

عنوان المشروع  
أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرارات

أسم الطالب  
عطاالله محمد السبيعي

الرقم الجامعي  
2021204583

مشروع تخرج- 1  
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف  
د. منى مصطفى العشري  
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

## فهرس المحتويات

### الصفحة

|    |                                          |
|----|------------------------------------------|
| 3  | الفصل الأول: الإطار العام للدراسة .....  |
| 4  | المقدمة .....                            |
| 6  | مشكلة الدراسة .....                      |
| 6  | أسئلة الدراسة .....                      |
| 6  | فجوات على المستوى النظري والتطبيقي ..... |
| 7  | أهمية الدراسة .....                      |
| 8  | أهداف الدراسة .....                      |
| 9  | فرضيات الدراسة .....                     |
| 9  | نموذج الدراسة .....                      |
| 10 | شكل (1) نموذج الدراسة .....              |
| 11 | منهجية الدراسة .....                     |
| 11 | الدراسة الميدانية .....                  |

## الفصل الأول الإطار العام

## المقدمة

تعد المعلومات التي تعتمد على الأساليب الإدارية الحديثة العصب المحرك لكافة أنواع القرارات المتخذة في أية منظمه سواء أكانت هذه المنظمة حكومية، أم خاصة تهدف إلى الربح و تقديم الخدمات. و قد ساهم التطور الهائل في تكنولوجيا الحاسوب في تطوير طرق توفير هذه المعلومات بمواصفات معينة تخدم احتياجات الإدارة العليا في عمليات التخطيط الاستراتيجي و اتخاذ القرارات وخاصة في ظل التنافس الشديد بين منظمات الأعمال. وبما أن المعلومات هي المعرفة التي تنتج من معالجة البيانات وهي الناتج المنطقي لنظام المعلومات، فإنها تكتسب أهمية ضرورية للإدارة في تحقيق أهدافها بكافة مستوياتها الإدارية وبخاصة على المستوى الإداري الاستراتيجي، وذلك عن طريق توفير المعلومات المناسبة عن نشاطات المنظمة و عن المؤثرات البيئية التي تتعرض لها، التي تمكن الإدارة العليا من الاعتماد عليها من خلال الطرق التحليلية و الاستنتاجية، بشكل أكبر من الاعتماد على التخمين التي تضطر الإدارة العليا إلى اللجوء إليها عند غياب المعلومات عنها. ( حسن، علي، والساعد رشاد - 2001 )

أما القدرة على الربط بين هذه المعلومات وأساليب استخدام الذكاء الاصطناعي والذكاء إن هناك إدراكاً ركيزة أساسية في تطور الأنظمة الإدارية في المنشآت، حيث العاطفي يعد متامياً بأهمية وجود نظام معلومات فعال لتوفير المعلومات الدقيقة والمناسبة زمنياً لخدمة الرئيسية التي تواجه الإدارة العليا اليوم احتياجات الإدارة العليا من المعلومات، ومن المشاكل هو مشكلة حجم المعلومات الهائل الذي يمرر إليها.

وهنا تصبح عملية اختيار المعلومات المطلوبة عملية غير سهلة، مما يستدعي حل هذه المشكلة عن طريق التخطيط و الرقابة الجيدة على العمليات، من خلال اتخاذ قرارات فعالة مبنية على تدفق مستمر من المعلومات ذات النوعية الجيدة و المحدثة باستمرار، و في هذه الدراسة سيتم التركيز على أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرارات الادارية في القطاع المصرفي في الأردن، و الذي ستمثله عينة من متخذي القرار في البنوك التجارية الأردنية . ( ياغي، . 2003 )

فمنذ أن شهدت العقود الأخيرة ثورة هائلة في التقدم العلمي التكنولوجي و خصوصاً في مجالات الاتصالات وتوجيه الصواريخ و قيادة الطائرات و استخدام النماذج المحوسبة لدراسة سلوكيات الانسان أو الحيوان أو الأحياء عموماً , ازداد ظهور مصطلح العولمة الذي أتاح و مكن من الوصول إلى أي مكان في العالم الضخم بأقل وقت و جهد ممكن ، و كان لهذا الموضوع أثر كبير على العلوم كافة ومنها علم الذكاء الاصطناعي . ( عرنوس- بشير ، 2007 )

و من خلال تبادل الخبرات و نقل وجهات النظر المختلفة مابين الأفراد و الخبراء المختصين في مجالات الذكاء الاصطناعي ، هذا أدى بدوره إلى خلق جو من المنافسة للقيام ببناء أنظمة تفوق الأنظمة و البرامج التي يقوم بها الكثير من الخبراء قبل ظهور مصطلح العولمة ، و مع ظهور تلك الأنظمة الخبيرة و تطورها تدريجيا أصبح بالامكان دراسة سلوك و أفعال و توجهات شريحة كبيرة من الناس و بناء أنظمة ذكية شبيهة لحد ما من العمل و السلوك الانساني ، بل في بعض الأحيان يفوق عملها الطريقة التي يقوم بها الانسان . ( عرنوس- بشير ، 2007 )

لغز مهم : كيف من الممكن لهذا الدماغ الصغير، سواء كان فالذكاء الاصطناعي يعتبر اليوم بيولوجياً أو إلكترونياً، أن يفهم ويدرك ويتنبأ ويتفاعل مع عالم أكبر وأعقد من الدماغ نفسه؟ هذا سؤال صعب، ولكن يحدث غالباً أن الخبراء والعلماء يتوجهون إلى الذكاء الاصطناعي لحفظ خبراتهم وتجاربهم التي قضوا بها حياتهم فالذكاء الاصطناعي مجال عالمي يصلح لجميع التوجهات. إن احد التعريفات للذكاء الاصطناعي الذي شاع كثيراً هو: "تصرف الجهاز الذي لو عمله الإنسان فسيطلق عليه الذكاء" ( 27 Negnevitsky, 2004, pp. )

أما مارك فوكس ( Focus Mark ) من جامعة كارينج ميلون فكثيراً ماقال( نصيف، 2006 ) بين: "ان الذكاء الصناعي هو النظرية المتعلقة بكيفية عمل العقل" وهذا يدل على أن العلاقة العقل ( الفكر ) والعاطفة ملتبس عند الكثير من الناس إلى حد كبير.

لذلك لاحظ العلماء منذ مدة طويلة أن نجاح الإنسان وسعادته في حياته لا يتوقفان على ذكائه العقلي فحسب، بل يحتاج مع ذلك إلى صفات ومهارات ربما لا تتوافر للأذكاء، أطلق عليها علماء الغرب اليوم اسم الذكاء العاطفي، وهو لا يزال علماً جديداً حتى على الغربيين أنفسهم ولا يزال يحتاج إلى الكثير من البحث، ومن هنا يعتقد الكثير من الناس أن التفكير الجيد لا يستقيم إلاّ بغياب العاطفة ولكن من المؤكد أن العواطف القوية تلعب دوراً كبيراً في التفكير بصورة سليمة وتجعله من الصعوبة بمكان ( أحمد، 2003 )

وهذا ما حدا بالعقلانيين أن يجعلوا غياب العاطفة عن التفكير عقيدة لهم، ومع هذا وذاك تظهر لنا التجارب السريرية أن التفكير الخالي من العاطفة لا يؤدي بالضرورة إلى اتخاذ قرارات مرضية إن لم يكن مستحيلاً، إن المشكلة لا تكمن في العاطفة في حد ذاتها بقدر ما تتعلق بتناسب العاطفة وملاءمتها للموقف وكيفية التعبير عنها، فليس المطلوب هنا تنحية

بقدر محاولة إيجاد أو خلق التوازن بين التفكير العقلاني والعاطفي ( أحمد , 2003 )

## مشكلة البحث

على الرغم من الجهود البحثية العديدة في موضوع اتخاذ القرارات عربيا" وعالميا" إلا أن المحاولات العربية بالذات لازالت بحاجة إلى إثراء كبير، وذلك لأهمية هذا الموضوع وأهمية التغيرات التكنولوجية والإدارية المتطورة بشكل كبير والمعتمدة على استخدام أسلوب الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي، التي تستدعي ضرورة متابعة هذه التغيرات خاصة في مجال اتخاذ القرارات . كذلك فإن منهجية اتخاذ القرارات تحكمها عوامل نفسية ، تعتمد على عوامل كثيرة و متغيرة بشكل دائم، و هذه العوامل قد يكون من السهل السيطرة عليها وقد لا يكون ذلك ممكنا.

### فجوات على المستوى النظري :

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر تطبيق أساليب الذكاء الاصطناعي على جودة القرار الإداري المتخذ
- لا يوجد تباين في اتخاذ القرارات الادارية في البنوك التجارية وبين درجة مراعاتها وتطبيقها لأساليب الذكاء الاصطناعي.

### فجوات على المستوى التطبيقي :

- على الصعيد العملي تواجه الشركات والبنوك تحديات بتطبيق أساليب الذكاء العاطفي بين موظفيها لتتعرف على أدائهم ومن ثم تحاول بالطرق الممكنة أن تتخذ القرار المناسب بحقهم .

### سؤال البحث الرئيسي :

- هل هناك تأثير لتطبيق أساليب الذكاء العاطفي على جودة القرار الاداري المتخذ ؟
- هل هناك تباين في اتخاذ القرارات الادارية في البنوك التجارية وبين درجة مراعاتها وتطبيقها لأساليب الذكاء الاصطناعي ؟

## أهمية الدراسة

يعزي الاقتصاديون الأوائل أمثال Joseph Schumpter , John Stuartmill التقدم الاقتصادي و التطور الحضاري الى عناصر ثلاثة هامة هي الأرض، والقوى العاملة، و رأس المال، و بالقدر الذي تساهم فيه هذه العناصر في دفع عملية الإنتاج في مجتمع ما، إلا أن توفر أي منها لا يكفل الاستخدام الأمثل في غياب عنصر هام هو عنصر الإدارة. فهي التي تعمل على التنسيق بين الموارد، مادية كانت أم بشرية أم طبيعية، وتعمل على استغلالها الاستغلال الأمثل.

وبعد اتخاذ القرارات من المهام الجوهرية للمدير، وإن مفاهيم النظرية الإدارية باتخاذ القرارات يجب أن تكون مستمدة من منطق وسيكولوجية الاختيار الإنساني. وقد وصف المدير بأنه متخذ قرارات و أن قدرته على اتخاذ القرارات و حقه الرسمي في اتخاذها هو الذي يميزه عن غيره من أعضاء التنظيم الإداري.

وتبرز أهمية اتخاذ القرارات من كونها وظيفة إدارية وعملية تنظيمية، فهي وظيفة إدارية لكونها مجموعة من المسؤوليات الرئيسة التي يتحملها المدير، كما أنها عملية تنظيمية لأنها تقوم على اتخاذ كثير من القرارات التي تعد مسؤولية أكبر من أن ينفرد بها المدير وحده، فهي تحتاج الى جهود كثيرة من الأفراد على شكل جماعات، فالمدير في الوقت الحاضر لا يعمل في عزلة، بل تتأثر قراراته بأراء المحيطين به و أفكارهم، و بطبيعة البيئة التي يعمل بها.

### أهمية البحث على المستوى النظري:

عملية اتخاذ القرارات هي الاختبار والمحك للإدارة، فقدرة المدير على الوصول إلى القرارات الصحيحة في موقف ما، ومهارته في تحديد البدائل، ومهارته في إقناع الآخرين في قبول القرارات التي اتخذها، تعد من العوامل الأساسية التي تؤدي الى نجاح المدير في القيادة و في اتخاذ القرارات. و حتى يستطيع المدير أن يتخذ القرارات فلا بد له من توفر السلطة له للقيام بذلك .

### أهمية البحث على المستوى التطبيقي:

وتأتي أهمية هذه الدراسة من أهمية القطاع المصرفي ذاته، ودوره في الاقتصاد الوطني، ومساهمته الرئيسية في استقطاب القوى العاملة و توظيفها. وأهمية اتخاذ القرارات كعامل مهم في عمليات هذا القطاع على جميع المستويات الإدارية، حيث يمتاز العمل المصرفي بحساسيته وتأثره بالتغيرات الاقتصادية والاجتماعية بشكل واضح.

كما يمتاز العمل في القطاع المصرفي بارتفاع نسبة الخطورة بنسبة اكبر من باقي القطاعات الاقتصادية الأخرى. لذلك فإن مسألة اتخاذ القرارات عملية تتعلق بجميع العاملين في البنك سواء كانت هذه القرارات روتينية أم استراتيجية.

## أسئلة الدراسة

- هل هناك تأثير لتطبيق أساليب الذكاء الاصطناعي على جودة القرار الإداري المتخذ ؟
- هل هناك تباين في اتخاذ القرارات الإدارية في البنوك التجارية وبين درجة مراعاتها وتطبيقها لأساليب الذكاء الاصطناعي واساليب الذكاء العاطفي

## أهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

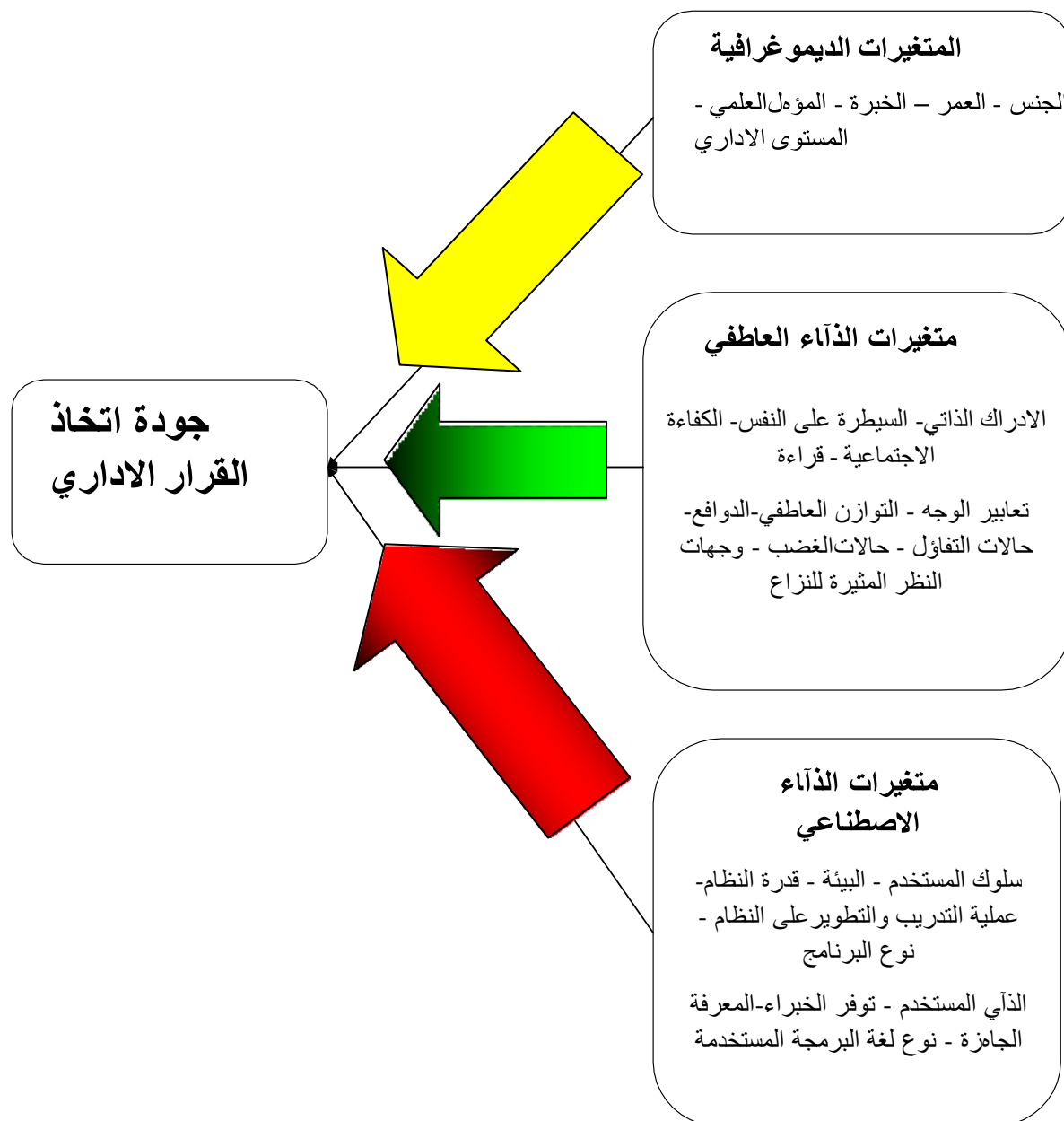
- 1- التعرف على تطبيق واستخدام أساليب الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي ودورها في اتخاذ القرار.
- 2- تطوير مهارات الابتكار والإبداع لدى الموظفين في كافة المستويات الإدارية.
- 3- التعرف على أهم المعوقات الإدارية والقانونية والمالية والتكنولوجية المؤثرة سلبا في كفاءة القرارات الإدارية المتخذة.
- 4- تقديم مجموعة من النتائج والتوصيات من شأنها أن تساهم في تفعيل دور اتخاذ القرارات في البنوك التجارية

## فرضيات الدراسة :

- الفرضية الأولى :لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر تطبيق أساليب الذكاء الاصطناعي على جودة القرار الإداري المتخذ عند مستوى معنوية ( $\alpha = 0.05$ )
- الفرضية الثانية :لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر تطبيق أساليب الذكاء العاطفي على جودة القرار الإداري المتخذ عند مستوى معنوية ( $\alpha = 0.05$ )
- الفرضية الثالثة :لا يوجد تباين في اتخاذ القرارات الإدارية في البنوك التجارية وبين درجة مراعاتها وتطبيقها لأساليب الذكاء الاصطناعي واساليب الذكاء العاطفي عند مستوى معنوية ( $\alpha = 0.05$ )

## نموذج الدراسة

يعتمد نموذج الدراسة على استخدام متغيرات مستقلة ومتغير تابع. حيث يعد المتغير التابع مركز اهتمام البحث وهو المتغير الرئيس الذي يخضع للتحري، وفي هذه الدراسة يكون المتغير التابع هو جودة اتخاذ القرار الإداري.



نموذج رقم (1) : نموذج الدراسة بجميع المتغيرات المستقلة مع المتغير التابع

## **منهجية الدراسة**

تستخدم هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي في توصيف عملية اتخاذ القرارات المبنية على أساس تطبيق واستخدام أساليب الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في القطاع المصرفي في السعودية و خاصة في البنوك التجارية

## **الدراسة الميدانية**

تكون مجتمع الدراسة من جميع البنوك التجارية وتحديدًا في بنك الراجحي وعددها مايقارب (500) فرع .

## 1. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

- 1.1. المقدمة
- 1.2. المتغير المستقل
- 1.3. المتغير التابع
- 1.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
- 1.5. الخاتمة

## قائمة المراجع

- ابو غزال، معاوية محمود ( 2004) اثر برنامج تدريبي مستند الى نظرية ماير وسالوفي في تنمية قدرات الذكاء الانفعالي لدى أطفال قرى ( SOS)، رسالة دكتوراة غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- أحمد، أحمد إبراهيم . (2003) الإدارة المدرسية في مطلع القرن الحادي والعشرين، ط1، القاهرة، دار الفكرة العربية.
- أحمد، حافظ فرج، وحافظ، محمد صبري، (2003) إدارة المؤسسات التربوية، عالم المؤسسات التربوية .
- أيوب، نادية (2000) العوامل المؤثرة على السلوك الإداري الابتكاري لدى المديرين في قطاع البنوك السعودية. الإدارة العامة. ع 1، مجلد 14.
- ثابت، فدوى ناصر ( 2006) ، فاعلية برنامج تدريبي مستند إلى عادات العقل في تنمية حب الاستطلاع المعرفي والذكاء الاجتماعي لدى أطفال الروضة، رسالة دكتوراة في تخصص علم نفس تربوي غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا.
- حسن، علي، والساعد رشاد، (2001) نظرية القرارات الإدارية مدخل نظري وكمي، عمان، دار زهران للنشر والتوزيع.
- النعيمي، محمد ومؤيد، الفضل (2007). استخدام الأساليب الإحصائية في دعم القرار، دار الوراق، عمان، الأردن - .النوري، عبد الله (1997) الاحتياجات التدريبية لمديري المدارس الأساسية وأثرها على عملية اتخاذ القرارات، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة النجاح الوطنية، نابلس.
- : - Alain Bonnet (1984), Artificial Intelligence, Prentice Hall
- . - AL-Ghamdi , S.M, (1990) (Decision Support System & Expert System: : The British Experience )
- Apple, A, (1984), A practical approach to Human Behavior in Business, Abeel and Howell Co. Columbus, Ohio.

- Arla L. Daya, Sarah A. Carroll, (2004), Using an ability-Based Measure of emotional intelligence to predict Individual performance, Group performance, and group citizenship behaviors, personality and individual defferences, v36, pp 1443-1458.

- Baron Reuven, Parker, James D.A , (2000) baron emotional Outient inventory Yourth version, MHS,US.