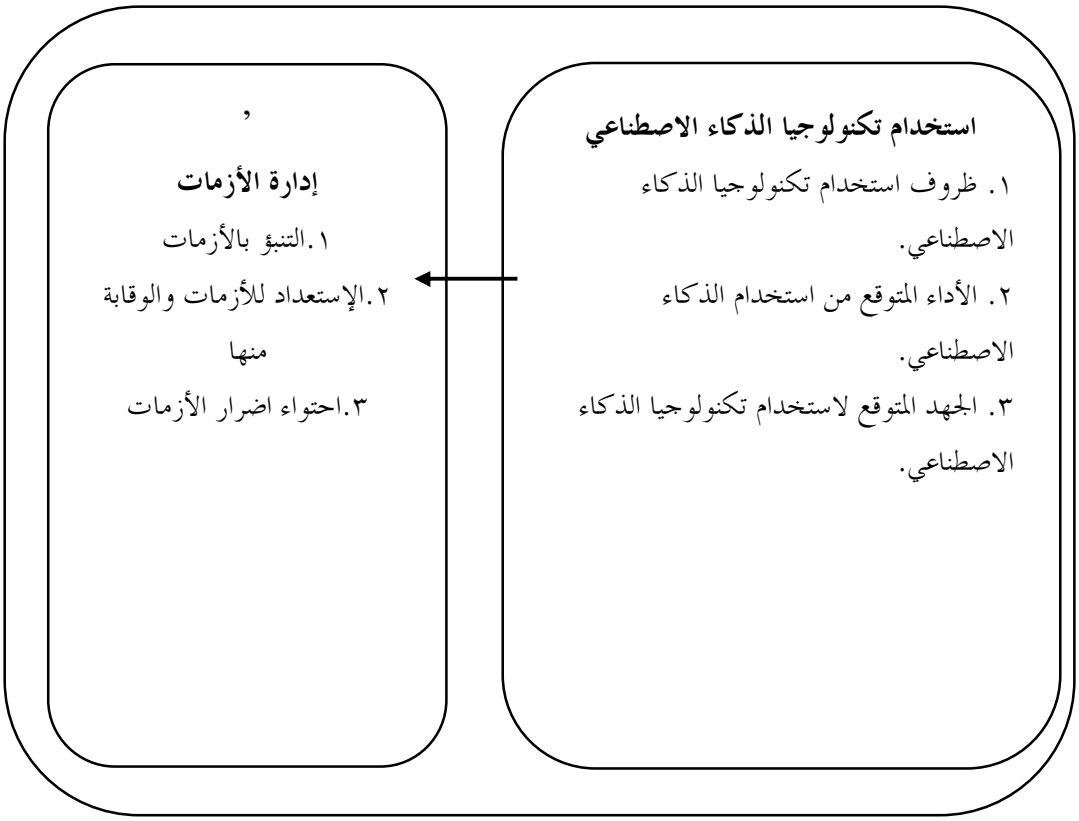
١.٨.١ الذكاء الاصطناعي:

هو نوع من أنواع التكنولوجيا المتطورة المصاحبة لنظم المعلومات التي تساهم في تطوير الإنتاج ومخرجات العمل بشكل كبير في المؤسسات (بلهوشات، ٢٠١٩).

١.٨.٢ إدارة الأزمات:

هي الإدارة التي تمارس أعمال التنبؤ بالأزمات والاستعداد لها واحتوائها بحيث تحمي المؤسسة من كافة المخاطر المحيطة الداخلية والخارجية خلال فترة زمنية معينة(الألوسي، ٢٠١٩).

١.٩ الإطار المفاهيمي للدراسة



شكل (١.١) نموذج الدراسة أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على إدارة الأزمات في هيئة أبوظبي للدفاع المدني

١.١٠ هيكل الدراسة:

يتكون هيكل الدراسة من خمس فصول الفصل الأول الإطار العام للدراسة ويشمل المقدمة وخلفية الدراسة ومشكلة الدراسة وأسئلة الدراسة والأهداف وأهمية الدراسة وحدود الدراسة ومصطلحات الدراسة ونموذج الدراسة وهيكل الدراسة أما الفصل الثاني فيشمل الدراسات السابقة والإطار النظري أما الفصل الثالث فيشمل منهجية الدراسة وأدوات الدراسة ومجتمع الدراسة وعينة الدراسة، ويشمل الفصل الرابع تحليل البيانات والمعلومات أما الفصل الخامس يشمل النتائج والتوصيات والتوصيات للدراسات المستقبلية.

مراجعة الدراسات السابقة:

١.٢ المقدمة:

يحتوي الفصل الثاني الدراسات السابقة والإطار النظري لدراسة المنظور الإسلامي لاستخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في إدارة الأزمات من المنظور الإسلامي في هيئة الدفاع المدني بأبوظبي في دولة الإمارات العربية المتحدة، حيث تشمل الدراسات السابقة الإطار النظري لمتغيرات الدراسة ومن بينها الذكاء الاصطناعي وإدارة الأزمات، كما يحتوي الفصل الثاني على النظريات التي تدعم الدراسة وهي النظريات الخاصة بإدارة الأزمات، كما يحتوي الفصل الثاني على المنظور الإسلامي لاستخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وأثرها على إدارة الأزمات في هيئة الدفاع المدني بإمارة أبوظبي، وسوف يتناول الفصل الثاني الدراسات السابقة حول متغيرات الدراسة تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي كمتغير مستقل وإدارة الأزمات كمتغير تابع، كما تتناول الدراسات السابقة المنظور الإسلامي لاستخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وإدارة الأزمات.

٢.٢ تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي:

وتتناول تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي العديد من الجوانب من بينها مفهوم تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وأهمية تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وأهداف تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي والمنظور الإسلامي لتكنولوجيا الذكاء الاصطناعي ومقومات الذكاء الاصطناعي والتحديات التي تواجه تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وعناصر تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي كما يلي:

٢.٢.١ مفهوم تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي:

اختلفت أدبيات تكنولوجيا المعلومات في تحديد مفهوم محدد وواضح لتكنولوجيا الذكاء الاصطناعي، حيث أشار أحمد (٢٠٢٠) أن تكنولوجيا الذكاء

الاصطناعي هي أحد أنواع التكنولوجيا المستخدمة في نظم المعلومات حديثاً بحيث تقوم بالمساهمة في اختصار خطوات العمل بما يساهم في تحقيق أهداف الدراسة. وبالرغم من اتفاق الباحث مع أحمد (٢٠٢٠) إلا أنه الواقع فد أثبت أن العديد من الشركات والمؤسسات العامة قد تنفق مبالغ طائلة من أجل تحديث نظم المعلومات لديها مما قد يؤدي إلى عزوف العديد من أصحاب القرار عن التحديث، كما أشار بلهوشات (٢٠١٩) أن استخدام تكنولوجيا الذكاء الصناعي هي من أبرز الأنواع التكنولوجية المطورة حديثاً من أجل إنجاز الأعمال والمهام الوظيفية في أسرع وقت ممكن. وبالرغم من اتفاق الباحث مع بلهوشات (٢٠١٩) إلا أن المفهوم الذي استخدمه أصبح مفهوماً عاماً في ظل التطور التكنولوجي والبيئة العالمية المصاحبة لفكرة عولمة الاتصالات ونظم المعلومات المرئية والمسموعة والمقروءة والاتصال بشبكات الإنترنت من خلال الأقمار الصناعية، وبالتالي فإن الباحث يرى أن استخدام تكنولوجيا الذكاء الصناعي هي تلك التكنولوجيا التي يرجى استخدامها في كافة المؤسسات من أجل إحداث طفرة نوعية في مجال الإنتاج والعمل والاتصالات وإنجاز الأعمال اليومية واستخراج الأعمال وفقاً لمستويات مرتفعة من الكفاءة بما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة بشكل كبير. ويعد هذا المفهوم مفهوماً شاملاً يمكن أن يطبق على كافة أنواع الذكاء الاصطناعي المستخدمة في المؤسسات والشركات بشكل واضح وملحوظ، كما أن المفهوم السابق قد كشف عن إمكانية الاستفادة من استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في تحقيق الأهداف الإنتاجية أو الإدارية في المؤسسات.

٢.٢.٢ أهمية تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي:

أشار أحمد (٢٠٢٠) أن تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي تكمن أهميتها في قدرة الذكاء الاصطناعي على تحقيق العديد من المميزات داخل المؤسسات، حيث أشار الشبلي (٢٠١٨) أنه يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي في ربط تحقيق الأهداف الاقتصادية بالإدارية، فمن خلال تعميم استخدام الذكاء الاصطناعي يمكن تدوير المعدات ومراقبتها من خلال البرامج المعدة سلفاً، كما أكد المصري (٢٠٢١) أنه يمكن إدارة إدخال البيانات على نظم المعلومات الإدارية بمجرد التفاعل والقيام باحتساب الأجور والمكافآت الشهرية والسنوية بدون الاستعانة بالتدخل البشري، ويتفق الباحث مع ما أشار إليه أحمد (٢٠٢٠) إلا أن أهمية الذكاء الاصطناعي قد يشكل أهمية قصوى لإدارة الأزمات بشكل كبير، حيث أن توفير المعلومات عن

الإدارات الأخرى قد يساهم بشكل كبير في الحد من الأزمات التي قد تتعرض لها المؤسسة.

٢.٢.٣ أهداف تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي:

أكد أحمد (٢٠٢٠) أن تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي تهدف إلى العديد من الأهداف يمكن بيانها كالتالي:

١. تحقق هذه التكنولوجيا أقصى درجات الكفاءة من حيث إخراج العمل وفقاً للمعايير التي تم إدخالها مسبقاً.

٢. تحقيق أهداف المؤسسات بشكل فعال في وقت قياسي بالمقارنة بالطرق التقليدية التي قد تستغرق وقتاً طويلاً (الطليدي، ٢٠٢١).

٣. القيام بكل مايلزم لتطبيق مستويات مرتفعة من التكنولوجيا وتطبيق عملية الرقمنة لكافة العمليات التي تقوم بها المؤسسات.

٤. العمل على تحسين أساليب نظم المعلومات والانفتاح على استخدامات الحكومة الإلكترونية ومتطلباتها (أمل، ٢٠١١).

٥. تعتبر استخدامات الذكاء الاصطناعي متطورة للغاية ولذلك يمكن أن يشمل تطبيقها كافة المجالات والوظائف المتنوعة.

وبالرغم من اتفاق الباحث مع أحمد (٢٠٢٠) في أن استخدام تكنولوجيا الذكاء الصناعي من أبرز مميزات نظم المعلومات في الوقت الراهن، إلا أن تكلفة تطبيق هذه التكنولوجيا واستخدامها مكلف للغاية بالمقارنة بالأساليب التكنولوجية التقليدية التي تعتمد عليها المؤسسات في الوقت الراهن.

٢.٢.٤ المنظور الإسلامي لتكنولوجيا الذكاء الاصطناعي:

من المؤكد أن الإسلام أمر بضرورة الإطلاع والآخذ بالأسباب والعمل الدءوب والإتقان في العمل وترك الأساليب القديمة في العمل في مقابل الإقبال على تطبيق الأساليب الحديثة، ولقد كانت رسالة الإسلام سابقاً تحث على هذا الأمر، حيث أن أمير المؤمنين الخليفة الفارق عمر بن الخطاب رضي الله عنه وأرضاه قد أمر بتنظيم البريد بين المقاطعات الإسلامية، حيث أن الدولة الإسلامية كانت مترامية الأطراف شرقاً وغرباً، كما أن الدولة الأموية التي توسعت فيما بعد كانت من أبرز الأمثال في استخدام التكنولوجيا، حيث تميز عهد الوليد بن عبد الملك بن مروان بالعمارة والإنشاء، وبالتالي فإن القيام باستخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي هي الضرورة التي لا مفر من القيام بتطبيقها واعتمادها، حيث أنها

تمثل الأداة الملائمة في هذا العصر لنقل وتطبيق التكنولوجيا على نطاق واسع. كما أن الله عز وجل قد أمر في كتابة العزيز بضرورة التحلي بمكارم الأخلاق وعدم التواكل في طلب الرزق والسعي إلى المعاملة الحسنة، حيث رفض النبي صلى الله عليه وسلم سب الدواب التي نركب عليها، مما يشير إلى ضرورة احترام فكرة تطبيق التكنولوجيا والنظر إليها بأنها الضرورة التي لا مفر منها للمؤسسات والهيئات الحكومية، ويمكن القول أن التعامل بحسن الخلق والقدرة على التواصل والاتصال وتخرين المعلومات تعد صفات بشرية في المقام الأول قبل أن تكون من استطاعة البرامج بشكل كبير، كما أن المجتمعات قد تطورت والأساليب التكنولوجية قد تطورت بشكل ملفت للنظر مما يؤكد ضرورة استخدام الذكاء الاصطناعي، ويمكن القول أن التأكيد على وجود أساساً فقهياً وأخلاقياً لاستخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي أصحبت ضرورة لاغني عنها، حيث أن تطبيق التكنولوجيا لا نقاش فيه إلا أن توافر المنظور الإسلامي يجعل منه ضرورة لتطوير المؤسسات داخل البلدان الإسلامية بشكل كبير.

٢.٢.٥ مقومات الذكاء الاصطناعي:

أشار أحمد (٢٠٢٠) أن مقومات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات يعتمد على ارتفاع درجة التكنولوجيا المستخدمة في نظم المعلومات، حيث أن ترابط هذه النظم وقدرتها على التواصل والاتصال بكافة الإدارات داخل نظم المعلومات يسهل من استخدام الذكاء الاصطناعي بشكل كبير، ويمكن القول أن جمال (٢٠٢٠) قد أكد أن من أبرز مقومات الذكاء الاصطناعي هو قدرة نظم المعلومات على العمل وتقديم العديد من المخرجات حتى إذا لم تتوافر معلومات كاملة، وكذلك فقد أشار أحمد (٢٠٢٠) إلى أن الإدراك والقدرة على التفكير من أبرز مقومات الذكاء الاصطناعي حيث يتميز بقدرته على توفير المعلومات اللازمة لتفادي وجود أزمات في المستقبل، ولقد أكد حيدة (٢٠٢٠) أن الفهم والمعرفة من أبرز مقومات الذكاء الاصطناعي، فمن خلال الفهم والمعرفة يمكن أن يتم اتباع العديد من الخطوات التي من شأنها أن توفر المزيد من المعلومات التي قد تستفيد منها الإدارات المختلفة في أداء المهام الخاصة بهم، ويتفق الباحث مع أحمد (٢٠٢٠) في أن استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي قد أتي نتيجة تطبيق التكنولوجيا بشكل كبير، إلا أن الأمر يتوقف على كيفية توظيف المؤسسة لتكنولوجيا الذكاء الاصطناعي، وبالتالي فإن التعلم من الخبرات السابقة والتجارب التي واجهة المؤسسة بشكل واضح.

٢.٢.٦ التحديات التي تواجه تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي:

هناك العديد من التحديات التي تواجه تطبيق تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي، حيث أشار أحمد (٢٠٢٠) أن تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي أصبحت مكلفة للغاية في الآونة الأخيرة، فمعظم نتائج تطبيق تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي هو دقة المخرجات، إلا أن الكثير من المؤسسات أصبحت غير قادرة على سداد رسوم الصيانة الدورية لهذه النوعية من البرمجيات، مما قد يؤثر سلباً على تحقيق أهداف تطبيق تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي (صالح، ٢٠٠٩). وأكد أحمد (٢٠٢٠) أن هناك ندرة في الأجهزة والمعدات التي يمكن من خلالها تطبيق واعتماد تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي، حيث أن هذه الأجهزة تعتبر ذات قدرات خاصة مما قد يؤثر سلباً على قدرة المؤسسات على جلب هذه الآلات والمعدات التي تعتبر ضرورية للغاية من أجل تطبيق مستويات تكنولوجية مرتفعة ومن أجل تحقيق أهداف المؤسسات بشكل كبير، كما يرى سلطاني (٢٠٢٠) أن استمرار تعرض المعلومات وقاعدة البيانات التي تمتلكها المؤسسة إلى المخاطر قد يؤدي إلى مخاطر التوقف عن العمل بشكل كبير، الأمر الذي يصبح معه تطبيق تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي ضرورة بشكل كبير، كما أنه لا يوجد عدد من الموظفين يمكن إسناد تطبيق تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي لديهم، حيث أن هذه التكنولوجيا مرهونة بقدرة العاملين على التعامل معها (عيشاوي، ٢٠٢١)، مما يسلط الضوء على ضعف إمكانيات استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي نتيجة تدهور كبير في تحقيق أهداف المؤسسة نتيجة عدم وجود موظفين من ذوى الخبرة والكفاءة العالية التي يمكن أن يقوموا بإدارة هذه التكنولوجيا وقيادتها لتحقيق أهداف المؤسسة بشكل كبير.

٢.٢.٧ نظرية استخدام التكنولوجيا:

ويطلق عليها النظرية الموحدة في استخدام التكنولوجيا وهي نموذج تكنولوجي تم إعداده من قبل فينكاتيش وآخرون(٢٠١٠) وتقوم هذه النظرية على بناء رؤية موحدة لاستخدام التكنولوجيا وذلك بالتعرف على نوايا استخدام نظام المعلومات والتعرف على نوايا الاستخدام اللاحق للتكنولوجيا بشكل كبير (بولمان، ٢٠١٥)، وتفترض النظرية القيام بدور كبير في تطوير نموذج معين من التكنولوجيا، مما يستوجب معه فهم محددات تكنولوجيا نظام المعلومات والتعرف على إمكانية تسهيل ظروف تطبيق المستويات التكنولوجية (كيراسيدو، ٢٠٢٠)، من أجل تطوير نظم المعلومات التكنولوجية المعمول بها في المؤسسة، وكذلك فإن الجهد المتوقع من

استخدام التكنولوجيا سوف يوفر الكثير من الجهود المبذولة في العمل من قبل (بيدروسا، ٢٠١٥)، كما أن الأداء المتوقع أن تحصل المؤسسة على مخرجات ونتائج الأعمال بدون أدني قدر ممكن من الأخطاء. ولقد أكد وسام (٢٠١٨) تعرضت النظرية إلى العديد من الانتقادات من بينها أن المؤسسات قد لا تملك التكلفة المناسبة لشراء هذه النوعية من التكنولوجيا، كما أشار مولاي (٢٠٢١) أن بروز مستويات تكنولوجية مرتفعة قد يؤدي إلى تخلي عدد كبير من المؤسسات عن الأفراد وفقاً لمبدأ احلال مستوى تكنولوجي محل الأفراد الذين يعملون (ويليامز، ٢٠١٥)، الأمر الذي يؤدي إلى تفاقم أزمة البطالة بشكل واضح، إلا أن الواقع قد اثبت بدون شك أن نظرية التكنولوجيا الموحدة أصبحت تحتل مكانة كبيرة، كما أنها تعرضت للكثير من محاولات التطوير والتحسين بشكل مستمر.

٢.٢.٨ عناصر نظرية استخدام التكنولوجيا:

تنقسم تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي إلى عدد من العناصر يمكن بيانها كالتالي:

أولاً. ظروف تطبيق تكنولوجيا الذكاء الصناعي:

أكد أحمد (٢٠٢٠) أن تطبيق تكنولوجيا الذكاء الصناعي من أهم الأساليب التي تستخدم من أجل تحسين وتطوير الأساليب التكنولوجية الخاصة بنظم المعلومات، ويمكن القول أن عملية تطبيق تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي تقوم على العديد من المرتكزات منها توفير الآلات والمعدات المتطورة والبرمجيات الحديثة والموظفين ذوي القدرات الهائلة في تشغيل وصيانة هذه النوعية من نظم المعلومات من أجل تحقيق أهداف المؤسسة أو الهيئة بشكل كبير، ومن الجدير بالذكر أن تطبيق تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي يحتاج أيضاً إلى تغيير نظام حفظ المعلومات بشكل كبير، ويرى الباحث أن المؤسسات أو الهيئات يجب عليها أن تقوم بتطوير نظم المعلومات تمشياً مع التطورات التكنولوجية الموجودة في الوقت الراهن.

ثانياً. الجهد المتوقع من استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي:

أكدت آمنة (٢٠٢٠) أن الجهد المتوقع من استخدام الذكاء الاصطناعي يعود على المؤسسة والأفراد على السواء، حيث أن الذكاء الاصطناعي له قدرة فائقة على ترتيب المعلومات وإبراز مصادر الحصول عليها، كما أن الجهد المتوقع من استخدام الذكاء الاصطناعي تعود أيضاً على الموظفين، حيث تبرز قدرات الموظفين من خلال وجود برامج مطوره من أجل تطويع نظم المعلومات في سبيل تحقيق أهداف المؤسسة بشكل واضح. ويرى الباحث أن الجهد المتوقع من وراء استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي الأكثر أهمية هو حماية المؤسسة من

المخاطر ومسؤولية أحد الموظفين عن هذه النظم بشكل واضح، حيث أن المؤسسة غالباً ما تكلف أحد الموظفين من ذوي الخبرة العالية والمهارات الكبيرة في التعامل مع نظم الذكاء الاصطناعي على أن يكلف وحدة بحفظ المعلومات وعدم السماح للعديد من الفئات الإدارية الإطلاع على المعلومات الموجودة في المنظومة.

ثالثاً. الأداء المتوقع من وراء استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي:

أشارت أمل (٢٠٢٠) الأداء المتوقع من وراء استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي، يستخدم بشكل كبير في إدارة المعدات والآلات للإنتاج ومراجعة وفخص معايير مخرجات العمل بشكل كبير، ومن الجدير بالذكر أن مجالات استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي تشمل الجوانب الإدارية والمالية وجوانب التدقيق، ويتميز الأداء المتوقع من وراء استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي من استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي بقدرته على تحقيق التكامل بشكل كبير، حيث أن مجالات استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي تتواصل وتستمد معلوماتها من نظم المعلومات من خلال تقنياتها المحدثة بشكل واضح، ومن المؤكد أن استخدام الذكاء الاصطناعي قد سلط الضوء على إمكانية التنسيق داخل نظم المعلومات بالحصول على أسعار شراء المواد الخام وأسعار بيع المنتجات والمعايير الفنية والتقنية التي يجب أن تظهر عليها المؤسسة بشكل واضح، ويري الباحث أن الأداء المتوقع من استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي يمكن يشمل العديد من المجالات، حيث أثبتت هذه التكنولوجيا على قدراتها الخاصة في اختصار مزيداً من الوقت والجهد من أجل تحقيق أهداف المؤسسات.

٢.٣ إدارة الأزمات:

سوف نتناول مفهوم إدارة الأزمات وأهمية إدارة الأزمات وأهداف إدارة الأزمات و المنظور الإسلامي لإدارة الأزمات ومقومات الذكاء الاصطناعي والتحديات التي تواجه إدارة الأزمات وعناصر إدارة الأزمات ونظرية إدارة الأزمات فيما يلي:

٢.٣.١ مفهوم إدارة الأزمات:

اختلفت أدبيات الدراسة حول تحديد مفهوم محدد وواضح حول إدارة الأزمات، حيث أكد عاشور (٢٠١٩) أن إدارة الأزمات هي الإدارة التي تقوم بالتنبؤ بالمخاطر الحالية والمستقبلية التي تتعرض لها المؤسسة بشكل كبير خلال فترة زمنية معينة. وأكد الألوسي (٢٠١٩) على أن إدارة الأزمات هي الإدارة التي

تقوم بالمشكلات التي تواجه المؤسسة أو التنبؤ بالمشكلات التي قد تواجه المؤسسة في المستقبل، بحيث تتمكن من إدارة هذه المشاكل بما يمكن العاملين في إدارة الأزمات من السيطرة على هذه المشكلات وإضعاف تأثيرها ومنعها من تعطيل حركة العمل والإنتاج في المؤسسة. وبالرغم من اتفاق الباحث مع عاشور (٢٠١٩) في أن إدارة الأزمات هي الإدارة المختصة بالتعامل مع كافة المشكلات التي تعاني منها المؤسسة إلا أن طبيعة واختلاف المشكلة من أبرز المحددات التي يمكن من خلالها أن نتعرف على طبيعة عمل إدارة الأزمات، وبالتالي فإن الباحث يرى أن إدارة الأزمات هي الإدارة التي تقوم على التنبؤ بالمشكلات والأزمات التي تمر لها المؤسسات خلال فترة زمنية محددة، ويعتبر هذا المفهوم مفهوماً شاملاً يمكن تعميمه على كافة المؤسسات، كما أنه يعد مفهوماً عاماً يمكن إطلاقه على كافة المؤسسات بشكل واضح.

٢.٣.٢ أهمية إدارة الأزمات:

أكد عاشور (٢٠١٩) أن إدارة الأزمات تؤدي العديد من الأدوار الهامة من بينها ما يلي:

١. تقوم إدارة الأزمات بالتنبؤ بالمشكلات والمخاطر التي تحيط بالمؤسسة بشكل كبير من خلال الآليات والصلاحيات التي تمتلكها.

٢. يمكن من خلال إدارة الأزمات الحصول على العديد من المعلومات اللازمة لإدارة نظم المعلومات الخاصة بتكنولوجيا الذكاء الصناعي.

٣. التواصل مع كافة الإدارات التي لديها العديد من المشكلات الإدارية والتنظيمية من أجل الوقوف على كيفية تأثير نظم المعلومات الجديدة المطبقة.

٤. إبراز إمكانية إدارة الأزمات في التواصل مع الإدارة العليا من أجل تحسين ظروف العمل بعد حدوث العديد من الأزمات.

ويتفق الباحث مع عاشور (٢٠١٩) في أن إدارة الأزمات لها دور كبير في أي مؤسسة أو هيئة حكومية إلا أن دورها يتفاوت في الأهمية من مؤسسة لأخرى وفقاً لأوضاعها التنظيمية.

٢.٣.٣ أهداف إدارة الأزمات:

تهدف إدارة الأزمات إلى الآتي:

أولاً. حماية المؤسسة من الأزمات المستقبلية أو المحتملة:

تعتبر من أبرز أهداف إدارة الأزمات هو القيام بدور لاغني عنه في حماية

المؤسسة من كافة المخاطر الداخلية والخارجية وبصفة خاصة مخاطر توقف العمل والإنتاج في المؤسسة بشكل واضح، كما أن المؤسسة لا يمكنها أن تقوم بالحماية الكاملة إلا بعد الحصول على كافة المعلومات التي من خلالها يمكن لإدارة الأزمات أن تمارس أعمالها بسهولة ويسر.

ثانياً. تحقيق تعاون ملموس بين كافة الإدارات العاملة

أكد عاشور (٢٠١٩) أن إدارة الأزمات لا يمكنها أن تقوم بأي دور في العمل داخل المؤسسة إلا من خلال اتجاهين، الاتجاه الأول الحصول على العديد من المعلومات التي من شأنها أن تساهم في درء الأزمات عن المؤسسة، الاتجاه الثاني هو العمل بروح التعاون بين الإدارات المختلفة من أجل تحقيق أهداف المؤسسة والتي تتمحور حول حماية المؤسسة من العديد من الأخطار والمخاطر، والاستفادة القصوى من خلال التعلم من تجربة إدارة الأزمات.

ويتفق الباحث مع عاشور (٢٠١٩) في أن التعاون بين الإدارات سوف يؤدي إلى الحفاظ على المؤسسة من المخاطر الداخلية والخارجية، إلا أن الإدارة العليا قد لا تسمح بتداول المعلومات بين الإدارات المختلفة حيث تفضل الالتزام بأسلوب المركزية في اتخاذ القرار الإداري وهو ما قد يضعف أداء إدارة الأزمات.

٢.٣.٤ المنظور الإسلامي لإدارة الأزمات:

من المؤكد أن المنظور الإسلامي قد شدد على أهمية ما تقوم به إدارة الأزمات، حيث قال الله عز وجل في محكم التنزيل: ﴿قَالَ تَزْرَعُونَ سَبْعَ سِنِينَ دَأَبًا فَمَا حَصَدتُّمْ فَذَرُوهُ فِي سُنبُلِهِ إِلا قَلِيلًا مِّمَّا تَأْكُلُونَ﴾ (سورة يوسف، آية رقم ٤٧). حيث أوضحت الآية الكريمة أن الله عز وجل قد أمر بضرورة أخذ الحيطة والحذر من كافة الأزمات التي قد تحيط بالمجتمع، كما أن الرسول صلى الله عليه وسلم قد شدد على أن الإنسان لابد أن يكون كيس فطن ولا يدخل في أزمات حيث أن الرسول ﷺ قال: (لا يلدغ مؤمن من جحر مرتين). (رواه البخاري ومسلم). ومن الآية الكريمة والحديث الشريف يمكن القول أن المنظور الأخلاقي والفقهي قد ساهم في أهمية تسليط الضوء على الحفاظ على المكتسبات التي يمكن من خلالها أن يحافظ الإنسان على الظروف التي تضمن له عدم التعطل والبقاء، كما أن الحديث الشريف قد أمر أن الإدراك والقدرة على قراءة الواقع وعدم التسليم للظروف التي تمر بها المؤسسة كأحد الحجج التي يمكن من خلالها تبرير التوقف عن الإنتاج والعمل والتسليم للأزمات الداخلية أو الأزمات الخارجية المحيطة بالمؤسسة. ويرى

الباحث أن القدرة على تخطي الصعاب وفهم الواقع الذي تمر به المؤسسة يساهم بشكل كبير في التعرف على الحلول المناسبة التي يجب على إدارة الأزمات اتباعها للحصول على النتائج الممكنة من أجل تطبيقها لدرء المخاطر والأزمات التي تحيط بالمؤسسة داخلياً وخارجياً، والاستفادة من هذه التجربة وتعليمها إلى العديد من الموظفين الآخرين الذين لم يشهدوا هذا التطور بشكل واضح لتحسين قدراتهم ومهاراتهم في اكتشاف الأزمات.

٢.٣.٥ مقومات إدارة الأزمات:

أشار الألوسي (٢٠١٩) أن هناك العديد من المقومات التي تتمتع بها إدارة الأزمات من بينها ما يلي:

أولاً. الخبرة الكبيرة في التعامل مع الأزمات:

تعتبر خبرة العاملين في إدارة الأزمات أحد المقومات التي تتمتع بها إدارة الأزمات، ومن خلال الخبرة يمكن اكتشاف الأزمات والتعامل معها وإبطال مفعول الأزمات حتى لا تتأثر المؤسسات تأثراً سلبياً قد يؤدي إلى توقف العمل والإنتاج نتيجة تصاعد حدة الأزمات داخل المؤسسة أو الهيئة. وبالرغم من اتفاق الباحث مع عاشور (٢٠١٩) في أن الخبرة تعد من أبرز مقومات إدارة الأزمات، إلا أن بيئة العمل المركزية داخل المؤسسة أو الهيئة الحكومية لا يمكن أن تسمح لموظفي إدارة الأزمات لاتخاذ قرارات من شأنها تحد من أزمات أو تدفع مخاطر معينة، مما قد يزيد من حدة احتمال وجود مخاطر بشكل كبير.

ثانياً: تطوير الآليات المستخدمة في التعامل مع الأزمات:

أشار عاشور (٢٠١٩) أن تطوير الآليات المستخدمة في التعامل مع الأزمات وإدخال التكنولوجيا وحصر العديد من المعلومات حول الأزمات وأوقات حدوثها وطريقة التعامل معها والقدرة على التأقلم مع هذه الأزمات من أجل دفع الضرر الذي تصيب به المؤسسة، إلا أن هذا المجال قد شهد تطوراً كبيراً نتيجة تطور الوسائل العلمية الحديثة، كما أن المؤسسات الكبرى تحاول الاعتماد على هذه الوسائل بالإضافة إلى الطرق المنهجية الحديثة في التعامل مع الأزمات بشكل واضح. ويرى الباحث أن استخدام آليات أكثر تطوراً في التعامل مع الأزمات يعكس مدى تطور إدارة الأزمات داخل المؤسسة.

ثالثاً. تبسيط الإجراءات وتسهيلها:

لا يجوز إخضاع الأزمة للتعامل بنفس الإجراءات التقليدية، فالأزمة عادة ما

تكون حادة وعنيفة، وأيضاً لا يمكن تجاهل عنصر الوقت الذي قد يؤدي تجاهله إلى دمار كامل للكيان الإداري الذي حدثت فيه الأزمة، فالأمر يتطلب التدخل السريع والحاسم من خلال تبسيط الإجراءات مما يساعد على التعامل مع الحدث ومعالجته محمد الأمين (٢٠١٩).

رابعاً. إخضاع التعامل مع الأزمة للمنهجية العلمية:

لا يمكن التعامل مع الأزمة في إطار من العشوائية الارتجالية أو سياسة الفعل ورد الفعل، بل يجب أن يخضع التعامل مع الأزمة للمنهج الإداري السليم لتأكيد عوامل النجاح، وحماية الكيان الإداري من أي تطورات غير محسوبة قد يصعب عليه احتمال ضغطها.

خامساً. تفويض السلطة:

يعد تفويض السلطة قلب العملية الإدارية، وشريان إدارة الأزمات، سواءً في إدارة الأزمات، أو في نطاق فريق إدارة الأزمة، ويتطلب تفويض السلطات منح كل فرد من أفراد الفريق المناط به معالجة الأزمة السلطة الضرورية لتحقيق عمله المحدود، وتوضيح وشرح المهام والأنشطة التي يتوقع منه إنجازها.

سادساً. الوفرة الاحتياطية الكافية:

الأزمة تحتاج إلى الفهم الكامل لأبعاد الموقف الناشئ عن التواجد في موقع الأزمة، كما تحتاج إلى الدعم المادي والمعنوي الذي يساعد عمى سرعة التصدي للأحداث، إضافة إلى ما يمتلكه القطاع الخاص من معدات وإمكانات كبيرة يمكن توظيفها، والاستفادة من القوى البشرية المخلصة والتي من الممكن أن تساعد في عمليات إدارة الأزمة وإتاحة فرصة العمل التطوعي وفق أسس مدروسة سناء محمد(٢٠٢٠).

سابعاً. الخطة الإعلامية في الأزمة

تعد الخطة الإعلامية من أهم مقومات إدارة الأزمات، والضرورة تحتم وجود سياسة إعلامية قبل وأثناء وبعد الأزمة. ونظراً لما للإعلام من أهمية كبرى في إدارة الأزمات، ولأنه عندما يهمش الدور الإعلامي يكون لذلك انعكاس سلبي على عملية إدارة الأزمة، لذلك يجب تعيين متحدث رسمي على قدر من الكفاءة والتأهيل والخبرة بحيث يتولى الإدلاء بكافة التصريحات عن الأزمة عمار زعبي (٢٠٢٠).

٢.٣.٦ التحديات التي تواجه إدارة الأزمات:

أكدت سناء محمد (٢٠٢٠) أن هناك العديد من التحديات التي تواجه إدارة

الأزمات وبصفة خاصة في المؤسسات التي تعتمد على أسلوب المركزية في اتخاذ القرار الإداري، فهذه المؤسسات لا يمكن أن تسمح للعديد من الموظفين في أي إدارة أن يقوموا بدور فعال عوضاً عن أصحاب القرار الإداري، وبالتالي فإن المؤسسة إذا تعرضت للعديد من الأزمات فإن دور الموظفين من وجهة نظرهم إبلاغ الإدارة العليا والتنصل من المسؤولية، وهو ما يعكس عدم القدرة على التعامل المباشر من أجل حل الأزمات من جذورها، كما أن انتشار الممارسات غير الأخلاقية داخل المؤسسة قد أدى بشكل كبير إلى عدم وجود تعاون بين كافة الإدارات، حيث انتشرت الأحقاد بين العديد من الموظفين وهو ما أدى إلى تدهور العلاقة بين الموظفين والمدير المباشر، كما انتشرت العادات التنظيمية الغير سوية مثل كتابة التقارير فيما بينهم، الأمر الذي أدى إلى تدهور العلاقة وانقطاعها، وهو ما يدل على عدم قدرة إدارة الأزمات على الحصول على العديد من المعلومات التي من شأنها أن تؤدي إلى الحصول على نتائج أكثر منطقية في مواجهة الأزمات التي تتعرض لها المؤسسة والتي قد تسبب مشاكل تنظيمية كبيرة. ويتفق الباحث مع سناء محمد (٢٠٢٠) في أن أسلوب المركزية في اتخاذ القرار الإداري يتعارض مع حصول الموظف على قدر معين من المسؤولية يمكن من خلاله ممارسة الأعمال اليومية دون الحاجة إلى إبلاغ القيادات الإدارية العليا داخل المؤسسة بشكل واضح. كما أن إدارة الأزمات لا تقوم على استخدام أساليب متطورة في العمل إلا بعد موافقة القيادات العليا وهو ما يمثل معوقاً أمام استكشاف الأزمات.

٢.٣.٧ عناصر إدارة الأزمات:

هناك العديد العناصر التي تتمتع بها إدارة الأزمات كما يلي:

أولاً. التنبؤ بالأزمات:

يعتبر التنبؤ بالأزمات من أبرز عناصر إدارة الأزمات، حيث أن التنبؤ بالأزمات يمكن من خلال التنبؤ بالأزمات من خلال الحصول على العديد من المعلومات حول الأزمات وطبيعتها وأماكن حدوث الأزمات داخل المواقع الإنتاجية أو الإدارية في المؤسسة. وأشار عاشور (٢٠١٩) أن التنبؤ بالأزمات سوف يساهم بشكل كبير في التخلص من الأزمات بشكل كبير قبل حدوثها من أجل الحد من الآثار السلبية للأزمات على المؤسسة ومن أجل ضمان تحقيق الأهداف الخاصة بالمؤسسة بشكل كبير وعدم تعطيل حركة الإنتاج وعدم توقف المبيعات وغيرها من الأمور الحيوية والإستراتيجية لأية مؤسسة.

ثانياً. الاستعداد للأزمات والوقاية منها

أشار الألوسي (٢٠١٩) أن الاستعداد للأزمات والوقاية منها من أبرز عناصر إدارة الأزمات، حيث أن إدارة الأزمات تعمل من خلال العديد من الآليات من بينها الاستعداد للأزمات وذلك بالتعرف عليها والتعرف على الأماكن التي تحدث بها الأزمات وعن الخبراء الذين يمكنهم مواجهة هذه الأزمات بشكل واضح وصريح، وكذلك فإن الاستعداد للأزمات والوقاية منها تساهم في اتخاذ التدابير اللازمة للوقاية من الأزمات بشكل كبير، فالوقاية من الأزمات أيضاً تستلزم المزيد من المعلومات حول التدابير المناسبة لهذه الأزمات.

ثالثاً. احتواء أضرار الأزمات:

تعتبر احتواء أضرار الأزمات من أهم وأخطر عناصر إدارة الأزمات، فمن خلال إدارة الأزمات وأسلوب العمل فيها يمكن احتواء الأضرار الناجمة عن الأزمات، كما أن احتواء الأضرار الناجمة عن الأزمات يساهم في تطوير أساليب العمل الإداري في المؤسسة، حيث أن احتواء الأزمات سوف يجنب المؤسسة العديد من الخسائر المالية والبشرية بشكل كبير، وكذلك فإن احتواء أضرار الأزمات سوف يؤدي إلى زيادة أهمية الأساليب التي تنتهجها إدارة الأزمات لدى القيادات الإدارية العليا بشكل كبير (عاشور، ٢٠١٩).

٢.٤ نظرية إدارة الأزمات:

نشأت نظرية إدارة الأزمات نتيجة العديد من المشاكل الإدارية والفنية والإنتاجية التي تتعرض لها المؤسسة ترتكز نظرية إدارة الأزمات على العديد من المرتكزات من بينها القيام بالكشف عن الأزمات والتعرف على الأساليب والطرق التي يمكن من خلالها أن تحدث الأزمات بشكل واضح، كما تهدف نظرية إدارة الأزمات إلى توفير الحماية اللازمة للمؤسسات باستخدام العديد من الوسائل التكنولوجية والوسائل التي يمكن من خلالها أن تكشف عن الأزمات في زمن قياسي، ولقد تعرضت هذه النظرية للعديد من الانتقادات من بينها أن هناك العديد من الوسائل الحديثة التي يمكن تطبيقها في الشركات تساهم في كشف الأزمات المحتملة التي قد تتعرض لها الشركة سناء محمد (٢٠٢٠).

٢.٥ العلاقات بين المتغيرات:

ترتكز العلاقات بين المتغيرات على ثلاث علاقات رئيسية من بينها ما يلي:

٢.٥.١ علاقة تسهيل تطبيق تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وإدارة الأزمات:

هناك العديد من الدراسات التي تناولت علاقة تسهيل تطبيق تكنولوجيا الذكاء

الاصطناعي وإدارة الأزمات. حيث تناولت دراسة أحمد (٢٠٢٠) العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وإدارة الأزمات، لذلك اعتمدت الدراسة الحالية على دراسة أحمد (٢٠٢٠) في تناول متغير تطبيق تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي الذي يعتبر متغيراً فرعياً من المتغير المستقل الذكاء الاصطناعي، كما اعتمدت الدراسة الحالية على دراسة الألوسي (٢٠١٩) في تناول المتغير التابع، حيث تناولت المتغيرات الفرعية للمتغير التابع. وبالتالي وبناء على ما تقدم فإنه يمكن صياغة هذه العلاقة في الفرضية التالية:

الفرضية الأولى: يوجد علاقة إحصائية بين تسهيل تطبيق تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وإدارة الأزمات بهيئة الدفاع المدني في الإمارات العربية المتحدة. (إمارة أبوظبي).

٢.٥.٢ الجهد المتوقع في تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وإدارة الأزمات:

هناك العديد من الدراسات التي تناولت علاقة الجهد المتوقع في تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي، حيث تناولت دراسة أحمد (٢٠٢٠) علاقة فوائد تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وإدارة الأزمات، واستخدمت الدراسة آنفة الذكر أحمد المتغير الفرعي فوائد تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي من المتغير المستقل الذكاء الاصطناعي، واعتمدت الدراسة الحالية على دراسة أحمد (٢٠٢٠) في تناول المتغير المستقل بمتغيراتها الفرعية. كما اعتمدت الدراسة الحالية على دراسة الألوسي (٢٠١٩) في تناول المتغير التابع، حيث تناولت المتغيرات الفرعية للمتغير التابع. وبناء على ما تقدم فإنه يمكن صياغة العلاقة بين فوائد تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وإدارة الأزمات في الفرضية التالية:

الفرضية الثانية: يوجد علاقة إحصائية بين الجهد المتوقع في تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وإدارة الأزمات بهيئة الدفاع المدني في دولة الإمارات العربية المتحدة (إمارة أبوظبي).

٢.٥.٣ الأداء المتوقع استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وإدارة الأزمات:

هناك دراسات تناولت العلاقة بين الأداء المتوقع من استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وإدارة الأزمات، حيث تناولت دراسة أحمد (٢٠٢٠) العلاقة بين مجالات استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وإدارة الأزمات، حيث تناول المتغير المستقل مجالات استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي كمتغير فرعي من المتغير المستقل الذكاء الاصطناعي، ولقد اعتمدت الدراسة الحالية على دراسة الألوسي (٢٠١٩) في تناول المتغير التابع، حيث تناولت المتغيرات الفرعية للمتغير

التابع. وبالتالي يمكن صياغة هذه العلاقة في الفرضية التالية كما يلي:

الفرضية الثالثة: يوجد علاقة إحصائية بين الأداء المتوقع من استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وإدارة الأزمات بهيئة الدفاع المدني في دولة الإمارات العربية المتحدة (إمارة أبوظبي).

٢.٦ الدراسات السابقة:

تناولت الدراسة العديد من الدراسات السابقة حيث تناولت الدراسات الحديثة لمتغيرات الدراسة من الأوراق البحثية المحكمة ورسائل الماجستير والدكتوراة، ويمكن استعراض الدراسات السابقة كما يلي:

١. **دراسة الطليدي**، م.ج.م (٢٠٢١). أثر إدخال الذكاء الاصطناعي على مستقبل وظائف الموظفين في القطاع الحكومي السعودي: دراسة تطبيقية لوزارة العدل بمنطقة عسير:على شكل سيف. مجلة العلوم التاريخية والإدارية والقانونية، ٥ (١)، ٧٩-٩٦.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدخال الذكاء الاصطناعي على مستقبل وظائف الموظفين في القطاع الحكومي السعودي بوزارة العدل بمنطقة عسير. وتكمن مشكلة الدراسة في تدني إدخال الذكاء الاصطناعي مما يؤثر سلباً على الموظفين في القطاع الحكومي السعودي، وتبرز أهمية الدراسة في تسليط الضوء على الذكاء الاصطناعي بالقطاع الحكومي السعودي، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لوصف وتحليل أثر إدخال الذكاء الاصطناعي على مستقبل وظائف الموظفين في القطاع الحكومي السعودي بوزارة العدل بمنطقة عسير. ولقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من بينها أن هناك علاقة إحصائية بين الذكاء الاصطناعي والقطاع الحكومي السعودي. ولقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على إدخال الذكاء الاصطناعي في كافة المؤسسات الحكومية السعودية. ولقد استفادت الدراسة الحالية من هذه الدراسة في التعرف على الإطار النظري للذكاء الاصطناعي، إلا أنها تختلف عنها في تناول المتغير التابع

٢. **دراسة المصري**، نضال حمدان، الأغا، محمد أحمد. (٢٠٢١). أثر الذكاء الاصطناعي في مجال تكنولوجيا الاتصال على المناعة التنظيمية في ضوء خصائص الاعلام الرقمي كمتغير وسيط بالجامعات الفلسطينية. وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء الاصطناعي في مجال تكنولوجيا الاتصال على المناعة التنظيمية في ضوء خصائص الإعلام الرقمي كمتغير وسيط بالجامعات الفلسطينية.

وتكمن مشكلة الدراسة في تدني الذكاء الاصطناعي مما أثر سلباً على خصائص الإعلام بالجامعات الفلسطينية. وتبرز أهمية الدراسة في تسليط الضوء على الذكاء الاصطناعي في الجامعات الفلسطينية. ولقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لوصف وتحليل أثر الذكاء الاصطناعي في مجال تكنولوجيا الاتصال على المناعة التنظيمية. ولقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من بينها أن هناك علاقة إحصائية بين الذكاء الاصطناعي المناعة التنظيمية في ضوء خصائص الإعلام الرقمي كمتغير وسيط بالجامعات الفلسطينية. ولقد أوصت الدراسة إلى ضرورة التوسع في تطبيق الذكاء الاصطناعي في مؤسسات الإعلام. ولقد استفادت الدراسة الحالية من هذه الدراسة في التعرف على الإطار النظري للذكاء الاصطناعي إلا إنها تختلف عنها في تناول المتغير التابع إدارة الأزمات.

٣. دراسة مولاي أمينة، طيبي إكرام ,بن الزرقة إكرام. (٢٠٢١). تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في اتخاذ القرار، وهدفت الدراسة إلى التعرف على تطبيق الذكاء الاصطناعي وعلاقتها بالذكاء العاطفي، وتكمن مشكلة الدراسة في تدني تطبيق الذكاء الاصطناعي مما أثر سلباً على الذكاء العاطفي، وتبرز أهمية الدراسة في تسليط الضوء على تطبيق الذكاء الاصطناعي وعلاقتها بالذكاء العاطفي، ولقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لوصف وتحليل تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي، ولقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من بينها أن هناك علاقة إحصائية بين تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي، ولقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على تحسين تطبيق الذكاء الاصطناعي في كافة المؤسسات. ولقد استفادت الدراسة الحالية من هذه الدراسة في التعرف على الإطار النظري للذكاء الاصطناعي، إلا إنها تختلف عنها في تناول إدارة الأزمات.

٤. دراسة عيشاوي، فريدة، بكري، نعيمة، عياد، ليلى/ مؤطر. (٢٠٢١). استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، وهدفت الدراسة إلى التعرف على استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، وتكمن مشكلة الدراسة في تسليط الضوء على استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية. وتبرز أهمية الدراسة في تسليط الضوء على استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية. واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لوصف وتحليل استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية. ولقد توصلت

الدراسة إلى العديد من النتائج من بينها أن استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي لها دور كبير في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، ولقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على تعميم تطبيق الذكاء الاصطناعي، ولقد استفادت الدراسة الحالية من هذه الدراسة في التعرف على الإطار النظري للذكاء الاصطناعي، إلا أنها تختلف عن هذه الدراسة في تناول المتغير التابع إدارة الأزمات.

٥. دراسة أحمد حسن. (٢٠٢٠). دور الذكاء الصناعي في تطوير محتوي إدارة الأزمات الإعلامية نظرة مستقبلية. ورقة بحثية منشورة، مركز القرار للدراسات الإعلامية. وهدفت الدراسة إلى التعرف على دور الذكاء الصناعي في تطوير محتوي إدارة الأزمات الإعلامية. وتكمن مشكلة الدراسة في تدني دور الذكاء الصناعي في تطوير محتوي إدارة الأزمات الإعلامية. وتبرز أهمية الدراسة في تسليط الضوء على الذكاء الصناعي في تطوير محتوي إدارة الأزمات الإعلامية. واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لوصف وتحليل دور الذكاء الصناعي في تطوير محتوي إدارة الأزمات الإعلامية. ولقد توصلت الدراسة إلى أن هناك دور إيجابي للذكاء الصناعي في تطوير محتوي إدارة الأزمات. ولقد أوصت الدراسة بضرورة التوسع في تطبيق الذكاء الصناعي في المؤسسات الإعلامية. ولقد استفادت الدراسة الحالية من هذه الدراسة في التعرف على الإطار النظري لتطبيق الذكاء الاصطناعي إلا إنها تختلف عن الدراسة الحالية في تناول إدارة الأزمات والبيئة المبحوثة.

٦. دراسة عمر، سناء محمد زهران. (٢٠٢٠). الوعي التخطيطي للقيادات الإدارية في مواجهة الكوارث والأزمات دراسة مطبقة على وزارة النقل والمواصلات، وهدفت الدراسة إلى التعرف على الوعي التخطيطي للقيادات الإدارية في مواجهة الكوارث والأزمات على وزارة النقل والمواصلات. وتكمن مشكلة الدراسة في التعرف على ضعف الوعي التخطيطي للقيادات الإدارية ودورها في تردي إدارة الكوارث والأزمات. وتبرز أهمية الدراسة في تسليط الضوء على الوعي التخطيطي للقيادات الإدارية ودوره في مواجهة إدارة الكوارث والأزمات بوزارة النقل والمواصلات بجمهورية مصر العربية. واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لوصف وتحليل الوعي التخطيطي للقيادات الإدارية في مواجهة الكوارث والأزمات على وزارة النقل والمواصلات. ولقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من بينها أن الوعي التخطيطي للقيادات الإدارية له علاقة

إحصائية في مواجهة الكوارث والأزمات بوزارة النقل والمواصلات. ولقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على إبراز أهمية الوعي التخطيطي للقيادات الإدارية في مواجهة الكوارث والأزمات بوزارة النقل والمواصلات بجمهورية مصر العربية. ولقد استفادت الدراسة الحالية من هذه الدراسة في التعرف على الإطار النظري لمواجهة الكوارث والأزمات، إلا أنها تختلف عنها في تناول المتغير المستقل الذكاء الاصطناعي وفي تناول البيئة المبحوثة هيئة الدفاع المدني.

٧. **دراسة قريرة، عبد المنعم صالح أبو نيران والفيض، أنبية صالح علي. (٢٠٢٠)**. واقع إدارة الأزمة في التعليم العالي بليبيا دراسة ميدانية على جامعة سبها، وقد هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على واقع إدارة الأزمة في التعليم العالي بليبيا وخاصة في جامعة سبها، وتكمن مشكلة الدراسة في تدهور إدارة الأزمة في التعليم العالي في ليبيا، وتبرز أهمية الدراسة في تسليط الضوء على إدارة الأزمة في التعليم العالي بليبيا. ولقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لوصف وتحليل واقع إدارة الأزمة في التعليم العالي بليبيا. ولقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من بينها أن واقع إدارة الأزمة في وزارة التعليم العالي بليبيا نتيجة تدهور الظروف الأمنية. ولقد أوصت الدراسة بضرورة استخدام حلول أكثر فاعلية في مواجهة الأزمات، ولقد استفادت الدراسة الحالية من هذه الدراسة في التعرف على الإطار النظري للأزمات إلا أنها تختلف عنها في تناول المتغير المستقل الذكاء الاصطناعي وتناول البيئة المبحوثة هيئة الدفاع المدني.

٨. **دراسة عاشور، على سالم. (٢٠١٩)**. إستراتيجية العلاقات العامة دورها في إدارة الأزمات داخل المؤسسات، وهدفت الدراسة إلى التعرف على استراتيجية العلاقات العامة ودورها في إدارة الأزمات داخل المؤسسات. وتكمن مشكلة الدراسة في ضعف استراتيجية العلاقات العامة مما أدي إلى ضعف إدارة الأزمات وعدم قدرتها على إيجاد حلول داخل المؤسسات. وتبرز أهمية الدراسة في تسليط الضوء على إدارة الأزمات ودور استراتيجية العلاقات العامة داخل المؤسسات. واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لوصف وتحليل استراتيجية العلاقات العامة ودورها في إدارة الأزمات داخل المؤسسات. ولقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من بينها أن استراتيجية العلاقات العامة لها علاقة إحصائية مع إدارة الأزمات داخل المؤسسات. ولقد أوصت الدراسة بضرورة التعمق في دراسة إدارة الأزمات بشكل كبير. ولقد استفادت الدراسة الحالية من هذه الدراسة في التعرف

على الإطار النظري لإدارة الأزمات، إلا إنها تختلف عنها في تناول المتغير المستقل الذكاء الاصطناعي وتناول البيئة المبحوثة هيئة الدفاع المدني بإمارة أبوظبي.

٩. دراسة الألوسي، عبد الوهاب عبد الفتاح عبد الوهاب. (٢٠١٩). متطلبات نجاح التخطيط الإستراتيجي ودورها في استراتيجات إدارة الأزمات دراسة ميدانية في الشركة العامة لمعدات الاتصالات والقدرة، وهدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على متطلبات نجاح التخطيط الإستراتيجي ودوره في استراتيجيات إدارة الأزمات بالشركة العامة لمعدات الاتصالات والقدرة. وتكمن مشكلة الدراسة في تدهور دور التخطيط الإستراتيجي مما أدي إلى ضعف استراتيجيات إدارة الأزمات بالشركة العامة لمعدات الاتصالات والقدرة. وتبرز أهمية الدراسة في تسليط الضوء على التخطيط الإستراتيجي ومتطلباتها وعلاقته بإدارة الأزمات في الشركة العامة لمعدات الاتصالات والقدرة. ولقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لوصف وتحليل متطلبات نجاح التخطيط الإستراتيجي ودوره في استراتيجيات إدارة الأزمات بالشركة العامة لمعدات الاتصالات والقدرة. ولقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من بينها أن هناك علاقة إحصائية بين متطلبات التخطيط الإستراتيجي واستراتيجيات إدارة الأزمات بالشركة العامة لمعدات الاتصالات والقدرة. ولقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على إبراز التخطيط الإستراتيجي في كافة المؤسسات العامة بالعراق. ولقد استفادت الدراسة الحالية من هذه الدراسة في التعرف على الإطار النظري لإدارة الأزمات إلا أنها تختلف عنها في تناول المتغير المستقل الذكاء الاصطناعي وتناول البيئة المبحوثة هيئة الدفاع المدني بإمارة أبوظبي.

١٠. دراسة العتيبي، عواطف قاعد والخليوي، لينا سليمان. (٢٠١٨). المنهج الإسلامي في إدارة الأزمات. وهدفت الدراسة إلى التعرف على المنهج الإسلامي في إدارة الأزمات. وتكمن مشكلة الدراسة في وضوح المنهج الإسلامي لإدارة الأزمات وأن هناك إهمالا واضحا لتطبيق المنظور الإسلامي في إدارة الأزمات مما أثر سلباً على المؤسسات. وتبرز أهمية الدراسة في التعرف على المنهج الإسلامي لإدارة الأزمات. واتبعت الدراسة المنهج الاستقرائي لاستقراء نصوص القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة التي وردت بشأن إدارة الأزمات. ولقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من بينها أن المنهج الإسلامي في إدارة

الأزمات. ولقد أوصت الدراسة بضرورة تطبيق المنهج الإسلامي لإدارة الأزمات في المؤسسات. ولقد استفادت الدراسة الحالية من هذه الدراسة في التعرف على الإطار النظري لإدارة الأزمات إلا أنها تختلف عنها في تناول متغيرات الدراسة المستقل الذكاء الاصطناعي والمتغير التابع إدارة الأزمات والبيئة المبحوثة هيئة الدفاع المدني بإمارة أبوظبي.

٢.٧ الفجوة البحثية:

استعرضت الدراسة العديد من الدراسات السابقة ومن بينها دراسة العتيبي (٢٠١٨) حيث أن هذه الدراسة استعرضت المنهج الإسلامي لإدارة الأزمات، إلا أن الدراسة لم تتناول متغيرات الدراسة، أما دراسة الألوسي (٢٠١٩) فقد تناولت التخطيط المؤسسي وعلاقته بإدارة الأزمات، إلا أن الدراسة تختلف من حيث تناول المتغير المستقل، أما دراسة عاشور (٢٠١٩) فقد تناولت نفس المتغير التابع إلا أن المتغير المستقل مختلف عن الدراسة الحالية، وكذلك فإن دراسة الطليدي (٢٠٢١) قد تناولت الذكاء الاصطناعي إلا أن المتغير التابع مختلف عن هذه الدراسة وهو ما يعد مختلفاً عن هذه الدراسة، أما دراسة المصري (٢٠٢١) فقد تناولت الذكاء الاصطناعي إلا أنها تناولت متغير تابع مختلف عن هذه الدراسة وكذلك فإن أمينة (٢٠٢١) قد تناولت الذكاء الاصطناعي وعلاقته بالذكاء العاطفي، وهو ما يعتبر مغايراً عن هذه الدراسة. أما دراسة عيشاوي (٢٠٢١) فقد تناولت استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي وعلاقتها بتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، مما يثبت أن الدراسة حديثة للغاية لم تتناولها أدبيات الدراسات السابقة من قبل، وكذلك فإن دراسة أحمد (٢٠٢٠) قد تناولت الذكاء الاصطناعي، حيث أن الدراسة الحالية اعتمدت على هذه الدراسة في التعرف على المتغيرات الفرعية لهذه الدراسة إلا أن الدراسة مختلفة تماماً حيث تتناول الأزمات الإعلامية فقط، أما دراسة عمر (٢٠٢٠) فقد تناولت الوعي التخطيطي كمتغير مستقل وهو ما يجعل هذه الدراسة مختلفة للغاية، مما يجعل هذه الدراسة حديثة للغاية.

٢.٨ خاتمة:

تم في هذه العجالة استعراض الإطار النظري والدراسات السابقة لدراسة المنظور الإسلامي لأثر استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي على إدارة الأزمات في هيئة الدفاع المدني بدولة الإمارات العربية المتحدة، وشملت الدراسة استعراضاً لمفهوم الذكاء الاصطناعي وأهميته وأهدافه والتحديات التي تواجه استخدام

تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وعناصر الذكاء الاصطناعي. كما استعرضت الدراسة الإطار النظري لإدارة الأزمات، حيث استعرضت الدراسة مفهوم إدارة الأزمات وأهميتها وأهدافها وعناصر إدارة الأزمات والتحديات التي تواجه إدارة الأزمات، كما استعرض الفصل الثاني نظرية إدارة الأزمات بشكل واضح، واستعرض الفصل الثاني العلاقات بين المتغيرات وفرضيات الدراسة المقترحة والدراسات السابقة حول متغيرات الدراسة وأوجه القصور وأوجه الاستفادة منها وما تميزت به الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة والفجوة البحثية وخلاصة الفصل.

النتائج والتوصيات:

٥.١ المقدمة:

تحتوي النتائج والتوصيات لدراسة أثر استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي على إدارة الأزمات من المنظور الإسلامي دراسة تطبيقية على هيئة الدفاع المدني بإمارة أبوظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة على مناقشة النتائج والتوصيات والتوصيات للدراسات المستقبلية وأوجه القصور في الدراسة والمساهمات العملية والعلمية والخاتمة، وسوف نتناول فيما يلي :

٥.٢ مناقشة النتائج:

تتمحور مناقشة النتائج حول أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها وتحقيق فرضياتها، حيث تتناول الدراسة أربع أهداف وأربع فرضيات كما يلي:

السؤال الأول: ما هي متطلبات استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في هيئة أبوظبي للدفاع المدني؟

الهدف الأول: بيان متطلبات استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في هيئة أبوظبي للدفاع المدني.

الفرضية الأولى: يوجد علاقة إحصائية بين تسهيل تطبيق تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وإدارة الأزمات بهيئة الدفاع المدني في الإمارات العربية المتحدة. (إمارة أبوظبي).

أوضحت نتائج الدراسة أن هناك علاقة إحصائية بين تسهيل تطبيق تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وإدارة الأزمات بهيئة الدفاع المدني في الإمارات العربية المتحدة بإمارة أبوظبي، حيث حصلت الفرضية على نتائج تحليل الانحدار أقل من ٥%، وهو ما يعني قبول الفرضية وتحقيق هدف الدراسة، كما أن نتائج التحليل الوصفي متوافقة مع معيار ليكارت الخماسي، وكذلك فقد أوضحت نتائج تحليل الارتباط أن الارتباط بين المتغيرات وخاصة تسهيل تطبيق تكنولوجيا الذكاء

الاصطناعي وإدارة الأزمات قوية للغاية، وتتفق نتائج الدراسة مع ما توصلت إليه الدراسات السابقة، حيث أن نتائج الدراسة تتفق مع ما توصلت إليه دراسة الطليدي (٢٠٢١) حيث كشفت الدراسة عن أن هناك أثر للذكاء الاصطناعي على وظائف العاملين في القطاع السعودي، حيث تناولت الدراسة تسهيل تطبيق تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي كمتغير مستقل، وكذلك تتفق نتائج الدراسة مع ما توصلت المصري (٢٠٢١) حيث تناولت الدراسة أثر الذكاء الاصطناعي في مجال تكنولوجيا الاتصال على المناعة التنظيمية في ضوء الاعلام الرقمي، حيث تناولت الدراسة أثر تسهيل الذكاء الاصطناعي، وبالتالي فإن فرضية الدراسة مقبولة وهدف الدراسة.

السؤال الثاني: ما الأداء المتوقع من استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في هيئة أبوظبي للدفاع المدني؟

الهدف الثاني: توضيح الأداء المتوقع من استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في هيئة أبوظبي للدفاع المدني.

الفرضية الثانية: يوجد علاقة إحصائية بين الجهد المتوقع في تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وإدارة الأزمات بهيئة الدفاع المدني في دولة الإمارات العربية المتحدة (إمارة أبوظبي).

أوضحت نتائج الدراسة أن تحليل الانحدار الخطي المتعدد، حيث أشارت النتائج أن هناك علاقة إحصائية بين الجهد المتوقع في تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وإدارة الأزمات بهيئة الدفاع المدني في دولة الإمارات العربية المتحدة بإمارة أبوظبي، كما أن نتائج تحليل الارتباط أن هناك علاقة بين الجهد المتوقع في تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وإدارة الأزمات ارتباطاً قوياً حيث أن العلاقة بين المتغيرات قوية للغاية، كما أن نتائج التحليل الوصفي قد أشارت إلى أن الفقرات قد حصلت على أعلى متوسط حسابي، كما أن نتائج الدراسة تتوافق مع ما توصلت إليه الدراسات السابقة حيث أن دراسة أحمد (٢٠٢٠) قد تناولت دور الذكاء الاصطناعي في تطوير محتوى إدارة الأزمات الإعلامية نظرة مستقبلية، حيث تناولت الدراسة الجهد المبذول كمتغير فرعي من المتغير المستقل الذكاء الاصطناعي، كما تناولت دراسة الألوسي (٢٠١٩) حيث تناولت الدراسة إدارة الأزمات كمتغير تابع، وبالتالي فإنه يمكن القول أن نتائج الدراسة قد أوضحت أن فرضية الدراسة مقبولة وأن هدف الدراسة مقبول.

السؤال الثالث: ما هي إستراتيجيات تسهيل استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي

وإدارة الأزمات في هيئة أبوظبي للدفاع المدني؟

الهدف الثالث: إستكشاف إستراتيجيات تسهيل استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وإدارة الأزمات في هيئة أبوظبي للدفاع المدني.

الفرضية الثالثة: يوجد علاقة إحصائية بين الأداء المتوقع من استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وإدارة الأزمات بهيئة الدفاع المدني في دولة الإمارات العربية المتحدة (إمارة أبوظبي).

أوضحت نتائج الدراسة أن هناك علاقة إحصائية بين الأداء المتوقع من استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وإدارة الأزمات بهيئة الدفاع المدني في دولة الإمارات العربية المتحدة بإمارة أبوظبي. حيث أوضحت النتائج أن الفرضية قد حصلت على مستوى المعنوية من ٠.٠٠٠ إلى ٠.٠٠٥، ولقد كشفت نتائج تحليل الارتباط عن قوة ارتباط العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وإدارة الأزمات بهيئة الدفاع المدني بدولة الإمارات العربية المتحدة، كما كشفت نتائج التحليل الوصفي أن الفقرات قد حصلت على أعلى مستوى ممكن من المعنوية أقل من ٥%، ولقد أوضحت نتائج تحليل الارتباط أن درجة الارتباط بين استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وإدارة الأزمات قوية للغاية، كما أوضحت نتائج التحليل الوصفي أن فقرات محور استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وإدارة الأزمات قد حصلت على أعلى متوسط حسابي، وتتفق نتائج الدراسة مع ما توصلت إليه الدراسات السابقة، حيث تتفق نتائج دراسة المصري (٢٠٢١) حيث تناولت الدراسة أثر الذكاء الاصطناعي في مجال تكنولوجيا الاتصال، حيث تناولت الدراسة متغير استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي، وهو ما يؤكد قبول الفرضية وتحقيق أهداف الدراسة.

السؤال الرابع: كيف يكون المنظور الإسلامي لاستخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وإدارة الأزمات في هيئة أبوظبي للدفاع المدني؟

الهدف الرابع: إقتراح إطار للمنظور الإسلامي لاستخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وإدارة الأزمات في هيئة أبوظبي للدفاع المدني.

أكدت نتائج الدراسة أن استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطاعي من المنظور الإسلامي قد أسهم بشكل كبير في تحقيق العديد من النجاحات، حيث كان النبي صلى الله عليه وسلم يستشير أصحابة في كافة الأمور، وكان الصحابة الكرام ينتهجون هذا النهج من بعده، ولقد كان الخليفة الفارق عمر بن الخطاب قد نجح في التخطيط الإستراتيجي وخاصة في ربط المدن والمقاطعات الإسلامية بالبريد والتوسع في الفتوحات الإسلامية على مستوى دولة الخلافة الإسلامية، كما أن

الدولة الإسلامية قد أنجزت مشاريع العمارة الإسلامية وبناء عواصم الخلافة الإسلامية والتوسع في بناء المساجد في عهد الخليفة الأموي الوليد بن عبد الملك بن مراون، كما أن الفتوحات الإسلامية التي تمت في صدر الدولة الأموية كانت بتخطيط من الحجاج بن يوسف الثقافي الذي توسع في الفتوحات الإسلامية شرقاً وغرباً بفضل استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي، كما نجح الخليفة الأموي عمر عبد العزيز نجاحاً ملحوظاً في القضاء على الفقر والفاقة في غصون عامين من توليه الخلافة.

كما أكدت نتائج الدراسة أن المنظور الإسلامي لاستخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي يشمل العديد من الجوانب من بينها أهمية الحصول على دعم الإدارة العليا، حيث أن قرار التخطيط لايمكن اتخاذه إلا بعد الحصول على دعم الإدارة العليا، وذلك استناداً لقول الله تعالي ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ مِنكُمْ ۖ فَإِن تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِن كُنتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ۚ ذَٰلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا﴾. كما أن المنظور الإسلامي لاستخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي ينسجم مع ضرورة توافر المرونة الكافية في التعامل مع الأحداث التي تمر بها المؤسسات، وكذلك فإن المنظور الإسلامي لاستخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي قد شدد على ضرورة توفر الإمكانات والموارد المتاحة حتى يسهل اتخاذ القرار الملائم بشأن المشكلات والأزمات التي تتعرض لها المؤسسات ﴿أَلَمْ تَرَوْا أَنَّ اللَّهَ سَخَّرَ لَكُمْ مَا فِي السَّمَاوَاتِ وَمَا فِي الْأَرْضِ﴾.

ولقد أكد على أهمية مواجهة الأزمات، وأن الفكر الإداري الإسلامي قد شدد على استعراض الأزمات التي تعرض لها النبي ﷺ أيام الهجرة من مكة إلى المدينة وكيف تصدى النبي ﷺ لتلك المشكلات والأزمات التي أحاطت بالنبي ﷺ والصحابة الكرام ﷺ. كما كشفت نتائج الدراسة أن الفكر الإداري الإسلامي يستلزم التنبؤ الجيد وتحديد المهام والأدوار من أجل تحقيق أهداف المؤسسات بشكل مباشر.

٥.٣ التوصيات:

أوصت الدراسة بالعديد من التوصيات من بينها ما يلي:

١. ضرورة استمرار البحث في إمكانية تطبيق الذكاء الاصطناعي وتأثيره على إدارة الأزمات من خلال محاولة مزج المنهج الكمي والمنهج النوعي معاً.

٢. العمل على تحسين السياسات والاستراتيجيات التي تسهل وتضبط عملية اتخاذ القرار في هيئة الدفاع المدني بدولة الإمارات العربية المتحدة.

٣. القيام بما يلزم نحو تسهيل الإجراءات التي من خلالها يمكن تسهيل استخدام التكنولوجيا بين الإدارات المختلفة.

٤. الاستعانة ببعض النظريات الحديثة في الإدارة من أجل توسع نطاق دراسة الذكاء الاصطناعي بشكل صحيح في المؤسسات الحكومية الرسمية.

٥. العمل على تقليل الروتين وإتاحة الفرصة للموظفين للتعبير عن أنفسهم من أجل تحسين العمل داخل هيئة الدفاع المدني بدولة الإمارات العربية المتحدة.

٦. محاولة تطبيق إحدى التجارب الناجحة في تطبيق تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي ولاسيما التجربة اليابانية والسنغافورية من أجل تحسين إدارة الأزمات بهيئة الدفاع المدني بدولة الإمارات العربية المتحدة.

٧. العمل على إبراز القدرات والمهارات الفردية للعاملين على كافة المستويات الإدارية بهيئة الدفاع المدني بدولة الإمارات العربية المتحدة.

٨. التركيز على الاستفادة من التنويع بمجالات تكنولوجيا المعلومات وفوائدها من أجل تحسين العمل بإدارة الأزمات بهيئة الدفاع المدني بدولة الإمارات العربية المتحدة.

٩. محاولة تطبيق العديد من التجارب الناجحة في الدول الخليجية المجاورة ولاسيما تجربة دولة الكويت في إدارة الأزمات.

١٠. محاولة الاستفادة من فوائد التكنولوجيا وإدخالها في كافة الوزارات العاملة بدولة الإمارات العربية المتحدة.

١١. استغلال الدعم الحكومي للمؤسسات الحكومية لتطوير هذه المؤسسات والتخلص من الروتين والبيروقراطية بشكل واضح.

١٢. العمل على استمرار تدريب الموظفين على مهارات استخدام التكنولوجيا والعمل على تشجيع البحث من أجل تطوير العمل في الدواوين الحكومية.

١٣. محاولة تعديل السياسات والاستراتيجيات الخاصة بوزارة الداخلية ومحاولة تطوير نظم المعلومات بها من خلال تطبيق تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي بشكل واضح.

١٤. محاولة تطبيق إحدى التجارب العالمية الناجحة في استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي من الدول المتقدمة مثل التجربة اليابانية والتجربة الألمانية.

٥.٤ التوصيات للدراسات المستقبلية:

بعد استعراض التوصيات للدراسة الحالية فإنه يمكن القول أن التوصيات

للدراسات المستقبلية تركز على إمكانية قيام الباحثين في المستقبل بالعديد من الأفكار من أجل تطوير الدراسة، حيث توصي الدراسة بأهمية المزج بين الإبداع والابتكار في تطبيق تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي من أجل تطوير إدارة الأزمات، كما أن من أبرز التوصيات للدراسات المستقبلية هو إمكانية المزج بين المنهج النوعي والكمي من أجل تطوير الدراسة، كما توصي الدراسة بضرورة توسيع نطاق البحث بزيادة مجتمع الدراسة وعينة الدراسة واستخدام المقارنة بين هيئة الدفاع المدني والهيئات المماثلة لها من أجل التوصل إلى مزيد من النتائج، كما أن الدراسة توصي بإجراء مقابلات ميدانية مع العاملين في هيئة الدفاع المدني من أجل التعرف على مكامن القوة والضعف في تطبيق الذكاء الاصطناعي في المؤسسات بشكل كبير. ومن جانب آخر فإن التوصيات للدراسات المستقبلية تركز على استخدام العديد إبراز الكفاءة الذاتية كمتغير وسيط بجانب عملية اتخاذ القرار من أجل التعرف على مدى تأثير الكفاءة الذاتية وعملية اتخاذ القرار في إدارة الأزمات بدولة الإمارات العربية المتحدة.

٥.٤ إسهامات الدراسة:

تنقسم إسهامات الدراسة إلى إسهامات نظرية وإسهامات عملية:

٥.٤.١ إسهامات الدراسة النظرية:

اعتمدت الدراسة على العديد من النظريات الإدارية من بينها نظرية استخدام التكنولوجيا UTAUT التي ركزت بشكل كبير حول إمكانية تطبيق التكنولوجيا، وكذلك فقد ركزت الدراسة بشكل مفصل حول استخدام هذه النظرية في المؤسسات العامة والحكومية، كما تعتبر الدراسة قد تناولت الإطار النظري بشكل مفصل من حيث إمكانية المزج بين تطبيق تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وإدارة الأزمات بشكل واضح. كما أن الدراسة قد كشفت عن المتغيرات الفرعية التي استخدمتها ومدى علاقتها بالمتغيرات الرئيسية ومدى امتداد هذه المتغيرات من نظريات الدراسة بشكل كبير. كما أن الدراسة تناولت العديد من المفاهيم العلمية والإجرائية التي تعتبر مكمله للمفاهيم الموجودة في الدراسات السابقة بشكل مفصل. وكذلك فإن الدراسة قد كشفت عن مدى ترابط وارتباط المفاهيم العلمية وإمكانية تطبيقها في هيئة الدفاع المدني بدولة الإمارات العربية المتحدة

٥.٤.٢ إسهامات علمية للدراسة:

تتمحور الإسهامات العلمية للدراسة في التعرف على أثر عملية اتخاذ القرار

في العلاقة بين تطبيق الذكاء الاصطناعي وإدارة الأزمات بإمارة أبوظبي بهيئة الدفاع المدني، حيث أوضحت الدراسة أهمية النموذج وأهمية العلاقات بين المتغيرات كما أن من بين أبرز الإسهامات العلمية للدراسة هو وجود السياسات والاستراتيجيات الفعالة التي يتم تطبيقها بهيئة الدفاع المدني، كما أن من بين أبرز الإسهامات العلمية للدراسة هو استخدام العديد من المتغيرات الحديثة والعلاقات والمزج بين تطبيق تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وإدارة الأزمات بشكل كبير. وكذلك فإن الإسهامات العملية للدراسة واستخدام نموذج الدراسة المطور لم يكن إلا لترابط وتكامل المفاهيم العلمية مع المفاهيم الإجرائية للدراسة بشكل كبير.

٥.٥ معوقات الدراسة:

تعرضت الدراسة إلى العديد من التحديات من بينها عامل الوقت في جمع البيانات التي مثلت أبرز التحديات التي مرت بها الدراسة، كما أن ظروف استمرار الوباء عالمياً كان من أحدى التحديات التي مرت بها الدراسة نتيجة عدم القدرة على التواصل مع وزارة الداخلية لفترات طويلة، كما أن الدراسة قد شهدت العديد من المصاعب الأخرى في توزيع الاستبانة الإحصائية وجمع البيانات وضبط المقاييس الإحصائية وتعلم الأساليب والمهارات العلمية من أجل إنهاء الدراسة على الوجه الأكمل.

٥.٦ الخاتمة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي على إدارة الأزمات بإمارة أبوظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة. وتكمن مشكلة الدراسة في تدني استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي، الأمر الذي يؤثر على إدارة الأزمات بإمارة أبوظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة، وتبرز أهمية الدراسة في تسليط الضوء على استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي بهيئة الدفاع المدني بدولة الإمارات العربية المتحدة، ولقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لوصف وتحليل أثر استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي على إدارة الأزمات بإمارة أبوظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة، ولقد بلغ مجتمع الدراسة ٥٥٠ من الموظفين بهيئة الدفاع المدني وبلغ عدد عينة الدراسة ٢٢٦، ولقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من بينها أن هناك أثر تسهيل استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي على إدارة الأزمات بإمارة أبوظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة، كما أن هناك علاقة إحصائية بين الجهد المتوقع بين استخدام تكنولوجيا

الذكاء الاصطناعي على إدارة الأزمات بإمارة أبوظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة، كما كشف المنظور الإسلامي عن أهمية مواجهة الأزمات، وأن الفكر الإداري الإسلامي قد شدد على استعراض الأزمات التي تعرض لها النبي صلى الله عليه وسلم أيام الهجرة من مكة إلى المدينة وكيف تصدى النبي صلى الله عليه وسلم لتلك المشكلات والأزمات التي أحاطت بالنبي ﷺ وبالصحابة الكرام ﷺ. ولقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على محاولة تطبيق إحدى التجارب الناجحة في تطبيق تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي ولاسيما التجربة اليابانية والسنغافورية من أجل تحسين إدارة الأزمات بهيئة الدفاع المدني بدولة الإمارات العربية المتحدة.

المراجع:

- القرآن الكريم
- الألوسي، عبد الوهاب عبد الفتاح عبد الوهاب. (٢٠١٩). متطلبات نجاح التخطيط الإستراتيجي ودورها في استراتيجات إدارة الأزمات دراسة ميدانية في الشركة العامة لمعدات الاتصالات والقدرة، ورقة بحثية منشورة، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية الإدارية، جامعة الأنبار، كلية الإدارة والاقتصاد، جمهورية العراق.
- الطليدي، م.ج.م (٢٠٢١). أثر إدخال الذكاء الاصطناعي على مستقبل وظائف الموظفين في القطاع الحكومي السعودي: دراسة تطبيقية لوزارة العدل بمنطقة عسير:على شكل سيف. مجلة العلوم التاريخية والإدارية والقانونية، ٥ (١)، ٩٦-٧٩.
- المصري، نضال حمدان، الأغا، محمد أحمد. (٢٠٢١). أثر الذكاء الاصطناعي في مجال تكنولوجيا الاتصال على المناعة التنظيمية في ضوء خصائص الاعلام الرقمي كمتغير وسيط بالجامعات الفلسطينية
- العتيبي، عواطف قاعد والخليوي، لينا سليمان. (٢٠١٨). المنهج الإسلامي في إدارة الأزمات. ورقة بحثية منشورة، المجلة العربية للدراسات الإسلامية والشرعية، العدد ٤.
- الشبلي، & بيان إبراهيم. (٢٠١٨). أثر قدرات تكنولوجيا المعلومات على إدارة الازمات:" دراسة ميدانية على قطاع البنوك التجارية الاردنية (Doctoral dissertation، جامعة الشرق الاوسط).
- المصري، ن. ح.، نضال حمدان، الأغا، & محمد أحمد. (٢٠٢١). أثر الذكاء الاصطناعي في مجال تكنولوجيا الاتصال على المناعة التنظيمية في ضوء خصائص الاعلام الرقمي كمتغير وسيط بالجامعات الفلسطينية.
- الطليدي، م.ج.م (٢٠٢١). تأثير إدخال الذكاء الاصطناعي (AI) على مستقبل وظائف العاملين في القطاع الحكومي السعودي: دراسة تطبيقية لوزارة العدل في منطقة عسير: أثر إدخال الذكاء على مستقبل وظائف في القطاع الحكومي السعودي: دراسة تطبيقية على وزارة العدل بمنطقة عسير. مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية القانونية، ٥ (١)، ٩٦-٧٩.
- أمينة، طيبي إكرام، بن الزرقة إكرام. (٢٠٢١). تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في اتخاذ القرار. مجاميع المعرفة، ٧(٢)، ١٨٧-

- أمل محمود علي العبيدي. (٢٠١١). أدارة الأزمات والكترونية اتخـــاذ القـــرار. Journal of University of Babylon, ١٨(١-٢).
- أحمد حسن. (٢٠٢٠). دور الذكاء الصناعي في تطوير محتـــوى إدارة الأزمـــات الإعلاميـــة نظرة مستقبلية. ورقة بحثية منشورة، مركز القرار للدراسات الإعلامية.
- بلهوشات، محمد الأمين. (٢٠١٩). أثر تكنولوجيـــا المعلومـــات والاتـــصالات علـــى النمـــو الاقتصادي دراسة قياسية لحالة دول شمال إفريقيـــا خـــلال الفتـــرة ٢٠٠٠-٢٠١٧، مداخلـــة بالملتقي العلمي الدولي السابع حول نقل التكنولوجيا على الصعيد الدولي المنعقد يومي ٢٦/٢٧ جوان ٢٠١٩، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التيسيير، جامعة الجيلالـــي بونعامـــة، خميس مليانة، الجزائر.
- جمال بن مطر السالمي، خالد عتيق سعيد عبدالله، & عبدالله بن سالم الهنـــائي. (٢٠٢٠). دور إنترنت الأشياء في إدارة المعرفة في مؤســـسات المعلومـــات. Journal of Information Studies & Technology (JIS&T), ٢٠٢٠(١), ٣.
- حيدة، كادي، سليمة، بن العارية، & أحمد/مـــؤطر. (٢٠٢٠). اســـتخدام تطبيقـــات الـــذكاء الاصطناعي في تحسين عملية اتخاذ القـــرار فـــي المؤســـسة الاقتـــصادية (Doctoral dissertation، جامعة احمد دراية-ادرار).
- سلطاني آمنة، زعبي عمار. (٢٠٢٠). تقييم المخاطر القانونية للـــذكاء الـــصناعي فـــي إدارة أزمة جائحة فيروس كورونا-كوفيد١٩. مجلة الحقيقة، ١٩(٣)، ١٤٤-١٧٠.
- صالح، فاتن عبد الله. (٢٠٠٩). اثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جـــودة اتخاذ القرارات (Doctoral dissertation، جامعة الشرق الاوسط).
- عاشور، على سالم. (٢٠١٩). إستراتيجية العلاقات العامة دورها في إدارة الأزمـــات داخـــل المؤسسات، ورقة بحثية منشورة، مجلة المنارة للدراسات القانونية والإدارية، المملكة المغربية.
- عمر، سناء محمد زهران. (٢٠٢٠). الوعي التخطيطي للقيادات الإدارية في مواجهة الكوارث والأزمات دراسة مطبقة على وزارة النقل والمواصلات، ورقة بحثية منشورة، مجلة دراسات في الخدمة الإجتماعية، جامعة حلون، جمهورية مصر العربية
- عيشاوي، فريدة، بكري، نعيمة، عياد، ليلى/مـــؤطر. (٢٠٢١). اســـتخدام تطبيقـــات الـــذكاء الاصطناعي في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية (Doctoral dissertation، جامعة احمـــد دراية-ادرار).
- كيراسيدو، أ. (٢٠٢٠). الذكاء الاصطناعي والحاجة المستمرة للتعاطف والرحمة والثقـــة فـــي الرعاية الصحية. نشرة منظمة الصحة العالمية، ٩٨ (٤)، ٢٤٥.
- مولاي أمينة، طيبي إكرام، & بن الزرقة إكرام. (٢٠٢١). تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في اتخاذ القرار. مجاميع المعرفة، ٧(٢)، ١٨٧-٢٠٥.
- وسام عزيز شناوة، & أ. د. رياض حمزة البكري. (٢٠١٨). دور الذكاء الصناعي في تحقيق رضا الزبون وانعكاسه على محاسبة التكاليف. مجلة دراسات محاسبية ومالية، ١٣(٤٥).
- هبلي، أ، لوتون، ت.، بورتر. (٢٠٢٠). الذكاء الاصطناعي في الرعاية الـــصحية: المـــساءلة والسلامة. نشرة منظمة الصحة العالمية، ٩٨ (٤)، ٢٥١

- Braun, V., Clarke, V., & Hayfield, N. (٢٠١٩). 'A starting point for your journey, not a map': Nikki Hayfield in conversation with Virginia Braun and Victoria Clarke about thematic analysis. *Qualitative Research in*

Psychology, ١-٢٢.

- Slater, S., Full, K., Fitzgibbon, M., & Uskali, A. (٢٠١٥). Test-retest reliability and validity results of the youth physical activity supports questionnaire. SAGE Open, ٥(٢), ٢١٥٨٢٤٤٠١٥٥٨٦٨٠٩
- Sekaran, U., & Bougie, R. (٢٠١٦). *Research methods for business: A skill building approach*. John Wiley & Sons.
- Sampson, Robert J., Jared Schachner, and Robert D. Mare. (٢٠١٧). "Urban Income Inequality and the Great Recession in Sunbelt Form: Disentangling Individual and Neighborhood-Level Change in Los Angeles." RSF: The Russell Sage Foundation Journal of the Social Sciences ٣: ١٠٢-١٢٨
- Pollmann, M. M., & Scheibehenne, B. (٢٠١٥). An information theory account of preference prediction accuracy. Journal of Consumer Psychology, ٢٥(٢), ٢٨٦-٢٩٥.
- Pedrosa, I., Costa, C. J. and Laureano, R.M.S. (٢٠١٥) Use of information technology on statutory auditors' work: New profiles beyond Spreadsheets' users. ١٠th Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI).
- Venkatesh, V., & Zhang, X. (٢٠١٠). Unified theory of acceptance and use of technology: US vs.China. Journal of global information technology management, ١٣(١), ٥-٢٧
- Wang, X., & Hong, Y. (٢٠١٨). Characteristic function-based testing for conditional independence: a nonparametric regression approach. Econometric Theory, ٣٤(٤), ٨١٥-٨٤٩
- Williams, M. D., Rana, N. P., & Dwivedi, Y. K. (٢٠١٥). The unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT): a literature review. Journal of Enterprise Information Management, ٢٨(٣), ٤٤٣-٤٨٨.
- Wheeler, D., & Tiefelsdorf, M. (٢٠٠٥). Multicollinearity and correlation among local regression coefficients in geographically weighted regression. Journal of Geographical Systems, ٧(٢), ١٦١-١٨٧