

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

أثر الذكاء الاصطناعي التوليدي في تحسين تجربة المستفيد من الخدمات الحكومية الرقمية في المملكة العربية السعودية

أسم الطالب
شهد احمد قوجة

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د.

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2026- الفصل الثالث

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة:	4
1.2. مشكلة الدراسة	5
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	5
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	6
1.5. أهداف الدراسة	6
1.6. فرضيات الدراسة	6
1.7. نموذج الدراسة	6
1.8. منهجية الدراسة	7
1.9. الدراسة الميدانية	7
1.10. مخطط المشروع المقترح	7
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	8
2.1. المقدمة:	9
2.2. المتغير المستقل	9
2.3. المتغير التابع	9
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	9
2.5. الخاتمة	10
قائمة المراجع	10

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

يشهد العالم في السنوات الأخيرة تطورًا متسارعًا في تقنيات الذكاء الاصطناعي، ولا سيما الذكاء الاصطناعي التوليدي، الذي أصبح من أبرز التقنيات الحديثة المستخدمة في تطوير الخدمات الرقمية. ويتميز هذا النوع من الذكاء الاصطناعي بقدرته على فهم استفسارات المستخدمين، وإنتاج إجابات ونصوص ومحتوى بصورة تحاكي التفاعل البشري، مما جعله محل اهتمام العديد من الحكومات والمؤسسات حول العالم.

وفي المملكة العربية السعودية، يمثل التحول الرقمي أحد أهم مستهدفات رؤية المملكة 2030، حيث تعمل الجهات الحكومية على توظيف التقنيات الحديثة لتحسين جودة الخدمات ورفع كفاءة الأداء وتعزيز تجربة المستفيد. ومن أبرز هذه التقنيات استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي في خدمات الدعم الإلكتروني، وروبوتات المحادثة، والمساعدات الافتراضية، بهدف توفير خدمات أكثر سرعة ودقة وتفاعلاً مع احتياجات المستفيدين.

ورغم التوسع في تطبيقات الذكاء الاصطناعي التوليدي، إلا أن نجاح هذه التقنيات لا يعتمد فقط على توفرها، بل يرتبط بمدى قدرتها على تحسين تجربة المستفيد من خلال تقديم معلومات دقيقة، وسرعة الاستجابة، وسهولة الاستخدام، وبناء الثقة في الخدمات الرقمية. كما أن استخدام هذه التقنية يواجه عدداً من التحديات، مثل ضمان دقة المعلومات، وحماية خصوصية البيانات، وتحقيق التوازن بين الاعتماد على الأنظمة الذكية والتدخل البشري عند الحاجة.

ومن هذا المنطلق، يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر الذكاء الاصطناعي التوليدي في تحسين تجربة المستفيد من الخدمات الحكومية الرقمية في المملكة العربية السعودية، من خلال التعرف على طبيعة العلاقة بين استخدام هذه التقنية ومستوى رضا المستفيدين وجودة تجربتهم، بما يساهم في تقديم توصيات تساعد الجهات الحكومية على تطوير خدماتها الرقمية وتعزيز جودة تجربة المستخدم.

1.2. مشكلة الدراسة

تشهد الجهات الحكومية في المملكة العربية السعودية توسعاً متزايداً في استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي التوليدي ضمن خدماتها الرقمية، بهدف تحسين تجربة المستفيد ورفع كفاءة تقديم الخدمات. إلا أن هذا التوسع يثير تساؤلات حول مدى قدرة هذه التطبيقات على تحقيق تجربة استخدام إيجابية، خاصة فيما يتعلق بسرعة الاستجابة، ودقة المعلومات، وسهولة الاستخدام، ورضا المستفيدين.

وعلى الرغم من الاهتمام المتزايد بالذكاء الاصطناعي التوليدي، إلا أن الدراسات التي تناولت أثره في تحسين تجربة المستفيد في البيئة الحكومية السعودية لا تزال محدودة، مما يبرز الحاجة إلى إجراء دراسة تساهم في سد هذه الفجوة العلمية والتطبيقية.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تناولت العديد من الدراسات موضوعات الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي وجودة الخدمات الإلكترونية، إلا أن معظمها ركز على الذكاء الاصطناعي بصورة عامة أو على تطبيقاته في القطاع الخاص. كما أن الدراسات التي

تناولت الذكاء الاصطناعي التوليدي وعلاقته بتجربة المستفيد في الخدمات الحكومية الرقمية ما زالت محدودة، خاصة في البيئة السعودية، مما يبرز الحاجة إلى دراسة هذه العلاقة بصورة أكثر شمولاً.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

تسعى الجهات الحكومية السعودية إلى توسيع استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي التوليدي ضمن منصات الرقمية، إلا أن هناك محدودية في الدراسات التطبيقية التي تقيس أثر هذه التطبيقات على تجربة المستفيد بشكل مباشر. كما أن أغلب عمليات التقييم تركز على مؤشرات الأداء التشغيلية، مثل سرعة إنجاز الخدمة، دون دراسة كافية لرضا المستفيد وجودة تجربته عند استخدام هذه التقنيات. لذلك، تأتي هذه الدراسة لتقديم نتائج يمكن الاستفادة منها في تطوير الخدمات الحكومية الرقمية.

السؤال الرئيس:

ما أثر استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي في تحسين تجربة المستفيد من الخدمات الحكومية الرقمية في المملكة العربية السعودية؟

1.3. أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من الاهتمام المتزايد بتطبيقات الذكاء الاصطناعي التوليدي ودوره في تطوير الخدمات الحكومية الرقمية، في ظل التوجه نحو التحول الرقمي وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030. ويُعد تحسين تجربة المستفيد من أهم المؤشرات التي تسعى الجهات الحكومية إلى تعزيزها من خلال توفير التقنيات الحديثة في تقديم خدمات أكثر كفاءة وسرعة وجودة. كما تكتسب الدراسة أهميتها من حداثة موضوعها، والحاجة إلى فهم أثر استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي في تحسين تجربة المستفيد، بما يساهم في دعم صناع القرار، وتطوير الخدمات الحكومية الرقمية، وإثراء المعرفة العلمية في هذا المجال.

1.3.1. على المستوى النظري:

إثراء الأدبيات العربية المتعلقة بالذكاء الاصطناعي التوليدي في الخدمات الحكومية.

توضيح العلاقة بين استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي وتجربة المستفيد.

توفير مرجع علمي يمكن الاستفادة منه في الدراسات المستقبلية.

دعم البحوث المتعلقة بالتحول الرقمي والابتكار الحكومي.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

.مساعدة الجهات الحكومية على تطوير تطبيقات الذكاء الاصطناعي التوليدي
.تحسين تجربة المستفيد ورفع مستوى رضاه عن الخدمات الرقمية
.دعم صناع القرار في تطوير الخدمات الحكومية الرقمية
.المساهمة في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030 في مجال الحكومة الرقمية
.تقديم توصيات عملية لتعزيز جودة الخدمات الرقمية ورفع كفاءتها

1.4. أسئلة الدراسة

ينطلق البحث من السؤال الرئيس الآتي:

ما أثر استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي في تحسين تجربة المستفيد من الخدمات الحكومية الرقمية في المملكة العربية السعودية؟

ويتفرع منه الأسئلة الآتية:

1. ما مدى استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي التوليدي في الخدمات الحكومية الرقمية بالمملكة العربية السعودية؟
2. ما مستوى تجربة المستفيد عند استخدام الخدمات الحكومية المدعومة بالذكاء الاصطناعي التوليدي؟
3. ما أثر سرعة استجابة تطبيقات الذكاء الاصطناعي التوليدي في تحسين تجربة المستفيد؟
4. ما أثر دقة المعلومات التي يقدمها الذكاء الاصطناعي التوليدي في تحسين تجربة المستفيد؟
5. ما أثر سهولة استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي التوليدي في تحسين تجربة المستفيد؟

1.5. أهداف الدراسة

دراسة أثر استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي في تحسين تجربة المستفيد من الخدمات الحكومية الرقمية في المملكة العربية السعودية.

الأهداف الفرعية:

- التعرف على واقع استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي في الخدمات الحكومية الرقمية.
- قياس مستوى تجربة المستفيد عند استخدام الخدمات الحكومية الرقمية.
- دراسة أثر سرعة الاستجابة في تحسين تجربة المستفيد.
- دراسة أثر دقة المعلومات في تحسين تجربة المستفيد.
- دراسة أثر سهولة استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي التوليدي في تحسين تجربة المستفيد.
- تقديم توصيات تسهم في تطوير الخدمات الحكومية الرقمية باستخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي.

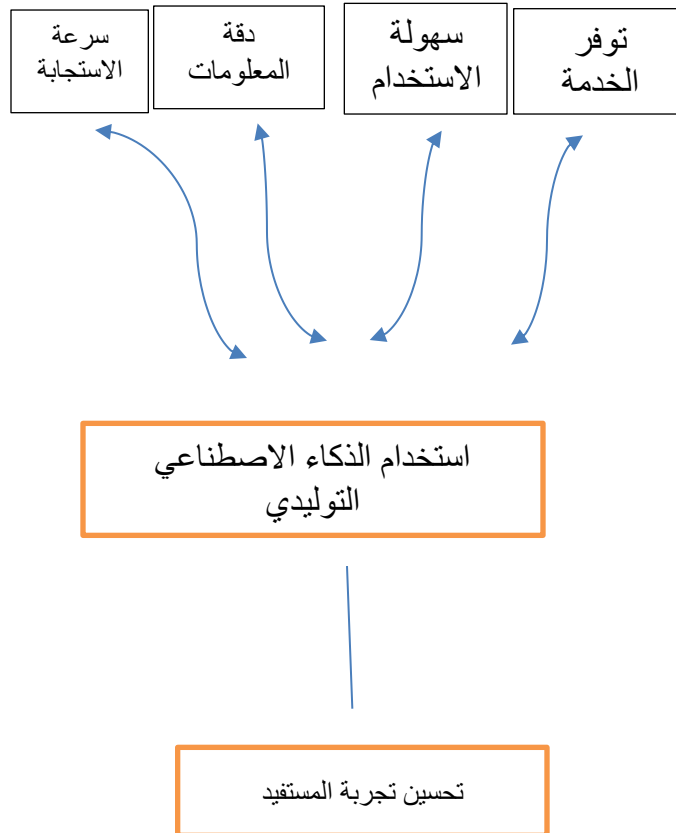
1.6. فرضيات الدراسة

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي في تحسين تجربة المستفيد من الخدمات الحكومية الرقمية بالمملكة العربية السعودية.

الفرضيات الفرعية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسرعة الاستجابة على تحسين تجربة المستخدم.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدقة المعلومات على تحسين تجربة المستخدم.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسهولة الاستخدام على تحسين تجربة المستخدم.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوافر الخدمة على مدار الساعة على تحسين تجربة المستخدم.

1.7. نموذج الدراسة



1.8. منهجية الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لكونه المنهج الأنسب لدراسة أثر استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي في تحسين تجربة المستفيد من الخدمات الحكومية الرقمية. ويهدف هذا المنهج إلى وصف الظاهرة محل الدراسة وتحليل العلاقة بين متغيراتها من خلال جمع البيانات من أفراد عينة الدراسة باستخدام الاستبانة، ثم تحليلها إحصائيًا للوصول إلى نتائج تساعد في الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

1.9. الدراسة الميدانية

سُجِرت الدراسة الميدانية على عينة من مستخدمي المنصات الحكومية الرقمية في المملكة العربية السعودية، باعتبارهم الفئة المستهدفة للدراسة. وسيتم جمع البيانات باستخدام استبانة إلكترونية توزع على أفراد العينة، وذلك لقياس آرائهم حول أثر استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي في تحسين تجربة المستفيد من الخدمات الحكومية الرقمية. كما سٌحُلل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للوصول إلى النتائج والتوصيات.

1.10. مخطط المشروع المقترح

المحتوى	الفصل
الإطار العام للدراسة (المقدمة، مشكلة الدراسة، الأهمية، الأسئلة، الأهداف، الفرضيات، النموذج، المنهجية).	الفصل الاول
الإطار النظري والدراسات السابقة المتعلقة بالذكاء الاصطناعي التوليدي وتجربة المستفيد.	الفصل الثاني

الفصل الثالث	منهجية الدراسة، مجتمع الدراسة، العينة، أداة الدراسة، وإجراءات جمع البيانات.
الفصل الرابع	تحليل البيانات، اختبار الفرضيات، ومناقشة النتائج
الفصل الخامس	النتائج، التوصيات، المقترحات، والمراجع والملاحق

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

يتناول هذا الفصل الدراسات السابقة والأدبيات العلمية المرتبطة بموضوع البحث، وذلك بهدف تكوين إطار نظري يوضح المفاهيم الرئيسية المتعلقة بالذكاء الاصطناعي التوليدي وتجربة المستفيد في الخدمات الحكومية الرقمية، بالإضافة إلى استعراض أبرز الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت هذا المجال. ويسهم استعراض هذه الدراسات في التعرف على أبرز النتائج التي توصل إليها الباحثون، وتحديد أوجه الاتفاق والاختلاف بينها، واستخلاص الفجوات البحثية التي يسعى البحث الحالي إلى معالجتها. كما يساعد هذا الفصل في بناء الأساس العلمي للدراسة الحالية، وتفسير العلاقة بين متغيراتها، بما يدعم تحليل النتائج ومناقشتها في الفصول اللاحقة.

2.2. المتغير المستقل

الذكاء الاصطناعي التوليدي:

يعد الذكاء الاصطناعي التوليدي أحد أحدث تطبيقات الذكاء الاصطناعي، ويتميز بقدرته على إنتاج المحتوى والإجابة عن الاستفسارات وتحليل المعلومات بطريقة تحاكي التفكير البشري. وقد أصبح استخدامه يتوسع في العديد من القطاعات، بما في ذلك القطاع الحكومي، بهدف تحسين جودة الخدمات الرقمية ورفع كفاءة تقديمها.

وفي الخدمات الحكومية الرقمية، يُستخدم الذكاء الاصطناعي التوليدي في روبوتات المحادثة، والمساعدات الافتراضية، والإجابة عن استفسارات المستفيدين، وتقديم المعلومات بشكل فوري، مما يسهم في تسريع إنجاز الخدمات وتقليل الجهد المبذول من قبل المستفيد والجهة الحكومية.

ويعتمد البحث الحالي على اعتبار الذكاء الاصطناعي التوليدي متغيراً مستقلاً، يتم قياسه من خلال عدد من الأبعاد، وهي: سرعة الاستجابة، ودقة المعلومات، وسهولة الاستخدام، وتوفر الخدمة.

2.3. المتغير التابع

تحسين تجربة المستفيد :

يعد تجربة المستفيد من أهم المؤشرات المستخدمة لقياس جودة الخدمات الحكومية الرقمية، حيث تعكس مدى رضا المستفيد عن الخدمات المقدمة وسهولة الحصول عليها وجودة التفاعل مع المنصة الرقمية.

وتتأثر تجربة المستفيد بعدة عوامل، من أبرزها سرعة الحصول على الخدمة، وسهولة استخدام المنصة، ودقة المعلومات المقدمة، والاستجابة الفورية للاستفسارات. وكلما تحسنت هذه العوامل، ارتفع مستوى رضا المستفيد، وأصبح أكثر رغبة في استخدام الخدمات الحكومية الرقمية مستقبلاً.

وفي هذه الدراسة، يمثل تحسين تجربة المستفيد المتغير التابع الذي يتأثر باستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي التوليدي في الخدمات الحكومية الرقمية.

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

تشير الأدبيات إلى وجود علاقة إيجابية بين استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي وتحسين تجربة المستفيد في الخدمات الرقمية. إذ يسهم الذكاء الاصطناعي في تقديم استجابات سريعة، وتوفير معلومات دقيقة، وتسهيل الوصول إلى الخدمات، مما ينعكس على رضا المستفيد وجودة تجربته.

كما أن توظيف الذكاء الاصطناعي التوليدي في الخدمات الحكومية يساعد على تقليل وقت الانتظار، وتحسين التواصل مع المستفيدين، وتقديم خدمات أكثر كفاءة ومرونة، وهو ما يعزز تجربة المستخدم ويرفع مستوى رضاه عن الخدمات الحكومية الرقمية. وبناءً على ذلك، تفترض الدراسة الحالية وجود أثر إيجابي لاستخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي في تحسين تجربة المستفيد من الخدمات الحكومية الرقمية.

2.5. الخاتمة

استعرض هذا الفصل الإطار النظري للدراسة من خلال تناول مفهوم الذكاء الاصطناعي التوليدي بوصفه المتغير المستقل، ومفهوم تحسين تجربة المستفيد باعتباره المتغير التابع، بالإضافة إلى توضيح العلاقة بينهما في ضوء الأدبيات العلمية. وقد بينت المراجعة النظرية أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي التوليدي أصبحت من أهم التقنيات التي تعتمد عليها الجهات الحكومية في تطوير خدماتها الرقمية، لما لها من دور في تحسين جودة الخدمات وسرعة تقديمها وتعزيز تجربة المستفيد. وبشكل هذا الإطار النظري الأساس العلمي الذي ستعتمد عليه الدراسة في اختبار الفرضيات وتحليل النتائج في الفصول اللاحقة استعرض هذا الفصل الإطار النظري للدراسة من خلال تناول مفهوم الذكاء الاصطناعي التوليدي بوصفه المتغير المستقل، ومفهوم تحسين تجربة المستفيد باعتباره المتغير التابع، بالإضافة إلى توضيح العلاقة بينهما في ضوء الأدبيات العلمية. وقد بينت المراجعة النظرية أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي التوليدي أصبحت من أهم التقنيات التي تعتمد عليها الجهات الحكومية في تطوير خدماتها الرقمية، لما لها من دور في تحسين جودة الخدمات وسرعة تقديمها وتعزيز تجربة المستفيد. وبشكل هذا الإطار النظري الأساس العلمي الذي ستعتمد عليه الدراسة في اختبار الفرضيات وتحليل النتائج في الفصول اللاحقة.

قائمة المراجع

1. Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance .of information technology. MIS Quarterly, 13(3), 319-340
2. Dwivedi, Y. K., Hughes, L., Ismagilova, E., Aarts, G., Coombs, C., Crick, T., ... Williams, M. D. (2021). Artificial intelligence (AI): Multidisciplinary perspectives on emerging challenges, opportunities, and agenda for research. International Journal of Information Management, 57, 101994
3. Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of .information technology: Toward a unified view. MIS Quarterly, 27(3), 425-478
4. Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. W. (2003). Trust and TAM in online shopping: An .integrated model. MIS Quarterly, 27(1), 51-90
5. هيئة الحكومة الرقمية. (2025). الذكاء الاصطناعي التوليدي في الحكومة الرقمية.
6. الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا). (2024). إرشادات الذكاء الاصطناعي التوليدي للجهات الحكومية.
7. الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا). الاستراتيجية الوطنية للبيانات والذكاء الاصطناعي.
8. هيئة الحكومة الرقمية. (2025). جاهزية تبني التقنيات الناشئة في الجهات الحكومية.
9. Mehr, H. (2017). Artificial Intelligence for Citizen Services and Government. Harvard Kennedy School
10. Alannary, M. O. (2025). Evaluating Citizen Satisfaction with Saudi Arabia's E- .Government Services: A Standards-Based, Theory-Informed Approach