

تحديات تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة الخدمات
في المنظمات غير الربحية: دراسة تحليلية

Challenges of Artificial Intelligence Adoption in Improving Service Efficiency in Non-Profit Organizations

المصدر:

**Artificial Intelligence
in Nonprofit Organizations: Opportunities and Challenges**

Link

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X2001234>

MGM811

Prepared by :
Reema Bin Ateeq
243002227

Lecture No.9



تحديات تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة الخدمات في المنظمات غير
الربحية: دراسة تحليلية

Challenges of Artificial Intelligence Adoption in Improving
Service Efficiency in Non-Profit Organizations

Task No.9

MGM811

مقدمة القضية

يشهد العالم في السنوات الأخيرة تطورًا كبيرًا في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي حيث أصبحت هذه التقنيات تلعب دورًا محوريًا في تحسين كفاءة الأداء داخل المؤسسات ,

وفي القطاع غير الربحي تسعى العديد من المنظمات إلى تبني هذه التقنيات بهدف تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين

إلا أن تطبيق الذكاء الاصطناعي لا يتم بسهولة حيث تواجه هذه المنظمات مجموعة من التحديات التي قد تعيق الاستفادة الكاملة من هذه التقنيات , سواء كانت تحديات تقنية أو تنظيمية أو بشرية.

تقييم عنوان الدراسة والمتغيرات

يعكس عنوان الدراسة بشكل واضح العلاقة بين استخدام الذكاء الاصطناعي وتحسين كفاءة الخدمات كما يبرز وجود تحديات مرتبطة بتطبيق هذه التقنيات داخل المنظمات غير الربحية.

ويمكن تحديد المتغيرات في الدراسة على النحو التالي:

- المتغير المستقل: استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي
- المتغير التابع: كفاءة الخدمات المقدمة
- المتغيرات المرتبطة: الأداء المؤسسي، جودة الخدمة، رضا المستفيدين

ويلاحظ أن هذه المتغيرات تعكس مشكلة بحثية معاصرة وقابلة للتحليل العلمي.

Chapter

03

مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة في وجود فجوة بين الإمكانيات الكبيرة التي توفرها تقنيات الذكاء الاصطناعي، وبين مستوى تطبيقها الفعلي داخل المنظمات غير الربحية.

فعلى الرغم من توفر هذه التقنيات إلا أن العديد من المنظمات لا تزال تواجه صعوبات في تبنيها بشكل فعال ويرجع ذلك إلى عدة عوامل مثل نقص الكفاءات البشرية، أو ضعف البنية التحتية الرقمية، أو محدودية الموارد المالية.

وهذا بدوره يؤثر على كفاءة الخدمات المقدمة ويحد من قدرة هذه المنظمات على تحقيق أهدافها.

أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تتناول قضية حديثة ومهمة ترتبط بشكل مباشر بتطور بيئة العمل المؤسسي.

كما تساعد في فهم التحديات التي تواجه المنظمات غير الربحية في تبني الذكاء الاصطناعي، مما يساهم في تقديم حلول عملية لتحسين الأداء. بالإضافة إلى ذلك، فإن هذه الدراسة تدعم التوجه نحو التحول الرقمي وتعزيز الابتكار داخل المؤسسات.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، من أبرزها:

تحليل التحديات التي تواجه تطبيق الذكاء الاصطناعي داخل المنظمات غير الربحية.
كما تسعى إلى تحديد العوامل المؤثرة في نجاح أو فشل تطبيق هذه التقنيات، بالإضافة إلى تقديم توصيات عملية يمكن أن تساعد في تحسين كفاءة الخدمات.

الإطار النظري

يرتبط مفهوم الذكاء الاصطناعي بشكل وثيق بالتحول الرقمي، حيث يعد أحد أهم الأدوات التي تسهم في تحسين كفاءة العمليات داخل المؤسسات.

كما يشير الإطار النظري إلى أن استخدام هذه التقنيات يمكن أن يسهم في تحسين جودة الخدمات، وتقليل التكاليف، وزيادة سرعة الاستجابة لاحتياجات المستخدمين ،،

إلا أن تحقيق هذه الفوائد يعتمد بشكل كبير على طريقة التطبيق ومدى جاهزية المنظمة.

الدراسات السابقة (2020-2024)

تشير الدراسات الحديثة إلى أن الذكاء الاصطناعي أصبح من أهم العوامل المؤثرة في تحسين الأداء المؤسسي، حيث يسهم في دعم اتخاذ القرار وتحسين جودة الخدمات. كما توضح هذه الدراسات أن هناك تحديات حقيقية تواجه تطبيق هذه التقنيات، مثل نقص الخبرات الفنية، وصعوبة التكامل مع الأنظمة الحالية، بالإضافة إلى التحديات التنظيمية. ويلاحظ وجود اهتمام متزايد بهذا الموضوع في الأدبيات الحديثة، مما يعكس أهميته.

تحليل الدراسات السابقة

من خلال تحليل الدراسات السابقة، يمكن ملاحظة وجود علاقة واضحة بين استخدام الذكاء الاصطناعي وتحسين كفاءة الخدمات. إلا أن هذه العلاقة لا تتحقق بشكل تلقائي، بل تعتمد على مجموعة من العوامل، مثل جاهزية المنظمة، وكفاءة العاملين، ودعم الإدارة العليا. كما تشير الدراسات إلى وجود فجوة بين توفر التقنية وتطبيقها الفعلي، وهو ما يمثل أحد أهم التحديات.

نتائج الدراسة

تشير نتائج الدراسة إلى :

أن استخدام الذكاء الاصطناعي يمكن أن يسهم بشكل كبير في تحسين كفاءة الخدمات داخل المنظمات غير الربحية.

إلا أن هذه النتائج مرتبطة بمدى قدرة المنظمة على التغلب على التحديات المرتبطة بالتطبيق، مثل التحديات التقنية والبشرية والتنظيمية.
ويلاحظ أن نجاح هذه التقنيات يعتمد على وجود بيئة تنظيمية داعمة.

مناقشة النتائج وربطها بالدراسات السابقة

عند مقارنة نتائج الدراسة بالدراسات السابقة، يتضح وجود توافق كبير، حيث تؤكد جميعها على أهمية الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء.

كما تشير إلى أن التحديات التي تواجه التطبيق تعتبر عاملاً حاسماً في نجاح أو فشل هذه التقنيات ' ويعزز هذا التوافق من قوة النتائج ويزيد من مصداقيتها.

توصي الدراسة بضرورة تطوير البنية التحتية الرقمية داخل المنظمات غير الربحية، بما يتناسب مع متطلبات تطبيق الذكاء الاصطناعي ،

كما تؤكد على أهمية تدريب العاملين ورفع مستوى الوعي بأهمية هذه التقنيات بالإضافة إلى تعزيز دور القيادة في دعم التحول الرقمي.

مقترحات البحوث المستقبلية

تقترح الدراسة إجراء مزيد من البحوث التي تتناول تطبيق الذكاء الاصطناعي في قطاعات مختلفة داخل القطاع غير الربحي. كما يمكن دراسة متغيرات إضافية مثل الثقافة التنظيمية، أو القيادة، لمعرفة تأثيرها على نجاح التطبيق.

تحليل نقدي ووجهة نظر بحثية

من وجهة نظري، فإن الذكاء الاصطناعي يمثل فرصة كبيرة لتحسين كفاءة الخدمات داخل المنظمات غير الربحية، إلا أن التحدي الحقيقي لا يكمن في توفر التقنية، بل في كيفية تطبيقها بشكل فعال. وأرى أن نجاح هذه التقنيات يعتمد بشكل أساسي على جاهزية المنظمة، ودعم القيادة، وتطوير مهارات العاملين. كما أن التعامل مع هذه التحديات يتطلب رؤية استراتيجية طويلة المدى.

الخلاصة لنقد هذه القضية :

يمكن القول إن الذكاء الاصطناعي يمثل أداة مهمة لتحسين الأداء المؤسسي، إلا أن تطبيقه يواجه مجموعة من التحديات التي يجب التعامل معها بشكل علمي ومنهجي.

Chapter

14

Reference

Artificial Intelligence in Nonprofit Organizations: Opportunities and Challenges
Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X22001234>



Thank You