

الموضوع

أثر استخدام وسائل الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة خدمات التوريد في القطاع
الحكومي " دراسة تطبيقية على وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بالمملكة
العربية السعودية" بمنطقة الرياض

أسم الطالب

(مروة فوزي الحبيب)

الرقم الجامعي

(٢٠٢١٢٠٥٢٥٣)

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

بسم الله الرحمن الرحيم

جدول المحتويات:

	صفحة الغلاف
١	جدول المحتويات
٢	قائمة الأشكال
٣	قائمة الجداول
٤	المقدمة
٥	مشكلة البحث
٧	أهمية البحث
٨	أسئلة البحث
١٠	أهداف البحث
١٠	فرضيات البحث
١١	نموذج البحث
١٢	منهجية البحث
	الدراسة الميدانية
١٣	مخطط المشروع
	الدراسات السابقة والإطار النظري
	المراجع

قائمة الأشكال:

رقم الصفحة	العنوان	رقم الشكل
١١	نموذج البحث	١
١٢	منهجية البحث	٢

قائمة الجداول:

رقم الصفحة	العنوان	رقم الجدول

المقدمة:

لقد أدى التسارع في التطور التقني والتكنولوجي والتغيير إلى بروز الحاجة إلى تطوير آليات الإنتاج في مختلف المنظمات من خلال الاهتمام بالتحليل لبيئة المنظمات الداخلية والخارجية وبهدف وضع رؤى مناسبة للمستقبل، ومن ثم وضع أهداف واستراتيجيات قابلة للتطبيق تتناسب مع إمكانيات المنظمة وأصحاب المصالح.

والذكاء الاصطناعي هو نتاج نظريات الإدراك والتعلم ويرتبط بنظريات المنطق، والاحتمال والحوسبة، وله علاقة وثيقة بطريقة عمل الدماغ الإنساني، الأمر الذي جعل من الذكاء الاصطناعي استراتيجية هامة في المنظمات الحديثة، ومن ثم فإن تفعيل تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المنظمات يساهم في تحسين عمليات التفكير الاستراتيجي وتحسين أداء العاملين بالمنظمة، الأمر الذي من شأنه تحسين جودة المنتجات والخدمات .

وتمثل العمليات الخاصة بإدارة خدمات التوريد عنصراً هاماً في كفاءة وفاعلية المنظمات على اختلاف أحجامها وأنشطتها وأهدافها وطبيعة عملها والتي تتطلب أن تكون هذه الخدمات على درجة عالية من الكفاءة في أداء العمل، حيث أن إدارة خدمات التوريد من أكثر الإدارات تفاعلاً مع بيئتها الداخلية والخارجية؛ وأنها تلعب دوراً في تطوير أداء مختلف المنظمات.

إن إدارة خدمات التوريد من أكثر الإدارات تفاعلاً مع بيئتها الداخلية والخارجية؛ وأنها تلعب دوراً في تطوير أداء مختلف المنظمات، وقد عزز الذكاء الاصطناعي من القدرات الاستراتيجية لمختلف المنظمات، فضلاً عن تحقيق عدد من الفوائد أهمها: توفير الوقت والعمالة وتقليل الأعمال الروتينية، مما يساعد على زيادة الإنتاجية، الرقابة الأفضل على الأعمال التي تتم عبر وسائل تكنولوجيا المعلومات، تبسيط الإجراءات وتقليل النماذج اللازمة لتيسير تدفق العمل في المنظمة، رفع مستوى أداء الخدمات وتحسين جودة الخدمات.

إن إدارة سلسلة التوريد هي حلقة تبدأ وتنتهي مع العميل، فكل المنتجات التامة والمعلومات تتدفق عبر هذه الحلقة، وإدارة سلسلة التوريد يمكن أن تكون مهمة معقدة بسبب الواقع الفعلي. تسهم تكنولوجيا المعلومات وآليات الذكاء الاصطناعي في تحسين الميزة التنافسية للمنظمات التي تقوم بعمليات خدمات التوريد من خلال تأثيرها في المنظمة، حيث أنها تساهم في زيادة التكامل بين أجزاء المنظمة وخلق مخزون معلوماتي يساعد في رفع مستوى كفاءة الجهاز الإداري في الوظائف المتعلقة بمعالجة البيانات.

وتعد وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية من أهم الوزارات السعودية والتي تشكلت بعد ضم وزارة الخدمة المدنية إليها، وفي ظل رؤية المملكة العربية السعودية (، ولأهمية خدمات

التوريد في القطاع الحكومي بشكل عام وفي وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بشكل خاص، جاءت الدراسة من أجل تقييم أثر استخدام وسائل الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة خدمات التوريد في القطاع الحكومي- دراسة تطبيقية على وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

مشكلة البحث:

تواجه كافة المنظمات في العصر الراهن تحديات نتيجة للتطورات العلمية والتقنية السريعة، وأمام تلك التحديات المحتومة أضحت الإدارة التقليدية بمختلف وسائلها عاجزة عن جعل المنظمة قادرة على المنافسة، ومن ثم فهذا الأمر يحتم على هذه المنظمات استخدام كل ما يتاح لها من أساليب تقنية وإدارية معاصرة تمكنها من منافسة المنظمات الأخرى وقد أشارت دراسة (الحوامدة، عبد المنعم، 2018) أن نجاح المنظمات يعتمد على توفر الجودة في الخدمات التي تقدمها، كما أوضحت دراسة (Huang & Rust, 2021)، أنه يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي الميكانيكي لجمع البيانات وتحليل العمليات في الأسواق وأنه يتم استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي لفهم احتياجات ورغبات العملاء، وتحسين جودة الخدمات وزيادة الإنتاجية وأن الذكاء الاصطناعي يكتسب أهمية في التسويق حالياً، نظراً لزيادة قوة الحوسبة، وتوافر البيانات الضخمة.

وقد أشارت دراسة (Kitsios, Kamariotou, 2021) إلى أن أدوات الذكاء الاصطناعي كان لها دوراً كبيراً في العديد من التطورات الاستراتيجية داخل مختلف المنظمات، كما أوضحت دراسة (Stone & Aravopoulou, 2020) أن تفعيل تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المنظمات يساهم في تحسين عمليات التفكير الاستراتيجي وتحسين أداء العاملين بالمنظمة، الأمر الذي من شأنه تحسين جودة المنتجات والخدمات.

ويشهد العالم ثورة علمية وتقنية واسعة النطاق تنسم بالإيقاع السريع؛ وتمثل العمليات الخاصة بإدارة خدمات التوريد عنصراً هاماً في كفاءة وفاعلية المنظمات على اختلاف أحجامها وأنشطتها وأهدافها وطبيعة عملها، والتي تتطلب أن تكون هذه الخدمات على درجة عالية من الكفاءة في أداء العمل (Johnson, & Scholes, 2016, P:198)، حيث تم التأكيد على أن إدارة خدمات التوريد من أكثر الإدارات تفاعلاً مع بيئتها الداخلية والخارجية؛ وأنها تلعب دوراً في تطوير أداء مختلف المنظمات.

كما أوضحت دراسة (Sujata, et al, 2019, 706) أن العديد من المنظمات الرائدة تعيد النظر في الخطط الاستراتيجية المطبقة فيها لمحاولة تحقيق التكامل الاستراتيجي وتحسين الخدمات وتطوير أدوات الإنتاج في المنظمات جراء تطبيق أدوات الذكاء الاصطناعي بفعالية، وتعمل المملكة العربية السعودية على الاستفادة من موقعها الجغرافي، فهي تخطط لتصبح مركز لسلاسل الإمداد الرئيس للشركات العالمية.

وتقوم المملكة حالياً بإنشاء العديد من المناطق الاقتصادية لإيجاد بيئة جاذبة للمستثمرين، كما تعمل المملكة العربية السعودية على تطوير أكثر من 40 مجموعة صناعية واقتصادية، بالإضافة إلى خمس مناطق اقتصادية متخصصة في قطاعات مثل التصنيع والتكنولوجيا الحيوية والحوسبة السحابية (<https://arabic.fourwinds-ksa.com>)، وقد توجت المملكة العربية السعودية بالترتيب الثاني على مستوى العالم في الوعي المجتمعي بالذكاء الاصطناعي وفقاً لتقرير مؤشر الذكاء الاصطناعي بنسخته السادسة الصادر عن جامعة ستانفورد الأمريكية (Artificial Intelligence Index Report, 2023)؛

أهمية البحث:

أولاً: الأهمية النظرية

- قلة الدراسات والبحوث – في حدود علم الباحثة- التي تناولت أثر استخدام وسائل الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة خدمات التوريد في القطاع الحكومي.
- تمثل الدراسة إثراء للمكتبات العربية عامة والسعودية خاصة فيما يتعلق بموضوع أثر استخدام وسائل الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة خدمات التوريد في القطاع الحكومي، حيث لاتزال بعض المكتبات العربية تنفقر إلى المعلومات في موضوع الذكاء الاصطناعي وتأثيره على أداء العاملين وتطوير الأعمال في المنظمات.
- إن التطبيقات الحديثة لتقنيات المعلومات تتجه نحو استخدام قدرات الذكاء الاصطناعي في مجالات الدعم الأساسية للإدارة وبصورة خاصة في دعم عمليات تحسين أداء العاملين وتطوير مهاراتهم.
- حادثة هذه الدراسة وإمكانية إفادتها للمنظمات لأن معظم المنظمات في أمس الحاجة لمثل هذه الأنظمة والتطبيقات التي تدعم وتساند تحسين تطوير الخدمات وتحسين جودتها، وبالتالي تمكن هذه المنظمات من الاستفادة من نتائجها.

ثانياً: الأهمية التطبيقية

- معرفة أثر استخدام وسائل الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة خدمات التوريد في القطاع الحكومي.
- الاستفادة من نتائج وتوصيات الدراسة في التعامل مع التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي، من أجل الارتقاء بمستوى الخدمات والمنتجات.
- يمكن اعتبار الدراسة نقطة انطلاق لمزيد من الدراسات المستقبلية فيما يتعلق بموضوعها.
- تتضح الأهمية الميدانية لهذه الدراسة من خلال الكشف عن أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تطوير خدمات التوريد في المنظمات الحكومية بشكل عام وفي وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بشكل خاص.

أسئلة البحث:

لأهمية الذكاء الاصطناعي في تحسين وتطوير خدمات التوريد في المملكة العربية السعودية،
يمكن تحديد مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس ي التالي: ما أثر استخدام وسائل الذكاء
الاصطناعي على تحسين جودة خدمات التوريد في وزارة الموارد البشرية والتنمية
الاجتماعية؟، ويتفرع من هذا التساؤل التساؤلات الفرعية الآتية:

- ما تأثير الذكاء الاصطناعي بتطبيقاته المختلفة على جودة خدمات التوريد داخل الوزارة؟
- ما هي الآليات المقترحة لتطوير استخدام الذكاء الاصطناعي في الوزارة؟
- ما المعوقات التي تؤثر بشكل سلبي على جودة خدمات التوريد داخل الوزارة؟
- ما هي السبل والبرامج المتوفرة لدعم فاعلية جودة الخدمات في الوزارة؟

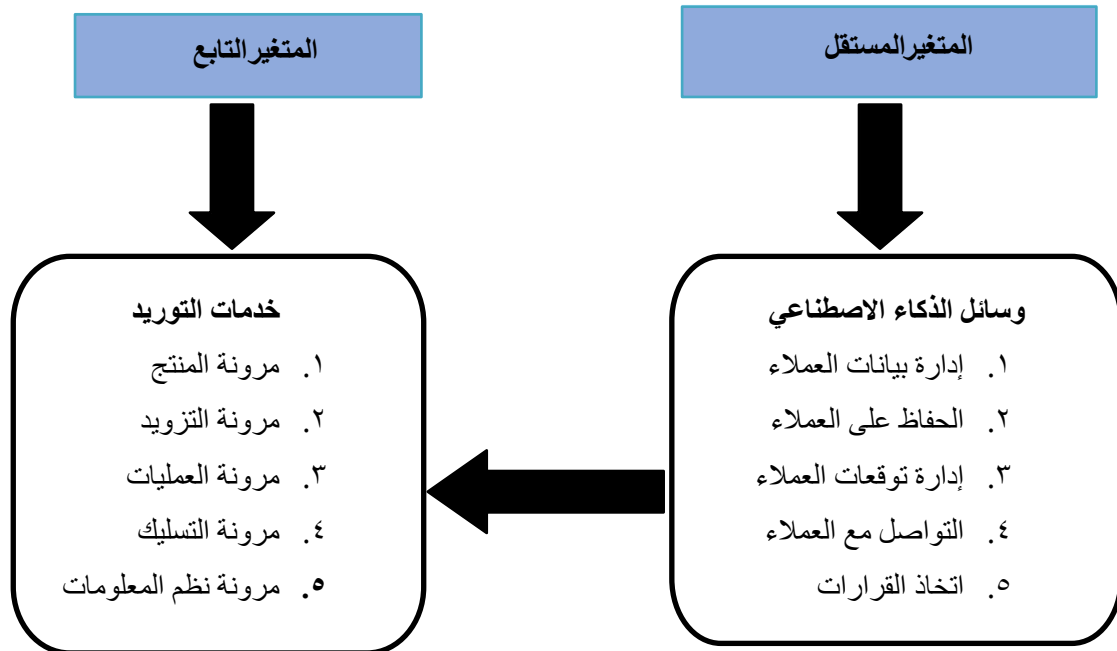
أهداف البحث:

١. تحديد أثر استخدام وسائل الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة خدمات التوريد في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
٢. تحديد الآليات المقترحة لتطوير استخدام الذكاء الاصطناعي في وزارة.
٣. تحديد المعوقات التي تؤثر بشكل سلبي على جودة خدمات التوريد داخل الوزارة.
٤. تحديد السبل والبرامج المتوفرة لدعم جودة خدمات التوريد داخل الوزارة.
٥. تقديم توصيات ومقترحات عن تأثير الذكاء الاصطناعي على جودة خدمات التوريد داخل الوزارة.

فرضيات البحث:

- توجد علاقة دالة إحصائياً بين استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتحسن خدمات التوريد في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
- توجد فروق دالة إحصائياً بين أداء العاملين في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية طبقاً لاختلاف (النوع- سنوات الخبرة - عدد الدورات في مجال التوريد - معدل استخدام العاملين لبرامج الحاسب الآلي).
- توجد علاقة دالة إحصائياً بين بعض المعوقات داخل وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية وبين استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي.
- توجد علاقة دالة إحصائياً بين بعض المعوقات داخل وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية ومستوى خدمات التوريد.

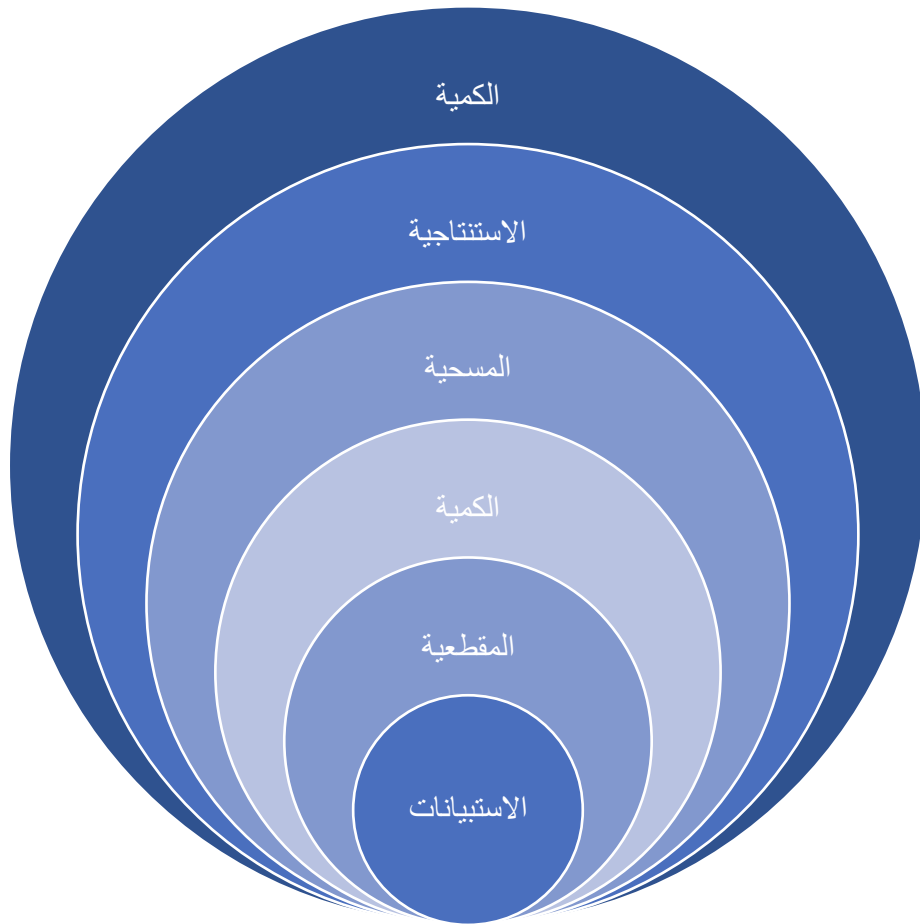
نموذج البحث:



الشكل (١) النموذج المقترح للعلاقة بين متغيرات البحث

منهجية البحث:

"تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي؛ لأنه المنهج الملائم لطبيعة هذه الدراسة وأهدافها وأسئلتها، وذكر تيسير (2022) أن هذا المنهج يعتبر أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة محددة، وتصويرها كمياً وذلك عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة أو المشكلة، وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة المطلوبة.



الشكل (٢)

الدراسة الميدانية:

مخطط المشروع:



الدراسات السابقة السابقة والإطار النظري:

المراجع:

- الحسين، خلف (2019). الفرص والتحديات التي تواجهها جامعة تبوك في ظل مشروع نيوم: دراسة ميدانية من وجهة نظر الطلاب وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة. دراسات في التعليم العالي. جامعة أسيوط. مركز تطوير التعليم الجامعي.، ع 122، 15-52
- تيسير، محمد (2022). ملخص مناهج البحث العلمي، المؤسسة العربية للعلوم ونشر الأبحاث
- الحوامدة، ثروت عمد، عبد المنعم، إسامة (2018). أثر الذكاء الاصطناعي في خلق التفكير الاستراتيجي الصحيح للقيادات الريادية لمنظمات الأعمال للوصول لقيمة المضافة لعماليها الاستراتيجية - نموذج مقترح، جامعة جرش.
- صالح، فاتن عبد الله (2019). أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرارات، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- عجام، إبراهيم محمد حسن (2018). الذكاء الاصطناعي وانعكاساته على المنظمات عالية الأداء: دراسة استطلاعية في وزارة العلوم والتكنولوجيا، مجلة الإدارة والاقتصاد، المجلد 41، العدد 115، الجامعة المستنصرية، العراق.
- عفيفي، جهاد أحمد (2014). الذكاء الاصطناعي والأنظمة الخبيرة، الطبعة الأولى، دار أمجد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- اللوزي، موسى (2012). الذكاء الاصطناعي في الأعمال، بحث قدم المؤتمر السنوي الحادي عشر ذكاء الأعمال واقتصاد المعرفة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة، عمان، الأردن.
- المركز الإعلامي للرؤية (2016). رؤية المملكة العربية السعودية