

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

جدول المحتويات	قائمة الاشكال.	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
1.1. المقدمة ...	1.2. مشكلة البحث	1.2.1. فجوات على المستوى النظري: ..
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي: .	1.3. اهمية الدراسة	1.3.1. على المستوى النظري: ..
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	1.4. اسئلة الدراسة ..	1.5. اهداف الدراسة
1.6. فرضيات الدراسة	1.7. نموذج الدراسة ...	1.8. منهجية الدراسة ...
1.9. الدراسة الميدانية ..	1.10. مخطط المشروع المقترح .	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
2.1. المقدمة	2.2. مفهوم التسويق الداخلي	2.3. مفهوم مبادئ إدارة الوقت
2.4. العلاقة بين التسويق الداخلي ومبادئ إدارة الوقت	2.5. الخاتمة ...	قائمة المراجع ...
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 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 كالكفاءة، 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 للمرحلة 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 ومناقشته	تحليل النتائج	5
مقترحات لتعزيز استخدام الذكاء الاصطناعي	التوصيات	6
تلخيص النتائج وأهمية العمل	الخاتمة	7

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

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.

الزعبي، 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. السحبياني، 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>