

قضايا بحثية ٢

إبراهيم حمد السعيد

التكليف رقم ٢

Lecture No.



الإطار النظري والدراسة المفاهيمية

أولاً: النظرية الأم (Grand Theory)

نظرية القدرات الديناميكية (Dynamic Capabilities Theory)

تعد نظرية القدرات الديناميكية من أكثر النظريات ملائمة لدراسة التحول المؤسسي في البيئات المتغيرة. وترى أن قدرة المنظمة على إعادة تشكيل مواردها وعملياتها وتوظيف التقنيات الحديثة تمثل العامل الحاسم في تحقيق الميزة التنظيمية والاستدامة.

وفي القطاع الحكومي، تمثل إعادة هندسة العمليات الحكومية المدعومة بالذكاء الاصطناعي أحد أشكال القدرات الديناميكية التي تمكن الجهات الحكومية من إعادة تصميم إجراءاتها وتبسيطها وتحسين جودة مخرجاتها بما يتوافق مع متطلبات التحول الرقمي ورؤية المملكة ٢٠٣٠. وتفترض النظرية أن المنظمات القادرة على:

- استشعار الفرص والتحديات.
- توظيف التقنيات الحديثة.
- إعادة تشكيل العمليات التنظيمية.
- ستحقق مستويات أعلى من الأداء المؤسسي وجودة الخدمات العامة.

المتغيرات الرئيسية للدراسة :

المتغير المستقل : إعادة هندسة العمليات الحكومية المعتمدة على الذكاء الاصطناعي. ويتكون من الأبعاد التالية:

أتمتة الإجراءات الحكومية ، استخدام الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار ، تكامل البيانات الحكومية ، إعادة تصميم العمليات والخدمات ، الحوكمة الرقمية للعمليات.

المتغير الوسيط : النضج الرقمي المؤسسي. ويتضمن:

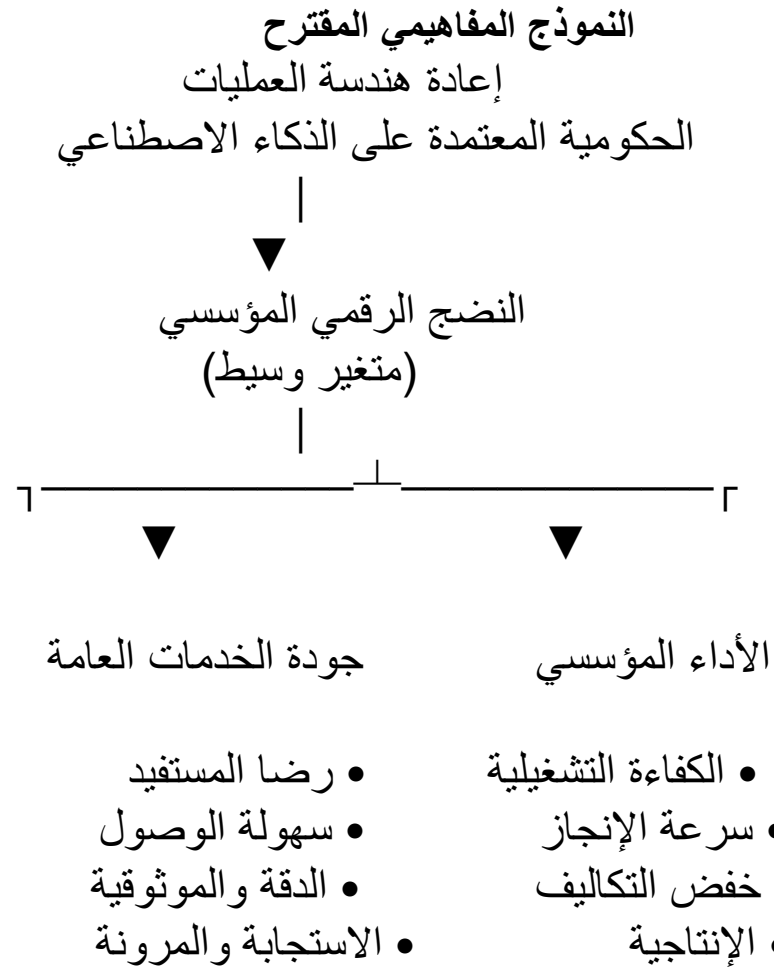
جاهزية البنية الرقمية ، مهارات الموارد البشرية الرقمية ، ثقافة الابتكار والتحول.

المتغيرات التابعة

أولاً: الأداء المؤسسي ويتضمن:

الكفاءة التشغيلية ، سرعة الإنجاز ، خفض التكاليف ، الإنتاجية.

ثانياً: جودة الخدمات العامة وتتضمن: رضا المستفيد ، سهولة الوصول للخدمة ، الدقة والموثوقية ، الاستجابة والمرونة.



شرح النموذج المفاهيمي

يفترض النموذج أن تطبيق الذكاء الاصطناعي داخل الجهات الحكومية لا يحقق نتائج إيجابية بصورة مباشرة فحسب، بل يؤدي أولاً إلى رفع مستوى النضج الرقمي المؤسسي من خلال تطوير البنية التقنية وتحسين جاهزية العاملين وتعزيز ثقافة الابتكار.

ويؤدي ارتفاع مستوى النضج الرقمي إلى تمكين الجهة الحكومية من تنفيذ إعادة هندسة شاملة للعمليات والإجراءات الحكومية، بما يساهم في تقليل الأعمال اليدوية وإلغاء الأنشطة غير ذات القيمة وتحسين تدفق المعلومات بين الوحدات التنظيمية.

ومن المتوقع أن تنعكس هذه التحسينات على الأداء المؤسسي من خلال رفع الكفاءة التشغيلية وتسريع الإنجاز وترشيد الموارد وتحقيق كفاءة الإنفاق. كما تساهم في تحسين جودة الخدمات العامة من خلال تقديم خدمات أكثر سرعة ودقة وموثوقية وتحسين تجربة المستفيد.

وبناءً على ذلك، فإن النضج الرقمي المؤسسي يمثل حلقة الوصل الرئيسية بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وإعادة هندسة العمليات الحكومية من جهة، وتحسين الأداء المؤسسي وجودة الخدمات العامة من جهة أخرى.

كما ينسجم هذا النموذج مع توجهات الحكومة السعودية نحو التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي ورفع كفاءة الإنفاق وتحسين تجربة المستفيد، وهي جميعها مرتكزات أساسية في رؤية المملكة ٢٠٣٠.

المصادر الحديثة المقترحة (٢٠٢١-٢٠٢٥)

- .Digital Government Review – (٢٠٢١) Organisation for Economic Co-operation and Development (
- .GovTech Maturity Index – (٢٠٢٢) World Bank (
- .(٢٠٢٢) United Nations
- .(٢٠٢٤) World Economic Forum
- .(٢٠٢٥-٢٠٢٤) Saudi Data and AI Authority