



جامعة ميد أوشن

كلية الإدارة

بكالوريوس إدارة عامة

أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على رفع جودة الخدمات الصحية للمواطنين في الإدارة الصحية بالمملكة العربية السعودية

مشروع تخرج

إعداد

سعود نايف محمد القحطاني

إشراف

1447 هـ / 2026 م

التكليف الثاني

أولاً: أسئلة البحث

السؤال الرئيس: ما أثر استخدام الذكاء الاصطناعي بأبعاده المتمثلة في النظم الخبيرة، والتعلم الآلي التلقائي، وسهولة الاستعمال، على رفع جودة الخدمات الصيدلانية في الإدارة الصحية بالمملكة العربية السعودية؟

الأسئلة الفرعية

1. ما أثر النظم الخبيرة المدعومة بالذكاء الاصطناعي في رفع جودة الخدمات الصيدلانية،

من حيث الدقة والسرعة، في الإدارة الصحية بالمملكة العربية السعودية؟

2. ما أثر التعلم الآلي التلقائي في رفع جودة الخدمات الصيدلانية، من حيث الدقة والسرعة،

في الإدارة الصحية بالمملكة العربية السعودية؟

3. ما أثر سهولة استعمال تقنيات الذكاء الاصطناعي في رفع جودة الخدمات الصيدلانية

داخل الصيدليات السعودية؟

4. كيف يسهم التكامل بين أبعاد الذكاء الاصطناعي الثلاثة، وهي النظم الخبيرة، والتعلم

الآلي التلقائي، وسهولة الاستعمال، في تحسين مستوى جودة الخدمات الصيدلانية؟

5. ما دور رأس المال الفكري للعاملين في الصيدليات في تعزيز العلاقة بين استخدام

الذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات الصيدلانية؟

ثانيًا: أهداف البحث

الهدف العام

يهدف البحث إلى التعرف على أثر استخدام الذكاء الاصطناعي بأبعاده الثلاثة، وهي النظم الخبيرة، والتعلم الآلي التلقائي، وسهولة الاستعمال، في رفع جودة الخدمات الصيدلانية في الإدارة الصحية بالمملكة العربية السعودية.

الأهداف الفرعية

1. تحليل أثر النظم الخبيرة المدعومة بالذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات الصيدلانية

في المنشآت الصحية السعودية.

2. التعرف على أثر التعلم الآلي التلقائي في تحسين دقة وسرعة الخدمات الصيدلانية.

3. قياس أثر سهولة استعمال تقنيات الذكاء الاصطناعي على تقبل العاملين لهذه التقنيات

وتوظيفها داخل الصيدليات.

4. فحص أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على بعدي جودة الخدمات الصيدلانية، وهما

الدقة في صرف الأدوية والسرعة في تقديم الخدمة.

5. دراسة دور رأس المال الفكري للعاملين في الصيدليات بوصفه عاملاً داعماً في العلاقة

بين الذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات الصيدلانية.

6. تحديد أكثر أبعاد الذكاء الاصطناعي تأثيراً في تحسين جودة الخدمات الصيدلانية.

7. تقديم توصيات عملية تساعد صانعي القرار في القطاع الصحي على تفعيل استخدام

تقنيات الذكاء الاصطناعي داخل الصيدليات.

ثالثاً: فرضيات البحث

الفرضية الرئيسية

H0-1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد الذكاء

الاصطناعي، وهي النظم الخبيرة، والتعلم الآلي التلقائي، وسهولة الاستعمال، في رفع جودة

الخدمات الصيدلانية في الإدارة الصحية بالمملكة العربية السعودية.

الفرضيات الفرعية

1.1-H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للنظم الخبيرة

المدعومة بالذكاء الاصطناعي في رفع جودة الخدمات الصيدلانية في المملكة العربية السعودية.

1.2-H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتعلم الآلي

التلقائي في رفع جودة الخدمات الصيدلانية في المملكة العربية السعودية.

1.3-H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لسهولة

استعمال تقنيات الذكاء الاصطناعي في رفع جودة الخدمات الصيدلانية في المملكة العربية السعودية.

1.4-H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد الذكاء

الاصطناعي في تحسين الدقة عند صرف الأدوية في الصيدليات السعودية.

1.5-H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد الذكاء

الاصطناعي في تحسين سرعة تقديم الخدمات الصيدلانية في الإدارة الصحية السعودية.

1.6-H0: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري في تعزيز العلاقة بين استخدام

الذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات الصيدلانية في الإدارة الصحية بالمملكة العربية السعودية.

رابعًا: نموذج البحث

يقوم نموذج البحث على دراسة العلاقة بين استخدام الذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات الصيدلانية في الإدارة الصحية بالمملكة العربية السعودية.

المتغير المستقل: الذكاء الاصطناعي

ويتكون من الأبعاد الآتية:

1. النظم الخبيرة.
2. التعلم الآلي التلقائي.
3. سهولة الاستعمال.

المتغير التابع: جودة الخدمات الصيدلانية

ويُقاس من خلال الأبعاد الآتية:

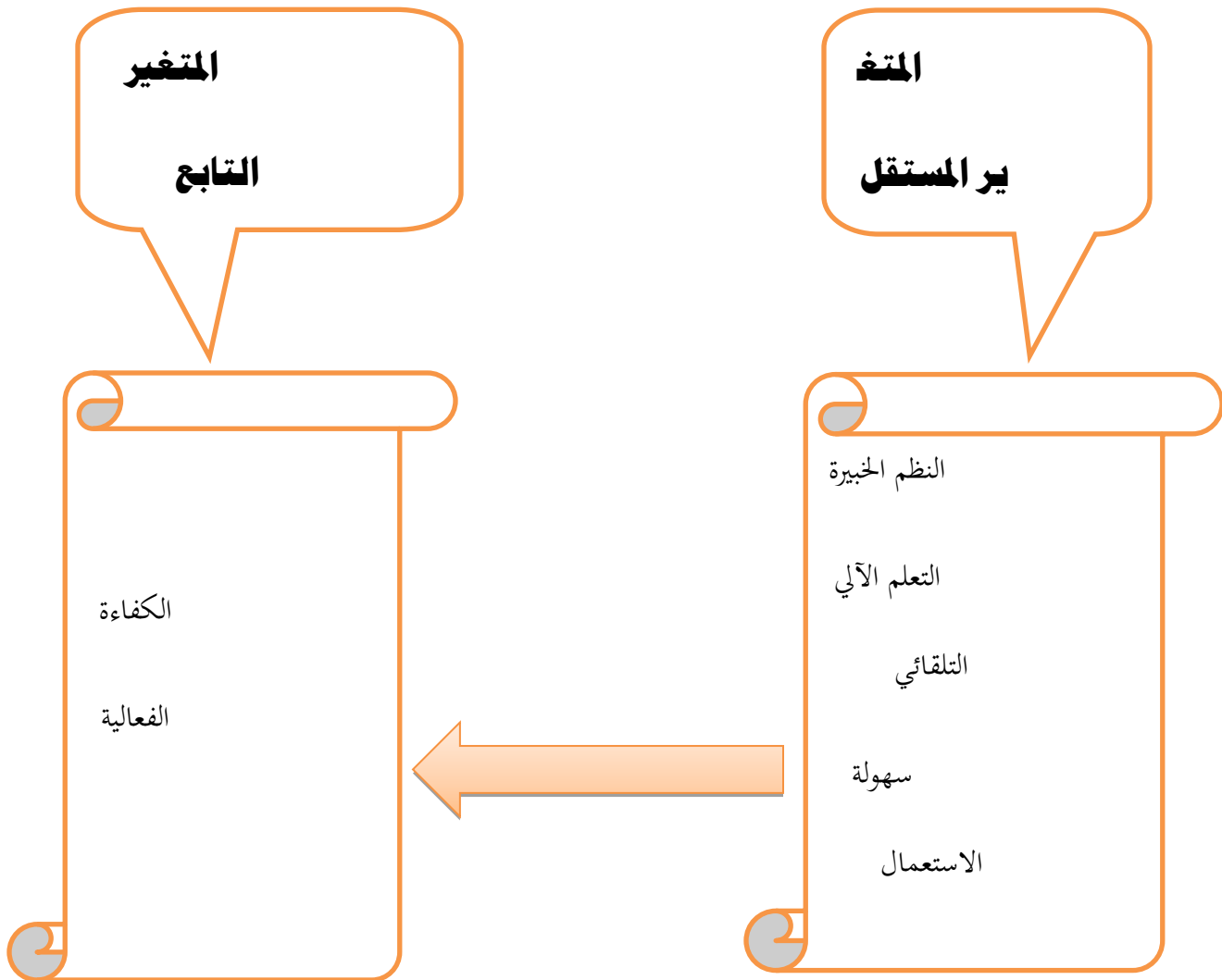
1. الدقة في تقديم الخدمة وصرف الأدوية.
2. السرعة في إنجاز الخدمة وتقليل وقت الانتظار.

المتغير الوسيط: رأس المال الفكري

ويتمثل في معارف وخبرات ومهارات العاملين في الصيدليات، وقدرتهم على استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي والاستفادة منها في تحسين جودة الخدمة.

نموذج البحث

الشكل رقم (1) متغيرات الدراسة



من إعداد/ الباحث

خامسًا: نبذة عن الصناعة / المؤسسة المقترحة للدراسة التطبيقية

تتمثل الدراسة التطبيقية في قطاع الصيدليات داخل المنشآت الصحية في المملكة العربية السعودية، ويشمل ذلك صيدليات المستشفيات الحكومية والخاصة، والصيدليات التابعة للمراكز الصحية. ويعد هذا القطاع من القطاعات الحيوية في المنظومة الصحية، لأنه يرتبط بشكل مباشر بسلامة المرضى وجودة الخدمات المقدمة لهم.

وتقوم الصيدليات بدور مهم في صرف الأدوية، ومراجعة الوصفات الطبية، والتأكد من الجرعات المناسبة، ومتابعة التفاعلات الدوائية المحتملة، وتقديم الإرشادات اللازمة للمرضى. لذلك فإن أي تطوير في أداء الصيدليات ينعكس مباشرة على جودة الرعاية الصحية ورضا المستفيدين.

وفي ظل التحول الرقمي الذي تشهده المملكة العربية السعودية، أصبحت تقنيات الذكاء الاصطناعي من الأدوات المهمة التي يمكن أن تساعد الصيدليات على تقليل الأخطاء الدوائية، وتسريع إجراءات صرف العلاج، وتحليل البيانات الدوائية، وتحسين دقة القرارات الصيدلانية. ومن ثم، فإن دراسة أثر الذكاء الاصطناعي في هذا القطاع تعد خطوة مهمة لفهم كيفية تطوير الخدمات الصيدلانية بما يتناسب مع توجهات الإدارة الصحية الحديثة.

سادسًا: منهجية البحث

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لأنه المنهج الأنسب لدراسة العلاقة بين استخدام الذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات الصيدلانية في الإدارة الصحية بالمملكة العربية السعودية. ويساعد هذا المنهج على وصف الظاهرة محل الدراسة وتحليل أبعادها، ثم تفسير العلاقة بين المتغيرات واستخلاص النتائج.

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في الصيدليات داخل المنشآت الصحية في المملكة العربية السعودية، ويشمل ذلك الصيادلة والإداريين والعاملين المرتبطين بتقديم الخدمات الصيدلانية.

عينة الدراسة

يمكن الاعتماد على عينة طبقية عشوائية متناسبة من العاملين في صيدليات المستشفيات الحكومية والخاصة في المملكة العربية السعودية، وذلك لضمان تمثيل فئات مختلفة من مجتمع الدراسة.

مصادر البيانات

تعتمد الدراسة على نوعين من مصادر البيانات:

1. المصادر الثانوية

وتتمثل في الكتب، والمراجع، والدوريات العلمية، والدراسات السابقة، والتقارير، والمقالات العلمية المرتبطة بالذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات الصيدلانية والإدارة الصحية.

2. المصادر الأولية

وتتمثل في الاستبانة التي يتم إعدادها لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة، بهدف قياس آرائهم حول أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في رفع جودة الخدمات الصيدلانية.

أداة الدراسة

تعتمد الدراسة على الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسية لجمع البيانات، وتتكون من قسمين رئيسيين:

القسم الأول: البيانات الديموغرافية

وتشمل النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي، وسنوات الخبرة.

القسم الثاني: محاور الدراسة

ويتضمن فقرات تقيس متغيرات الدراسة، وهي:

1. أبعاد الذكاء الاصطناعي:

○ النظم الخبيرة.

○ التعلم الآلي التلقائي.

○ سهولة الاستعمال.

2. جودة الخدمات الصيدلية:

○ الدقة.

○ السرعة.

3. رأس المال الفكري:

○ المعرفة.

○ الخبرة.

○ المهارات.

○ تبادل المعلومات داخل بيئة العمل.

أساليب تحليل البيانات

سيتم تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS ، وذلك من خلال الأساليب

الآتية:

1. التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص أفراد العينة.

2. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقياس اتجاهات إجابات أفراد العينة.
3. معامل كرونباخ ألفا لقياس ثبات أداة الدراسة.
4. معامل الارتباط لقياس العلاقة بين المتغيرات.
5. تحليل الانحدار لاختبار أثر الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات الصيدلانية.
6. اختبار الدور الوسيط لرأس المال الفكري في العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات الصيدلانية.

سابعًا: الهيكل المقترح للمشروع

يتكون المشروع من خمسة فصول رئيسية كما يأتي:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

ويتضمن المقدمة، مشكلة الدراسة، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، أسئلة الدراسة، فرضيات الدراسة، نموذج الدراسة، حدود الدراسة، والمنهجية العامة.

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

ويتناول المفاهيم النظرية الخاصة بالذكاء الاصطناعي، وجودة الخدمات الصيدلانية، ورأس المال الفكري، إضافة إلى عرض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها

ويتضمن نوع الدراسة، منهج الدراسة، مجتمع الدراسة، عينة الدراسة، أداة الدراسة، صدق وثبات الأداة، وأساليب تحليل البيانات.

الفصل الرابع: تحليل البيانات واختبار الفرضيات

ويتضمن عرض خصائص عينة الدراسة، وتحليل إجابات أفراد العينة، واختبار الفرضيات، وتفسير النتائج الإحصائية.

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

ويتضمن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، والتوصيات المقترحة، والمقترحات الخاصة بالدراسات المستقبلية.

ثامناً: جدول المحتويات المقترح

الإهداء

الشكر والتقدير

الملخص

قائمة المحتويات

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

1.2 مشكلة الدراسة

1.3 أهمية الدراسة

1.4 أهداف الدراسة

1.5 أسئلة الدراسة

1.6 فرضيات الدراسة

1.7 نموذج الدراسة

1.8 أسباب اختيار الموضوع

1.9 منهجية الدراسة

1.10 حدود الدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

2.1 تمهيد

2.2 مفهوم الذكاء الاصطناعي

2.3 أبعاد الذكاء الاصطناعي

2.4 النظم الخبيرة

2.5 التعلم الآلي التلقائي

2.6 سهولة الاستعمال

2.7 مفهوم جودة الخدمات الصيدلانية

2.8 أبعاد جودة الخدمات الصيدلانية

2.9 رأس المال الفكري

2.10 الدراسات السابقة

2.11 التعليق على الدراسات السابقة

الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها

3.1 تمهيد

3.2 نوع وطبيعة الدراسة

3.3 منهج الدراسة

3.4 مجتمع الدراسة

3.5 عينة الدراسة

3.6 أداة الدراسة

3.7 صدق وثبات أداة الدراسة

3.8 أساليب تحليل البيانات

الفصل الرابع: تحليل البيانات واختبار الفرضيات

4.1 تمهيد

4.2 خصائص أفراد العينة

4.3 التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

4.4 اختبار الفرضيات

4.5 مناقشة النتائج

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

5.1 تمهيد

5.2 نتائج الدراسة

5.3 توصيات الدراسة

5.4 مقترحات الدراسات المستقبلية

المراجع

الملاحق

تاسعًا: قائمة المراجع

قائمة المراجع العربية

1. أحمد، وائل حسن الجراحي. (2008). نماذج قياس جودة الخدمات: دراسة مسحية انتقادية. إدارة الأعمال، ع 123، 76. 83. - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/63249>
2. بكر، عبدالجواد السيد، و طه، محمود إبراهيم عبدالعزيز. (2019). الذكاء الاصطناعي: سياساته وبرامجه وتطبيقاته في التعليم العالي: منظور دولي. مجلة التربية، ع184، ج3، 383. 432. - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1048275>
3. بن حليلة، حميدة. (2017). تقييم جودة الخدمات الصحية: دراسة تطبيقية بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة بالبوني - عنابة. مجلة التواصل، ع50، 151. 168. - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/863722>
4. بن عثمان، فريدة. (2020). الذكاء الاصطناعي: مقارنة قانونية. دفاتر السياسة والقانون، مج12، ع2، 156. 168. - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1060744>
5. بوبحة، سعاد. (2022). الذكاء الاصطناعي: تطبيقات وانعكاسات. مجلة اقتصاديات المال والأعمال، مج6، ع4، 85. 108. - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1358535>
6. حسن، ياسمين أحمد عامر. (2022). الذكاء الاصطناعي: الأسس ومجالات التطبيق في المكتبات وعلوم المعلومات. المجلة العربية الدولية لتكنولوجيا المعلومات والبيانات، مج2، ع2، 209. 218. - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1282578>
7. زويش، سليم. (2022). الذكاء الاصطناعي: برامج وتطبيقات في خدمة اللغة العربية. أعمال المؤتمر الدولي الثاني للغة العربية: اللغة العربية وتكنولوجيا التحول الرقمي -

المنجز والواقع والمأمول، دبي: كلية الآداب - جامعة الوصل، 467 - 492. مسترجع

من <http://search.mandumah.com/Record/1453975>

8. سليمان، هناء إبراهيم إبراهيم. (2019). تسويق جودة الخدمات الجامعية: مدخل لدعم

مقومات تدويل التعليم الجامعي: جامعة دمياط نموذجًا للتطبيق. مجلة كلية التربية

بالإسماعيلية، ع44، 316 - 391. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1159847>

9. سناني، لبنى. (2023). جودة الخدمات الصحية: مدخل مفاهيمي. مجلة سوسيولوجيا

للدراستات والبحوث الاجتماعية، مج7، ع1، 57 - 68. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1406668>

10. العابد، محمد. (2024). تقييم جودة الخدمات الصحية. مجلة دفاثر اقتصادية،

مج2، ع2، 170 - 184. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/838325>

11. غنيمي، محمد أديب. (2015). الذكاء الاصطناعي. مستقبل التربية العربية،

مج1، ع3، 193 - 194. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/16176>

12. فرغلي، علي، فطيم، لطفي محمد، الخليفة، فاطمة إبراهيم، إمام، يوسف، و

حبيب، محمود. (2019). الذكاء الاصطناعي. المجلة العربية للعلوم الإنسانية، مج9،

ع36، 196 - 237. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/213392>

13. لكموتة، إبراهيم، ضيف الله، محمد الهادي، و العبسي، علي. (2023). تكاليف

جودة الخدمات الصحية. مجلة المنهل الاقتصادي، مج6، ع1، 1297 - 1304. -

مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1399371>

14. محارب، عبدالعزيز قاسم. (2023). الذكاء الاصطناعي: مفهومه وتطبيقاته .
مجلة المال والتجارة، ع652، 4 - 23. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1415646>

15. مليباري، مازن. (2017). الذكاء الاصطناعي .السجل العلمي لمنتدى أسبار
الدولي 2017م: الإبداع والابتكار في سياق اقتصاد المعرفة - الثورة الصناعية الرابعة،
الرياض: مركز أسبار للدراسات والبحوث والإعلام، 49 - 52. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/915665>

قائمة المراجع الإنجليزية

1. Abdul Aleem, S., & Parveen, B. (2023). Use of Artificial Intelligence in Libraries: Library Professionals' Perceptions through the Leading Libraries of the United Arab Emirates. In *Proceedings of the 26th Annual Conference and Exhibition: Emerging Technologies and Their Applications in Libraries and Information Institutions* (pp. 687–696). Kuwait: Gulf Chapter of the Special Libraries Association. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/1361437>
2. Abu Amer, M. A. M., & Abu Al-Rous, S. A. S. (2019). The Impact of Distance Learning on Improving Health Service Quality in the Palestinian Health Sector: An Applied Study of Diploma Programs in the Directorate General of Human Resources Development – Gaza Strip (Unpublished master's thesis). Islamic University of Gaza, Gaza. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/1031599>

3. Abu Shurukh, I. K. M., & Alshanaq, R. A. (2018). The Impact of Electronic Medical Records “Hakeem” on the Quality of Health Services in Jordanian Hospitals (Unpublished master’s thesis). University of Jordan, Amman. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/1326339>
4. Alghamdi, Y. A. M., Alshehri, H. M. S., Alrefaei, M. H. H., Alzylai, M. A., & Alanazi, M. S. S. (2024). Telemedicine and Mobile Health: Current Challenges and Future Opportunities in Emergency Medical Services: Are We Ready? *Arab Journal of Scientific Publishing*, 73, 110–119. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/1547308>
5. Al-Raqib, W. A. A. A., & Al-Jaish, Y. I. (2022). Level of Satisfaction with the Quality of Health Services Provided by Governmental Primary Health Care Centers in the Gaza Strip: Patients’ Perspective (Unpublished master’s thesis). Islamic University of Gaza, Gaza. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/1361125>
6. Al-Zaidi, Z. M. (2020). Service Quality Perception and Patient Satisfaction: A Case Study of King Fahd Hospital, Al-Baha, Saudi Arabia. *Al-Baha University Journal of Humanities*, 25, 385–396. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/1203405>
7. Awad, A. F. A. (2021). Intellectual Property and Artificial Intelligence: Reality & the Future. *Journal of Judicial Ijtihad*,

13(Special Issue)1175 –1196. Retrieved from

<http://search.mandumah.com/Record/1224090>

8. Badawy, W. (2025). Artificial Intelligence: A Catalyst for Investing in Human Resources and Driving Creativity and Innovation in the Arab World. *Arab Journal of Informatics and Information Security*, 19, 169–186. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/1561148>
9. Chemlal, W., & Maabed, F. (2024). Artificial Intelligence: The New Cognitive Terrain for World Domination. *Alf Journal of Language, Media, and Society*, 11(5), 569–588. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/1524523>
10. Farghaly, A. (2022). Computational Linguistics and Artificial Intelligence: Implications for Computer-Assisted Language Learning. *Arab Journal of Humanities*, 8(32), 351–377. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/213004>
11. Magbi, M. (2025). Digitalization Requirements and Their Impact on Enhancing Public Health Services: A Case Study of Public Hospital Institutions. *Journal of Scientific Research and Studies*, 19(1), 748–766. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/1541529>
12. Serai, O., Knouch, M., & Mimouni, N. (2023). Shifting Towards the Use of Electronic Health Records to Improve the Quality of Health Care Services: Australian Experience. *Journal of*

Development Research and Studies, 10(1), 635–646. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/1393814>