

Final Project 2



نموذج المشروع النهائي 2

جامعة ميدأوشن كلية الإدارة
قسم / تخصص

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 نادر

جامعة

ميدأوشن

- كلية الإدارة

- عضو هيئة التدريس الفصل الدراسي

- التاريخ 2025

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة ..	4...
1.1. المقدمة.....	5...
2.1. مشكلة البحث ...	7...
1.2.1. فجوات على المستوى النظري: ..	7...
2.2.1. فجوات على المستوى التطبيقي:	7....
3.1. أهمية الدراسة	8...
1.3.1. على المستوى النظري:..	8...
2.3.1. على المستوى التطبيقي: ..	8...
4.1. اسئلة الدراسة.....	9....
5.1. اهداف الدراسة....	9....
6.1. فرضيات الدراسة..	10..
7.1. نموذج الدراسة ...	10
8.1. منهجية الدراسة..	11...
9.1. الدراسة الميدانية....	12...
10.1. مخطط المشروع المقترح..	13..
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.	14.
1.2. المقدمة.....	15..
2.2. مفهوم التسويق الداخلي ...	15..
3.2. مفهوم مبادئ إدارة الوقت.	18..
4.2. العلاقة بين التسويق الداخلي ومبادئ إدارة الوقت	22..
5.2. الخاتمة	24...
قائمة المراجع ...	25...
قائمة الملاحق	29..

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
12	نموذج تبني الذكاء الاصطناعي في المؤسسات العامة	الشكل 1.1
15	أنواع الخدمات العامة المتأثرة بالذكاء الاصطناعي	الشكل 2.1
18	مراحل تأثير الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات	الشكل 1.2
22	مقارنة بين الخدمات التقليدية والخدمات الذكية	الشكل 2.2
27	مخطط دورة تحليل البيانات باستخدام الذكاء الاصطناعي	الشكل 3.2
31	مؤشرات قياس كفاءة الخدمات بعد تطبيق الذكاء الاصطناعي	الشكل 1.3
36	نموذج العلاقة بين رضا المستفيد وتطبيق الذكاء الاصطناعي	الشكل 2.3

الشكل 3.3	تأثير الذكاء الاصطناعي على سرعة الاستجابة في الخدمات العامة	39
الشكل 1.4	تحليل الفجوات قبل وبعد تطبيق الذكاء الاصطناعي	43
الشكل 2.4	توصيات لتطوير الخدمات العامة باستخدام الذكاء الاصطناعي	47

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة:

- 1- افتتاح عام بوضوح أهمية الموضوع
- 2- تحديد الخلفية النظرية أو العملية للموضوع
- 3- عرض المشكلة أو التساؤلات الرئيسية
- 4- أهداف وأهمية الدراسة
- 5- خاتمه 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 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 التبني الفعّال 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

2.2.1 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 فعّال 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 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.

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 .

2.3.1 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 والمستفيدين 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

المقدمة	الوصف	المكون	الرقم توضح أهمية البحث ودوافع اختياره
1	يشمل تعريف الذكاء الاصطناعي، أنواعه، وتطبيقاته في القطاع العام الإطار النظري		2
3	مراجعة الأبحاث المشابهة	الدراسات السابقة	3
4	شرح أدوات الدراسة والعينة وطريقة التحليل	منهجية البحث	4
5	عرض النتائج ومناقشته	تحليل النتائج	5
6	مقترحات لتعزيز استخدام الذكاء الاصطناعي	التوصيات	6
7	الخاتمة		7

تلخيص النتائج وأهمية ال ب

1. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

المقدمة:

1.1

- 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 للمستخدمين، وتطوير آليات صنع القرار في المؤسسات الحكومية

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 المستخدمين 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 المستخدمين

3.2. المتغير التابع

تناولت العديد من الدراسات مفهوم تطوير الخدمات العامة باعتباره متغيراً تابعاً 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 المستخدمين، 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. بينت أن الخدمات العامة القائمة على البيانات المدعومة بالذكاء الاصطناعي ساعدت في تعزيز رضا المستخدمين 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 إيجاباً على رضا المواطنين

ذن، 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 الأتمتة، وأنظمة التوصية.
- (المتغير التابع) تطوير الخدمات العامة: (يتمثل في تحسين جودة الخدمات، تقليل التكاليف، تسريع الإجراءات، رفع رضا المستفيدين، وتعزيز الشفافية

ملخص خلاصة العلاقة:

كلما زاد توظيف الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الحكومية، زادت كفاءة وجودة الخدمات العامة المقدمة، وارتفع مستوى رضا لمستفيدي ن

جدول 1: ملخص الدراسات السابقة المتعلقة بأثر الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات العامة

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

الخاتمة

1.2.

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 لتبني 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، 77-96، 4(35)

الزعيبي، ع. م.، وعبيدات، ن. (2021). دور الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات الحكومية: دراسة تحليلية.

المجلة الأردنية للإدارة العامة، 81(2)، 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، 1(11)

(APA) المراجع نموذج بصيغه

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-

63(2). 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), 516-596

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 البحث)

الطبقة	المحتوى في الدراسة
فلسفة البحث	الفلسفة الوضعيه لانها تعتمد على البيانات الكمية وتحليل النتائج بشكل موضوعي
المنهج البحثي	Inductive (المنهج الاستقرائي التحليلي) •(Analytical)
الاستراتيجي هـ	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: شيخه عبدالله الكيال
جامعة: ميدأوشن – تخصص: الإدارة العامة

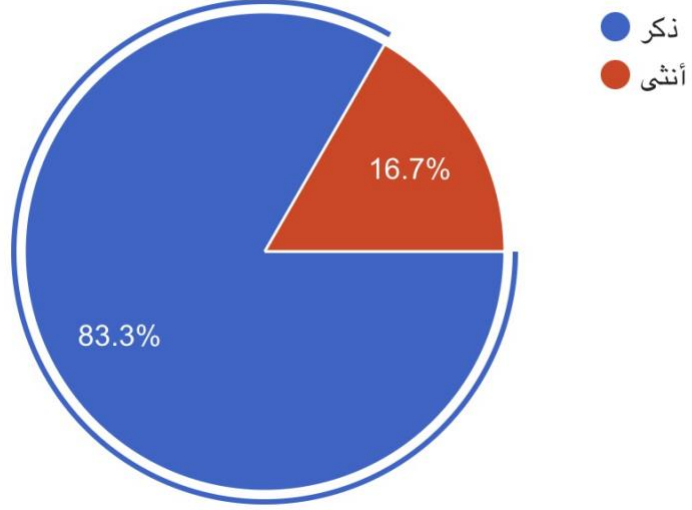
4-الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

المقدمة الإحصائية

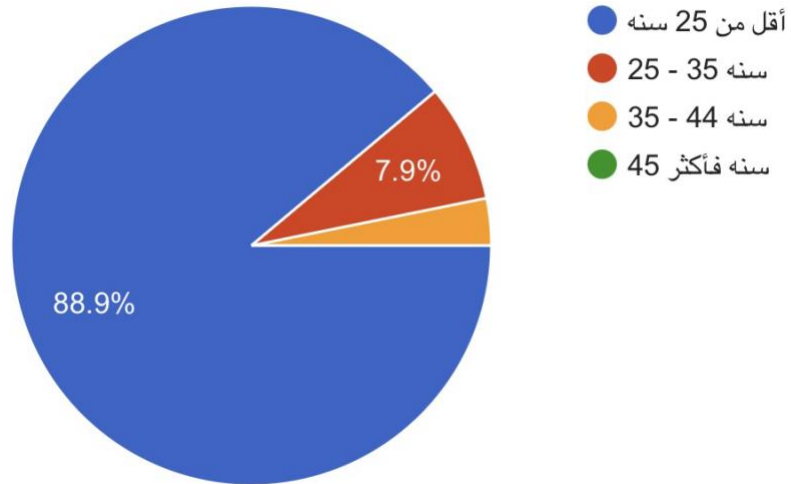
يهدف هذا الجزء إلى عرض الأساليب الإحصائية التي استخدمت في تحليل بيانات الدراسة، والتأكد من صلاحية الأداة المستخدمة (الاستبيان) ودقتها في قياس متغيرات البحث. تم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات، وتشمل التحليلات: الإحصاءات الوصفية، صدق وثبات الاستبيان، اختبار الفرضيات، ومناقشة النتائج وربطها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

توصيف عينة الدراسة (الإحصاءات الوصفية للعينة)

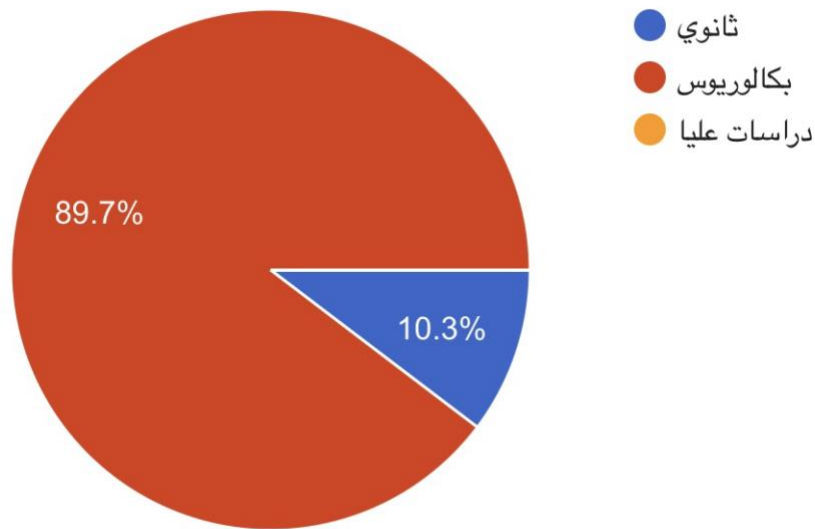
- الجنس
 - ذكر
105 (83.3%)
 - أنثى
21 (16.7%)



الفئة العمرية :



المؤهل العلمي :



اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

أولاً: الصدق المحتوى

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

ثانياً: 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 (٣.٨٥) إلى مستوى مرتفع/متوسط/منخفض من تبني الذكاء الاصطناعي في الجهة.

كما بلغ متوسط متغير جودة الخدمات العامة (٣.٩٢) 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 جودة الخدمة.
- الفرضية 3: الذكاء الاصطناعي يعزز رضا المستخدمين.

النتائج:

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

6 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.

وتُظهر النتائج توافقًا مع أغلب الدراسات السابقة، مما يعزز من موثوقية النتائج، ويشير إلى أهمية مواصلة الاستثمار في تقنيات الذكاء الاصطناعي داخل القطاع العام

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