

Final Project 1

Code: MGM 496 – PMG496

Prepared BY: Ahmed Abdullah Al Mutrafi

TO

Faculty of Management

Midocean University

**أثر استخدام الذكاء الصناعي في تحسين اتخاذ القرار: دراسة تطبيقية في
مصرف الراجحي - الرياض.**

**The Impact of Artificial Intelligence on Enhancing
Decision-Making: An Empirical Study at Al Rajhi Bank
- Riyadh.**

اسم الطالب: احمد عبد الله المطرفي

الرقم الجامعي: ٢٠٢١٢٠٤٦٠١

مشروع التخرج – ١

كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس – كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني – ٢٠٢٤م

قائمة المحتويات

١	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	٣
١,١	المقدمة:	٤
١,٢	مشكلة البحث:	٦
١,٢,١	الفجوات النظرية:	٦
١,٢,٢	الفجوات العملية:	٧
١,٣	أهمية البحث:	٧
١,٣,١	الأهمية النظرية:	٨
١,٣,٢	الأهمية العلمية:	٨
١,٤	أسئلة البحث:	٨
١,٥	أهداف البحث:	٩
١,٦	فرضيات البحث:	٩
١,٧	نموذج البحث:	١٠
١,٨	منهجية البحث:	١٠
١,٩	الدراسة الميدانية:	١١
1.10	هيكل المشروع:	١٣
٢	المراجع	١٤
٣	الملاحق	١٧
٣,١	الاستبيان:	١٧

١ الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١ المقدمة:

يعتبر اتخاذ القرار هو عملية معقدة وحيوية تشكل جوهر الأنشطة البشرية في مختلف المجالات، سواء على المستوى الشخصي أو المهني أو الاستراتيجي. يعتمد نجاح هذه العملية على قدرة الفرد أو المؤسسة على تحليل البيانات والمعلومات المتاحة بكفاءة، والنظر في الخيارات المختلفة بعناية، والتقدير الدقيق للمخاطر والفوائد المحتملة. مع تطور التكنولوجيا، خاصة مع دخول أدوات الذكاء الصناعي إلى الساحة، أصبح بإمكان الأفراد والمنظمات تحسين قدراتهم على اتخاذ القرارات بشكل أكثر فعالية وسرعة. يؤدي هذا التحول التكنولوجي إلى تعزيز القدرة على التنبؤ بالنتائج، تقليل الأخطاء، وتحسين الكفاءة الإجمالية، مما يفتح آفاقاً جديدة لاتخاذ قرارات مبنية على بصيرة أعمق وفهم أوسع للتحديات والفرص المستقبلية. (القراز، ٢٠٢٠)

كما تعتبر عملية اتخاذ القرار من الأنشطة الأساسية التي تواجه الأفراد والمؤسسات على حد سواء، وتتطلب دقة وتحليل عميق للمعلومات المتاحة للوصول إلى القرارات المثلى. مع تقدم التكنولوجيا وتطور الذكاء الصناعي، بات من الممكن استخدام هذه التقنيات لتحسين عملية اتخاذ القرار. الذكاء الصناعي هو فرع من فروع علوم الحاسوب يهتم بتطوير الأنظمة التي يمكنها تنفيذ المهام التي تتطلب ذكاءً بشرياً، مثل التعلم والتفكير والحكم. (عبد القادر، ٢٠٢٠)

حيث أظهرت العديد من الدراسات أن استخدام الذكاء الصناعي يمكن أن يعزز من دقة وفعالية القرارات. على سبيل المثال، اشارت الدراسات الى أن الأنظمة الذكية يمكنها تحليل كميات ضخمة من البيانات بسرعة فائقة، مما يتيح للقادة الوصول إلى رؤى جديدة واستنتاجات أكثر دقة (عبد الحكيم، ٢٠٢٢)، بالإضافة إلى ذلك، أفاد الباحثون الى ن تطبيقات الذكاء الصناعي في مجال الأعمال يمكن أن تقلل من التحيز البشري وتوفر تنبؤات أكثر موثوقية. (عادل، ٢٠٢٣)

من ناحية أخرى، هناك آراء مضادة تشكك في فعالية استخدام الذكاء الصناعي في اتخاذ القرار بعض الباحثين يعبرون عن قلقهم من أن الاعتماد المفرط على الأنظمة الذكية قد يقلل من دور البشر في العملية ويؤدي إلى قرارات غير متوقعة في بعض الأحيان (جباري، ٢٠١٧)، حيث أشاروا إلى أن الذكاء الصناعي قد يفشل في فهم السياق الكامل للمشكلات المعقدة التي تواجه المؤسسات، مما قد يؤدي إلى توصيات غير ملائمة. (جبار، ٢٠٢٠)

رغم هذه التباينات، هناك توافق بين الباحثين على أن الذكاء الصناعي يمكن أن يكون أداة قوية إذا ما تم استخدامه بشكل صحيح حيث أن الجمع بين الذكاء البشري والذكاء الصناعي يمكن أن يحقق نتائج مبهره

(بوقطيف، ٢٠١٧)، حيث يمكن للبشر توفير البصيرة والتفكير النقدي بينما يقدم الذكاء الصناعي التحليل الدقيق والبيانات الضخمة (احمد، ٢٠٢٢)، في ذات السياق، أن الشراكة بين البشر والآلات يمكن أن تعزز من جودة القرارات وتحقق توازناً مثالياً بين الخبرة البشرية والتكنولوجيا المتقدمة. (أبو زيد، ٢٠٢٢)

في الخلاصة، يمكن القول بأن استخدام الذكاء الصناعي في تحسين اتخاذ القرار موضوع ذو جوانب متعددة، ويحمل في طياته الفوائد والتحديات على حد سواء. بينما يعترف العديد من الباحثين بأهمية الذكاء الصناعي في تعزيز دقة وفعالية القرارات، يظل من الضروري مراعاة التوازن بين دور البشر والأنظمة الذكية لضمان تحقيق أفضل النتائج. (القزاز، ٢٠٢٠)

وأيضاً في العصر الرقمي المتسارع، أصبح الذكاء الصناعي أداة حيوية لتحسين عملية اتخاذ القرار في مختلف المجالات، ومع ذلك، تبقى هناك فجوات بحثية كبيرة تتعلق بمدى فعالية وكفاءة هذه التكنولوجيا في سياقات متعددة. تبرز مشكلة البحث في الحاجة الملحة لفهم أعمق لكيفية دمج الذكاء الصناعي مع الخبرة البشرية لضمان تحقيق قرارات دقيقة وموثوقة بها، خاصة في ظل التحديات المتزايدة والتغيرات السريعة في بيئات العمل. تأتي أهمية هذا البحث من الدور الكبير الذي يمكن أن يلعبه الذكاء الصناعي في تعزيز الكفاءة التشغيلية والقدرة التنافسية للمؤسسات، مما يجعل من الضروري استكشاف وتطوير استراتيجيات متقدمة لدمج هذه التكنولوجيا بشكل فعال. من خلال معالجة هذه الفجوات وتقديم حلول مبتكرة، يمكن تحقيق تحسينات جوهرية في جودة القرارات المتخذة، مما يساهم في تعزيز الأداء العام للمؤسسات وتحقيق أهدافها الاستراتيجية. (الدارودي، ٢٠٢٣)

وأخيراً فإنه في عالم يزداد تعقيداً وسرعة، برز الذكاء الصناعي كأحد أبرز التقنيات التي تعيد رسم ملامح الصناعات المختلفة، ولعل القطاع المصرفي هو من أكثر القطاعات استفادة من هذه الثورة التكنولوجية. مصرف الراجحي، الذي يعد واحداً من أكبر البنوك في الرياض والشرق الأوسط، قد بدأ بتبني تقنيات الذكاء الصناعي بشكل متزايد لتعزيز قدراته في اتخاذ القرارات الاستراتيجية والتشغيلية، تُظهر الدراسات الأولية أن استخدام الذكاء الصناعي لا يساعد فقط في تحليل البيانات الضخمة بكفاءة عالية، ولكنه يساهم أيضاً في تعزيز الأداء العام للمصرف من خلال تحسين جودة الخدمات وسرعة الاستجابة لحاجات العملاء. (خطاب، ٢٠٢١)

كما تتضمن التطبيقات العملية للذكاء الصناعي في مصرف الراجحي مجالات متعددة مثل الأمن السيبراني، التحليلات المالية، إدارة المخاطر، وتحسين تجربة العميل. من خلال استخدام الأنظمة الذكية، يمكن للمصرف

تقديم توصيات مالية شخصية، وتحليل سلوكيات العملاء لتقديم منتجات مصرفية مصممة خصيصاً تلبي احتياجاتهم بدقة. هذه الخطوة لا تعزز من كفاءة العمليات فحسب، بل تساهم أيضاً في بناء علاقة ثقة أعمق بين العملاء والمصرف، وهو ما يجسد بوضوح القيمة الإضافية التي يمكن أن يقدمها الذكاء الصناعي في تحسين اتخاذ القرارات في القطاع المصرفي. (راضي، ٢٠٢٤)

١,٢ مشكلة البحث:

تتمثل مشكلة البحث في الحاجة الملحة لفهم كيفية استخدام الذكاء الصناعي بشكل فعال في تحسين عملية اتخاذ القرار في المؤسسات. على الرغم من التقدم الكبير في تقنيات الذكاء الصناعي، إلا أن هناك قلقاً متزايداً بشأن مدى دقة وموثوقية التوصيات التي يقدمها هذه التكنولوجيا، خاصة في البيئات المعقدة والمتغيرة بسرعة. يواجه الباحثون تحديات تتعلق بكيفية دمج الذكاء الصناعي مع الخبرة البشرية لضمان تحقيق قرارات استراتيجية فعالة، وتجنب التحيزات الناتجة عن الاعتماد المفرط على الأنظمة الذكية. بالإضافة إلى ذلك، تتطلب هذه العملية توازناً دقيقاً بين التكنولوجيا والمهارات البشرية لضمان تحقيق أفضل النتائج الممكنة.

١,٢,١ الفجوات النظرية:

توجد عدة فجوات نظرية تتعلق بفهم كيفية تأثير الذكاء الصناعي على عملية اتخاذ القرار. أولاً، هناك نقص في الدراسات التي تركز على التفاعل بين الذكاء الصناعي والخبرة البشرية وكيف يمكن أن يكمل كل منهما الآخر. على الرغم من أن بعض الأبحاث تشير إلى الفوائد المحتملة لاستخدام الذكاء الصناعي، إلا أن هناك حاجة لمزيد من الدراسات التي توضح كيفية تحقيق توازن فعال بين التحليل الآلي والبصيرة البشرية.

ثانياً، توجد فجوة في الأبحاث المتعلقة بتقييم دقة وموثوقية التوصيات التي يقدمها الذكاء الصناعي في سياقات مختلفة. يتطلب استخدام الذكاء الصناعي في اتخاذ القرار فهماً عميقاً لكيفية عمل هذه الأنظمة والتحديات التي قد تواجهها في تحليل البيانات وتقديم التوصيات.

ثالثاً، هناك حاجة لدراسات تركز على التأثيرات الأخلاقية والاجتماعية لاستخدام الذكاء الصناعي في اتخاذ القرار، بما في ذلك قضايا الخصوصية والمساءلة.

١,٢,٢ الفجوات العملية:

أما الفجوات العملية فتتعلق بكيفية تطبيق تقنيات الذكاء الصناعي في بيئات العمل الحقيقية. أولاً، هناك تحديات تتعلق بتكامل الأنظمة الذكية مع الأنظمة القائمة داخل المؤسسات. يتطلب هذا التكامل تحديثات تقنية وتنظيمية يمكن أن تكون مكلفة ومعقدة.

ثانياً، توجد فجوة في القدرة على تدريب الموظفين على استخدام الأنظمة الذكية بفعالية. يجب أن يكون هناك برامج تدريبية متطورة تساعد الموظفين على فهم كيفية الاستفادة القصوى من التكنولوجيا دون التخلي عن دورهم الحيوي في عملية اتخاذ القرار.

ثالثاً، هناك تحديات تتعلق بقدرة الأنظمة الذكية على التكيف مع التغيرات السريعة في بيئات العمل. يتطلب ذلك تطوير أنظمة ذكية يمكنها التعلم والتكيف باستمرار مع الظروف المتغيرة، مما يعزز من قدرتها على تقديم توصيات دقيقة وموثوقة.

أخيراً، توجد فجوة في القدرة على قياس وتحليل تأثير استخدام الذكاء الصناعي على الأداء المؤسسي بشكل دقيق، مما يتطلب أدوات وطرق تقييم متقدمة.

سؤال البحث الرئيسي:

تتلخص مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي:

ما أثر استخدام الذكاء الصناعي في تحسين اتخاذ القرار لدى مصرف الراجحي بمدينة الرياض؟

١,٣ أهمية البحث:

تتبع أهمية هذا البحث من القدرة الكبيرة للذكاء الصناعي على تحويل كيفية اتخاذ القرارات في المؤسسات، مما يمكنها من تحقيق تقدم ملحوظ في أدائها وتنافسيتها. من خلال استكشاف كيفية دمج الذكاء الصناعي مع الخبرة البشرية، يسعى هذا البحث إلى تقديم رؤى جديدة وتحسينات جوهرية في جودة القرارات المتخذة. كما يهدف البحث إلى معالجة الفجوات النظرية والعملية الحالية، مما يساهم في تطوير استراتيجيات فعالة لاستخدام الذكاء الصناعي بشكل أكثر كفاءة وفعالية في مجالات متعددة.

١,٣,١ الأهمية النظرية:

من الناحية النظرية، يسهم هذا البحث في توسيع قاعدة المعرفة المتعلقة باستخدام الذكاء الصناعي في تحسين عملية اتخاذ القرار. أولاً، يهدف البحث إلى تقديم تحليل شامل لكيفية تفاعل الذكاء الصناعي مع العوامل البشرية في سياقات مختلفة، مما يساعد في تطوير نماذج نظرية جديدة تشرح هذا التفاعل بشكل أكثر دقة.

ثانياً، يسعى البحث إلى تحديد المتغيرات والعوامل التي تؤثر على فعالية الذكاء الصناعي في تقديم توصيات دقيقة وموثوقة، مما يسهم في تحسين فهمنا لكيفية عمل هذه الأنظمة وتحليلها للبيانات.

ثالثاً، يعالج البحث القضايا الأخلاقية والاجتماعية المرتبطة باستخدام الذكاء الصناعي، مثل قضايا الخصوصية والمساءلة، مما يضيف بعداً نظرياً مهماً للنقاشات الحالية حول تأثير التكنولوجيا على المجتمع.

١,٣,٢ الأهمية العلمية:

من الناحية العلمية، يقدم هذا البحث إسهامات قيمة في تطوير التطبيقات العملية للذكاء الصناعي في عملية اتخاذ القرار. أولاً، يهدف البحث إلى تقديم حلول تقنية متقدمة لتحديات تكامل الأنظمة الذكية مع الأنظمة القائمة داخل المؤسسات، مما يعزز من قدرة هذه المؤسسات على الاستفادة القصوى من التكنولوجيا.

ثانياً، يسعى البحث إلى تطوير برامج تدريبية شاملة للموظفين، تساعد على استخدام الأنظمة الذكية بفعالية وكفاءة، مما يسهم في تحسين الأداء العام للمؤسسات.

ثالثاً، يتناول البحث كيفية تطوير أنظمة ذكية قادرة على التكيف مع التغيرات السريعة في بيئات العمل، مما يعزز من قدرتها على تقديم توصيات دقيقة وموثوقة في ظل الظروف المتغيرة. أخيراً، يهدف البحث إلى تطوير أدوات وطرق تقييم متقدمة لقياس تأثير استخدام الذكاء الصناعي على الأداء المؤسسي بشكل دقيق، مما يسهم في تحسين استراتيجيات الإدارة واتخاذ القرار في المؤسسات.

١,٤ أسئلة البحث:

سؤال البحث الرئيسي:

ما أثر استخدام الذكاء الصناعي في تحسين اتخاذ القرار؟

أسئلة البحث الفرعية:

ما أثر تحليل البيانات الضخمة في تحسين اتخاذ القرار لدى مصرف الراجحي بمدينة الرياض؟

ما أثر التعلم الآلي في تحسين اتخاذ القرار لدى مصرف الراجحي بمدينة الرياض؟

ما أثر التنبؤ والتخطيط في تحسين اتخاذ القرار لدى مصرف الراجحي بمدينة الرياض؟

١,٥ أهداف البحث:

الهدف العام للبحث هو:

التعرف على أثر استخدام الذكاء الصناعي في تحسين اتخاذ القرار.

اهداف البحث الفرعية:

تحديد أثر تحليل البيانات الضخمة في تحسين اتخاذ القرار لدى مصرف الراجحي بمدينة الرياض.

تحديد أثر التعلم الآلي في تحسين اتخاذ القرار لدى مصرف الراجحي بمدينة الرياض.

تحديد أثر التنبؤ والتخطيط في تحسين اتخاذ القرار لدى مصرف الراجحي بمدينة الرياض.

١,٦ فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية H1

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لاستخدام الذكاء الصناعي في تحسين اتخاذ القرار.

الفرضية الفرعية الاولى Ha

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لتحليل البيانات الضخمة في تحسين اتخاذ القرار لدى مصرف الراجحي بمدينة الرياض

الفرضية الفرعية الثانية Hb

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للتعلم الآلي في تحسين اتخاذ القرار لدى مصرف الراجحي بمدينة الرياض.

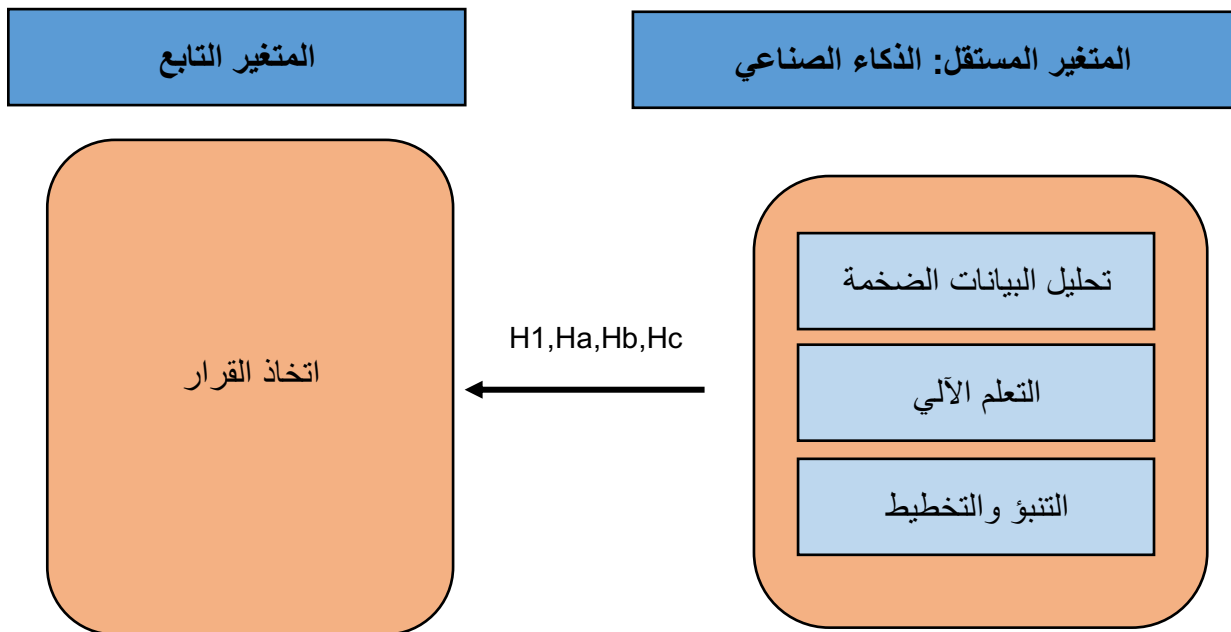
الفرضية الفرعية الثالثة Hc

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للتنبؤ والتخطيط في تحسين اتخاذ القرار لدى مصرف الراجحي بمدينة الرياض.

١,٧ نموذج البحث:

يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات البحث وفرضيات البحث كما يلي:

شكل ١: نموذج البحث



تم التصميم بواسطة: الباحث

١,٨ منهجية البحث:

فلسفة البحث: الوضعية

منهج البحث: استنتاجي

استراتيجية البحث: دراسة الحالة

اختيار البحث: الطريقة الاحادية

الافق الزمني: مستعرضة

تقنيات جمع وتحليل البيانات: الاستبيانات

شكل ٢: بصلة البحث



تم التصميم بواسطة: الباحث (٢٠٢٤)

١,٩ الدراسة الميدانية:

مصرف الراجحي هو واحد من أكبر المصارف الإسلامية في المملكة العربية السعودية والعالم، تأسس في عام ١٩٥٧ ويقع مقره الرئيسي في مدينة الرياض. يتميز المصرف ببنية تحتية مالية قوية وشبكة واسعة من الفروع التي تغطي كافة مناطق المملكة. يمتلك مصرف الراجحي مكانة مرموقة في السوق المالية نتيجة لالتزامه بتقديم خدمات مصرفية مبتكرة ومتوافقة مع الشريعة الإسلامية. ومن خلال تاريخه الطويل، نجح المصرف في بناء سمعة قوية تركز على الثقة والشفافية والخبرة المالية العميقة. (مصرف الراجحي، ٢٠٢٤)

يعمل مصرف الراجحي في قطاع البنوك والخدمات المالية، وهو قطاع حيوي يسهم بشكل كبير في دعم الاقتصاد الوطني من خلال توفير التمويل اللازم للمشاريع الكبيرة والصغيرة، بالإضافة إلى تقديم خدمات مصرفية متكاملة للأفراد والشركات. يعد هذا القطاع من أكثر القطاعات التي تستفيد من التكنولوجيا الحديثة،

بما في ذلك الذكاء الصناعي، لتحسين أداء العمليات المالية وتقديم خدمات أفضل للعملاء. (مصرف الراجحي، ٢٠٢٤)

حيث في هذا البحث، سيتم التركيز على ثلاثة أبعاد رئيسية لاستخدام الذكاء الصناعي في تحسين اتخاذ القرار لدى مصرف الراجحي:

تحليل البيانات الضخمة:

يعتبر تحليل البيانات الضخمة أحد أهم الأبعاد التي يمكن أن تساهم في تحسين اتخاذ القرار في مصرف الراجحي. من خلال استخدام تقنيات الذكاء الصناعي، يمكن للمصرف معالجة وتحليل كميات هائلة من البيانات المالية والمصرفية بسرعة ودقة فائقة. يتيح هذا التحليل العميق لرؤساء الأقسام وقادة الفرق الاطلاع على أنماط السلوك المالي للعملاء، وتحديد الاتجاهات الرئيسية في السوق، مما يساعد في اتخاذ قرارات استراتيجية مستنيرة. (القران، ٢٠٢٠)

التعلم الآلي:

التعلم الآلي هو بعد آخر من أبعاد الذكاء الصناعي الذي يمكن أن يحدث ثورة في كيفية اتخاذ القرارات في المصارف. من خلال استخدام خوارزميات التعلم الآلي، يمكن لمصرف الراجحي تطوير نماذج تتعلم من البيانات التاريخية وتقدم تنبؤات دقيقة حول سلوك العملاء المستقبلي. يمكن لهذه النماذج أن تساعد المصرف في الكشف المبكر عن مخاطر الائتمان، وتحسين إدارة المخاطر، وتخصيص الموارد بشكل أكثر فعالية. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للتعلم الآلي أن يساعد في تحسين تجربة العملاء من خلال تقديم توصيات مخصصة وخدمات موجهة بناءً على تحليل البيانات. (راضي، ٢٠٢٠)

التنبؤ والتخطيط:

التنبؤ والتخطيط هما عنصران أساسيان في عملية اتخاذ القرار في أي مؤسسة مالية. باستخدام الذكاء الصناعي، يمكن لمصرف الراجحي تطوير أنظمة تنبؤية متقدمة تساعد في وضع خطط استراتيجية تعتمد على البيانات. تتيح هذه الأنظمة للمصرف القدرة على التنبؤ بالاتجاهات الاقتصادية المستقبلية، وتحليل تأثيرات السياسات المالية، وتحديد الفرص والتحديات المحتملة في السوق. يمكن لهذه التنبؤات أن تساعد في تحسين التخطيط المالي وإدارة الموارد، مما يعزز من كفاءة العمليات ويزيد من القدرة التنافسية للمصرف.

من خلال تحليل البيانات الضخمة، والتعلم الآلي، والتنبؤ والتخطيط، يمكن لمصرف الراجحي أن يعزز من قدرته على اتخاذ قرارات دقيقة ومستندة إلى البيانات. تساهم هذه التقنيات في تقديم رؤى عميقة وتحليلات متقدمة تساعد في تحسين الأداء المالي وتقديم خدمات أفضل للعملاء. على سبيل المثال، يمكن لتحليل البيانات الضخمة أن يكشف عن أنماط غير مرئية في سلوك العملاء، مما يمكن المصرف من تطوير منتجات مالية مخصصة تلبي احتياجاتهم بشكل أفضل. أما التعلم الآلي، فيساعد في تحسين إدارة المخاطر من خلال تقديم تنبؤات دقيقة حول مخاطر الائتمان وسلوك العملاء المستقبلي.

في الخلاصة، يمكن القول بأن استخدام الذكاء الصناعي في مصرف الراجحي يمثل خطوة هامة نحو تحسين عملية اتخاذ القرار وتعزيز الكفاءة التشغيلية. من خلال معالجة الفجوات البحثية الحالية وتقديم حلول تقنية متقدمة، يمكن للمصرف تحقيق تحسينات جوهرية في جودة القرارات المتخذة، مما يساهم في تعزيز الأداء العام وتحقيق الأهداف الاستراتيجية. (القزاز، ٢٠٢٠)

١,١٠ هيكل المشروع:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: المناقشة والخاتمة

٢ المراجع

- (١) أبو زيد، أحمد الشورى. (٢٠٢٢). الذكاء الاصطناعي وجودة الحكم. مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، ٢٣(٤)، ١٤٥-١٧٦.
- (٢) أحمد، أحمد ماهر محمد الكبير. (٢٠٢٣). استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي في البحث العلمي: دراسة تحليلية. المجلة العربية الدولية لتكنولوجيا المعلومات والبيانات، ٣(٤)، ٩٦-٩٩.
- (٣) أحمد، هندي عبدالله هندي. (٢٠٢٢). استخدام الذكاء الاصطناعي في مجال المكتبات والمعلومات: دراسة بليومترية. المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات، ٤(١١)، ١٢١-١٥٨.
- (٤) بوقطف، فوزية. (٢٠١٧). مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات. حليات جامعة قالمة للعلوم الاجتماعية والإنسانية، ٢٠(٢)، ٥٧٩-٦٠٢.
- (٥) جبار، عبد الجبار. (٢٠٢٠). تحديات تطبيق الرشد الاقتصادي في اتخاذ القرار: دراسة في قرار خصخصة الجامعات في الجزائر. مجلة معهد العلوم الاقتصادية، ٢٣(٢)، ٤٧٥-٤٩٥.
- (٦) جباري، لطيفة. (٢٠١٧). دور نماذج الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار. مجلة العلوم الإنسانية، ١(١)، ١٢١-١٣٥.
- (٧) جرو، حميدة. (٢٠١٧). العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار المهني: دراسة مقارنة لبعض الكليات ومعهد الرياضة بجامعة بسكرة. مجلة علوم التربية الرياضية، ١٠(٧)، ١٠١-١٢٤.
- (٨) الجلاّد، حماد خضر حماد. (٢٠٢١). الكفاءة الذاتية والمثابرة والقدرة على اتخاذ القرار: دراسة مقارنة بين طلبة التعليم المهني والطلبة الأكاديميين. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية (غزة).
- (٩) خطاب، أمل محمد. (٢٠٢١). استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في غرف الأخبار: دراسة لاتجاهات التطوير وإشكاليات التحول في إطار التغيرات التكنولوجية. المجلة العلمية لبحوث الصحافة، ٢٢(٢)، ٩٣-١٥٤.
- (١٠) الدارودي، نهى بنت عوض بن سعيد أوسنجلي. (٢٠٢٣). البيانات الضخمة ودورها في اتخاذ القرار. كتاب أعمال المؤتمر والمعرض السنوي السادس والعشرين: التقنيات الناشئة وتطبيقاتها في المكتبات ومؤسسات المعلومات، ٣٢٧-٣٧٤.

- ١١) درناني، إيمان. (٢٠٢٣). دور الإعلان الابتكاري في اتخاذ القرار الشرائي: دراسة عينة من مستخدمي شبكة موبيليس بعنابة. مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، ٦(١)، ٣١٥-٣٣٣.
- ١٢) الدهشان، جمال علي خليل. (٢٠٢٠). اللغة العربية والذكاء الاصطناعي: كيف يمكن الاستفادة من تقنيات الذكاء الاصطناعي في تعزيز اللغة العربية؟ المجلة التربوية، ٧٣(١)، ٩-١.
- ١٣) راضي، فاطمة خالد. (٢٠٢٤). استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التسويق الإلكتروني: قراءة نظرية. مجلة الآداب والعلوم الإنسانية، ٩٨(٢)، ٢٦٧-٣٠٦.
- ١٤) رغوي، كوثر. (٢٠٢٣). استخدام الذكاء الاصطناعي في قطاعي التعليم والصحة. مجلة قانونك، ١٧(١)، ٤٧-٥٩.
- ١٥) سوايغ، دارين. (٢٠١٧). تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على اتخاذ القرار: دراسة ميدانية بجامعة منتوري - قسنطينة ١. مجلة الباحث الاجتماعي، ١٣(١)، ٤٢٩-٤٣٦.
- ١٦) شرويد، منال محمد عبدالعزيز. (٢٠٢٣). تحديات استخدام الذكاء الاصطناعي في الأرشفات. أعمال المؤتمر العلمي الرابع: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والذكاء الاصطناعي في مؤسسات المعلومات، ٥١٣-٥٢٨.
- ١٧) عادل، بركان. (٢٠٢٣). فعالية اتخاذ القرار بمديريات الشباب والرياضة: دراسة ميدانية بولاية خنشلة. مجلة التحدي، ١٥(١)، ٣٤٠-٣٥٠.
- ١٨) عبدالحكيم، شاهد. (٢٠٢٢). أثر تمكين العاملين على فعالية اتخاذ القرار: دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للأشغال الكهربائية (كهريف) وحدة تقرت. مجلة العلوم الإدارية والمالية، ٦(٢)، ٤٩-٧٠.
- ١٩) عبدالقادر، عبدالرازق مختار محمود. (٢٠٢٠). تطبيقات الذكاء الاصطناعي: مدخل لتطوير التعليم في ظل تحديات جائحة فيروس كورونا (COVID-19). المجلة الدولية للبحوث في العلوم التربوية، ٣(٤)، ١٧١-٢٢٤.
- ٢٠) القزاز، ضرار. (٢٠٢٠). استراتيجية اتخاذ القرار في الأزمات. مجلة جامعة البعث سلسلة العلوم القانونية، ٤٢(٢٠)، ١١٥-١٥٣.

- ٢١) ليتيم، نادية. (٢٠٢٣). مجلس أوروبا والذكاء الاصطناعي: أية ضوابط لحماية لحقوق الإنسان؟ مجلة التراث، ١٣(٤)، ١-١٩.
- ٢٢) مخلخل، زوينة. (٢٠١٨). مساهمة المعلومة المحاسبية في اتخاذ القرار التمويلي. مجلة اقتصاد المال والأعمال، ٣(٢)، ٢٠١-٢١٢.
- ٢٣) مصرف الراجحي. (٢٠٢٤). متاح في ([://www.alrajhibank.com.sa](http://www.alrajhibank.com.sa)). تاريخ الاتاحة (٢٠٢٤/٨/١م)
- ٢٤) معيوف، هدى. (٢٠٢٢). دور بحوث التسويق في اتخاذ القرار. مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، ١١(١)، ٧٥٤-٧٧٦.
- ٢٥) الملا، إبراهيم حسن عبدالرحيم. (٢٠١٨). الذكاء الاصطناعي والجريمة الإلكترونية. مجلة الأمن والقانون، ٢٦(١)، ١١٤-١٧٧.

٣ الملاحق

٣,١ الاستبيان:

عزيزي المشارك/عزيزتي المشاركة،

نشكر لك تخصيص وقتك للمشاركة في هذا الاستبيان الذي يهدف إلى دراسة أثر استخدام الذكاء الصناعي في تحسين عملية اتخاذ القرار لدى مصرف الراجحي في مدينة الرياض. يعد مصرف الراجحي واحداً من أكبر وأهم المصارف في المملكة العربية السعودية، ونحن نسعى من خلال هذه الدراسة إلى فهم كيفية تطبيق تقنيات الذكاء الصناعي في تعزيز كفاءة وفعالية القرارات المصرفية.

يهدف هذا الاستبيان إلى جمع آراء وتجارب الموظفين والعملاء حول كيفية تأثير الذكاء الصناعي في مجالات مختلفة مثل تحليل البيانات الضخمة، والتعلم الآلي، والتنبؤ والتخطيط. ستساهم إجاباتك في تقديم رؤى قيمة تساعد في تحسين وتطوير استراتيجيات المصرف، بما يعزز من جودة الخدمات المقدمة ويزيد من رضا العملاء.

يرجى العلم بأن جميع المعلومات التي ستقدمها ستظل سرية تماماً، وستستخدم فقط لأغراض البحث العلمي. لن يتم مشاركة بياناتك الشخصية مع أي طرف ثالث، وسيتم تحليل النتائج بشكل مجمع لضمان عدم الكشف عن هوية المشاركين.

نقدر مشاركتك القيمة ونشكرك مسبقاً على تعاونك في هذه الدراسة الهامة.

مع أطيب التحيات،

الباحث

المعلومات الأساسية

أ) المعلومات الديمغرافية:

1) الجنس؟

- أنثى () - ذكر ()

2) إلى أي من الفئات العمرية التالية (السنوات) تنتمي؟

أقل من 30 سنة ()

31-45 سنة ()

فوق 45 سنة ()

3) المستوى التعليمي؟

- مستوى ثانوي ()

- مستوى البكالوريا ()

- مستوى جامعي ()

- دراسات عليا ()

4) منذ متى وأنت تعمل في المنظمة؟

- أقل من 5 سنوات ()

- 5-10 سنوات ()

- أكثر من 10 سنوات ()

ب) الكفاءة المهنية:

5) إلى أي مدى تؤثر الكفاءة المهنية للمدقق الداخلي على الأداء المالي للشركة؟

- كبير ()

- متوسط ()

- لا تأثير ()

أولاً: الذكاء الاصطناعي

رقم السؤال	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1. تحليل البيانات الضخمة	يساهم تحليل البيانات الضخمة في مصرف الراجحي في الكشف عن احتياجات العملاء بشكل أعمق.					
2. تحليل البيانات الضخمة	تُستخدم تقنيات تحليل البيانات الضخمة في مصرف الراجحي لتحسين فاعلية الحملات التسويقية.					
3. تحليل البيانات الضخمة	تُساعد تقنيات تحليل البيانات الضخمة في مصرف الراجحي على تحديد المخاطر المحتملة بشكل استباقي.					
4. تحليل البيانات الضخمة	يساهم تحليل البيانات الضخمة في مصرف الراجحي في تحسين تجربة العميل من خلال توفير خدمات مخصصة.					
5. تحليل البيانات الضخمة	تُستخدم تقنيات تحليل البيانات الضخمة في مصرف الراجحي لفهم اتجاهات السوق والتغيرات في سلوك العملاء.					
6. التعلم الآلي	يساهم التعلم الآلي في مصرف الراجحي في أتمتة المهام المتكررة، مما يتيح للموظفين التركيز على المهام الأكثر أهمية.					

					7.التعلم الآلي تُستخدم تقنيات التعلم الآلي في مصرف الراجحي لتحسين دقة تقييم مخاطر الائتمان.
					8.التعلم الآلي يساهم التعلم الآلي في مصرف الراجحي في الكشف عن ومنع عمليات الاحتيال بشكل أكثر فاعلية.
					9.التعلم الآلي تُستخدم تقنيات التعلم الآلي في مصرف الراجحي لتحسين كفاءة إدارة الموارد البشرية.
					10.التعلم الآلي يساهم التعلم الآلي في مصرف الراجحي في تحسين سرعة ودقة معالجة المعاملات المصرفية.
					11.التنبؤ والتخطيط تُستخدم تقنيات التنبؤ والتخطيط في مصرف الراجحي لتوقع الطلب على المنتجات والخدمات المصرفية.
					12.التنبؤ والتخطيط تساعد تقنيات التنبؤ والتخطيط في مصرف الراجحي على تحسين إدارة السيولة والتدفقات النقدية.
					13.التنبؤ والتخطيط تساهم تقنيات التنبؤ والتخطيط في مصرف الراجحي في اتخاذ قرارات استثمارية أكثر استنارة.
					14.التنبؤ والتخطيط تُستخدم تقنيات التنبؤ والتخطيط في مصرف الراجحي لتحسين تخطيط وتوزيع فروع البنك.

					15.التنبؤ والتخطيط تساعد تقنيات التنبؤ والتخطيط في مصرف الراجحي على توقع التغيرات في اللوائح والقوانين وتأثيرها على البنك.
--	--	--	--	--	---

ثانيا: اتخاذ القرار

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	أعتقد أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في مصرف الراجحي يساهم في تسريع عملية اتخاذ القرارات.					
2	أعتقد أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في مصرف الراجحي يساهم في تحسين دقة القرارات المُتخذة.					
3	أعتقد أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في مصرف الراجحي يساهم في جعل القرارات أكثر موضوعية واعتمادًا على البيانات.					
4	أعتقد أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في مصرف الراجحي يساهم في تحسين إدارة المخاطر المرتبطة باتخاذ القرارات.					
5	بشكل عام، أعتقد أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في مصرف الراجحي يساهم في رفع كفاءة وفعالية عملية اتخاذ القرارات.					