

**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 ..... |
| ٥  | ١,١ المقدمة: .....                        |
| ٦  | ١,٢ مشكلة البحث: .....                    |
| ٧  | ١,٢,١ الفجوات النظرية: .....              |
| ٧  | ١,٢,٢ الفجوات العملية: .....              |
| ٨  | ١,٣ أهمية البحث: .....                    |
| ٨  | ١,٣,١ الأهمية النظرية: .....              |
| ٨  | ١,٣,٢ الأهمية العلمية: .....              |
| ٩  | ١,٤ أسئلة البحث: .....                    |
| ٩  | ١,٥ أهداف البحث: .....                    |
| ١٠ | ١,٦ فرضيات البحث: .....                   |
| ١١ | ١,٧ نموذج البحث: .....                    |
| ١١ | ١,٨ منهجية البحث: .....                   |
| ١٢ | ١,٩ الدراسة الميدانية: .....              |
| ١٤ | ١,١٠ هيكل المشروع: .....                  |
| ١٥ | ٢ قائمة المراجع .....                     |
| ١٨ | ٣ الملاحق .....                           |
| ١٨ | 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 مجاًلاً 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.

#### ١,٤ أسئلة البحث:

##### سؤال البحث الرئيسي:

ما أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار؟

##### أسئلة البحث الفرعية:

ما أثر تحليل البيانات على جودة اتخاذ القرار لدى مصرف الانماء بمدينة الرياض؟

ما أثر التعلم الآلي على جودة اتخاذ القرار لدى مصرف الانماء بمدينة الرياض؟

ما أثر الوعي الذاتي على جودة اتخاذ القرار لدى مصرف الانماء بمدينة الرياض؟

ما أثر إدارة العلاقات على جودة اتخاذ القرار لدى مصرف الانماء بمدينة الرياض؟

#### ١,٥ أهداف البحث:

##### الهدف العام للبحث هو:

التعرف على أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار.

##### اهداف البحث الفرعية:

تحديد أثر تحليل البيانات على جودة اتخاذ القرار لدى مصرف الانماء بمدينة الرياض.

تحديد أثر التعلم الآلي على جودة اتخاذ القرار لدى مصرف الانماء بمدينة الرياض.

تحديد أثر الوعي الذاتي على جودة اتخاذ القرار لدى مصرف الانماء بمدينة الرياض.

تحديد أثر إدارة العلاقات على جودة اتخاذ القرار لدى مصرف الانماء بمدينة الرياض.

## **١,٦ فرضيات البحث:**

### **الفرضية الرئيسية H1**

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار

### **الفرضية الفرعية الاولى Ha**

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لتحليل البيانات على جودة اتخاذ القرار لدى مصرف الانماء بمدينة الرياض.

### **الفرضية الفرعية الثانية Hb**

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للتعلم الآلي على جودة اتخاذ القرار لدى مصرف الانماء بمدينة الرياض.

### **الفرضية الفرعية الثالثة Hc**

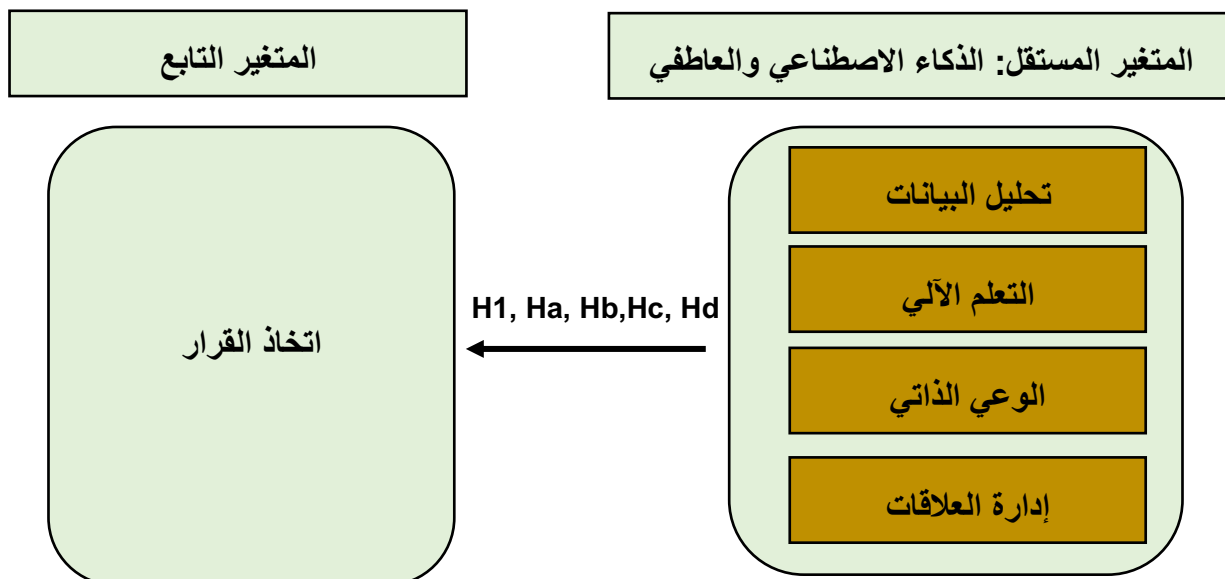
توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للوعي الذاتي على جودة اتخاذ القرار لدى مصرف الانماء بمدينة الرياض.

### **الفرضية الفرعية الرابعة Hd**

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لإدارة العلاقات على جودة اتخاذ القرار لدى مصرف الانماء بمدينة الرياض.

## ١,٧ نموذج البحث:

شكل ١: نموذج البحث



تم التصميم بواسطة: الباحثة (٢٠٢٤)

## 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: تصميم البحث



تم التصميم بواسطة: الباحثة (٢٠٢٤)

### ١,٩ الدراسة الميدانية:

مصرف الإنماء هو واحد من أبرز المؤسسات المالية في المملكة العربية السعودية، ويقع مقره الرئيسي في مدينة الرياض. تم تأسيس المصرف في عام ٢٠٠٦، ومنذ ذلك الحين، أصبح رائدًا في تقديم الخدمات المصرفية المتكاملة التي تتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية. يهدف المصرف إلى تقديم حلول مالية مبتكرة تلبي احتياجات الأفراد والشركات على حد سواء، مع التركيز على تحقيق التميز في خدمة العملاء وتعزيز الابتكار في المنتجات والخدمات المالية. (مصرف الإنماء، ٢٠٢٤)

القطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية يشهد تطورًا مستمرًا، مدعومًا بسياسات حكومية تهدف إلى تعزيز الاستقرار المالي وتطوير البنية التحتية المالية. يشمل هذا القطاع مجموعة واسعة من البنوك المحلية

والدولية التي تقدم خدمات مصرفية متنوعة مثل الإقراض، والاستثمار، وإدارة الأصول، والخدمات المصرفية الإلكترونية. يعتبر القطاع المصرفي جزءاً أساسياً من الاقتصاد السعودي، حيث يلعب دوراً محورياً في تمويل المشاريع التنموية ودعم الاقتصاد الوطني. (مصرف الإنماء، ٢٠٢٤)

تتضمن هذه الدراسة تحليل تأثير تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار في مصرف الإنماء، من خلال التركيز على أربعة أبعاد رئيسية: تحليل البيانات، التعلم الآلي، الوعي الذاتي، وإدارة العلاقات.

تحليل البيانات هو عملية فحص البيانات الضخمة والمختلفة لاستخلاص معلومات مفيدة تساعد في اتخاذ القرارات المستنيرة. في السياق المصرفي، يمكن أن يشمل تحليل البيانات تقييم السجلات المالية للعملاء، ومراقبة الأنماط السلوكية لتحديد المخاطر والفرص. يلعب تحليل البيانات دوراً حيوياً في تحسين جودة اتخاذ القرار من خلال تقديم رؤى قائمة على البيانات الدقيقة. (حنطيط، ٢٠٢٠)

التعلم الآلي هو أحد فروع الذكاء الاصطناعي التي تتيح للأنظمة التكيف والتعلم من البيانات دون الحاجة إلى برمجة صريحة. في القطاع المصرفي، يمكن استخدام التعلم الآلي لتطوير نماذج تنبؤية تساعد في تقييم مخاطر القروض، واكتشاف الاحتيال، وتحسين تجربة العملاء. يساهم التعلم الآلي في تسريع عملية اتخاذ القرار وزيادة دقتها من خلال تقديم توصيات مستندة إلى البيانات والتحليلات المتطورة. (بوزيد، ٢٠٢٢)

الوعي الذاتي هو أحد مكونات الذكاء العاطفي ويشير إلى قدرة الفرد على التعرف على مشاعره وتقييمها بدقة. في بيئة العمل المصرفي، يمكن أن يساعد الوعي الذاتي الموظفين على فهم تأثير مشاعرهم على اتخاذ القرارات، مما يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي وتعزيز الكفاءة العامة. يعزز الوعي الذاتي من قدرة الموظفين على التعامل مع المواقف الصعبة واتخاذ قرارات مستنيرة. (بوزيد، ٢٠٢٢)

إدارة العلاقات هي مهارة أخرى من مهارات الذكاء العاطفي وتتمثل في القدرة على بناء والحفاظ على علاقات جيدة مع الآخرين. في القطاع المصرفي، تعتبر إدارة العلاقات أمراً حيوياً لضمان رضا العملاء والاحتفاظ بهم. يمكن أن تساعد هذه المهارة الموظفين في التواصل بشكل فعال، وحل النزاعات، وبناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء والزملاء، مما يعزز من جودة اتخاذ القرار ويزيد من فعالية العمل. (حنطيط، ٢٠٢٠)

وعليه تهدف هذه الدراسة الميدانية إلى تحليل تأثير تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار لدى مصرف الإنماء في مدينة الرياض. من خلال التركيز على أبعاد تحليل البيانات، التعلم الآلي، الوعي الذاتي، وإدارة العلاقات، تسعى الدراسة إلى تقديم فهم أعمق لكيفية تحسين عملية اتخاذ القرار

في البيئة المصرفية المتقدمة. يظهر البحث أن استخدام الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي يمكن أن يسهم بشكل كبير في تعزيز الكفاءة والدقة في اتخاذ القرارات، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام للمصرف وزيادة رضا العملاء. هذه الدراسة تقدم رؤى قيمة يمكن أن تساعد في تطوير استراتيجيات فعالة لتحسين جودة اتخاذ القرار في القطاع المصرفي بالمملكة العربية السعودية. (جباري، ٢٠١٧)

## 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 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. حنطيط، 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. مصرف الانماء (٢٠٢٤)، متاح في ([www.alinma.com/](http://www.alinma.com/)). تاريخ الاثاحة ١ أغسطس ٢٠٢٤م.
١٧. مولاي، امينة (٢٠٢١). تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في اتخاذ القرار. مجلة مجاميع المعرفة، ٧ (١).
١٨. نعيمة، مليك. (٢٠١٦). الذكاء العاطفي وتأثيره على كفاءة وفعالية المنظمة. (رسالة ماجستير). جامعة زيان عاشور.

#### ثانيا: المراجع الاجنبية

- 19.Bar-On, R., (1997). The Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): A test of emotional intelligence. Multi-Health Systems.
- 20.Goleman, D. (1995). Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ. Bantam Books.
- 21.Goleman, D. (1998). Working with emotional intelligence. Bantam Books.
- 22.Goleman, D., Boyatzis, R., & McKee, A. (2002). Primal leadership: Realizing the power of emotional intelligence. Harvard Business School Press.

23. 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.
24. 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.
25. 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 ☐

| البعد          | السؤال                                                             | موافق<br>بشدة | موافق | محايد | غير<br>موافق | غير موافق<br>بشدة |
|----------------|--------------------------------------------------------------------|---------------|-------|-------|--------------|-------------------|
| تحليل البيانات | تحليل البيانات يساعد في اتخاذ قرارات أكثر دقة.                     |               |       |       |              |                   |
|                | تحليل البيانات يقلل من أخطاء اتخاذ القرار.                         |               |       |       |              |                   |
|                | تحليل البيانات يساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية.                   |               |       |       |              |                   |
|                | تحليل البيانات يوفر رؤى قيمة تساعد في اتخاذ القرارات الاستراتيجية. |               |       |       |              |                   |
|                | تحليل البيانات يساعد في تحديد الفرص والمخاطر بشكل أفضل.            |               |       |       |              |                   |
| التعلم الآلي   | التعلم الآلي يساهم في تسريع عملية اتخاذ القرار.                    |               |       |       |              |                   |
|                | التعلم الآلي يساعد في تحسين دقة التنبؤات المالية.                  |               |       |       |              |                   |
|                | التعلم الآلي يمكنه اكتشاف الاحتيال بشكل فعال.                      |               |       |       |              |                   |
|                | التعلم الآلي يساهم في تحسين تجربة العملاء.                         |               |       |       |              |                   |
|                | التعلم الآلي يساعد في تخصيص المنتجات والخدمات المصرفية للعملاء.    |               |       |       |              |                   |
| الوعي الذاتي   | الوعي الذاتي يساعد في فهم تأثير المشاعر على اتخاذ القرارات.        |               |       |       |              |                   |
|                | الوعي الذاتي يعزز من القدرة على التعامل مع الضغوطات المهنية.       |               |       |       |              |                   |
|                | الوعي الذاتي يساهم في تحسين الأداء الوظيفي.                        |               |       |       |              |                   |
|                | الوعي الذاتي يساعد في اتخاذ قرارات أكثر توازنًا.                   |               |       |       |              |                   |
|                |                                                                    |               |       |       |              |                   |

| البعد             | السؤال                                                        | موافق<br>بشدة | موافق | محايد | غير<br>موافق | غير موافق<br>بشدة |
|-------------------|---------------------------------------------------------------|---------------|-------|-------|--------------|-------------------|
|                   | الوعي الذاتي يعزز من القدرة على التكيف مع التغيرات.           |               |       |       |              |                   |
| إدارة العلاقات    | إدارة العلاقات تساعد في بناء علاقات قوية مع العملاء.          |               |       |       |              |                   |
|                   | إدارة العلاقات تساهم في تحسين رضا العملاء.                    |               |       |       |              |                   |
|                   | إدارة العلاقات تساعد في حل النزاعات بشكل فعال.                |               |       |       |              |                   |
|                   | إدارة العلاقات تعزز من التعاون داخل الفريق.                   |               |       |       |              |                   |
|                   | إدارة العلاقات تساهم في بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء.   |               |       |       |              |                   |
| جودة اتخاذ القرار | اتخاذ القرارات في المصرف يعتمد على بيانات دقيقة وموثوقة.      |               |       |       |              |                   |
|                   | عملية اتخاذ القرار في المصرف فعالة وسريعة.                    |               |       |       |              |                   |
|                   | يتم إشراك الموظفين بشكل فعال في عملية اتخاذ القرار.           |               |       |       |              |                   |
|                   | يتم اتخاذ القرارات في المصرف بناءً على تحليلات متقدمة.        |               |       |       |              |                   |
|                   | جودة القرارات المتخذة في المصرف تساهم في تحسين الأداء المالي. |               |       |       |              |                   |
|                   | القرارات المتخذة في المصرف تساهم في تحقيق رضا العملاء.        |               |       |       |              |                   |
|                   | يتم تقييم القرارات المتخذة بشكل دوري لضمان جودتها وفعاليتها.  |               |       |       |              |                   |
|                   |                                                               |               |       |       |              |                   |

| البعد | السؤال                                                                   | موافق<br>بشدة | موافق | محايد | غير<br>موافق | غير موافق<br>بشدة |
|-------|--------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|-------|--------------|-------------------|
|       | يتم اتخاذ القرارات في المصرف بناءً على أفضل الممارسات والمعايير المهنية. |               |       |       |              |                   |
|       | تساهم القرارات المتخذة في المصرف في تعزيز الابتكار والتطوير المستمر.     |               |       |       |              |                   |
|       | عملية اتخاذ القرار في المصرف شفافة وتتسم بالنزاهة.                       |               |       |       |              |                   |