

الاتحادية للموارد البشرية الحكومية: مساعد الموارد البشرية المعزز بالذكاء الاصطناعي: تجربة ذكية تعيد تشكيل مستقبل العمل الحكومي

في ظل التحولات الرقمية المتسارعة، تواصل الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية تطوير منظومة الموارد البشرية بما يواكب تطلعات دولة الإمارات نحو مستقبل أكثر مرونة وابتكاراً. وفي هذا السياق، يأتي مساعد الموارد البشرية المعزز بالذكاء الاصطناعي كأحدى المبادرات الرائدة التي تعكس التزام الهيئة بتبني حلول ذكية تترقي بتجربة الموظف وتعزز كفاءة العمل الحكومي.

يمثل المساعد نقلة نوعية في تقديم خدمات الموارد البشرية، حيث يعتمد على تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي لفهم احتياجات الموظفين والاستجابة لها بشكل فوري ودقيق، دون الحاجة إلى تدخل بشري مباشر. ويوفر للموظفين في الجهات الاتحادية تجربة سلسلة تتيح لهم الوصول إلى مختلف الخدمات والاستفسارات المرتبطة بمسيرتهم المهنية، عبر قنوات رقمية متاحة في أي وقت ومن أي مكان.

ويهدف المساعد أيضاً إلى خلق بيئة عمل ذكية تركز على تبسيط الإجراءات وتعزيز الإنتاجية، من خلال تقديم خدمات متكاملة تغطي مختلف جوانب رحلة الموظف. بدءاً من التوظيف، مروراً بإجراءات التعيين وإدارة الأداء والتطوير المهني، وصولاً إلى نهاية الخدمة، بما يضمن تجربة مترابطة وسهلة تدعم احتياجات الموظفين في مختلف مراحلهم الوظيفية.

حقق المشروع مؤشرات أداء متقدمة، أبرزها توفير أكثر من 136 خدمة في مجال الموارد البشرية، ومعالجة ما يزيد عن 80% من استفسارات الموظفين بشكل آلي وفوري، وبزمن استجابة لا يتجاوز 7 ثوان، دون تدخل بشري مباشر. كما يتميز النظام بقدرته على تقديم حلول مخصصة لكل مستخدم، بالاعتماد على بيانات دقيقة وتحليلات متقدمة، إلى جانب قابليته للتعلم المستمر، وتحسين جودة الخدمات بمرور الوقت. ويعزز ذلك من دقة الاستجابات وسرعة تنفيذ الإجراءات، بما يسهم في رفع مستوى رضا الموظفين وتقليل الاعتماد على القنوات التقليدية.

وينسجم هذا التوجه مع مستهدفات الحكومة في تصفير البيروقراطية الرقمية، حيث يسهم المساعد في تقليل الإجراءات اليدوية وتسريع إنجاز المعاملات، إلى جانب دعمه لاستراتيجية الإمارات في مجال الذكاء الاصطناعي، وتعزيز ريادة الهيئة في تقديم خدمات موارد بشرية مبتكرة ونموذجية.

وقد أصبح المساعد أداة فعالة تدعم الجهات الحكومية في تحسين كفاءة عملياتها الداخلية، وتوفير تجربة استخدام مرنة وسهلة، من خلال إتاحة خدماتها باللغتين العربية والإنجليزية، وبأساليب تفاعلية متنوعة تشمل الكتابة والصوت، بما يلبي احتياجات مختلف فئات المستخدمين.

وفي إنجاز يعكس تميز هذا المشروع، حصلت الهيئة جائزة الإمارات للذكاء الاصطناعي تقديراً لجهودها في تطوير حلول مبتكرة تعزز التحول الرقمي وتدعم بناء مستقبل العمل الحكومي.

ويجسد مساعد الموارد البشرية المعزز بالذكاء الاصطناعي رؤية الهيئة في الاستثمار في التقنيات المتقدمة لخدمة الإنسان، وتطوير بيئة عمل حكومية أكثر كفاءة ومرونة، قادرة على مواكبة التغيرات المتسارعة وتحقيق تطلعات دولة الإمارات نحو الريادة العالمية.

سعادة محمد الشارد

مدير قطاع رقمنة الموارد البشرية