

تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات الالكترونية : بالتطبيق على
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية في المملكة العربية السعودية

اسم الطالبة /

احلام احمد آل شيبان

الرقم الجامعي /

222001429

مشروع تخرج - 1

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

2025

جدول المحتويات

3	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4	1.1. المقدمة
5	1.2. مشكلة الدراسة
5	1.2.1. فجوات على المستوى النظري:
5	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي:
6	1.3. أهمية الدراسة
6	1.3.1. على المستوى النظري:
6	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
7	المراجع:

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة

في ظل التطور التكنولوجي المتسارع الذي يشهده العالم في العقود الأخيرة، أصبحت التقنيات الرقمية محورياً أساسياً في تغيير طريقة تقديم الخدمات وتحسين جودتها في مختلف القطاعات، لا سيما القطاع الحكومي. ومن بين هذه التقنيات الحديثة التي باتت تحتل مكانة بارزة ، هو الذكاء الاصطناعي (AI) ، الذي يُعد من أهم الابتكارات التقنية التي تحدث تحولاً جذرياً في العديد من المجالات، سواء على مستوى الأعمال أو الخدمات أو حتى الحياة اليومية للأفراد. لقد بات الذكاء الاصطناعي ليس مجرد أداة تقنية، بل عاملاً تمكينياً يعزز من قدرات المؤسسات على التفاعل مع الجمهور بشكل أكثر كفاءة وفعالية (Wang، 2024).

في المملكة العربية السعودية، تماشياً مع رؤية 2030 الطموحة، التي تهدف إلى تحقيق التنمية المستدامة والتحول الرقمي الشامل في مختلف القطاعات، جاءت أهمية الذكاء الاصطناعي لتصبح ركيزة أساسية في تطوير الخدمات الحكومية، خاصة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الجهات الرسمية للمواطنين والمقيمين. وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، كونها من أبرز الوزارات التي تتعامل مع شريحة واسعة من المجتمع السعودي، تلعب دوراً محورياً في تقديم خدماتها عبر منصات إلكترونية متطورة. ومن هذا المنطلق، تبرز الحاجة إلى دراسة مدى تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي على جودة هذه الخدمات الإلكترونية، باعتبار أن جودة الخدمات هي المقياس الأساسي لنجاح أي منظومة خدمة إلكترونية، حيث تعتمد على مدى رضا المستخدمين وكفاءة وسرعة تقديم الخدمة، إلى جانب سهولة الوصول إليها (Agustian، 2023).

تشمل خدمات وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية مجالات متعددة مثل التوظيف، الدعم الاجتماعي، الحماية الاجتماعية، وتنمية الموارد البشرية، والتي تتطلب تقديم حلول ذكية وسريعة تلبي تطلعات المستخدمين وتعزز من شفافية العمليات. وهنا يبرز دور الذكاء الاصطناعي في تحسين هذه الخدمات من خلال تطبيق تقنيات متقدمة مثل التعلم الآلي، معالجة اللغة الطبيعية، تحليل البيانات الضخمة، والروبوتات البرمجية (RPA) ، والتي تسهم بشكل مباشر في أتمتة الإجراءات، تقليل الأخطاء البشرية، وتقديم استجابات ذكية وسريعة على مدار الساعة (Abn_hammad، 2025).

إن دراسة تأثير هذه التطبيقات على جودة الخدمات الإلكترونية تعتبر خطوة أساسية لفهم إمكانيات الحقيقية للذكاء الاصطناعي في تحسين الخدمات الحكومية، وكذلك تحديد التحديات التي قد تواجهها الوزارة في تطبيق هذه التكنولوجيا الحديثة. فمع التوسع في استخدام الذكاء الاصطناعي، تظهر أسئلة عدة حول كيفية ضمان الخصوصية، الأمن السيبراني، وتكامل هذه التقنيات مع الأنظمة القائمة، بالإضافة إلى ضرورة بناء ثقة المستخدمين في التعامل مع الخدمات الإلكترونية الذكية (Marri، 2019).

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل الأثر الفعلي لتطبيقات الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية في المملكة العربية السعودية، مع تقديم توصيات تساهم في تعزيز الفعالية وتحقيق التميز في الخدمات الحكومية الرقمية. كما تسعى الدراسة إلى استشراف المستقبل التقني للوزارة في ظل التحولات الرقمية العالمية، من خلال تسليط الضوء على أفضل الممارسات والتجارب العالمية التي يمكن الاستفادة منها في السياق السعودي.

1.2. مشكلة الدراسة

1.2.1. فجوات على المستوى النظري:

رغم التوسع المتزايد في الأدبيات العلمية حول الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مختلف القطاعات، لا تزال هناك فجوة واضحة في الدراسات التي تتناول العلاقة المباشرة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات الإلكترونية في القطاع الحكومي، وبشكل خاص في السياق العربي والخليجي. فمعظم الدراسات تركز إما على الجانب التقني لتطبيقات الذكاء الاصطناعي، أو على جودة الخدمات الإلكترونية بشكل عام، دون الربط التحليلي العميق بين الاثنين. كما أن البحوث المتاحة غالباً ما تتناول الذكاء الاصطناعي من منظور نظري أو مستقبلي، دون تقديم أدلة واضحة أو نماذج تطبيقية لقياس أثر هذه التطبيقات على جودة الخدمات من منظور المستخدم النهائي، وهو ما يبرز الحاجة إلى دراسات أكثر تكاملاً وارتباطاً بالواقع، تأخذ بعين الاعتبار السياق المحلي والثقافي والتقني في الدول النامية مثل المملكة العربية السعودية (Alshehhi، 2024).

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي:

على المستوى العملي، ورغم الخطوات الكبيرة التي قطعتها وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية في المملكة نحو التحول الرقمي، لا تزال هناك تساؤلات قائمة حول مدى فعالية تطبيقات الذكاء الاصطناعي المستخدمة حالياً في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية. فحتى الآن، لا توجد دراسات ميدانية كافية تقيم تجربة المستخدم، أو تقيس تأثير هذه التطبيقات من حيث الكفاءة، سرعة الإنجاز، تقليل الأخطاء، ورفع مستوى رضا المستخدمين. كما أن هناك نقصاً في البيانات المنشورة حول كيفية توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي مثل روبوتات المحادثة، وتحليل البيانات التنبؤية، والتعلم الآلي داخل أنظمة الوزارة. هذه الفجوة العملية تصعب من إمكانية تقييم العائد الفعلي من هذه التقنيات، وبالتالي تعيق تطويرها أو تعميمها على نطاق أوسع. كما أن غياب أدوات قياس معيارية محددة يجعل من الصعب الوصول إلى تصور شامل عن القيمة المضافة للذكاء الاصطناعي في هذا السياق الخدمي الحيوي (Badghish, 2024).

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

تسهم هذه الدراسة في إثراء الجانب المعرفي والنظري المتعلق بتكامل الذكاء الاصطناعي مع الخدمات الإلكترونية في القطاع الحكومي، حيث تمثل إضافة نوعية إلى الأدبيات العلمية التي تبحث في العلاقة بين التكنولوجيا الحديثة وجودة الخدمات. فحتى الآن، لا تزال الكتابات العلمية حول هذا الموضوع، خاصة في السياق العربي والسعودي، محدودة أو تفتقر إلى الربط المنهجي بين مفهومي الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة الخدمات العامة. كما تبرز الدراسة أهمية تقديم إطار نظري حديث يمكن أن يُستخدم كأساس لدراسات مستقبلية حول أثر الذكاء الاصطناعي على رضا المستخدمين، الفعالية التشغيلية، وتجربة الخدمة الإلكترونية. وبذلك، تفتح الدراسة المجال أمام الباحثين والأكاديميين لتوسيع نطاق البحث في هذا المجال وتطوير نماذج قياس تواكب متغيرات العصر الرقمي (Shwede, 2024).

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تعتبر هذه الدراسة ذات أهمية كبيرة على المستوى العملي، حيث تلامس واقع التحول الرقمي الذي تشهده المملكة العربية السعودية ضمن رؤية 2030، وتسلط الضوء بشكل خاص على مدى فعالية توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، باعتبارها من أكبر وأهم الوزارات الخدمية في البلاد. من خلال تحليل الواقع وتقييم مدى تأثير هذه التطبيقات على جودة الخدمات الإلكترونية، يمكن أن تساهم الدراسة في توجيه صنع القرار داخل الوزارة نحو اتخاذ قرارات تطويرية قائمة على بيانات وأدلة. كما تساعد في تحسين تجربة المستخدم النهائي عبر تقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق، تساهم في رفع مستوى الكفاءة التشغيلية وتقليل الفجوات في تقديم الخدمة. إلى جانب ذلك، توفر الدراسة خارطة طريق للاستفادة من تجارب الذكاء الاصطناعي بشكل أمثل، ليس فقط في الوزارة محل الدراسة، بل في قطاعات حكومية أخرى تسعى إلى تسريع التحول الرقمي وتحسين جودة خدماتها (Mekhlaf, 2024).

- Abn_hammad, M. Z. (2025). The Evolution of E-Government in Saudi Arabia: A Comprehensive Review of Digital Transformation Strategies, Institutional Readiness, and Citizen-Centric Service Delivery in The Vision 2030 Era. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/394916653_The_Evolution_of_E-Government_in_Saudi_Arabia_A_Comprehensive_Review_of_Digital_Transformation_Strategies_Institutional_Readiness_and_Citizen-Centric_Service_Delivery_in_The_Vision_2030_Era
- Agustian, K. (2023). The Impact of Digital Transformation on Business Models and Competitive Advantage. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/374425876_The_Impact_of_Digital_Transformation_on_Business_Models_and_Competitive_Advantage
- Alshehhi, K. (2024). Procurement of Artificial Intelligence Systems in UAE Public Sectors: An Interpretive Structural Modeling of Critical Success Factors. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/383806170_Procurement_of_Artificial_Intelligence_Systems_in_UAE_Public_Sectors_An_Interpretive_Structural_Modeling_of_Critical_Success_Factors
- Badghish, S. (2024). Artificial Intelligence Adoption by SMEs to Achieve Sustainable Business Performance: Application of Technology–Organization–Environment Framework. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/378507023_Artificial_Intelligence_Adoption_by_SMEs_to_Achieve_Sustainable_Business_Performance_Application_of_Technology-Organization-Environment_Framework
- Marri, A. A. (2019). Study on The Impact of Artificial Intelligence on Government E-service in Dubai. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/341835603_Study_on_The_Impact_of_Artificial_Intelligence_on_Government_E-service_in_Dubai
- Mekhlaf, M. A. (2024). The Role Of Artificial Intelligence In Raising The Efficiency Of Accounting Systems In Saudi Industrial Companies And Its Impact On Sustainable Development Within Saudi Arabia's Vision 2030. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/387457628_The_Role_Of_Artificial_Intelligence_In_Raising_The_Efficiency_Of_Accounting_Systems_In_Saudi_Industrial_Companies_And_Its_Impact_On_Sustainable_Development_Within_Saudi_Arabia's_Vision_2030
- Shwedeh, F. (2024). The Integration of Artificial Intelligence (AI) Into Decision Support Systems Within Higher Education Institutions. Retrieved from

https://www.researchgate.net/publication/382069725_The_Integration_of_Artificial_Intelligence_AI_Into_Decision_Support_Systems_Within_Higher_Education_Institutions

Wang, D. (2024). Research on the impact of digital transformation on the production efficiency of manufacturing enterprises: Institution-based analysis of the threshold effect. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1059056024000467>