

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

عنوان المشروع
أثر الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار
الإداري-دراسة تطبيقية في
بنك الرياض بمدينة مكة المكرمة

أسم الطالب
سلمى محمد شعيب
2021204931

المشروع النهائي- 2 كلية
الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. عبدالرحيم نادر
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الشكر والتقدير

الإهداء

مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير.....
3	الإهداء.....
4	مستخلص الدراسة.....
7	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
8	1.1. المقدمة:
9	1.2. مشكلة الدراسة
9	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
10	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
10	1.3. أهمية الدراسة.....
10	1.3.1. على المستوى النظري:
10	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
11	1.4. أسئلة الدراسة
11	1.5. أهداف الدراسة.....
11	1.6. فرضيات الدراسة.....
11	1.7. نموذج الدراسة.....
12	1.8. الدراسة الميدانية
12	1.9. مخطط المشروع.....
13	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
14	2.1. المقدمة:
14	2.2. المتغير المستقل
15	2.3. المتغير التابع.....
15	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
15	2.5. الخاتمة
16	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
17	3.1. المقدمة

17	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث
18	3.3. تصميم البحث
18	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات
19	3.5. طريقة جمع البيانات
20	3.6. أنواع البيانات
20	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي
21	3.8. الخاتمة
22	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
23	4.1. المقدمة
23	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
24	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
25	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
25	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
26	4.6. الخاتمة
27	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
28	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية
28	5.2. توصيات الدراسة
29	5.3. الخاتمة
29	قائمة المراجع
30	الملاحق

جدول الأشكال

جدول الجداول

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة

يشهد العالم في العصر الحديث تطوراً متسارعاً في مجال التقنية والذكاء الاصطناعي، مما أدى إلى تحولات جذرية في أساليب الإدارة واتخاذ القرار. أصبح الذكاء الاصطناعي عنصراً محورياً في دعم العمليات الإدارية من خلال تحليل البيانات الضخمة، تقديم التنبؤات، ودعم الخطط الاستراتيجية بأسس علمية دقيقة

1.2. مشكلة الدراسة

رغم التقدم الكبير في توظيف الذكاء الاصطناعي في المؤسسات المالية، إلا أن الدراسات التي تربط هذه التطبيقات مباشرة بجودة اتخاذ القرار الإداري لاتزال محدودة، خاصة في السياق المحلي السعودي. وايضا بعض القرارات الادارية لاتزال تتخذ اعتماداً على الخبرة أو الاجتهاد الشخصي دون الاستفادة الكاملة من إمكانيات الذكاء الاصطناعي.

وهنا نبرز المشكلة الرئيسية في السؤال التالي:

ما أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار الإداري في بنك الرياض _ قرع مكة؟ وينفرع من هذا السؤال عدة تساؤلات فرعية:

- 1 ما مدى استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في العمليات الإدارية بالبنك؟
- 2 ما ابعاد جودة اتخاذ القرار الإداري التي تتأثر باستخدام الذكاء الاصطناعي (مثل الدقة، السرعة، الشمولية)؟
- 3 هل تختلف درجة تأثير الذكاء الاصطناعي على جودة القرار الإداري باختلاف مستوى الوظيفة او سنوات الخبرة؟

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

رغم وفرة الأبحاث التي تناولت الذكاء الاصطناعي، إلا أن معظمها ركز على الجوانب التقنية، دون تقديم ربط مباشر بين استخدام الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار الإداري من منظور إداري/سلوكي. وتزداد هذه الفجوة وضوحاً في الأدبيات الغربية، التي مازالت محددة في تقديم نماذج بحثية تجمع بين الذكاء الاصطناعي ومفاهيم جودة الإقرار الإداري. الخلاصة: هناك نقص في الأدبيات النظرية التي ترتبط بين الذكاء الاصطناعي وجودة القرار الإداري ضمن إطار منهجي متكامل في السياق الغربي.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

بدأت البنوك السعودية في تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في عدة عمليات داخلية مثل تقييم المخاطر ومنح الائتمان وخدمة العملاء ورغم هذا التوسع لا تزال هناك فجوة في الدراسات الميدانية التي تقيس بشكل منهجي ومباشر مدى تأثير هذه التقنيات على جودة عملية اتخاذ القرار خاصة على مستوى الفروع المحلية
زمن هنا يبرز التساؤل:

هل هناك نقص في الأبحاث الميدانية التي تدرس أثر الذكاء الاصطناعي على جودة القرارات الإدارية في البنوك السعودية

1.3. أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من الجوانب التالية:

1.3.1. على المستوى النظري:

تسعى الدراسة إلى سد الفجوة المعرفية عبر تقديم إطار نظري يدمج بين الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار الإداري
تعد من الدراسات القليلة التي تتناول هذه العلاقة في بيئة السعودية مما يعزز الأدبيات المحلية في إدارة الأعمال

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تقدم نتائج مباشرة لإدارة بنك الرياض حول مدى فاعلية استخدام الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار.
تسهم في صياغة توصيات عملية لتحسين كفاءة الإدارة باستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي.

توفر نموذجاً بحثياً يمكن تطبيقه في مؤسسات أخرى مشابهة.

1.4. أسئلة الدراسة

ما مدى تأثير تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار الإداري في بنك الرياض؟
هل توجد فروقات في جودة كيف يؤثر استخدام الذكاء الاصطناعي على سرعة ودقة القرارات الإدارية
اتخاذ القرار الإداري قبل وبعد التطبيق أنظمة الذكاء الاصطناعي في البنك؟

1.5. أهداف الدراسة

تحليل مدى اعتماد بنك الرياض على الذكاء الاصطناعي في العمليات
الإدارية

قياس العلاقة بين تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار الإداري
تحديد التحديات والفرص الناتجة عن دمج الذكاء الاصطناعي في الإدارة البنكية

1.6. فرضيات الدراسة

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار الإداري في بنك
الرياض

- استخدام الذكاء الاصطناعي يزيد من سرعة ودقة القرارات الإدارية ☐
- وتوجد فروقات في جودة اتخاذ القرار الإداري بين الإدارات التي تستخدم الذكاء الاصطناعي وتلك ☐
التي لا تستخدمه

1.7. نموذج الدراسة

المتغير المستقل

الذكاء الاصطناعي (أنظمة دعم القرار. تحليل البيانات. الأتمتة الذكية المتغير التابع
جودة اتخاذ القرار الإداري (الدقة. السرعة. الكفاءة. الاستجابة للتغيرات

المتغيرات الضابطة:
القرار
طبيعة القسم الإداري سنوات
الخبرة الإدارية
يمكن تمثيل النموذج بشكل رسم بياني لاحقاً في العرض التقديمي

1.8. الدراسة الميدانية

بنك الرياض من أكبر المؤسسات المصرفية في المملكة العربية السعودية. ويقع مقره في المدينة الرياض. يمتلك البنك شبكة واسعة من الفروع ويعد من البنوك الرائدة في تبني تقنيات التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي. خاصة في مجالات خدمة العملاء. إدارة المخاطر. وتحليل البيانات فرع مكة يعد بيئة مناسبة لدراسة تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الإدارة البنكية.

1.9. مخطط المشروع

المقدمة

الإطار النظري والدراسات السابقة منهجية

البحث

عرض وتحليل النتائج

المناقشة والتفسير التوصيات

المراجع

الملاحق

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1. المقدمة

يهدف هذا الفصل إلى توضيح منهجية البحث المتبعة لدراسة أثر الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار الإداري في بنك الرياض - فرع مكة المكرمة. ويشمل هذا الفصل خطوات البحث الأساسية بدءًا من تحديد المجتمع والعينة، مرورًا بتوضيح أدوات جمع البيانات، وانتهاءً بأساليب التحليل الإحصائي المستخدمة. لضمان دقة النتائج وموثوقيتها

يعرض الفصل أيضًا التعريفات الإجرائية للمتغيرات، ويوضح طريقة تصميم البحث وعلاقته بأهداف الدراسة. كما يسعى الفصل إلى تقديم وصف شامل للبيانات المستخدمة، وإجراءات اختبار الفرضيات، لضمان استنتاجات دقيقة ومدعومة بالأدلة

التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

المتغير المستقل: الذكاء الاصطناعي

يقصد به استخدام الأنظمة الذكية في دعم اتخاذ القرار الإداري، ويشمل تقنيات تحليل البيانات، الأتمتة الذكية، وأنظمة دعم القرار. ويتم قياسه من خلال الاستبيان الذي يستهدف معرفة مدى استخدام الموظفين لهذه الأنظمة في العمليات الإدارية

المتغير التابع: جودة اتخاذ القرار الإداري

يشير إلى مستوى الدقة، السرعة، الكفاءة، والاستجابة للتغيرات في القرارات الإدارية. ويتم قياسه عبر الاستبيان من خلال تقييم الموظفين لأداء القرارات قبل وبعد استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي

المتغيرات الضابطة

نوع القرار الإداري (تشغيلي، استراتيجي، تكتيكي)

طبيعة القسم الإداري سنوات

الخبرة الإدارية

يهدف توضيح هذه التعريفات إلى ضمان وضوح العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، وتحديد نطاق البحث بدقة لتقليل التأثيرات الخارجية على النتائج.

3.2. تصميم البحث (بصلة البحثي)

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث يسعى الباحث إلى وصف الظواهر المرتبطة باستخدام الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار الإداري وتحليل العلاقة بينهما. يتيح هذا المنهج جمع البيانات من الواقع الميداني وتحليلها بشكل موضوعي لاستخلاص النتائج.

3.3. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

مجتمع البحث: موظفو الإدارات المختلفة في بنك الرياض – فرع مكة المكرمة، الذين يشاركون بشكل مباشر في عملية اتخاذ القرار الإداري

حجم العينة: 44 موظفًا تم اختيارهم تمثيليًا من المجتمع لضمان شمول مختلف الإدارات والمستويات الوظيفية

طرق أخذ العينة: تم استخدام العينة العشوائية البسيطة لضمان تمثيل عادل لجميع أفراد المجتمع.
تقنيات جمع البيانات: استبيان إلكتروني تم توزيعه على الموظفين لقياس مدى استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي ومستوى جودة القرارات الإدارية.

3.4. طريقة جمع البيانات

المتغير المستقل: استخدام الذكاء الاصطناعي (أنظمة دعم القرار، تحليل البيانات، الأتمتة الذكية). المتغير التابع: جودة اتخاذ القرار الإداري (الدقة، السرعة، الكفاءة، الاستجابة للتغيرات)

تم اعتماد مقياس ليكرت ثلاث درجات لتحديد مدى الاتفاق مع كل عبارة

أوافق

محايد لا

أوافق

وتم إرسال الاستبيان إلكترونياً لضمان السرية والراحة للمشاركين

3.5. أنواع البيانات

تم جمع نوعين من البيانات

1. بيانات كمية (كمية وصفية): مثل العمر، الجنس، سنوات الخبرة، مستوى الوظيفة
2. بيانات نوعية (مؤشرات التصورات والآراء): مدى اتفاق الموظفين مع العبارات المتعلقة بالذكاء الاصطناعي وجودة القرار الإداري.

3.6. إجراءات التحليل الإحصائي

تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية التالية

الإحصاء الوصفي: لتلخيص خصائص العينة مثل النسب المئوية، المتوسطات، والانحراف . المعياري للعمر، الجنس، سنوات الخبرة، والمستوى الوظيفي

اختبارات الصدق والثبات للاستبيان

تم استخدام معامل كرونباخ ألفا لقياس الثبات الداخلي للأسئلة، مع اعتبار قيمة $0.7 \geq$ مقبولة

من قبل (Content Validity) تم التأكد من صدق الاستبيان من خلال مراجعة المحتوى . خبراء في إدارة الأعمال والذكاء الاصطناعي

3. تحليل المتغيرات

تم استخدام المتوسطات والانحرافات المعيارية لتقييم الإجابات على المتغير المستقل والمتغير التابع

تم استخدام اختبار الفرضيات (Correlation Analysis / T-test حسب نوع البيانات) لتحديد العلاقة بين المتغير المستقل وجودة اتخاذ القرار الإداري

3.7. الخاتمة

في هذا الفصل، تم عرض منهجية البحث بشكل مفصل، بدءًا من المقدمة التي حددت هدف وأهمية الدراسة، مرورًا بـ التعريفات الإجرائية للمتغيرات، وشرح مجتمع البحث وطرق وأدوات أخذ العينات، وطرق جمع البيانات وأنواعها، وصولاً إلى إجراءات التحليل الإحصائي المستخدمة لضمان دقة النتائج

تم التركيز على أن منهجية البحث تعتمد على أساليب وصفية وتحليلية، مع التأكيد على أهمية صدق وثبات الاستبيان لضمان مصداقية النتائج. كما تم عرض خطة تحليل البيانات التي ستجيب على أسئلة البحث وتختبر فرضياته

يُعطى هذا الفصل الأساس المنهجي الضروري للانتقال إلى الفصل الرابع الذي سيحتوي على عرض النتائج وتحليلها وربطها بالدراسات السابقة، مما يضمن استنتاجات دقيقة وموثوقة

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1. المقدمة

يهدف هذا الفصل إلى عرض وتحليل نتائج الدراسة التي تناولت أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار الإداري في بنك الرياض – فرع مكة المكرمة. يتضمن الفصل تقديم وصف إحصائي لعينة الدراسة، وعرض نتائج الاستبيان المتعلقة بالمتغير المستقل (الذكاء الاصطناعي) والمتغير التابع (جودة اتخاذ القرار الإداري)، مع تحليل الفرضيات البحثية المطروحة.

كما يسعى هذا الفصل إلى ربط النتائج بالدراسات السابقة لتوضيح مدى توافقها أو اختلافها، وإبراز الدروس المستفادة التي يمكن أن تسهم في تطوير جودة القرار الإداري باستخدام أدوات وتقنيات الذكاء الاصطناعي.

4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

تكونت عينة الدراسة من 44 موظفًا من بنك الرياض – فرع مكة. وقد أظهرت الإحصاءات الوصفية أن 70% ذكور و29% إناث. من حيث العمر، كانت النسب كما يلي: أقل من 25 سنة بنسبة 31.8%، من 25 إلى 30 سنة بنسبة 52.3%، ومن 35 إلى 49 سنة بنسبة 15.9%.

أما فيما يخص سنوات الخبرة، فكانت نسبة الموظفين الذين لديهم أقل من 3 سنوات 22.7%، بينما كانت %نسبة من لديهم أكثر من 5 سنوات 77.3

تم اختيار العينة باستخدام طريقة العينة غير الاحتمالية حسب التوافر، حيث شملت جميع الموظفين الإداريين المتاحين خلال فترة جمع البيانات

المتغير	الفئة	النسبة المئوية
الجنس		

4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

لضمان موثوقية أداة جمع البيانات المستخدمة في الدراسة، تم إجراء اختبارات الصدق والثبات على الاستبيان كالتالي

(Validity) اختبار الصدق

تم التأكد من أن جميع بنود الاستبيان تقيس المتغيرات المراد دراستها، حيث تم عرض الاستبيان على مجموعة من الخبراء في مجال الإدارة والدكاء الاصطناعي لتقييم ملاءمة الأسئلة ودقتها في قياس المتغيرات المستقلة والتابعة. وقد تم تعديل بعض البنود بناءً على ملاحظاتهم لضمان شمولية الأسئلة. وصحتها

(Reliability) اختبار الثبات

حيث أظهرت النتائج (Cronbach's Alpha) لتقييم ثبات الاستبيان، تم استخدام معامل كرونباخ ألفا أن قيم معامل الثبات لجميع بنود المتغيرات كانت أعلى من 0.70، وهو ما يشير إلى درجة عالية من الثبات والموثوقية للأداة

الخلاصة: تم التأكد من أن الاستبيان صالح للاستخدام البحثي وقادر على إنتاج بيانات دقيقة يمكن الاعتماد عليها في تحليل العلاقات بين الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار الإداري

4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

تم تحليل البيانات المتعلقة بالمتغيرات المستقلة والتابعة باستخدام مقاييس الإحصاء الوصفي (المتوسط، الانحراف المعياري، والنسب المئوية) لتوضيح اتجاهات إجابات المشاركين على أسئلة البحث

المتغير المستقل: الذكاء الاصطناعي

تم قياس مستوى استخدام أنظمة دعم القرار، تحليل البيانات، والأتمتة الذكية بين الموظفين أظهرت النتائج أن غالبية الموظفين يستخدمون تقنيات الذكاء الاصطناعي بشكل متوسط إلى مرتفع، مع متوسط تقييم 4.2 من 5، مما يدل على اعتماد كبير على الأدوات الذكية في اتخاذ القرار

المتغير التابع: جودة اتخاذ القرار الإداري

تم تقييم جودة القرار الإداري عبر مؤشرات الدقة، السرعة، الكفاءة، والاستجابة للمتغيرات أظهرت النتائج أن معظم المشاركين يقيمون جودة القرارات الإدارية بشكل إيجابي، مع متوسط تقييم 4.0 من 5، مما يشير إلى تأثير ملموس لاستخدام الذكاء الاصطناعي

لخلاصة: يوضح التحليل الوصفي وجود اتجاه عام نحو الاعتماد على الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة اتخاذ القرار الإداري بين موظفي البنك، مما يؤكد أهمية دراسة العلاقة بين المتغيرين.

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

تم تحليل البيانات المتعلقة بالمتغيرات المستقلة والتابعة باستخدام مقاييس الإحصاء الوصفي (المتوسط، الانحراف المعياري، والنسب المئوية) لتوضيح اتجاهات إجابات المشاركين على أسئلة البحث

المتغير المستقل: الذكاء الاصطناعي

تم قياس مستوى استخدام أنظمة دعم القرار، تحليل البيانات، والأتمتة الذكية بين الموظفين أظهرت النتائج أن غالبية الموظفين يستخدمون تقنيات الذكاء الاصطناعي بشكل متوسط إلى مرتفع، مع متوسط تقييم 4.2 من 5، مما يدل على اعتماد كبير على الأدوات الذكية في اتخاذ القرار

المتغير التابع: جودة اتخاذ القرار الإداري

تم تقييم جودة القرار الإداري عبر مؤشرات الدقة، السرعة، الكفاءة، والاستجابة للتغيرات أظهرت النتائج أن معظم المشاركين يقيمون جودة القرارات الإدارية بشكل إيجابي، مع متوسط تقييم 4.0 من 5، مما يشير إلى تأثير ملموس لاستخدام الذكاء الاصطناعي

الخلاصة: يوضح التحليل الوصفي وجود اتجاه عام نحو الاعتماد على الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة اتخاذ القرار الإداري بين موظفي البنك، مما يؤكد أهمية دراسة العلاقة بين المتغيرين.

4.6. الخاتمة

اختتم هذا الفصل بعرض منهجية البحث والإجراءات المتبعة في جمع وتحليل البيانات الخاصة بدراسة أثر الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار الإداري في بنك الرياض – فرع مكة المكرمة

تم توضيح المقدمة التي تحدد أهداف الدراسة وأهميتها، وتحديد التعريفات الإجرائية للمتغيرات، بالإضافة إلى وصف مجتمع البحث وطريقة أخذ العينات المستخدمة، وشرح طرق جمع البيانات وأنواعها. كما تم استعراض إجراءات التحليل الإحصائي المتبعة لضمان دقة النتائج، والتأكد من صدقية وثبات الاستبيان المستخدم.

يؤكد هذا الفصل أن جميع البيانات التي تم جمعها وتحليلها تم اتباع منهجية علمية دقيقة تضمن موثوقية النتائج، مما يمهد الطريق للفصل الرابع الذي سيتناول تحليل نتائج الاستبيان واختبار الفرضيات وربطها بالدراسات السابقة.

الخلاصة: الفصل الثالث أسس قاعدة قوية لفهم خصائص العينة وموثوقية البيانات، وهو حجر الزاوية لإنجاز التحليل الإحصائي والنتائج العملية للدراسة

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

5.2. توصيات الدراسة:

5.3. الخاتمة:

قائمة المراجع

الملاحق