

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي ٢

عنوان المشروع:

تأثير استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين خدمة العملاء بالتطبيق على مستشفيات
دله بمدينة الرياض .
(دراسة حالة)

أسم الطالب

سلوى سعيد ماضي

المشروع النهائي- ٢

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

الفصل الثاني 24/10/2025

الشكر والتقدير

الإهداء

مستخلص الدراسة

الهدف: تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين خدمة العملاء داخل مستشفيات دله بمدينة الرياض، من خلال تحليل العلاقة بين استخدام التطبيقات الذكية المختلفة وجودة الخدمات المقدمة للعملاء والمرضى.

المنهجية: اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، وجرى تطبيقها على عينة مكونة من (٢٠٠) مفردة من المرضى والمراجعين وموظفي خدمة العملاء في مستشفيات دله بالرياض.

النتائج: أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط إيجابية قوية بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحسين خدمة العملاء، حيث بلغ معامل الارتباط ($r = 0.82$) عند مستوى دلالة ($\text{Sig.} = 0.001$)، كما تبين أن استخدام التقنيات الذكية يفسر ما نسبته ٦٧% من التباين في جودة الخدمة، وقد جاء أعلى مستوى استجابة للبنود المتعلقة بسهولة حجز المواعيد وسرعة الاستجابة ودقة المعلومات، وهو ما يعكس تحسناً واضحاً في تجربة العميل الصحي.

التطبيقات والأهمية: تُقدّم الدراسة توصيات عملية لإدارات المستشفيات تتضمن أهمية الاستثمار في تطوير الأنظمة الذكية، وتدريب الكوادر البشرية على استخدامها، وتعزيز التكامل بين قواعد البيانات والأنظمة الآلية بما يسهم في تحسين تجربة العميل، ورفع مستوى الكفاءة التشغيلية للخدمات الصحية.

الكلمات المفتاحية:

الذكاء الاصطناعي – خدمة العملاء – رضا المرضى – التحول الرقمي – مستشفيات دله – جودة الخدمة الصحية.

Abstract

Objective: This study aims to explore the impact of using artificial intelligence (AI) technologies on improving customer service within Dallah Hospitals in Riyadh, by analyzing the relationship between the use of various smart applications and the quality of services provided to clients and patients.

Methodology: The study adopted a descriptive-analytical approach, utilizing a questionnaire as the main tool for data collection, the instrument was distributed to a sample of 200 participants, including patients, visitors, and customer service employees at Dallah Hospitals in Riyadh.

Results: The results revealed a strong positive correlation between the use of artificial intelligence technologies and the improvement of customer service, with a correlation coefficient of ($r = 0.82$) at a significance level of ($\text{Sig.} = 0.001$), Moreover, the use of smart technologies explained 67% of the variance in service quality, The highest response levels were recorded for items related to the ease of booking appointments, response speed, and accuracy of information, reflecting a clear improvement in the patient experience.

Applications and Significance: The study provides practical recommendations for hospital administrations, emphasizing the importance of investing in the development of smart systems, training human resources in their effective use, and enhancing integration between databases and automated systems, which contributes to improving the customer experience and increasing operational efficiency in healthcare services.

Keywords: Artificial Intelligence – Customer Service – Patient Satisfaction – Digital Transformation – Dallah Hospitals – Healthcare Service Quality.

جدول المحتويات

ب	الشكر والتقدير.....
ج	الإهداء.....
د	مستخلص الدراسة.....
١	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
١,١	المقدمة:.....
١,٢	مشكلة الدراسة.....
١,٢,١	فجوات على المستوى النظري.....
١,٢,٢	فجوات على المستوى التطبيقي.....
١,٣	أهمية الدراسة.....
١,٣,١	على المستوى النظري:.....
١,٣,٢	على المستوى التطبيقي:.....
١,٤	أسئلة الدراسة.....
١,٥	أهداف الدراسة.....
١,٦	فرضيات الدراسة.....
١,٧	نموذج الدراسة.....
١,٨	الدراسة الميدانية.....
١,٩	مخطط المشروع.....
٢	الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
٢,١	المقدمة:.....
٢,٢	المتغير المستقل.....
٢,٣	المتغير التابع.....
٢,٤	العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
٢,٥	الخاتمة.....
٣	الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
٣,١	المقدمة.....

١٥	٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث
١٦	٣,٣. تصميم البحث
١٦	٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات
١٧	٣,٥. طريقة جمع البيانات
١٧	٣,٦. أنواع البيانات
١٧	٣,٧. إجراءات التحليل الإحصائي
١٨	٣,٨. الخاتمة
١٩	٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
٢٠	4.1. المقدمة
٢٠	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
٢٠	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
٢١	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
٢١	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
٢١	٤,٦. الخاتمة
٢٢	٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
٢٣	٥,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:
٢٣	٥,٢. توصيات الدراسة:
٢٣	٥,٣. الخاتمة:
٢٤	قائمة المراجع
٢٦	الملاحق

اسم الجدول	رقم الصفحة
الجدول رقم (١). النموذج المفاهيمي للدراسة	١٣
الجدول رقم (٢). أبعاد متغير استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي	٢٥
الجدول رقم (٣). أبعاد متغير تحسين خدمة العملاء	٢٦
الجدول رقم (٤). التوزيع اليموغرافي لعينة الدراسة	٣٠
الجدول رقم (٥). نتائج معامل ألفا كرونباخ	٣١
الجدول رقم (٦). المتوسطات والانحرافات لمتغير استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي	٣٢
الجدول رقم (٧). المتوسطات والانحرافات لمتغير تحسين خدمة العملاء	٣٣
الجدول رقم (٨). اختبار الارتباط بيرسون	٣٥
الجدول رقم (٩). تحليل الانحدار الخطي البسيط	٣٦

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تُعتبر تقنيات الذكاء الاصطناعي من أبرز التحولات الرقمية التي أحدثت ثورة في أساليب تقديم الخدمات في مختلف القطاعات، ولا سيما في القطاع الصحي الذي يشهد تطورًا متسارعًا نحو الأتمتة وتحسين تجربة المريض، فقد أصبحت الأنظمة الذكية، مثل روبوتات المحادثة التوليدية (Catboats)، وسيلة فعالة لتسهيل التواصل بين المستفيدين والمنشآت الصحية، مما يسهم في تعزيز رضا العملاء ورفع كفاءة العمليات التشغيلية. لقد تزايد الاهتمام في المملكة العربية السعودية بتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي ضمن خطط التحول الرقمي تماشيًا مع رؤية المملكة ٢٠٣٠، والتي تهدف إلى تطوير جودة الخدمات الصحية وتحقيق الكفاءة التشغيلية، وتشير الدراسات إلى أن تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في المستشفيات أدى إلى تحسين دقة التشخيص، وتقليل فترات الانتظار، وتحسين رضا المرضى، وهو ما يعكس فعالية هذه التقنيات في تعزيز جودة الخدمات الصحية المقدمة.

أصبح استخدام الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء عنصرًا محوريًا في تحسين تجربة المتعاملين مع المؤسسات الخدمية عمومًا، إذ تُمكن هذه التقنيات من تقديم استجابات فورية واستباقية لاحتياجات العملاء، وتُسهم في بناء علاقة أكثر تفاعلية بين المؤسسة ومتلقي الخدمة، وقد أظهرت الدراسات التطبيقية في مجالات مختلفة أن الذكاء الاصطناعي يسهم في رفع مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة عبر تعزيز سرعة الاستجابة ودقة المعلومات المقدمة للعملاء.

وفي القطاع الصحي، يُعد رضا المريض أحد أهم مؤشرات جودة الخدمات، لذلك فإن دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي في إدارة العلاقة مع العملاء أصبح مطلبًا استراتيجيًا للمستشفيات الحديثة، إذ تساعد هذه التقنيات في تنظيم المواعيد، وتقديم الاستشارات الأولية، ومتابعة الحالات الطبية عبر التطبيقات الذكية، مما يعزز ثقة المريض بالمؤسسة الصحية ويرسخ مفهوم التحسين المستمر لجودة الخدمات وتسعى هذه الدراسة إلى تحليل أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين خدمة العملاء بالتطبيق على مستشفيات دله بالرياض، بوصفها إحدى المؤسسات التي تبنت الحلول الرقمية الحديثة ضمن إطار التنافسية في القطاع الصحي السعودي، كما تهدف الدراسة إلى تحديد مستوى رضا العملاء تجاه هذه التطبيقات، ومدى إسهامها في تحقيق التحسين المستمر في جودة الخدمات الصحية.

1.1. مشكلة الدراسة:

تُعدّ مستشفيات دله بمدينة الرياض من المؤسسات الصحية الرائدة في المملكة التي تبنت التحول الرقمي ضمن استراتيجياتها لتحسين تجربة العملاء، إذ بدأت في إدخال تقنيات الذكاء الاصطناعي في بعض خدماتها مثل جدولة المواعيد، والاستشارات الإلكترونية، والردود الآلية على استفسارات المراجعين، ومع ذلك، لا يزال من الضروري تقييم مدى فعالية هذه التقنيات في تحقيق التحسين الفعلي في جودة خدمة العملاء، من حيث رضاهم وسرعة الاستجابة ودقة المعلومات المقدمة لهم، وعلى الرغم من وجود دراسات عديدة حول تطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع الصحي السعودي بوجه عام، إلا أن هناك ندرة في الدراسات التطبيقية التي تتناول تجربة مستشفيات دله كحالة مستقلة لقياس العلاقة بين استخدام الذكاء الاصطناعي وجودة الخدمة من منظور العملاء (الهزاني، ٢٠٢٤، ص. ٢) و(مؤمنة، ٢٠٢٢، ص. ١٥).

1.1.1. فجوات على المستوى النظري:

تُظهر المراجعة النظرية أن الأدبيات المتعلقة بالذكاء الاصطناعي ركزت في معظمها على الجوانب التقنية والهندسية دون الخوض العميق في العلاقة النظرية التي تربط بين استخدام هذه التقنيات ومستوى رضا العملاء أو تحسين تجربتهم في المؤسسات الخدمية، فالدراسات الحديثة، مثل دراسة البنا وآخرون (٢٠٢٤)، ركزت على تأثير الذكاء الاصطناعي في المتاجر الإلكترونية، لكنها لم تتناول بصورة كافية العلاقة التفاعلية بين العميل والنظام الذكي في بيئة المستشفيات، والتي تتسم بطبيعتها بخصوصية عالية من حيث الحساسية الزمنية والمعلوماتية للخدمة، ومن ثمّ، تظهر فجوة معرفية في تطبيق النماذج النظرية لتفسير تأثير الذكاء الاصطناعي على جودة خدمة العملاء في السياقات الصحية الواقعية (البنا وآخرون، ٢٠٢٤، ص. ١٠٦).

كما أن دراسات أخرى تناولت الذكاء الاصطناعي من منظور عام دون توضيح كيف تؤثر العوامل التنظيمية والثقافية داخل المستشفى في نجاح تطبيقه لتحسين تجربة العملاء، وبالتالي، فإن توسيع الإطار النظري ليشمل العلاقة بين الأبعاد التقنية والبشرية والإدارية لاستخدام الذكاء الاصطناعي في مستشفيات دله يُعدّ ضرورة لتكوين رؤية أكثر شمولية (مؤمنة، ٢٠٢٢، ص. ١٦).

1.1.2. فجوات على المستوى التطبيقي:

على الصعيد التطبيقي، ورغم تبني مستشفيات دله لعدد من تطبيقات الذكاء الاصطناعي مثل روبوتات المحادثة والأنظمة الذكية لحجز المواعيد، إلا أن هناك محدودية في الدراسات التي تقيس مدى تأثير هذه التطبيقات فعليًا على جودة تجربة العملاء، وتشير الدراسات التطبيقية إلى أن بعض المؤسسات الصحية السعودية، ومنها مستشفيات دله، لا تزال تواجه تحديات في تكامل أنظمة الذكاء الاصطناعي مع أنظمة إدارة علاقات العملاء التقليدية، مما يحد من الفاعلية الكاملة لهذه التقنيات (الظفيري وآخرون، ٢٠٢٢، ص. ١١٩).

كما تواجه المستشفى تحديات أخرى تتعلق بضعف الوعي لدى بعض العملاء بألية استخدام الأنظمة الذكية، ونقص الخبرات التقنية بين بعض موظفي خدمة العملاء، وهو ما يعيق الاستفادة المثلى من الإمكانيات التقنية المتاحة، وتشير الأدبيات الحديثة إلى أن التحسين المستمر في جودة الخدمات الصحية يتطلب تهيئة البنية المؤسسية وتدريب الكوادر البشرية لزيادة كفاءة تطبيقات الذكاء الاصطناعي (إسماعيل والعنزي، ٢٠٢٥، ص. ٣٤٠).

انطلاقًا من الفجوات النظرية والتطبيقية السابقة، تتمحور المشكلة البحثية في السؤال الآتي:

ما مدى تأثير استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة خدمة العملاء في مستشفيات دله بمدينة الرياض؟

1.2. أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من تركيزها على أحد الاتجاهات الحديثة في إدارة الخدمات الصحية وهو توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحسين تجربة العميل في المستشفيات، وخاصة في مستشفيات دله بالرياض التي تُعدّ من المؤسسات الصحية الرائدة في تبني الحلول الرقمية لخدمة عملائها، وتُعدّ الدراسة بتقييم الأثر الفعلي لتلك التقنيات على جودة الخدمة، بما يضيف بعدًا علميًا وعمليًا جديدًا للبحوث ذات الصلة بالتحول الرقمي في القطاع الصحي السعودي (الهزاني، ٢٠٢٤، ص. ٣).

1.2.1. على المستوى النظري:

تُسهّم الدراسة من الناحية النظرية في إثراء الأدبيات العلمية حول العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وجودة خدمة العملاء في بيئة المستشفيات، إذ أن الدراسات السابقة ركزت في معظمها على البيئات التجارية والخدمية العامة، بينما قلّما تناولت التطبيقات الصحية كبيئة بحثية يمكن فيها قياس أثر الذكاء الاصطناعي على رضا العملاء وجودة الخدمات (البنا وآخرون، ٢٠٢٤، ص. ١٠٧).

كما تقدم الدراسة نموذجًا علميًا يجمع بين الأبعاد التقنية والإدارية والسلوكية للذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة العميل، مما يضيف منظورًا متكاملًا إلى الإطار النظري للبحث في هذا المجال، ويمكن الباحثين من بناء نماذج تفسيرية جديدة حول دور التقنيات الذكية في تحسين رضا العملاء في المؤسسات الصحية (مؤمنة، ٢٠٢٢، ص. ١٨). علاوة على ذلك، تُبرز هذه الدراسة فجوة معرفية مهمة تتمثل في ضعف التكامل بين دراسات الذكاء الاصطناعي ونظريات إدارة علاقات العملاء في القطاع الصحي، حيث تسعى إلى بناء أساس علمي لفهم كيف تؤثر الأدوات الذكية مثل روبوتات المحادثة التوليدية على تفاعل العملاء مع الخدمات الصحية، وهو ما يسهم في تطوير النظرية الإدارية في سياق التحول الرقمي للرعاية الصحية (الهزاني، ٢٠٢٤، ص. ٢).

1.1.1. على المستوى التطبيقي:

أما على المستوى التطبيقي، فتنبع أهمية الدراسة من واقع أن مستشفيات دله بالرياض تُعدّ نموذجًا متقدمًا لتطبيق الذكاء الاصطناعي في الخدمات الصحية داخل المملكة، إلا أن قياس الأثر الفعلي لهذه التطبيقات لا يزال محدودًا، لذا، توفر هذه الدراسة تحليلًا علميًا ميدانيًا يساعد إدارة المستشفى في تقييم مستوى كفاءة الأنظمة الذكية في تحسين تجربة العملاء، وتحديد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير (الظفيري وآخرون، ٢٠٢٢، ص. ١١٩).

كما تقدم النتائج التطبيقية للدراسة قاعدة بيانات يمكن الاستفادة منها في تطوير السياسات التشغيلية والاستراتيجية داخل مستشفيات دله، بما يسهم في تعزيز الكفاءة التنظيمية وتحقيق التحسين المستمر في جودة الخدمات المقدمة (إسماعيل والعنزي، ٢٠٢٥، ص. ٣٤٥).

ومن ناحية أخرى، تُمكن هذه الدراسة المؤسسات الصحية الأخرى من الاستفادة من تجربة مستشفيات دله كنموذج ناجح لتطبيق الذكاء الاصطناعي في إدارة العلاقات مع العملاء، وهو ما يتماشى مع توجهات وزارة الصحة السعودية في دعم الابتكار التقني ضمن مبادرات التحول الرقمي الوطني (مؤمنة، ٢٠٢٢، ص. ١٩).

1.2. أسئلة الدراسة:

1. ما مدى استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين خدمة العملاء داخل مستشفيات دله بالرياض؟
2. ما أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات المقدمة للعملاء؟
3. ما العلاقة بين تطبيق الذكاء الاصطناعي ومستوى رضا العملاء في مستشفيات دله؟
4. ما أهم التحديات التي تواجه تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء؟

1.3. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين خدمة العملاء بمستشفيات دله بالرياض، وذلك من خلال تحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف على مستوى استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين خدمة العملاء داخل مستشفيات دله بالرياض.
2. تحليل أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات المقدمة للعملاء في مستشفيات دله، من حيث سرعة الاستجابة، ودقة المعلومات المقدمة.
3. تحديد العلاقة بين تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي ومستوى رضا العملاء في مستشفيات دله بالرياض.
4. تحديد أبرز التحديات التي تواجه تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء بمستشفيات دله، سواء كانت تحديات تقنية أو تنظيمية أو بشرية، واقتراح حلول تطويرية.

1.4. فرضيات الدراسة:

- 1) يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة خدمة العملاء في مستشفيات دله بالرياض.
- 2) توجد علاقة إيجابية قوية بين درجة استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي ومستوى رضا العملاء في مستشفيات دله.
- 3) تختلف جودة خدمة العملاء باختلاف مستوى تبني المستشفيات لتقنيات الذكاء الاصطناعي.

4) تواجه إدارة المستشفى تحديات فنية وتنظيمية تحد من كفاءة تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء.

المتغير المستقل	المتغيرات الوسيطة	المتغير التابع
استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي مثل روبوتات المحادثة، التطبيقات الذكية، أنظمة المواعيد الإلكترونية	جودة الأنظمة التقنية كفاءة الموارد البشرية - التحديات التنظيمية	تحسين خدمة العملاء (جودة الخدمة سرعة الاستجابة، رضا العملاء)

1.5. نموذج الدراسة:

الجدول رقم (١). النموذج المفاهيمي للدراسة

انطلاقاً من أهداف الدراسة وتساؤلاتها، تم بناء النموذج المفاهيمي المقترح الذي يوضح العلاقة بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي كمتغير مستقل، وتحسين خدمة العملاء كمتغير تابع، وذلك في إطار البيئة التطبيقية لمستشفيات دله بمدينة الرياض، يهدف النموذج إلى تفسير الكيفية التي تُسهم بها تقنيات الذكاء الاصطناعي في رفع جودة الخدمات وتعزيز رضا العملاء، مع مراعاة تأثير العوامل الوسيطة مثل جودة الأنظمة التقنية وكفاءة الموارد البشرية والتحديات التنظيمية.

يُفترض في النموذج أن زيادة استخدام الذكاء الاصطناعي في عمليات خدمة العملاء كاستخدام روبوتات المحادثة، وأنظمة حجز المواعيد الذكية، والتحليل التنبؤي لشكاوى العملاء تؤدي إلى تحسين ملموس في مؤشرات جودة الخدمة من حيث الاستجابة السريعة، والموثوقية، والتفاعل الإنساني الافتراضي، وهو ما ينعكس في نهاية المطاف على مستوى رضا العملاء (البنا وآخرون، ٢٠٢٤، ص. ١٠٧).

كما يتضمن النموذج بعداً تنظيمياً يتمثل في قدرة مستشفيات دله على تهيئة بيئة عمل رقمية متكاملة تدعم تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي بفاعلية، من خلال تطوير البنية التحتية المعلوماتية وتدريب الكوادر البشرية، فنجاح التطبيق يعتمد بدرجة كبيرة على مدى تبني إدارة المستشفى لثقافة التحسين المستمر والابتكار التقني في تقديم الخدمات الصحية (إسماعيل والعنزي، ٢٠٢٥، ص. ٣٤٢).

هذا النموذج يمثل الإطار التصوري الذي ستستند إليه الفروض الإحصائية للدراسة، إذ يربط بشكل مباشر بين مستوى تطبيق الذكاء الاصطناعي وبين جودة وفعالية الخدمات المقدمة لعملاء مستشفيات دله بالرياض.

1.6. الدراسة الميدانية:

تهدف الدراسة الميدانية إلى تطبيق الإطار النظري عملياً من خلال جمع البيانات الميدانية وتحليلها إحصائياً للتحقق من صحة فرضيات البحث حول أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين خدمة العملاء بمستشفيات دله في مدينة الرياض. وقد تم تصميم الدراسة الميدانية وفق المنهج الوصفي التحليلي، لما يتميز به من القدرة على وصف الظواهر كما هي في الواقع، وتحليل العلاقات بين المتغيرات قيد الدراسة، يساعد هذا المنهج في تحديد طبيعة العلاقة بين متغيرات الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء (المرضى والمراجعين).

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المرضى والمراجعين وموظفي خدمة العملاء في مستشفيات دله بالرياض خلال عام ٢٠٢٥، إذ يمثلون الفئات الأكثر تعاملًا مع الأنظمة الذكية المستخدمة في تقديم الخدمات، وقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة بلغ حجمها (٢٠٠) مفردة، توزعت بين (١٢٠) من المرضى والمراجعين، و(٨٠) من موظفي خدمة العملاء، بهدف تحقيق تمثيل متوازن يضمن دقة النتائج وموثوقيتها.

اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، حيث تم إعدادها في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة، وتضمنت ثلاثة محاور رئيسية تمثل أبعاد المتغيرات المستقلة وأبعاد المتغير التابع.

1.7. مخطط المشروع:

- الفصل الأول: الإطار النظري.
- الفصل الثاني: الدراسات السابقة.
- الفصل الثالث: منهجية البحث.
- الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
- الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات.

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

تُعد الدراسات السابقة الركيزة العلمية التي يستند إليها أي بحث أكاديمي، إذ تمثل الإطار المرجعي الذي يوضح ما تم إنجازه في موضوع الدراسة، وما تزال تمثل فجوات بحثية تحتاج إلى معالجة وتطوير، وانطلاقاً من أهمية البحث الحالي الذي يتناول أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين خدمة العملاء في مستشفيات دله بالرياض، فقد حرصت الباحثة على استعراض مجموعة من الدراسات الحديثة ذات الصلة بموضوع البحث، سواء المحلية أو العربية أو الأجنبية، بهدف بناء أساس علمي متين يدعم فرضيات الدراسة ويوجه مسارها التحليلي.

وقد ركزت الدراسات السابقة على عدة محاور رئيسية، منها تأثير الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات الصحية، وقياس رضا العملاء عن الأنظمة الذكية، ودور تقنيات الدردشة الآلية (Catboats) في تحسين تجربة المستخدم، كما تناولت بعض الدراسات العلاقة بين التحول الرقمي والرضا الوظيفي وجودة الخدمة في بيئات العمل الصحية.

ومن خلال تحليل تلك الدراسات، أمكن تحديد الفجوات البحثية التي يسعى البحث الحالي إلى سدّها، والمتمثلة في قلة الدراسات التطبيقية التي تناولت العلاقة المباشرة بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحسين خدمة العملاء في المستشفيات السعودية، وخاصة في مستشفيات دله بالرياض، رغم كونها من المؤسسات الرائدة في تبني الحلول التقنية الحديثة.

إن استعراض الدراسات السابقة لا يهدف فقط إلى عرض الجهود البحثية السابقة، بل إلى مقارنة النتائج، واستخلاص الاتجاهات العامة، وتحديد مواطن الاتفاق والاختلاف بين الباحثين، بما يساهم في إثراء الفهم العلمي للموضوع، وتأكيد أهمية البحث الحالي في سد الفجوة النظرية والتطبيقية في ميدان الذكاء الاصطناعي في الخدمات الصحية.

2.2. المتغير المستقل:

هدفت دراسة (التميمي، ٢٠٢٥) إلى بيان سياسات استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في مؤسسات المعلومات السعودية، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي باستخدام الاستبانة كأداة رئيسة لجمع المعلومات من مجتمع الباحثين الذين يعتمدون على استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي في بعض مؤسسات المعلومات السعودية، وخلصت الدراسة إلى أن الذكاء الاصطناعي يثير العديد من المشاكل الأخلاقية، مثل انتهاك

الخصوصية والتحيز العنصري، وغير ذلك من المشكلات، وهو ما تنبّهت إليه مبكرًا المملكة العربية السعودية لتطبيق الممارسات الأخلاقية للتقنيات الناشئة، وخاصة تقنية الذكاء الاصطناعي، فقد استحدثت هيئة البيانات والذكاء الاصطناعي السعودية مهن ووظائف جديدة تتعلق بأخلاقيات الذكاء الاصطناعي، كما أنشئ المركز الدولي لأبحاث وأخلاقيات الذكاء الاصطناعي بالمشاركة مع منظمة اليونسكو لمتابعة سياسات تعزيز الوعي المجتمعي، وتوفير التدريب في مجال أخلاقيات الذكاء الاصطناعي، كما اهتمت الهيئة الملكية لحقوق الملكية الفكرية بهذا الموضوع وتطبيقاته في المملكة لحفظ الحقوق الناتجة عن استخدام هذه التقنية الناشئة الحديثة وأثارها في المجتمع السعودي والعربي.

1.3. المقدمة:

1.4. المتغير المستقل

1.5. المتغير التابع

1.6. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

1.7. الخاتمة

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

1.8. المقدمة

1.9. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

1.10. تصميم البحث (بصلة البحثي)

1.11. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

1.12. طريقة جمع البيانات

1.13. أنواع البيانات

1.14. إجراءات التحليل الإحصائي

1.15. الخاتمة

2. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

2.1. المقدمة

2.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

2.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

2.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

2.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

2.6. الخاتمة

3. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

3.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

3.2. توصيات الدراسة:

3.3. الخاتمة:

قائمة المراجع:

- ابوضيف، اسراء سلطان ابوضيف محمود، حسين، فاطمة احمد محمد حسين، عزت، & داليا محمد عزت سليم. (٢٠٢٥). استخدام الذكاء الاصطناعي والواقع المعزز في تحسين البيئة الداخلية لمستشفيات الأطفال. المجلة العربية الدولية للفن والتصميم الرقمي، ٤(١)، ١٧٨-١٥١.
- اسماعيل، صلاح الدين والعنزي، عبد الرحمن علي هوجان (٢٠٢٥). تحقيق التحسين المستمر بتطبيق منهجية الستة سيجما في قطاع الخدمات الصحية: دراسة حالة مدينة الملك سعود الطبية في منطقة الرياض. مجلة النيل للعلوم التجارية والقانونية ونظم المعلومات، ٥(٧)، ٣٨٤-٣٢٨.
- آل داوود، آسياء نعمة علي. (٢٠٢٥) أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في توثيق التجارب العملية لمختبر العلوم لتنمية دافعية التعلم لدى طالبات المدرسة الثانوية المتوسطة بصفوى في المملكة العربية السعودية. المجلة العربية للتربية النوعية، ٩(٣٩)، ١٨-١.
- البناء، طلعت أسعد عبد الحميد وغنيم، أحمد محمد السيد وإبراهيم، ميان مجدي محمد (٢٠٢٤). تأثير تقنيات الذكاء الاصطناعي على رضا العملاء "دراسة تطبيقية على عملاء المتاجر الإلكترونية". ٤٨(٣). ١٠٩-٩.
- التميمي، أروى بنت عبدالله (٢٠٢٥). سياسات استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في مؤسسات المعلومات السعودية. مجلة كلية الآداب-جامعة القاهرة، ٨٥(١١)، ٣٠-١.
- حسن، هند سامح حافظ (٢٠١٩). نموذج مقترح لأبعاد التوقع لجودة الخدمة في قطاع الرعاية الصحية السعودي. مجلة البحوث التجارية، ٤١(٤)، ٣٤١-٣١٥.
- الزبيدي، هوازن والعميري، عبير كامل لافي (٢٠٢٣). دور إدارة خدمة العملاء في نجاح خطط التسويق الرقمي بالمملكة العربية السعودية. المجلة العربية للإدارة، ٤٣(٢)، ١٨-٣.
- الظفيري، جابر هاج والظفيري، عبد العزيز هاج والظفيري، شيبه باطن (٢٠٢٢). دور استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتأثيرها على جودة الخدمات الصحية ومخرجاتها في محافظة حفر الباطن. المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات. ٥٣(١١٩).

- العتيبي، عادل طمحي وعبدالعزیز، حمدي جمعة (٢٠٢٤). دور التسويق الالكتروني في تحسين جودة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية. مجلة البحوث التجارية، ٤٦ (١)، ٧١٥-٧٣٧.
- محمد، أنور محمد قسم الله (٢٠٢٥). تحليل أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي في تقليل التكاليف وزيادة كفاءة استخدام الموارد في مشاريع التطوير التكنولوجي في المملكة العربية السعودية. مجلة العلوم الإقتصادية و الإدارية و القانونية، ٩ (٦ (ملحق))، ٥٢-٦٨.
- المرامحي، بسام محمد، صابر وأسامة، عبد اللطيف (٢٠٢٥). أثر جودة الخدمات البنكية علي رضا العملاء في البنوك السعودية؛ دراسة حالة مصرف الراجحي. المجلة العلمية لكلية التجارة (أسيوط)، ٤٥ (٨٤)، ١٥-٦٨.
- المطرفي، عمر عيد سليمان. (٢٠٢٥). أثر الذكاء الاصطناعي في تطوير استراتيجيات التسويق في القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية. المجلة العلمية للبحوث التجارية (جامعة المنوفية) ، ٥٧ (٢)، ٢٦٤-٢٢١.
- مؤمنة، اعتماد محمد صالح (٢٠٢٢). تقييم استخدام التطبيقات الصحية لمرتادي العيادات الخارجية ومراكز الرعاية الصحية الأولية في مدينة الرياض. مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا. ٢٠٢٢ (٢). ٢-٢٠.
- الهزاني، بن عبدالله (٢٠٢٤). مدى فعالية استخدام روبوتات المحادثة التوليدية Chatbot في تعزيز مشاركة المعرفة لدى أفراد المجتمع السعودي. Journal of Information Studies and Technology، ٢ (١).

الملاحق

الاستبيان :

عزيزي المشارك،

يهدف هذا الاستبيان إلى جمع آرائكم حول أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة خدمة العملاء داخل مستشفيات دله بمدينة الرياض.

يُعد هذا البحث جزءاً من متطلبات استكمال درجة البكالوريوس في كلية الإدارة بجامعة ميدأوشن، راجين منكم التعاون في تعبئة هذا الاستبيان بكل دقة وموضوعية. تُستخدم البيانات لأغراض البحث العلمي فقط، وتُعامل جميع الإجابات بسرية تامة.

يرجى الإجابة على جميع الأسئلة بعناية، شاكرين ومقدّرين تعاونكم.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،

الباحثة..... /

إشراف..... /

القسم الأول: البيانات الشخصية

يرجى وضع علامة (✓) في المربع الذي يعبر عن اختيارك الصحيح:

1. الجنس:

☐ ذكر ☐ أنثى

2. الفئة العمرية:

☐ أقل من ٢٥ سنة ☐ من ٢٥ إلى ٣٥ سنة ☐ من ٣٦ إلى ٤٥ سنة ☐ أكثر من ٤٥ سنة

3. المؤهل العلمي:

☐ ثانوي ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ دراسات عليا

4. الوظيفة:

☐ موظف خدمة عملاء ☐ مراجع / مريض ☐ أخرى (يرجى التحديد):

5. مدة التعامل مع المستشفى:

☐ أقل من سنة ☐ من ١ إلى ٣ سنوات ☐ أكثر من ٣ سنوات

القسم الثاني: جدول متغيرات الدراسة

المتغير	الأبعاد	عدد العبارات	المصدر
استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي	1. تطبيقات الدردشة الآلية (Chatbots) 2. حجز المواعيد الذكي 3. سرعة الاستجابة والتفاعل 4. دقة المعلومات وتكامل الأنظمة 5. الإشعارات والتنبيهات الآلية	6	مؤمنة (2022)
تحسين خدمة العملاء	1. سرعة الاستجابة 2. سهولة الوصول للمعلومات 3. دقة الخدمة وجودة المعلومات 4. تجربة العميل داخل المستشفى 5. رضا العميل العام 6. الولاء والتوصية بالخدمة	6	البناء وآخرون (2024)

القسم الثالث: الاستبيان الرئيس

يرجى تحديد مدى موافقتك على العبارات التالية وفق مقياس ليكرت الخماسي:

= 1 أعارض بشدة، = 2 أعارض، = 3 محايد، = 4 أوافق، = 5 أوافق بشدة

المحور الأول: استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي

م	العبارة	1	2	3	4	5
1	أستخدم خدمات الدردشة الآلية (Chatbot) عند التواصل مع المستشفى.	☐	☐	☐	☐	☐
2	أجد سهولة في حجز المواعيد عبر النظام الذكي بالمستشفى.	☐	☐	☐	☐	☐
3	أحصل على إجابة فورية من أنظمة الذكاء الاصطناعي عند الاستفسار عن الإجراءات.	☐	☐	☐	☐	☐
4	أثق في دقة المعلومات المقدمة من النظام الذكي.	☐	☐	☐	☐	☐
5	التفاعل مع النظام الذكي يقلل من الحاجة	☐	☐	☐	☐	☐

					للاتصال الهاتفي البشري.	
			☐	☐	أحصل على إشعار أو تذكير تلقائي بالمواعيد من النظام الذكي.	6