

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع
الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات العامة

أسم الطالب
ريم محسن محمد بالحرر

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميد أوشن

إشراف
د. عبد الرحيم نادر
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميد أوشن

التاريخ- الفصل الدراسي
١٤/١٠/٢٠٢

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....	1
1.1. المقدمة:.....	4
2.1. مشكلة الدراسة.....	5
1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....	5
2.2.1. فجوات على المستوى التطبيقي.....	5
3.1. أهمية الدراسة.....	5
1.3.1. على المستوى النظري:.....	5
2.3.1. على المستوى التطبيقي:.....	5
4.1. أسئلة الدراسة.....	6
5.1. أهداف الدراسة.....	6
6.1. فرضيات الدراسة.....	6
7.1. نموذج الدراسة.....	6
8.1. منهجية الدراسة.....	7
9.1. الدراسة الميدانية.....	7
1.10. مخطط المشروع المقترح.....	7
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....	8
1.2. المقدمة:.....	9
2.2. المتغير المستقل.....	9
3.2. المتغير التابع.....	9
4.2. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....	9
5.2. الخاتمة.....	10
قائمة المراجع.....	26

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 . المقدمة:

يشهد العالم المعاصر تطوراً متسارعاً في مجالات التكنولوجيا والمعلومات, وقد أصبح الذكاء الاصطناعي من أبرز الابتكارات التي أحدثت تحولاً جذرياً في أساليب الإدارة واتخاذ القرار. فقد تجاوز الذكاء الاصطناعي حدود الاستخدام في المجالات الصناعية والتجارية ليصبح أداة فعالة في تحسين الأداء الحكومي وتطوير الخدمات العامة. ومع تزايد الطلب على خدمات أكثر كفاءة وشفافية وسرعة, برزت الحاجة الملحة إلى توظيف التقنيات الذكية في القطاع العام لمواكبة متطلبات العصر الرقمي. (الخطيب, 2020, المجلة الدولية)

تسعى الحكومات الحديثة إلى بناء أنظمة إدارية تعتمد على الذكاء الاصطناعي من أجل رفع كفاءة الخدمات العامة وتقليل التكاليف وتحسين رضا المواطنين. باستخدام خوارزميات التعلم الآلي وتحليل البيانات الضخمة, يمكن للإدارات العامة التنبؤ باحتياجات المجتمع, واتخاذ قرارات مبنية على الأدلة, وتقديم خدمات رقمية فورية تراعي الخصوصية والعدالة. كما يتيح الذكاء الاصطناعي فرصاً كبيرة في تطوير عمليات التخطيط, وإدارة الموارد, وتقييم الأداء بشكل موضوعي وفعال. (الزعيبي, ناصر 2021)

ورغم المزايا المتعددة للذكاء الاصطناعي, إلا أن تطبيقه في القطاع الحكومي يواجه العديد من التحديات. من أبرز هذه التحديات ضعف البنية التحتية التقنية, ونقص الكفاءات البشرية القادرة على إدارة الأنظمة الذكية, بالإضافة إلى المخاوف المرتبطة بأمن المعلومات وحماية الخصوصية. كما أن بعض المؤسسات الحكومية لا تزال تعتمد أساليب تقليدية في تقديم خدماتها, مما يحد من قدرة الذكاء الاصطناعي على إحداث الأثر المطلوب في تحسين جودة الخدمة العامة (السويلم, فهد 2022)

من الناحية العلمية, تبرز أهمية دراسة الذكاء الاصطناعي في الإدارة العامة نظراً لندرة الأبحاث التي تناولت العلاقة بين التقنية الحديثة وكفاءة الأداء الحكومي. فبينما تناولت دراسات كثيرة تطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع الخاص, مازال هناك قصور في الدراسات التي تدرس أثر هذه التقنيات في تطوير الخدمات العامة من حيث السرعة, والجودة, والشفافية. لذا فإن تحليل هذه العلاقة يساهم في سد فجوة معرفية مهمة في ميدان الإدارة العامة. (الحربي, عبدالرحمن 2022)

بناءً على ما سبق, تسعى هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات العامة, من خلال تحليل أثرها على كفاءة الأداء وجودة الخدمات الحكومية, والتعرف على أبرز التحديات التي تعيق تطبيقه الفعلي في المؤسسات العامة. كما تهدف إلى تقديم توصيات عملية يمكن أن تساهم في تعزيز استخدام الذكاء الاصطناعي كأداة استراتيجية لتحقيق التحول الرقمي, وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين بما يتوافق مع متطلبات التنمية الإدارية المستدامة. (عبد الحميد, محمد 2023)

2.1 . مشكلة الدراسة

على الرغم من التطور التكنولوجي الكبير الذي يشهده العالم، لا تزال العديد من المؤسسات الحكومية تواجه تحديات في تحسين جودة وكفاءة خدماتها العامة، بسبب محدودية الموارد البشرية والإدارية، وطول الإجراءات البيروقراطية، وضعف استجابة الأنظمة التقليدية لاحتياجات المواطنين المتزايدة. ومع بروز تقنيات الذكاء الاصطناعي (AI) كأداة فعالة في تحليل البيانات، واتخاذ القرار، وتقديم الخدمات بشكل أكثر دقة وسرعة، يبرز تساؤل أساسي حول مدى قدرة هذه التقنيات على تطوير الخدمات العامة وتحسين أدائها وجودتها. (عثمان خالد، 2020)

فجوات على المستوى النظري

على الرغم من التوسع في الدراسات التي تناولت تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المجالات المختلفة، إلا أن الأدبيات النظرية المتعلقة بدوره في تطوير الخدمات العامة ما تزال تعاني من مجموعة من الفجوات المعرفية، من أبرزها:

1. غياب إطار نظري متكامل يربط بين الذكاء الاصطناعي و مفاهيم تطوير الخدمات العامة مثل الكفاءة والجودة والاستجابة للمواطنين.(عثمان خالد,2022)
- 2.. ندرة النماذج التفسيرية التي توضح كيف يمكن للذكاء الاصطناعي أن يسهم في إعادة هيكلة العمليات الإدارية والخدمية في المؤسسات الحكومية.(عثمان خالد,2022)
3. ضعف التناول الأكاديمي للجوانب الأخلاقية والقانونية المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي في الخدمات العامة.(عثمان خالد,2022)
4. قلة الدراسات المقارنة التي تربط بين استخدام الذكاء الاصطناعي ومستوى التطور المؤسسي في تقديم الخدمات عبر القطاعات المختلفة.(عثمان خالد,2022)
5. محدودية الدمج بين النظريات الإدارية والتقنية في تفسير التحول الرقمي القائم على الذكاء الاصطناعي.(عثمان خالد, 2022)

فجوات على المستوى التطبيقي

أما من الناحية التطبيقية، فما زالت هناك فجوات واضحة تحد من الاستفادة المثلى من تقنيات الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات العامة، ومن أهمها:

1. ضعف تبني مؤسسات القطاع العام تقنيات الذكاء الاصطناعي على نطاق واسع واقتصارها بمبادرات محدودة.(السويلم فهد,2022)
2. نقص الكوادر البشرية المتخصصة القادرة على تشغيل وصيانة الأنظمة الذكية.
3. ضعف جودة وتكامل البيانات الحكومية اللازمة لتغذية أنظمة الذكاء الاصطناعي .
4. غياب التشريعات والسياسات الواضحة التي تنظم استخدام الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الحكومية.
5. ندرة الدراسات التطبيقية التي تقيس الأثر الفعلي للذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات العامة ورضا المواطنين.
6. ضعف التنسيق المؤسسي بين الجهات الحكومية في تبادل البيانات والخبرات المتعلقة بالتطبيقات الذكية.(السويلم فهد, 2022)

إلى أي مدى يساهم الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات العامة وتحسين كفاءتها وجودتها في المؤسسات الحكومية ؟

3.1 . أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من الأبعاد النظرية والتطبيقية التي تمثلها، وذلك نظرا لحدثة موضوع الذكاء الاصطناعي وأثره المتنامي في تحسين أداء المؤسسات الحكومية وتطوير الخدمات العامة.(الخطيب,منى,2022)

3.2.1 على المستوى النظري:

1. تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بعلاقة الذكاء الاصطناعي بتطوير الخدمات العامة، من خلال تقديم إطار تحليلي يربط بين المفاهيم الإدارية والتقنية.
2. تساهم في سد الفجوات المعرفية التي أشارت إليها الدراسات السابقة حول غياب الأطر النظرية التي تفسر تأثير الذكاء الاصطناعي على جودة وكفاءة الخدمات الحكومية.
3. تقدم منظورا حديثا يمكن أن يُستخدم كقاعدة نظرية لبناء نموذج بحثي أو إطار تطبيقي في دراسات مستقبلية تتناول التحول الرقمي في القطاع العام.(الزعبي ناصر , 2021)

4.3.2.1 على المستوى التطبيقي:

1. تساعد نتائج الدراسة صُنّاع القرار في تطوير السياسات الحكومية المتعلقة بتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحسين جودة الخدمات العامة.
2. تمكّن المؤسسات الحكومية من رفع كفاءة الأداء وتقليل التكاليف التشغيلية من خلال توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في مجالات مثل إدارة الموارد، وخدمة المواطنين، وتحليل البيانات.
3. تقدم توصيات عملية يمكن أن تُسهم في تعزيز جاهزية القطاع العام للتحول نحو الإدارة الذكية والمستدامة.
4. تساعد في توجيه برامج التدريب والتأهيل للعاملين في المؤسسات الحكومية من أجل التعامل بفعالية مع تطبيقات الذكاء الاصطناعي.(عثمان خالد,2022)

قائمة المراجع

1. الحربي، عبد الرحمن (2022). تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات الحكومية الالكترونية: دراسة تحليلية. المجلة العربية لإدارة، 3(42)، 115-140.
2. الزعبي، ناصر (2021). التحول الرقمي في القطاع العام ودور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات. جامعة اليرموك، الأردن.
3. الخطيب، منى (2020). استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات العامة في الدول العربية. الدولية للبحوث الإدارية، 15(2)، 55-78.
4. عبد الحميد، محمد (2023). الإدارة الذكية والتحول الرقمي في المؤسسات الحكومية: رؤية مستقبلية. دار الفكر الجامعي، القاهرة.
5. السويلم، فهد (2022). الذكاء الاصطناعي كمدخل لتطوير الأداء الحكومي وتحقيق الكفاءة المؤسسية. مجلة العلوم الإدارية، جامعة الملك سعود، 34(1)، 89-112.
6. عثمان، خالد (2020). أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات العامة في العالم العربي. مؤتمر التحول الرقمي في الإدارة العامة، جامعة قطر.

1.4 اسئلة الدراسة

“سؤال البحث الرئيسي ” إلى أي مدى يساهم الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات العامة وتحسين كفاءتها وجودتها في المؤسسات الحكومية ؟

الأسئلة الفرعية

- كيف يؤثر الذكاء الاصطناعي في تسريع إنجاز المعاملات الحكومية؟
- هل يرفع الذكاء الاصطناعي من مستوى الشفافية في الإجراءات الحكومية؟
- إلى أي مدى يساهم الذكاء الاصطناعي في تقليل وقت تقديم الخدمات الحكومية للمستفيدين؟
- إلى أي حد يؤثر نقص الكفاءات التقنية على فعالية استخدام الذكاء الاصطناعي؟
- ما المؤشرات المناسبة لقياس تأثير الذكاء الاصطناعي على تحسين الخدمات العامة؟

1.4اهداف الدراسة

الهدف الرئيسي:

تقييم مدى إسهام الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة وجودة الخدمات العامة داخل المؤسسات الحكومية.

الأهداف الفرعية:

1. التحليل أثر الذكاء الاصطناعي في تسريع إنجاز الخدمات الحكومية وتقليل الوقت المستغرق.
2. تقييم دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمة وتقليل الأخطاء التشغيلية.
3. قياس تأثير الذكاء الاصطناعي على ترشيد الموارد وتقليل التكاليف التشغيلية.
4. دراسة إسهام تقنيات الذكاء الاصطناعي في رفع مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات العامة.
5. التعرف على مدى قدرة الذكاء الاصطناعي على دعم اتخاذ القرار داخل المؤسسات الحكومية.

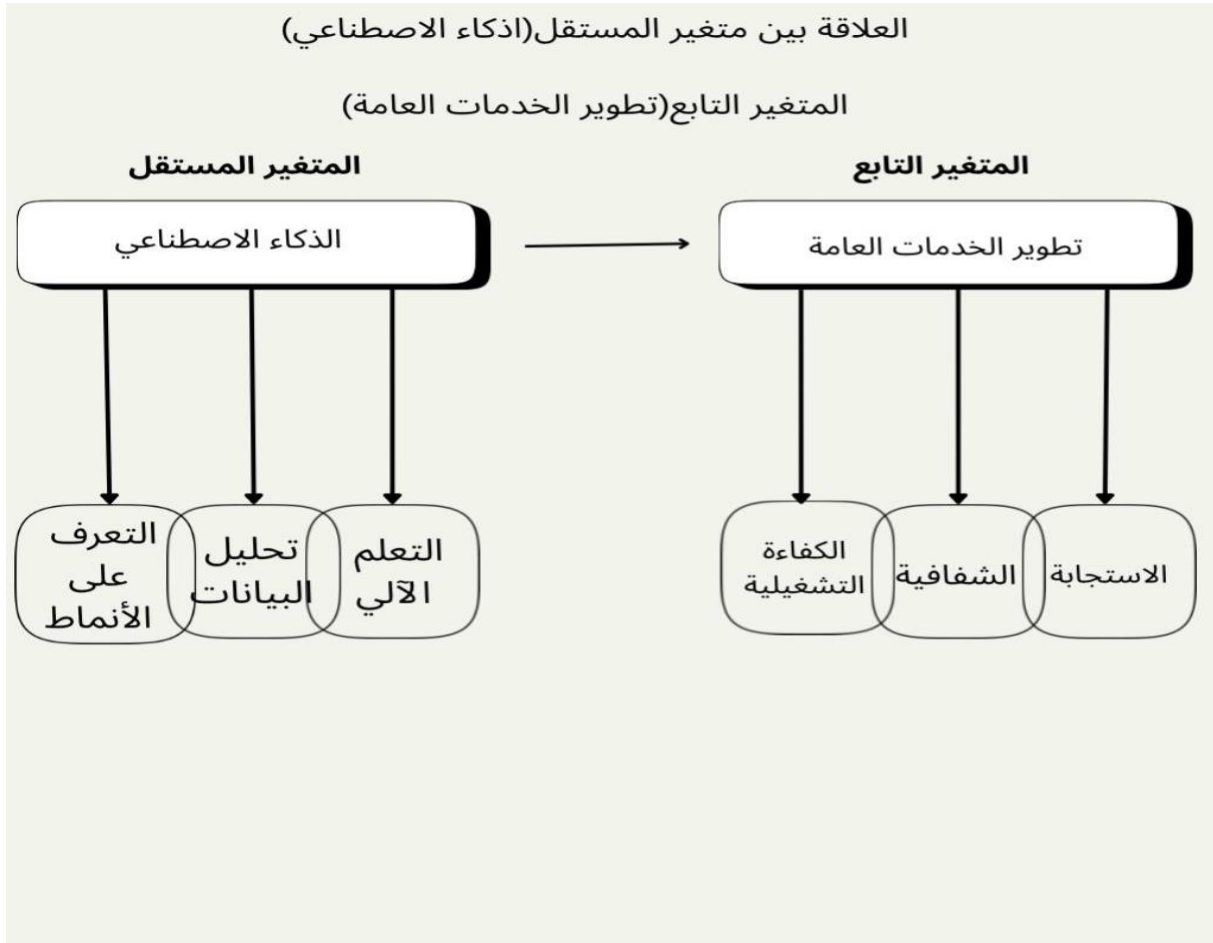
1.5 فرضيات الدراسة

- هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحسين كفاءة الخدمات العامة في المؤسسات الحكومية.
- يساهم الذكاء الاصطناعي في رفع جودة الخدمات العامة من خلال تقليل الأخطاء التشغيلية وزيادة دقة الإجراءات.
- يؤدي تطبيق أنظمة الذكاء الاصطناعي إلى زيادة رضا المستفيدين عن الخدمات الحكومية.
- استخدام الذكاء الاصطناعي يدعم عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسات الحكومية بشكل أكثر دقة وفعالية.
- تواجه المؤسسات الحكومية تحديات تقنية وتنظيمية تؤثر على فاعلية تطبيق الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات.

1 نموذج الدراسة

يوضح نموذج الدراسة على توضيح العلاقة بين المتغير المستقل (الذكاء الاصطناعي) و المتغير التابع (تطوير الخدمات العامة) إضافة إلى المتغيرات الفرعية التي تمثل أبعاد كل منهما كما يلي:

الشكل ١ :النموذج المقدم للمشروع المصدر له الطالب



1.8 الدراسة الميدانية

مكان الدراسة

تم اختيار وزارة الداخلية (منصة ابشر) لأنها تعتمد بشكل واسع على تقنيات الذكاء الاصطناعي وتقدم خدمات ضخمة للمواطنين والمقيمين ، أيضا مجال ممتاز لقياس الكفاءة والشفافية والاستجابة.

مميزات اختيار الموقع:

- الملاءمة: أبشر مناسبة عمليا ومنهجية للدراسة بسبب وجود تطبيقات واضحة للذكاء الاصطناعي يمكن قياسها وتحليلها.
- سهولة الوصول: توفر منصة إلكترونية متاحة للجميع، توفر معلومات عامة عن الخدمات دون الحاجة الموافقات أمنية أو حساسة.
- التمثيل: أبشر توفر تمثيلا قويا وواسعاً للبحث، مما يعزز موثوقية النتائج، يستخدمها أغلب سكان المملكة السعودية (مواطنين ومقيمين).
- الاعتبارات الأخلاقية: حماية الخصوصية والسرية التامة واحترام سياسات الجهات الحكومية.

الفئة المستهدفة:

تشمل الفئة المستهدفة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات العامة جميع فئات المجتمع بدءاً من المواطنين والمقيمين، مروراً بالجهات الحكومية والموظفين وصولاً إلى أصحاب الأعمال وذوي الاحتياجات الخاصة ويهدف توظيف الذكاء الاصطناعي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة لهذا الفئات عبر رفع الكفاءة التشغيلية والشفافية والسرعة والاستجابة.

وسيلة الدراسة:

سيتم جمع البيانات للاستخدام استبيان مغلق يحتوي على مجموعة من الأسئلة المصممة لقياس الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات العامة.

مخطط المشروع:



2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

1.2 . المقدمة:

2.2 . المتغير المستقل

3.2 . المتغير التابع

4.2 . العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

5.2 . الخاتمة

قائمة المراجع