

Final Project 1
Code: MGM 496-PMG496
Project Template

Faculty of Management
Midocean University

أثر الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات العامه دراسة تطبيقية على واقع المؤسسات في المملكة العربية السعودية

أسم الطالب
شيخه عبدالله أحمد الكيال

مشروع تخرج - 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن
إشراف
د. عبدالرحيم نادر
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن
التاريخ- الفصل الدراسي
2025

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	قائمة الاشكال.	جدول المحتويات
○ 1.2.1. فجوات على المستوى النظري: ..	○ 1.2. مشكلة البحث	○ 1.1. المقدمة ...
○ 1.3.1. على المستوى النظري: ..	1.3. اهمية الدراسة	○ 1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي: .
○ 1.5. اهداف الدراسة	○ 1.4. اسئلة الدراسة ..	○ 1.3.2. على المستوى التطبيقي:
○ 1.8. منهجية الدراسة ...	○ 1.7. نموذج الدراسة ...	○ 1.6. فرضيات الدراسة
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	○ 1.10. مخطط المشروع المقترح .	○ 1.9. الدراسة الميدانية ..
○ 2.3. مفهوم مبادئ إدارة الوقت	○ 2.2. مفهوم التسويق الداخلي	○ 2.1. المقدمة
قائمة المراجع ...	○ 2.5. الخاتمة ...	○ 2.4. العلاقة بين التسويق الداخلي ومبادئ إدارة الوقت
		قائمة الملاحق ...

1. الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

1. افتتاح عام يوضح أهمية الموضوع
2. تحديد الخلفية النظرية أو العملية للموضوع
3. عرض المشكلة أو التساؤلات الرئيسية
4. أهداف وأهمية الدراسة
5. خاتمة تمهد لبقية فصول البحث

يشهد العالم اليوم تطوراً متسارعاً في مجال التكنولوجيا، وكان من أبرز هذه التطورات ظهور الذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence)، الذي أصبح أحد الركائز الأساسية للتحوّل الرقمي في مختلف القطاعات. وتعدّ الخدمات العامة من أهم مجالات تطبيق هذا التحوّل، لما لها من ارتباط مباشر بحياة المواطنين واحتياجاتهم اليومية، حيث تسعى الحكومات إلى تحسين جودة الخدمات، وزيادة الكفاءة التشغيلية، وتسهيل الإجراءات من خلال دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي في البنية الإدارية

1.2. مشكلة الدراسة

تشهد الخدمات العامة في الوقت الراهن تحولات جوهرية نتيجة التقدم التقني المتسارع، ويُعد الذكاء الاصطناعي من أبرز هذه التقنيات التي باتت تحدث تغييرات كبيرة في كيفية تقديم الخدمات العامة للمواطنين.

وعلى الرغم من الإمكانيات الهائلة التي يوفرها الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة، وتسريع الإجراءات، وتقليل التكاليف، إلا أن تطبيقاته في القطاع العام ما زالت تواجه تحديات تتعلق بالبنية التحتية، والتشريعات، وقبول الموظفين والمستفيدين لهذه التقنية.

إن هذه الفجوة بين الإمكانيات النظرية للذكاء الاصطناعي ومستوى تطبيقه الفعلي في القطاع العام تطرح تساؤلات حول مدى تأثير الذكاء الاصطناعي على جودة وكفاءة وفعالية الخدمات العامة، وهو ما يستدعي دراسة معمقة لتحديد طبيعة هذا الأثر، وتحديد العوامل التي تسهم في تعظيم الاستفادة من هذه التقنية أو تعيق استخدامها بشكل فعال

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

1. نقص الدراسات الأكاديمية المتخصصة في البيئة العربية:
 - بالرغم من وجود العديد من الدراسات العالمية حول الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات العامة، إلا أن هناك قلة في الدراسات التي تتناول هذا الأثر في السياق العربي أو المحلي (مثل السعودية أو الخليج).
2. عدم وضوح العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وجودة الخدمة العامة:
 - لا تزال الأدبيات غير كافية في توضيح العلاقة المباشرة أو غير المباشرة بين استخدام الذكاء الاصطناعي وتحقيق معايير الجودة في الخدمات الحكومية (كالسرعة، الدقة، الرضا، الكفاءة التشغيلية).
3. محدودية النماذج النظرية التي تشرح التنبؤ الفعّال للذكاء الاصطناعي في القطاع العام:
 - معظم النماذج النظرية تركز على القطاعات الخاصة، بينما لا توجد نماذج كافية توضح كيفية تعيّل معظم النماذج النظرية تركز على القطاعات الخاصة، بينما لا توجد نماذج كافية توضح كيفية تعيّل وتقييم الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الحكومية

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

1. ضعف التطبيق الفعلي للذكاء الاصطناعي في بعض القطاعات العامة:
 - على الرغم من توفر التكنولوجيا، إلا أن العديد من الجهات الحكومية لم تطبق تقنيات الذكاء الاصطناعي بشكل فعال ومستدام .
 2. محدودية الكفاءات البشرية المؤهلة:
 - لا تزال هناك فجوة في الكوادر المدربة على تصميم وتنفيذ حلول الذكاء الاصطناعي في القطاع العام.
 3. ضعف البنية التحتية التقنية:
 - تعاني بعض المؤسسات الحكومية من نقص في البنية التحتية الرقمية المطلوبة لتطبيق أنظمة الذكاء الاصطناعي بكفاءة.
 4. قلة مشاركة المستفيدين في تصميم وتقييم الخدمات الذكية:
 - لا يتم إشراك المواطنين في تصميم أو تقييم الخدمات التي تعتمد على الذكاء الاصطناعي، مما يضعف من مدى قبولهم وثقتهم بها
- السؤال الرئيسي الذي يمكن صياغته لتغطية الفجوات على المستوى النظري والتطبيقي في دراسة أثر الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات العامة هو:

ما مدى إسهام الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات العامة،

وما الفجوات النظرية والتطبيقية التي تحول دون تحقيق الاستفادة القصوى منه في هذا المجال؟

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

1. الإسهام في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة باستخدام الذكاء الاصطناعي في تطوير القطاع العام، خصوصاً في البيئة العربية التي تعاني من ندرة الأبحاث المتخصصة في هذا المجال.
2. تقديم إطار مفاهيمي وتحليلي يساعد الباحثين والأكاديميين على فهم طبيعة العلاقة بين تقنيات الذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات العامة، وما يرتبط بها من عوامل مؤثرة كال كفاءة، والفعالية، ورضا المستفيدين.
3. سد الفجوات المعرفية السابقة من خلال الجمع بين ما توصلت إليه الدراسات السابقة وتحديثه بناءً على الواقع الحديث وتطور التقنيات

- تعريف الذكاء الاصطناعي.
- خصائصه ومجالات استخدامه.
- مفهوم الخدمات العامة وأهميتها

1.3.2. على المستوى التطبيقي :

1. مساعدة صناع القرار في القطاع العام على فهم مدى تأثير تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة الخدمات الحكومية، وبالتالي دعم جهود التحول الرقمي.
2. تقديم توصيات عملية لتحسين تطبيق الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الحكومية، من خلال تحديد أبرز التحديات والممارسات الفعالة.

3. تعزيز جاهزية القطاع الحكومي للتعامل مع تقنيات الذكاء الاصطناعي من خلال تسليط الضوء على متطلبات البنية التحتية، وتدريب الكفاءات البشرية، وتحديث الأنظمة الإدارية.
4. رفع مستوى رضا المستفيدين عبر تحسين سرعة ودقة الخدمات العامة، مما يعزز الثقة بين المواطن والمؤسسات الحكومية

1.4 أسئلة الدراسة

- ١- ما مدى استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في الخدمات العامة في المملكة العربية السعودية ؟
- ٢- كيف يسهم الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة وكفاءة الخدمات العامة؟
- ٣- ما أبرز التحديات التي تواجه تطبيق الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الحكومية؟
- ٤- ما أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على رضا المستفيدين من الخدمات العامة

1.7 نموذج الدراسة

يعتمد البحث على نموذج العلاقة بين:

المتغير المستقل: استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي

المتغير التابع: جودة الخدمات العامة (السرعة، الكفاءة، رضا المستفيد، خفض التكاليف

نبذة مختصرة عن المؤسسة المقترحة للتطبيق (كمقترح)

وزارة الداخلية - منصة أبشر

تعد منصة أبشر من أبرز النماذج في المملكة التي أدخلت تقنيات الذكاء الاصطناعي لأتمتة العمليات وتحسين تجربة المستخدم، مثل الرد الآلي على الاستفسارات، وتحليل بيانات المستخدمين لتخصيص الخدمات

1.8 منهجية الدراسة

- المنهج المستخدم: المنهج الوصفي التحليلي
- أداة الدراسة: استبانة إلكترونية تُوزع على موظفي الجهات الحكومية والمستفيدين من الخدمات.
- مجتمع الدراسة: العاملون في الجهات الحكومية والمستفيدون من الخدمات الإلكترونية الحكومية في السعودية.
- أسلوب تحليل البيانات: التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS أو Google Forms (حسب الإمكانية)

1.9 الدراسة الميدانية

تتمثل هذي الدراسة المرحله التطبيقية التي تهدف لجمع البيانات وق د تم توزيع استبيانات ..

10.1. مخطط المشروع المقترح

الوصف	المكون	الرقم
توضح أهمية البحث ودوافع اختياره	المقدمة	1
يشمل تعريف الذكاء الاصطناعي، أنواعه، وتطبيقاته في القطاع العام	الإطار النظري	2
مراجعة الأبحاث المشابهة	الدراسات السابقة	3
شرح أدوات الدراسة والعينة وطريقة التحليل	منهجية البحث	4
عرض النتائج ومناقشتها	تحليل النتائج	5
مقترحات لتعزيز استخدام الذكاء الاصطناعي	التوصيات	6
تلخيص النتائج وأهمية العمل	الخاتمة	7

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

تُعد الدراسات السابقة مرجعًا أساسيًا لأي بحث علمي، إذ تساهم في توضيح الجهود البحثية التي قام بها الباحثون السابقون حول الموضوع، وتكشف عن أوجه الاتفاق والاختلاف بينهم، كما تساعد في تحديد الفجوة البحثية التي يسعى الباحث الحالي إلى معالجتها.

وفيما يخص موضوع “أثر الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات العامة” فقد تناولت عدة دراسات هذا المجال من زوايا مختلفة، مثل: تحسين الكفاءة التشغيلية، تعزيز جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين، وتطوير آليات صنع القرار في المؤسسات الحكومية.

يمكن تقسيم الدراسات السابقة وفقاً لمتغيرات البحث إلى قسمين رئيسيين:

1. دراسات تناولت المتغير المستقل (الذكاء الاصطناعي).
2. دراسات تناولت المتغير التابع (تطوير الخدمات العامة)

2.2. المتغير المستقل

ركزت مجموعة من الدراسات على دور تقنيات الذكاء الاصطناعي بوصفه متغيراً مستقلاً في تحسين كفاءة العمليات وتطوير الخدمات.

ومن أبرز ما توصلت إليه هذه الدراسات:

- دراسة أحمد وآخرون (2021): أشارت إلى أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي مثل تحليل البيانات الضخمة والتعلم الآلي ساعد في تحسين دقة اتخاذ القرار في المؤسسات الحكومية بنسبة كبيرة.

- دراسة Zhang (2020) & Chen: أوضحت أن الاعتماد على الروبوتات والدردشة الآلية (Chatbots) أسهم في تحسين سرعة الرد على استفسارات المواطنين وتقليل الضغط على موظفي الخدمة العامة.
 - دراسة Al-Mutairi (2022): بينت أن تطبيق الذكاء الاصطناعي في الخدمات الصحية الحكومية أدى إلى تقليل الأخطاء الطبية وزيادة رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة.
 - دراسة Smith (2019): أكدت أن الذكاء الاصطناعي ساعد في أتمتة العمليات الروتينية داخل المؤسسات الحكومية، مما أتاح لموظفي القطاع العام التركيز على الأنشطة ذات القيمة المضافة.
- ويتضح من هذه الدراسات أن الذكاء الاصطناعي كمتغير مستقل يمثل قوة مؤثرة في تحسين جودة وكفاءة الخدمات العامة من خلال الأتمتة، التحليل الذكي، والتفاعل مع المستفيدين

2.3. المتغير التابع

- تناولت العديد من الدراسات مفهوم تطوير الخدمات العامة باعتباره متغيرًا تابعًا يتأثر بشكل مباشر بالتقنيات الحديثة، وعلى رأسها الذكاء الاصطناعي.
- وقد ركزت هذه الدراسات على عدة أبعاد لتطوير الخدمات العامة، مثل: الكفاءة التشغيلية، الجودة، الشفافية، رضا المستفيدين، وسرعة تقديم الخدمة.

أمثلة من الدراسات:

- دراسة Khalid (2020): أوضحت أن التحول الرقمي في القطاع الحكومي أدى إلى تحسين جودة الخدمات العامة بشكل ملحوظ، مع تقليل التكاليف التشغيلية.
- دراسة Al-Qahtani (2021): بينت أن الخدمات العامة القائمة على البيانات المدعومة بالذكاء الاصطناعي ساعدت في تعزيز رضا المستفيدين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية.
- دراسة Johnson (2019): أشارت إلى أن الذكاء الاصطناعي ساعد على تحسين الشفافية الحكومية من خلال أنظمة المراقبة والتقارير الذكية.
- دراسة Al-Dossary (2022): ركزت على دور الذكاء الاصطناعي في تقليل زمن الانتظار في الخدمات الصحية والتعليمية، مما انعكس إيجابًا على رضا المواطنين.

إذن، يمكن القول إن تطوير الخدمات العامة يتجلى من خلال تحسين السرعة، الجودة، الكفاءة، الشفافية، والرضا، وكلها عناصر أثبتت الدراسات أنها تتأثر بشكل مباشر باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

من خلال مراجعة الدراسات السابقة، يمكن ملاحظة وجود علاقة إيجابية قوية بين المتغيرين:

- **المتغير المستقل** (الذكاء الاصطناعي): يمثل التقنيات والأدوات الذكية مثل التعلم الآلي، الروبوتات، تحليل البيانات الضخمة، الأتمتة، وأنظمة التوصية.
- **المتغير التابع** (تطوير الخدمات العامة): يتمثل في تحسين جودة الخدمات، تقليل التكاليف، تسريع الإجراءات، رفع رضا المستفيدين، وتعزيز الشفافية.

✦ خلاصة العلاقة:

كلما زاد توظيف الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الحكومية، زادت كفاءة وجودة الخدمات العامة المقدمة، وارتفع مستوى رضا المستفيدين

جدول (1): ملخص الدراسات السابقة المتعلقة بأثر الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات العامة

أهم النتائج	المتغير التابع (تطوير الخدمات العامة)	المتغير المستقل (الذكاء الاصطناعي)	موضوع الدراسة	الباحث / السنة
الذكاء الاصطناعي ساهم في رفع كفاءة القرارات الحكومية وتقليل الأخطاء.	تحسين دقة اتخاذ القرار	تحليل البيانات الضخمة والتعلم الآلي	أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الحكومية	أحمد وآخرون (2021)
الرددية الآلية قللت زمن الرد وزادت رضا المواطنين.	سرعة الاستجابة ورضا المستفيدين	تقنيات الذكاء الاصطناعي التفاعلية	دور الدردشة الآلية (Chatbots) في الخدمات الحكومية	Chen & Zhang (2020)
تطبيق الذكاء الاصطناعي قلل الأخطاء الطبية وزاد الثقة بالخدمات.	جودة الخدمات الصحية	أنظمة التشخيص الذكية وتحليل السجلات الطبية	الذكاء الاصطناعي في القطاع الصحي الحكومي	Al-Mutairi (2022)
الأتمة وفرت الوقت والجهد للموظفين وأتاحت التركيز على المهام الاستراتيجية.	الكفاءة التشغيلية	الأتمة والروبوتات	أتمة العمليات الحكومية	Smith (2019)
التحول الرقمي المدعوم بالذكاء الاصطناعي أدى إلى تقليل التكاليف وزيادة الجودة.	جودة الخدمات العامة وتقليل التكاليف	تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الأنظمة الإلكترونية	التحول الرقمي في القطاع العام	Khalid (2020)
الذكاء الاصطناعي عزز رضا المواطنين من خلال خدمات أكثر تخصيصاً.	رضا المستفيدين	تحليل البيانات الذكية	الخدمات الإلكترونية الحكومية	Al-Qahtani (2021)
استخدام الذكاء الاصطناعي حسن مستوى الشفافية والمساءلة.	الشفافية الحكومية	أنظمة المراقبة الذكية	الشفافية في المؤسسات الحكومية	Johnson (2019)
أدى الذكاء الاصطناعي إلى تقليل زمن الانتظار وزيادة رضا المواطنين	سرعة تقديم الخدمة	تقنيات الجدولة الذكية	تقليل زمن الانتظار في الخدمات العامة	Al-Dossary (2022)

2.5. الخاتمة

من خلال استعراض الدراسات السابقة، يتضح أن الذكاء الاصطناعي أصبح عنصرًا محوريًا في تطوير الخدمات العامة، حيث ساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية، رفع مستوى الجودة، تعزيز الشفافية، تقليل التكاليف، وزيادة رضا المستفيدين. وقد أجمعت معظم الدراسات على وجود علاقة إيجابية قوية بين المتغير المستقل (الذكاء الاصطناعي) والمتغير التابع (تطوير الخدمات العامة).

ومع ذلك، فإن مراجعة الأدبيات تكشف عن وجود فجوة بحثية يمكن للبحث الحالي معالجتها، تتمثل في:

1. أن معظم الدراسات ركزت على قطاعات محددة مثل الصحة أو التعليم، بينما لم يتم التطرق بشكل كافٍ إلى مجالات أخرى من الخدمات العامة بشكل شامل.
2. قلة الدراسات التي تناولت التطبيق العملي للذكاء الاصطناعي في بيئة المؤسسات الحكومية في المملكة العربية السعودية بشكل مباشر، إذ أن غالبية الدراسات أجريت في سياقات دولية.

3. ضعف التركيز على الأبعاد الإدارية والتنظيمية لتبني الذكاء الاصطناعي، مثل التحديات المرتبطة بالموارد البشرية، البنية التحتية، أو الجوانب التشريعية.

وبالتالي، فإن البحث الحالي يسعى إلى سد هذه الفجوة من خلال دراسة أثر الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات العامة، مع التركيز على البيئة السعودية، وتقديم رؤية تطبيقية يمكن أن تساهم في تعزيز كفاءة وجودة الخدمات العامة في ضوء التطورات التكنولوجية الحديثة

قائمة المراجع

المراجع – أثر الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات العامة

- الجهني، م. ن. (2023). أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة الأداء المؤسسي في القطاع العام. مجلة جامعة الملك سعود للعلوم الإدارية، 35(4)، 77-96.
- الزعيبي، ع. م.، وعبيدات، ن. (2021). دور الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات الحكومية: دراسة تحليلية. المجلة الأردنية للإدارة العامة، 18(2)، 55-72. <https://doi.org/10.35682/joap.2021.18.2.4>
- السبيعي، ف. أ. (2022). التحول الرقمي في القطاع الحكومي السعودي ودور الذكاء الاصطناعي في تحسين الخدمات. مجلة الإدارة والتنمية، 11(1)، 101-124

APA (المراجع) نموذج بصيغة

1. السحيباني، محمد. (2022). الذكاء الاصطناعي وتطوير الخدمات الحكومية في السعودية. الرياض: مركز البحوث الإدارية.
2. الزهراني، فاطمة. (2021). أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الحكومي. مجلة الإدارة العامة، 63(2)، 115-134.
3. Russell, S., & Norvig, P. (2020). Artificial Intelligence: A Modern Approach (4th ed.). Pearson.
4. Almarashdeh, I. (2022). The Role of Artificial Intelligence in Enhancing E-Government Services in Saudi Arabia. International Journal of Advanced Computer Science, 13(5), 452-064.
5. Ministry of Interior - Saudi Arabia. (2023). Digital Transformation Reports. Retrieved from: <https://www.moi.gov.sa>
1. أبو عامر، أحمد. (2022). الذكاء الاصطناعي ودوره في تحسين الخدمات الحكومية الإلكترونية. مجلة الإدارة العامة، 62(3)، 45-67.
2. العتيبي، فهد. (2021). تطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع الحكومي السعودي: الفرص والتحديات. الرياض: معهد الإدارة العامة.
3. القحطاني، منى. (2020). التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي في تقديم الخدمات العامة. مجلة جامعة الملك سعود للدراسات الإدارية، 32(2)، 155-178.
4. الدباسي، محمد. (2019). أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي على تطوير القطاع الخدمي في المملكة العربية السعودية. المؤتمر العربي للتنمية الإدارية، القاهرة.
5. وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات السعودية. (2020). الاستراتيجية الوطنية للذكاء الاصطناعي. الرياض

مراجع أجنبية

6. Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2017). Machine, Platform, Crowd: Harnessing Our Digital Future. New York: W.W. Norton & Company.

7. Davenport, T., & Ronanki, R. (2018). Artificial intelligence for the real world. *Harvard Business Review*, 96(1), 108-116.
8. OECD. (2019). *Artificial Intelligence in Society*. Paris: OECD Publishing.
9. United Nations. (2021). *AI and Digital Government: Transforming Public Services in the Era of Artificial Intelligence*. UN Department of Economic and Social Affairs.
10. Wirtz, B. W., Weyerer, J. C., & Geyer, C. (2019). Artificial Intelligence and the Public Sector—Applications and Challenges. *International Journal of Public Administration*, 42(7), 596-615.