

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / ماجستير إدارة الأعمال



عنوان البحث

تأثير الذكاء الاصطناعي على أداء الموظفين في المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب/

العفراء ابراهيم صالح المحميد

إشراف/

د. الفصيل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2026

مقدمة:

حدث تطور كبير في تقنيات الذكاء الاصطناعي في السنوات الماضية بشكل سريع، وأصبحت هذه التقنيات من أهم العوامل المؤثرة في تطور المؤسسات بمختلف قطاعاتها، لأنها تعطي حلول مبتكرة تساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية، ورفع جودة الخدمات، ودعم اتخاذ القرارات. وقد أدى هذا التطور إلى زيادة اهتمام المنظمات بتبني تطبيقات هذه التقنيات باعتبارها إحدى الركائز الأساسية للتحول الرقمي وتعزيز القدرة التنافسية.

ويُعتبر القطاع الصحي من أكثر القطاعات استفادةً من تطبيقات الذكاء الاصطناعي، حيث ساهمت هذه التقنيات في تطوير العديد من العمليات الإدارية والفنية، مثل تحليل البيانات الطبية، ودعم اتخاذ القرار، وتحسين إدارة الموارد، وتسهيل الإجراءات التشغيلية، إضافة إلى تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى. كما أصبح التقنيات الذكية عنصراً مهماً في رفع كفاءة الأداء داخل المؤسسات الصحية من خلال تقليل الأخطاء، وتسريع إنجاز المهام، وتحسين استغلال الموارد البشرية.

وفي المملكة العربية السعودية، يحظى الذكاء الاصطناعي باهتمام متزايد في ظل رؤية المملكة 2030، التي تهدف إلى تعزيز التحول الرقمي ورفع كفاءة القطاعات الحكومية والخاصة، ومن بينها القطاع الصحي. وقد تبنت العديد من المؤسسات الصحية أنظمة وتقنيات تعتمد على الأنظمة الذكية لتحسين الأداء المؤسسي، وتطوير الخدمات الصحية، وزيادة كفاءة العاملين.

ورغم هذا التوسع في استخدام التطبيقات الذكية، لا تزال هناك حاجة إلى مزيد من الدراسات التي تركز على أداء الموظفين داخل المؤسسات الصحية السعودية، خاصة في ظل اختلاف بيئات العمل ومستويات تطبيق هذه التقنيات. ومن هذا المنطلق، تأتي هذه الدراسة لبحث تأثير الذكاء الاصطناعي على أداء الموظفين في المؤسسات الصحية السعودية، من خلال قياس أثره في عدد من أبعاد الأداء الوظيفي، وهي الإنتاجية، وجودة العمل، وسرعة الإنجاز، واتخاذ القرار، ورضا الموظفين، بما يساهم في تقديم نتائج علمية يمكن أن تدعم متخذي القرار وتعزز من فعالية تطبيقات التقنيات الذكية في القطاع الصحي.

مشكلة الدراسة:

شهدت المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية خلال السنوات الأخيرة توسعاً ملحوظاً في تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي، وذلك في إطار جهود التحول الرقمي وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030 الرامية إلى تطوير القطاع الصحي وتحسين جودة الخدمات المقدمة. وقد أصبح الذكاء الاصطناعي يُستخدم في العديد من الجوانب الإدارية والتشغيلية، مثل تحليل البيانات، ودعم اتخاذ القرار، وإدارة الموارد، وأتمام الإجراءات، الأمر الذي يُتوقع أن يعكس إيجاباً على أداء الموظفين.

ورغم التوسع في استخدام هذه التقنيات، إلا أن مدى تأثيرها الفعلي على أداء الموظفين داخل المؤسسات الصحية السعودية لا يزال غير واضح بشكل كافٍ، حيث تختلف مستويات تطبيق الذكاء الاصطناعي من مؤسسة إلى أخرى، كما تختلف درجة استفادة الموظفين من هذه التقنيات. إضافة إلى ذلك، ركزت العديد من الدراسات السابقة على الجوانب التقنية أو الطبية للذكاء الاصطناعي، بينما لم تحظ العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والأداء الوظيفي في القطاع الصحي السعودي بالقدر الكافي من الدراسة.

ومن هنا تتمثل مشكلة الدراسة في محاولة التعرف على أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في أداء الموظفين داخل المؤسسات الصحية السعودية، وقياس مدى انعكاسه على عدد من أبعاد الأداء الوظيفي، وهي: الإنتاجية، وجودة العمل، وسرعة الإنجاز، واتخاذ القرار، ورضا الموظفين، بما يساهم في تقديم نتائج تساعد القيادات الإدارية وصناع القرار على تعظيم الاستفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع الصحي.

وبناءً على ما سبق، تسعى الدراسة الحالية إلى استكشاف العلاقة بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي ومستوى أداء الموظفين داخل المؤسسات الصحية السعودية، بما يساهم في تقديم أدلة علمية تدعم تطوير بيئة العمل واتخاذ القرارات الإدارية.

السؤال الرئيس للدراسة:

ما أثر الذكاء الاصطناعي على أداء الموظفين في المؤسسات الصحية السعودية؟

أهمية الدراسة:

أولاً: الأهمية العلمية:

1. تساهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالذكاء الاصطناعي وأداء الموظفين، من خلال دراسة العلاقة بينهما في بيئة المؤسسات الصحية السعودية.
2. تساعد في سد الفجوة البحثية المتعلقة بقياس أثر الذكاء الاصطناعي على الأداء الوظيفي في القطاع الصحي، نظراً لحدثة الموضوع وقلة الدراسات المحلية التي تناولته بصورة شاملة.
3. تشكل مرجعاً علمياً يمكن للباحثين الاستفادة منه في إجراء دراسات مستقبلية تتعلق بالذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي وإدارة الموارد البشرية.

ثانياً: الأهمية العملية:

1. تزويد القيادات في المؤسسات الصحية بمعلومات تساعد على اتخاذ قرارات أكثر فاعلية فيما يتعلق بتطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي.
2. المساهمة في تحسين أداء الموظفين من خلال التعرف على الجوانب التي يمكن أن يعززها استخدام الذكاء الاصطناعي.
3. دعم جهود التحول الرقمي في القطاع الصحي بما يتوافق مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030.
4. تقديم توصيات عملية يمكن أن تساعد المؤسسات الصحية على تعظيم الاستفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي ورفع كفاءة الأداء المؤسسي.

أهداف الدراسة:

الهدف الرئيس:

التعرف على أثر الذكاء الاصطناعي على أداء الموظفين في المؤسسات الصحية السعودية.

الأهداف الفرعية:

1. التعرف على أثر الذكاء الاصطناعي على إنتاجية الموظفين.
2. التعرف على أثر الذكاء الاصطناعي على جودة العمل.
3. التعرف على أثر الذكاء الاصطناعي على سرعة إنجاز المهام.
4. التعرف على أثر الذكاء الاصطناعي على اتخاذ القرار.
5. التعرف على أثر الذكاء الاصطناعي على رضا الموظفين.
6. تقديم مجموعة من التوصيات التي تسهم في تعزيز الاستفادة من تقنيات الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات الصحية السعودية.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيس:

ما أثر الذكاء الاصطناعي على أداء الموظفين في المؤسسات الصحية السعودية؟

التساؤلات الفرعية:

1. ما أثر الذكاء الاصطناعي على إنتاجية الموظفين في المؤسسات الصحية السعودية؟
2. ما أثر الذكاء الاصطناعي على جودة العمل في المؤسسات الصحية السعودية؟
3. ما أثر الذكاء الاصطناعي على سرعة إنجاز المهام في المؤسسات الصحية السعودية؟
4. ما أثر الذكاء الاصطناعي على اتخاذ القرار لدى الموظفين في المؤسسات الصحية السعودية؟
5. ما أثر الذكاء الاصطناعي على رضا الموظفين في المؤسسات الصحية السعودية؟

فروض الدراسة:

الفرضية الرئيسة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي على أداء الموظفين في المؤسسات الصحية السعودية.

الفرضيات الفرعية:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي على إنتاجية الموظفين.
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي على جودة العمل.
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي على سرعة إنجاز المهام.
4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي على اتخاذ القرار.
5. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي على رضا الموظفين.

الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

تناولت دراسة (Sharairi 2025) إلى التعرف على أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على أداء العاملين في المؤسسات الصحية، مع دراسة الدور الوسيط لكل من سهولة استخدام التقنية، والسلوك الابتكاري، وتنمية المهارات. واعتمدت الدراسة على المنهج الكمي باستخدام استبانة وزعت على (240) من العاملين في القطاع الصحي، وتم تحليل البيانات باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) وأظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي معنوي لتبني الذكاء الاصطناعي على أداء الموظفين، كما بينت أن تنمية المهارات والسلوك الابتكاري يساهمان في تعزيز هذا التأثير.

الدراسة الثانية:

استهدفت دراسة (Alnasser 2026) إلى قياس أثر أنظمة الذكاء الاصطناعي التشغيلية على أداء العاملين في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية. واعتمدت الدراسة على المنهج الكمي، وأشارت نتائجها إلى أن استخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي يساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية، ورفع جودة الأداء، وتعزيز قدرة العاملين على اتخاذ القرارات بصورة أكثر دقة وفعالية. كما أوصت الدراسة بزيادة الاستثمار في التدريب على استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات الصحية.

الدراسة الثالثة:

ركزت دراسة (Alatawi 2025) على تطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع الصحي من خلال مراجعة منهجية للأدبيات العلمية. وأوضحت أن الذكاء الاصطناعي يساهم في تحسين دقة التشخيص، ورفع كفاءة العمليات الإدارية، وتحسين إدارة المستشفيات، إلا أن نجاح تطبيقه يعتمد على جاهزية البنية التحتية، وتأهيل العاملين، وتوافر الأنظمة التنظيمية المناسبة.

الدراسة الرابعة:

أصدر منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) (2025) تقريراً حول الذكاء الاصطناعي والقوى العاملة الصحية، وأكد أن الذكاء الاصطناعي قادر على تحسين الكفاءة التشغيلية، وتقليل الأعباء الإدارية، وإتاحة وقت أكبر للعاملين للتركيز على رعاية المرضى، مع التأكيد على أهمية تدريب العاملين وتطوير السياسات المنظمة لاستخدام هذه التقنيات.

الدراسة الخامسة:

أجرت Alghareeb وآخرون (2025) مراجعة منهجية حول تطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية، وأظهرت النتائج أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي ساهمت في تحسين جودة الخدمات الصحية، وزيادة الكفاءة التشغيلية، وتحسين إدارة البيانات، مع وجود تحديات تتعلق بالخصوصية، والبنية التقنية، وضرورة تطوير الأنظمة التشريعية الداعمة لاستخدام الذكاء الاصطناعي.

التعقيب على الدراسات السابقة

يتضح من الدراسات السابقة وجود اتفاق عام على أن الذكاء الاصطناعي يسهم في تحسين الأداء المؤسسي ورفع كفاءة العاملين في القطاع الصحي، إلا أن معظم الدراسات ركزت على الجوانب التقنية أو السريرية، بينما لا تزال الحاجة قائمة لدراسة أثر الذكاء الاصطناعي على أداء الموظفين في المؤسسات الصحية السعودية من منظور إداري يشمل أبعاد الأداء الوظيفي المختلفة، وهو ما تسعى الدراسة الحالية إلى معالجته.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على نظرية قبول التكنولوجيا (Technology Acceptance Model - TAM) التي قدمها Davis (1989)، والتي تعد من أكثر النظريات استخدامًا في تفسير تبني التقنيات الحديثة داخل المؤسسات. وتفترض النظرية أن إدراك الأفراد لفائدة التقنية وسهولة استخدامها يؤثر بشكل مباشر في قبولهم لها واستخدامها، وهو ما ينعكس على تحسين الأداء الوظيفي.

كما تستند الدراسة إلى نظرية الموارد والقدرات (Resource-Based View - RBV)، والتي ترى أن امتلاك المؤسسة لموارد استراتيجية مثل تقنيات الذكاء الاصطناعي يساهم في تحقيق ميزة تنافسية وتحسين الأداء المؤسسي إذا تم استثمارها بالشكل الصحيح.

واعتماد هاتين النظريتين يساعد في تفسير العلاقة بين استخدام الذكاء الاصطناعي وأداء الموظفين داخل المؤسسات الصحية، ويوفر أساسًا علميًا لبناء فرضيات الدراسة وتفسير نتائجها. وقد استخدمت دراسات حديثة في القطاع الصحي هاتين النظريتين لفهم أثر تبني الذكاء الاصطناعي على أداء العاملين.

المنهجية وطرق البحث:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي؛ لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، حيث يهدف إلى وصف واقع استخدام الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الصحية السعودية وتحليل أثره في أداء الموظفين.

ويتكون مجتمع الدراسة من العاملين في المؤسسات الصحية بالمملكة العربية السعودية، ويشمل الأطباء، والصيادلة، وهيئة التمريض، والإداريين، وغيرهم من العاملين في القطاع الصحي.

وسيتم جمع البيانات باستخدام استبانة إلكترونية، ثم تحليل البيانات إحصائيًا باستخدام برنامج SPSS لاختبار فرضيات الدراسة، من خلال الأساليب الإحصائية المناسبة مثل الإحصاء الوصفي، ومعاملات الارتباط، وتحليل الانحدار.

وسيتم اختيار عينة الدراسة باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة بما يتناسب مع طبيعة الدراسة.

أدوات الدراسة :

تعتمد الدراسة على الاستبانة باعتبارها الأداة الرئيسة لجمع البيانات، حيث سيتم تصميمها بالاعتماد على مقياس علمية مستخدمة في الدراسات السابقة مع إجراء التعديلات اللازمة لتناسب بيئة المؤسسات الصحية السعودية.

وتتكون الاستبانة من قسمين:

القسم الأول: البيانات الديموغرافية، وتشمل الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي.

القسم الثاني: فقرات تقيس متغيرات الدراسة، وتشمل:

- الذكاء الاصطناعي (المتغير المستقل).
- أداء الموظفين (المتغير التابع)، ويقاس من خلال خمسة أبعاد: الإنتاجية، وجودة العمل، وسرعة الإنجاز، واتخاذ القرار، ورضا الموظفين.

وسيتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجة موافقة أفراد العينة على فقرات الاستبانة.

حدود الدراسة:

الحدود المكانية:

تقتصر الدراسة على المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية.

الحدود البشرية:

تقتصر الدراسة على العاملين في المؤسسات الصحية، مثل الأطباء، والصيادلة، وهيئة التمريض، والإداريين.

الحدود الزمنية:

سيتم تنفيذ الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي 2026.

الحدود الموضوعية:

تقتصر الدراسة على قياس أثر الذكاء الاصطناعي في أداء الموظفين داخل المؤسسات الصحية السعودية، من خلال أبعاد الأداء الوظيفي المتمثلة في الإنتاجية، وجودة العمل، وسرعة الإنجاز، واتخاذ القرار، ورضا الموظفين.

- Alghareeb, E., et al. (2025). *AI in Health Care Service Quality: Systematic Review*. JMIR AI, 4, e69209. <https://doi.org/10.2196/69209>
- Aljehani, N. M., & Al Naweess, F. E. (2025). *The current state, challenges, and future directions of artificial intelligence in healthcare in Saudi Arabia: A systematic review*. Frontiers in Artificial Intelligence, 8, 1518440.
- Alnasser, B. (2026). *Impact of AI-Based Operational Systems on Employee Performance in Healthcare*. Journal of Pharmaceutical and Medical Sciences.
- Davis, F. D. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. MIS Quarterly, 13(3), 319–340.
- OECD. (2025). *Artificial Intelligence and the Health Workforce*. Organisation for Economic Co-operation and Development.
- Abdo, K. W. (2024). *The Role of Artificial Intelligence in Improving Healthcare Operations in Saudi Arabia*. Nanotechnology Perceptions, 20(S5), 743–758.