

عنوان المشروع:

تأثير استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحسين خدمة العملاء  
بالتطبيق على مستشفيات دله بالرياض - (دراسة حالة)

أسم الطالب

مراد على باوزير

2021204882

Bachelor of Project Management

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

## جدول المحتويات

|                                            |                              |
|--------------------------------------------|------------------------------|
| 1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة ..... | 2                            |
| 1.1. المقدمة: .....                        | 3                            |
| 1.2. مشكلة الدراسة .....                   | 5                            |
| 1.2.1. فجوات على المستوى النظري .....      | 5                            |
| 1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي .....    | 5                            |
| 1.3. أهمية الدراسة .....                   | 6                            |
| 1.3.1. على المستوى النظري: .....           | 6                            |
| 1.3.2. على المستوى التطبيقي: .....         | 6                            |
| 1.4. أسئلة الدراسة .....                   | Error! Bookmark not defined. |
| 1.5. أهداف الدراسة .....                   | Error! Bookmark not defined. |
| 1.6. فرضيات الدراسة .....                  | Error! Bookmark not defined. |
| 1.7. نموذج الدراسة .....                   | Error! Bookmark not defined. |
| 1.8. منهجية الدراسة .....                  | Error! Bookmark not defined. |
| 1.9. الدراسة الميدانية .....               | Error! Bookmark not defined. |
| 1.10. مخطط المشروع المقترح .....           | Error! Bookmark not defined. |
| 2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة .....    |                              |

## Error! Bookmark not defined.

|                                                        |                              |
|--------------------------------------------------------|------------------------------|
| 2.1. المقدمة: .....                                    | Error! Bookmark not defined. |
| 2.2. المتغير المستقل .....                             | Error! Bookmark not defined. |
| 2.3. المتغير التابع .....                              | Error! Bookmark not defined. |
| 2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع ..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.5. الخاتمة .....                                     | Error! Bookmark not defined. |
| قائمة المراجع .....                                    | Error! Bookmark not defined. |

## **1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة**

## 1.1. المقدمة:

بدأت الدراسة العلمية للذكاء الاصطناعي منذ منتصف الأربعينيات حول ما إذا كان بإمكان الآلات اتخاذ القرارات وفي الآونة الأخيرة، اهتمت عدة دراسات بتوظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتلبية احتياجات المراجعين، وتقديم الخدمات بصورة أكثر كفاءة "Efficiency" وفعالية "Effectiveness"، (احمد الشورى ابو زيد 2022)، وتحسين عملية خدمة العملاء مما يحسن من تعزيز رضا العملاء و التماثل مع التوجه الاستراتيجي لمستشفيات دله في الاستمرار بالتميز على مستوى المنطقه بتقديم الرعاية الصحية والريادة في استخدام تقنيات الروبوتات والذكاء الاصطناعي خدمة للمراجعين منها الارتقاء بخدمات حجز المواعيد و التوجيه للمراجعين من خلال التخابط مع الروبوتات الذكية واعداد سيناريوهات وردود الية معتمدة على تقنيات الذكاء الاصطناعي .

كثير من التعريفات النظرية للذكاء الاصطناعي تدور حول قدرة الآلة على الرد مثل البشر أو القيام بأفعال تتطلب ذكاءً، ولكن بالنظر إلى أكثر التطبيقات الموجودة اليوم يمكن تعريف الذكاء الاصطناعي بأنه: أنظمة تستخدم تقنيات قادرة على جمع البيانات واستخدامها للتنبؤ أو التوصية أو اتخاذ القرار بمستويات متفاوتة من التحكم الذاتي، واختيار أفضل إجراء لتحقيق أهداف محددة. (الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي 2024)

خدمة العملاء تشير إلى المساعدة التي توفرها المؤسسة لعملائها قبل شرائهم أو استخدامهم للمنتجات أو الخدمات أو بعدها. تتضمن خدمة العملاء إجراءات، مثل تقديم اقتراحات المنتجات أو استكشاف المشكلات والشكاوى وحلها أو الرد على الأسئلة العامة. كل تفاعل مع خدمة العملاء هو فرصة لتنمية عملك. خدمة العملاء الرائعة هي عامل التمييز التنافسي الذي يشجع على الولاء للعلامة التجارية وتقديرها (اوراكل 2024)

قامت دراسه ل Liss Jenneboer بعنوان تأثير المحادثات الافتراضية على ولاء العملاء:

تؤدي روبوتات الدردشة الشبيهة بالبشر إلى قدر أكبر من الرضا والثقة بين العملاء، مما يؤدي إلى زيادة اعتماد روبوتات الدردشة أظهرت نتائج هذه الدراسة أن وجود صلة بين روبوتات الدردشة وولاء العملاء أمر محتمل جدًا. علاوة على ذلك، يعاني بعض العملاء من مفارقة الخصوصية بسبب التخصيص. وتناقش الآثار المترتبة على هذه الدراسة (Liss Jenneboer, 2024)

قامت دراسه ل Chiara Valentina Misischia and other بعنوان Chatbots في خدمة العملاء: أهميتها وتأثيرها على جودة الخدمة تجد روبوتات الدردشة طريقها بشكل متزايد إلى التجارة الإلكترونية والخدمات الإلكترونية، حيث يفتح تنفيذها فرصًا واعدة لتحسين خدمة العملاء. تبحث هذه الورقة في روبوتات الدردشة في هذا السياق، وتتناول جوانبها الوظيفية التي تؤدي بسرعة إلى تحسينات كبيرة في جودة الخدمة. أولاً، استنادًا إلى مراجعة الأدبيات للمنشورات الحديثة في هذا المجال، يتم تقديم نظرة عامة على مزاياها ووظائفها الرئيسية التي تؤكد أهمية روبوتات الدردشة لخدمة العملاء. ثانيًا، يتم تقديم مساهمة إضافية من خلال تقديم فئتين من أهداف روبوتات الدردشة بناءً على تفانيها الوظيفي، أي "تحسين أداء الخدمة" و"تحقيق توقعات العملاء". الوظائف المتعلقة بالعملاء في Chatbots هي التفاعل والترفيه وحل المشكلات

والاتجاهات والتخصيص. تتم مناقشة فئات chatbot بالتفصيل. تمت الإشارة إلى تأثيرها الإيجابي على جودة الخدمة، مما يشكل الهدف الوظيفي لروبوتات الدردشة، فضلاً عن إمكانات روبوتات الدردشة في خدمة العملاء.

بينما يتم استكشاف القدرات التقنية لروبوتات الدردشة، لا يوجد بحث متعمق حول تجربة المستخدم ودوافعه. تسلط الدراسات التي أجراها تشونغ وتريفيدي الضوء على أهمية فهم كيفية إدراك المستخدمين لروبوتات الدردشة لخدمة العملاء والتفاعل معها. تعتبر هذه المعرفة ضرورية لتصميم روبوتات الدردشة سهلة الاستخدام وتلبي توقعات العملاء.

تركز الأبحاث الحالية على روبوتات الدردشة التي تتعامل بكفاءة مع المعلومات، ولكن هناك فجوة فيما يتعلق بالذكاء العاطفي. تشير الدراسات التي أجراها أورلوسكي إلى أن المستخدمين قد يتوقعون مستوى معيناً من الاتصال العاطفي من تفاعلات خدمة العملاء. هناك حاجة إلى بحث حول كيفية تطوير برامج الدردشة الآلية لفهم مشاعر المستخدم والاستجابة لها، وبناء الثقة والعلاقات.

غالبًا ما تركز الأبحاث على روبوتات الدردشة التي تتعامل مع الاستفسارات الأساسية. هناك فجوة في فهم كيف يمكن لروبوتات الدردشة التعامل مع مشكلات العملاء المعقدة التي تتطلب استجابات دقيقة وفهمًا عميقًا.

## 1.2. مشكلة الدراسة

عدم رضا المستفيدين من طريقه حجز المواعيد والخدمات الالكترونيه المقدمه لهم

### 1.2.1. فجوات على المستوى النظري

حيث ان هذه الخدمه تقدم بالشكل التقليدي عن طريق رقم الاتصال الموحد او حضور المستفيدين الى المستشفى لمعرفة الاوقات او المواعيد المتاحة للعيادات .

### 1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

كثير من الاخطاء وعدم استغلال الامثل لجدول اعمال الطبيب وايضا عدم التجاوب مع جميع الاتصالات الواردة الى الرقم الموحد .

وفقا لما سبق كيف سيحسن استخدام الذكاء الاصطناعي خدمة العملاء لمستشفيات دله؟

### 1.3. أهمية الدراسة

#### • على المستوى النظري:

- ✓ فهم التفاعلات المعقدة بين الإنسان والآلة يساعد البحث على فهم كيفية تفاعل العملاء مع أنظمة الذكاء الاصطناعي في سياق خدمة العملاء. يُمكن من خلال ذلك تحديد العوامل التي تؤثر على فعالية هذه التفاعلات، مثل نوع المهمة، وتعقيد المشكلة، وسمات الشخصية للعميل.
- ✓ تطوير نظريات جديدة لخدمة العملاء يُمكن أن يُساهم البحث في تطوير نظريات جديدة لخدمة العملاء تأخذ بعين الاعتبار دور الذكاء الاصطناعي. يُمكن أن تشمل هذه النظريات مفاهيم جديدة مثل "الذكاء الاصطناعي التعاوني" أو "خدمة العملاء المُمكنة بالذكاء الاصطناعي".
- ✓ تحديد التحديات الأخلاقية والقانونية يُمكن أن يُساعد البحث في تحديد التحديات الأخلاقية والقانونية المرتبطة باستخدام الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء. يُمكن أن تشمل هذه التحديات قضايا مثل الخصوصية، والتحيز، والمساءلة.

#### • على المستوى التطبيقي:

- ✓ تحسين تجربة العملاء يُمكن أن يُساعد البحث في تطوير تقنيات ذكاء اصطناعي تُحسن من تجربة العملاء. يُمكن أن تشمل هذه التقنيات روبوتات الدردشة التي تعمل بالذكاء الاصطناعي، وأدوات تحليل مشاعر العملاء، ونظم التوصيات المُخصصة.
- ✓ زيادة كفاءة خدمة العملاء يُمكن أن يُساعد البحث في أتمتة مهام خدمة العملاء، مما يؤدي إلى زيادة الكفاءة وتقليل التكاليف. يُمكن أن تُستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي، على سبيل المثال، للإجابة على الأسئلة المتكررة، وتوجيه العملاء إلى الموارد المناسبة، وحل المشكلات البسيطة.
- ✓ تخصيص خدمة العملاء يُمكن أن يُساعد البحث في تخصيص خدمة العملاء لتلبية احتياجات كل عميل على حدة. يُمكن أن تُستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي، على سبيل المثال، لتتبع تفضيلات العملاء، وتقديم توصيات مُخصصة، وتوفير تجربة عملاء مُتناسقة عبر جميع نقاط الاتصال.
- ✓ اكتساب ميزة تنافسية يُمكن أن تُساعد الشركات التي تُطبق تقنيات الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء على اكتساب ميزة تنافسية في السوق. يُمكن أن تُقدم هذه الشركات خدمة عملاء أكثر كفاءة وفعالية، مما يؤدي إلى زيادة رضا العملاء وتحسين الولاء للعلامة التجارية.

## 1.4 أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي : كيف سيحسن استخدام الذكاء الاصطناعي خدمة العملاء لمستشفيات دله

السؤال الفرعي 1 : ماهي سيناريو الحوار بين المراجع و نظام الذكاء الاصطناعي

السؤال الفرعي 2: ماهي حالات الاستخدام المفيدة للمراجع

السؤال الفرعي 3: ماهي الاتظمة المرتبطة ب حالات الاستخدام

السؤال الفرعي 4: ماهي قنوات الوصول الى النظام الذكاء الاصطناعي

السؤال الفرعي 5: ماهي معدل التوفير للمستشفى من ناحية استخدام المصادر

## 1.5 اهداف الدراسة

1. اقتراح السيناريو الافضل للمحادثة الذكيه بين المراجع والنظام الذكاء الاصطناعي

2 تقييم حالات الاستخدام

3 التعرف على الاتظمة المرتبطة ب حالات الاستخدام

4 التعرف على قنوات التواصل المفضله للمراجع

5 دراسة العائد من توفير مصادر المستشفى

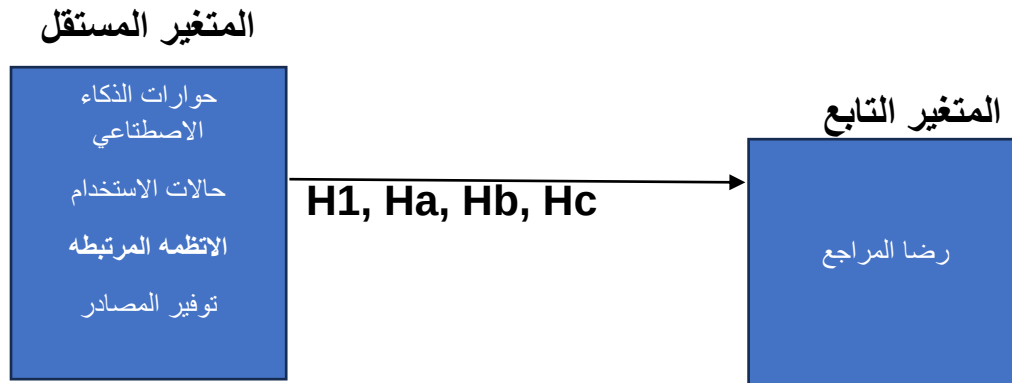
## 1.6 فرضيات الدراسة

توجد علاقة معنوية ايجابية ذات دلالة احصائية بين حالات الاستخدام ورضا المراجع

توجد علاقة معنوية ايجابية ذات دلالة احصائية بين توفير الموارد و الذكاء الاصطناعي

توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين قنوات التتواصل وخدمة العملاء

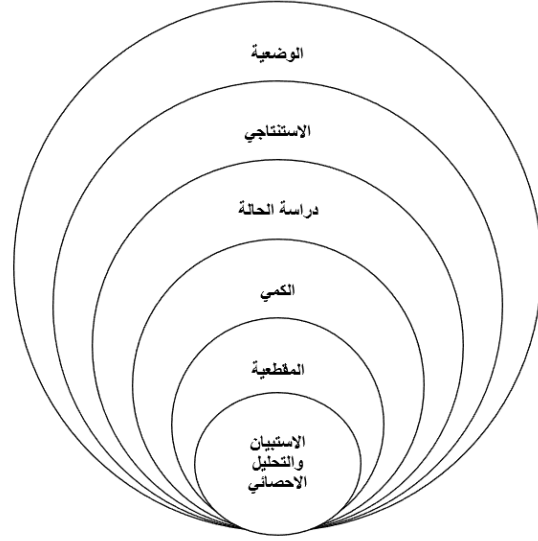
## 1.7 نموذج الدراسة



تم تصميمها بواسطة الباحث

## 1.8 منهجية البحث

- فلسفة البحث: الوضعية.
- منهج البحث: الاستنتاجي.
- استراتيجية البحث: دراسة الحالة.
- نوع البحث: الكمي.
- الأفق الزمني: المقطعية.
- التقنيات والاجراءات: الاستبيان والتحليل الاحصائي.



الشكل 2: منهجية البحث للمشروع المصدر له الطالب

## 1.9 الدراسة الميدانية

أعوام من التقدم والتطور والخبرة والإنجازات مضت منذ تأسيس مستشفى دلّه عام 1987 م، الذي يعد أحد أفضل المشاريع الاستثمارية التي شيدتها شركة دلّه للخدمات الصحية. احتل المستشفى طوال هذه الفترة الريادة والصدارة في توفير الخدمات الصحية النوعية وشارك في تحسينها وتطويرها من أجل المجتمع، واضعاً كأولوية له جذب الكفاءات الطبية المحترفة وتسخير أحدث الأجهزة والمعدات الطبية المتطورة التي توفر أعلى معايير التشخيص الدقيق والعلاج الفعّال لكل المرضى.

كان للمستشفى السبق في العديد من الإنجازات الطبية في القطاع الخاص خاصة فيما يتعلق ببعض الاختصاصات المهمة. فعلى سبيل المثال، أجريت جراحة المناظير لأول مرة بالقطاع الخاص هنا في مستشفى دلّه، وأيضاً قسرة القلب المتطورة وجراحة القلب المفتوح وعلاج اختلال نبضات القلب بواسطة القسرة، وتقنيات التحفيز الكهربائي لعلاج العقم، وتقنية “الفاكو” لعلاج الماء الأبيض في العين، بجانب اعتماد الهيئة السعودية للتخصصات الصحية لقسم النساء والولادة في مستشفى دلّه كأول مركز تدريب للأطباء في هذا التخصص على مستوى القطاع الخاص. كما أن المستشفى كان أول من حصل على ترخيص التعامل مع المواد الإشعاعية التي تستخدم في الطب النووي من مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية.

بصفتنا معتمدين من اللجنة العالمية المشتركة ( JCI ) ومنظمة المعايير العالمية ( ISO ) سنظل بمشيئة الله سائرين في هذا الطريق وسوف نستمر في استقطاب أفضل الكفاءات والمواهب واستخدام أحدث أنظمة إدارة المعلومات، بجانب اهتمامنا الكبير في متابعة التطورات الطبية الحديثة من خلال التعاون المستمر والاتصالات الدائمة مع أفضل المراكز الطبية المتخصصة في العالم، وذلك عبر البرامج التعليمية والتدريبية المستمرة والمؤتمرات والندوات والمحاضرات العلمية من أجل تقديم أفضل ما هو متوفر في العالم

## 1.10 مخطط المشروع المقترح

الفصل الاول : المقدمة

الفصل الثاني: الاطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع : التحليل الاحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

## قائمة المراجع:

❖ الذكاء الاصطناعي وجودة الحكم  
المجلد 23، العدد 4، أكتوبر 2022، الصفحة 145-176  
احمد الشورى ابو زيد [https://jpsa.journals.ekb.eg/?\\_action=article&au](https://jpsa.journals.ekb.eg/?_action=article&au=https://jpsa.journals.ekb.eg/?_action=article&au)

❖ تعريف الذكاء الاصطناعي  
الموقع الالكتروني الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا)  
<https://sdaia.gov.sa/ar/SDAIA/about/Pages/AboutAI.aspx>

❖ تعريف خدمة العملاء  
الموقع الالكتروني لشركة اوراكل الرائدة في تقنية المعلومات  
<https://www.oracle.com/sa-ar/cx/service/what-is-customer-service>

The Impact of Chatbots on Customer Loyalty: A Systematic Literature Review ❖

Liss Jenneboer

<https://www.mdpi.com/0718-1876/17/1/11>

Chatbots in customer service: Their relevance and impact on service quality by ❖

/Chiara Valentina Mischia and other. <https://www.researchgate.net>