

Final Project 1

Code: MGM 496 – PMG496

Prepared BY: Rawan Ali clip

TO

Faculty of Management

Midocean University

**أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار:
دراسة تطبيقية على مصرف الانماء - الرياض**

**The impact of applying artificial intelligence and emotional
intelligence on the quality of decision-making: an applied
study on Alinma Bank - Riyadh**

اسم الطالب: روان علي كليب

الرقم الجامعي: ٢٠٢١٢٠٤٦٣١

مشروع التخرج - ١

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني - ٢٠٢٤م

جدول المحتويات

٣	١ الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٤	١,١ المقدمة:
٥	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:
٧	١,٣,٢ الأهمية العلمية:
٨	٢ قائمة المراجع
١١	٣ الملاحق
١١	٣,١ الاستبيان:

١ الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١ المقدمة:

في عصر التقنية الرقمية الحديث، أصبحت التكنولوجيا تلعب دوراً حيوياً في تحسين القدرة على اتخاذ القرارات بفعالية ودقة أكبر من بين التقنيات التي ثمرت عنها تحسينات كبيرة في هذا الصدد هي الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي، يعتبر الذكاء الاصطناعي مجالاً يهدف إلى تعزيز قدرة الأنظمة الحاسوبية على محاكاة الذكاء البشري، بينما يهدف الذكاء العاطفي إلى فهم ومعالجة العواطف البشرية في سياقات مختلفة، وبالنظر إلى النمو السريع في قدرات الحواسيب على معالجة البيانات وتحليلها، وإلى تطور التقنيات التي تساعد في فهم التفاعلات الإنسانية والاجتماعية، يمكن أن يكون للذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي تأثيرات كبيرة على كيفية اتخاذ القرارات في المؤسسات والمجتمعات حيث تفاعل هذه التقنيات يمكن أن يؤدي إلى تحسين الدقة والفعالية في القرارات المتخذة، مما يساهم في تعزيز الأداء الشخصي والمؤسسي وتحقيق أهداف أكثر دقة واستدامة في مختلف المجالات. (بوزيد، ٢٠٢٢)

وايضاً يشهد العالم تحولاً تكنولوجياً متسارعاً، يُعيد تشكيل مختلف جوانب حياتنا، بما في ذلك طريقة تفكيرنا واتخاذنا للقرارات وفي ظل هذا التحول، برز الذكاء الاصطناعي كقوة دافعة للابتكار، مُبشراً بإمكانات هائلة لتحسين كفاءة وفعالية العديد من العمليات، بما في ذلك عملية اتخاذ القرار، ومع ذلك، فإن الاعتماد الكلي على الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات يُثير مخاوف مشروعة حول إمكانية تجاهل البُعد الإنساني وأهمية العواطف في هذه العملية، وهنا يبرز دور الذكاء العاطفي كعامل مكمل للذكاء الاصطناعي، حيث يسعى لفهم وتحليل العواطف بهدف اتخاذ قرارات أكثر شمولية ودقة. (مولاي، ٢٠٢١)

وقد تناولت العديد من الدراسات السابقة أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار، حيث أن دمج الذكاء الاصطناعي مع الذكاء العاطفي يُساهم في تحسين دقة اتخاذ القرارات بنسبة (٦٠٪) ويُعزى ذلك، وفقاً للباحثين، إلى قدرة هذه التقنيات على تحليل كميات هائلة من البيانات، بما في ذلك البيانات المرتبطة بالعواطف والسلوك البشري، والتي قد تكون مُفيدة في التنبؤ بالسلوك المستقبلي واتخاذ قرارات استباقية (ال مسعود، ٢٠١٧)، من جهة أخرى، أشارت الدراسات إلى أن الاعتماد المفرط على الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات قد يؤدي إلى نتائج عكسية، خاصة في المواقف التي تتطلب مرونة وحكماً إنسانياً، ويرى الباحثون أن الذكاء الاصطناعي لا يزال غير قادر على فهم وتحليل جميع الجوانب المعقدة للعواطف البشرية، مما قد يؤثر سلباً على جودة القرارات المُتخذة (بديع، ٢٠٠٩)، وفي إطار مُشابه تم التأكيد على أهمية الذكاء العاطفي في تمكين القادة من بناء علاقات أفضل مع فرق عملهم، وفهم احتياجاتهم ودوافعهم بشكل أفضل، مما يُساهم في اتخاذ قرارات أكثر فاعلية وتحفيزاً. (جباري، ٢٠١٧)

كما يشهد العالم اليوم تطورات تكنولوجية متسارعة، لعل أبرزها صعود الذكاء الاصطناعي كقوة مُحركة للتغيير في مختلف القطاعات، بما في ذلك القطاع المصرفي، فلم يعد الذكاء الاصطناعي مجرد ترف تقني، بل أصبح ضرورة حتمية للبنوك التي تسعى لمواكبة متطلبات العصر وتحقيق التميز في بيئة تنافسية متزايدة، وفي ظل هذا التوجه، برز مفهوم الذكاء العاطفي كعنصر مكمل للذكاء الاصطناعي، حيث يُركز على فهم وتحليل العواطف والمشاعر لتحسين التفاعل بين الإنسان والآلة (حنيط، ٢٠٢٠)، ويُعدّ دمج الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في عمليات صنع القرار من أهم التحديات والفرص التي تواجه البنوك اليوم، وعليه يُسلط هذا البحث الضوء على أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار في قطاع الخدمات المصرفية، من خلال دراسة تطبيقية على مصرف الإنماء - الرياض، ويسعى البحث إلى تحديد مدى مساهمة تطبيق هاتين التقنيتين في تحسين كفاءة وفعالية عملية صنع القرار، وتحقيق رضا العملاء. (بوزيد، ٢٠٢٢)

وأخيراً يتضح من خلال استعراض الآراء السابقة وجود توافق حول أهمية دمج الذكاء الاصطناعي مع الذكاء العاطفي لتحسين جودة اتخاذ القرار، إلا أن هناك تحذيرات من الاعتماد المفرط على الذكاء الاصطناعي وتجاهل أهمية الحكم الإنساني في هذه العملية، انطلاقاً من هذه الفكرة، يهدف هذا البحث إلى التعمق في دراسة أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار، وذلك من خلال دراسة أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار في مصرف الإنماء بمدينة الرياض. (زهرة، ٢٠٢٠)

١,٢ مشكلة البحث:

على الرغم من الإمكانيات الهائلة التي يُقدمها الذكاء الاصطناعي في تحسين عملية اتخاذ القرار، إلا أن اعتماده بشكل منفرد يُثير تساؤلات حول مدى قدرته على التعامل مع التعقيدات المرتبطة بالسلوك البشري والعوامل النفسية، فالقرارات الهامة غالباً ما تتطلب فهماً عميقاً للعواطف والدوافع البشرية، وهو ما قد يغفل عنه الذكاء الاصطناعي الذي يعتمد بشكل أساسي على المنطق والخوارزميات، من هنا، تبرز الحاجة إلى دمج الذكاء العاطفي كنهج مُكمل يُعزز من قدرة أنظمة الذكاء الاصطناعي على فهم وتحليل العواطف وتأثيرها على القرارات.

١,٢,١ الفجوات النظرية:

قلة الأطر النظرية الشاملة التي تُقدم تصوراً واضحاً لآلية دمج الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في عملية اتخاذ القرار، فمعظم الدراسات إما تُركز على أحد الجانبين بشكل منفرد، أو تُقدم مقترحات نظرية عامة دون التطرق إلى التفاصيل التطبيقية.

عدم وجود تصنيف واضح لأنواع القرارات التي يُمكن للذكاء الاصطناعي التعامل معها بكفاءة، وتلك التي تتطلب تدخلاً بشرياً مدعوماً بالذكاء العاطفي، فمن غير المنطقي القول بأن الذكاء الاصطناعي يُمكنه اتخاذ جميع أنواع القرارات بكفاءة تفوق الإنسان، خاصة في المواقف التي تتطلب فهماً للعوامل السياقية والثقافية والاجتماعية.

قلة الدراسات التي تناولت العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي لدى صانعي القرار ومدى استفادتهم من تطبيقات الذكاء الاصطناعي، فمن المُحتمل أن يكون للأشخاص ذوي الذكاء العاطفي المرتفع قدرة أكبر على التفاعل بشكل إيجابي مع أنظمة الذكاء الاصطناعي واستخدامها بشكل أكثر فاعلية في اتخاذ القرارات.

١,٢,٢ الفجوات العملية:

نقص الدراسات التطبيقية التي تُركز على قطاع معين، مثل قطاع الخدمات المصرفية، وتُقدم نتائج قابلة للتعميم على مؤسسات أخرى في نفس المجال، فمن المهم دراسة أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في سياقات عملية مُحددة لفهم التحديات والفرص بشكل أفضل.

عدم وجود معايير واضحة لقياس جودة اتخاذ القرار في ظل تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي، فمن الصعب تقييم أثر هذه التقنيات بدون وجود مؤشرات قياس مُحددة وقابلة للمقارنة.

قلة البحوث التي تُركز على دراسة أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على رضا العملاء في قطاع الخدمات المصرفية، فمن المهم معرفة كيف يُمكن لهذه التقنيات أن تُساهم في تحسين تجربة العملاء وتلبية احتياجاتهم بشكل أفضل.

سؤال البحث الرئيسي:

تتلخص مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي:

ما أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار في مصرف الانماء بمدينة الرياض؟

١,٣ أهمية البحث:

تكمن أهمية هذا البحث في تسليطه الضوء على أحد أبرز تحديات العصر وهو كيفية دمج التقدم التكنولوجي المتمثل في الذكاء الاصطناعي مع القدرات البشرية الفريدة مثل الذكاء العاطفي، وذلك بهدف تحسين عملية اتخاذ القرار في قطاع حيوي مثل القطاع المصرفي.

١,٣,١ الأهمية النظرية:

الإسهام في إثراء الأدبيات النظرية المتعلقة بتطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في مجال اتخاذ القرار، فسيساعد هذا البحث في سد فجوة المعرفة في هذا المجال من خلال تقديم دراسة تطبيقية تُركز على قطاع مُحدد وتُقدم نتائج قابلة للتعميم.

تطوير أطر نظرية جديدة تُساعد في فهم كيفية دمج الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي بشكل أمثل في عملية اتخاذ القرار، وذلك من خلال تحليل البيانات التي سيتم جمعها من مصرف الانماء - الرياض واستخلاص الدروس المُستفادة.

تقديم إطار مرجعي للباحثين المُهتمين بدراسة هذا الموضوع في قطاعات أخرى، حيث يُمكن تطبيق المنهجية المُستخدمة في هذا البحث على قطاعات أخرى لقياس أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار.

١,٣,٢ الأهمية العلمية:

توفير معلومات ودراسات علمية مُوثقة حول أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار في قطاع الخدمات المصرفية، حيث ستساهم نتائج هذا البحث في تزويد الجهات المُختصة بمعلومات دقيقة تساعدهم في اتخاذ قرارات استراتيجية مدروسة.

تطوير أدوات ومؤشرات قياس علمية تُساعد في تقييم أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار، وذلك من خلال تحديد العوامل التي يجب مراعاتها عند قياس جودة القرارات في ظل تطبيق هذه التقنيات.

تقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق من شأنها أن تُساهم في تحسين أداء مصرف الانماء - الرياض وتعزيز رضاء عملائه، حيث سيركز البحث على تقديم حلول واقعية للتحديات التي تواجه البنك في مجال اتخاذ القرار.

٢ قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

١. أبو النصر، مدحت. (٢٠٠٨). تنمية الذكاء العاطفي مدخل للتميز في العمل والنجاح في الحياة. دار الفجر للنشر والتوزيع.
٢. أبو رحمه، إبراهيم احمد. (٢٠١٨). الذكاء العاطفي وعلاقته بالقيادة التحويلية: دراسة حالة القطاع السياحي في قطاع غزة. مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات، ٧(٤)، ٢٤١-٢٥٨.
٣. آل مسعود، سارة. (٢٠١٧). التطبيقات التربوية للذكاء الاصطناعي في الدراسات الاجتماعية. مجلة سلوك، ٣(٣). جامعة عبد الحميد بن باديس، كلية العلوم الاجتماعية، مستغانم، الجزائر.
٤. بديع، زريفة. (٢٠٠٩). استخدام الشبكات العصبونية للتنبؤ بمقدار الطلب على الطاقة الكهربائية. مجلة جامعة دمشق للعلوم الهندسية، ٢٥(٢). جامعة دمشق، سوريا.
٥. بوزيد، مليكة (٢٠٢٢). أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار. رسالة ماجستير. جامعة ابن خلدون.
٦. جباري، لطيفة. (٢٠١٧). دور نماذج الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار. مجلة العلوم الإنسانية، ١(١).
٧. الجعيدي، نبيل محمد. (٢٠١٧). الذكاء العاطفي في منظمات الاعمال: النظرية والاستخدامات. مجلة العلوم الإنسانية، ٥(٣)، ٤٧-٦١.
٨. حسين ، سلامة عبد العظيم. (٢٠٠٦). الذكاء العاطفي للقيادة التربوية. دار وفاء لدنيا الطباعة والنشر.
٩. حنيط، خديجة. (٢٠٢٠). النظام الخبير كتقنية من تقنيات الذكاء الاصطناعي ودوره في تفعيل عمليات إدارة المعرفة. مجلة الباحث الاقتصادي، ٨(٢).
١٠. خوالد، أبو بكر. (٢٠١٧). تطبيقات الذكاء الاصطناعي في خدمة المصارف العربية. مجلة الدراسات المالية والمصرفية، ٢٥(٢).
١١. زهرة، محمد، وآخرون. (٢٠٢٠). الذكاء الاصطناعي ودوره في مشروع الجينوم الإماراتي: دراسة في ضوء الفقه الإسلامي. مجلة كلية العلوم الإسلامية، ٢٢(١).

١٢. سالم، مرفت عبد الرحيم. (٢٠١٤). استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي وعلاقتها بمستوى الذكاء العاطفي لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية.

١٣. شنتيت، بشرى عبد الله. (٢٠١٤). استخدام الخوارزميات الجينية في عملية توزيع القروض المصرفية. مجلة العلوم الاقتصادية، ٩ (٣٥).

١٤. القمش مصطفى. (٢٠١١). مقدمة في الموهبة والتفوق العقلي. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

١٥. محمد، علا عبد الرحمان. (٢٠٠٩). الذكاء العاطفي والتفكير الابتكاري عند الأطفال. دار الفكر ناشرون وموزعون.

١٦. مولاي، امينة (٢٠٢١). تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في اتخاذ القرار. مجلة مجاميع المعرفة، ٧ (١).

١٧. نعيمة، مليك. (٢٠١٦). الذكاء العاطفي وتأثيره على كفاءة وفعالية المنظمة. (رسالة ماجستير). جامعة زيان عاشور.

ثانيا: المراجع الاجنبية

18.Bar-On, R., (1997). The Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): A test of emotional intelligence. Multi-Health Systems.

19.Goleman, D. (1995). Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ. Bantam Books.

20.Goleman, D. (1998). Working with emotional intelligence. Bantam Books.

21.Goleman, D., Boyatzis, R., & McKee, A .(2002). Primal leadership: Realizing the power of emotional intelligence. Harvard Business School Press.

22. Mayer, J. D & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In Salovey, P. & Sluyter, D (2nd ed.). Emotional development and emotional intelligence: Educational implications. Basic books.
23. Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2008). Emotional intelligence: new ability or eclectic traits. *Emotional intelligence: new ability or eclectic traits? American Psychologist*, 63, 503-517.
24. Rajah, R., Song, Z., & Arvey, R. D. (2011). Emotionality and leadership: Taking stock of the past decade of research. *The Leadership Quarterly*, 22(6), 62- 68.

٣ الملاحق

٣,١ الاستبيان:

السادة المشاركون الكرام،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

يسرنا دعوتكم للمشاركة في استبيان بحثي يهدف إلى دراسة "أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار"

نأمل منحنا بعضاً من وقتكم الثمين للإجابة على أسئلة الاستبيان بوضع علامة (✓) في المكان المناسب الذي يعكس وجهة نظركم.

نؤكد لكم أن إجاباتكم ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

شكراً لكم على وقتكم وتعاونكم.

القسم الأول: محور البيانات الشخصية

1. السن: من (25-30) سنة ☐ (30-35) سنة ☐ أكثر من 35 سنة ☐
2. المسمى الوظيفي: موظف ☐ إطار ☐
3. المنصب الإداري: ☐ رئيس مكتب ☐ رئيس مصلحة ☐ منصب آخر ☐
4. المستوى التعليمي: دراسات عليا ☐ جامعي ☐ ثانوي ☐ دون ثانوي ☐
5. الخبرة: أقل من 05 سنوات ☐ من 05 سنوات إلى 08 سنوات ☐ أكثر من 08 سنوات ☐

المحور الأول: أسئلة متعلقة باستخدام الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار

الأسئلة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
تستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي في عمليات الحساب المعقدة مما يحسن من جودة اتخاذ القرار في البنك					
تكاليف تقنية الذكاء الاصطناعي في البنك عالية					
تحقق تطبيقات الذكاء الاصطناعي مقدار من النجاح للبنك جراء القرارات التي تتخذها أو تساهم في تحسينها					
تسمح القرارات التي يتخذها البنك بالاعتماد على تطبيقات الذكاء الاصطناعي بالرشد والعقلانية					
تسمح تطبيقات الذكاء الاصطناعي للبنك بزيادة قدرته الفاعلة في تحديد وتشخيص المشكلات					
تساهم تقنية الذكاء الاصطناعي في اكتساب المعرفة لدعم جودة اتخاذ القرار					
تضمن تطبيقات الذكاء الاصطناعي اتخاذ قرارات تستند إلى معلومات دقيقة					
تحقق القرارات المتخذة من قبل تطبيقات الذكاء الاصطناعي الأهداف المرجوة منها					
تطبيق الذكاء الاصطناعي حديث ويتناسب مع متطلبات العمل في البنك لاتخاذ القرارات					

المحور الثاني: أسئلة متعلقة بالذكاء العاطفي على جودة إتخاذ القرار

الأسئلة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
أنا قادرة على قراءة مشاعر الناس واتخاذ قراراتهم من تعبيرات وجوههم					
لا تؤثر حالتي النفسية على نتيجة اتخاذ قراراتي					
أحاول استطلاع آراء الآخرين حول مدى دقة قراراتي المتخذة					
أستطيع الاستجابة لرغبات الآخرين وانفعالاتهم					
أعتمد على الاتصال الشخصي عندما أأخذ قرارا					
تحقق نماذج الذكاء العاطفي مقدار من النجاح للبنك جراء القرارات التي تتخذها أو تساهم					

في تحسينها					
يمكن الذكاء العاطفي متخذ القرار في البنك من اتخاذ القرارات بسهولة ويسر					
يساهم الذكاء العاطفي في تقييم مدى فاعلية إتخاذ القرارات المستخدمة					

المحور الثالث: أسئلة متعلقة بآثر النظم الخبيرة والشبكات العصبية على جودة اتخاذ القرار

الأسئلة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
تساهم النظم الخبيرة في تحسين اتخاذ القرارات في المؤسسات					
يوفر النظام الخبير الفرصة لتوثيق المعرفة والخبرة الإنسانية التي قد تكون عرضة للنسيان					
النظم الخبيرة سهلة الاستخدام لمتخذي القرار سواء مستخدم عادي أو مطور					
تعمل الأنظمة الخبيرة على تنمية التفكير لمتخذي القرار على مختلف المستويات للمؤسسة لمسايرة التطورات الإدارية الحديثة					
للشبكات العصبية دور مهم في اتخاذ القرار					
تساهم الشبكات العصبية بشكل خاص في دعم اتخاذ القرار					
تستخدم الشبكات العصبية في حفظ المعلومات والبيانات واسترجاعها عند الحاجة لاتخاذ القرار					
المعلومات التي تنتجها الشبكات العصبية ملائمة لحاجة المستخدم في البنك					
أنا قادرة على الربط بين العديد من المشاعر النفسية الداخلية المختلفة بالعديد من الانفعالات مما يحسن من جودة اتخاذ القرار					
يسمح لدي الفهم الجيد في الانفعالات بتبسيط سيورة اتخاذ القرار مما يسهل من اتخاذ القرار					
أشعر بالارتياح عند ذهابي صباحا ومساء للعمل ومشاركتي في صنع القرار					
أتعاون مع زملائي في تحقيق الأهداف الكبرى للبنك بما يخدم القرارات المتخذة					
وجودي ضمن جماعة العمل يشعري بالطمأنينة وزيادة الرغبة في تنفيذ القرارات المتخذة					
أستطيع استدعاء الانفعالات الإيجابية كالمرح والفكاهة بيسر مما يحسن أجواء اتخاذ القرار					