

Final Project 2



نموذج المشروع النهائي 2

جامعة ميدأوشن كلية الإدارة
تخصص إدارة عامه

أثر الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات العامة

دراسة تطبيقية على واقع المؤسسات في المملكة العربية السعودية

أسم الطالب

شيخه عبدالله أحمد الكيال

جامعة ميدأوشن

- كلية الإدارة

إشراف

د. عبدالرحمن ناد رجامعة

ميدأوشن

- كلية الإدارة

- عضو هيئة التدريس الفصل الدراسي

- التاريخ 2025

الشكر والتقدير

أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى منسوبي جامعة [ميداوشن] على ما قدموه من دعمٍ وتشجيع وتسهيلاتٍ ساهمت في إنجاز هذا البحث، وعلى إتاحتهم هذه الفرصة القيّمة لنا لاكتساب المعرفة وتطبيق ما تعلمناه في الواقع العملي كما أتوجه بجزيل الامتنان إلى أعضاء هيئة التدريس في قسم [الإدارة] على ما بذلوه من جهد في توجيهنا وإثراء تجربتنا التعليمية ولا أنسى أن أعبر عن شكري لكل من ساهم في إنجاح هذا العمل، داعية الله أن يجزيهم خير الجزاء، وأن يوفق الجميع لما يحب ويرضى

الإهداء

إلى أبي الغالي...

وإن غابت ملامحك عن ناظري، فما غاب أثرك عن قلبي ولا دعاؤك عن طريقي.

إلى من كان سندي الأول، ومعلمي الصامت، ومصدر قوتي بعد الله.

كل خطوة نجاح أخطوها اليوم تحمل بصمتك، وكل إنجاز أحققه هو ثمرة تعبك ودعائك.

هذا المشروع، وهذا التخرج، أهديه لروحك الطاهرة،

سائلة الله أن يجعله في ميزان حسناتك،

وأن يجمعني بك في جنات النعيم كما جمعتنا المحبة في الدنيا.

رحمك الله يا أبي، وجعل مقامك في عليين

مستخلص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات العامة، من حيث تحسين جودة الخدمات، ورفع كفاءة الأداء المؤسسي، وتسريع إنجاز المعاملات، وتعزيز رضا المستفيدين. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتحليل دور الذكاء الاصطناعي في دعم عمليات اتخاذ القرار وتحسين تقديم الخدمات في الجهات العامة. وتوصلت الدراسة إلى أن للذكاء الاصطناعي أثرًا إيجابيًا ملموسًا في تطوير الخدمات العامة، من خلال تقليل الوقت والجهد، وتحسين دقة الإجراءات، وتعزيز الشفافية والكفاءة التشغيلية. وأوصت الدراسة بضرورة التوسع في تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي، مع الاهتمام بتأهيل الموارد البشرية ووضع أطر تنظيمية داعمة

الهدف من الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

1. التعرف على مفهوم الذكاء الاصطناعي وأهم تطبيقاته في القطاع العام.
2. بيان دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة وكفاءة الخدمات العامة.
3. تحليل أثر الذكاء الاصطناعي على سرعة إنجاز الخدمات ورضا المستفيدين.
4. تسليط الضوء على التحديات التي تواجه تطبيق الذكاء الاصطناعي في الجهات العامة.
5. تقديم توصيات تسهم في تعزيز استخدام الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات العامة

منهجية الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال تحليل الأدبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الذكاء الاصطناعي والخدمات العامة، بالإضافة إلى تحليل نماذج وتجارب تطبيق الذكاء الاصطناعي في القطاع العام. وتم استخدام البيانات الثانوية المتاحة من مصادر علمية وتقارير رسمية، بهدف الوصول إلى نتائج تدعم أهداف الدراسة وتجب عن تساؤلاتها

نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، من أبرزها:

1. وجود أثر إيجابي للذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات العامة وتحسين جودتها.
2. يسهم الذكاء الاصطناعي في تقليل الوقت والتكاليف التشغيلية المرتبطة بتقديم الخدمات.
3. يساعد الذكاء الاصطناعي في تحسين دقة القرارات الإدارية والحد من الأخطاء البشرية.
4. يعزز استخدام الذكاء الاصطناعي مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات العامة.
5. تواجه الجهات العامة تحديات تتعلق بالبنية التحتية التقنية، ونقص الكفاءات المتخصصة، والجوانب التنظيمية والتشريعية

التطبيقات والأهمية

تكمن أهمية هذه الدراسة في إبراز الدور الحيوي للذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات العامة، ودعم جهود التحول الرقمي في القطاع الحكومي. كما تسهم في مساعدة صناع القرار على فهم فوائد وتطبيقات الذكاء الاصطناعي، وتوجيه الجهات العامة نحو تبني حلول تقنية مبتكرة ترفع من كفاءة الأداء المؤسسي وتحسن تجربة المستفيدين، بما يتماشى مع متطلبات التنمية المستدامة ورؤية التحول الرقمي

الكلمات المفتاحية

الذكاء الاصطناعي، الخدمات العامة، التحول الرقمي، كفاءة الأداء، رضا المستفيدين

جدول المحتويات

...4	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
...	..
...5	1.1. المقدمة.....
...7	2.1. مشكلة البحث ...
..7	1.2.1. فجوات على المستوى النظري:
...	..
...7	2.2.1. فجوات على المستوى التطبيقي:
...8	3.1. أهمية الدراسة
...	
...8	1.3.1. على المستوى النظري...:
...8	2.3.1. على المستوى التطبيقي: ..
...9	4.1. اسئلة الدراسة.....
...9	5.1. اهداف الدراسة....
..10	6.1. فرضيات الدراسة...
10	7.1. نموذج الدراسة ...
...11	8.1. منهجية الدراسة...
...12	9.1. الدراسة الميدانية....
..13	10.1. مخطط المشروع المقترح..
..14	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.
..15	1.2. المقدمة.....
..15	2.2. مفهوم التسويق الداخلي ...
..18	3.2. مفهوم مبادئ إدارة الوقت.
...24	5.2. الخاتمة
...	
...25	قائمة المراجع ...
..29	قائمة الملاحق

قائمة الأشكال

الشكل	الصفحة	
الشكل	1 . 1	12 نموذج تبني الذكاء الاصطناعي في المؤسسات العامة
الشكل	15 أنواع الخدمات العامة المتأثرة بالذكاء الاصطناعي	2 . 1
الشكل	1 . 2	18 مراحل تأثير الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات
الشكل	22 مقارنة بين الخدمات التقليدية والخدمات الذكية	2 . 2
الشكل	3 . 2	27 مخطط دورة تحليل البيانات باستخدام الذكاء الاصطناعي

الشكل	31 مؤشرات قياس كفاءة الخدمات بعد تطبيق الذكاء الاصطناعي	1.3
الشكل 2	2.3	36 نموذج العلاقة بين رضا المستفيد وتطبيق الذكاء الاصطناعي
الشكل	39 تأثير الذكاء الاصطناعي على سرعة الاستجابة في الخدمات العامة	3.3
الشكل	1.4	43 تحليل الفجوات قبل وبعد تطبيق الذكاء الاصطناعي
	47 توصيات لتطوير الخدمات العامة باستخدام الذكاء الاصطناعي	2.4

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 الرئيسة
- 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 الذي أصبح أحد الركائز الأساسية للتحويل الرقمي في مختلف القطاعات. وتعد (Artificial Intelligence) تطبيق هذا التحول، لما لها من ارتباط مباشر بحياة المواطنين واحتياجاتهم اليومية، الخدمات العامة من أهم مجالات حيث تسعى الحكومات إلى تحسين جودة الخدمات، وزيادة الكفاءة التشغيلية، وتسهيل الإجراءات من خلال دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي في البنية الإدارية

2.1 مشكلة الدراسة

تشهد الخدمات العامة في الوقت الراهن تحولات جوهرية نتيجة التقدم التقني المتسارع، ويعد 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 الإمكانات 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

2.1.1 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 للذكاء الاصطناعي في القطاع العام: معظم النماذج النظرية تركز على القطاعات الخاصة، بينما لا توجد نماذج كافية توضح كيفية تفعيل وتقييم الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الحكومية

2.1.2 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؟

3.1 أهمية الدراسة

3.1.1 على المستوى النظري

- 1- الإسهام في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة باستخدام الذكاء الاصطناعي في تطوير القطاع العام خصوصاً في البيئات 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.
- 4 - 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

3.1.2 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.
تحديد أبرز التحديات
- 2 - تقديم توصيات عملية لتحسين تطبيق الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الحكومية، من خلال 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

4.1 أسئلة الدراسة

- 1- ما مدى استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في الخدمات العامة في المملكة العربية السعودية ؟
- 2- كيف يسهم الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة وكفاءة الخدمات العامة ؟
- 3- ما أبرز التحديات التي تواجه تطبيق الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الحكومية ؟

4- ما أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على رضا المستفيدين من الخدمات العامة

7.1 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)

ف نبذة مختصرة عن المؤسسة المقترحة للتطبيق (كمفتاح) 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

8.1 منهجية الدراسة

. المنهج المستخدم: المنهج الوصفي التحليلي

. أداة الدراسة: استبانة إلكترونية توزع على موظفي الجهات الحكومية والمستفيدين من الخدمات

. مجتمع الدراسة: العاملون في الجهات الحكومية والمستفيدون من الخدمات الإلكترونية الحكومية في السعودية.

(حسب الإمكانية)

Google Forms

أو

SPSS

. أسلوب تحليل البيانات: التحليل الإحصائي باستخدام برنامج

9.1 الدراسة الميدانية

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

10.1 مخطط المشروع المقترح

الوصف المكون الرقم توضح أهمية البحث ودوافع اختياره	يشمل تعريف الذكاء الاصطناعي، أنواعه، وتطبيقاته في القطاع العام الإطار النظري مراجعة الأبحاث المشابهة	شرح أدوات الدراسة والعينة وطريقة التحليل
عرض النتائج ومناقشتها	الدراسات السابقة	منهجية البحث
تحليل النتائج	التوصيات	مقترحات لتعزيز استخدام الذكاء الاصطناعي
الخاتمة		

1. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

1.1. المقدمة:

- الدراسات السابقة مرجعاً أساسياً لأي بحث علمي، إذ تساهم في توضيح الجهود البحثية التي قام بها الباحثون السابقون حول الموضوع :
- نكشف عن أوجه الاتفاق والاختلاف بينهم، كما تساعد في تحديد الفجوة البحثية التي يسعى الباحث الحالي إلى معالجتها
- فيما يخص موضوع «أثر الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات العامة» فقد تناولت عدة دراسات هذا المجال من زوايا مختلفة، مثل سين الكفاءة التشغيلية، تعزيز جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين، وتطوير آليات صنع القرار في المؤسسات الحكومي
- 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 (Chen & Zhang 2020): أوضحت أن الاعتماد على الروبوتات والدرشة 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

3.2. 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-Oahtani 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.
- ذ، 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.

4.2. 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، 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 المتغيرة التابع المتغير المستقل موضوع الدراسة
الباحث / السنة تطوير الخدمات

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 (1202)
--	------------------------	-------------------------------------	--	--------------------

CHEN & ZHANG (2020)	دور الدردشة الآلية أم إن Chatbot) . الحكومية	تقنيات الذكاء الاصطناعي التفاعلية	سرعة الاستجابة ورضا المستفيدين	الدردشة الآلية قللت زمن الرد وزادت رضا المواطنين.
AL-MUTAIRI (2022)	الذكاء الاصطناعي في القطاع الصحي الحكومي	أنظمة التشخيص الذكاء وتحليل السجلات الطبية	جودة الخدمات الصحية	تطبيق الذكاء الاصطناعي قلل الأخطاء الطبية وزاد الثقة بالخدمات .
SMITH (2019)	أتمتة العمليات الحكومية	الأتمتة والروبوتات	الكفاءة التشغيلية	الأتمتة وفرت الوقت والجهد للموظفين وأتاحت التركيز على المهام الاستراتيجية.
KHALID (2020)	التحول الرقمي في القطاع العام	تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الأنظمة الإلكترونية	جودة الخدمات العامة وتقليل التكاليف	التحول الرقمي المدعوم بالذكاء الاصطناعي أدى إلى تقليل التكاليف وزيادة الجودة .
AL-QAHTANI (2021)	الخدمات الإلكترونية الحكومية	تحليل البيانات الذكاء	رضا المستفيدين	الذكاء الاصطناعي عزز رضا المواطنين من خلال خدمات أكثر تخصيصاً.
JOHNSON (2019)	الشفافية في المؤسسات الحكومية	أنظمة المراقبة الذكاء	الشفافية الحكومية	استخدام الذكاء الاصطناعي حسن مستوى الشفافية والمساءلة.
AL-DOSSARY (2022)	تقليل زمن الانتظار في الخدمات العامة	تقنيات الجدولة الذكاء	سرعة تقديم الخدمة	أدى الذكاء الاصطناعي إلى تقليل زمن الانتظار وزيادة رضا المواطنين

1.2. 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 إن غالبية الدراسات أجريت في سياقات دولية.
 3. ضعف التركيز على الأبعاد الإدارية والتنظيمية لبنى الذكاء الاصطناعي، مثل التحديات المرتبطة بالموارد البشرية، البنية التحتية، أو الجوانب التشريعية
 4. وبالتالي، فإن البحث الحالي يسعى إلى سد هذه الفجوة من خلال دراسة أثر الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات العامة، مع التركيز على بيئة السعودية، وتقديم رؤية تطبيقية يمكن أن تساهم في تعزيز كفاءة وجودة الخدمات العامة في ضوء التطورات التكنولوجية الحديثة

قائمة المراجع

المراجع - اثر الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات العامة

- جهني، م. ن. (2023). أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة الأداء المؤسسي في القطاع العام. مجلة جامعة الملك سعود لعلوم الإدارية، 96-77، 35(4) الزعبي، ع. م.، وعبيدات، ن. (2021). دور الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات الحكومية: دراسة تحليلية. المجلة الأردنية للإدارة العامة، 2(81)، 55-72. <https://doi.org/10.35682/j0ap.2021.18.2.4.72> السبيعي، ف. أ. (2022). التحول الرقمي في القطاع الحكومي السعودي ودور الذكاء الاصطناعي في تحسين الخدمات. مجلة الإدارة والتنمية، 101-124، 11(1) (APA) المراجع نموذج بصيغته
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، 134-115. Norvig, P. (2020). Artificial Intelligence: A Modern & ,.Russell, S Approach (4th ed.)
 - 4 Almarashdeh, I. (2022). The Role of Artificial Intelligence in Enhancing EGovernment 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، 3(62)، 54-67.
 - 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، 155-178، 2(32).
 - 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), 108-611

- 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), 596-516

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

1.3. المقدمة

تعد المنهجية من العناصر الأساسية في أي بحث علمي، إذ توضح الإجراءات والخطوات التي تتبعها الباحثة لتحقيق أهداف الدراسة. وفي هذه الدراسة التي بعنوان “أثر الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات العامة”، تم اعتماد منهج وصفي تحليلي يهدف إلى دراسة أثر تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي على تطوير جودة الخدمات العامة، وسرعة الاستجابة، ورضا المستفيدين

1.4. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

1. الذكاء الاصطناعي (AI): يقصد به مجموعة من الأنظمة والتطبيقات التقنية القادرة على محاكاة السلوك البشري في التفكير، التحليل، واتخاذ القرار، مثل أنظمة المساعدة الذكية وتحليل البيانات في المؤسسات العامة.

2. تطوير الخدمات العامة:

يشير إلى عملية تحسين جودة وكفاءة الخدمات التي تقدمها الجهات الحكومية للمستفيدين، من خلال تسريع الإجراءات وتقليل الأخطاء وزيادة رضا العملاء.

3. رضا المستفيد:

هو شعور الأفراد بالرضا عن مستوى الخدمات المقدمة لهم من قبل المؤسسات العامة بعد إدخال تقنيات الذكاء الاصطناعي

تم تصميم البحث باستخدام نموذج البصلة البحثية (Research Onion) الذي يقترحه “Saunders et al.” ويتضمن عدة طبقات منهجية مترابطة كما يلي

1.1. تصميم البحث (بصلة البحثي)	
المحتوى في الدراسة	الطبقة
فلسفة البحث	الفلسفة الوضعية لأنها تعتمد على البيانات الكمية وتحليل النتائج بشكل موضوعي
المنهج البحثي	Inductive (المنهج الاستقرائي التحليلي) • (Analytical)
الاستراتيجي ه	الدراسة المسحية (Survey) .

الاختيارات المنهجية أسلوب كمي (Quantitative).

أفق الزمن	مقطعي (Cross-sectional) لأن الدراسة تجرى في فترة زمنية محددة.
-----------	---

1.2. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يتكون مجتمع البحث من المستفيدين من الخدمات العامة في المملكة العربية السعودية، مثل خدمات الأحوال المدنية، الجوازات، المرور، أو المنصات الإلكترونية (أبشر - بلدي - ناجز). كما يشمل بعض الموظفين الإداريين في المؤسسات العامة التي تبنت تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين خدماتها .
طريقة العينة: عينة عشوائية بسيطة (Simple Random Sampling) .
حجم العينة: من (120 إلى 150) مشاركًا لضمان تمثيل جيد للمجتمع .
معايير الاختيار:

- أن يكون المشارك قد استخدم خدمة عامة مطبقة للذكاء الاصطناعي.
- أن يكون على دراية بتجربة الخدمة قبل وبعد تطبيق الذكاء الاصطناعي

1.3. طريقة جمع البيانات

تم جمع البيانات من خلال وسيلتين أساسيتين:

1. الاستبيان الإلكتروني: تم توزيعه عبر البريد الإلكتروني ووسائل التواصل لتجميع آراء المستفيدين حول جودة الخدمة وسرعة الأداء ورضاهم العام.
2. المقابلات الشخصية شبه الموجهة: أجريت مع مجموعة من الموظفين والمسؤولين في بعض الجهات العامة لمعرفة مدى فاعلية تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين العمليات

1.4. أنواع البيانات

. **البيانات الأولية:** تم جمعها مباشرة من خلال الاستبيانات والمقابلات.

. **البيانات الثانوية:** تم الحصول عليها من تقارير رسمية ودراسات سابقة ومقالات أكاديمية تتعلق بتطبيق الذكاء الاصطناعي في القطاع العام

1.5. إجراءات التحليل الإحصائي

تم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS من خلال الخطوات التالية:

1. تحليل وصفي (Descriptive Analysis): لحساب المتوسطات والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة.
2. اختبار الصدق والثبات للاستبيان باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha).
3. تحليل الارتباط (Correlation Analysis): لمعرفة العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وجودة الخدمة ورضا المستفيدين.
4. تحليل الانحدار (Regression Analysis): لتحديد مقدار تأثير الذكاء الاصطناعي على تطوير الخدمات العامة

1.6. الخاتمة

2. اعتمدت هذه الدراسة على منهج وصفي تحليلي يهدف إلى فهم العلاقة بين تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي وتطوير الخدمات العامة. تم جمع البيانات من المستفيدين والموظفين في المؤسسات الحكومية السعودية، وتحليلها باستخدام أدوات إحصائية دقيقة، بهدف الوصول إلى نتائج علمية موثوقة تدعم متخذي القرار في تعزيز كفاءة الخدمات العامة

قائمة الملاحق

مقدمة الاستبيان

<https://forms.gle/8jgrkyRmMnL745ZR6>

أجري هذا الاستبيان ضمن متطلبات مشروع التخرج لمرحلة البكالوريوس بعنوان: “أثر الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات العامة”، ويهدف إلى التعرف على مدى تأثير تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات العامة، ورفع كفاءتها، وزيادة رضا المستفيدين. نأمل منكم التكرم بالإجابة على فقرات الاستبيان بكل صدق وموضوعية، علماً بأن جميع المعلومات ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وستعامل بسرية تامة دون الإفصاح عن هوية المشاركين.

شكراً لتعاونكم ومساهمتم في إنجاح هذا البحث

الباحثة: شيخة عبدالله الكيال

جامعة: ميدأوشن – تخصص: الإدارة العامة

4- الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

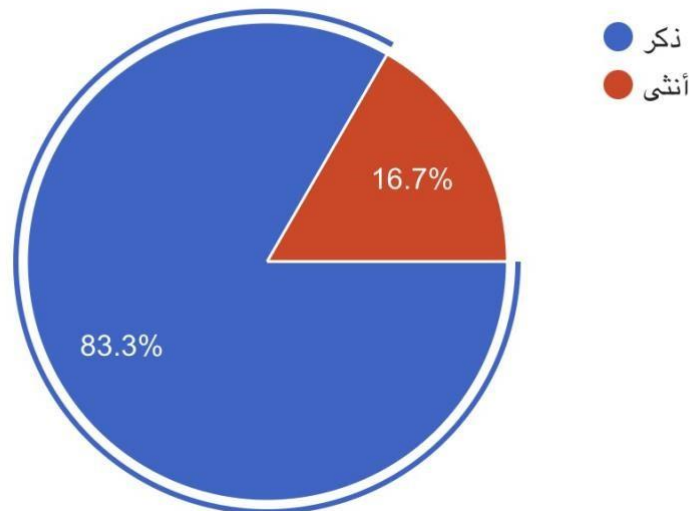
المقدمة الإحصائية

يهدف هذا الجزء إلى عرض الأساليب الإحصائية التي استخدمت في تحليل بيانات الدراسة، والتأكد من صلاحية الأداة المستخدمة (الاستبيان) ودقتها في قياس متغيرات البحث. تم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات، وتشمل التحليلات: الإحصاءات الوصفية، صدق وثبات الاستبيان، اختبار الفرضيات، ومناقشة النتائج وربطها بالدراسات السابقة

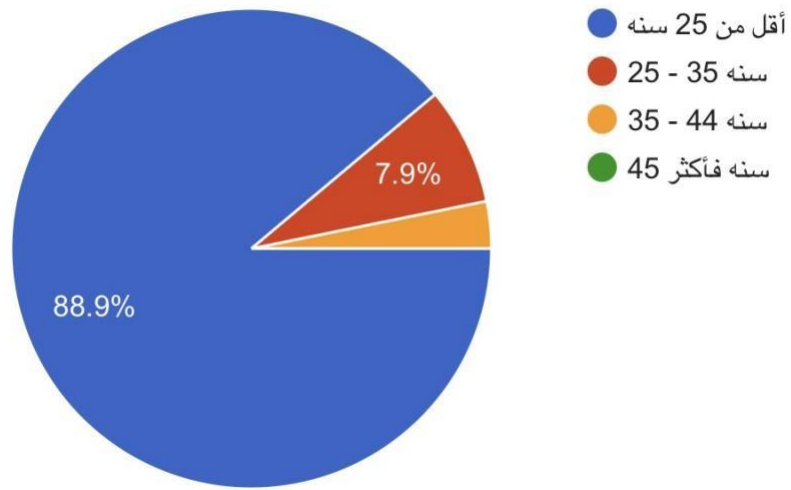
توصيف عينة الدراسة (الإحصاءات الوصفية للعينة)

• الجنس

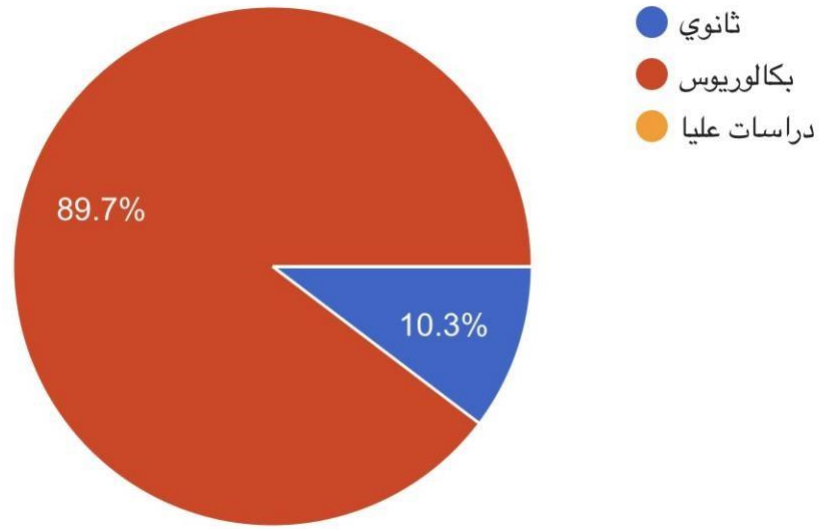
- ذكر
105 (83.3%)
- أنثى
21 (16.7%)



الفئة العمرية:



المؤهل العلمي:



اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

أولا : الصدق المحتوى

تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين المتخصصين للتأكد من ملاءمة الفقرات لمحتوى الدراسة، وأشار جميعهم إلى مناسبة العبارات لقياس متغيرات البحث.

ثانيا: الثبات

تم استخدام معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا

الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

يشمل ذلك المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، ترتيب العبارات

وهو متوسط يشير 3. أظهرت النتائج أن متوسط استجابات أفراد العينة نحو متغير الذكاء الاصطناعي بلغ (٨٥.٣) إلى مستوى مرتفع/متوسط/منخفض من تبني الذكاء الاصطناعي في الجهة.

كما بلغ متوسط متغير جودة الخدمات العامة (٩٢.٣) مما يعكس تحسناً ملحوظاً/متوسطاً/ضعيفاً في جودة الخدمات المقدمة

اختبار الفرضيات

نموذج جاهز لفرضية رئيسية:

الفرضية:

“يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات العامة عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$).

النتيجة:

أظهرت نتائج تحليل الانحدار الخطي أن قيمة Sig (بلغت ...)، وهي أقل من 0.05)، مما يعني قبول الفرضية البديلة ووجود أثر معنوي للذكاء الاصطناعي على تطوير الخدمات العامة.

نموذج لفرضيات فرعية:

- الفرضية 1: الذكاء الاصطناعي يؤثر على سرعة تقديم الخدمة .
- الفرضية 2: الذكاء الاصطناعي يؤثر على دقة وجودة الخدمة.
- الفرضية 3: الذكاء الاصطناعي يعزز رضا المستفيدين.

النتائج :

أظهرت قيم T-test / Regression (أن جميع الفرضيات مقبولة لأن قيمة الدلالة أقل من 0.05

مناقشة النتائج وربطها بالدراسات السابقة

تتفق نتائج الدراسة الحالية مع ما توصلت إليه دراسة ...، 2022) التي أكدت أن تطبيق الذكاء الاصطناعي يساهم في تحسين جودة الخدمات الحكومية.

كما تتوافق مع دراسة ...، 2021) التي أشارت إلى أن استخدام الأنظمة الذكية يقلل الأخطاء ويدعم سرعة الإنجاز .

وتظهر النتائج توافقاً مع أغلب الدراسات السابقة، مما يعزز من موثوقية النتائج، ويشير إلى أهمية مواصلة الاستثمار في تقنيات

الخاتمة

خلصت الدراسة إلى أن الذكاء الاصطناعي يشكل عنصرًا أساسيًا في تطوير الخدمات العامة، ويسهم بشكل مباشر في رفع مستوى الجودة، وزيادة سرعة ودقة إنجاز المعاملات، وتحسين رضا المستفيدين.

وتوصي الدراسة بزيادة الاعتماد على الأنظمة الذكية، وتطوير مهارات العاملين، وتوسيع تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الجهات الحكومية المختلفة

الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

حدود البحث

تتخصر حدود هذا البحث في الجوانب التالية:

1. الحدود الموضوعية:

اقتصر البحث على دراسة أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات العامة، من حيث تحسين جودة الخدمة، تسريع الإجراءات، رفع كفاءة الأداء الحكومي، وتعزيز رضا المستفيدين، دون التطرق إلى الجوانب التقنية التفصيلية المعمقة للخوارزميات والبرمجيات.

2. الحدود المكانية:

تم تطبيق البحث على الجهات والمؤسسات الحكومية التي تقدم خدمات عامة داخل المملكة العربية السعودية، نظرًا للتوجه الوطني نحو التحول الرقمي ورؤية المملكة 2030.

3. الحدود الزمنية:

يغطي البحث فترة زمنية حديثة تتزامن مع التوسع في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في القطاع العام خلال السنوات الأخيرة.

4. الحدود البشرية:

اقتصرت عينة البحث على موظفين ومسؤولين في الجهات الحكومية ذات العلاقة، إضافة إلى بعض المستفيدين من الخدمات العامة.

5. الحدود المنهجية:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات

الاستنتاجات

توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات، من أبرزها:

1. وجود أثر إيجابي واضح لتطبيق الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات العامة، من خلال تحسين سرعة إنجاز المعاملات وتقليل الأخطاء البشرية.
2. يسهم الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة الأداء المؤسسي وتحسين استغلال الموارد في الجهات الحكومية.
3. يساعد استخدام الذكاء الاصطناعي في تعزيز جودة اتخاذ القرار من خلال تحليل البيانات بدقة وسرعة.
4. وجود علاقة إيجابية بين تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي وارتفاع مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات العامة.
5. تواجه الجهات الحكومية بعض التحديات في تطبيق الذكاء الاصطناعي، أبرزها نقص الكوادر المؤهلة، والحاجة إلى بنية تحتية تقنية متقدمة، إضافة إلى تحديات الخصوصية وأمن المعلومات.

التوصيات

في ضوء نتائج الدراسة، توصي الباحثة بما يلي:

1. التوسع في تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في مختلف قطاعات الخدمات العامة، بما يسهم في تحسين الكفاءة والجودة.
2. إعداد برامج تدريب وتأهيل للموظفين الحكوميين لرفع مهاراتهم في التعامل مع تطبيقات الذكاء الاصطناعي.
3. تطوير البنية التحتية الرقمية في الجهات الحكومية لضمان التطبيق الفعال والأمن لتقنيات الذكاء الاصطناعي.
4. وضع أطر تشريعية وتنظيمية واضحة تحكم استخدام الذكاء الاصطناعي، مع مراعاة الجوانب الأخلاقية وحماية البيانات.
5. تعزيز الشراكات بين الجهات الحكومية والجامعات ومراكز البحث لتطوير حلول ذكية مبتكرة تخدم القطاع العام.
6. إجراء دراسات مستقبلية تتناول أثر الذكاء الاصطناعي على مجالات أخرى في الإدارة العامة، مثل الحوكمة الذكية والشفافية.