



المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية
Iraqi Journal For
Economic Sciences



PISSN : 1812-8742

EISSE ONLIN : 2791-092X

Arcif : 0.375

**Artificial intelligence and its impact on simplifying
procedures Field study in the Najaf Passports Directorate**
**الذكاء الاصطناعي وتأثيره في تبسيط الإجراءات : دراسة ميدانية في
مديرية جوازات النجف**

م.م أحمد كامل الوائلي

A. Lecturer Ahmed Kamel Al-Waeli
Ahmedkamel1990.ak@gmail.com
وزارة الصحة / دائرة صحة النجف

أ.د ثناء سلمان عبد علي الزبيدي

Dr. Lamia Salman Abdul Ali Al-Zubaidi
Lamyasalman@yahoo.com
كلية الإدارة والاقتصاد / الجامعة المستنصرية

Abstract

This research deals with the impact of artificial intelligence in its three dimensions (training and development, suitability, effectiveness) in simplifying procedures in its five dimensions (modernity of procedures, clarity of procedures, short procedures, availability of required information and means, simplicity of used forms) within the Najaf Passports Directorate. The relationship between artificial intelligence as an independent variable and simplification of procedures as a dependent variable was tested. The research explores how artificial intelligence techniques work to enhance operational efficiency, reduce processing time, and improve accuracy in administrative tasks. The hypothesis of the effect was formulated. There is a significant impact of artificial intelligence in simplifying procedures in its dimensions. The descriptive analytical research approach was adopted to interpret the relationship and impact between the study variables. By collecting data from (55) employees. The statistical analysis was carried out based on the statistical software package (SPSS V 26.0) and Smart-PLS. The results indicate that artificial intelligence applications contribute significantly to improving passport issuance processes, increasing citizen satisfaction, and reducing human errors. The study concludes with recommendations for further integration of artificial intelligence to enhance the efficiency of public service.

Keywords: artificial intelligence, process simplification, Najaf Passports Directorate.

المستخلص

يتناول هذا البحث تأثير الذكاء الاصطناعي بأبعاده الثلاثة (التدريب والتطوير، الملائمة، الفاعلية) في تبسيط الإجراءات بأبعاده الخمسة (حدائث الإجراءات، وضوح الإجراءات، قصر الإجراءات، توافر المعلومات والوسائل المطلوبة، بساطة النماذج المستعملة) داخل مديرية جوازات النجف. حيث تم اختبار العلاقة بين الذكاء

الاصطناعي كمتغير مستقل وتبسيط الإجراءات كمتغير تابع، ويستكشف البحث كيفية عمل تقنيات الذكاء الاصطناعي على تعزيز الكفاءة التشغيلية وتقليل وقت المعالجة وتحسين الدقة في المهام الإدارية. إذ جرى صياغة فرضية التأثير يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للذكاء الاصطناعي في تبسيط الإجراءات بأبعادها. ولقد اعتمد منهج البحث الوصفي التحليلي لتفسير العلاقة والتأثير بين متغيرات الدراسة. ومن خلال جمع البيانات من (55) موظف. إذ تم تحليل الاحصائي بالاعتماد على حزمة البرامج الإحصائية (SSPS V 25.0) و (Smart-PLS) وتشير النتائج إلى أنّ تطبيقات الذكاء الاصطناعي تُسهم بشكل كبير في تحسين عمليات إصدار جوازات السفر وزيادة رضا المواطنين والحد من الأخطاء البشرية. وختمت الدراسة بتوصيات لمزيد من تكامل الذكاء الاصطناعي لتعزيز كفاءة الخدمة العامة.

الكلمات المفتاحية، الذكاء الاصطناعي، تبسيط الإجراءات، مديرية جوازات النجف.

المقدمة

يشهد العالم اليوم تحولاً رقمياً هائلاً نتيجة التطورات السريعة في مجال الذكاء الاصطناعي، الذي أصبح عنصرًا أساسيًا في تحسين وتبسيط العمليات في مختلف القطاعات. من خلال قدرته على تحليل البيانات الضخمة، واتخاذ القرارات الذكية، وتنفيذ المهام المعقدة بكفاءة، يسهم الذكاء الاصطناعي في إتمام العمليات الإدارية، وتحسين الإنتاجية، وتقديم خدمات أكثر سرعة ودق. مع التطور السريع للتكنولوجيا في العصر-الحديث، أصبح الذكاء الاصطناعي أحد أهم الأدوات التي تعتمد عليها المؤسسات والجهات الحكومية لتحسين كفاءة الخدمات وتبسيط الإجراءات. يُعرف الذكاء الاصطناعي بأنه قدرة الآلات على محاكاة الذكاء البشري من خلال التعلم الآلي، ومعالجة البيانات، واتخاذ القرارات بشكل تلقائي (Russell & Norvig, 2016:2). وفي ظل التحديات التي تواجهها الإدارات الحكومية، مثل زيادة الطلب على الخدمات وضرورة تقليل الوقت والجهد المبذول في الإجراءات الروتينية، يبرز الذكاء الاصطناعي كحل مبتكر لتحقيق هذه الأهداف (Davenport & Ronanki, 2018:108). وتعد مديرية جوازات النجف الاشرف، كجزء من الجهاز الحكومي في العراق، تواجه تحديات مشابهة، حيث يتزايد عدد المواطنين الذين يحتاجون إلى خدمات الجوازات، مما يتطلب تبسيط الإجراءات وتقليل الوقت اللازم لإنجاز المعاملات. ومن هنا، تأتي أهمية دراسة تأثير الذكاء الاصطناعي في تبسيط الإجراءات داخل هذه المديرية، حيث يمكن أن تُسهم تقنيات الذكاء الاصطناعي في أتمتة المهام الروتينية، وتحسين تجربة المواطنين، وزيادة كفاءة الموظفين.

منهجية البحث

اولاً. مشكلة البحث. تُعد الإجراءات الروتينية والمعقدة في المؤسسات الحكومية أحد التحديات الرئيسية التي تواجهها العديد من الدول، بما في ذلك العراق. في مديرية جوازات النجف، يواجه المواطنون على حد سواء صعوبات تتعلق ببطء الإجراءات، وطول فترات الانتظار، والتعقيدات الإدارية التي تؤثر سلبًا على جودة الخدمات المقدمة. هذه التحديات تؤدي إلى انخفاض مستوى رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية، وتزيد من العبء الوظيفي على الموظفين، مما يستدعي البحث عن حلول مبتكرة لتبسيط هذه الإجراءات وتحسين كفاءتها. في هذا السياق، يبرز الذكاء الاصطناعي كأحد الحلول التكنولوجية الواعدة التي يمكن أن تُسهم في معالجة هذه المشكلات. ومع ذلك، فإنّ تطبيق الذكاء الاصطناعي في الإدارات الحكومية، وخاصة في مديريات الجوازات، لا يزال في مراحله الأولى في العراق، مما يطرح تساؤلات حول مدى فاعليته في تبسيط الإجراءات وتحسين الخدمات. وبذلك فإنه يمكن صياغة مشكلة البحث الرئيسية على وفق ما يأتي: يوجد تعقيد في إتمام الإجراءات اللازمة لإداء المهام بوقت اقل وكفاءة وفاعلية أكبر مما يؤدي الى ضرورة توظيف الذكاء الاصطناعي في تبسيط تلك الإجراءات ويثير ذلك التساؤل الرئيس الآتي- : ما هو تأثير تطبيق الذكاء الاصطناعي في تبسيط الإجراءات الإدارية في مديرية جوازات النجف؟ وقد انبثق عن هذا التساؤل الرئيس التساؤلات الفرعية الآتية :

1. ما هي الإجراءات الحالية في مديرية جوازات النجف التي يمكن تبسيطها باستخدام الذكاء الاصطناعي؟

2. ما هي الفوائد المحتملة لتطبيق الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة الإجراءات؟
3. ما هي التحديات التي قد تواجه مديرية جوازات النجف في تطبيق الذكاء الاصطناعي؟
4. كيف يمكن قياس تأثير الذكاء الاصطناعي في تبسيط الإجراءات؟

ثانياً، هدف البحث: يسعى هذا البحث إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي تسهم في فهم أثر الذكاء الاصطناعي في تبسيط الإجراءات. وتتمثل أهم أهداف البحث فيما يلي:

1. التعرف على مستوى المتغيرات (الذكاء الاصطناعي، تبسيط الإجراءات) في المنظمة مدار البحث.
2. اختبار علاقة الارتباط بين الذكاء الاصطناعي وتبسيط الإجراءات.
3. اختبار التأثير للذكاء الاصطناعي في تبسيط الإجراءات.

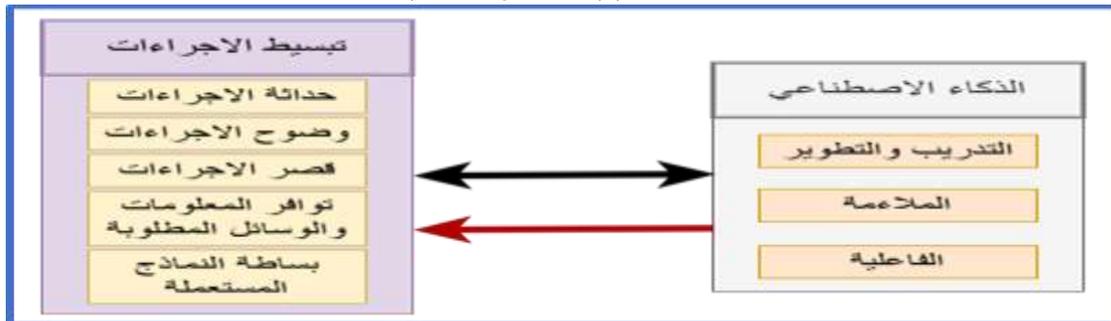
ثالثاً، أهمية البحث: تتجلى أهمية هذا البحث في تسليط الضوء على دور الذكاء الاصطناعي في تبسيط الإجراءات في مديرية جوازات النجف الأشرف. ومع التوسع الكبير في تطبيقات الذكاء الاصطناعي، أصبحت الحاجة الملحة لفهم تأثيره على تحسين الكفاءة وتقليل الوقت والتكاليف. ومن بين أبرز نقاط أهمية البحث:

1. يساعد الذكاء الاصطناعي في رفع مستوى الخدمات المقدمة للأفراد من خلال اتمام العمليات وتوفير حلول ذكية وسريعة.
2. يقدم البحث رؤى حول كيفية التغلب على العقبات التقليدية التي تواجه المؤسسات، مثل البيروقراطية، وتعقيد الإجراءات.
3. يُسهم البحث في إثراء النقاش حول التكنولوجيا الحديثة ويوضح كيفية استثمار الذكاء الاصطناعي لتطوير المجتمعات.
4. يمهّد البحث الطريق لفهم التطورات المستقبلية التي قد يجلبها الذكاء الاصطناعي في تسهيل حياة الأفراد والمؤسسات، خاصة مع التقدم السريع في هذا المجال.

رابعاً، فرضيات البحث: فرضية الارتباط: "توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاصطناعي وتبسيط الإجراءات بأبعادها، و"فرضية التأثير: "يوجد تأثير معنوية ذو دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي في تبسيط الإجراءات بأبعادها".

خامساً، مخطط البحث الفرضي: اعتمد الباحثين في بناء نموذجهما على دراسة (Aljohani & Albliwi, 2022) فيما يخص ابعاد الذكاء الاصطناعي ودراسة (كاظم، 2019) فيما يخص ابعاد تبسيط الإجراءات والشكل (1) يوضح الانموذج الفرضي للبحث:

الشكل (1) الانموذج الفرضي للبحث



سادساً، مجتمع وعينة البحث: يشمل مجتمع البحث مديرية جوازات النجف الأشرف كميدان للدراسة، حيث تم توزيع استمارة الاستبيان الإلكترونية على العاملين، وبلغ حجم الدراسة (55) مستجيباً.

سابعاً، منهج البحث: سعياً لتحقيق هدف البحث وحلاً للإشكاليات النظرية والتطبيقية، اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، وهو أسلوب يُستخدم لدراسة الظواهر والمشكلات العلمية بدقة، بهدف الوصول إلى تفسيرات منطقية. وقد تم اختيار هذا المنهج لمعالجة موضوع البحث نظراً لملاءمته لدراسة

الظواهر الاجتماعية والإدارية، حيث يوفر بيانات تفصيلية حول هذه الظواهر، موضحاً أسبابها ونتائجها، إضافةً إلى تحليل علاقاتها والعوامل المؤثرة فيها، مما يساهم في استخلاص استنتاجات وتقديم توصيات مناسبة.

المحور الأول

المبحث الأول : الإطار النظري للمتغير المستقل: الذكاء الاصطناعي

أولاً، الذكاء الاصطناعي: يعود تاريخ الذكاء الاصطناعي ك مجال أكاديمي إلى خمسينيات القرن العشرين. وقد تم تقديم مصطلح الذكاء الاصطناعي لأول مرة خلال برنامج متعدد التخصصات تم تقديمه في Dartmouth عام 1956. وكان الهدف من البرنامج دراسة إمكانية محاكاة الذكاء الآلي للبشر، وشارك فيه باحثون من مجالات مختلفة بما في ذلك العلماء والرياضيات والفلاسفة (Benbya et al., 2020:2) وبحسب (Wirtz et al., 2019:4) إنّ الذكاء الاصطناعي بأنه أنظمة تعتمد على الآلات ذات السلوك الذي يشبه سلوك الإنسان، وتهدف إلى حل المشكلات بكفاءة أكبر من خلال تكرار الممارسات البشرية في حل المشكلات. يتمتع الذكاء الاصطناعي بكفاءات تُظهر ذكائه الشبيه بالذكاء البشري، مثل الإدراك والفهم والعمل والتعلم. ويرى (Wamba-Taguimdje et al., 2020:6) ان الذكاء الاصطناعي هو استخدام الأجهزة التكنولوجية التي تهدف إلى إعادة إنتاج القدرات المعرفية للبشر- لتحقيق الأهداف بشكل مستقل، مع مراعاة أي قيود قد تواجهها. و اضاف (Abu Owda et al., 2023:269) ان الذكاء الاصطناعي بأنه أنظمة حوسبة قادرة على الانخراط في عمليات شبيهة بالعمل البشري مثل التعلم والتكيف والتوليف والتصحيح الذاتي واستخدام البيانات لمهام المعالجة المعقدة. ويرى (Tomazevic et al., 2024:113) ان الذكاء الاصطناعي كقدرة نظام كمبيوتر على إظهار حل المشكلات والسلوك الذي يشبهه بالإنسان، بدعم من الكفاءات الأساسية مثل الفهم والإدراك والعمل والتعلم. يمكن تعريف مفهوم الذكاء الاصطناعي بأنه الأنظمة التي تؤدي تلقائياً مهاماً تم تدريبها مسبقاً وبرمجتها في الأصل لإنجازها. كما تنفذ هذه الأنظمة خوارزميات مختلفة في تحقيق أهدافها.

ثانياً، أهمية الذكاء الاصطناعي للمنظمات: تكمن أهمية الذكاء الاصطناعي بأنها يمكن أن يعزز ذكاء الموظفين من خلال تمكينهم من فهم المواقف المعقدة والتغلب عليها بشكل أفضل. كما أنه يساعد في تقديم حلول بديلة مختلفة، وبالتالي المساعدة والتحريض في عملية اتخاذ القرارات. وان هذا الدعم في التوصل إلى القرارات يمكن الموظفين من تطوير مهاراتهم الإبداعية أثناء استخدام الآلات للمهام الروتينية. وبالتالي تتوقع الشركات العالمية التي لديها موظفون مؤهلون أن يوفر الذكاء الاصطناعي أهمية متعددة الأوجه لأعمالها. (Malik, et al., 2021:4-5)

1. استفادت قطاعات متعددة من التطورات الملحوظة في الذكاء الاصطناعي والروبوتات والأتمتة. وقد أثير ظهور هذه التدخلات التكنولوجية على قطاعات الخدمات. وقد نشر- قطاع الخدمات هذه التدخلات لمهام إدارية أساسية، وحل التحديات الوظيفية اليومية. وهناك عمليات نشر- متعددة (للذكاء الاصطناعي) لتبسيط العمليات.

2. يمكن للذكاء الاصطناعي تحسين كفاءة المنظمة والجودة ورضا الزبائن والعائد على الاستثمار مع تمكين الموظفين .

3. يساعد الشركات على الاستفادة بنجاح من المزايا التنافسية، وتعزيز تجارب الزبائن.

4. أن الذكاء الاصطناعي لا يعزز التفكير الإبداعي فحسب، بل يدعم أيضاً الوعي بالسياق والقدرة على التفكير والقدرة على التواصل والقدرة على التنظيم الذاتي.

5. إن استخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي يساعد على تسهيل العمليات والإجراءات الإدارية والتنظيمية والإنتاجية لضمان مستوى عال من الكفاءة والإنتاجية للأداء المؤسسي، وبالتالي تقليل التعقيدات في الإجراءات وتحقيق مستويات عالية من الجودة. (Aloqaily & Rawash, 2022:3523)

ثالثاً، الذكاء الاصطناعي في القطاع العام. لقد حظي تقديم الحكومة الألكترونية بإشادة واسعة النطاق لتوفيره محفزات جديدة لتقديم الخدمات بسرعة وكفاءة. ونتيجة لذلك، فإن إدراج الذكاء الاصطناعي في عالم الحكومة الألكترونية المتعدد أمر بالغ الأهمية في تحويل أنشطة القطاع العام. وأن الذكاء الاصطناعي ضروري لتغيير الثقافة المؤسسية للقطاع العام وزيادة القدرة على التنبؤ والشفافية من خلال أطر التقييم التي تراعي البيانات والوقت. وتؤكد هذه الأطر أيضاً على اتخاذ القرارات القائمة على الأدلة وتحليلات التكلفة والفائدة الطويلة في نقاط صنع السياسات الحرجة في توفير الآثار التحويلية المحتملة للذكاء الاصطناعي في القطاع العام. وبالمثل، يمكن للذكاء الاصطناعي تغيير دور البشر في عمليات صنع القرار بأربعة طرق. أولاً، يمكن للذكاء الاصطناعي تخفيف العبء عن العاملين في القطاع العام من خلال تولي المهام المتكررة، وبالتالي السماح لموظفي الخدمة العامة بالتركيز على مهام أكثر قيمة. وثانياً، يمكن للذكاء الاصطناعي أن يساعد في تقسيم الوظيفة إلى مهام أصغر ويمكنه أن يتولى أكبر عدد ممكن منها، وبالتالي تحسين كفاءة عمليات اتخاذ القرار. وثالثاً، يمكن للذكاء الاصطناعي أن يحل محل العامل البشري من خلال أتمتة عمليات اتخاذ القرار. ورابعاً، يمكن للذكاء الاصطناعي أن يعزز أداء الموظفين من خلال استكمال مهاراتهم وتحسين فاعلية عمليات اتخاذ القرار. (Chilunjika et al., 2022:3-4)

رابعاً، تطبيقات الذكاء الاصطناعي ، وبحسب (Aljohani & Albliwi, 2022:5-6) ان تطبيقات

الذكاء الاصطناعي يتضمن ثلاثة أبعاد هي (التدريب والتطوير والملاءمة والفاعلية) - :

1. التدريب والتطوير: Training and Development: بأنها العمليات التي يتم من خلالها تحسين أداء الأنظمة القائمة على الذكاء الاصطناعي وتوسيع قدراتها.

2. الملاءمة: Appropriateness: هو قدرة الأنظمة والتطبيقات الذكية على تقديم نتائج دقيقة وفاعلة تتماشى مع السياق والمتطلبات المحددة للمستخدمين او المهام. الملاءمة تعني بتصميم وتطوير حلول حول الذكاء الاصطناعي تعمل بطريقة احتياجات البيئة المحيطة او التحديات التي صممت من اجلها.

3. الفاعلية Effectiveness: هو قدرة الأنظمة الذكية على تحقيق الأهداف المرجوة بكفاءة وجودة عالية. يتعلق الامر بمدى أداء المهام المطلوبة بدقة وموثوقية، مع الاخذ في الاعتبار تقليل الأخطاء وتعزيز النتائج الإيجابية.

المبحث الثاني، الإطار النظري للمتغير التابع تبسيط الإجراءات

اولاً، مفهوم تبسيط الاجراءات، تبسيط الإجراءات يعني تحسين وتسهيل العمليات داخل منظمة أو نظام ما لجعلها أكثر كفاءة وفاعلية وسهولة في التطبيق. يركز هذا النهج على تحديد الخطوات غير الضرورية أو المكررة أو غير الفاعلة في الإجراءات الحالية، ثم إعادة تصميمها لتصبح أكثر وضوحاً وسرعة وسلاسة. يسهم تبسيط الإجراءات في تحقيق العديد من الفوائد، مثل خفض التكاليف، وزيادة الإنتاجية، وتعزيز رضا العملاء، بالإضافة إلى تقليل الأخطاء أو التأخيرات (كاظم، 2019: 265). وبحسب (Susilowati, et al., 2021: 47) فإن تبسيط الإجراءات هو عملية تحسين العمليات وجعلها أكثر وضوحاً وسهولة في التنفيذ والفهم. يشمل ذلك تقليل عدد الخطوات، إزالة المهام غير الضرورية، وتوضيح التعليمات لتحقيق الكفاءة العالية وتقليل الأخطاء. الهدف الأساسي هو جعل العملية أكثر انسيابية وسهولة للاستخدام. ويرى (Kaminski, & Szczepanek, 2022: 29) ان تبسيط الإجراءات هو مفهوم إداري يركز على تحسين العمليات والمهام من خلال جعلها أكثر كفاءة وإنتاجية وجودة، مع تقليل الهدر والجهد غير الضروري وخفض التكاليف. يشمل ذلك تحليل سير العمل بدقة، تحديد الخطوات الزائدة أو غير ذات القيمة، وتطبيق استراتيجيات فاعلة لتحسين العمليات وتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة أعلى. ويرى الباحث ان مفهوم تبسيط الإجراءات بأنه عملية جعل سير العمل او العمليات او الأنظمة أكثر كفاءة ومباشرة وسهولة في الاستخدام، يتضمن ذلك تقليل التعقيد، والقضاء على الخطوات غير الضرورية، وتحسين الموارد لتحقيق النتيجة المرجوة بأقل جهد او وقت او تكلفة.

ثانياً، أهمية تبسيط الإجراءات: تبسيط الإجراءات يعد أمراً حيويًا في البيئات التنظيمية لعدة

أسباب أساسية، وتبرز أهميته من خلال الآتي بحسب: (Ahmed, et al, 2019: 329)

1. خدمة الأفراد خارج نطاق المنظمة: يتم ذلك عبر تبسيط الإجراءات التي تقلل من التعقيدات وتحد من الروتين الممل، والذي غالبًا ما يتسبب في تعطيل مصالح المواطنين. يظهر هذا بوضوح في مكاتب المؤسسات العامة، حيث يؤدي تعقيد الإجراءات إلى تكرار المراجعات غير المبررة، مما يزيد من معاناة المواطنين.
2. مصلحة العاملين داخل المنظمة: تتمثل في تسهيل وتسريع إنجاز المعاملات، مما يساهم في تجنب المساءلة التي قد تنشأ نتيجة غياب وضوح الرؤية، خاصة عند اللجوء إلى الاجتهاد الشخصي أثناء أداء المهام.
3. مصلحة الإدارة العليا: يساهم تبسيط إجراءات العمل في خفض تكاليف التشغيل من خلال تقليل متطلبات العمل، والاعتماد على إجراءات سليمة وقواعد عمل متينة. كما يضمن ذلك للإدارة اعتماد أسلوب رقابي فاعل ومتميز.

4. يمكن أن يوفر تبسيط الإجراءات وقتًا إضافيًا يمكن استثماره في إنجاز مهام أخرى، مما يفتح المجال أمام العاملين لاستكشاف فرص الابتكار المختلفة، وبالتالي تعزيز الإبداع في العمل.
5. تبسيط الإجراءات يعني إجراء تعديلات في العمليات والإجراءات الإدارية والبرامج التدريبية، دون إحداث تغييرات جذرية في الهيكل الإداري أو في علاقته بالسلطات التشريعية بشكل خاص، ودون المساس بالفلسفة الإدارية المعتمدة.

6. تبسيط الإجراءات يركز على التشريعات القانونية التي تنظم وتؤطر الخدمات المقدمة من المكاتب في المنظمات، مع العمل على مراجعتها وتعديلها لإزالة الغموض والتداخل بين نصوصها.

ثالثاً، مراحل تبسيط الإجراءات : يعد تبسيط الإجراءات أحد العوامل الأساسية لتعزيز الكفاءة

وتحسين الأداء في المنظمات، حيث يهدف إلى تقليل التعقيدات، وتسريع العمليات، وتحسين جودة الخدمات المقدمة. يتم ذلك من خلال إعادة تصميم الخطوات الإدارية بطريقة أكثر انسيابية، مع تقليل الوقت والجهد المبذولين، مما يساهم في زيادة الإنتاجية ورفع مستوى رضا المستفيدين. وتتم عملية تبسيط الإجراءات عبر مراحل محددة تهدف إلى تحليل العمليات القائمة، وتحديد نقاط التعقيد، واقتراح الحلول المناسبة لتسهيل سير العمل بكفاءة وفاعلية. وبحسب (كاظم، 2019: 270) هنالك مراحل لتبسيط الإجراءات وهي كالآتي -:

1. حذف الخطوات غير الضرورية: يتم اختيار الإجراءات التي يجب تبسيطها، وهي الأعمال ذات الطابع المتكرر والتي تتطلب جهداً كبيراً لتنفيذها وتسبب الكثير من الشكاوى. هذه الأعمال هي التي تحتاج إلى تحسين أو حذف.

2. جمع المعلومات: تعد مرحلة جمع المعلومات من أهم المراحل في تبسيط الإجراءات، حيث يمكن الحصول على البيانات من مصادر معينة مثل خرائط تصميم العمل، أو وصف الوظيفة، وتوزيع المسؤوليات والمهام، وغيرها من المصادر.

3. تقييم وتحليل المعلومات: بعد التأكد من اكتمال وتوفير المعلومات المتعلقة بإجراءات العمل في المؤسسة، يقوم المحلل بدراستها بشكل تحليلي. يتم تحليل كل خطوة من خطوات العمل باستخدام أسلوب التحليل الانتقادي، من خلال طرح مجموعة من التساؤلات مثل: ما هو العمل؟ وما الهدف منه؟ وغيرها من الأسئلة التي تساعد في فهم العمليات بشكل أعمق.

4. وضع المقترحات والتوصيات: يتم وضع المقترحات والتوصيات اللازمة لتحسين إجراءات العمل من خلال عدة طرق، مثل: حذف الخطوات غير الضرورية، دمج خطوتين أو أكثر في خطوة واحدة، إعادة ترتيب بعض الخطوات، وتبسيط خطوات العمل. وذلك عن طريق اقتراح إجراءات عمل أكثر بساطة وفاعلة.

5. التنفيذ: بعد عرض المقترحات والتوصيات على المسؤولين والمدبرين ومناقشتها، يتم اختيار الأنسب منها. ثم يتم الحصول على موافقة المسؤولين في المستويات العليا بالمؤسسة قبل تنفيذها، وذلك من خلال تقديم دراسة مقارنة بين الخطوات الحالية والخطوات الحديثة المقترحة.

6. المتابعة: يجب على المحللين متابعة تنفيذ المقترحات والتوصيات بشكل دوري، مثلاً كل ثلاثة أشهر، لملاحظة ما إذا كانت قد أضيفت خطوات جديدة قد تعرقل سير العمل. فعدم المتابعة قد يؤدي

إلى عودة الخطوات القديمة. لذا، يجب على الإدارة الالتزام بتطبيق الإجراءات الجديدة بدقة، وعلى المحلل التنسيق مع الإدارة بشكل مستمر لضمان سير العمل بشكل صحيح وفعال.

رابعاً، ابعاد تبسيط الإجراءات: وبحسب (كاظم، 2019: 266) ان لتبسيط الإجراءات ابعاد التي يمكن من خلالها يتم قياسها بالجانب العلمي وهي كالآتي - :

1. حداثة الإجراءات: يشير إلى تحديث وتحسين العمليات الإدارية والتقنية بما يتماشى مع التطورات الحديثة في مجالات التكنولوجيا والإدارة. يتضمن ذلك إدخال أدوات وأساليب جديدة لتسريع تنفيذ المعاملات وتسهيلها، مما يساعد على تقليل التعقيدات والروتين. تهدف حداثة الإجراءات إلى تحقيق فاعلية أكبر في الأداء وتقليل الوقت والموارد اللازمين لإنجاز المهام، مع الحفاظ على الجودة والشفافية.

2. وضوح الإجراءات: يعني أن تكون العمليات الإدارية واضحة وسهلة الفهم لجميع الأطراف المعنية. يشمل ذلك تحديد خطوات الإجراءات بشكل دقيق، مع توضيح الأدوار والمسؤوليات، وتوفير التعليمات اللازمة لتنفيذ المهام بطرق بسيطة وغير معقدة. يساعد وضوح الإجراءات على تقليل التفسير الشخصي واللبس، مما يؤدي إلى تسريع العمل وتجنب الأخطاء وتحقيق كفاءة أكبر في أداء المهام.

3. قصر الإجراءات: يعني تقليص عدد الخطوات أو المراحل اللازمة لإتمام عملية معينة إلى الحد الأدنى، مع الحفاظ على الكفاءة وجودة النتائج. يهدف ذلك إلى إزالة أي إجراءات غير ضرورية أو زائدة، مما يقلل من الوقت والجهد المبذول ويزيد من فعالية العملية. قصر الإجراءات يساهم في تسريع الأداء وتسهيل التنفيذ، مع الحفاظ على وضوح الهدف والنتيجة المرجوة.

4. توافر المعلومات والوسائل المطلوبة: يشير إلى ضمان توفر البيانات الدقيقة والمحدثة، بالإضافة إلى الأدوات والموارد اللازمة لإتمام العمليات بشكل سريع وفعال. يتضمن ذلك توفير الأنظمة الإلكترونية المناسبة، التعليمات الواضحة، والموارد البشرية المدربة التي تساعد في تنفيذ الإجراءات بسلاسة. توافر هذه المعلومات والوسائل يساهم في تسريع اتخاذ القرارات وتقليل الأخطاء، مما يعزز الكفاءة ويقلل من التعقيد في العملية الإدارية.

5. بساطة النماذج المستعملة: يعني تبسيط وتصميم النماذج التي تستخدم في جمع البيانات أو إتمام العمليات بحيث تكون سهلة الفهم والاستخدام. يشمل ذلك تقليل عدد الحقول والتفاصيل المعقدة التي قد تشوش أو تؤخر المعاملات، وتوفير واجهات واضحة ومنظمة تتيح للمستخدمين إتمام الإجراءات بسرعة ودقة. تهدف هذه البساطة إلى تقليل الوقت والجهد المبذول في تعبئة النماذج، مما يعزز من كفاءة العمل ويقلل من الأخطاء الناتجة عن التعقيد.

المحور الثاني، الجانب التطبيقي

أولاً، التحليل الاحصائي الوصفي: من خلال استعمال برنامج (SPSS v.25) تم التوصل الى نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات البحث (الذكاء الاصطناعي وتبسيط الإجراءات) والتي يستعرضها الجدول (1)، اذ أظهرت نتائج المتوسط الحسابي تجاوز كافة فقرات المقياس للوسط الفرضي البالغ (3) (عند تدرج مقياس ليكرت الخماسي) وبالتالي فان ذلك يشير إلى انتشار كافة الفقرات في المنظمة المبحوثة، فضلاً عن ذلك فقد أظهرت نتائج التحليل الوصفي قيم منخفضة نسبياً للانحراف المعياري وهذا يشير إلى اتساق استجابات المستجيبين.

الجدول (1) المقاييس الوصفي للذكاء الاصطناعي وابعاده وتبسيط الإجراءات وابعادها

الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الأهمية النسبية %	أولوية الترتيب
X1	4.3684	0.58520	13.3962	87.368	1
X2	4.1842	0.60466	14.4510	83.684	5
X3	4.2368	0.70934	16.7424	84.736	4
X4	4.3026	0.56615	13.1583	86.052	2

الذكاء الاصطناعي وتأثيره في تبسيط الإجراءات : دراسة ميدانية في مديرية جوازات النجف

3	85.79	16.9467	0.72693	4.2895	X5
7	78.158	21.7843	0.85131	3.9079	X6
6	82.106	15.7004	0.64455	4.1053	X7
-	83.9849	16.0256	0.6697	4.1992	المجموع
4	75.264	24.8780	0.93621	3.7632	X8
1	90.79	16.2639	0.73830	4.5395	X9
2	83.158	18.0204	0.74927	4.1579	X10
3	82.106	17.1454	0.70387	4.1053	X11
-	82.8295	19.0769	0.7819	4.1415	المجموع
6	80.526	21.0643	0.84811	4.0263	X12
3	83.312	17.3322	0.72199	4.1656	X13
4	82.632	19.8969	0.82206	4.1316	X14
5	81.052	17.5154	0.70983	4.0526	X15
7	74.736	22.8618	0.85430	3.7368	X16
1	91.052	12.6282	0.57491	4.5526	X17
2	87.632	13.9285	0.61029	4.3816	X18
-	82.9917	17.8896	0.7345	4.1496	المجموع
1	88.422	13.9497	0.61673	4.4211	Y1
2	84.474	19.1756	0.80992	4.2237	Y2
4	70.264	24.3724	0.85625	3.5132	Y3
1	71.052	26.5631	0.94368	3.5526	Y4
	78.5530	21.0152	0.8066	3.9277	المجموع
1	81.316	23.1895	0.94284	4.0658	Y5
3	74.736	20.6682	0.77233	3.7368	Y6
2	80.79	19.5722	0.79062	4.0395	Y7
-	78.9473	21.1433	0.8353	3.9474	المجموع
4	80.68	19.2194	0.77531	4.0340	Y8
3	82.368	17.7180	0.72970	4.1184	Y9
1	87.632	14.4185	0.63176	4.3816	Y10
2	87.106	15.3241	0.66741	4.3553	Y11
	84.4465	16.6700	0.7010	4.2223	المجموع
2	85.79	18.1842	0.78001	4.2895	Y12
1	86.052	14.2109	0.61144	4.3026	Y13
3	83.158	17.1430	0.71279	4.1579	Y14
4	79.736	19.8533	0.79151	3.9868	Y15
	83.6840	17.3479	0.7239	4.1842	المجموع
2	82.894	17.9275	0.74304	4.1447	Y16
3	81.052	18.8548	0.76411	4.0526	Y17
1	83.684	18.5988	0.77821	4.1842	Y18
	82.5433	18.4604	0.7618	4.1272	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثين بالاستناد الى مخرجات الحاسبة الالكترونية

ثانياً، اختبار فرضيات الارتباط . سيتم اختبار فرضيات الارتباط بين متغيرات الدراسة الرئيسية والفرعية وكالاتي: الفرضية الرئيسية الأولى وتنص على " توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاصطناعي وتبسيط الإجراءات ". وتم اختبار هذه من خلال البرنامج الإحصائي (SPSS v.26) وكالاتي:

جدول (2) اختبار علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة

		X
Y	Pearson Correlation	.813**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	55
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج البرنامج الاحصائي SPSS V. 26

الذكاء الاصطناعي وتأثيره في تبسيط الإجراءات : دراسة ميدانية في مديرية جوازات النجف

تشير النتائج الواضحة في جدول (2) إلى أنّ المتغير المستقل (الذكاء الاصطناعي) له علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بالمتغير التابع (تبسيط الإجراءات) على المستوى الكلي لمتغيري الدراسة، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (0.813^{**}) وبدلالة معنوية (0.000)، وباعتماد هذه النتائج تقبل فرضية الارتباط الرئيسية الأولى بين متغيرات الدراسة، فضلا عن ذلك، وبالأخذ بنتائج جدول (2) أعلاه تقبل كل فرضيات الارتباط الفرعية، لأنها جاءت اقل من مستوى المعنوية (0.05).

ثالثاً، تقييم الانموذج الهيكلي واختبار الفرضيات، بعد ان تم التحقق من ثبات وصدق مقاييس الدراسة أنّ الخطوة التي تتبعها هي بناء الانموذج الهيكلي، اذ يختص الانموذج الهيكلي بتحليل المسارات (العلاقات) ما بين المتغيرات عن طريق ايجاد معامل المسار والذي من خلاله يمكن قياس التأثير المباشر للمتغير المستقل في المتغير التابع، فضلا عن ذلك فإنه يتم ايضا في الانموذج الهيكلي حساب معامل التحديد R2 لغرض مدى تفسير المتغير المستقل للمتغير التابع. أولاً: معايير تقييم الانموذج الهيكلي، تتضمن معايير تقييم الانموذج الهيكلي وفق اسلوب نمذجة المربعات الصغرى PLS-SEM على اربعة معايير وكما يوضحها الجدول (3) وفي ما يلي توضيح للمعايير الاربعة:

جدول (3) معايير نمذجة المربعات الصغرى PLS-SEM

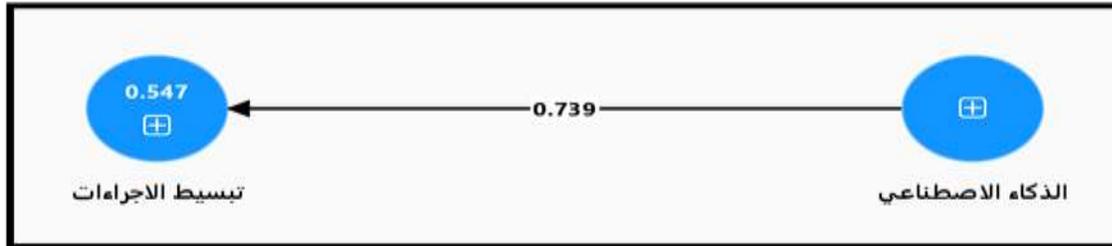
المعيار	الحد المقبول
جودة مطابقة الانموذج	0.08 SRMR
تقييم الارتباط الخطي	عامل تضخم التباين VIF 5
معنوية معاملات المسار	قيمة t 1.96، قيمة p 0.05
معامل التحديد R ²	0.25 0.50 0.75 تشير الى تأثير صغير، متوسط، كبير
حجم التأثير f ²	0.02 0.15 0.35 تشير الى تأثير صغير، متوسط، كبير

المصدر: اعداد الباحث بالاستناد الى:

Hair, J., Hult, T., Ringle, C. & Sarstedt, M. (2017). A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). Los Angeles: Sage.

ثانياً، اختبار الفرضية الرئيسية الثانية، نصت الفرضية الرئيسية الثانية على ان " يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للذكاء الاصطناعي في تبسيط الإجراءات " لغرض اختبار هذه الفرضية فقد تم بناء الانموذج الهيكلي وكما يظهر في الشكل (2) ادناه:

شكل (2) الانموذج الهيكلي لاختبار الفرضية الرئيسية الثانية



المصدر: مخرجات برنامج SmartPLS

جدول (4) نتائج تقييم الانموذج الهيكلي الخاص بالفرضية الرئيسية الأولى

جودة المطابقة SRMR	الفرضية	المسار	معامل المسار	t Value	p Value	النتيجة	معامل التحديد R ²
0.071	H1	X→Y	0.739	11.747	0	قبول	0.547

المصدر: مخرجات برنامج SmartPLS

أظهرت نتائج التحليل أنّ معيار الجذر التربيعي المتوسط الموحد (SRMR) قد بلغت قيمته للأنموذج الهيكلي (0.071) ولذا فهو يحقق القيمة المقبولة لجودة المطابقة. في حين يشير الجدول (4) إلى أنّ معامل المسار (التأثير المباشر) قد بلغ (0.739) وبمعامل تحديد R2 (تفسير) قدره (0.547) وللتحقق

من معنوية معامل المسار فان كل من قيمة t و p تحقق الحدود المطلوبة في الجدول (3) مما يدل على معنوية العلاقة وبالتالي يتم قبول الفرضية الرئيسية الاولى.

الاستنتاجات

1. أظهر البحث أنّ تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في مديرية جوازات النجف الاشرف أدى إلى تحسين كبير في سرعة تنفيذ الإجراءات وتقليل الأخطاء البشرية، مما ساعد في تسريع عمليات إصدار الجوازات وتقديم الخدمات للمواطنين بشكل أكثر دقة وفاعلية.
2. أنّ المواطنين والموظفين أبدوا رضاهم عن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تسريع الإجراءات وتحسين جودة الخدمات المقدمة، مما عزز مستوى الشفافية وسهولة الحصول على الخدمات.
3. على الرغم من الفوائد الكبيرة لاستخدام الذكاء الاصطناعي، فقد تم رصد بعض التحديات مثل نقص الكفاءات الفنية اللازمة لصيانة وتطوير الأنظمة، وكذلك الحاجة إلى تحديث البنية التحتية التقنية في المديرية لتوفير الدعم الكافي لهذه التقنيات.
4. أن توفير برامج تدريبية مستمرة للموظفين حول استخدام الذكاء الاصطناعي كان له دور كبير في تسهيل عملية التطبيق وضمان استدامة التحسينات التي تم تحقيقها.

التوصيات

1. يجب على مديرية جوازات النجف الاشرف العمل على تحديث وتطوير البنية التحتية التقنية لتلبية احتياجات تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي بشكل مستدام. يشمل ذلك تحديث الأنظمة البرمجية والأجهزة لتوفير بيئة عمل مؤتمتة بالكامل.
2. من الضروري توفير برامج تدريبية مستمرة للموظفين لتعريفهم بأحدث تقنيات الذكاء الاصطناعي وكيفية استخدامها بشكل فاعل. هذا سيساهم في تحسين كفاءتهم ويساعد في التغلب على أي تحديات تقنية أو بشرية أثناء تطبيق النظام.
3. ينصح بتعزيز التعاون بين مديرية جوازات النجف الاشرف والمؤسسات الحكومية الأخرى لتبادل المعرفة والخبرات في تطبيق الذكاء الاصطناعي، مما يعزز من فعالية تطبيق هذه التقنية في مختلف القطاعات الحكومية.
4. يوصى بتوسيع نطاق استخدام الذكاء الاصطناعي في قطاعات حكومية أخرى مثل الصحة والتعليم والخدمات الاجتماعية لتحقيق فوائد شاملة على مستوى الدولة.

Reference:

المصادر

1. كاظم، زينب كامل (2019). دور ادارة الوقت في تبسيط اجراءات العمل/بحث ميداني لموظفي الدائرة القانونية والادارية قسم الشؤون الادارية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. *Journal of Economics and Administrative Sciences*, 25(114), 264-285.
2. علو، هاني رمضان وفتحي، ياسين ميسر & الفخري، نعمة عبد الله. (2022). دور الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء المنظمات العراقية بالاعتماد على قواعد المعرفة: دراسة ميدانية في مديرية ماء نينوى. *Journal of Baghdad College of Economic Sciences University*, (68).
3. Abu Owda, M. F., Abu Mousa, A. H., Shakfa, M. D., & Al-Hidabi, D. A. (2023). The Impact of Teaching Artificial Intelligence Concepts and Tools in Improving Creative Thinking Skills Among Talented Students. In *Technological Sustainability and Business Competitive Advantage* (pp. 267-279). Cham: Springer International Publishing.
4. Ahmed, A., Neamah, R. S., & Ali, M. (2019). Office Automation Techniques and their Impact on the Simplification of the Work Procedures: A Survey Study in the Supervisory and Scientific Evaluation. *Journal of University of Babylon for Pure and Applied Sciences*, 27(5), 320-336.
5. Aljohani, N. B., & Albliwi, S. (2022). Impacts of Applying Artificial Intelligence on Decision-Making Quality: A Descriptive Study in Saudi Arabian Private Sector Organizations. *International Transaction Journal of Engineering, Management, & Applied Sciences & Technologies*, 13 (5), 1-14.
6. Benbya, H., Davenport, T. H., & Pachidi, S. (2020). Artificial intelligence in organizations: Current state and future opportunities. *MIS Quarterly Executive*, 19(4).

7. Davenport, T. H., & Ronanki, R. (2018). Artificial intelligence for the real world. *Harvard business review*, 96(1), 108-116.
8. Kaminski, W., & Szczepanek, M. (2022). Analysis of hot work procedures applied on board sea going vessels required by safety management system. *Zeszyty Naukowe. Organizacja i Zarządzanie/Politechnika Śląska*.
9. Malik, N., Tripathi, S. N., Kar, A. K., & Gupta, S. (2021). Impact of artificial intelligence on employees working in industry 4.0 led organizations. *International Journal of Manpower*, 43(2), 334-354.
10. Russell, S. J., & Norvig, P. (2016). *Artificial intelligence: a modern approach*. Pearson.
11. Susilowati, M., Kurniawan, Y., Lenny, C., Dewa, W. A., & Ahsan, M. (2021). Master Plan of local E-government for Village Office Information System Refer to Ministerial Regulations on Work Procedures. *SMARTICS Journal*, 7(2), 42-49.
12. Tomazevic, N., Murko, E., & Aristovnik, A. (2024). Organizational Enablers of Artificial Intelligence Adoption in Public Institutions: A Systematic Literature Review. *Cent. Eur. Pub. Admin. Rev.*, 22, 109.
13. Wamba-Taguimdje, S. L., Wamba, S. F., Kamdjoug, J. R. K., & Wanko, C. E. T. (2020). Influence of artificial intelligence (AI) on firm performance: the business value of AI-based transformation projects. *Business process management journal*, 26(7), 1893-1924.
14. 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), 596-615.
15. Chilunjika, A., Intauno, K., & Chilunjika, S. R. (2022). Artificial intelligence and public sector human resource management in South Africa: Opportunities, challenges and prospects. *SA Journal of Human Resource Management*, 20, 1972.
16. Aloqaily, A. N., & Rawash, H. N. (2022). The application reality of Artificial Intelligence and its impact on the administrative human resources processes. *Journal of Positive School Psychology*, 3520-3529.

م / تحكيم استبانة

تحية طيبة....

نضع بين ايديكم استبانة البحث الموسومة (الذكاء الاصطناعي وتأثيره في تبسيط اجراءات - دراسة ميدانية في مديرية جوازات النجف الاشرف)، لذا يرجى منكم إعطاء الموافقة والاهتمام المناسب للمشاركة، اذ من المؤمل ان يكون لنتائج هذا البحث مساهمة فاعلة في معالجة العقبات التي تواجه المنظمات.

مع جزيل الشكر.....

م.م أحمد كامل الوائلي
دائرة صحة النجف الاشرف

أ.د لمياء سلمان عبد علي الزبيدي
الجامعة المستنصرية – كلية الإدارة
والاقتصاد – قسم إدارة الاعمال

معلومات عامة تخص مجيب الاستبانة

انثى

ذكر

الذكاء الاصطناعي وتأثيره في تبسيط الإجراءات : دراسة ميدانية في مديرية جوازات النجف

1. النوع الاجتماعي:

2. الفئة العمرية : أقل من 30 عام 30 – أقل من 40 سنة

40 – أقل من 50 سنة 50 سنة فأكثر

3. المؤهل العلمي: اعدادية

دبلوم

بكالوريوس

دبلوم عالي

ماجستير

دكتوراه

4. سنوات الخدمة الوظيفية: أقل من 10 سنوات

10- أقل من 20 سنة

20- أقل من 30 سنة

30 سنة فما فوق

5. التخصص:

6. عدد الدورات التدريبية

7. عدد الدورات في مجال الحاسوب

اولاً: الذكاء الاصطناعي: بأنه الأنظمة التي تؤدي تلقائياً مهاماً تم تدريبها مسبقاً وبرمجتها في الأصل لإنجازها. كما تنفذ هذه الأنظمة خوارزميات مختلفة في تحقيق أهدافها.

البعد الأول: التدريب والتطوير: بأنها العمليات التي يتم من خلالها تحسين أداء الأنظمة القائمة على الذكاء الاصطناعي وتوسيع قدراتها.

ت	الفقرات	لا اتفق تماماً	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماماً
1	تتمتع المديرية بأجهزة تكنولوجية حديثة					
2	تقوم المديرية بتحديث الأنظمة باستمرار					
3	يتم تقييم أداء الموظفين بشكل مستمر لضمان جودة العمل					
4	يتمتع الموظفون بالقدرة على استخدام التقنيات الحديثة الموجودة.					

الذكاء الاصطناعي وتأثيره في تبسيط الإجراءات : دراسة ميدانية في مديرية جوازات النجف

5	توفر المديرية العديد من الخبراء لتطوير أنظمة المعلومات				
6	تستخدم المديرية برامج تكنولوجية حديثة ومتطورة لتحسين جودة القرارات				
7	يتم تدريب الموظفين باستمرار لمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة.				

البعد الثاني: الملاءمة: بأنه قدرة الأنظمة والتطبيقات الذكية على تقديم نتائج دقيقة وفاعلة تتماشى مع السياق والمتطلبات المحددة للمستخدمين او المهام. الملاءمة تعنى بتصميم وتطوير حلول حول الذكاء الاصطناعي تعمل بطريقة احتياجات البيئة المحيطة او التحديات التي صممت من اجلها.

ت	الفقرات	لا اتفق تماماً	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماماً
8	التطبيقات المستخدمة حديثة ومناسبة لمتطلبات العمل					
9	توفر تطبيقات الذكاء الاصطناعي المعلومات اللازمة التي تخدم عملية اتخاذ القرار					
10	المعلومات التي تساعد متخذي القرار على اتخاذ القرارات الصحيحة هي معلومات دقيقة					
11	المعلومات التي تقدمها تطبيقات الذكاء الاصطناعي مناسبة لاحتياجات المستخدم					

البعد الثالث: الفاعلية: بأنه قدرة الأنظمة الذكية على تحقيق الأهداف المرجوة بكفاءة وجودة عالية. يتعلق الامر بمدى أداء المهام المطلوبة بدقة وموثوقية، مع الأخذ في الاعتبار تقليل الأخطاء وتعزيز النتائج الإيجابية.

ت	الفقرات	لا اتفق تماماً	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماماً
12	تطبيقات الذكاء الاصطناعي هي وسيلة حديثة لتحسين وتطوير القرارات وتقييم فعاليتها					
13	تحقق هذه التطبيقات قدرًا من النجاح للمديرية بسبب فاعلية القرارات التي تتخذها					
14	يتم إنجاز معاملات المواطنين بأسرع وقت وبدقة قدر الإمكان وذلك بفضل القدرة الفائقة للأجهزة والتقنيات التكنولوجية في المديرية.					
15	تعتبر هذه الأنظمة أداة ممتازة تساعد في تحقيق نتائج صحيحة ودقيقة وعالية الجودة.					
16	تتمتع هذه التطبيقات بقدرة فائقة على تحديد وتشخيص المشكلات وتطوير البدائل للحلول وتقييمها واقتراح الحلول.					
17	توفر تطبيقات الذكاء الاصطناعي المعلومات اللازمة التي تخدم عملية اتخاذ القرار					
18	تتمتع هذه الأنظمة بالقدرة على التنبؤ بالمشاكل والمخاطر					

ثانياً، تبسيط الإجراءات: بأنه عملية جعل سير العمل او العمليات او الأنظمة أكثر كفاءة ومباشرة وسهولة في الاستخدام، يتضمن ذلك تقليل التعقيد، والقضاء على الخطوات غير الضرورية، وتحسين الموارد لتحقيق النتيجة المرجوة بأقل جهد او وقت او تكلفة.

البعد الأول: حداثة الإجراءات: يشير الى الاجراءات المتبعة في تنفيذ المعاملات في المنظمات التي يتم تحديثها لتواكب تغيرات وتطورات العمل.

ت	الفقرات	لا اتفق تماماً	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماماً
19	تقوم الإدارة العليا للمديرية بمراجعة الإجراءات المعمول بها في الوزارة بصورة دورية					
20	معظم الإجراءات المعمول بها في المديرية حديثة					

الذكاء الاصطناعي وتأثيره في تبسيط الإجراءات : دراسة ميدانية في مديرية جوازات النجف

21	الإجراءات المعمول بها في المديرية تواكب التغيرات في الأنظمة والتعليمات					
22	الإجراءات المعمول بها في المديرية تواكب التغيرات الحديثة في التكنولوجيا المستخدمة					
البعد الثاني: وضوح الإجراءات: يشير الى سهولة ووضوح الاجراءات المتبعة في انجاز المعاملات لدى كل من العاملين والمراجعين، وخلوها من اي تعقيدات.						
ت	الفقرات	لا اتفق تماماً	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماماً
23	تمتاز الإجراءات المعمول بها في المديرية بانها واضحة ومفهومة للموظفين					
24	الإجراءات المعمول بها في المديرية واضحة ومفهومة لمستخدميها					
25	الإجراءات المعمول بها في المديرية تلائم متطلبات العمل					
البعد الثالث: قصر الإجراءات: تشير الى تقليل عدد الخطوات والاجراءات التي تمر بها المعاملة وبالتالي السرعة في انجازها.						
ت	الفقرات	لا اتفق تماماً	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماماً
26	تتسم الإجراءات المعمول بها في المديرية بمحدودية المراحل التي تمر بها					
27	يوجد مرونة واضحة في الإجراءات المعمول بها في المديرية بحيث لا تتوقف المعاملة عند الأقسام المشغولة					
28	الإجراءات المعمول بها في المديرية تمر بأقسام محددة					
29	تعمل الإدارة وبصورة دورية على تقليص عدد الإجراءات المعمول بها في المديرية بما يخدم المواطن.					
البعد الرابع: توافر المعلومات والوسائل: يعبر عن مجموعة من الوسائل التي تستطيع من خلالها وزارة السياحة الاردنية الحصول على المعلومات المطلوبة بالسهولة واليسر والمصادقية المطلوبة.						
30	تتوفر المعلومات بشكل كافٍ لدى العاملين لإنجاز المعاملات بكفاءة.					
31	التكنولوجيا المستخدمة في المديرية تساعد العاملين في انجاز المعاملات بسرعة فائقة					
32	التجهيزات المكثفة المتوفرة في المديرية تساعد العاملين في انجاز المعاملات بصورة مرضية.					
33	تتوفر الوسائل الارشادية بحث تساعد المواطنين (المراجعين) للاسترشاد بها.					
البعد الخامس: بساطة النماذج المختلفة: يشير الى بساطة ويسر النماذج المستخدمة في انجاز المعاملات وفعاليتها						
34	تتسم النماذج المتوفرة في المديرية والخاصة بالمقابلات والتي تخص المراجعين بالبساطة					
35	تتلاءم النماذج المستخدمة مع متطلبات انجاز المعاملات					
36	النماذج المتوافرة في المديرية والخاصة بالمقابلات تتضمن المعلومات الكافية والضرورية لإنجاز المعاملات					