

عنوان البحث

دور نظم دعم القرار في تحسين جودة القرارات التوظيفية: دراسة تطبيقية على الشركة الوطنية
للرعاية الطبية بمدينة الرياض

إعداد الطالب/

محمد وجيه أبو الجود

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2026

جدول المحتويات

3.....	المقدمة
5.....	مشكلة الدراسة
6.....	أهمية الدراسة
8.....	أهداف الدراسة
9.....	تساؤلات الدراسة
10.....	فروض الدراسة
11.....	الدراسات السابقة
19.....	المنطلقات النظرية للدراسة
20.....	المنهجية وطرق البحث
23.....	أدوات الدراسة
27.....	حدود الدراسة
28.....	قائمة المراجع

المقدمة

تُعد القرارات التوظيفية من أهم القرارات الإدارية التي تتخذها المنظمات، لما لها من تأثير مباشر في كفاءة الأداء التنظيمي وتحقيق الأهداف الاستراتيجية. ويؤدي نجاح عملية التوظيف إلى استقطاب الكفاءات المناسبة، وتقليل معدلات دوران الموظفين، ورفع جودة الأداء المؤسسي، بينما قد تترتب على القرارات التوظيفية غير السليمة خسائر مالية وإدارية تؤثر في إنتاجية المنظمة وقدرتها التنافسية. ومع التطورات المتسارعة في بيئة الأعمال، لم تعد الأساليب التقليدية في اتخاذ القرارات التوظيفية كافية، مما دفع المنظمات إلى تبني نظم دعم القرار التي تعتمد على تحليل البيانات وتوفير المعلومات الدقيقة لدعم متخذي القرار وتحسين جودة قراراتهم.

وتُعد نظم دعم القرار (Decision Support Systems - DSS) من أبرز التطبيقات الإدارية الحديثة التي تسهم في تحسين عملية اتخاذ القرار من خلال جمع البيانات وتحليلها وتحويلها إلى معلومات تساعد المديرين على اختيار البدائل الأكثر ملاءمة. وقد شهدت السنوات الأخيرة توسعاً ملحوظاً في استخدام هذه النظم داخل مختلف القطاعات، بما في ذلك قطاع الرعاية الصحية، لما لها من دور في رفع الكفاءة التشغيلية، وتقليل الأخطاء، وتعزيز جودة القرارات الإدارية، خاصة في مجال إدارة الموارد البشرية والتوظيف، حيث تساعد على تقييم المرشحين بصورة أكثر موضوعية ودقة، والحد من التحيز البشري، وتحسين كفاءة عمليات الاختيار والتعيين.

وفي المملكة العربية السعودية، يشهد قطاع الرعاية الصحية تطوراً متسارعاً تماشياً مع مستهدفات رؤية المملكة 2030، الأمر الذي أدى إلى زيادة الحاجة إلى استقطاب الكفاءات البشرية المؤهلة، وتحسين جودة القرارات التوظيفية داخل المؤسسات الصحية. وتُعد الشركة الوطنية للرعاية الطبية بمدينة الرياض من المؤسسات الرائدة التي تسعى إلى تطوير ممارساتها الإدارية، والاستفادة من التقنيات الحديثة لدعم عملياتها، بما في ذلك توظيف نظم دعم القرار في إدارة الموارد البشرية، بما يحقق الكفاءة والفاعلية في اختيار الموارد البشرية المناسبة.

وتشير العديد من الدراسات الحديثة إلى وجود علاقة إيجابية بين استخدام نظم دعم القرار وتحسين جودة القرارات التوظيفية، إلا أن الدراسات التطبيقية التي تناولت هذه العلاقة في بيئة الشركات السعودية العاملة في قطاع الرعاية الصحية ما تزال محدودة، الأمر الذي يبرز الحاجة إلى إجراء دراسة تسهم في سد هذه الفجوة العلمية، وتقديم نتائج يمكن الاستفادة منها في تطوير ممارسات التوظيف داخل هذا القطاع.

وانطلاقاً مما سبق، جاءت هذه الدراسة لبحث دور نظم دعم القرار في تحسين جودة القرارات التوظيفية بالشركة الوطنية للرعاية الطبية بمدينة الرياض، من خلال التعرف على مستوى استخدام نظم دعم القرار، وتحليل علاقتها بجودة القرارات التوظيفية، والكشف عن أثرها في تحسين دقة الاختيار، وسرعة التوظيف، ورضا المديرين، والاحتفاظ بالموظفين، وصولاً إلى تقديم توصيات عملية يمكن أن تسهم في تطوير عمليات التوظيف ودعم متخذي القرار، بما يتوافق مع أهداف التحول الرقمي ورؤية المملكة العربية السعودية 2030.

مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة في عدم وضوح مدى إسهام نظم دعم القرار في تحسين جودة القرارات التوظيفية بالشركة الوطنية للرعاية الطبية بمدينة الرياض، في ظل تزايد الاعتماد على التقنيات الرقمية في إدارة الموارد البشرية، وما تتطلبه عملية التوظيف من قرارات دقيقة تسهم في استقطاب الكفاءات المناسبة وتحقيق الأهداف التنظيمية.

وعلى الرغم من التطور المتسارع في تطبيق نظم دعم القرار داخل المنظمات، وما أثبتته العديد من الدراسات من دورها في دعم عملية اتخاذ القرار وتحسين كفاءته، إلا أن الدراسات التي تناولت أثر هذه النظم في تحسين جودة القرارات التوظيفية داخل قطاع الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية ما تزال محدودة، ولا سيما في الشركات الصحية الخاصة، الأمر الذي يبرز وجود فجوة بحثية تستدعي الدراسة والتحليل.

وتزداد أهمية هذه المشكلة نظرًا لما قد يترتب على ضعف جودة القرارات التوظيفية من آثار سلبية، مثل انخفاض دقة اختيار المرشحين، وارتفاع معدلات دوران الموظفين، وزيادة تكاليف التوظيف وإعادة التدريب، وانخفاض رضا المديرين عن أداء الموظفين الجدد، مما قد ينعكس سلبيًا على كفاءة الأداء المؤسسي وجودة الخدمات الصحية المقدمة.

وانطلاقًا من ذلك، تسعى هذه الدراسة إلى استقصاء دور نظم دعم القرار في تحسين جودة القرارات التوظيفية بالشركة الوطنية للرعاية الطبية بمدينة الرياض، من خلال قياس مستوى استخدام هذه النظم، وتحليل علاقتها بجودة القرارات التوظيفية، والكشف عن مدى إسهامها في دعم عملية اتخاذ القرار داخل الشركة.

وبناءً على ما سبق، يمكن صياغة سؤال الدراسة الرئيس على النحو الآتي:

ما دور نظم دعم القرار في تحسين جودة القرارات التوظيفية بالشركة الوطنية للرعاية الطبية بمدينة الرياض؟

أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية موضوعها الذي يتناول دور نظم دعم القرار في تحسين جودة القرارات التوظيفية، في ظل التوسع المتزايد في توظيف التقنيات الرقمية لدعم القرارات الإدارية، ولا سيما في قطاع الرعاية الصحية الذي يعتمد على استقطاب الكفاءات البشرية المؤهلة لتحقيق جودة الخدمات الصحية. ويمكن توضيح أهمية الدراسة من خلال جانبين رئيسيين، هما:

أولاً: الأهمية العلمية (النظرية)

تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بنظم دعم القرار وإدارة الموارد البشرية، من خلال توضيح دور نظم دعم القرار في تحسين جودة القرارات التوظيفية داخل المؤسسات الصحية.

تسد الدراسة فجوة بحثية تتمثل في محدودية الدراسات العربية والسعودية التي تناولت العلاقة بين نظم دعم القرار وجودة القرارات التوظيفية، وبصفة خاصة في قطاع الرعاية الصحية.

تقدم الدراسة إطاراً نظرياً يربط بين نظم دعم القرار وجودة القرارات التوظيفية، بما يسهم في توسيع المعرفة العلمية، ويمثل أساساً يمكن الاستفادة منه في الدراسات المستقبلية.

تقدم نموذجاً بحثياً يمكن للباحثين الاستناد إليه في دراسة تطبيقات نظم دعم القرار في مجالات أخرى من إدارة الموارد البشرية والإدارة العامة.

تثري الدراسات المتعلقة بالتحول الرقمي وتطبيقاته في إدارة الموارد البشرية، بما ينسجم مع الاتجاهات الحديثة في الإدارة واتخاذ القرار.

ثانياً: الأهمية العملية (التطبيقية)

تقدم الدراسة نتائج وتوصيات عملية تساعد الشركة الوطنية للرعاية الطبية بمدينة الرياض على تعزيز استخدام نظم دعم القرار في تحسين جودة القرارات التوظيفية.

تسهم في دعم متخذي القرار وإدارات الموارد البشرية في تطوير آليات التوظيف، بما يرفع من كفاءة اختيار الكفاءات البشرية، ويحد من الأخطاء والتكاليف الناتجة عن القرارات التوظيفية غير المناسبة.

تساعد نتائج الدراسة في تطوير ممارسات التوظيف من خلال الاعتماد على المعلومات الدقيقة والتحليل المنهجي عند اتخاذ القرارات المتعلقة باستقطاب واختيار الموظفين. توفر مؤشرات يمكن الاستفادة منها في تقييم جودة القرارات التوظيفية، وقياس مستوى الاستفادة من نظم دعم القرار داخل المؤسسات الصحية.

تدعم توجهات التحول الرقمي في قطاع الرعاية الصحية، وتسهم في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030 من خلال تعزيز كفاءة إدارة الموارد البشرية وتحسين جودة القرارات الإدارية.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة بصورة رئيسة إلى استكشاف دور نظم دعم القرار في تحسين جودة القرارات التوظيفية بالشركة الوطنية للرعاية الطبية بمدينة الرياض. ولتحقيق هذا الهدف الرئيس، تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الفرعية الآتية:

1. التعرف على مستوى استخدام نظم دعم القرار في الأقسام المعنية بالتوظيف داخل الشركة الوطنية للرعاية الطبية بمدينة الرياض.
2. تحليل مكونات نظم دعم القرار المستخدمة في الشركة، وتحديد مدى ملاءمتها لاحتياجات عملية التوظيف.
3. التعرف على مستوى جودة القرارات التوظيفية في الشركة الوطنية للرعاية الطبية بمدينة الرياض.
4. تحديد العلاقة بين استخدام نظم دعم القرار وتحسين مؤشرات جودة القرارات التوظيفية، مثل دقة الاختيار، ومعدلات الاحتفاظ بالموظفين، ورضا المديرين عن أداء الموظفين الجدد.
5. الكشف عن أبرز التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق نظم دعم القرار في عملية التوظيف بالشركة الوطنية للرعاية الطبية.
6. تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات التي تسهم في تعزيز الاستفادة من نظم دعم القرار لتحسين جودة القرارات التوظيفية بالشركة الوطنية للرعاية الطبية بمدينة الرياض.

تساؤلات الدراسة

استنادًا إلى مشكلة الدراسة وأهدافها، تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي:

ما دور نظم دعم القرار في تحسين جودة القرارات التوظيفية بالشركة الوطنية للرعاية الطبية بمدينة الرياض؟

وينبثق عن هذا السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما مستوى استخدام نظم دعم القرار في الأقسام المعنية بالتوظيف بالشركة الوطنية للرعاية الطبية بمدينة الرياض؟
- إلى أي مدى تتلاءم مكونات نظم دعم القرار المستخدمة في الشركة مع متطلبات عملية التوظيف؟
- ما مستوى جودة القرارات التوظيفية بالشركة الوطنية للرعاية الطبية بمدينة الرياض؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم دعم القرار وتحسين جودة القرارات التوظيفية بالشركة الوطنية للرعاية الطبية بمدينة الرياض؟
- ما أبرز التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق نظم دعم القرار في عملية التوظيف بالشركة الوطنية للرعاية الطبية بمدينة الرياض؟
- ما التوصيات التي يمكن تقديمها لتعزيز الاستفادة من نظم دعم القرار في تحسين جودة القرارات التوظيفية بالشركة الوطنية للرعاية الطبية بمدينة الرياض؟

فروض الدراسة

استناداً إلى الإطار النظري والدراسات السابقة والنموذج المفاهيمي للدراسة، تمت صياغة فروض الدراسة على النحو الآتي:

الفرضية الرئيسية

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين نظم دعم القرار وجودة القرارات التوظيفية بالشركة الوطنية للرعاية الطبية بمدينة الرياض.

الفرضيات الفرعية

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة المعلومات التي توفرها نظم دعم القرار في تحسين جودة القرارات التوظيفية بالشركة الوطنية للرعاية الطبية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدقة المعلومات التي توفرها نظم دعم القرار في تحسين جودة القرارات التوظيفية بالشركة الوطنية للرعاية الطبية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسرعة الوصول إلى المعلومات في نظم دعم القرار في تحسين جودة القرارات التوظيفية بالشركة الوطنية للرعاية الطبية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسهولة استخدام نظم دعم القرار في تحسين جودة القرارات التوظيفية بالشركة الوطنية للرعاية الطبية.

الدراسات السابقة

الدراسات العربية

عنوان الدراسة: دور نظم دعم القرار (DSS) في عملية اتخاذ القرار: دراسة مسحية لعينة من المدراء في كليات جامعة الموصل (العبيدي، 2023)

المحتوى: تناولت الدراسة دور نظم دعم القرار في تحسين كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية داخل المؤسسات التعليمية، مع التركيز على أثرها في توفير المعلومات ودعم المديرين في اتخاذ القرارات.

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر نظم دعم القرار في تحسين جودة وسرعة اتخاذ القرارات الإدارية في كليات جامعة الموصل.

منهجية الدراسة: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام الاستبانة لجمع البيانات من عينة من المديرين.

نتائج الدراسة: أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لنظم دعم القرار في تحسين سرعة ودقة اتخاذ القرارات الإدارية، وأوصت بتطوير قواعد البيانات وتدريب العاملين على استخدام هذه النظم.

المراجع: العبيدي، محمد. (2023). دور نظم دعم القرار (DSS) في عملية اتخاذ القرار: دراسة مسحية لعينة من المدراء في كليات جامعة الموصل. مجلة أبحاث ميسان، 19(37)، 112-135.

عنوان الدراسة: تقييم دور نظم دعم القرار في تحقيق الفعالية التنظيمية: بالتطبيق على المستشفيات بمدينة جدة بالمملكة العربية السعودية (القحطاني، 2023)

المحتوى: تناولت الدراسة دور نظم دعم القرار في تعزيز الفعالية التنظيمية داخل المستشفيات السعودية، مع التركيز على أثرها في تحسين جودة القرارات الإدارية ورفع كفاءة الأداء المؤسسي.

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى تقييم دور نظم دعم القرار في تحقيق الفعالية التنظيمية بالمستشفيات في مدينة جدة، وقياس أثرها في تحسين جودة القرارات الإدارية.

منهجية الدراسة: اعتمدت الدراسة على المنهج الميداني الكمي، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات من القيادات الإدارية في عدد من المستشفيات بمدينة جدة.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى أن نظم دعم القرار تسهم في تقليل الأخطاء الإدارية، وتحسين جودة القرارات، ورفع مستوى الفعالية التنظيمية، كما أكدت أهمية تطوير نظم دعم القرار بما يتوافق مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

المراجع: القحطاني، سارة. (2023). تقييم دور نظم دعم القرار في تحقيق الفعالية التنظيمية: بالتطبيق على المستشفيات بمدينة جدة بالمملكة العربية السعودية. المجلة العلمية للبحوث التجارية والبيئية، 14(2)، 560-585.

عنوان الدراسة: قياس أثر مؤشرات الأداء في تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة تطبيقية على مديرية الشؤون الصحية بالطائف (الحارثي، 2024)

المحتوى: تناولت الدراسة أثر مؤشرات الأداء بوصفها مدخلاً داعماً لاتخاذ القرار في تحسين جودة الخدمات الصحية، مع التركيز على دور البيانات الدقيقة في دعم القرارات الإدارية والتوظيفية.

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى قياس أثر مؤشرات الأداء في تحسين جودة الخدمات الصحية، وبيان دورها في دعم اتخاذ القرارات الإدارية داخل مديرية الشؤون الصحية بالطائف.

منهجية الدراسة: اعتمدت الدراسة على المنهج التطبيقي الميداني، واستخدمت الاستبانة لتحليل العلاقة بين مؤشرات الأداء وجودة الخدمات الصحية.

نتائج الدراسة: أظهرت النتائج أن الاعتماد على مؤشرات أداء دقيقة وبيانات موثوقة يسهم في تحسين جودة القرارات الإدارية والتوظيفية، ويرفع من كفاءة اختيار الكوادر الصحية، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات المقدمة.

المراجع: الحارثي، فهد. (2024). قياس أثر مؤشرات الأداء في تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة تطبيقية على مديرية الشؤون الصحية بالطائف. مجلة الإدارة والقيادة الصحية، 5(2)، 45-67.

عنوان الدراسة: جودة الحياة الوظيفية وأثرها في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي السعودي (الغامدي، 2023)

المحتوى: تناولت الدراسة أثر جودة الحياة الوظيفية في تحسين جودة الخدمات الصحية، مع التركيز على دور القرارات الإدارية والتوظيفية المدعومة بنظم المعلومات في تعزيز استقرار الكوادر الصحية ورفع كفاءة الأداء.

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية في تحسين جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي، وبيان دور القرارات الإدارية والتوظيفية في تحقيق ذلك.

منهجية الدراسة: اعتمدت الدراسة على المنهج المقارن، من خلال مقارنة ممارسات جودة الحياة الوظيفية بين المستشفيات الحكومية والخاصة وتحليل أثرها في جودة الخدمات الصحية.

نتائج الدراسة: أظهرت النتائج أن القرارات التوظيفية المبنية على معلومات دقيقة تسهم في استقرار الكوادر الصحية، وخفض معدلات دوران الموظفين، وتحسين جودة الخدمات الصحية ورفع مستوى رضا المستفيدين.

المراجع: الغامدي، خالد. (2023). جودة الحياة الوظيفية وأثرها في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي السعودي. مجلة العلوم الإدارية، 12(4)، 201-225.

عنوان الدراسة: دراسة ميدانية لتأثير استخدام نظم دعم القرار على جودة القرار الإداري في برنامج الأغذية العالمي بدمشق (صبري، 2025)

المحتوى: تناولت الدراسة أثر استخدام نظم دعم القرار في تحسين جودة القرارات الإدارية داخل المنظمات الدولية، مع التركيز على دور سرعة الوصول إلى المعلومات ودقتها في دعم قرارات الموارد البشرية والتوظيف.

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى استكشاف تأثير استخدام نظم دعم القرار في تحسين جودة القرار الإداري، وقياس أثرها في رفع كفاءة القرارات المتعلقة بالموارد البشرية داخل برنامج الأغذية العالمي بدمشق.

منهجية الدراسة: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الميداني، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات من العاملين وتحليل العلاقة بين استخدام نظم دعم القرار وجودة القرار الإداري.

نتائج الدراسة: أظهرت النتائج أن استخدام نظم دعم القرار يساهم في تحسين جودة القرارات الإدارية من خلال توفير معلومات دقيقة وسريعة، كما يساعد في رفع كفاءة قرارات الموارد البشرية، وتقليل الأخطاء والتكاليف التشغيلية، وتعزيز الأداء المؤسسي.

المراجع: صبري، رامي. (2025). دراسة ميدانية لتأثير استخدام نظم دعم القرار على جودة القرار الإداري في برنامج الأغذية العالمي بدمشق. منصة إدراك للبحوث العلمية. مسترجع من: <https://pedia.svuonline.org>

الدراسات الأجنبية

عنوان الدراسة: From Recruitment to Retention: AI Tools for Human Resource Decision-Making (Madanchian, 2024)

المحتوى: تناولت الدراسة دور أدوات الذكاء الاصطناعي في دعم قرارات إدارة الموارد البشرية، بدءًا من عمليات الاستقطاب والتوظيف وحتى الاحتفاظ بالموظفين، مع التركيز على أثرها في تحسين جودة القرارات.

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى استكشاف دور أدوات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة قرارات إدارة الموارد البشرية، وتعزيز كفاءة عمليات التوظيف.

منهجية الدراسة: اعتمدت الدراسة على منهجية المراجعة الأدبية المنهجية، من خلال تحليل الدراسات الحديثة المتعلقة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية.

نتائج الدراسة: أظهرت النتائج أن أدوات الذكاء الاصطناعي تساهم في تحسين جودة الاختيار الأولي للمرشحين، وتقليل معدل دوران الموظفين، ودعم متخذي القرار من خلال التحليلات التنبؤية.

المراجع: Madanchian, M. (2024). From Recruitment to Retention: AI Tools for Human Resource Decision-Making. Applied Sciences, 14(24), 11750. <https://doi.org/10.3390/app142411750>

عنوان الدراسة: Developing an Intelligent Decision Support System for Enhancing Human Resource Management Practices (Singh et al., 2025)

المحتوى: تناولت الدراسة تطوير نظام ذكي لدعم القرار (IDSS) يعتمد على تقنيات التعلم الآلي بهدف تحسين ممارسات إدارة الموارد البشرية، ودعم عمليات التوظيف، والتنبؤ باحتياجات القوى العاملة المستقبلية، وتعزيز جودة القرارات الإدارية.

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى تطوير وتقييم نظام ذكي لدعم القرار يساهم في تحسين ممارسات إدارة الموارد البشرية، ورفع دقة التنبؤ باحتياجات التوظيف، ودعم متخذي القرار في اختيار المرشحين المناسبين.

منهجية الدراسة: اعتمدت الدراسة على المنهج التجريبي، حيث استخدم الباحثون نموذج Resilient Nutcracker Mutated Scalable Random Forest (RN-SRF) لتحليل بيانات ضخمة للموارد البشرية، واختبار كفاءة النظام في دعم القرارات التوظيفية.

نتائج الدراسة: أظهرت النتائج أن النظام الذكي حقق دقة تنبؤية بلغت 97.5% في تحديد احتياجات التوظيف المستقبلية، وأسهم في تقليل التحيز البشري، وتحسين جودة القرارات التوظيفية، ورفع كفاءة إدارة الموارد البشرية.

المراجع: Singh, T., Dhingra, L., Arora, P., Tewatia, N., Dhanabalan, T., & Samantaray, A. (2025). Developing an Intelligent Decision Support System for Enhancing Human Resource Management Practices. Multidisciplinary Science Journal, 7, e2025ss0210. <https://doi.org/10.31893/multiscience.2025ss0210>

عنوان الدراسة: Reducing AI Bias in Recruitment and Selection: A Framework for Fair Decision Support Systems (Soleimani, 2025)

المحتوى: تناولت الدراسة آليات الحد من التحيز في نظم دعم القرار المعتمدة على الذكاء الاصطناعي أثناء عمليات التوظيف والاختيار، مع التركيز على دور جودة البيانات والخوارزميات في تعزيز العدالة والشفافية في القرارات التوظيفية.

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى استكشاف أثر جودة البيانات والخوارزميات الذكية في تقليل التحيز، وتحسين عدالة ودقة القرارات التوظيفية، وتعزيز موثوقية نظم دعم القرار.

منهجية الدراسة: اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي، من خلال تحليل الأدبيات العلمية والتقنيات الحديثة المستخدمة في نظم دعم القرار والذكاء الاصطناعي في مجال التوظيف.

نتائج الدراسة: أظهرت النتائج أن جودة البيانات ودقة الخوارزميات تؤثران بصورة مباشرة في عدالة وموثوقية نظم دعم القرار، وأن تحسين جودة البيانات يسهم في تقليل التحيز، ورفع كفاءة وجودة القرارات التوظيفية.

المراجع: Soleimani, M. (2025). Reducing AI Bias in Recruitment and Selection: A Framework for Fair Decision Support Systems. Journal of Business Ethics. (In Press)

عنوان الدراسة: Trust in Artificial Intelligence–Based Clinical Decision Support Systems Among Health Care Workers: A Systematic Review (Tun et al., 2025)

المحتوى: تناولت الدراسة مستوى ثقة العاملين في القطاع الصحي في نظم دعم القرار السريري المعتمدة على الذكاء الاصطناعي، والعوامل المؤثرة في قبول استخدامها، وأثرها في تحسين جودة القرارات الإدارية والسريرية ودعم التحول الرقمي في مؤسسات الرعاية الصحية.

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى مراجعة وتحليل الأدبيات العلمية المتعلقة بثقة العاملين في القطاع الصحي في نظم دعم القرار المعتمدة على الذكاء الاصطناعي، وبيان أثرها في تحسين جودة القرارات وتعزيز تبني هذه النظم في بيئات الرعاية الصحية.

منهجية الدراسة: اعتمدت الدراسة على منهجية المراجعة المنهجية (Systematic Review)، من خلال تحليل الدراسات المنشورة خلال الفترة (2021–2025) حول استخدام نظم دعم القرار القائمة على الذكاء الاصطناعي في القطاع الصحي.

نتائج الدراسة: أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين جودة المعلومات التي تقدمها نظم دعم القرار ومستوى ثقة العاملين بها، كما بينت أن زيادة الثقة في هذه النظم تعزز استخدامها في

اتخاذ القرارات، وتسهم في تحسين جودة الأداء المؤسسي ودعم التحول الرقمي في القطاع الصحي.

المراجع: Tun, H. M., Rahman, H. A., Naing, L., & Malik, O. A. (2025). Trust in Artificial Intelligence–Based Clinical Decision Support Systems Among Health Care Workers: Systematic Review. *Journal of Medical Internet Research*, 27, e69678. <https://doi.org/10.2196/69678>

عنوان الدراسة: A Systematic Survey of Distributed Decision Support Systems in Healthcare (Almadani et al., 2025)

المحتوى: تناولت الدراسة الأنظمة الموزعة لدعم القرار في القطاع الصحي، مع التركيز على تطبيقاتها في تخطيط القوى العاملة وإدارة الموارد البشرية، ودورها في تحسين عمليات التوظيف وتوزيع الكوادر الصحية وفق الاحتياجات الفعلية للمؤسسات الصحية.

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى إجراء مسح منهجي للأنظمة الموزعة لدعم القرار في القطاع الصحي، وتحليل تطبيقاتها في تخطيط القوى العاملة، ودعم القرارات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية، وتحسين كفاءة عمليات التوظيف.

منهجية الدراسة: اعتمدت الدراسة على منهجية المسح المنهجي (Systematic Survey)، من خلال مراجعة وتحليل الدراسات العلمية المتعلقة بتطبيقات الأنظمة الموزعة لدعم القرار في مؤسسات الرعاية الصحية.

نتائج الدراسة: أظهرت النتائج أن الأنظمة الموزعة لدعم القرار تسهم في تحسين تخطيط الموارد البشرية، ورفع كفاءة توزيع الكوادر الصحية، وتسريع عمليات التوظيف، وتقليل العجز في القوى العاملة، مما يعزز كفاءة الأداء المؤسسي وجودة الخدمات الصحية.

المراجع: Almadani, B., Kaiser, H., Thoker, I. R., & Aliyu, F. (2025). A Systematic Survey of Distributed Decision Support Systems in Healthcare. *Systems*, 13(3), 157. <https://doi.org/10.3390/systems13030157>

الفجوة البحثية

على الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت نظم دعم القرار والذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية، إلا أن معظمها ركز على الجوانب التقنية أو على تحسين القرارات الإدارية بصورة عامة، بينما تناولت دراسات أخرى الفعالية التنظيمية أو جودة الخدمات الصحية بصورة منفصلة.

وتتمثل الفجوة البحثية في ندرة الدراسات التي بحثت بصورة مباشرة دور نظم دعم القرار في تحسين جودة القرارات التوظيفية داخل شركات الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية، وبشكل خاص الشركة الوطنية للرعاية الطبية بمدينة الرياض.

ومن هنا، تتميز الدراسة الحالية بتركيزها على قياس أثر أبعاد نظم دعم القرار (جودة المعلومات، ودقة المعلومات، وسرعة الوصول إلى المعلومات، وسهولة الاستخدام) في أبعاد جودة القرارات التوظيفية، بما يسهم في تقديم نتائج وتوصيات عملية تدعم تطوير ممارسات التوظيف وتحسين كفاءة اتخاذ القرار داخل الشركة محل الدراسة.

المنطلقات النظرية للدراسة

تستند هذه الدراسة إلى مجموعة متكاملة من المنطلقات النظرية التي تفسر العلاقة بين نظم دعم القرار وجودة القرارات التوظيفية، وتوضح كيف يمكن لهذه النظم أن تعزز كفاءة وفاعلية القرارات الإدارية في مجال إدارة الموارد البشرية. وفيما يلي عرض لأبرز هذه النظريات مع بيان ارتباطها بمتغيرات الدراسة.

1. نظرية اتخاذ القرار (Decision Theory - Simon, 1960)

تُعد هذه النظرية الركيزة الأساسية لهذه الدراسة، إذ تنطلق من أن جودة أي قرار تتوقف على جودة المعلومات المتاحة، والمنهجية المتبعة في تحليلها، وقدرة صانع القرار على المفاضلة بين البدائل. وفي سياق الدراسة الحالية، تُفسر هذه النظرية كيف تُسهم نظم دعم القرار في رفع موضوعية القرارات التوظيفية عبر توفير بدائل مدعومة بتحليلات دقيقة، مما يقلل من التحيز الذاتي في اختيار المرشحين.

2. نظرية معالجة المعلومات (Information Processing Theory - Miller, 1956)

تفترض هذه النظرية أن كفاءة المنظمة تعتمد على قدرتها على جمع البيانات الخام، وتحويلها إلى معلومات، ثم إلى معرفة قابلة للاستخدام في اتخاذ القرار. وترتبط هذه النظرية مباشرة بمتغيري "جودة المعلومات" و"دقة المعلومات" في نموذج الدراسة، حيث تؤكد أن نظم دعم القرار تُمثل آلية محورية لمعالجة كميات كبيرة من بيانات المرشحين، واستخلاص مؤشرات موضوعية عن كفاءاتهم، مما يعزز دقة الاختيار وسرعة إتمامه.

3. نظرية النظم (Systems Theory - Bertalanffy, 1968)

تنظر هذه النظرية إلى المنظمة بوصفها كياناً متكاملًا من أنظمة فرعية مترابطة، بحيث لا يمكن تحسين نظام (كالتوظيف) بمعزل عن الأنظمة الأخرى (كنظم المعلومات والموارد البشرية). وتُبرز هذه النظرية أهمية متغيري "سرعة الوصول إلى المعلومات" و"سهولة الاستخدام"، إذ تؤكد أن فاعلية نظم دعم القرار لا تقتصر على دقة مخرجاتها، بل تتعداها إلى سرعة تدفق البيانات وسلسلة التفاعل مع النظام؛ لأن أي بطء أو تعقيد سيؤثر سلبًا في دورة التوظيف الشاملة داخل المنظمة.

4. نظرية الموارد القائمة على المنظمة (Resource-Based View - RBV,

Barney, 1991)

ترى هذه النظرية أن الموارد البشرية المتميزة هي المصدر الحقيقي للميزة التنافسية المستدامة، وأن قيمة المنظمة تتحدد بقدرتها على جذب الكفاءات النادرة وصقلها. وانطلاقاً من ذلك، تُفسر هذه النظرية الهدف النهائي من تطبيق نظم دعم القرار، وهو تحسين مؤشري "الاحتفاظ بالموظفين" و"رضا المديرين"، حيث تؤدي دقة الاختيار الأولي المدعومة بتلك النظم إلى تعزيز التوافق الوظيفي والثقافي، مما يقلل من معدلات الدوران ويحسن الأداء طويل المدى.

العلاقة التكاملية بين النظريات ونموذج الدراسة

لا تتفق هذه النظريات منفصلة، بل تشكل سلاسل منطقية متصلة: فنظرية معالجة المعلومات تضمن مدخلات صحيحة (دقة وجودة البيانات)، ونظرية النظم تضمن كفاءة تشغيلية (سرعة وسهولة الوصول)، ونظرية اتخاذ القرار تضمن مخرجات رشيدة (اختيار دقيق ورضا إداري)، وأخيراً نظرية الموارد تضمن استدامة الأثر (الاحتفاظ بالكفاءات). وقد اعتمد الباحث على هذا التكامل في بناء الفروض الأربعة للدراسة، وسيُعتمد عليها أيضاً في تفسير النتائج الإحصائية التي سيتم التوصل إليها ميدانياً.

المنهجية وطرق البحث

لتحقيق أهداف الدراسة، والإجابة عن أسئلتها، واختبار فروضها، ستعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لكونه المنهج الأنسب لدراسة الظواهر كما هي في الواقع، ووصفها، وتحليل العلاقات بين متغيراتها دون التدخل في التأثير عليها أو تغييرها.

وتتدرج الدراسة ضمن الدراسات الكمية (Quantitative Research)، حيث سيتم جمع البيانات من أفراد مجتمع الدراسة باستخدام الاستبانة، ثم تحليلها إحصائياً لاختبار العلاقة بين نظم دعم القرار وجودة القرارات التوظيفية.

كما ستعتمد الدراسة على أسلوب الدراسة المسحية (Survey Research)، بهدف التعرف على مستوى استخدام نظم دعم القرار، ومستوى جودة القرارات التوظيفية، والكشف عن طبيعة العلاقة بينهما في الشركة الوطنية للرعاية الطبية بمدينة الرياض.

إجراءات الدراسة المنهجية

وتتضمن إجراءات الدراسة المراحل الآتية:

- مراجعة الأدبيات العلمية والدراسات السابقة المتعلقة بمتغيرات الدراسة، وبناء الإطار النظري والنموذج المفاهيمي، وصياغة مشكلة الدراسة وأهدافها وأسئلتها وفروضها.
- إعداد أداة الدراسة (الاستبانة) في ضوء الأدبيات والدراسات السابقة، وعرضها على مجموعة من المحكمين للتأكد من صدقها، ثم تطبيقها بصورة استطلاعية للتحقق من ثباتها.
- تحديد مجتمع الدراسة وعينتها، ثم توزيع الاستبانة على أفراد العينة المستهدفة بعد الحصول على الموافقات اللازمة.
- إدخال البيانات وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، واستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فروضها.
- تفسير النتائج ومناقشتها في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة، ثم تقديم الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات الخاصة بالدراسة.

أساليب التحليل الإحصائي

- سيتم تحليل بيانات الدراسة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وذلك من خلال استخدام الأساليب الإحصائية الآتية:
- التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية؛ لوصف خصائص أفراد العينة ومستويات استجاباتهم.
 - معامل ألفا كرونباخ ((Cronbach's Alpha؛ للتحقق من ثبات أداة الدراسة.
 - معاملات الارتباط واختبارات الصدق البنائي؛ للتحقق من صدق أداة الدراسة.
 - اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات (Kolmogorov-Smirnov أو Shapiro-Wilk)؛ للتأكد من ملائمة البيانات للتحليل الإحصائي.
 - معامل ارتباط بيرسون؛ لقياس قوة واتجاه العلاقة بين متغيرات الدراسة.
 - تحليل الانحدار الخطي المتعدد؛ لاختبار أثر أبعاد نظم دعم القرار في جودة القرارات الوظيفية.

- تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)؛ للكشف عن الفروق في استجابات أفراد الدراسة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية، عند الحاجة.

مجتمع الدراسة وعينتها

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين المعنيين بعمليات التوظيف واتخاذ القرارات التوظيفية في الشركة الوطنية للرعاية الطبية بمدينة الرياض، ويشمل ذلك مديري إدارة الموارد البشرية، وأخصائيي التوظيف، ومديري الإدارات والأقسام الذين يشاركون في عمليات استقطاب واختيار وتعيين الموظفين. وسيتم تحديد العدد الفعلي لأفراد مجتمع الدراسة بالرجوع إلى السجلات الرسمية للشركة بعد الحصول على الموافقات اللازمة لإجراء الدراسة.

ونظراً لصعوبة دراسة جميع أفراد المجتمع، فسيتم اختيار عينة ممثلة باستخدام أسلوب العينة العشوائية الطبقية (Stratified Random Sampling)، وذلك لضمان تمثيل جميع الفئات ذات العلاقة بعملية التوظيف داخل الشركة.

وسيتم تحديد حجم العينة وفق إحدى المعادلات الإحصائية المعتمدة، مثل معادلة ستيفن طومسون (Stephen Thompson)، وبما يتناسب مع حجم مجتمع الدراسة، ومستوى الثقة (95%)، ونسبة الخطأ المسموح بها (5%)، بما يضمن الحصول على نتائج يمكن تعميمها على مجتمع الدراسة بدرجة مناسبة من الدقة الإحصائية.

وبعد تحديد حجم العينة، سيتم توزيع الاستبانة على أفرادها، وجمع البيانات، تمهيداً لتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار فروض الدراسة والإجابة عن أسئلتها.

أدوات الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على الاستبانة (Questionnaire) بوصفها الأداة الرئيسة لجمع البيانات، وذلك لملاءمتها لطبيعة الدراسة وأهدافها، ولقدرتها على جمع البيانات من عدد كبير من أفراد العينة بطريقة منظمة، بما يتيح تحليلها إحصائياً واختبار فروض الدراسة والإجابة عن أسئلتها. وسيتم إعداد الاستبانة بالاعتماد على الأدبيات العلمية والدراسات السابقة ذات الصلة بمتغيرات الدراسة، بما يضمن شمولها لجميع أبعاد المتغير المستقل (نظم دعم القرار) والمتغير التابع (جودة القرارات التوظيفية).

وتتكون الاستبانة من أربعة أقسام رئيسة، هي:

1. **البيانات الديموغرافية:** وتشمل المعلومات الأساسية عن أفراد الدراسة، مثل الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي، وسنوات الخبرة، والخبرة في مجال التوظيف.
2. **محور نظم دعم القرار:** ويتضمن مجموعة من الفقرات التي تقيس مستوى استخدام نظم دعم القرار وأبعادها، وهي: جودة المعلومات، ودقة المعلومات، وسرعة الوصول إلى المعلومات، وسهولة الاستخدام.
3. **محور جودة القرارات التوظيفية:** ويضم مجموعة من الفقرات التي تقيس أبعاد جودة القرارات التوظيفية، وهي: دقة الاختيار، وسرعة التوظيف، ورضا المديرين، والاحتفاظ بالموظفين.
4. **محور التحديات والمعوقات:** ويتناول أبرز التحديات التي قد تواجه تطبيق نظم دعم القرار في عملية التوظيف داخل الشركة.

وسيتم قياس استجابات أفراد الدراسة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي (Five-Point Likert Scale)، الذي يتدرج من (1) لا أوافق بشدة، إلى (5) أوافق بشدة.

وللتأكد من جودة أداة الدراسة، سيتم عرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين في إدارة الموارد البشرية ونظم المعلومات الإدارية للتحقق من صدق المحتوى، كما سيتم تطبيقها على عينة استطلاعية، وحساب معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) للتحقق من ثباتها قبل تطبيقها على العينة الأساسية.

صدق وثبات أداة الدراسة:

1. صدق أداة الدراسة (Validity)

للتحقق من صدق أداة الدراسة، سيتم الاعتماد على الصدق الظاهري (Face Validity) وصدق المحتوى (Content Validity)، وذلك من خلال عرض الاستبانة في صورتها الأولية على عدد من المحكمين المتخصصين في إدارة الأعمال، وإدارة الموارد البشرية، ونظم المعلومات الإدارية، لإبداء آرائهم حول مدى وضوح فقرات الاستبانة، وسلامة صياغتها اللغوية، ومدى ملاءمتها لقياس متغيرات الدراسة وأبعادها، ومدى ارتباطها بأهداف الدراسة. وسيتم إجراء التعديلات اللازمة في ضوء ملاحظات المحكمين حتى تصبح الأداة أكثر دقة وملاءمة للتطبيق. كما سيتم التحقق من صدق الاتساق الداخلي من خلال حساب معاملات ارتباط بيرسون بين كل فقرة والبعد الذي تنتمي إليه، وكذلك بين كل بعد والدرجة الكلية للمحور، للتأكد من اتساق فقرات الاستبانة وقدرتها على قياس ما أعدت لقياسه.

2. ثبات أداة الدراسة (Reliability)

للتحقق من ثبات أداة الدراسة، سيتم تطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية من مجتمع الدراسة، ثم حساب معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لكل محور من محاور الدراسة، وللاستبانة ككل، وذلك للتأكد من درجة الاتساق الداخلي بين الفقرات. ويُعد معامل الثبات مقبُولاً إذا بلغت قيمته (0.70) فأكثر، وهو الحد الأدنى المقبول في الدراسات الإدارية، وكلما اقتربت قيمة معامل ألفا كرونباخ من الواحد الصحيح، دل ذلك على ارتفاع مستوى ثبات الأداة وإمكانية الاعتماد على نتائجها.

إجراءات الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة، والإجابة عن أسئلتها، واختبار فروضها، سيتم تنفيذ الدراسة وفق الإجراءات الآتية:

- مراجعة الأدبيات العلمية والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، بهدف بناء الإطار النظري، وتحديد الفجوة البحثية، وصياغة مشكلة الدراسة وأهدافها وأسئلتها وفروضها.
- إعداد أداة الدراسة (الاستبانة) بالاعتماد على الأدبيات العلمية والدراسات السابقة، وبما يتوافق مع متغيرات الدراسة وأبعادها.

- عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين المتخصصين للتحقق من صدقها، وإجراء التعديلات اللازمة في ضوء ملاحظاتهم.
- إجراء الدراسة الاستطلاعية للتحقق من صدق الاتساق الداخلي وثبات أداة الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.
- الحصول على الموافقات اللازمة من الشركة الوطنية للرعاية الطبية قبل البدء في تطبيق الدراسة الميدانية.
- تحديد مجتمع الدراسة وعينتها وفق الأسلوب المناسب، ثم توزيع الاستبانة على أفراد العينة المستهدفة وجمع البيانات.
- ترميز البيانات وإدخالها إلى برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، تمهيداً لتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.
- تحليل البيانات، واختبار فروض الدراسة، والإجابة عن أسئلة الدراسة في ضوء النتائج الإحصائية.
- مناقشة النتائج وربطها بالإطار النظري والدراسات السابقة، وبيان أوجه الاتفاق والاختلاف معها.
- استخلاص النتائج النهائية، وتقديم التوصيات والمقترحات التي يمكن أن تسهم في تحسين استخدام نظم دعم القرار وتعزيز جودة القرارات التوظيفية، واقتراح موضوعات لدراسات مستقبلية.

الاعتبارات الأخلاقية للدراسة

- يلتزم الباحث عند تنفيذ هذه الدراسة بالمعايير الأخلاقية المتعارف عليها في البحوث العلمية، وذلك بما يضمن حماية حقوق المشاركين والمحافظة على سرية البيانات، ويتمثل ذلك فيما يأتي:
- الحصول على الموافقات الرسمية اللازمة من الجهات المختصة في الشركة الوطنية للرعاية الطبية قبل البدء في جمع البيانات.
 - توضيح الهدف من الدراسة للمشاركين، وأن مشاركتهم تتم بصورة طوعية دون أي إجبار، مع منحهم الحق في الامتناع عن المشاركة أو الانسحاب في أي وقت دون أي تبعات.

- الالتزام بالمحافظة على سرية المعلومات والبيانات التي يتم الحصول عليها، واستخدامها لأغراض البحث العلمي فقط، وعدم الإفصاح عن أي معلومات يمكن أن تؤدي إلى التعرف على هوية المشاركين.
- عدم جمع أي بيانات شخصية غير ضرورية لتحقيق أهداف الدراسة، والالتزام بحماية خصوصية المشاركين.
- عرض نتائج الدراسة بموضوعية وشفافية، والالتزام بالأمانة العلمية في جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها، مع توثيق جميع المراجع والمصادر وفق الأسلوب العلمي المعتمد، وتجنب جميع أشكال الانتحال العلمي.
- الالتزام باستخدام البيانات لأغراض هذه الدراسة فقط، وعدم مشاركتها مع أي جهة أخرى إلا بما يتوافق مع الأنظمة والضوابط الأخلاقية المعمول بها.

حدود الدراسة

تتمثل حدود الدراسة في الآتي:

1. الحدود الموضوعية

تقتصر الدراسة على بحث دور نظم دعم القرار بوصفه المتغير المستقل، وأثره في تحسين جودة القرارات التوظيفية بوصفه المتغير التابع، وذلك من خلال دراسة أبعاد كل متغير وفق النموذج المفاهيمي للدراسة، دون التطرق إلى متغيرات تنظيمية أخرى.

2. الحدود البشرية

تقتصر الدراسة على العاملين المعنيين بعمليات التوظيف واتخاذ القرارات التوظيفية في الشركة الوطنية للرعاية الطبية بمدينة الرياض، ويشمل ذلك مديري الموارد البشرية، وأخصائيي التوظيف، ومديري الإدارات والأقسام المشاركين في عمليات التوظيف.

3. الحدود المكانية

تُجرى الدراسة في الشركة الوطنية للرعاية الطبية بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية.

4. الحدود الزمنية

تُطبق الدراسة خلال العام الجامعي 2026م، خلال الفترة المخصصة لجمع البيانات وتحليلها وإعداد الدراسة.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

- ❖ الحارثي، فهد. (2024). قياس أثر مؤشرات الأداء في تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة تطبيقية على مديرية الشؤون الصحية بالطائف. مجلة الإدارة والقيادة الصحية، 5(2)، 45-67.
- ❖ صبري، رامي. (2025). دراسة ميدانية لتأثير استخدام نظم دعم القرار على جودة القرار الإداري في برنامج الأغذية العالمي بدمشق. منصة إدراك للبحوث العلمية. مسترجع من: <https://pedia.svuonline.org>
- ❖ العبيدي، محمد. (2023). دور نظم دعم القرار (DSS) في عملية اتخاذ القرار: دراسة مسحية لعينة من المدراء في كليات جامعة الموصل. مجلة أبحاث ميسان، 19(37)، 112-135.
- ❖ العتيبي، منصور. (2024). نظم المعلومات الإدارية ودورها في اتخاذ القرارات. مجلة الإدارة العامة، 64(1)، 89-110.
- ❖ الغامدي، خالد. (2023). جودة الحياة الوظيفية وأثرها في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي السعودي. مجلة العلوم الإدارية، 12(4)، 201-225.
- ❖ الغامدي، سعيد. (2023). إدارة الموارد البشرية في عصر التحول الرقمي. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- ❖ القحطاني، سارة. (2023). تقييم دور نظم دعم القرار في تحقيق الفعالية التنظيمية: بالتطبيق على المستشفيات بمدينة جدة بالمملكة العربية السعودية. المجلة العلمية للبحوث التجارية والبيئية، 14(2)، 560-585.
- ❖ وزارة الصحة السعودية. (2025). التقرير السنوي للتحول الرقمي في القطاع الصحي. الرياض: وكالة الوزارة للتخطيط والتحول.

ثانيًا: المراجع الأجنبية

- ❖ Almadani, B., Kaisar, H., Thoker, I. R., & Aliyu, F. (2025). A Systematic Survey of Distributed Decision Support Systems in Healthcare. *Systems*, 13(3), 157.
<https://doi.org/10.3390/systems13030157>
- ❖ Bratu, S. (2023). Decision Support Systems in HR Management: Analyzing the Impact on Organizational Efficiency. *Journal of Self-Governance and Management Economics*, 11(2), 34–52.
- ❖ Iskandar, D., et al. (2024). Intelligent HRM Systems: A Systematic Review of AI-Driven Recruitment. *Technology in Society*, 76, 102450.
<https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2024.102450>
- ❖ Li, J. (2024). Data Mining Technology in Human Resource Decision Support Systems. *Applied Mathematics and Nonlinear Sciences*, 9(1), 1–15. <https://doi.org/10.2478/amns.2024.0102>
- ❖ Madanchian, M. (2024). From Recruitment to Retention: AI Tools for Human Resource Decision-Making. *Applied Sciences*, 14(24), 11750.
<https://doi.org/10.3390/app142411750>
- ❖ Saidi, K., & Bakhkhat, M. (2025). Transforming Human Resource Practices Through Big Data: Insights from Recruitment and Managerial Decision-Making. *Journal of Policy Options*, 5(1), 12–28.

- ❖ Shaikh, A. A., et al. (2023). AI-Driven Recruitment: A New Era of Human Resource Management. *International Journal of Information Management*, 70, 102615.
- ❖ Singh, T., Dhingra, L., Arora, P., Tewatia, N., Dhanabalan, T., & Samantaray, A. (2025). Developing an Intelligent Decision Support System for Enhancing Human Resource Management Practices. *Multidisciplinary Science Journal*, 7, e2025ss0210.
<https://doi.org/10.31893/multiscience.2025ss0210>
- ❖ Soleimani, M. (2025). Reducing AI Bias in Recruitment and Selection: A Framework for Fair Decision Support Systems. *Journal of Business Ethics*. (In Press).
- ❖ Sousa, M. J., Pesqueira, A. M., Lemos, C., Sousa, M., & Rocha, Á. (2019). Decision-Making Based on Big Data Analytics for People Management in Healthcare Organizations. *Journal of Medical Systems*, 43(10), 325.
- ❖ Tun, H. M., Rahman, H. A., Naing, L., & Malik, O. A. (2025). Trust in Artificial Intelligence–Based Clinical Decision Support Systems Among Health Care Workers: Systematic Review. *Journal of Medical Internet Research*, 27, e69678. <https://doi.org/10.2196/69678>
- ❖ Vasey, B., et al. (2022). DECIDE-AI: Reporting Guidelines for the Early Stage Clinical Evaluation of Decision Support Systems Driven

by Artificial Intelligence. BMJ, 377, e070904.

<https://doi.org/10.1136/bmj-2022-070904>