

**Final Project 1**  
Code: MGM 496-PMG496  
**Project Template**

Faculty of Management  
Midocean University

## أثر الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات الإدارية

أسم الطالب  
ربي شريف

مشروع تخرج- 1  
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف  
د. عبدالرحيم نادر  
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي الثاني - ٢٠٢٥

## جدول المحتويات

|   |                                                  |
|---|--------------------------------------------------|
| 3 | 1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة             |
| 4 | 1.1. المقدمة:                                    |
| 4 | 1.2. مشكلة الدراسة                               |
| 4 | 1.2.1. فجوات على المستوى النظري                  |
| 4 | 1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي                |
| 5 | 1.3. أهمية الدراسة                               |
| 5 | 1.3.1. على المستوى النظري:                       |
| 5 | 1.3.2. على المستوى التطبيقي:                     |
| 5 | 1.4. أسئلة الدراسة                               |
| 5 | 1.5. أهداف الدراسة                               |
| 6 | 1.6. فرضيات الدراسة                              |
| 6 | 1.7. نموذج الدراسة                               |
| 6 | 1.8. منهجية الدراسة                              |
| 6 | 1.9. الدراسة الميدانية                           |
| 6 | 1.10. مخطط المشروع المقترح                       |
| 7 | 2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة                |
| 7 | 2.1. المقدمة:                                    |
| 7 | 2.2. المتغير المستقل                             |
| 7 | 2.3. المتغير التابع                              |
| 7 | 2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع |
| 8 | 2.5. الخاتمة                                     |
| 8 | قائمة المراجع                                    |

## 1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

## 1.1. المقدمة:

يشهد العالم تطورًا تقنيًا متسارعًا أسهم في إحداث تحولات كبيرة في بيئة العمل الإداري، وكان من أبرز تلك التطورات دخول الذكاء الاصطناعي كأداة فعالة في تحسين وتطوير الخدمات الإدارية. حيث أصبح بإمكان المؤسسات استخدام الأنظمة الذكية لأداء المهام المتكررة وتحليل البيانات واتخاذ قرارات مدروسة، ما أدى إلى رفع كفاءة الأداء وتقليل التكاليف. وتبرز الحاجة إلى دراسة مدى تأثير هذه التقنيات الحديثة على جودة وكفاءة الخدمات الإدارية، في ظل تسارع التحول الرقمي في المؤسسات المختلفة.

## 1.2. مشكلة الدراسة

رغم التوجه المتزايد نحو استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي، إلا أن مدى تأثيرها الفعلي في تطوير الخدمات الإدارية لا يزال غير واضح بالشكل الكافي في بعض المؤسسات. ومن هنا تنبع مشكلة الدراسة التي تتمثل في: "ما أثر الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات الإدارية؟"

### 1.2.1. فجوات على المستوى النظري

رغم التقدم الملحوظ في مجال الذكاء الاصطناعي وتزايد استخدامه في القطاعات المختلفة، إلا أن هناك فجوة واضحة على المستوى النظري تتمثل في محدودية الدراسات التي تناولت بشكل مباشر العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وتطوير الخدمات الإدارية، خاصة في السياق العربي. فمعظم الأدبيات تركز على الأبعاد التقنية أو الاقتصادية للذكاء الاصطناعي، بينما يظل البعد الإداري والتنظيمي بحاجة إلى مزيد من التعمق والتحليل العلمي. هذا النقص في الدراسات يعيق بناء إطار نظري شامل يمكن أن يُعتمد عليه في صياغة سياسات واستراتيجيات قائمة على الذكاء الاصطناعي في بيئات العمل الإداري.

### 1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

أما على المستوى التطبيقي، فتتمثل الفجوة في أن العديد من المؤسسات الإدارية تمتلك البنية التحتية اللازمة لبنى تقنيات الذكاء الاصطناعي، لكنها لا تزال تعاني من ضعف في التطبيق الفعلي لها. ويعود ذلك إلى عدة عوامل من بينها: ضعف التأهيل البشري، وقلة الوعي بمزايا هذه التقنيات، وعدم وجود سياسات تنظيمية واضحة لتكامل الذكاء الاصطناعي مع الإجراءات الإدارية. وبالتالي، تبرز الحاجة إلى دراسات ميدانية تحليلية تساعد في كشف هذه التحديات وتحويل التوجهات التقنية إلى واقع إداري فعال يسهم في رفع جودة وكفاءة الخدمات

ينتهي هذا الجزء بالسؤال الرئيسي

### 1.3. أهمية الدراسة

#### 1.3.1. على المستوى النظري:

- أهمية نظرية: تساهم الدراسة في تعزيز الفهم الأكاديمي لمفاهيم الذكاء الاصطناعي وعلاقته بالإدارة، وتعد مرجعًا علميًا في مجال الإدارة العامة.

#### 1.3.2. على المستوى التطبيقي:

- أهمية تطبيقية: تمكّن الجهات الإدارية من الاستفادة من نتائج الدراسة في تحسين مستوى الخدمات وتسهيل اتخاذ القرار عند تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي.

### 1.4. أسئلة الدراسة

1. ما مدى استخدام الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإدارية؟
2. ما أثر الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة وكفاءة الخدمات؟
3. ما التحديات التي تواجه تطبيق الذكاء الاصطناعي في الإدارة؟

### 1.5. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى:

1. التعرف على مدى توظيف الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الإدارية.
2. قياس أثر الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات الإدارية.

3. التعرف على أبرز التحديات التي تواجه تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في الإدارة.

## 1.6. فرضيات الدراسة

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة الخدمات الإدارية.

2. توجد علاقة بين تطبيق الذكاء الاصطناعي وتقليل الأخطاء الإدارية.

3. توجد علاقة بين الذكاء الاصطناعي وزيادة رضا المستخدمين.

## 1.7. نموذج الدراسة

## 1.8. منهجية الدراسة

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام أدوات جمع البيانات مثل الاستبيان وتحليل النتائج باستخدام البرامج الإحصائية.

## 1.9. الدراسة الميدانية

## 1.10. مخطط المشروع المقترح

## 2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

### 2.1. المقدمة:

يُعتبر الذكاء الاصطناعي من أهم التقنيات الحديثة التي أثرت بشكل كبير على مختلف المجالات، ومنها المجال الإداري. يهدف هذا الفصل إلى استعراض الدراسات السابقة التي تناولت تأثير الذكاء الاصطناعي في تحسين وتطوير الخدمات الإدارية، مع التركيز على المتغيرات الأساسية للدراسة.

### 2.2. المتغير المستقل

المتغير المستقل في هذه الدراسة هو الذكاء الاصطناعي، ويشمل جميع الأنظمة والتقنيات الذكية التي تعتمد على الحوسبة والبيانات لتحليل المعلومات واتخاذ القرارات بشكل آلي. مثال على مكونات الذكاء الاصطناعي المستخدمة في الخدمات الإدارية: التعلم الآلي، تحليل البيانات الضخمة، أنظمة الدعم الذكي، وأتمتة الإجراءات.

### 2.3. المتغير التابع

المتغير التابع هو تطوير الخدمات الإدارية، والذي يتجسد في تحسين كفاءة وفعالية العمليات الإدارية، جودة الخدمات المقدمة، سرعة إنجاز الأعمال، ودقة اتخاذ القرارات الإدارية.

### 2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

أظهرت العديد من الدراسات أن هناك علاقة إيجابية بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتطوير الخدمات الإدارية، حيث يؤدي استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي إلى:

- زيادة سرعة إنجاز الإجراءات الإدارية.
- تحسين دقة وموثوقية البيانات المستخدمة في اتخاذ القرارات.

- تقليل الأخطاء البشرية وتحسين جودة الخدمات.
- تعزيز رضا العملاء والموظفين من خلال خدمات أكثر مرونة واستجابة.

## 2.5. الخاتمة

توصلت الدراسات السابقة إلى أن الذكاء الاصطناعي يلعب دورًا مهمًا في تطوير الخدمات الإدارية، كما أن الاستثمار في تطبيقاته يساهم في رفع كفاءة الأداء الإداري وتحقيق أهداف المؤسسات بشكل أفضل. ومن هنا، تظهر أهمية استمرار البحث والتطوير في هذا المجال لتوظيف الذكاء الاصطناعي بشكل أكثر فعالية.

## قائمة المراجع

1. العتيبي، أحمد (2021). "تأثير الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء الإداري"، مجلة العلوم الإدارية، العدد 12، ص 45-67.
2. محمد، ليلي (2020). "الذكاء الاصطناعي وتطوير الخدمات الحكومية"، المؤتمر الدولي لتقنيات المعلومات، القاهرة، مصر.
3. Smith, J. (2019). "Artificial Intelligence in Administrative Services," Journal of Management Studies, Vol. 55, No. 4, pp. 345-360.
4. Ministry of Education (2022). "Annual Report on AI Applications in Education," Riyadh, Saudi Arabia