

تعزير الخدمات الحكومية في دبي

## كيف يمكن استخدام بؤتات الدردشة المعتمدة على الذكاء الاصطناعي لتحسين المعاملات الحكومية؟

### لماذا يعد تطوير الخدمات الحكومية من التحديات العالمية التي تتطلب حلولاً مبتكرة؟

تواجه الحكومات حول العالم تحديات كبيرة لتعزيز كفاءة خدماتها بسبب عوامل متعلقة بالميزانية الحكومية المتاحة، والتطورات التكنولوجية المتسارعة، والطلب المتزايد على الخدمات الحكومية وغيرها. ولمواجهة هذه التحديات، لا بد من تحسين آليات تقديم الخدمات، فالقطاع الحكومي يضم 16% من إجمالي القوى العاملة و38% من القوى العاملة الرسمية حول العالم<sup>1</sup>. ورغم أنّ الحكومات تركز على التحول الرقمي بشكل كبير، إلا أنه ما زال هناك فجوة في إمكانية الوصول إلى تلك الخدمات الرقمية، حيث بلغ متوسط الأخطاء المتعلقة بالوصول إلى الخدمات في المواقع الحكومية نحو 35.7 خطأ في كل منها<sup>2</sup>.

بالإضافة إلى ذلك، فإنّ ارتفاع عدد السكان وتنوّع الخدمات التي تلي احتياجات الجمهور بجميع فئاته يشكلان عبئاً مالياً إضافياً على الحكومات ويصعّبان عملها. إذ تتوقع الأجيال الجديدة الملمّة بالتقنيات الحديثة الحصول على خدمات رقمية شخصية ومخصصة بشكل فوري وسلس، ما يدفع الحكومات إلى اعتماد منهجية تركز أكثر على احتياجات المستخدمين. وفي هذا السياق، تعطي الجهات الحكومية الأولوية لتعزيز البنى الأساسية وتحقيق الاستدامة، وعليها أن تركز على التخطيط الاستراتيجي واستقطاب الاستثمارات لتعزيز قدرتها على التأقلم مع التطوّرات التكنولوجية السريعة وتضمن تقديم خدماتها لجميع فئات المجتمع.



## أبرز الإحصاءات



يؤكد تقرير لشركة "زندسك"، وهي منصة رائدة في مجال خدمة العملاء، أنه "يمكن لبوتات الدردشة أن تجيب على ما يصل إلى

# 80%

من استفسارات الجمهور الروتينية" وهي نسبة كبيرة ستسهم في توفير الوقت والجهد.<sup>5</sup>



بلغت نسبة رضا الجمهور عن الخدمات التي يقدمها القطاع الخاص معدلات أعلى بحوالي

# 2.5 مرة

مقارنة بنسبة رضاهم عن الخدمات الحكومية.<sup>4</sup>



تشير التقديرات إلى أن حجم السوق العالمية لبوتات الدردشة القائمة على الذكاء الاصطناعي قد يشهد نمواً من 6.4 مليار دولار في عام 2023 إلى حوالي

# 66.6 مليار دولار

في عام 2033، أي بمعدل نمو سنوي مركب يبلغ 26.4% ما بين عامي 2024 و2033.<sup>3</sup>

## الوضع الحالي في دبي

حكومة دبي سباقة في تبني الابتكارات التكنولوجية وبوتات الدردشة لتعزيز الخدمات الحكومية والوصول إليها من كل فئات المجتمع. كما أطلقت دبي الرقمية منصة "دبي بالس"، وهي منصة بيانات موحدة تستضيف حالياً حوالي 1,237 نظام بيانات مفتوحاً ومشاركاً من 70 مصدراً لدعم وتسريع وتيرة عمليات تطوير برامج بوتات الدردشة وغيرها من تقنيات الذكاء الاصطناعي<sup>6</sup>. مع ذلك، ما تزال هذه البرامج تواجه بعض التحديات، تتعلق بفعالية بوتات الدردشة التقليدية التي تتبّع قواعد محددة، ويتطلب تعليمها مجهوداً كبيراً، ويعد تعميمها على الجهات المعنية مكلفاً جداً. وفي ظل التوجه العالمي نحو دمج بوتات الدردشة في وسائل التواصل الاجتماعي وتعميم استخدام "نشات جي بي تي" وغيره من النماذج اللغوية الكبيرة، اتخذت دبي خطوات استباقية لإتاحة حلول تسهم في ترسيخ مكانة حكومة دبي الرائدة عالمياً في مجال توفير الخدمات الحكومية الذكية.



## دور الذكاء الاصطناعي

أحدثت تقنيات الذكاء الاصطناعي تغييرات جذرية في مجال بوتات الدردشة وتصميمها وإتاحتها للاستخدام، بعد أن كانت تعتمد بوتات الدردشة تعتمد على قواعد ونصوص برمجية محددة مسبقاً، مما يحدّ من قدرتها على التعامل مع الاستفسارات المعقدة والتعرف على المعاني والفروقات الدقيقة في المحادثات البشرية. وأسهمت التطوّرات في تقنيات الذكاء الاصطناعي وتعلّم الآلة ومعالجة اللغات الطبيعية في الارتقاء بقدرات بوتات الدردشة، من حيث فهم سياق المحادثة والتعلم من تفاعلها مع المستخدمين وتوفير حلول شخصية ومخصصة لكل مستخدم. كما شهدت النماذج اللغوية الكبيرة، مثل أنظمة الذكاء الاصطناعي التوليدية المدربة مسبقاً (GPT)، تحديثات إضافية تتيح لتلك البوتات المشاركة في حوارات شبيهة بتلك التي تتم بين البشر، وتعزز دقتها إلى حد كبير. كما أسهمت النماذج اللغوية الكبيرة في تعزيز التفاعل العفوي بين الجمهور وأنظمة تقديم الخدمات الحكومية، ما يحد من البيروقراطية في الخدمات الحكومية، بما يساهم في تبسيط آليات تقديم الخدمات، وتعزيز رضا المستخدمين وسعادتهم، والحد من التكاليف المرتبطة بتعدّد قنوات التواصل، ما يجعل من بوتات الدردشة القائمة على الذكاء الاصطناعي أدوات أساسية لتوفير الخدمات الحكومية الحديثة.

لا تقتصر إمكانات بوتات الدردشة القائمة على الذكاء الاصطناعي على الإجابة على الاستفسارات البسيطة فحسب، إذ يمكن أيضاً الاستفادة منها لإنجاز مهام أكثر تعقيداً، مثل تجديد التراخيص، وتوفير إرشادات شخصية للجمهور على المواقع الإلكترونية الحكومية، وشرح القوانين واللوائح بطريقة مبسطة، وتوفير معلومات أساسية حول الصحة والسلامة العامة والامثال للقوانين، وغيرها.





## تأثير استخدام الذكاء الاصطناعي في دبي

ستكون منصة "دبي إيه آي" (Dubai.AI)، التي تم إطلاقها بالتعاون مع مركز دبي لاستخدامات الذكاء الاصطناعي، بمثابة مساعد رقمي شخصي يقدم إجابات فورية على استفسارات الجمهور في مختلف المجالات<sup>7</sup>. أما بوابة "اسألنا" المتاحة عبر الموقع الرسمي لحكومة الإمارات، فتعتمد على تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي التوليدي لتزويد المستخدمين بالمعلومات وروابط الاستثمارات التي يحتاجون إليها باللغتين العربية والإنجليزية<sup>8</sup>. وقد أسهمت هذه المنصات، إلى جانب المبادرات المشابهة لها مثل منصة "دبي بالس" التي تتضمن 1,237 نظام بيانات مشترك، في تحسين كفاءة الخدمات الحكومية وفعاليتها وإمكانية الوصول إليها. ويمكن لبوتات الدردشة القائمة على الذكاء الاصطناعي أن تساعد في أتمتة المهام الروتينية وأن تتفاعل مع الجمهور والإجابة على أكثر من 60% من استفساراتهم الروتينية، ما يخفض التكاليف التشغيلية في الدوائر الحكومية بنسبة 35% ويحد من الوقت اللازم لتقديم هذه الخدمات بنسبة 25%. من شأن نجاح دبي في استخدام بوتات الدردشة القائمة على الذكاء الاصطناعي في القطاع الحكومي أن يساعدها على ترسيخ مكانتها كنموذج يُحتذى للمدن التي تطمح إلى تسخير إمكاناتها الابتكارية والتكنولوجية لتحسين خدماتها الحكومية.

يمكن لبوتات الدردشة القائمة على الذكاء الاصطناعي أن تساعد في أتمتة المهام الروتينية وأن تتفاعل مع الجمهور والإجابة على أكثر من 60% من استفساراتهم الروتينية، ما يخفض التكاليف التشغيلية في الدوائر الحكومية بنسبة 35% ويحد من الوقت اللازم لتقديم هذه الخدمات بنسبة 25%.

### المراجع

- <sup>1</sup> World Bank, "Public Sector Productivity: Part One – Why Is It Important and How Can We Measure It?" [documents1.worldbank.org/curated/en/913321612847439794/pdf/Public-Sector-Productivity-Part-One-Why-Is-It-Important-and-How-Can-We-Measure-It.pdf](https://documents1.worldbank.org/curated/en/913321612847439794/pdf/Public-Sector-Productivity-Part-One-Why-Is-It-Important-and-How-Can-We-Measure-It.pdf), accessed 2024.
- <sup>2</sup> WebAIM, "Accessibility Project Report," [webaim.org/projects/million/#categories](https://webaim.org/projects/million/#categories), accessed 2024.
- <sup>3</sup> Market.us, "AI Chatbot Market Report," [market.us/report/ai-chatbot-market](https://market.us/report/ai-chatbot-market), accessed 2024.
- <sup>4</sup> McKinsey & Company, "How US State Governments Can Improve Customer Service," [www.mckinsey.com/-/media/mckinsey/industries/public%20and%20social%20sector/our%20insights/how%20us%20state%20governments%20can%20improve%20customer%20service/putting%20citizens%20first%20how%20to%20improve%20citizens%20experience%20and%20satisfaction%20with%20government%20services.pdf](https://www.mckinsey.com/-/media/mckinsey/industries/public%20and%20social%20sector/our%20insights/how%20us%20state%20governments%20can%20improve%20customer%20service/putting%20citizens%20first%20how%20to%20improve%20citizens%20experience%20and%20satisfaction%20with%20government%20services.pdf), accessed 2024.
- <sup>5</sup> Zendesk, "5 Benefits of Using AI Bots in Customer Service," [zendesk.co.uk/blog/5-benefits-using-ai-bots-customer-service](https://zendesk.co.uk/blog/5-benefits-using-ai-bots-customer-service), accessed 2024.
- <sup>6</sup> Digital Dubai, "Digital Dubai Launches Initiative to Enhance Data Quality Aligning with Highest International Standards," <https://www.digitaldubai.ae/newsroom/news/digital-dubai-launches-initiative-to-enhance-data-quality-aligning-with-highest-international-standards>, accessed 2024.
- <sup>7</sup> Digital Dubai, "Digital Dubai Launches Dubai.AI in Partnership with Dubai Center for Artificial Intelligence," [digitaldubai.ae/newsroom/news/digital-dubai-launches-dubai.ai-in-partnership-with-dubai-center-for-artificial-intelligence](https://digitaldubai.ae/newsroom/news/digital-dubai-launches-dubai.ai-in-partnership-with-dubai-center-for-artificial-intelligence), accessed 2024.
- <sup>8</sup> UAE Government, "Ask UAE Portal," [ask.u.ae/en](https://ask.u.ae/en), accessed 2024.