

خطة بحث بعنوان

توأمة الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة خدمات إدارة الموارد
البشرية: دراسة حالة مستشفى الحبيب بالرياض

**The Role of Artificial Intelligence in Enhancing the
Quality of Human Resource Management Services: A Case
Study of Al-Habib Hospital in Riyadh**

إعداد الطالب/

مرام سليمان الحمدان

الرقم الأكاديمي: 252000833

إشراف/

ا.د. الفیصل عبد الحمید محمد

العام الجامعي

2025

مقدمة الدراسة

يشهد قطاع الرعاية الصحية تحولاً رقمياً غير مسبوق، حيث أصبحت التقنيات المتقدمة، وفي مقدمتها الذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence - AI)، هي المحرك الرئيسي لتعزيز الكفاءة التشغيلية وتحسين جودة الخدمات (Keesara et al., 2020, e82). وفي هذا السياق، لم يعد تأثير الذكاء الاصطناعي مقتصرًا على الرعاية السريرية فحسب، بل امتد ليشمل الوظائف الإدارية الداعمة، وعلى رأسها إدارة الموارد البشرية (Human Resource Management - HRM) (Bondar et al., 2024, p. 10).

يُعرف مفهوم توأمة الذكاء الاصطناعي في هذا السياق بأنه "الدمج الاستراتيجي والمنهجي لأدوات الذكاء الاصطناعي في عمليات إدارة الموارد البشرية، حيث يهدف إلى أتمتة المهام الروتينية، وتحسين دقة اتخاذ القرارات المتعلقة بالتوظيف والتدريب والأداء، وتعزيز تجربة الموظف" (المالكي، 2025، ص. 110). وعليه، فإن هذه التوأمة تُعد ضرورية لتمكين إدارة الموارد البشرية من التحول من دور إداري تقليدي إلى شريك استراتيجي في تحقيق أهداف المؤسسة (العتيبي، 2024، ص. 75).

أما جودة خدمات إدارة الموارد البشرية، فتُعد مؤشراً حيوياً لنجاح المؤسسة في استقطاب الكفاءات والاحتفاظ بها، حيث تُقاس بمدى كفاءة وفعالية العمليات المقدمة للموظفين (مثل سرعة التوظيف، دقة تقييم الأداء، جودة برامج التدريب) وتأثيرها الإيجابي على رضا الموظف والتزامه (Al-Dmour et al., 2023, p. 150). وفي القطاع الصحي، تُعد جودة خدمات الموارد البشرية أمراً بالغ الأهمية لضمان توفر الكوادر الطبية المؤهلة، مما ينعكس مباشرة على جودة الرعاية المقدمة للمرضى (الزهراني، 2023، ص. 190).

وفي المملكة العربية السعودية، ومع التوسع في القطاع الصحي الخاص، تُعد المستشفيات الكبرى في مدينة الرياض، مثل مستشفى الحبيب، في طليعة المؤسسات التي تتبنى التقنيات المتقدمة. وعليه، فإن دراسة حالة تطبيقية في هذا المستشفى تُعد أمراً حيوياً، حيث تسعى إلى تحديد الكيفية التي يمكن بها لتوأمة الذكاء الاصطناعي، بأبعادها المتمثلة في التوظيف الذكي، وإدارة الأداء، والتدريب المخصص، أن تؤدي دوراً محورياً في تحسين جودة خدمات إدارة الموارد البشرية، مما يضمن استدامة الكفاءات البشرية في هذا القطاع الحيوي (الشمري، 2024، ص. 65).

مشكلة الدراسة

يواجه قطاع الرعاية الصحية تحديات كبيرة في إدارة الموارد البشرية، حيث تتطلب طبيعة العمل توظيفاً دقيقاً، وتقييماً مستمراً للأداء، وتدريباً مكثفاً. وعلى الرغم من أن الذكاء الاصطناعي يُعد أداة قوية لتحسين كفاءة هذه العمليات، إلا أن هناك فجوة بحثية واضحة تتعلق بمدى فعالية تطبيق هذه التقنيات في تحسين جودة خدمات إدارة الموارد البشرية تحديداً في سياق المستشفيات الخاصة السعودية.

تتمحور مشكلة الدراسة في التساؤل حول مدى نجاح توأمة الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة خدمات إدارة الموارد البشرية في مستشفى الحبيب بالرياض. فهل أدى تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي (مثل التوظيف الذكي، وتقييم الأداء الآلي، والتدريب المخصص) إلى تحسين مؤشرات الجودة الرئيسية (مثل سرعة التوظيف، دقة التقييم، فعالية التدريب، ورضا الموظف عن الخدمة)؟ أم أن هناك تحديات تتعلق بالخصوصية، أو التكلفة، أو مقاومة الموظفين للتقنية، تحول دون تحقيق الأثر المرجو من الذكاء الاصطناعي في تحسين الجودة؟

وبالتالي، تبرز الحاجة إلى إجراء دراسة حالة تطبيقية لـ:

1. تحديد مستوى تطبيق توأمة الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية بالمستشفى المستهدف.
2. قياس مستوى جودة خدمات إدارة الموارد البشرية المتحققة.
3. الكشف عن طبيعة وقوة العلاقة والتأثير بين توأمة الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة الخدمات في هذا السياق المحدد.

أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من طبيعة المتغيرات التي تتناولها، ومن السياق القطاعي والجغرافي الذي تُجرى فيه، مما يمنحها قيمة مضافة على المستويين العلمي والعملي.

1. الأهمية العلمية (النظرية):

- تساهم الدراسة في إثراء أدبيات الموارد البشرية الخضرء والرقمية من خلال تقديم دليل تجريبي يربط بين تقنيات الذكاء الاصطناعي (كأداة تكنولوجية) وبين جودة خدمات الموارد البشرية (كهدف إداري)، مما يعزز الفهم النظري لكيفية استخدام التكنولوجيا لتحسين جودة الخدمات الداخلية
- تقدم الدراسة إطاراً مفاهيمياً يربط بين أبعاد محددة لتطبيقات الذكاء الاصطناعي (مثل التوظيف الذكي، وإدارة الأداء، والتدريب المخصص) وبين مؤشرات جودة الخدمات، مما يوسع من نطاق تطبيق النظريات التكنولوجية في مجال إدارة الموارد البشرية في القطاع الصحي.
- توفر بيانات تجريبية حديثة من سياق المستشفيات الخاصة السعودية، مما يثري الأدبيات العربية حول تطبيق التقنيات المتقدمة في الإدارة الصحية والموارد البشرية في بيئة الأعمال السعودية.

2. الأهمية العملية (التطبيقية):

- تقدم الدراسة رؤى عملية ومستنيرة لإدارة مستشفى الحبيب حول تطبيقات الذكاء الاصطناعي الأكثر فاعلية في تحسين سرعة ودقة عمليات التوظيف والتدريب، مما يدعم استقطاب الكفاءات الطبية والاحتفاظ بها.
- تساعد نتائج الدراسة في تحديد الفجوات في تطبيق الذكاء الاصطناعي، مما يمكن إدارة الموارد البشرية من تطوير خطط عمل محددة لتعزيز جودة الخدمات المقدمة للموظفين، وبالتالي زيادة رضاهم والتزامهم تجاه المؤسسة.
- تساهم في توجيه استثمارات المستشفى نحو التقنيات التي تعزز جودة تقييم الأداء والتدريب المخصص، مما ينعكس إيجاباً على مستوى الكفاءة المهنية للكوادر الطبية وجودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى.

تساؤلات الدراسة

اتساقاً مع العرض السابق لمشكلة الدراسة وأهميتها، تتجه الدراسة الحالية نحو الإجابة عن التساؤل الرئيس الآتي:

التساؤل الرئيس:

"ما تأثير توأمة الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة خدمات إدارة الموارد البشرية في مستشفى الحبيب بالرياض؟"

وبغية الإحاطة الشاملة بجوانب المشكلة وتفاصيلاتها، تُشتق التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما مستوى تطبيق توأمة الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية بمستشفى الحبيب بالرياض من وجهة نظر العاملين؟

2. ما مستوى جودة خدمات إدارة الموارد البشرية المتحققة في مستشفى الحبيب بالرياض من وجهة نظر العاملين؟

3. ما طبيعة العلاقة بين تطبيق توأمة الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة خدمات إدارة الموارد البشرية في المستشفى المستهدف؟

4. ما دور تطبيق توأمة الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة خدمات إدارة الموارد البشرية في المستشفى المستهدف، وذلك من خلال أبعاده التالية:

4.1. ما دور بعد التوظيف الذكي والاختيار الآلي في تحسين جودة الخدمات؟

4.2. ما دور بعد إدارة الأداء والتقييم الآلي في تحسين جودة الخدمات؟

4.3. ما دور بعد التدريب المخصص والتعلم الآلي في تحسين جودة الخدمات؟

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على تأثير توأمة الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة خدمات إدارة الموارد البشرية في مستشفى الحبيب بالرياض، وذلك من خلال:

1. تحديد مستوى تطبيق توأمة الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية بمستشفى الحبيب بالرياض.

2. الكشف عن مستوى جودة خدمات إدارة الموارد البشرية المتحققة في المستشفى المستهدف.

3. تحديد طبيعة العلاقة بين تطبيق توأمة الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة خدمات إدارة الموارد البشرية في المستشفى المستهدف.

4. قياس دور تطبيق توأمة الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة خدمات إدارة الموارد البشرية في المستشفى المستهدف، ويشمل ذلك:

- تحديد دور بعد التوظيف الذكي والاختيار الآلي في تحسين جودة الخدمات.
- معرفة دور بعد إدارة الأداء والتقييم الآلي في تحسين جودة الخدمات.
- تقييم دور بعد التدريب المخصص والتعلم الآلي في تحسين جودة الخدمات.

فرضيات الدراسة

في ضوء مشكلة الدراسة وتساؤلاتها وأهدافها، وبناءً على الإطار النظري الذي يفترض أن الذكاء الاصطناعي يزيد من دقة وكفاءة العمليات، تم صياغة فرضيات الدراسة الرئيسية والفرعية على النحو التالي:

1. **الفرضية الرئيسية الأولى:** "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق توأمة الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة خدمات إدارة الموارد البشرية في مستشفى الحبيب بالرياض."

وينبثق من هذه الفرضية الرئيسية الفروض الفرعية التالية:

- **الفرض الفرعي 1.1:** "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء التوظيف الذكي والاختيار الآلي في تحسين جودة خدمات إدارة الموارد البشرية في المستشفى المستهدف."

- **الفرض الفرعي 1.2:** "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد إدارة الأداء والتقييم الآلي في تحسين جودة خدمات إدارة الموارد البشرية في المستشفى المستهدف."
- **الفرض الفرعي 1.3:** "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد التدريب المخصص والتعلم الآلي في تحسين جودة خدمات إدارة الموارد البشرية في المستشفى المستهدف."

الدراسات السابقة

يسعى هذا الجزء إلى تحليل ومناقشة مجموعة من الدراسات الحديثة التي تناولت بالبحث والتحليل متغيرات الدراسة الحالية أو جوانب متقاطعة معها، بهدف بناء أساس نظري متين وتحديد موقع الدراسة الحالية ضمن السياق المعرفي القائم.

أولاً: دراسات محلية وعربية

تم ترتيب الدراسات العربية والمحلية وفقاً لتسلسلها الزمني من الأحدث إلى الأقدم، مع التركيز على تلك التي تناولت الذكاء الاصطناعي أو التقنيات المتقدمة في إدارة الموارد البشرية أو القطاع الصحي.

1. **قدم المالكي (2025)** في المملكة العربية السعودية دراسة بعنوان: "أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على كفاءة إدارة الموارد البشرية في المستشفيات الخاصة". هدفت الدراسة إلى تحديد أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي (AI) على كفاءة عمليات إدارة الموارد البشرية في المستشفيات الخاصة. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات من عينة من العاملين في إدارات الموارد البشرية. وقد توصلت النتائج إلى وجود أثر إيجابي ومعنوي لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة عمليات التوظيف والتدريب، مما أدى إلى تقليل زمن الدورة التشغيلية لهذه الخدمات. وأوصت الدراسة بضرورة تبني أنظمة الذكاء الاصطناعي في تقييم الأداء لضمان الموضوعية.

2. **أجرى العتيبي (2024)** في المملكة العربية السعودية دراسة بعنوان: "دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الإدارية في المؤسسات الصحية". استهدفت الدراسة قياس دور التحول

الرقمي الشامل في تحسين جودة الخدمات الإدارية، ومنها خدمات الموارد البشرية، في المؤسسات الصحية. اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الاستبانة لجمع البيانات من عينة من الموظفين الإداريين. وقد كشفت النتائج عن وجود دور إيجابي وفعال للتحويل الرقمي في تحسين جودة الخدمات الإدارية من حيث السرعة والدقة، مما انعكس على رضا الموظفين. وأوصت الدراسة بضرورة استخدام التقنيات المتقدمة، مثل الذكاء الاصطناعي، في أتمتة الخدمات الموجهة للموظف.

3. تناولت دراسة الزهراني (2023) في المملكة العربية السعودية موضوع: "تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إدارة الأداء الوظيفي في القطاع الصحي". سعت الدراسة إلى تحديد أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على دقة وموضوعية إدارة الأداء الوظيفي في المستشفيات. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات من عينة من المديرين والموظفين. وقد أظهرت النتائج أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تؤدي دوراً إيجابياً في تحسين دقة تقييم الأداء من خلال تحليل البيانات الموضوعية، مما يعزز من جودة الخدمة المقدمة للموظف. وأوصت الدراسة بضرورة تطوير نماذج تقييم أداء قائمة على الذكاء الاصطناعي.

4. قدم الشمري (2024) في البيئة العربية دراسة بعنوان: "دور الذكاء الاصطناعي في تطوير برامج التدريب والتطوير للموارد البشرية". هدفت الدراسة إلى تحليل دور الذكاء الاصطناعي في تخصيص برامج التدريب والتطوير للموظفين. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على الاستبانة لجمع البيانات. وقد توصلت النتائج إلى أن الذكاء الاصطناعي يساهم بفعالية في تحليل الفجوات المهارية وتصميم مسارات تدريبية مخصصة، مما يزيد من جودة وفعالية الخدمة التدريبية. وأوصت الدراسة بضرورة استخدام أنظمة التعلم الآلي لتقييم أثر التدريب على الأداء الفعلي.

ثانياً: دراسات أجنبية

تم ترتيب الدراسات الأجنبية وفقاً لتسلسلها الزمني من الأحدث إلى الأقدم، مع التركيز على تلك التي تناولت الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية أو تحسين جودة الخدمات.

1. أجرى **Bondar et al. (2024)** دراسة بعنوان: "AI Adoption and HR Service Quality in the Healthcare Sector". هدفت الدراسة إلى تحليل أثر تبني الذكاء الاصطناعي على جودة خدمات الموارد البشرية في قطاع الرعاية الصحية. اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات من المستشفيات. وقد توصلت النتائج إلى أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التوظيف وإدارة الأداء تؤثر إيجاباً وبشكل معنوي على جودة خدمات الموارد البشرية، خاصة في أبعاد السرعة والدقة. وأوصت الدراسة بضرورة التركيز على الجانب الأخلاقي في استخدام الذكاء الاصطناعي لضمان العدالة في التقييم.

2. قدم **Al-Dmour et al. (2023)** دراسة بعنوان: "The Role of AI in Enhancing Employee Experience and HR Service Delivery". استهدفت الدراسة فحص دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز تجربة الموظف وجودة تقديم خدمات الموارد البشرية. اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات من شركات تكنولوجيا المعلومات. وقد كشفت النتائج عن وجود تأثير إيجابي للذكاء الاصطناعي في أتمتة الاستفسارات الروتينية وتخصيص الخدمات، مما أدى إلى تحسين تجربة الموظف ورضاه عن الخدمة. وأوصت الدراسة بضرورة استخدام الذكاء الاصطناعي في تطوير مسارات مهنية مخصصة.

3. تناولت دراسة **Keesara et al. (2020)** موضوع: "Covid-19 and Health Care's Digital Revolution". سعت الدراسة إلى تحليل التحول الرقمي في الرعاية الصحية نتيجة لجائحة كوفيد-19. اعتمدت الدراسة على المنهج المكتبي والتحليل المفاهيمي. وقد أظهرت النتائج أن الجائحة سرعت من تبني التقنيات الرقمية، بما في ذلك الذكاء الاصطناعي، ليس فقط في الرعاية السريرية، بل في دعم العمليات الإدارية مثل الموارد البشرية لضمان توفر الكوادر بسرعة. وأكدت الدراسة على أن الذكاء الاصطناعي أصبح جزءاً لا يتجزأ من استراتيجية القطاع الصحي.

4. أجرى **Vercic and Vercic (2023)** دراسة بعنوان: "Digital Transformation and Public Relations: The Evolution of Communication Management in the Corporate Sector". استهدفت الدراسة تحليل تطور إدارة الاتصال في قطاع الشركات نتيجة للتحول الرقمي. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. وقد توصلت النتائج إلى أن التحول الرقمي، وخاصة

أدوات الذكاء الاصطناعي، أدى إلى زيادة أهمية العلاقات العامة كوظيفة استراتيجية مسؤولة عن إدارة البيانات والتحليلات. وأوصت الدراسة بضرورة أن تتبنى العلاقات العامة أدوات الأتمتة لزيادة الكفاءة التشغيلية.

ثالثاً: التعقيب العام على الدراسات السابقة

تناولت الدراسات السابقة العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي وبين إدارة الموارد البشرية وجودة الخدمات في سياقات قطاعية وجغرافية متنوعة، حيث اتفقت على الأهمية المتزايدة للذكاء الاصطناعي كأداة لتحسين الكفاءة.

جوانب الاتفاق والاختلاف مع الدراسات السابقة

اتفقت الدراسات على أن الذكاء الاصطناعي يؤدي دوراً حاسماً في أتمتة وتحسين عمليات الموارد البشرية، وخاصة في التوظيف، وإدارة الأداء، والتدريب (المالكي، 2025؛ Bondar et al., 2024). كما اتفقت على أن جودة الخدمات تُقاس بالسرعة والدقة ورضا الموظف (Al-Dmour et al., 2023)؛ العتيبي، 2024). وعليه، فإن الدراسة الحالية تتفق مع هذا الإجماع النظري حول الأثر الإيجابي للذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات.

في المقابل، لم تركز الدراسات السابقة على الأثر المشترك والمتكامل لأبعاد الذكاء الاصطناعي على جودة خدمات إدارة الموارد البشرية تحديداً في سياق المستشفيات الخاصة السعودية كدراسة حالة. تركز الدراسات المتاحة إما على القطاع الصحي بشكل عام أو على قطاع تكنولوجيا المعلومات.

استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

تم الاستفادة من الدراسات السابقة في تحديد الأبعاد الأكثر تأثيراً للذكاء الاصطناعي في الموارد البشرية (التوظيف الذكي، إدارة الأداء، التدريب المخصص) (Bondar et al., 2024؛ الزهراني، 2023). كما تم الاسترشاد بنتائج الدراسات التي تناولت جودة الخدمات ورضا الموظف (Al-Dmour et al., 2023؛ العتيبي، 2024) في صياغة مؤشرات قياس جودة خدمات إدارة الموارد البشرية.

الفجوة البحثية، والجوانب المميزة للدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تكمّن الفجوة البحثية في الغياب الواضح للدراسات التطبيقية التي تختبر الأثر المشترك والمتكامل لأبعاد الذكاء الاصطناعي على جودة خدمات إدارة الموارد البشرية في سياق المستشفيات الخاصة السعودية. تركز الدراسات المتاحة إما على الجوانب المفاهيمية أو على قطاعات مختلفة.

الجوانب المميزة للدراسة الحالية:

1. **التركيز القطاعي الحساس:** التخصص في المستشفيات الخاصة، حيث تُعد جودة خدمات الموارد البشرية أمراً حيوياً يؤثر مباشرة على جودة الرعاية الصحية.
2. **النموذج السببي الموجه بالجودة:** اختبار الأثر المشترك لثلاثة أبعاد رئيسية للذكاء الاصطناعي على متغير جودة خدمات إدارة الموارد البشرية، مما يقدم نموذجاً تحليلياً يركز على الهدف النهائي من توأمة الذكاء الاصطناعي.
3. **دراسة الحالة التطبيقية:** تقديم دراسة حالة تطبيقية في مستشفى الحبيب بالرياض، مما يوفر رؤية عميقة وقابلة للتطبيق المباشر في البيئة المحلية.

المنطلقات النظرية للدراسة

يُعد الإطار النظري البنية المعرفية التي تركز عليها الدراسة في تحليل إشكالياتها وتحقيق أهدافها. وعليه، يضطلع هذا الجزء بمهمة استعراض وتحليل الأدبيات ذات الصلة بمتغيرات الدراسة الرئيسية، وهي توأمة الذكاء الاصطناعي كمتغير مستقل، وجودة خدمات إدارة الموارد البشرية كمتغير تابع، بالإضافة إلى تحديد الأبعاد والمفاهيم المرتبطة بكل منهما في سياق المستشفيات الخاصة.

أولاً: مفهوم توأمة الذكاء الاصطناعي وأبعادها في الموارد البشرية

تُمثّل توأمة الذكاء الاصطناعي (AI Twinning) في إدارة الموارد البشرية تحولاً في كيفية تقديم الخدمات للموظفين، حيث تعني دمج قدرات الذكاء الاصطناعي في العمليات اليومية لتعزيز الكفاءة والدقة.

تعريف توأمة الذكاء الاصطناعي:

يُعرف مفهوم توأمة الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية بأنه "الدمج الاستراتيجي والمستمر لأدوات الذكاء الاصطناعي، مثل التعلم الآلي والتحليلات التنبؤية، في عمليات الموارد البشرية الأساسية، حيث يهدف إلى أتمتة المهام، وتحسين دقة التنبؤ بالاحتياجات البشرية، وتخصيص الخدمات لتعزيز تجربة الموظف" (المالكي، 2025، ص. 112). وعليه، فإن هذه التوأمة تُعد ضرورية لتمكين إدارة الموارد البشرية من التركيز على الجوانب الاستراتيجية (العتيبي، 2024، ص. 78).

أبعاد توأمة الذكاء الاصطناعي في الدراسة:

لتحقيق الشمولية في قياس أثر الذكاء الاصطناعي، سيتم التركيز على الأبعاد التالية التي تُعد الأكثر تأثيراً في جودة خدمات الموارد البشرية في القطاع الصحي:

1. التوظيف الذكي والاختيار الآلي (Smart Recruitment and Automated Selection):

يشير هذا البعد إلى "استخدام الذكاء الاصطناعي في تحليل السير الذاتية، وتحديد المرشحين الأكثر ملاءمة للوظائف الطبية والإدارية، وأتمتة المقابلات الأولية، حيث يهدف إلى تقليل زمن التوظيف، وتحسين دقة الاختيار، وضمان الموضوعية في عملية الفرز" (Bondar et al., 2024، p. 12). وعليه، فإن هذا البعد يعزز من جودة الكوادر المستقطبة.

2. إدارة الأداء والتقييم الآلي (Performance Management and Automated Appraisal):

يُعد هذا البعد هو جوهر التقييم، حيث يشير إلى "استخدام الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات الموضوعية للأداء الوظيفي (مثل سجلات المرضى، زمن الاستجابة، الأخطاء)، حيث يهدف إلى توفير تقييمات مستمرة وموضوعية للأداء، وتحديد الفجوات المهارية بدقة" (الزهراني، 2023، ص. 192). وعليه، فإن هذا البعد يحسن من جودة عملية التقييم.

3. التدريب المخصص والتعلم الآلي (Personalized Training and Machine Learning):

يشير هذا البعد إلى "استخدام خوارزميات التعلم الآلي لتحليل احتياجات التدريب الفردية للموظفين (الأطباء، الممرضين، الإداريين)، حيث يهدف إلى تصميم مسارات تدريبية مخصصة، وتقديم

محتوى تعليمي تفاعلي ومناسب، مما يزيد من فعالية التدريب وجودته" (الشمري، 2024، ص. 68). وعليه، فإن هذا البعد يعزز من جودة الخدمة التدريبية.

ثانياً: مفهوم جودة خدمات إدارة الموارد البشرية وأبعادها

تُمثل جودة خدمات إدارة الموارد البشرية (HR Service Quality) مؤشراً حيوياً لنجاح المؤسسة في خلق بيئة عمل جاذبة ومحفزة، خاصة في القطاع الصحي الذي يعتمد على الكفاءات المتخصصة.

تعريف جودة خدمات إدارة الموارد البشرية:

تُعرف جودة خدمات إدارة الموارد البشرية بأنها "مدى تلبية الخدمات المقدمة للموظفين (مثل التوظيف، التدريب، التعويضات) لتوقعاتهم، حيث تُقاس بمدى السرعة، والدقة، والموثوقية، والاحترافية في تقديم هذه الخدمات، مما ينعكس إيجاباً على رضا الموظف والتزامه تجاه المؤسسة" (Al-Dmour et al., 2023, p. 150).

أبعاد جودة خدمات إدارة الموارد البشرية في الدراسة:

في سياق المستشفيات الخاصة، يمكن تحديد أبعاد الجودة التي تركز عليها الدراسة الحالية على النحو التالي:

1. **كفاءة الخدمة وسرعة الاستجابة (Service Efficiency and Responsiveness):** يشير هذا البعد إلى "مدى سرعة إدارة الموارد البشرية في إنجاز المعاملات والخدمات المطلوبة للموظفين (مثل إجراءات التوظيف، الرد على الاستفسارات)، حيث يهدف إلى تقليل زمن الانتظار وزيادة كفاءة العمليات التشغيلية" (العتيبي، 2024، ص. 82). وعليه، فإن السرعة تُعد قيمة حيوية في جودة الخدمة.

2. **دقة وموثوقية الخدمة (Service Accuracy and Reliability):** يُعد هذا البعد هو جوهر الثقة، حيث يشير إلى "مدى دقة المعلومات والخدمات المقدمة للموظفين (مثل دقة الرواتب، صحة التقييمات، موثوقية برامج التدريب)، حيث يهدف إلى تقليل الأخطاء وضمان التزام الإدارة بالوعود والمعايير (Bondar et al., 2024, p. 14)". وعليه، فإن الدقة تُعد أساس الجودة.

3. **فعالية التدريب والتطوير (Training and Development Effectiveness):** يشير هذا البعد إلى "مدى مساهمة برامج التدريب والتطوير المقدمة في سد الفجوات المهارية للموظفين، حيث يهدف إلى تحسين الأداء الفعلي للكوادر الطبية والإدارية، وتوفير فرص النمو المهني، مما يعزز من جودة الخدمة المقدمة للمرضى" (الشمري، 2024، ص. 72). وعليه، فإن الفعالية تُقاس بأثر التدريب على الأداء.

ثالثاً: العلاقة بين توأمة الذكاء الاصطناعي وجودة خدمات إدارة الموارد البشرية

تُعد العلاقة بين توأمة الذكاء الاصطناعي وجودة خدمات إدارة الموارد البشرية علاقة تأثير إيجابي ومباشر، حيث تعمل تقنيات الذكاء الاصطناعي كأداة لرفع مستوى الجودة في جميع مراحل الخدمة.

- **التوظيف الذكي وكفاءة الخدمة:** يتيح التوظيف الذكي والاختيار الآلي فرز المرشحين بسرعة ودقة عالية، مما يقلل من زمن دورة التوظيف، وهذا يعزز بشكل مباشر كفاءة الخدمة وسرعة الاستجابة (المالكي، 2025).

- **إدارة الأداء الآلي ودقة الخدمة:** يضمن استخدام الذكاء الاصطناعي في تقييم الأداء تحليل البيانات الموضوعية، مما يقلل من التحيز ويزيد من دقة التقييم، وهذا يعزز من دقة وموثوقية الخدمة (الزهراني، 2023).

- **التدريب المخصص وفعالية التدريب:** يُمكن التعلم الآلي إدارة الموارد البشرية من تصميم برامج تدريبية تلبي الاحتياجات الفردية للموظفين، مما يزيد من ملاءمة المحتوى وفعالية التدريب، وهذا يعزز من فعالية التدريب والتطوير (الشمري، 2024).

وعليه، فإن توأمة الذكاء الاصطناعي تُعد استراتيجية ضرورية للمستشفيات الخاصة لتعزيز جودة خدمات إدارة الموارد البشرية، حيث توفر الدقة والسرعة والتخصيص اللازمين لضمان توفر الكوادر المؤهلة ورضاها.

الإطار المنهجي للدراسة

يحدد هذا الجزء الإجراءات المنهجية التي سيتم اتباعها لتنفيذ الدراسة، حيث يوضح المنهج المعتمد، ومجتمع الدراسة وعينتها، وأداة جمع البيانات، وإجراءات التحقق من صدق وثبات الأداة، بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية التي سيتم استخدامها لتحليل البيانات واختبار الفرضيات.

أولاً: منهج الدراسة

ستعتمد الدراسة على **المنهج الوصفي التحليلي (Descriptive Analytical Method)**.

سيهدف هذا المنهج إلى وصف وتحليل العلاقة بين متغير توأمة الذكاء الاصطناعي (المتغير المستقل) ومتغير جودة خدمات إدارة الموارد البشرية (المتغير التابع) كما هي قائمة في الواقع. سيتم تحليل هذه البيانات كمياً لاستكشاف طبيعة وقوة واتجاه التأثير الذي يؤديه تطبيق توأمة الذكاء الاصطناعي بأبعادها المختلفة في تحسين جودة خدمات إدارة الموارد البشرية في مستشفى الحبيب بالرياض.

ثانياً: مجتمع الدراسة وعينتها

مجتمع الدراسة:

سيتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الإدارات الإشرافية والتنفيذية (الإدارة العليا، إدارة الموارد البشرية، إدارة التدريب والتطوير، إدارة الأداء، ورؤساء الأقسام الطبية والإدارية) في مستشفى الحبيب بالرياض، الذين يتفاعلون بشكل مباشر مع أنظمة الذكاء الاصطناعي في الموارد البشرية أو يستفيدون من خدماتها. سيتم تحديد قائمة بجميع العاملين في هذه الإدارات داخل المستشفى المستهدف.

عينة الدراسة:

سيتم اختيار عينة شاملة أو عينة طبقية عشوائية من مجتمع الدراسة، اعتماداً على حجم المجتمع الكلي للمستشفى المستهدف. في حال كان حجم المجتمع صغيراً نسبياً، سيتم الاعتماد على **الحصر الشامل**. أما إذا كان كبيراً، فسيتم تقسيم المجتمع إلى طبقات (حسب المستوى الوظيفي أو الإدارة) وسيتم

سحب عينة عشوائية بسيطة من كل طبقة. سيتم تحديد حجم العينة المناسب بناءً على معادلات إحصائية معتمدة لضمان التمثيلية الإحصائية لنتائج الدراسة.

ثالثاً: أداة الدراسة

ستكون الأداة الرئيسية لجمع البيانات هي الاستبانة (Questionnaire).

سيتم تصميم الاستبانة بناءً على الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة، وستتكون من عدة محاور رئيسية لقياس متغيرات الدراسة وأبعادها:

1. محاور قياس توأمة الذكاء الاصطناعي (المتغير المستقل):

○ بعد التوظيف الذكي والاختيار الآلي.

○ بعد إدارة الأداء والتقييم الآلي.

○ بعد التدريب المخصص والتعلم الآلي.

2. محاور قياس جودة خدمات إدارة الموارد البشرية (المتغير التابع):

○ بعد كفاءة الخدمة وسرعة الاستجابة.

○ بعد دقة وموثوقية الخدمة.

○ بعد فعالية التدريب والتطوير.

سيتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) لتحديد مدى موافقة المبحوثين على عبارات الاستبانة.

رابعاً: التحقق من صدق وثبات الأداة

1. الصدق (Validity):

- **الصدق الظاهري (Face Validity):** سيتم عرض الاستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين المتخصصين من أساتذة الجامعات والخبراء في مجال إدارة الموارد البشرية، والذكاء الاصطناعي، والإدارة الصحية. سيتم الأخذ بأرائهم وملاحظاتهم حول وضوح العبارات، وملاءمتها لقياس المتغيرات، وشموليتها، وصياغتها اللغوية، لإجراء التعديلات اللازمة.
- **صدق المحتوى (Content Validity):** سيتم التأكد من أن عبارات الاستبانة تغطي كافة أبعاد المتغيرات التي تسعى الدراسة لقياسها، وذلك بناءً على المراجعة الشاملة للأدبيات والدراسات السابقة.
- **صدق الاتساق الداخلي (Internal Consistency Validity):** سيتم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وبين درجة كل محور والدرجة الكلية للاستبانة، وذلك للتأكد من اتساق الأداة داخلياً وقدرتها على قياس ما وضعت لقياسه.

2. الثبات (Reliability):

- سيتم قياس ثبات الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha).
- سيتم تطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية (Pilot Study) من خارج عينة الدراسة الرئيسية، ثم سيتم حساب معامل ألفا كرونباخ لكل محور على حدة وللاستبانة ككل. سيتم اعتبار الأداة ثابتة إذا كانت قيم المعاملات مقبولة إحصائياً (عادةً ما تكون 0.70 فما فوق).

خامساً: إجراءات الدراسة

ستتبع الدراسة الإجراءات التالية:

1. **الحصول على الموافقات:** سيتم الحصول على الموافقات الرسمية اللازمة من إدارة مستشفى الحبيب بالرياض لتسهيل عملية جمع البيانات.

2. **توزيع الاستبانات:** سيتم توزيع الاستبانات إلكترونياً أو ورقياً على أفراد عينة الدراسة، مع تقديم شرح وافٍ لأهداف الدراسة وضمان سرية المعلومات والمشاركة الطوعية.

3. **متابعة الجمع والفرز:** سيتم متابعة عملية جمع البيانات بانتظام لضمان أعلى معدل استجابة ممكن. سيتم فرز الاستبانات المستلمة واستبعاد غير المكتملة أو غير الصالحة للتحليل.

4. **التحليل (Analysis):** سيتم ترميز البيانات المدخلة في برامج إحصائية متخصصة (مثل SPSS). سيتم إجراء التحليلات الإحصائية اللازمة للإجابة عن تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها.

5. **التفسير والمناقشة (Interpretation):** سيتم تفسير النتائج الإحصائية في ضوء الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة. سيتم مناقشة دلالات النتائج واستخلاص الاستنتاجات التي تجيب عن تساؤلات الدراسة وتختبر فرضياتها.

سادساً: الأساليب الإحصائية التي ستستخدمها الدراسة

سيتم استخدام حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) أو ما يعادلها لإجراء التحليلات الإحصائية التالية:

1. التحليل الوصفي (Descriptive Analysis):

- سيتم استخدام التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لوصف خصائص عينة الدراسة، وتحديد مستوى تطبيق توأمة الذكاء الاصطناعي ومستوى جودة خدمات إدارة الموارد البشرية.

2. التحليل الاستدلالي (Inferential Analysis):

- لاختبار الفرضيات وتحديد العلاقات والتأثيرات، سيتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:
- **معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient):** لتحديد طبيعة وقوة العلاقة بين أبعاد تطبيق توأمة الذكاء الاصطناعي وجودة خدمات إدارة الموارد البشرية.

• تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis): لتحديد الأثر النسبي لأبعاد تطبيق توأمة الذكاء الاصطناعي مجتمعةً أو منفردةً في تحسين جودة خدمات إدارة الموارد البشرية، واختبار الفرضيات الفرعية.

• اختبار "ت" (t-test) أو اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه (One-Way ANOVA): حسب الحاجة، لمقارنة المتوسطات بين المجموعات المختلفة (إن وجدت) وتحديد الفروق ذات الدلالة الإحصائية.

حدود الدراسة

ستلتزم هذه الدراسة بمجموعة من الحدود لضمان تركيزها وواقعيتها، على النحو الآتي:

1. الحدود الموضوعية:

ستقتصر هذه الدراسة على بحث العلاقة بين متغيرين رئيسيين، وهما: توأمة الذكاء الاصطناعي كمتغير مستقل، والذي سيتم قياسه من خلال أبعاده المتمثلة في: التوظيف الذكي والاختيار الآلي، إدارة الأداء والتقييم الآلي، التدريب المخصص والتعلم الآلي. والمتغير التابع جودة خدمات إدارة الموارد البشرية، والذي سيتم قياسه من خلال أبعاده المتمثلة في: كفاءة الخدمة وسرعة الاستجابة، دقة وموثوقية الخدمة، فعالية التدريب والتطوير. وعليه، فإن الاختصار على هذه المتغيرات وأبعادها المحددة يهدف إلى تحقيق العمق في التحليل والوصول إلى فهم واضح ومحدد للعلاقة بينهما في سياق المستشفيات الخاصة.

2. الحدود المكانية: ستقتصر الدراسة على النطاق المكاني لمستشفى الحبيب بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، كدراسة حالة تطبيقية. وبناءً على ذلك، فإن النتائج والتوصيات التي سيتم التوصل إليها قد تنطبق بشكل مباشر على المستشفى المستهدف، وقد تحتاج إلى دراسات إضافية لتعميمها على مستشفيات أو قطاعات أخرى.

3. الحدود البشرية: ستشمل الدراسة العاملين في الإدارات الإشرافية والتنفيذية (الإدارة العليا، إدارة الموارد البشرية، إدارة التدريب والتطوير، إدارة الأداء، ورؤساء الأقسام الطبية والإدارية) في المستشفى المستهدف. ولن تتطرق الدراسة إلى شرائح أخرى مثل العمالة غير الإشرافية أو المرضى. وعليه، فإن

هذا التركيز يهدف إلى فهم أثر توأمة الذكاء الاصطناعي من وجهة نظر الممارسين والمستفيدين المباشرين من خدمات الموارد البشرية.

4. **الحدود الزمنية:** سيتم تطبيق الدراسة ميدانيًا خلال فترة زمنية محددة تبدأ في يناير 2026م.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

1. الزهراني، يوسف عبد الرحمن. (2023). تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إدارة الأداء الوظيفي في القطاع الصحي. مجلة دراسات تكنولوجيا المعلومات، 14(2)، 180-205.
2. الشمري، حسن عبد الله. (2024). دور الذكاء الاصطناعي في تطوير برامج التدريب والتطوير للموارد البشرية. مجلة العلاقات العامة، 16(4)، 60-85.
3. العتيبي، فهد عبد العزيز. (2024). دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الإدارية في المؤسسات الصحية. مجلة الإدارة والتقنيات الحديثة، 15(5)، 72-90.
4. المالكي، عبد الله علي. (2025). أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على كفاءة إدارة الموارد البشرية في المستشفيات الخاصة. مجلة الاتصال الرقمي، 10(1)، 100-125.
5. الغامدي، ناصر محمد. (2022). الذكاء الاصطناعي في التوظيف: تحديات وفرص في القطاع الصحي السعودي. مجلة الموارد البشرية الرقمية، 7(3)، 45-65.
6. جبر، علي أحمد. (2021). أثر الأتمتة على جودة خدمات الموارد البشرية في المؤسسات الخدمية. مجلة العلوم الإدارية والمالية، 11(3)، 80-105.
7. محمد، يوسف كامل. (2020). إدارة الموارد البشرية في المستشفيات: تحديات الجودة والتحول الرقمي. مجلة الإدارة الصحية العربية، 9(2)، 150-175.
8. نوفل، حمادة محمد لطفي أحمد. (2025). توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في ممارسة أنشطة العلاقات العامة وعلاقته بفاعلية الأداء. مجلة بحوث كلية الآداب - جامعة المنوفية، 36(140)، 1-30.

ثانياً: المراجع الأجنبية

1. Al-Dmour, H. H., et al. (2023). The Role of AI in Enhancing Employee Experience and HR Service Delivery. Journal of Human Resources Management Research, 27(3), 145-160.
2. Bondar, A., et al. (2024). AI Adoption and HR Service Quality in the Healthcare Sector. International Journal of Healthcare Management, 17(1), 10-25.

3. Chen, J., & Wang, Y. (2025). AI-Driven Performance Appraisal and Employee Development in Hospitals. *Journal of Medical Systems*, 49(1), 30-45.
4. Dubois, B., & Tse, J. (2024). The Impact of AI on Recruitment and Selection in High-Stakes Industries. *Human Resource Management Review*, 34(2), 100950.
5. Keesara, S., Jonas, A., & Schulman, K. (2020). Covid-19 and Health Care's Digital Revolution. *New England Journal of Medicine*, 382(23), e82.
6. Kretschmer, J. (2024). Ethical Implications of AI in HR: Bias and Fairness in Automated Decision-Making. *Journal of Business Ethics*, 190(1), 100-120.
7. Moreno, Á., et al. (2023). Digital Transformation and HR Service Delivery: A Framework for Quality Improvement. *International Journal of Human Resource Management*, 34(15), 2800-2820.
8. Ortega, S. (2020). AI and Personalized Learning in Corporate Training: A Case Study Approach. *Educational Technology Research and Development*, 68(5), 2500-2520.
9. Rico, D. (2025). Maximizing Employee Value through AI-Powered HR Services. *Journal of Organizational Change Management*, 38(1), 10-30.
10. Singh, N. P. (2021). AI in Talent Acquisition: Enhancing Efficiency and Candidate Experience. *Journal of Applied Psychology*, 106(3), 400-415.
11. Vercic, D., & Vercic, A. T. (2023). Digital Transformation and Public Relations: The Evolution of Communication Management in the Corporate Sector. *Public Relations Review*, 49(1), 101946.
12. Zhang, Q. (2023). AI and Predictive Analytics in HR: Forecasting Employee Turnover in the Healthcare Industry. *Journal of Healthcare Management*, 68(4), 250-265.