

## مشروع خطة أطروحة للتسجيل لدرجة الدكتوراه

"دور الإبداع كمتغير وسيط في تأثير الاستقطاب التنظيمي وتطبيقات الذكاء الاصطناعي على التميز المؤسسي"

(دراسة ميدانية على مستشفيات القطاع الصحي الخاص بمدينة الرياض)

**The impact of organizational polarization and artificial intelligence applications on institutional excellence: The role of creativity and transformational leadership in enhancing financial performance and job satisfaction.  
(A study on private health sector hospitals in Riyadh)**

الجمهرة حسين عليان السعود

233001529

الإدارة

: اسم الباحث:

: الرقم الاكاديمي

: الكلية

1446هـ - 2024 م

## مقدمة الدراسة:

في ظل التطورات السريعة والمتلاحقة التي يشهدها العالم اليوم، أصبح الاستقطاب التنظيمي وتطبيقات الذكاء الاصطناعي من العوامل الحاسمة التي تسهم في تعزيز التميز المؤسسي. وفي الوقت نفسه، يُعدُّ الإبداع وسيلة جوهرية لتحقيق التكيف مع المتغيرات البيئية وتحفيز الابتكار داخل المؤسسات. يطرح هذا الواقع أسئلة محورية حول كيفية تفاعل هذه العناصر الثلاثة وتأثيرها المتبادل في تحقيق أداء مؤسسي متميز.

تعاني المؤسسات الصحية، وخاصة في القطاع الخاص، من تحديات كبيرة تتعلق بالحفاظ على الكفاءة التشغيلية، تحسين جودة الخدمات، والاستجابة للتطورات التكنولوجية. ويبرز هنا دور المستشفيات الخاصة في مدينة الرياض كمثال حي لبيئة ديناميكية تحتاج إلى استراتيجيات متقدمة لتحقيق التميز المؤسسي.

تسعى هذه الدراسة إلى استكشاف دور الإبداع كمتغير وسيط في العلاقة بين الاستقطاب التنظيمي وتطبيقات الذكاء الاصطناعي من جهة، وتحقيق التميز المؤسسي من جهة أخرى، في سياق مستشفيات القطاع الصحي الخاص بمدينة الرياض. من المتوقع أن تسهم نتائج الدراسة في توفير إطار نظري وعملي يدعم صناع القرار في المؤسسات الصحية لتعزيز كفاءتهم التنافسية، من خلال تبني استراتيجيات مبتكرة تعتمد على التكامل بين الإبداع والذكاء الاصطناعي.

إن اختيار هذا الموضوع يستند إلى ندرة الدراسات التي تربط بين هذه العوامل الثلاثة في سياق القطاع الصحي الخاص، مما يجعل البحث المقترح ذا قيمة علمية وعملية عالية. تهدف الدراسة إلى تقديم رؤى جديدة تسهم في تطوير بيئة عمل إبداعية وتبني حلول تكنولوجية متقدمة لتحقيق مستويات متميزة من الأداء المؤسسي.

يعد الاستقطاب التنظيمي أحد العوامل المؤثرة على الأداء المؤسسي. ورغم أن الاختلاف في الآراء داخل المؤسسات قد يكون محفزاً للإبداع والابتكار من خلال تعزيز التفاعل الفكري بين الموظفين، فإن

الاستقطاب المفرط قد يؤدي إلى اضطراب في العمليات وصعوبات في اتخاذ القرارات، مما يؤثر سلباً على الأداء المالي والرضا الوظيفي.

في المقابل، تلعب تطبيقات الذكاء الاصطناعي دوراً متنامياً في تحسين الكفاءة المؤسسية وتعزيز جودة الأداء. تشير الدراسات إلى أن الذكاء الاصطناعي يمكن أن يساهم في دعم عمليات اتخاذ القرار، تحسين الكفاءة التشغيلية، وتخفيف الأعباء الروتينية عن الموظفين، مما يتيح لهم التركيز على المهام الاستراتيجية والإبداعية. هذه الميزات تساهم بشكل مباشر في تعزيز الأداء المالي ورفع مستوى رضا الموظفين. (Fan et al., 2024)

يهدف هذا البحث إلى دراسة تأثير الاستقطاب التنظيمي وتطبيقات الذكاء الاصطناعي على التميز المؤسسي، مع التركيز على دور الإبداع كمتغير وسيط بينهم. يعتمد البحث على دراسة ميدانية للقطاع الصحي الخاص بمدينة الرياض، مستهدفاً تقديم فهم أعمق لتأثير هذه العوامل على أداء المؤسسات، وتقديم توصيات تدعم صناع القرار في تحقيق التميز المؤسسي المستدام.

#### مشكلة الدراسة وأستلها:

تركز مشكلة الدراسة على فهم دور الإبداع كمتغير وسيط في سياق تأثيرات الاستقطاب التنظيمي وتطبيقات الذكاء الاصطناعي في تعزيز التميز المؤسسي داخل مستشفيات القطاع الصحي الخاص في الرياض.

في السنوات الأخيرة، شهد قطاع الرعاية الصحية في الرياض تقدماً كبيراً من خلال دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي. تعد هذه الابتكارات بتحسين الكفاءة التشغيلية وجودة الرعاية، بما يتماشى مع أهداف رؤية المملكة العربية السعودية 2030 (أزيبي، 2024). ومع ذلك، غالباً ما يعوق الاستقطاب التنظيمي نجاح هذه التقنيات، حيث يمكن أن تؤدي الآراء والممارسات المختلفة بين أصحاب المصلحة إلى عدم الكفاءة والصراعات.

في حين استكشفت الدراسات السابقة تأثير الذكاء الاصطناعي على تقديم الرعاية الصحية (الخلايلة والصمادي، 2021)، إلا أن هناك نقصاً ملحوظاً في الأبحاث التي تتناول كيف يمكن للإبداع أن يتوسط

العلاقة بين الاستقطاب التنظيمي وتطبيقات الذكاء الاصطناعي. الإبداع ضروري لتعزيز التعاون والابتكار، وهما أمران حاسمان في التغلب على التحديات التي يفرضها الاستقطاب.

ستساهم هذه الدراسة في الأدبيات حول السلوك التنظيمي وتبني التكنولوجيا في بيئات الرعاية الصحية، مما يوفر رؤى حول كيفية الاستفادة من الإبداع للتغلب على التحديات في تنفيذ التقنيات المتقدمة.

#### الفجوة البحثية:

1. غياب الدراسات التي تدمج بين الإبداع والاستقطاب التنظيمي في سياق الذكاء الاصطناعي:

على الرغم من وجود دراسات تركز على تأثير الذكاء الاصطناعي على تقديم الرعاية الصحية، لم يتم استكشاف دور الإبداع كمتغير وسيط بين الاستقطاب التنظيمي وتطبيق هذه التقنيات بشكل كافٍ. هذه الفجوة تمنع الفهم الكامل للعوامل التي قد تعزز أو تعيق نجاح استخدام الذكاء الاصطناعي في بيئات معقدة مثل المستشفيات.

2. نقص الدراسات الميدانية في بيئة الرعاية الصحية الخاصة في الرياض:

بالرغم من تقدم القطاع الصحي الخاص في الرياض واعتماده المتزايد على الذكاء الاصطناعي، تظل البحوث التي تركز على التحديات التنظيمية والتكنولوجية في هذا السياق محدودة. وهذا يبرز الحاجة إلى دراسات محلية تتماشى مع أهداف رؤية السعودية 2030.

3. التأثير المتداخل للاستقطاب التنظيمي والإبداع:

معظم الدراسات السابقة تناولت تأثير كل من الاستقطاب التنظيمي أو الإبداع بشكل منفصل. إلا أن البحث حول كيفية استخدام الإبداع كأداة للتغلب على الآثار السلبية للاستقطاب التنظيمي، خاصة عند تطبيق تقنيات متقدمة كالذكاء الاصطناعي، يظل نادرًا.

4. دور الثقافة التنظيمية المحلية:

لم يتم تناول تأثير الخصائص الثقافية والتنظيمية الفريدة في المؤسسات الصحية بالمملكة العربية السعودية على العلاقة بين الإبداع والاستقطاب التنظيمي. يمكن أن تلعب هذه الخصائص دورًا كبيرًا في تشكيل كيفية تبني التكنولوجيا الحديثة.

هناك حاجة إلى دراسة تكاملية تربط بين الاستقطاب التنظيمي، الإبداع، والذكاء الاصطناعي في سياق بيئة الرعاية الصحية الخاصة في الرياض، مع التركيز على دور الإبداع في تحسين التعاون وتخفيف تأثير الاستقطاب، لتحقيق التميز المؤسسي

#### أسئلة الدراسة

1. هل يوجد علاقة بين الاستقطاب التنظيمي والتميز المؤسسي في مستشفيات القطاع الصحي الخاص في الرياض؟
2. هل يوجد علاقة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي والتميز المؤسسي في مستشفيات القطاع الصحي الخاص في الرياض؟
3. ما هو أثر الاستقطاب التنظيمي على التميز المؤسسي في مستشفيات القطاع الصحي الخاص في الرياض؟
4. ما هو أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على التميز المؤسسي في مستشفيات القطاع الصحي الخاص في الرياض؟
5. ما دور الإبداع كمتغير وسيط بين الاستقطاب التنظيمي والتميز في مستشفيات القطاع الصحي الخاص في الرياض؟
6. ما دور الإبداع كمتغير وسيط بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي والتميز في مستشفيات القطاع الصحي الخاص في الرياض؟

#### الأهمية النظرية

1. إثراء الأدبيات العلمية حول العلاقة بين الاستقطاب التنظيمي والذكاء الاصطناعي والإبداع والتميز المؤسسي، خاصة في القطاع الصحي.

2. تقديم نموذج تفاعلي جديد يوضح الدور الوسيط للإبداع في تعزيز التميز المؤسسي، مما يساهم في تطوير الأطر النظرية في مجال الإدارة.

3. دعم الدراسات المستقبلية التي تركز على دور التقنيات الحديثة والإبداع في تحقيق التميز المؤسسي.

### الأهمية التطبيقية

1. مساعدة الإدارات العليا في مستشفيات القطاع الخاص على تطوير استراتيجيات الاستقطاب وتطبيق الذكاء الاصطناعي لتعزيز التميز المؤسسي.

2. تقديم توصيات عملية لتحفيز الإبداع بين الموظفين، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية.

3. تعزيز قدرة المستشفيات على التكيف مع التغيرات وتطوير بيئة عمل تدعم الابتكار، مما يساهم في تحقيق رؤية السعودية 2030 في تحسين جودة الخدمات الصحية.

### الفروض البحثية

1. يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستقطاب التنظيمي والتميز المؤسسي في مستشفيات القطاع الصحي الخاص في الرياض.

2. يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي والتميز المؤسسي في مستشفيات القطاع الصحي الخاص في الرياض.

3. للاستقطاب التنظيمي أثر إيجابي على التميز المؤسسي في مستشفيات القطاع الصحي الخاص في الرياض.

4. تؤثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي إيجابياً على التميز المؤسسي في مستشفيات القطاع الصحي الخاص في الرياض.
5. يلعب الإبداع دوراً وسيطاً في العلاقة بين الاستقطاب التنظيمي والتميز المؤسسي في مستشفيات القطاع الصحي الخاص في الرياض.
6. يلعب الإبداع دوراً وسيطاً في العلاقة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي والتميز المؤسسي في مستشفيات القطاع الصحي الخاص في الرياض.

#### أهداف الدراسة

1. التعرف على العلاقة بين الاستقطاب التنظيمي والتميز المؤسسي في مستشفيات القطاع الصحي الخاص بمدينة الرياض.
2. استكشاف العلاقة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي والتميز المؤسسي في نفس المستشفيات.
3. قياس أثر الاستقطاب التنظيمي على التميز المؤسسي.
4. قياس أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على التميز المؤسسي.
5. تحديد دور الإبداع كمتغير وسيط في العلاقة بين الاستقطاب التنظيمي والتميز المؤسسي.
6. تحديد دور الإبداع كمتغير وسيط في العلاقة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي والتميز المؤسسي.

#### نموذج الدراسة

تتناول هذه الدراسة أثر الاستقطاب التنظيمي وتطبيقات الذكاء الاصطناعي على التميز المؤسسي في المؤسسات السعودية، مع التركيز على دراسة الدور الوسيط للإبداع بهم في مؤسسات القطاع الصحي. تعتمد

الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث سيتم جمع البيانات من خلال استبيانات ومقابلات مع موظفين ومديرين في المؤسسات المستهدفة. يتكون مجتمع الدراسة من جميع مستشفيات القطاع الصحي الخاص في الرياض التي تستخدم الذكاء الاصطناعي، تهدف الدراسة إلى تقديم رؤى عميقة حول كيفية تحسين الأداء المؤسسي باستخدام استراتيجيات الاستقطاب والتنظيم الفعالة.

المتغيرات:

#### 1. المتغيرات المستقلة:

○ الاستقطاب التنظيمي: يقيس كيفية جذب المنظمة للموظفين المناسبين واندماجهم داخل بيئة العمل.

○ تطبيقات الذكاء الاصطناعي: تشمل أدوات وتقنيات الذكاء الاصطناعي المستخدمة في العمليات التنظيمية لتحسين الكفاءة والأداء.

#### 2. المتغيرات الوسيطة:

○ الإبداع: يمثل قدرة الموظفين والمنظمة على توليد أفكار وحلول جديدة تساهم في تحقيق الأهداف التنظيمية.

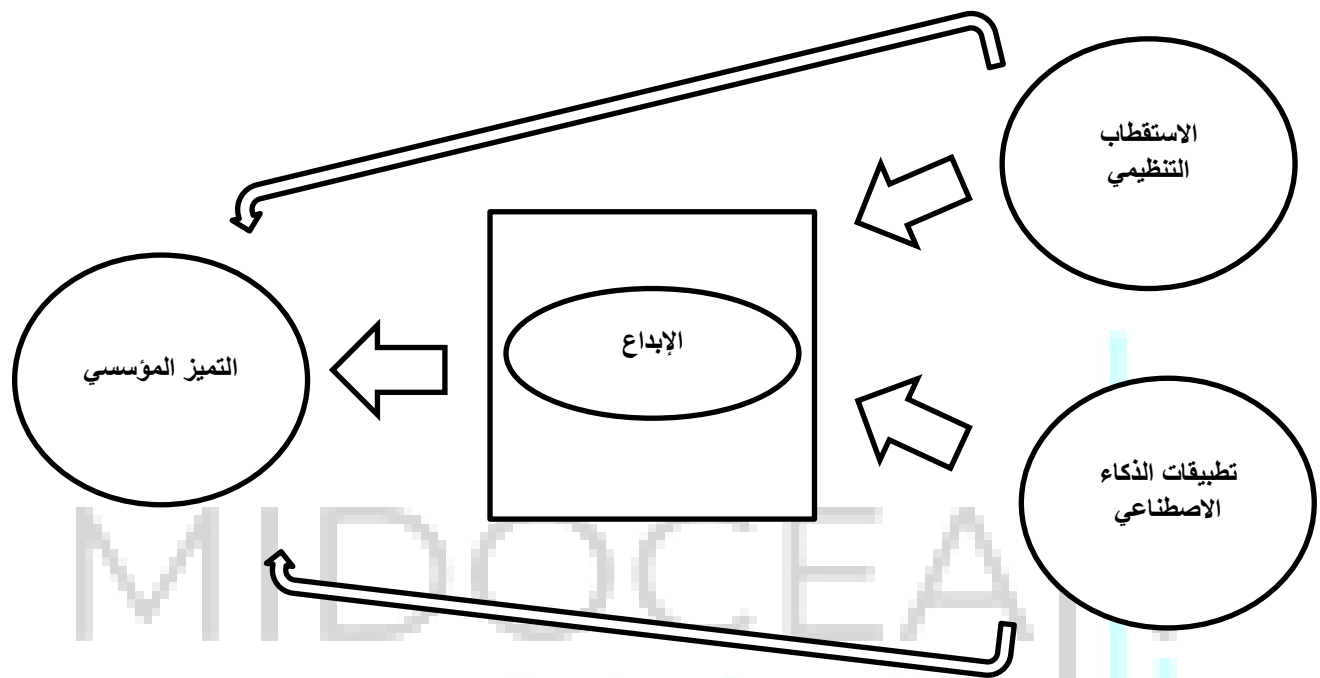
#### 3. المتغيرات التابعة:

○ التميز المؤسسي: يمثل الأداء العالي للمنظمة في كافة جوانبها، بما في ذلك الابتكار والجودة والإنتاجية.

نموذج البحث (الإطار النظري)

يمكن تمثيل العلاقة بين المتغيرات في نموذج بحثي يقيس تأثير المتغيرات المستقلة (الاستقطاب التنظيمي وتطبيقات الذكاء الاصطناعي) على المتغيرات التابعة (التميز المؤسسي) بوجود متغيرات وسيطة (الإبداع)، التي تعزز أو تعدل تأثير المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة.

خريطة المتغيرات



تفسير خريطة المتغيرات

- التأثير المباشر: الاستقطاب التنظيمي وتطبيقات الذكاء الاصطناعي يؤثران بشكل مباشر على الإبداع
- التأثير غير المباشر: الإبداع يعمل كمتغير وسيط بين المتغيرات المستقلة والتميز المؤسسي ، مما يعزز أو يقلل من تأثير المتغيرات المستقلة على هذه النواتج.

يساعد هذا النموذج والخريطة على توضيح كيفية تفاعل العوامل المختلفة داخل المنظمة لتحقيق مستويات عالية من التميز المؤسسي.

[الدراسات المرجعية:](#)

1. أبو شحاتة، وآخرون. (2024). هدف هذه الدراسة إلى تقييم الأثر المباشر وغير المباشر لتطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في ممارسات إدارة الموارد البشرية على مستوى انخراط الموظفين في العمل بالشركة المصرية للاتصالات. كما تسعى الدراسة إلى استكشاف الدور الوسيط الذي يلعبه الدعم التنظيمي المدرك في تعزيز هذه العلاقة. أظهرت النتائج أن تطبيق الذكاء الاصطناعي في ممارسات إدارة الموارد البشرية في الشركة المصرية للاتصالات قد أدى إلى زيادة في مستوى انخراط الموظفين في أعمالهم. قد يعود ذلك إلى عدة عوامل مثل زيادة الكفاءة، توفير الوقت، وتحسين تجربة الموظف.
2. Batista, J., Mesquita, A., & Carnaz, G. (2024). استعرضت هذه الدراسة تأثير الذكاء الاصطناعي التوليدي على التعليم العالي، مع التركيز على قبوله من قبل الأطراف المعنية واستخدامه لتعزيز العمليات التعليمية. أشارت النتائج إلى فوائد متعددة في تحسين الأداء المؤسسي، لكنها سلطت الضوء أيضًا على تحديات مرتبطة بالاستراتيجيات المؤسسية والنزاهة الأكاديمية.
3. Chaity, N. S., Senathirajah, A. R. B. S., & Abdullah, M. (2024). تناولت الدراسة العلاقة بين قدرات الذكاء الاصطناعي والأداء المستدام، وأظهرت النتائج أن الذكاء الاصطناعي يساهم بشكل كبير في تعزيز الإبداع التنظيمي والابتكار الأخضر. تمثل الإبداع التنظيمي والابتكار الأخضر دور الوسيط بين قدرات الذكاء الاصطناعي والأداء المستدام. كما أظهرت الدراسة دور الثقافة التنظيمية في تعزيز هذه العلاقة.
4. Gao, J., & Xu, L. ركزت هذه الدراسة على قدرة الذكاء الاصطناعي وتأثيرها على الإبداع التنظيمي، مع دور المعرفة المشتركة كعامل وسيط والتماسك التنظيمي كعامل مُعدّل. أظهرت النتائج أن تعزيز قدرات الذكاء الاصطناعي يؤدي إلى تحسين الإبداع التنظيمي عندما يكون هناك مشاركة فعالة للمعرفة وبيئة تنظيمية داعمة للتعاون.
5. Rafner, J., Beaty, R. E., Kaufman, J. C., Lubart, T., & Sherson, J. (2023). تناولت الدراسة التأثيرات المتعددة للذكاء الاصطناعي التوليدي على الإبداع، حيث أظهرت أن الأدوات التوليدية تعزز الشراكات الإبداعية بين البشر والتقنيات. ركزت النتائج على تحسين الإبداع من خلال تحسين الفهم والتفاعل بين الأطراف. ومع ذلك، أشارت الدراسة إلى تحديات متعلقة بأصالة الأفكار والتنوع في النتائج الإبداعية.

6. أصرف،. (2020). هدفن الدراسة إلى تحديد أثر تطبيقات إدارة الموارد البشرية الرقمية على تعزيز التميز المؤسسي، مع التركيز على دائرة التنمية الاقتصادية في حكومة عجمان. تهدف أيضًا إلى استكشاف كيفية تأثير الاستقطاب الرقمي، التدريب الرقمي، والتقييم الرقمي في تحقيق هذا الهدف. أظهرت النتائج أن الاستقطاب الرقمي، التدريب الرقمي، والتقييم الرقمي تلعب جميعها دورًا في تعزيز التميز المؤسسي. الاستقطاب الرقمي كان له أكبر تأثير مقارنة ببقية المتغيرات الأخرى على التميز المؤسسي.

7. العنزي، سعد حمود سعد الشملاني، و السعود، أنس راتب. (2020) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى أثر الذكاء الاصطناعي على أداء المنظمات (العمليات الداخلية، التدريب والنمو، رضا المراجعين)، واتباع الباحث المنهج الوصفي التحليلي للقيام بهذه الدراسة، واشتملت عينة الدراسة على (130) من موظفي مؤسسة الرعاية الصحية الأولية بدولة قطر، واستخدمت الدراسة أداة طورت لهذا الغرض. وأظهرت نتائج الدراسة أن المتوسطات الحسابية جاءت مرتفعة جدا ومرتفعة ومتوسطة للبعد المستقل (الذكاء الاصطناعي)، وأن المتوسط الحسابي للبعد الكلي (أداء المنظمات) بلغ (4.00)، وجاء بالمرتبة الأولى البعد الثاني (التدريب والنمو)، تلتها في المرتبة الأخيرة البعد الأول (العمليات الداخلية)، كما أظهرت النتائج أن المتغير المستقل (الذكاء الاصطناعي) له تأثير دال إحصائي في المتغير التابع (أداء المهمات) بأبعاده مجتمعة (العمليات الداخلية، والتدريب والنمو، ورضا المراجعين). وفي ضوء نتائج الدراسة قدم الباحث عدة توصيات، منها: ضرورة الاهتمام بتطبيقات الذكاء الاصطناعي المتعلقة بعمليات إلغاء اشتراكات العميل الإلكترونية، والحرص على إتقانها بطريقة سريعة وسهلة، والحرص على الاهتمام بسير العمليات الداخلية في المؤسسة، وتحسين العلاقات بين العاملين فيها، والحرص على التزامهم بالأنظمة والقوانين

8. دراسة نجوى وفائي سليم (2020) تواجه المؤسسات التعليمية للتعليم العالي تحديات كبيرة في النمو المتزايد في أعداد المقبلين على تلك المؤسسات وبما يفوق طاقتها الاستيعابية مما أدى إلى اتجاه معظم الطلاب إلى مؤسسات التعليم الخاصة وازدياد المنافسة بين تلك المؤسسات فيما بينها في الحصول على نسبة الاقبال الأكبر من الطلاب والطالبات. وتحتاج مؤسسات التعليم العالي الخاصة إلى تطوير وتحديث وخاصة مع كثرة عدد المؤسسات التعليمية العالي الخاصة في الفترة الأخيرة واشتداد المنافسة

وتحول سوق التعليم من السوق المحدد والفاصر على المؤسسات الحكومية وعدد قليل من المؤسسات الخاصة الى سوق منفتح ومبنى على المنافسة القوية. ومما لا شك فيه أن الموارد البشرية تسهم بشكل كبير في تحسين نظم الادارة بصفة عامة وذلك عندما تتفاقم المشكلات الادارية التي تواجه المنظمات ويكون المنحنى الاستراتيجي للموارد البشرية يتمثل بصنع القرارات بعيدة المدى بشأن العاملين بالمنظمة على كافة المستويات التنظيمية حيث يكون توجه هذه الادارة تحت مظلة الادارة العليا للمنظمة والتي تعبر عن الاتجاه العام للمنظمة لبلوغ أهدافها الاستراتيجية طويلة الأجل وتحقيق التميز من خلال كل مواردها البشرية التي تسهم بجهودها في تنظيم اعمال ونشاطات المنظمة

9. دراسة محمد علي ادريس (2019) هدفت الدراسة إلى التعرف على ممارسات إدارة الموارد البشرية وأثارها على تحقيق التميز المؤسسي في مصرف الوحدة فرع اجدابيا. ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بالاعتماد على استبيانه شملت (35) فقرة لجمع المعلومات الأولية من عينة الدراسة المكونة من (24) مفردة تم اختيارها بطريقة المسح الشامل. حيث استخدم أسلوب الإحصاء الوصفي في تحليل البيانات المجمعة، وفي ضوء ذلك جرى تحليل البيانات باستخدام الحزمة الإحصائية (SPSS) حيث تبين أن هناك علامة ارتباط متوسطة طردية بين ممارسات الموارد البشرية والتميز القيادي بمقدار (0.588)، وذلك تفسره قيمة معامل مربع الارتباط بنسبة (34%)، وأن هناك علامة ارتباط متوسطة طردية بين ممارسات الموارد البشرية والتميز بتقديم خدمات بمقدار (0.364)، وذلك تفسره قيمة معامل مربع الارتباط بنسبة (13%). وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها: وجود مستوى مرتفع من التميز المؤسسي في القيادة وتقديم الخدمة بالمصرف، كما توصلت الدراسة أيضاً إلى وجود ارتفاع في مستوى تخطيط الموارد البشرية وبمستوى متوسط في تكامل تخطيط الموارد البشرية مع التخطيط الاستراتيجي على مستوى المصرف، واتضح أيضاً أن مستوى الاستقطاب والتعيين في المصرف مرتفع ويتم ذلك حسب الاحتياجات المصرف للموارد البشرية، وكذلك حظي التدريب في المصرف على مستوى مرتفع مع الحرص على تدريب الموظفين الجدد على أعمالهم قبل البدء فيها، كما تبين من الدراسة أن مستوى التحفيز مرتفع حيث يمنح الموظفين حوافز ومكافآت بناء على معايير موضوعية.

10. الخشاب،. (2019) هدفت الدراسة تأثير استراتيجيات الاستقطاب على الأداء المؤسسي. أكدت الدراسة أن المؤسسات التي تطبق استراتيجيات استقطاب فعالة تحقق مستويات أعلى من الأداء والرضا الوظيفي مقارنة بتلك التي تعتمد على استراتيجيات تقليدية.

11. دراسة : امين (2018). يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر استقطاب الموظفين على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على شركات التأمين في مدينة المنصورة بمحافظة الدقهلية .وقد تم تصميم نموذج مقترح للدراسة لكي يستخدم كدليل لاختبار أثر استقطاب الموظفين على الأداء الوظيفي. وتم اختيار طريقة كمية باستخدام المدخل الاستنتاجي في هذا البحث. كما تم تصميم قائمة الاستقصاء المعبأة بمعرفة المستقصى منه، وتم توجيهها إلى العاملين بشركات التأمين عن طريق المقابلة الشخصية. وتحليل البيانات الأولية للبحث، تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS لإدخال البيانات الأولية. وتم الاعتماد على أسلوب العينة من خلال 213 مفردة، في حين أن عدد الاستمارات الصحيحة التي تم إدخالها للبرنامج بلغ 177 مفردة بنسبة تقدر بحوالي 83.1% من إجمالي حجم العينة.

النتائج: وقد أوضحت نتائج التحليل الإحصائي وجود ارتباط معنوي إيجابي بين الاستقطاب (العادي – الإلكتروني) و الأداء الوظيفي ، كما ثبت وجود تأثير معنوي إيجابي لكل من أبعاد الاستقطاب العادي والاستقطاب الإلكتروني كمتغيرات مستقلة على أبعاد الأداء الوظيفي. كما اتضح وجود اختلافات معنوية بشأن الأداء الوظيفي لموظفين شركات التأمين وفقاً لنوع الاستقطاب (عادي – إلكتروني)

نقاط الاتفاق بين الدراسة الراهنة والدراسات السابقة:

- جميع الدراسات التي تناولت الذكاء الاصطناعي أكدت دوره المحوري في تحسين الأداء المؤسسي والوظيفي، مثل دراسة "العنزي والسعود (2020)" التي ركزت على أثر الذكاء الاصطناعي على العمليات الداخلية والتدريب ورضا العملاء.

○ معظم الدراسات تناولت التميز المؤسسي كمتغير تابع، مثل دراسة "أصرف (2020)" ودراسة "محمد علي إدريس (2019)"، ما يتفق مع الدراسة الراهنة في التركيز على تحقيق التميز المؤسسي كأحد المخرجات الأساسية.

○ تناولت بعض الدراسات أهمية ممارسات الموارد البشرية كأداة لتحقيق التميز المؤسسي، مثل دراسة "نجوى وفائي (2020)" ودراسة "محمد علي إدريس (2019)"، وهو ما يتماشى مع اهتمام الدراسة الراهنة بدور الإبداع كعامل بشري مرتبط بتطبيقات الذكاء الاصطناعي.

○ أكدت الدراسات السابقة مثل "أصرف (2020)" و"العنزي والسعود (2020)" دور التكنولوجيا في تحسين الكفاءة المؤسسية، وهو ما ينسجم مع الدراسة الراهنة التي تبحث في تأثير الذكاء الاصطناعي.

نقاط الاختلاف بين الدراسة الراهنة والدراسات السابقة:

○ الدراسة الراهنة تتفرد بدمج متغيرين رئيسيين هما الذكاء الاصطناعي والاستقطاب التنظيمي معاً لدراسة تأثيرهما على التميز المؤسسي، وهو أمر لم تركز عليه الدراسات السابقة بشكل مباشر.

○ ركزت معظم الدراسات السابقة على قطاعات متنوعة مثل الاتصالات، التعليم، والبنوك، بينما تركز الدراسة الراهنة على القطاع الصحي الخاص، مما يضيف بُعداً جديداً في سياق تطبيقات الذكاء الاصطناعي والاستقطاب التنظيمي.

○ الدراسة الراهنة تقدم الإبداع كمتغير وسيط بين الذكاء الاصطناعي والاستقطاب التنظيمي من جهة، والتميز المؤسسي والأداء المالي والرضا الوظيفي من جهة أخرى، وهو جانب لم تعالجه الدراسات السابقة.

- بينما ركزت الدراسات السابقة مثل "الخشب (2019)" و"أمين (2018)" على قطاعات مختلفة جغرافياً، فإن الدراسة الراهنة تتميز بتركيزها الميداني على مستشفيات القطاع الصحي الخاص في الرياض، ما يعطيها خصوصية محلية وإضافة جديدة للأدب البحثي في هذا المجال.

ما يميز الدراسة الراهنة:

- تجمع الدراسة بين الذكاء الاصطناعي، الاستقطاب التنظيمي، الإبداع، التميز المؤسسي، وهو ما يجعلها شاملة مقارنة بالدراسات السابقة التي ركزت على متغيرات محددة.
- يتميز النموذج التحليلي للدراسة بدمج الإبداع كمتغير وسيط، مما يعزز فهم كيفية تحسين الأداء المؤسسي من خلال الابتكار والإبداع في بيئة عمل تواجه تحديات الاستقطاب.
- الدراسة موجهة للقطاع الصحي الخاص في مدينة الرياض، مما يمنحها خصوصية محلية يمكن الاستفادة منها في تطوير سياسات خاصة بهذا القطاع.
- تعالج الدراسة الراهنة العلاقة الديناميكية بين التكنولوجيا (الذكاء الاصطناعي) والبشر (الاستقطاب التنظيمي والإبداع)، وهو منظور جديد لم يتم التركيز عليه في الدراسات السابقة.
- تركز الدراسة على قياس التأثيرات التنظيمية مثل التميز المؤسسي، مما يجعلها شاملة وعميقة.

#### مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية

1. الاستقطاب التنظيمي

يشير الاستقطاب التنظيمي إلى الجهود المستمرة لجذب المواهب والاحتفاظ بها داخل المؤسسة لضمان تلبية الاحتياجات الاستراتيجية بعيدة المدى. يتطلب الاستقطاب الفعال استخدام استراتيجيات توظيف متقدمة، مثل التوظيف الرقمي وتحليل بيانات الموارد البشرية، لضمان جذب الأفراد ذوي المهارات العالية. كذلك، يعتمد الاحتفاظ بالمواهب على إنشاء بيئة عمل داعمة وثقافة تنظيمية تشجع على الابتكار والتطوير المهني المستمر. (Paramita et al., 2024)

والتعرف الإجرائي: يشير الاستقطاب التنظيمي إلى العملية التي يتم من خلالها تحديد واحتفاظ الأفراد ذوي الكفاءات العالية والمهارات الفريدة ضمن المؤسسة. يُقاس الاستقطاب من خلال مستوى الرضا الوظيفي، والتحفيز، والتعاون بين الموظفين، ومدى توافق الأهداف الفردية مع الأهداف المؤسسية.

## 2. الذكاء الاصطناعي

الذكاء الاصطناعي يُعتبر من أهم التقنيات الحديثة التي تعزز من أداء المؤسسات من خلال تحليل البيانات الضخمة والتعلم الآلي. يُسهم الذكاء الاصطناعي في تحسين الإنتاجية وتقديم خدمات مخصصة، كما يساعد في الأتمتة واتخاذ القرارات الاستراتيجية الدقيقة بناءً على البيانات. يُظهر الاستخدام المتزايد للذكاء الاصطناعي في مجالات مثل التسويق وإدارة سلسلة التوريد تأثيره الكبير على تحسين الأداء المؤسسي والمرونة التشغيلية. (Paramita et al., 2024)

تعريف إجرائي: يُعرف الذكاء الاصطناعي بأنه مجموعة من التقنيات والأنظمة التي تحاكي القدرات العقلية البشرية لأداء مهام معينة، مثل تحليل البيانات، واتخاذ القرارات، والتنبؤ بالاتجاهات. يتم قياسه من خلال عدد التطبيقات المستخدمة في المؤسسة، وفعالية هذه التطبيقات في تحسين العمليات وجودة الأداء.

## 3. التميز المؤسسي

التميز المؤسسي هو القدرة على تحقيق أداء متفوق من خلال الابتكار والتركيز على رضا العملاء والموظفين. ويعتمد على استراتيجيات تحسين الأداء المستدامة، مثل تطبيق أفضل الممارسات وتطوير ثقافة التحسين

المستمر. يشمل التميز المؤسسي أيضًا استجابة المؤسسة السريعة للتغيرات في السوق وقدرتها على تقديم قيمة مضافة للعملاء بشكل يتجاوز المنافسين (Martin, 2022)

تعريف إجرائي: يُقصد بالتميز المؤسسي هو قدرة المؤسسة على تحقيق نتائج متفوقة مقارنةً بمنافسيها، ويشمل الأداء المالي، الابتكار، والرضا الوظيفي. يتم قياسه من خلال مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) مثل العائد على الاستثمار (ROI) ومعدل الاحتفاظ بالعملاء ورضا الموظفين.

#### 4. الإبداع

تُعتبر الإبداع أحد المحركات الرئيسية للابتكار في المؤسسات. يعزز الإبداع من القدرة على تطوير حلول جديدة للتحديات التي تواجه المؤسسة، وهو عامل حاسم في تحسين العمليات والمنتجات والخدمات. يعتمد قياس الإبداع على قدرة المؤسسة على تحفيز الموظفين على التفكير خارج الصندوق وتقديم أفكار جديدة ومبتكرة. تؤكد الدراسات الحديثة على دور القيادة في تعزيز بيئة عمل تشجع على الإبداع (Id et al., 2024b)

تعريف إجرائي: يُعرف الإبداع بأنه القدرة على توليد أفكار جديدة ومبتكرة وحل المشكلات بطرق غير تقليدية. يتم قياس مستوى الإبداع من خلال تقيييمات دورية للابتكارات المقدمة من الموظفين، وقياس تأثيرها على تحسين العمليات أو المنتجات أو الخدمات المقدمة من المؤسسة.

#### إجراءات الدراسة:

##### 1. منهج الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.

##### 2. مجتمع وعينة الدراسة

##### مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع مستشفيات القطاع الصحي الخاص في مدينة الرياض التي تستخدم تطبيقات الذكاء الاصطناعي ولديها نظام استقطاب تنظيمي، مما يوفر تنوعًا في البيانات. و عدد المستشفيات الخاصة في مدينة الرياض التي تستخدم تطبيقات الذكاء الاصطناعي ولديها نظام استقطاب تنظيمي قد يتغير

مع مرور الوقت، ولكن وفقاً للمعلومات المتاحة حتى عام 2023، يمكن تقدير العدد بحوالي 10 إلى 15 مستشفى. بعض المستشفيات التي قد تكون ضمن هذا العدد تشمل:

1. مستشفى المواساة

2. مجموعة مستشفيات الحبيب الطبية

3. مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث

4. مستشفى وعيادات أدمه

5. مستشفى الصفوة

6. مستشفى دله

7. مستشفى السعودي الألماني

8. مستشفى الأطباء المتحدون

9. مستشفى الإمامة

10. مستشفى الحمادي

عينة الدراسة

سوف يتم اختيار عينة عشوائية من المجتمع المستهدف، تتكون من الموظفين والمديرين في المستشفيات المختارة.

معايير الإدراج والاستبعاد

معايير الإدراج:

1. المؤسسات التي تعتمد تطبيقات الذكاء الاصطناعي في عملياتها.

2. المؤسسات التي لديها نظام استقطاب تنظيمي متبع.

3. المشاركون الذين لديهم خبرة عمل لا تقل عن عامين في المؤسسة.

معايير الاستبعاد:

1. المؤسسات التي لا تستخدم الذكاء الاصطناعي في أنشطتها.

2. الأفراد الذين لم يكملوا الاستبيانات بشكل كامل.

3. المشاركون الذين لديهم خبرة عمل أقل من عامين، حيث يُعتبر من الضروري أن يكون لديهم فهم كافٍ للعمليات التنظيمية.

#### حدود الدراسة: (المكانية ، الزمانية ، البشرية)

##### 1. الحدود المكانية

تركز الدراسة على مستشفيات القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية ، مع التركيز على مدينة الرياض تهدف الدراسة إلى تحليل تأثير الاستقطاب التنظيمي وتطبيقات الذكاء الاصطناعي على التميز المؤسسي في هذه المستشفيات التي تعتبر مراكز اقتصادية وتجارية في البلاد.

##### 2. الحدود الزمانية

تمتد فترة الدراسة من سنة 2025 الى سنة 2026. تشمل هذه الفترة جمع البيانات، وتحليل النتائج، وتقديم التوصيات. سيتم إجراء الاستطلاعات والمقابلات خلال العام 2025، وكذلك ستتم عملية تحليل البيانات وإعداد التقرير النهائي .

##### 3. الحدود البشرية

تستهدف الدراسة عينة من الموظفين والمديرين في مستشفيات القطاع الصحي الخاص في مدينة الرياض، حيث سيتم جمع بياناتهم من خلال استبيانات ومقابلات. موزعين بشكل متوازن بين مختلف المستويات الوظيفية (إداريين، مشرفين، وموظفين عاديين).

#### وسائل جمع بيانات الدراسة:

##### 1. الاستبيانات

سيتم تصميم استبيان يتكون من 5 محاور رئيسية، تتضمن 30 عبارة مغلقة لجمع البيانات حول مختلف المتغيرات: الاستقطاب التنظيمي، وتطبيقات الذكاء الاصطناعي ، والإبداع، والرضا الوظيفي. يهدف الاستبيان إلى قياس آراء الموظفين والمديرين حول مدى تأثير هذه العوامل على الأداء المؤسسي.

سيتم توزيع الاستبيانات عبر الإنترنت (من خلال البريد الإلكتروني أو منصات الاستبيانات) لضمان وصولها إلى أكبر عدد ممكن من المشاركين.

#### الأساليب الإحصائية:

- المتوسطات والانحرافات المعيارية
- التكرارات والنسب المئوية
- معامل ثبات الفا كرونباخ
- معامل ارتباط بيرسون لتحديد العلاقة بين المتغيرات المستقلة (مثل الاستقطاب التنظيمي، الذكاء الاصطناعي) والمتغيرات التابعة (مثل الرضا الوظيفي والأداء المؤسسي).
- تحليل الانحدار الخطي المتعدد لتحديد التأثير بين المتغيرات المستقلة (مثل الاستقطاب التنظيمي، الذكاء الاصطناعي) على المتغيرات التابعة (مثل الرضا الوظيفي والأداء المؤسسي).
- تحليل المسار لتحقيق من الدور الوسيط للإبداع بين المتغيرات المستقلة (مثل الاستقطاب التنظيمي، الذكاء الاصطناعي) على المتغيرات التابعة (مثل الرضا الوظيفي والأداء المؤسسي).

#### خطوات تنفيذ خطة الدراسة:

1. تحديد مشكلة الدراسة وأهدافها  
تحديد المشكلة البحثية بوضوح.  
صياغة الأهداف بشكل محدد وفقاً لمعايير SMART.
2. استعراض الأدبيات السابقة  
مراجعة الدراسات السابقة ذات العلاقة.  
تحليل نتائج هذه الدراسات لتحديد الفجوات البحثية.
3. تطوير إطار نظري للدراسة  
بناء نموذج مفاهيمي يوضح العلاقات بين المتغيرات المختلفة.  
وضع الفرضيات المستندة إلى الأدبيات السابقة.

#### 4. تصميم أداة جمع البيانات

تطوير استبيان شامل يتضمن أسئلة كمية ونوعية تغطي جميع جوانب الدراسة.

اختبار الاستبيان للتأكد من وضوح الأسئلة وملاءمتها.

#### 5. تحديد عينة الدراسة

اختيار العينة المناسبة من الموظفين والمديرين في المؤسسات المستهدفة.

تحديد حجم العينة لضمان تمثيل جيد للبيانات.

#### 6. جمع البيانات

توزيع الاستبيانات على المشاركين من خلال القنوات المحددة (البريد الإلكتروني، الاستبيانات الإلكترونية).

#### 7. تنظيم وتحليل البيانات

إدخال البيانات في برامج التحليل الإحصائي مثل SPSS

إجراء التحليل الوصفي واختبارات الفرضيات وتحليل الانحدار.

#### 8. تفسير النتائج

مناقشة النتائج وتحليلها في ضوء الإطار النظري والأدبيات السابقة.

تحديد ما إذا كانت النتائج تدعم الفرضيات المطروحة.

#### 9. تقديم التوصيات

استنتاج التوصيات العملية بناءً على النتائج التي تم الوصول إليها.

اقترح مجالات للبحث المستقبلي بناءً على الفجوات المكتشفة.

### المراجع:

#### المراجع العربية

أبو شحاتة، ثناء معوض،، حسن، سحر الطيب أحمد. (2024). أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي في ممارسات

إدارة الموارد البشرية على الانخراط في العمل والدور الوسيط للدعم التنظيمي المدرك (دراسة

تطبيقية على الشركة المصرية للاتصالات). مجلة راية الدولية للعلوم التجارية، 3(11)، 1523-1630.

أصرف، حامد. (2020). أثر تطبيقات إدارة الموارد البشرية الرقمية في تعزيز التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على دائرة التنمية الاقتصادية في حكومة عجمان. مجلة البحوث الإدارية.

<https://doi.org/10.21608/aja.2020.93333>

أمين، أحمد عبد الحميد. (2018). أثر استقطاب الموظفين (العادي-الاليكتروني) على الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على شركات التأمين في مدينة المنصورة. مجلة البحوث التجارية. doi: 10.21608/zcom.2018.148757

10.21608/zcom.2018.148757

سلاطني، مروة، سبتي، يوسف. (2019). دور الإبداع والابتكار في تطوير أداء المؤسسة: دراسة حالة اتصالات الجزائر تبسة. مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي ل م د، جامعة العربي التبسي - تبسة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.

سليم، نجوى وفائي. (2020). ممارسات إدارة الموارد البشرية وأثرها على تحقيق التميز المؤسسي دراسة ميدانية جامعة 6 أكتوبر، محافظة الجيزة. مجلة الدراسات الإنسانية والاجتماعية 2(6).

عجينة، فكرية عبد الفتاح & بدرالدين، رانيا محمد بهاء. (2021). دور القيادة التحويلية في تنمية الإبداع التنظيمي في شركات السياحة المصرية. مجلة كلية السياحة والفنادق، 9(9)، 230-274.

<https://doi.org/10.21608/mkaf.2021.202120>

الخشاب، ساهر. (2019). استراتيجيات الاستقطاب التنظيمي وتأثيرها على الأداء المؤسسي.

الدراسات الاقتصادية والإدارية، 30(2)، 88-102.

العنزي، سعد حمود سعد الشملاي، و السعود، أنس راتب. (2020). (أثر الذكاء الاصطناعي على أداء المنظمات: دراسة حالة مؤسسة الرعاية الصحية الأولية بدولة قطر) رسالة ماجستير غير منشورة.

جامعة عمان الأهلية، السلط. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1097360>

محمد، علي إدريس. (2019). ممارسات إدارة الموارد البشرية وأثرها في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة ميدانية على الموظفين في مصرف الوحدة - فرع اجدابيا. مجلة الجامعي، 30، 100 - 77 مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1192048>

الهادي, محمد. (2021). تأثير الذكاء الاصطناعي وآثاره على العمل والوظائف. *مجلة الجمعية المصرية لنظم*

*المعلومات وتكنولوجيا الحاسبات* 24, الرابع والعشرون, 32-14. doi:

10.21608/jstc.2021.164993

الخلايلة، قصي محمد، و الصمادي، زياد محمد علي. (2021). *أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على جودة*

*الرعاية الصحية: دراسة تطبيقية على مستشفيات وزارة الصحة الأردنية* رسالة ماجستير غير

منشورة). جامعة آل البيت، المفرق. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1253311>

ازبي، يحي محمد . (2024). دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الخدمات الصحية دراسة حالة مستشفيات

صحة جازان. *مجلة المعهد العالي للدراسات النوعية*. 4(8): 2967-3140.

## References

Rafner, J., Beaty, R. E., Kaufman, J. C., Lubart, T., & Sherson, J. (2023). Creativity in the age of generative AI. *Nature Human Behaviour*, 7(11), 1836. [https://doi.org/10.1038/s41562-023-](https://doi.org/10.1038/s41562-023-01751-1)

[01751-1](https://doi.org/10.1038/s41562-023-01751-1)

Batista, J., Mesquita, A., & Carnaz, G. (2024). Generative AI and higher education: Trends, challenges, and future directions. *Information*, 15(11), 676.

<https://doi.org/10.3390/info15110676>

Chaity, N. S., Senathirajah, A. R. B. S., & Abdullah, M. (2024). AI capability and sustainable performance: Unveiling the mediating effects of organizational creativity and green innovation with knowledge sharing culture as a moderator. *Sustainability*, 16(17), 7466.

<https://doi.org/10.3390/su16177466> 【31】

Gao, J., & Xu, L. (2023). Artificial intelligence capability and organizational creativity: The role of knowledge sharing and organizational cohesion. *Frontiers in Psychology*.  
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.01234> 【32】

Dorison, C. A., Minson, J. A., & Rogers, T. (2019). Selective exposure partly relies on faulty affective forecasts. *Cognition*, 188, 98–107.  
<https://doi.org/10.1016/j.cognition.2019.02.010>

Fan, Z., Ghaddar, B., Wang, X., Xing, L., Zhang, Y., & Zhou, Z. (2024). *Artificial Intelligence for Operations Research: Revolutionizing the Operations Research Process*.  
<https://arxiv.org/abs/2401.03244v2>

Bonini., A. Panari, C., Caricati Id, L., & Mariani, M. G. (2024). The relationship between leadership and adaptive performance: A systematic review and meta-analysis. *PLOS ONE*, 19(10), e0304720. <https://doi.org/10.1371/JOURNAL.PONE.0304720>

Kish Bar-On, Kati and Dimant, Eugen and Lelkes, Yphtach and Rand, David G., Unraveling Polarization: Insights into Individual and Collective Dynamics (September 12, 2024).

Available at

SSRN: <https://ssrn.com/abstract=4784194> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.4784194>

Paramita, D., Okwir, S., & Nuur, C. (2024). Artificial intelligence in talent acquisition: exploring organisational and operational dimensions. *International Journal of Organizational Analysis*, 32(11), 108–131. <https://doi.org/10.1108/IJOA-09-2023-3992/FULL/PDF>

Martin. R. (2022). *The Real Secret to Retaining Talent*. Harvard Business Review.