

أثر الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار: دراسة ميدانية في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية

اعداد

سالم صالح باعشن

رقم الجامعي : 261002924

مقدمة الدراسة

يشهد العالم تطورًا متسارعًا في تقنيات الذكاء الاصطناعي، مما أحدث تحولًا كبيرًا في أساليب إدارة المؤسسات واتخاذ القرارات، حيث أصبحت هذه التقنيات من أبرز أدوات التحول الرقمي والابتكار المؤسسي. ويُعرف الذكاء الاصطناعي بأنه مجموعة من الأنظمة القادرة على محاكاة القدرات البشرية في التعلم والتحليل والتنبؤ، بما يمكن المؤسسات من تحليل البيانات الضخمة بسرعة ودقة، ودعم اتخاذ القرارات وتحسين كفاءة الأداء (كبان، 2022؛ Kuzior, 2023).

ويُعد القطاع المصرفي من أكثر القطاعات استفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي لاعتماده على البيانات بصورة مكثفة، إذ أسهمت هذه التقنيات في تطوير عمليات تقييم الجدارة الائتمانية، وإدارة المخاطر، والكشف عن الاحتيال، وتحليل سلوك العملاء، مما انعكس إيجابًا على جودة القرارات الإدارية والائتمانية والاستثمارية (العيد، 2024؛ Al-Sartawi, 2024).

وتُعد جودة اتخاذ القرار عاملاً أساسيًا في نجاح المؤسسات، إذ تعتمد على توافر معلومات دقيقة وتحليل البدائل بكفاءة. ومع تزايد تعقيد بيئة الأعمال، أصبح الذكاء الاصطناعي أداة فاعلة لتحليل البيانات، والتنبؤ بالمخاطر والفرص، وتقليل الأخطاء البشرية، بما يسهم في تحسين جودة القرارات ورفع كفاءة الأداء المؤسسي (عبد العاطي، 2024؛ أبوبكر، 2026). كما أكدت العديد من الدراسات أن توظيف الذكاء الاصطناعي يعزز سرعة ودقة اتخاذ القرار، خاصة في المؤسسات المالية (كبان، 2022؛ جوزي، 2022؛ Zhai, 2023).

وفي المملكة العربية السعودية، يشهد القطاع المصرفي توسعًا ملحوظًا في تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي انسجامًا مع مستهدفات رؤية المملكة 2030، بهدف تطوير الخدمات المصرفية، وتحسين تجربة العملاء، وتعزيز إدارة المخاطر، ودعم القرارات الإدارية والاستثمارية.

وانطلاقًا من ذلك، تبرز أهمية دراسة أثر الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية، لما يمثله هذا القطاع من أهمية اقتصادية، وللإسهام في سد الفجوة البحثية وتقديم نتائج تدعم متخذي القرار في تطوير سياسات توظيف الذكاء الاصطناعي بما يعزز كفاءة الأداء والميزة التنافسية المستدامة (المزوعي، 2026؛ أحمد محمود، 2025).

مشكلة الدراسة

يشهد القطاع المصرفي تحولًا متسارعًا بفعل الثورة الرقمية والتطور المستمر في تقنيات المعلومات، مما جعل الاعتماد على تقنيات الذكاء الاصطناعي ضرورة استراتيجية لتحسين كفاءة العمليات المصرفية وجودة

الخدمات. ويتميز الذكاء الاصطناعي بقدرته على تحليل البيانات الضخمة، والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية، وتقديم معلومات دقيقة تدعم متخذي القرار، بما يعزز كفاءة الأداء والقدرة التنافسية للمؤسسات المالية. وتعتمد البنوك التجارية في نجاحها على جودة القرارات المتعلقة بالائتمان، وإدارة المخاطر، والاستثمار، والسيولة، وتطوير الخدمات، وهي قرارات تتطلب معلومات دقيقة وتحليلات متقدمة في ظل بيئة مصرفية تتسم بالتغير السريع والمنافسة المتزايدة. ولم تعد الأساليب التقليدية كافية للتعامل مع هذا الكم من البيانات، مما زاد الحاجة إلى توظيف الذكاء الاصطناعي لدعم اتخاذ القرار من خلال تحسين دقة المعلومات، وتسريع عمليات التحليل، والتنبؤ بالمخاطر والفرص.

وفي المملكة العربية السعودية، يشهد القطاع المصرفي توسعاً ملحوظاً في تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي انسجاماً مع مستهدفات رؤية المملكة 2030، حيث تستخدم البنوك هذه التقنيات في مجالات متعددة، مثل تحليل البيانات، وإدارة المخاطر، والكشف عن الاحتيال، وخدمة العملاء، إلا أن مدى تأثيرها في تحسين جودة اتخاذ القرار الإداري لا يزال بحاجة إلى مزيد من الدراسة التطبيقية.

ورغم كثرة الدراسات التي تناولت الذكاء الاصطناعي، فقد ركز معظمها على تحسين الأداء المؤسسي أو الإنتاجية أو جودة المعلومات، بينما تناولت دراسات أخرى اتخاذ القرار في قطاعات مختلفة، مع محدودية الدراسات التي بحثت بصورة مباشرة أثر الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار في البنوك التجارية السعودية. ومن ثم تتمثل الفجوة البحثية في الحاجة إلى دراسة هذه العلاقة ميدانياً، وقياس مدى إسهام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين دقة القرارات وسرعتها وموضوعيتها داخل البنوك التجارية.

وبناءً على ذلك، تتمثل مشكلة الدراسة في التحقق من أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية، بما يساهم في دعم متخذي القرار وتطوير الممارسات الإدارية وتعزيز كفاءة الأداء المؤسسي.

وانطلاقاً من مشكلة الدراسة، يمكن صياغة السؤال الرئيس للدراسة على النحو الآتي:

ما أثر الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية؟

أسئلة الدراسة

السؤال الرئيس:

• ما أثر الذكاء الاصطناعي بأبعاده (تحليل البيانات، والتعلم الآلي، والنظم الخبيرة) على جودة

اتخاذ القرار في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية؟

الأسئلة الفرعية:

- ما أثر تحليل البيانات على جودة اتخاذ القرار في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية؟
- ما أثر التعلم الآلي على جودة اتخاذ القرار في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية؟
- ما أثر النظم الخبيرة على جودة اتخاذ القرار في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية؟

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسة:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي بأبعاده (تحليل البيانات، والتعلم الآلي، والنظم الخبيرة) على جودة اتخاذ القرار في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية.

الفرضيات الفرعية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتحليل البيانات على جودة اتخاذ القرار في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعلم الآلي على جودة اتخاذ القرار في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للنظم الخبيرة على جودة اتخاذ القرار في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية.

أهداف الدراسة

الهدف الرئيس:

- التعرف على أثر الذكاء الاصطناعي بأبعاده (تحليل البيانات، والتعلم الآلي، والنظم الخبيرة) على جودة اتخاذ القرار في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية.

الأهداف الفرعية:

- التعرف على أثر تحليل البيانات على جودة اتخاذ القرار في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية.
- التعرف على أثر التعلم الآلي على جودة اتخاذ القرار في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية.
- التعرف على أثر النظم الخبيرة على جودة اتخاذ القرار في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية.

أهمية الدراسة

أولاً: الأهمية النظرية

تنبع الأهمية النظرية للدراسة من تناولها أثر الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية، من خلال بحث العلاقة بين أبعاد الذكاء الاصطناعي (تحليل البيانات، والتعلم الآلي، والنظم الخبيرة) وجودة اتخاذ القرار. كما تسهم في إثراء الأدبيات العربية، وسد جانب من الفجوة البحثية المتعلقة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي السعودي، فضلاً عن توفير مرجع علمي يفيد الباحثين في الدراسات المستقبلية.

ثانياً: الأهمية التطبيقية

تتمثل الأهمية التطبيقية للدراسة في توضيح أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار في البنوك التجارية، بما يدعم الإدارات العليا في تطوير سياسات تبني هذه التقنيات وتحسين القرارات الإدارية والمالية والائتمانية. كما تقدم الدراسة توصيات عملية تسهم في تعزيز التحول الرقمي، ورفع كفاءة الأداء، وتحسين إدارة المخاطر، ودعم الجهات التنظيمية والمؤسسات المالية في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

حدود الدراسة

- الحدود الموضوعية: تقتصر الدراسة على بحث أثر الذكاء الاصطناعي بأبعاده المتمثلة في تحليل البيانات، والتعلم الآلي، والنظم الخبيرة بوصفه متغيراً مستقلاً، على جودة اتخاذ القرار بوصفها المتغير التابع، وذلك في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية.
- الحدود المكانية: تقتصر الدراسة على البنوك التجارية العاملة في المملكة العربية السعودية.
- الحدود الزمنية: تُجرى الدراسة خلال العام 2026م، ويتم جمع البيانات وتحليلها خلال فترة تنفيذ الدراسة.
- الحدود البشرية: تقتصر الدراسة على العاملين في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية من المديرين ورؤساء الأقسام والمشرفين والموظفين الإداريين ممن لهم علاقة باستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي أو المشاركة في عملية اتخاذ القرار.

مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية

• المصطلح الأول: الذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence)

التعريف الاصطلاحي: الذكاء الاصطناعي هو مجموعة من التقنيات والأنظمة الحاسوبية التي تحاكي القدرات الذهنية للإنسان، مثل التعلم، والاستدلال، وتحليل البيانات، والتنبؤ، وحل المشكلات، بما يتيح للمؤسسات معالجة البيانات بكفاءة ودعم عمليات اتخاذ القرار وتحسين الأداء المؤسسي. (Kuzior, 2023)

التعريف الإجرائي: يُعرف الذكاء الاصطناعي إجرائيًا في هذه الدراسة بأنه مدى استخدام البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي من خلال أبعاده المتمثلة في: تحليل البيانات، والتعلم الآلي، والنظم الخبيرة، كما يُقاس من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة المخصصة لهذا المتغير.

• المصطلح الثاني: جودة اتخاذ القرار (Decision-Making Quality)

التعريف الاصطلاحي يُعرف جودة اتخاذ القرار بأنها قدرة الإدارة على اختيار البديل الأنسب اعتمادًا على معلومات دقيقة وموثوقة وفي الوقت المناسب، بما يحقق أهداف المؤسسة بكفاءة وفاعلية ويحد من الأخطاء والمخاطر المرتبطة بعملية اتخاذ القرار (عبد العاطي، 2024)

التعريف الإجرائي: يُعرف جودة اتخاذ القرار إجرائيًا بأنها مدى كفاءة وفاعلية القرارات المتخذة في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية من حيث الدقة، والسرعة، والموضوعية، وتحقيق الأهداف، كما تُقاس من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة الخاصة بهذا المتغير.

• المصطلح الثالث: البنوك التجارية (Commercial Banks)

التعريف الاصطلاحي: البنوك التجارية هي مؤسسات مالية مرخصة تقوم بتقديم الخدمات المصرفية للأفراد والمنظمات، وتشمل قبول الودائع، ومنح القروض والتسهيلات الائتمانية، وتقديم مختلف الخدمات المالية، بما يساهم في دعم النشاط الاقتصادي وتحقيق الاستقرار المالي (العيد، 2024)

التعريف الإجرائي: يُقصد بالبنوك التجارية في هذه الدراسة البنوك التجارية العاملة في المملكة العربية السعودية، والتي سيتم اختيار أفراد عينة الدراسة من العاملين فيها، وذلك لدراسة أثر استخدام الذكاء الاصطناعي بأبعاده (تحليل البيانات، والتعلم الآلي، والنظم الخبيرة) على جودة اتخاذ القرار داخلها.

أولاً: نظرية اتخاذ القرار (Decision Theory)

توضح نظرية اتخاذ القرار أن جودة القرار تعتمد على توافر المعلومات الدقيقة وتحليل البدائل لاختيار الأنسب. ويساهم الذكاء الاصطناعي في دعم هذه العملية من خلال تحليل البيانات والتنبؤ بالنتائج، مما يساعد البنوك التجارية على اتخاذ قرارات أكثر دقة وفاعلية. وتستند الدراسة إلى هذه النظرية لتفسير أثر الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة اتخاذ القرار.

ثانيًا: نظرية معالجة المعلومات (Information Processing Theory)

ترى هذه النظرية أن كفاءة القرارات ترتبط بقدرة المؤسسة على جمع البيانات ومعالجتها وتحويلها إلى معلومات موثوقة. ويعزز الذكاء الاصطناعي هذه العملية عبر تحليل البيانات واستخلاص المعلومات اللازمة لدعم القرار، مما يساهم في رفع جودة اتخاذ القرار داخل البنوك التجارية.

ثالثاً: نظرية الموارد والقدرات (Resource-Based View)

تفترض هذه النظرية أن الميزة التنافسية تتحقق من خلال امتلاك موارد وقدرات استراتيجية يصعب تقليدها، ويُعد الذكاء الاصطناعي من أبرز هذه الموارد. ويساهم الاستثمار فيه في تطوير الأداء المؤسسي، وتحسين العمليات، وتعزيز جودة القرارات داخل البنوك التجارية.

رابعاً: ربط النظريات بمتغيرات الدراسة

تتكامل النظريات الثلاث في تفسير العلاقة بين متغيرات الدراسة؛ إذ تفسر نظرية اتخاذ القرار دور الذكاء الاصطناعي في تحسين القرار، وتوضح نظرية معالجة المعلومات دوره في رفع جودة المعلومات، بينما تؤكد نظرية الموارد والقدرات أنه يمثل مورداً استراتيجياً يعزز الأداء المؤسسي. وبذلك تفسر هذه النظريات أثر أبعاد الذكاء الاصطناعي (تحليل البيانات، والتعلم الآلي، والنظم الخبيرة) في تحسين جودة اتخاذ القرار بالبنوك التجارية في المملكة العربية السعودية.

الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات العربية

دراسة (المزوي، 2026) بعنوان "أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار في المؤسسات: دراسة تطبيقية في شركة للخدمات المساندة" هدفت إلى قياس أثر الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار. واعتمدت المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة، وأظهرت النتائج وجود أثر إيجابي للذكاء الاصطناعي في تحسين دقة المعلومات، وتسريع اتخاذ القرار، وتحليل البدائل. واستفادت الدراسة الحالية منها في تدعيم العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار مع اختلاف البيئة التطبيقية.

دراسة (خلف، 2026) بعنوان "أثر الذكاء الاصطناعي على جودة المعلومات المحاسبية ودوره في تعزيز كفاءة اتخاذ القرارات المالية" هدفت إلى بيان أثر الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة المعلومات المحاسبية وكفاءة القرارات المالية. واعتمدت المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة، وأكدت النتائج أن الذكاء الاصطناعي يحسن جودة المعلومات ويدعم القرارات المالية والإدارية. واستفادت الدراسة الحالية منها في إبراز أهمية جودة المعلومات في تحسين القرار.

دراسة (أبوبر، 2026) بعنوان "تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي وتأثيرها على اتخاذ القرارات الإدارية" هدفت إلى قياس أثر الذكاء الاصطناعي في دعم القرارات الإدارية. واعتمدت المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة. وأظهرت النتائج أن الذكاء الاصطناعي يحسن جودة القرار ويزيد القدرة على التنبؤ، مع أهمية توافر البنية التقنية والكوادر المؤهلة. واستفادت الدراسة الحالية منها في دعم الإطار النظري.

دراسة (الربيعي، 2026) بعنوان "تأثير الذكاء الاصطناعي على اتخاذ القرارات المالية في الشركات الكبرى" هدفت إلى تحليل أثر الذكاء الاصطناعي في تحسين القرارات المالية. واعتمدت المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة. وأكدت النتائج دوره في رفع دقة التحليلات وتقليل الأخطاء ودعم القرارات الاستثمارية. واستفادت الدراسة الحالية منها في تأكيد دور الذكاء الاصطناعي في تحسين القرارات.

دراسة (أحمد محمود، 2025) بعنوان "تأثير الذكاء الاصطناعي في تحقيق التنمية المستدامة: الدور الوسيط لتحسين جودة القرار الإداري" هدفت إلى دراسة أثر الذكاء الاصطناعي في التنمية المستدامة من خلال جودة القرار الإداري. واعتمدت المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة. وأظهرت النتائج أن الذكاء الاصطناعي يعزز جودة القرار، والتي تؤدي دورًا وسيطًا في تحقيق التنمية المستدامة. واستفادت الدراسة الحالية منها في تأكيد أهمية جودة القرار.

دراسة (العبد، 2024) بعنوان "أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار الائتماني" هدفت إلى قياس أثر الذكاء الاصطناعي في تحسين القرارات الائتمانية بالبنوك التجارية. واعتمدت المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة. وأظهرت النتائج أثرًا إيجابيًا في تحسين تقييم العملاء، وتحليل المخاطر، ورفع كفاءة القرارات الائتمانية. واستفادت الدراسة الحالية منها في دعم أهمية الذكاء الاصطناعي في البيئة المصرفية.

دراسة (عبد العاطي، 2024) بعنوان "تأثير أبعاد الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار في القطاع الصحي" هدفت إلى قياس أثر أبعاد الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة اتخاذ القرار. واعتمدت المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة. وأكدت النتائج وجود تأثير إيجابي للذكاء الاصطناعي في رفع جودة القرارات وتحسين دقة المعلومات، مع أهمية الاستثمار في البنية التكنولوجية واستفادت الدراسة الحالية منها في بناء النموذج المفاهيمي للعلاقة بين الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار.

ثانيًا: الدراسات الأجنبية

دراسة (Wagan, 2024) بعنوان "Revolutionizing the Digital Creative Industries: The Role of Artificial Intelligence in Integration, Development, and Innovation" هدفت إلى توضيح دور الذكاء الاصطناعي في دعم الابتكار وتحسين الأداء المؤسسي. واعتمدت المنهج الوصفي التحليلي من خلال مراجعة

الأدبيات. وأظهرت النتائج أن الذكاء الاصطناعي يعزز معالجة البيانات، ويدعم اتخاذ القرار، ويرفع كفاءة استخدام الموارد والميزة التنافسية. واستفادت الدراسة الحالية منها في دعم الإطار النظري لأهمية الذكاء الاصطناعي في تحسين اتخاذ القرار.

دراسة (Al-Sartawi, 2024) بعنوان *"Artificial Intelligence-Augmented Digital Twins: Transforming Industrial Operations for Innovation and Sustainability"* هدفت إلى بيان دور الذكاء الاصطناعي في تطوير التوائم الرقمية وتحسين العمليات التشغيلية. واعتمدت المنهج التحليلي. وأكدت النتائج أن دمج الذكاء الاصطناعي يحسن جودة البيانات، ويعزز التحليلات التنبؤية، ويدعم اتخاذ القرار. واستفادت الدراسة الحالية منها في توضيح الدور الاستراتيجي للذكاء الاصطناعي في دعم القرارات.

دراسة (Kuzior, 2023) بعنوان *"Use of Artificial Intelligence in Terms of Open Innovation Process and Management"* هدفت إلى تحليل دور الذكاء الاصطناعي في الابتكار المفتوح والإدارة الحديثة. واعتمدت المنهج الوصفي التحليلي. وأظهرت النتائج أن الذكاء الاصطناعي يساهم في تحسين إدارة المعرفة، وجودة المعلومات، وكفاءة القرارات الإدارية، ويعزز قدرة المؤسسات على الابتكار. واستفادت الدراسة الحالية منها في دعم الجانب النظري للعلاقة بين الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار.

دراسة (Zhai, 2023) بعنوان *"Artificial Intelligence Technology Innovation and Firm Productivity: Evidence from China"* هدفت إلى قياس أثر الابتكار في تقنيات الذكاء الاصطناعي على إنتاجية الشركات. واعتمدت المنهج الكمي باستخدام نماذج إحصائية. وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين الاستثمار في الذكاء الاصطناعي وتحسين الإنتاجية، ورفع كفاءة العمليات، ودعم اتخاذ قرارات أكثر دقة. واستفادت الدراسة الحالية منها في تأكيد أثر الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المؤسسي وجودة القرارات.

دراسة (Tsang, 2022) بعنوان *"Artificial Intelligence in Industrial Design: A Semi-Automated Literature Survey"* هدفت إلى استعراض تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التصميم الصناعي والاتجاهات البحثية المرتبطة بها. واعتمدت منهج المراجعة العلمية للأدبيات. وأكدت النتائج أن الذكاء الاصطناعي يساهم في تحليل البيانات، وتحسين التنبؤ، ودعم اتخاذ القرار، وتقليل الوقت والجهد. واستفادت الدراسة الحالية منها في تعزيز الخلفية النظرية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي وربطها بالقطاع المصرفي.

التعقيب على الدراسات السابقة

يتضح من استعراض الدراسات العربية والأجنبية أن الذكاء الاصطناعي أصبح من أبرز الموضوعات البحثية الحديثة لما له من دور في تحسين جودة اتخاذ القرار، والأداء المؤسسي، وجودة المعلومات، والابتكار، والإنتاجية. وقد أكدت معظم الدراسات وجود أثر إيجابي لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة المؤسسات وتحسين جودة قراراتها كما اعتمدت غالبية الدراسات على المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة لجمع البيانات، مما يؤكد ملاءمة هذا المنهج للدراسة الحالية. وركزت الدراسات العربية على قطاعات متنوعة مع محدودية الدراسات التي تناولت القطاع المصرفي السعودي، بينما اهتمت الدراسات الأجنبية بالجوانب الاستراتيجية للذكاء الاصطناعي ودوره في الابتكار والتحول الرقمي ودعم اتخاذ القرار.

أوجه الاتفاق

اتفقت معظم الدراسات على أن الذكاء الاصطناعي يسهم في تحسين جودة اتخاذ القرار من خلال رفع دقة المعلومات، وتسريع معالجة البيانات، وتحسين تحليل البدائل، بما ينعكس إيجاباً على الأداء المؤسسي. كما أكدت أهمية الاستثمار في البنية التحتية الرقمية وتأهيل الموارد البشرية لضمان نجاح تطبيقاته.

أوجه الاختلاف

اختلفت الدراسات في البيئات التطبيقية، حيث شملت قطاعات حكومية وصحية وتعليمية وصناعية ومالية، كما تباينت في المتغيرات التابعة، وأبعاد الذكاء الاصطناعي، وأحجام العينات، والأساليب الإحصائية، مما أدى إلى اختلاف نتائجها وتفسيراتها.

الفجوة البحثية

تشير مراجعة الأدبيات إلى محدودية الدراسات التي تناولت بصورة مباشرة أثر أبعاد الذكاء الاصطناعي (تحليل البيانات، والتعلم الآلي، والنظم الخبيرة) على جودة اتخاذ القرار في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية. لذلك تسعى الدراسة الحالية إلى سد هذه الفجوة من خلال تقديم دراسة ميدانية في البيئة المصرفية السعودية، بما يسهم في إثراء الأدبيات العلمية وتقديم نتائج تدعم متخذي القرار في تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتعزيز التحول الرقمي.

منهجية الدراسة

أولاً: منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، حيث يتيح وصف الظاهرة وتحليل العلاقة بين متغيراتها واختبار الفرضيات. وتمثل الذكاء الاصطناعي المتغير المستقل بأبعاده (تحليل البيانات، والتعلم الآلي، والنظم الخبيرة)، بينما تمثل جودة اتخاذ القرار المتغير التابع.

ثانياً: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في البنوك التجارية بالملكة العربية السعودية، من مختلف المستويات الإدارية، لارتباطهم باستخدام الأنظمة الرقمية والمشاركة في عمليات اتخاذ القرار، ويُعد القطاع المصرفي من أكثر القطاعات اعتماداً على تطبيقات الذكاء الاصطناعي.

ثالثاً: عينة الدراسة

سيتم اختيار عينة عشوائية بسيطة من العاملين في البنوك التجارية، ويُحدد حجمها وفق معادلة Krejcie and Morgan (1970)، حيث سيتم توزيع (384) استبانة بما يحقق مستوى ثقة (95%) وهامش خطأ (5%)، مع مراعاة تمثيل مختلف المستويات الإدارية.

رابعاً: أداة الدراسة

اعتمدت الدراسة على الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات، وتم إعدادها بالاستناد إلى الأدبيات والدراسات السابقة. وتتكون من قسمين: البيانات الديموغرافية، ومحاوَر الدراسة الأربعة: تحليل البيانات، والتعلم الآلي، والنظم الخبيرة، وجودة اتخاذ القرار.

خامساً: الصدق والثبات

سيتم التحقق من صدق الأداة بعرضها على مجموعة من المحكمين، وحساب معاملات ارتباط بيرسون بين الفقرات ومحاوَرها. كما سيتم قياس الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، ويعد معامل (0.70) فأكثر مؤشراً على ثبات الأداة.

سادساً: إجراءات جمع البيانات

سيتم توزيع الاستبانة إلكترونياً بعد الحصول على الموافقات اللازمة، مع توضيح أهداف الدراسة وضمان سرية البيانات وطوعية المشاركة. وبعد جمع الاستبانات، ستتم مراجعتها وترميزها وإدخالها إلى برنامج التحليل الإحصائي.

سابعاً: الأساليب الإحصائية

سيتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS الإصدار 29، من خلال التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ومعامل ارتباط بيرسون، ومعامل ألفا كرونباخ، والانحدار الخطي المتعدد، واختبار (ANOVA)، واختبار (T-Test) أو تحليل التباين الأحادي وفقاً لطبيعة التحليل.

الجوانب الأخلاقية

التزمت الدراسة بالمبادئ الأخلاقية للبحث العلمي من خلال الحصول على الموافقات اللازمة، وضمان سرية المعلومات، وطوعية المشاركة، واستخدام البيانات للأغراض العلمية فقط، مع الالتزام بالأمانة العلمية في تحليل النتائج وتوثيق المراجع.

النتائج المتوقعة

من المتوقع أن تكشف الدراسة عن وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي بأبعاده المتمثلة في تحليل البيانات، والتعلم الآلي، والنظم الخبيرة على جودة اتخاذ القرار في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية، وأن تختلف درجة تأثير كل بعد من هذه الأبعاد وفقاً لطبيعة تطبيقه داخل البنوك.

كما يُتوقع أن تُظهر النتائج أن تحليل البيانات يساهم في توفير معلومات أكثر دقة وحداثة، وأن التعلم الآلي يعزز القدرة على التنبؤ بالمخاطر والفرص المستقبلية، في حين تدعم النظم الخبيرة المديرين من خلال تقديم توصيات مبنية على قواعد معرفية، بما يؤدي إلى تحسين سرعة اتخاذ القرار، ورفع مستوى موضوعيته، وتقليل الأخطاء البشرية، وتعزيز كفاءة الأداء المؤسسي.

ومن المتوقع أيضاً أن تقدم الدراسة مجموعة من التوصيات العملية التي تساعد إدارات البنوك التجارية في المملكة العربية السعودية على تعزيز الاستثمار في تطبيقات الذكاء الاصطناعي، وتطوير البنية التقنية، وتأهيل الكوادر البشرية، بما يساهم في تحسين جودة القرارات الإدارية والمالية والائتمانية، ودعم أهداف التحول الرقمي وتحقيق الميزة التنافسية في القطاع المصرفي.

قائمة المراجع

- أبوبكر محمد محمد سالم. (2026). تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي وتأثيرها على اتخاذ القرارات الإدارية. *Al-Farooq Journal of Sciences*, 2(3), 972-945.
- أحمد محمود، رحاب عبد المنعم أحمد محمود. (2025). تأثير الذكاء الاصطناعي في تحقيق التنمية المستدامة الدور الوسيط لتحسين جودة القرار الإداري بالتطبيق على مجموعة شركات العربى. *المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية*, 39(1), 875-
- الربيعي، ايمان عباس مطلق. (2026). تأثير الذكاء الاصطناعي على اتخاذ القرارات المالية في الشركات الكبرى. *مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية*, 18(1), 244-220.
- العبد، شهبوني، عبد الكريم، رتيبي. (2024). اثر تقنيات الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار الائتماني: دراسة حالة بعض بنوك التجارية بولاية غرداية (Doctoral dissertation, جامعة غرداية: كلية العلوم الاقتصادية، التجارية والعلوم التسيير).
- المزوغي، محمد نبيل، المطيري، نوار بن عبدالرحمن بن نوار. (2026). أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار في المؤسسات: دراسة تطبيقية في شركة للخدمات المساندة. *مجلة تكنولوجيا العلوم الإنسانية والإدارية*, 3(8), 227-140.
- جوزي، نور الهدى، بوزيد، مليكة. (2022). أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار-دراسة حالة تطبيقية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة رقم 544 بتيارت (Doctoral dissertation, جامعة ابن خلدون-تيارت).
- خلف، عصام. (2026). أثر الذكاء الاصطناعي على جودة المعلومات المحاسبية ودوره في تعزيز كفاءة اتخاذ القرارات المالية: دراسة ميدانية على الشركات المدرجة في بورصة مصر. *مجلة الدراسات التجارية المعاصرة*, 12(27), 389-343.
- عبد العاطي، د. أميرة علي. (2024). تأثير أبعاد الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار في القطاع الصحي في محافظة القاهرة والجيزة مصر. *مجلة المعهد العالي للدراسات النوعية*, 4(15), 1921-1881.
- عزام سعد. (2023). Al Dafra, F. أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرارات في إمارة منطقة عسير خلال وباء كوفيد 19. *The Arab Journal of Administration*, 43(4), 360-347.

- فريال محمد كريم, نبيلة نبيل نايف. (2024). دور الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة تكريت. *Journal of Al-Rafidain University College For Sciences* (Print ISSN: 1681-6870, Online ISSN: 2790-2293), (1), 96-84.
- كبان, جلاب, خديجة. (2022). أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار داخل المؤسسة- اتصالات الجزائر تيارت (, Doctoral dissertation جامعة ابن خلدون-تيارت).
- Al-Sartawi, A. M. M., Al-Qudah, A. A., & Shihadeh, F. (Eds.). (2024). *Artificial intelligence-augmented digital twins: transforming industrial operations for innovation and sustainability*. Springer Nature.
- Kuzior, A., Sira, M., & Brożek, P. (2023). Use of artificial intelligence in terms of open innovation process and management. *Sustainability*, 15(9), 7205.
- Tsang, Y. P., & Lee, C. K. M. (2022). Artificial intelligence in industrial design: A semi-automated literature survey. *Engineering Applications of Artificial Intelligence*, 112, 104884.
- Wagan, S. M., & Sidra, S. (2024). Revolutionizing the Digital Creative Industries: The Role of Artificial Intelligence in Integration, Development, and Innovation. *SEISENSE Journal of Management*, 7(1).
- Zhai, S., & Liu, Z. (2023). Artificial intelligence technology innovation and firm productivity: Evidence from China. *Finance Research Letters*, 58, 104437.