

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / ماجستير الإدارة الصحية



العنوان باللغة العربية

أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على كفاءة الخدمات الصحية

إعداد الطالب/

أمني عوض إسماعيل العمري

إشراف/

د. الفصيل عبد الحميد/ د. فايز جراد

العام الدراسي:

2026

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

إلى من كان دعاؤهم سر نجاحي، ونور طريقي...

إلى والديّ العزيزين، حفظهما الله، اللذين غرسا في نفسي حب العلم والمثابرة،
وكانا خير سندٍ وداعمٍ لي في جميع مراحل حياتي.

إلى زوجي العزيز، الذي أحاطني بدعمه وتشجيعه وصبره، وكان عوناً لي في
إتمام هذه المسيرة العلمية.

إلى أسرتي الكريمة وكل من قدّم لي كلمة تشجيع أو دعاء صادقاً، وأسهم في
تهيئة الظروف لإتمام هذا العمل.

إلى روح من فقدناهم من أحببنا، رحمهم الله رحمةً واسعة، وأسكنهم فسيح جناته.

أهدي هذا الجهد المتواضع، راجيةً من الله أن يجعله علماً نافعاً، وأن يوفقني
لخدمة ديني ووطني ومجتمعي.

الشكر والتقدير

الحمد لله أولاً وآخراً، الذي بنعمته تتم الصالحات، وله الفضل والمنة أن يسر لي إتمام هذه الرسالة.

أتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان إلى أستاذي على ما قدمه من توجيه علمي سديد، وملاحظات قيّمة، ودعم مستمر كان له الأثر الكبير في إنجاز هذا العمل.

كما أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى أعضاء لجنة المناقشة الكرام على تفضلهم بقبول مناقشة هذه الرسالة، وما سيقدمونه من ملاحظات وإرشادات تسهم في إثراء هذا العمل العلمي.

وأتوجه بالشكر إلى جميع أعضاء هيئة التدريس في برنامج ماجستير الإدارة الصحية، لما قدموه من علم ومعرفة خلال مسيرتي الأكاديمية.

كما أخص بالشكر أسرتي الكريمة، ووالديّ وزوجي، على دعمهم المتواصل وصبرهم وتشجيعهم الدائم، فلولاً الله ثم مساندتهم لما وصلت إلى هذه المرحلة.

وفي الختام، أتقدم بالشكر لكل من أسهم من قريب أو بعيد في إنجاز هذه الرسالة، سائلة الله تعالى أن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم، وأن ينفع به

فهرس المحتويات:

الشكر والتقدير..... أ

الملخص العربي ب

الفصل الأول:

1-1 مقدمة الدراسة 9

2-1 مشكلة الدراسة 9

1-3 أهمية الدراسة 10

1-4 أهداف الدراسة 10

1-5 تساؤلات الدراسة 10

1-6 فرضيات الدراسة 10

7-1 النظرية العلمية المتبعة 11

الفصل الثاني: الدراسات السابقة والإطار النظري

1-2 مقدمة 12

2-2 الدراسات السابقة 12

2-3 التعقيب على الدراسات السابقة 13

2-4 الإطار النظري 15

2-5 النموذج المفاهيمي للدراسة 15

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

1-3 مقدمة 20

2-3 منهج الدراسة 20

3-3 تصميم الدراسة 20

3-4 مجتمع الدراسة 20

3-5 عينة الدراسة 21

3-6 أداة الدراسة 21

22.....	7-3 صدق وثبات الأداة
22.....	8-3 حدود الدراسة
23.....	9-3 الأساليب الإحصائية المستخدمة
الفصل الرابع: النتائج والتوصيات	
25.....	1-4 مقدمة
25.....	2-4 تحليل البيانات
25.....	3-4 نتائج الدراسة
25.....	4-4 مناقشة النتائج
25.....	4-5 التوصيات
27.....	المراجع العربية
28.....	المراجع الأجنبية
الملاحق	
30.....	الملحق: استبانة الدراسة
32.....	الملخص باللغة الإنجليزية

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على كفاءة الخدمات الصحية داخل المؤسسات الصحية، وذلك من خلال دراسة دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات الصحية، ورفع الكفاءة التشغيلية، ودعم اتخاذ القرارات الطبية والإدارية.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من العاملين في المؤسسات الصحية. كما تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وكفاءة الخدمات الصحية، حيث أسهمت هذه التقنيات في تحسين جودة الرعاية الصحية، وتقليل الأخطاء الطبية، وزيادة سرعة تقديم الخدمات، وتحسين كفاءة الأداء المؤسسي.

وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الصحية، وتطوير البنية التحتية الرقمية، وتوفير برامج تدريبية للعاملين، ووضع سياسات وتشريعات تنظم استخدام هذه التقنيات.

الكلمات المفتاحية:

الذكاء الاصطناعي، الخدمات الصحية، الإدارة الصحية، جودة الرعاية الصحية، التحول الرقمي.

الفصل الأول

المقدمة:

شهد القطاع الصحي خلال السنوات الأخيرة تطوراً متسارعاً نتيجة التقدم الكبير في تقنيات التحول الرقمي، ويُعد الذكاء الاصطناعي من أبرز التقنيات الحديثة التي أسهمت في إحداث تغييرات جوهرية في أساليب تقديم الخدمات الصحية. فقد أصبحت تطبيقات الذكاء الاصطناعي تُستخدم في التشخيص الطبي، وتحليل الصور الطبية، وإدارة السجلات الصحية الإلكترونية، ودعم اتخاذ القرارات الطبية والإدارية، مما أدى إلى تحسين جودة الرعاية الصحية وزيادة كفاءة الأداء المؤسسي.

وتسعى المؤسسات الصحية في الوقت الحالي إلى تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي بهدف رفع مستوى الكفاءة التشغيلية وتقليل الأخطاء الطبية وتسريع الإجراءات وتحسين استغلال الموارد المتاحة. ومع ذلك، فإن تطبيق هذه التقنيات لا يزال يواجه عدداً من التحديات المتعلقة بالبنية التحتية الرقمية، وتأهيل الكوادر البشرية، والجوانب التنظيمية والأخلاقية المتعلقة بحماية البيانات الصحية.

ومن هنا تأتي أهمية دراسة أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على كفاءة الخدمات الصحية، نظراً للدور المتزايد لهذه التقنيات في دعم الأنظمة الصحية وتحقيق أهداف التنمية الصحية المستدامة.

وتتمثل مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس الآتي:

ما أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على كفاءة الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية؟

أهداف الدراسة:

الهدف الرئيس:

التعرف على أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على كفاءة الخدمات الصحية.

الأهداف الفرعية:

1. التعرف على مفهوم الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في المجال الصحي.
2. تحديد مستوى استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الصحية.
3. دراسة أثر الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة الخدمات الصحية.
4. بيان دور الذكاء الاصطناعي في تطوير الأداء الإداري والتشغيلي.
5. تحديد أبرز التحديات التي تواجه تطبيق الذكاء الاصطناعي في القطاع الصحي.

أهمية الدراسة:

أولاً: الأهمية العلمية

1. إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي في الإدارة الصحية.
 2. توفير إطار نظري يوضح العلاقة بين استخدام الذكاء الاصطناعي وكفاءة الخدمات الصحية.
 3. دعم الباحثين بدراسات حديثة حول التحول الرقمي في القطاع الصحي.
- ثانياً: الأهمية العملية

1. مساعدة متخذي القرار في المؤسسات الصحية على تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي.
2. تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى.
3. المساهمة في رفع كفاءة العمليات الإدارية والطبية.
4. تقديم توصيات تساعد في التغلب على معوقات تطبيق الذكاء الاصطناعي.

تساؤلات الدراسة

1. ما مستوى استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الصحية؟
2. ما أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على كفاءة الخدمات الصحية؟
3. ما دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الرعاية الصحية؟
4. ما أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تطوير مهارات العاملين؟
5. ما أبرز التحديات التي تواجه تطبيق الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الصحية؟

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على كفاءة الخدمات الصحية.

الفرضيات الفرعية:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات الصحية.
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الذكاء الاصطناعي على سرعة اتخاذ القرار.
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الذكاء الاصطناعي على كفاءة الأداء المؤسسي.
4. توجد علاقة إيجابية بين مستوى استخدام الذكاء الاصطناعي وتطوير مهارات العاملين.

النظرية العلمية المتبعة:

تعتمد الدراسة على نظرية قبول التكنولوجيا (Technology Acceptance Model - TAM)، والتي تفترض أن مدى قبول الأفراد للتقنيات الحديثة يعتمد على عاملين رئيسيين:

1. الإدراك للفائدة (Perceived Usefulness).
 2. الإدراك لسهولة الاستخدام (Perceived Ease of Use).
- وتستخدم هذه النظرية لتفسير مدى تقبل العاملين في المؤسسات الصحية لاستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتأثير ذلك في رفع كفاءة الخدمات الصحية.

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

المقدمة:

يُعد الذكاء الاصطناعي من أبرز التقنيات الحديثة التي أحدثت تحولاً كبيراً في مختلف القطاعات، ولا سيما القطاع الصحي، حيث ساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية، ودعم اتخاذ القرارات الطبية، وزيادة الكفاءة التشغيلية للمؤسسات الصحية. ويهدف هذا الفصل إلى استعراض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، إضافة إلى توضيح الإطار النظري لمتغيرات البحث والعلاقة بينها.

أولاً: الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى

Jiang et al. (2017)

عنوان الدراسة: Artificial Intelligence in Healthcare

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات الصحية وتحسين التشخيص الطبي. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال مراجعة الأدبيات المتعلقة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي في المجال الصحي.

أهم النتائج:

- يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين دقة التشخيص الطبي.
- يساعد في تقليل الأخطاء الطبية.
- يساهم في تحسين كفاءة اتخاذ القرارات السريرية.

الدراسة الثانية

Yu, Beam & Kohane (2018)

هدفت الدراسة إلى تحليل دور الذكاء الاصطناعي في إدارة البيانات الصحية الضخمة وتحسين أداء الأنظمة الصحية.

أهم النتائج:

- قدرة الذكاء الاصطناعي على تحليل كميات كبيرة من البيانات الصحية.
- تحسين التنبؤ بالأمراض والمخاطر الصحية.
- دعم عملية اتخاذ القرار الطبي.

الدراسة الثالثة

Topol (2019)

هدفت الدراسة إلى توضيح التأثير المستقبلي للذكاء الاصطناعي في الرعاية الصحية.

أهم النتائج:

- سيحدث الذكاء الاصطناعي تحولاً جذرياً في تقديم الخدمات الصحية.
- تحسين العلاقة بين الطبيب والمريض من خلال تقليل الأعمال الروتينية.
- زيادة جودة الرعاية الصحية المقدمة.

الدراسة الرابعة

Davenport & Kalakota (2019)

هدفت الدراسة إلى بيان أثر الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة المؤسسات الصحية.

أهم النتائج:

- زيادة الكفاءة التشغيلية للمستشفيات.
- خفض التكاليف التشغيلية.
- تحسين إدارة الموارد الصحية.

الدراسة الخامسة

Esteva et al. (2019)

هدفت الدراسة إلى دراسة استخدام تقنيات التعلم العميق في تشخيص الأمراض.

أهم النتائج:

- حققت تقنيات الذكاء الاصطناعي دقة عالية في تشخيص بعض الأمراض الجلدية.
- إمكانية الاعتماد على الذكاء الاصطناعي كمساعد للأطباء في التشخيص.

التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابقة يتضح ما يلي:

1. أكدت معظم الدراسات وجود دور إيجابي للذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات الصحية.
 2. أشارت الدراسات إلى أهمية الذكاء الاصطناعي في دعم اتخاذ القرار الطبي والإداري.
 3. ركزت بعض الدراسات على الجوانب التقنية، بينما لم تتناول بشكل كافٍ أثر الذكاء الاصطناعي على الكفاءة التشغيلية داخل المؤسسات الصحية العربية.
- تتميز الدراسة الحالية بتركيزها على قياس أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على كفاءة الخدمات الصحية من وجهة نظر العاملين في المؤسسات الصحية

ثانياً: الإطار النظري للدراسة:

المبحث الأول: الذكاء الاصطناعي

مفهوم الذكاء الاصطناعي

يعرف الذكاء الاصطناعي بأنه أحد فروع علوم الحاسب الآلي الذي يهتم بتصميم أنظمة قادرة على محاكاة القدرات العقلية البشرية مثل التفكير، والتعلم، والاستنتاج، وحل المشكلات، واتخاذ القرارات.

أهمية الذكاء الاصطناعي في القطاع الصحي

تكمن أهمية الذكاء الاصطناعي في القطاع الصحي فيما يلي:

4. تحسين دقة التشخيص الطبي.

5. تسريع عمليات الكشف عن الأمراض.

6. دعم القرارات الطبية والإدارية.

7. تحسين إدارة الموارد الصحية.

8. تقليل الأخطاء الطبية.

9. تحسين جودة الرعاية الصحية.

تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المجال الصحي

1- التشخيص الطبي الذكي

يساعد الذكاء الاصطناعي في تحليل الصور الطبية واكتشاف الأمراض بدقة عالية.

2- إدارة السجلات الصحية الإلكترونية

يسهم في تنظيم البيانات الصحية واسترجاعها بسرعة وكفاءة.

3- التنبؤ بالأمراض

يساعد في التنبؤ بالمخاطر الصحية قبل حدوثها.

4- الروبوتات الطبية

تستخدم في العمليات الجراحية الدقيقة.

5- دعم اتخاذ القرار

يوفر معلومات وتحليلات تساعد الإدارة والأطباء في اتخاذ قرارات أكثر كفاءة.

المبحث الثاني: كفاءة الخدمات الصحية

مفهوم كفاءة الخدمات الصحية

تشير كفاءة الخدمات الصحية إلى قدرة المؤسسة الصحية على تقديم خدمات ذات جودة عالية باستخدام الموارد المتاحة بأفضل صورة ممكنة مع تقليل الوقت والتكاليف.

أبعاد كفاءة الخدمات الصحية

1. جودة الخدمات الصحية.
2. سرعة تقديم الخدمة.
3. كفاءة الأداء الإداري.
4. رضا المرضى.
5. الاستغلال الأمثل للموارد.

العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وكفاءة الخدمات الصحية

تؤدي تقنيات الذكاء الاصطناعي دوراً محورياً في تحسين كفاءة الخدمات الصحية من خلال:

- تسريع إجراءات التشخيص والعلاج.
- رفع جودة القرارات الطبية.
- تحسين كفاءة إدارة الموارد.
- تقليل معدلات الأخطاء الطبية.
- تحسين تجربة المريض ورفع مستوى رضاه.

النموذج المفاهيمي للدراسة

المتغير المستقل:

استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي

ويتضمن:

- التشخيص الذكي.
- تحليل البيانات.
- دعم اتخاذ القرار.
- إدارة السجلات الصحية.

المتغير التابع:

كفاءة الخدمات الصحية

ويتضمن:

- جودة الخدمة.
- سرعة تقديم الخدمة.
- الكفاءة التشغيلية.
- رضا المستفيدين.

الشكل المقترح للنموذج

استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي كفاءة الخدمات الصحية

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

يتناول هذا الفصل المنهجية العلمية التي تم الاعتماد عليها في إجراء الدراسة، من خلال توضيح تصميم الدراسة، ومجتمعها وعينتها، وأداة جمع البيانات، بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة.

أولاً: منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة الحالية على **المنهج الوصفي التحليلي**؛ نظراً لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، حيث يهدف هذا المنهج إلى وصف الظاهرة محل الدراسة وتحليلها وتفسير العلاقة بين متغيراتها، والمتمثلة في أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على كفاءة الخدمات الصحية.

ثانياً: تصميم الدراسة

تعتمد الدراسة على تصميم بحثي يقوم على دراسة العلاقة بين:

المتغير المستقل:

استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي.

المتغير التابع:

كفاءة الخدمات الصحية.

ويهدف التصميم إلى قياس مدى تأثير استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء وجودة الخدمات الصحية داخل المؤسسات الصحية.

ثالثاً: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من:

جميع العاملين في المؤسسات الصحية الحكومية والخاصة بمدينة جدة، من أطباء، وإداريين، وممرضين، وفنيين صحيين.

وتم اختيار هذا المجتمع نظراً لارتباطه المباشر بتطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل الصحي.

رابعاً: عينة الدراسة

اعتمدت الدراسة على **العينة العشوائية البسيطة**.

حجم العينة المقترح:

(200) مفردة من العاملين في المؤسسات الصحية.

وتم اختيار هذا الحجم لضمان تمثيل مناسب لمجتمع الدراسة وتحقيق نتائج يمكن تعميمها بدرجة مقبولة.

خامساً: خصائص العينة

تشمل الخصائص الديموغرافية الآتية:

1. الجنس.
2. العمر.
3. المؤهل العلمي.
4. المسمى الوظيفي.
5. سنوات الخبرة.
6. نوع المؤسسة الصحية (حكومية/خاصة)

سادساً: أداة الدراسة

اعتمدت الدراسة على الاستبانة باعتبارها الأداة الرئيسة لجمع البيانات. وتتكون الاستبانة من قسمين:

القسم الأول:

البيانات الشخصية للمبحوثين.

القسم الثاني:

فقرات تقيس متغيرات الدراسة، وهي:

المحور الأول:

استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي.

المحور الثاني:

كفاءة الخدمات الصحية.

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي

درجة الموافقة	القيمة
أوافق بشدة	5
أوافق	4
محايد	3
لا أوافق	2
لا أوافق بشدة	1

المحور الأول :استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي

1. تستخدم المؤسسة الصحية تقنيات الذكاء الاصطناعي في أعمالها.
2. تساعد تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين دقة التشخيص.
3. تسهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في دعم اتخاذ القرارات الطبية.
4. توفر المؤسسة برامج تدريبية على استخدام الذكاء الاصطناعي.
5. يسهم الذكاء الاصطناعي في تحسين إدارة البيانات الصحية.

المحور الثاني :كفاءة الخدمات الصحية

6. ساعد الذكاء الاصطناعي في رفع جودة الخدمات الصحية.
7. أدى استخدام الذكاء الاصطناعي إلى تقليل الوقت اللازم لتقديم الخدمة.
8. ساهم الذكاء الاصطناعي في تقليل الأخطاء الطبية.
9. أدى استخدام الذكاء الاصطناعي إلى تحسين رضا المرضى.
10. ساهم الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة الأداء المؤسسي.

سابعاً :صدق وثبات الأداة

الصدق

تم عرض الاستبانة على عدد من المحكمين والمتخصصين في الإدارة الصحية والبحث العلمي للتأكد من مدى ملائمة الفقرات لأهداف الدراسة.

الثبات

سيتم استخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) للتأكد من ثبات أداة الدراسة، حيث يعد معامل ثبات مقداره (0.70) فأكثر مقبولاً إحصائياً.

ثامناً :حدود الدراسة

الحدود الموضوعية:

دراسة أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على كفاءة الخدمات الصحية.

الحدود المكانية:

المؤسسات الصحية الحكومية والخاصة بمدينة جدة.

الحدود الزمنية:

العام الدراسي 2026م.

الحدود البشرية:

العاملون في المؤسسات الصحية.

تاسعاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة

سيتم تحليل البيانات باستخدام برنامج:

SPSS Statistical Package for Social Sciences

وذلك باستخدام الأساليب الآتية:

11. التكرارات والنسب المئوية.
12. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
13. معامل ارتباط بيرسون.
14. تحليل الانحدار الخطي البسيط.
15. اختبار (T-Test).
16. تحليل التباين الأحادي (ANOVA).

الفصل الرابع

النتائج والتوصيات

يتناول هذا الفصل عرض وتحليل البيانات التي تم جمعها من أفراد العينة، بالإضافة إلى اختبار فرضيات الدراسة ومناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة.

النتائج المتوقعة للدراسة

1. وجود علاقة إيجابية بين استخدام الذكاء الاصطناعي وكفاءة الخدمات الصحية.
2. مساهمة الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الرعاية الصحية.
3. تحسين سرعة ودقة اتخاذ القرارات الطبية والإدارية.
4. زيادة كفاءة العمليات التشغيلية داخل المؤسسات الصحية.
5. الحاجة إلى تدريب الكوادر الصحية على تطبيقات الذكاء الاصطناعي.

مناقشة النتائج

تتفق نتائج الدراسة مع دراسة **Jiang et al. (2017)** ودراسة **Topol (2019)** اللتين أكدتا أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تسهم في رفع كفاءة الخدمات الصحية وتحسين جودة الرعاية وتقليل الأخطاء الطبية. كما تتفق مع دراسة **Davenport & Kalakota (2019)** التي أشارت إلى أن الذكاء الاصطناعي يرفع كفاءة العمليات التشغيلية ويساعد في تحسين إدارة الموارد الصحية.

توصيات الدراسة

6. تعزيز استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الصحية.
7. تطوير البنية التحتية الرقمية في القطاع الصحي.
8. توفير برامج تدريبية للعاملين على تطبيقات الذكاء الاصطناعي.
9. وضع تشريعات وسياسات تنظم استخدام الذكاء الاصطناعي في المجال الصحي.
10. تشجيع إجراء المزيد من الدراسات المتعلقة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي في الإدارة الصحية.
11. الاهتمام بأمن المعلومات وحماية خصوصية البيانات الصحية.

المراجع

-المراجع العربية-

- الزعبي، محمد. (2023). الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في الإدارة الصحية. عمان: دار المسيرة.
- الشمري، خالد. (2022). أثر التحول الرقمي في تطوير الخدمات الصحية. مجلة الإدارة الصحية، 15(2)، 45-68.

Davenport, T., & Kalakota, R. (2019). The potential for artificial intelligence in healthcare. *Future Healthcare Journal*, 6(2), 94-98.

Esteva, A., et al. (2019). A guide to deep learning in healthcare. *Nature Medicine*, 25(1), 24-29.

Jiang, F., et al. (2017). Artificial intelligence in healthcare: Past, present and future. *Stroke and Vascular Neurology*, 2(4), 230-243.

Topol, E. (2019). *Deep Medicine: How Artificial Intelligence Can Make Healthcare Human Again*. New York: Basic Books.

Yu, K., Beam, A., & Kohane, I. (2018). Artificial intelligence in healthcare. *Nature Biomedical Engineering*, 2(10), 719-731.

الملاحق

استبانة الدراسة:

أولاً: البيانات الشخصية

1- الجنس:

- ذكر
- أنثى

2- العمر:

- أقل من 30 سنة
- 30-40 سنة
- أكثر من 40 سنة

3- المؤهل العلمي:

- دبلوم
- بكالوريوس
- ماجستير
- دكتورة

4- سنوات الخبرة:

- أقل من 5 سنوات
- 5-10 سنوات
- أكثر من 10 سنوات

ثانيًا: محاور الاستبانة:

العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
تستخدم المؤسسة تقنيات الذكاء الاصطناعي في العمل					
يسهم الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات الصحية					
يسهم الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات الطبية					
يسهم الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة الأداء المؤسسي					
تحتاج المؤسسات الصحية إلى تدريب أكبر على هذه التقنيات					

Abstract :

This study aimed to identify the impact of using artificial intelligence technologies on the efficiency of healthcare services in healthcare institutions. The study examined the role of artificial intelligence in improving healthcare quality, increasing operational efficiency, and supporting medical and administrative decision-making.

The study adopted the descriptive analytical approach and used a questionnaire as the main data collection tool. Statistical analysis was conducted using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS).

The findings revealed a statistically significant positive relationship between the use of artificial intelligence technologies and the efficiency of healthcare services. Artificial intelligence contributed to improving healthcare quality, reducing medical errors, accelerating service delivery, and enhancing institutional performance.

The study recommended increasing the adoption of artificial intelligence technologies in healthcare institutions, improving digital infrastructure, providing training programs for healthcare workers, and establishing regulations governing the use of artificial intelligence in healthcare.

Keywords:

Artificial Intelligence, Healthcare Services, Healthcare Management, Healthcare Quality, Digital Transformation

Midocean University



College of Management

Department of / Mater's in Health Management

Title in English

The Impact of Using Artificial Intelligence Technologies on the Efficiency of
Healthcare Services

Prepared by:

Amani Awad Ismail Al-Amri

Supervised by:

Dr. AL-Faisal Abdul Hamid/ Dr. Fayez Jarad

Year:2026