

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي ٢

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- ٢

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د.

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2025- الفصل الدراسي الثاني

الشكر والتقدير

الإهداء

مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

جدول المحتويات

٢	الشكر والتقدير.....
٣	الإهداء.....
٤	مستخلص الدراسة.....
٧	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
٨	١,١. المقدمة:.....
٩	١,٢. مشكلة الدراسة.....
٩	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري.....
١٠	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي.....
١٠	١,٣. أهمية الدراسة.....
١٠	١,٣,١. على المستوى النظري:.....
١١	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:.....
١١	١,٤. أسئلة الدراسة.....
١١	١,٥. أهداف الدراسة.....
١١	١,٦. فرضيات الدراسة.....
١٢	١,٧. نموذج الدراسة.....
١٣	١,٨. الدراسة الميدانية.....
١٣	١,٩. مخطط المشروع.....
١٤	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
١٥	٢,١. المقدمة:.....
١٥	٢,٢. المتغير المستقل.....
١٦	٢,٣. المتغير التابع.....
١٦	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
١٧	٢,٥. الخاتمة.....
١٧	٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....

١٨	٣,١.المقدمة.....
١٨	٣,٢.التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
١٩	٣,٣.تصميم البحث.....
١٩	٣,٤.مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
٢٠	٣,٥.طريقة جمع البيانات.....
٢١	٣,٦.أنواع البيانات.....
٢١	٣,٧.إجراءات التحليل الإحصائي.....
٢٢	٣,٨.الخاتمة.....
٢٣	٤.الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج.....
٢٤	4.1.المقدمة.....
	4.2.توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث).....خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
٢٦	4.3.اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات.....
	4.4.الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث).....خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
٢٦	4.5.اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.....
٢٦	٤,٦.الخاتمة.....
٢٧	٥.الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات.....
٢٨	٥,١.حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:.....
٢٨	٥,٢.توصيات الدراسة:.....
٢٨	٥,٣.الخاتمة:.....
٢٩	قائمة المراجع.....
٣٠	الملاحق.....

جدول الأشكال

جدول الجداول

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١ . المقدمة

في العصر الحديث يشهد العالم تطوراً في مجالات التقنيات والذكاء الاصطناعي، وتعد القرارات الإدارية من الركائز الأساسية. مما أدى تطوراً إلى تحولات جذرية في أساليب الإدارة واتخاذ القرار. وأصبح الذكاء الاصطناعي عنصر محوري وأداة استراتيجية في دعم العمليات الإدارية من خلال تحليل البيانات، وتقديم التنبؤات، ودعم الخطط الاستراتيجية بأسس علمية دقيقة. ولم يعد القرار الإداري يعتمد فقط على التجربة والخبرة البشرية. بل أصبحت تركز على تقنيات ذكية تساهم في تعزيز كفاءة وفاعلية القرار.

ويعد قطاع البنوك من أكثر القطاعات تأثراً بالتقنيات الحديثة، بسبب طبيعة العمل المصرفي الذي يتطلب قرارات دقيقة وسريعة تعتمد على المعلومات شاملة ومحدثة. ويعد بنك الرياض من المؤسسات المالية الرائدة في التحول التقني تأتي هذه الدراسة لتبحث في مدى تأثير استخدام الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار الإداري داخل فرع البنك في مكة المكرمة مثال تطبيقي واقعي داخل بيئة تطبيقية واقعية سعودية ديناميكية

١,٢. 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؟
ويتفرع 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؟

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري

. رغم وفرة الأبحاث التي تناولت الذكاء الاصطناعي، إلا أن معظمها ركز على الجوانب التقنية، دون تقدم

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.

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

المخاطر بدأت البنوك السعودية في تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في عدة عمليات داخلية مثل تقييم ومنح 'والانتماء' 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.

١,٣. أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من الجوانب التالية

١,٣,١. 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

١,٣,٢. 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.

١,٤. أسئلة الدراسة

ما مدى تأثير تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار الإداري في بنك الرياض؟

• كيف يؤثر استخدام الذكاء الاصطناعي على سرعة ودقة القرارات الإدارية

• هل توجد فروقات في جودة اتخاذ القرار الإداري قبل وبعد التطبيق أنظمة الذكاء الاصطناعي في

البنك؟

١,٥. أهداف الدراسة

تحليل مدى اعتماد بنك الرياض على الذكاء الاصطناعي في العمليات الإدارية

قياس العلاقة بين تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار الإداري

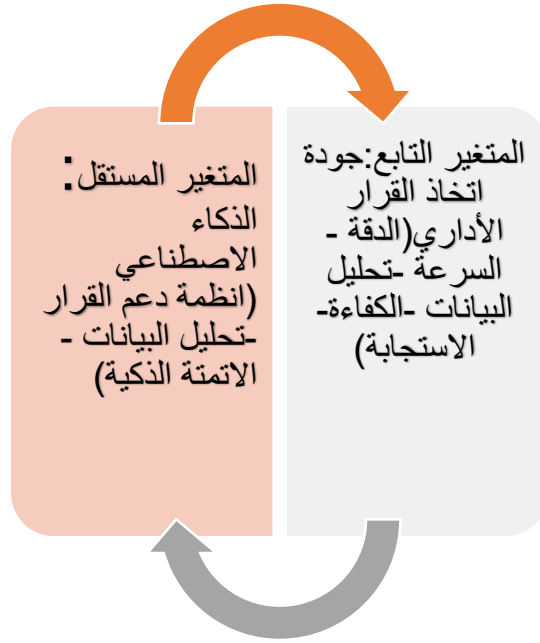
تحديد التحديات والفرص الناتجة عن دمج الذكاء الاصطناعي في الإدارة البنكية

١,٦. فرضيات الدراسة

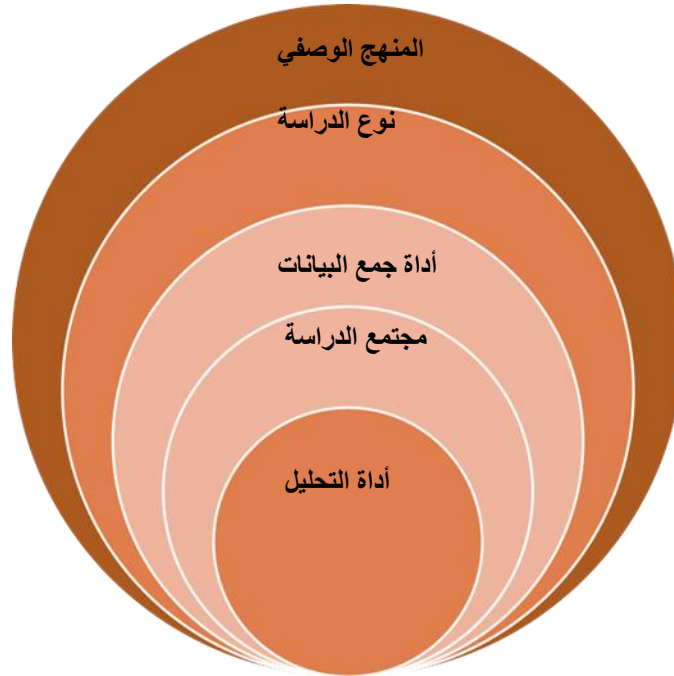
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار

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

١,٧. نموذج الدراسة



شكل: نموذج ١ الشكل (اعداد الطالبة)



شكل ٢ (اعداد الطالبة)

١,٨. الدراسة الميدانية

٢. 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.

٢,١. مخطط المشروع



شكل ٣: مخطط المشروع اعداد الطالبة

٣. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٣,١ . المقدمة:

يهدف هذا الفصل إلى استعراض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الذكاء الاصطناعي وتأثيره على اتخاذ القرار الإداري. يساعد هذا الاستعراض في فهم الأسس النظرية التي بني عليها البحث الحالي، وتوضيح أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة وما يتضمنه هذا البحث، بما يساهم في دعم النتائج وتفسيرها بشكل أعمق

٣,٢ . المتغير المستقل

يمثل الذكاء الاصطناعي المتغير المستقل في هذا البحث، إذ يُقصد به الأنظمة والبرمجيات القادرة على تحليل البيانات والتنبؤ بالنتائج وصنع التوصيات التي تدعم عملية اتخاذ القرار. وقد تناولت العديد من

الدراسات السابقة أهمية الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة الإدارية وزيادة دقة القرارات من خلال الاعتماد على خوارزميات متقدمة لتحليل البيانات الضخمة وربطها بأهداف المنظمات.

٣,٣. المتغير التابع

يمثل اتخاذ القرار الإداري المتغير التابع في هذا البحث، حيث يُقصد به قدرة الإدارة على اختيار البدائل الأنسب لتحقيق أهداف المنظمة بناءً على معطيات دقيقة وتحليلات علمية. تُظهر الدراسات السابقة أن تطور تقنيات الذكاء الاصطناعي أسهم في تحسين جودة القرارات الإدارية من خلال توفير بيانات فورية، وتقارير دقيقة، ونماذج تنبؤية تدعم القادة في اتخاذ قرارات أكثر وعياً وفاعلية.

٣,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

تُظهر الدراسات الحديثة أن هناك علاقة مباشرة وقوية بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي (المتغير المستقل) وجودة اتخاذ القرار الإداري (المتغير التابع). فكلما توسّع تطبيق الذكاء الاصطناعي في جمع البيانات وتحليلها وتوليد التنبؤات، ازدادت دقة وفعالية القرارات الإدارية. كما أن اعتماد المنظمات على هذه التقنيات يساهم في تقليل الأخطاء البشرية، تسريع عمليات اتخاذ القرار، وتحقيق أهداف استراتيجية أكثر توافقاً مع متغيرات السوق واحتياجات العملاء.

٣,٥ . الخاتمة

يختتم هذا الفصل عرض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث، حيث تم استعراض أهم المفاهيم المرتبطة بالمتغير المستقل والمتغير التابع والعلاقة بينهما. وتوضّح الدراسات أن الذكاء الاصطناعي يمثل عنصراً محورياً في تحسين جودة القرارات الإدارية من خلال دعمه للتحليل الدقيق والتخطيط الاستراتيجي. ويشكّل هذا الإطار النظري قاعدة قوية تدعم الفصول القادمة من الدراسة، سواء في التحليل الميداني أو في مناقشة النتائج، بما يعزز فهم أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال المعاصرة

٤. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

٤,١. 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.

٤,٢. 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.

٤,٣. 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: ٤٤ 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.

٤,٤. 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 ليكرث ثلاث درجات لتحديد مدى الاتفاق مع كل عبارة

أوافق

محايد

لا أوافق

وتم إرسال الاستبيان إلكترونياً لضمان السرية والراحة للمشاركين

٤,٥. 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.

٤,٦. إجراءات التحليل الإحصائي

تشير الإحصاءات الوصفية لعينة البحث إلى أن غالبية المشاركين من الإناث بنسبة ٧٠,٥٪، بينما شكل الذكور ٢٩,٥٪. من حيث الفئات العمرية، جاء أغلب المشاركين ضمن الفئة ٢٥-٣٠ سنة بنسبة ٥٢,٣٪، تليها الفئة أقل من ٢٥ سنة بنسبة ٣١,٨٪، وأخيرًا الفئة من ٣٥-٤٠ سنة بنسبة ١٥,٩٪. أما بالنسبة لسنوات الخبرة، فإن ٧٧,٣٪ من المشاركين لديهم أكثر من ٥ سنوات خبرة، بينما كان لدى ٢٢,٧٪ أقل من ٣ سنوات خبرة

المتغير	الفئة/التصنيف	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	29.5%
	انثى	70.5%
الفئة العمرية	أقل من 25 سنة	31.8
	25-30 سنة	52.3
	35-40 سنة	15.9
سنوات الخبرة	أقل من 3 سنوات	22.7
	أكثر من 5 سنوات	77.3

في هذا الفصل، تم عرض منهجية البحث بشكل مفصل، بدءًا من المقدمة التي حددت هدف وأهمية الدراسة، مرورًا به التعريفات الإجرائية للمتغيرات، وشرح مجتمع البحث وطرق وأدوات أخذ العينات، وطرق جمع البيانات وأنواعها، وصولًا 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

٥. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

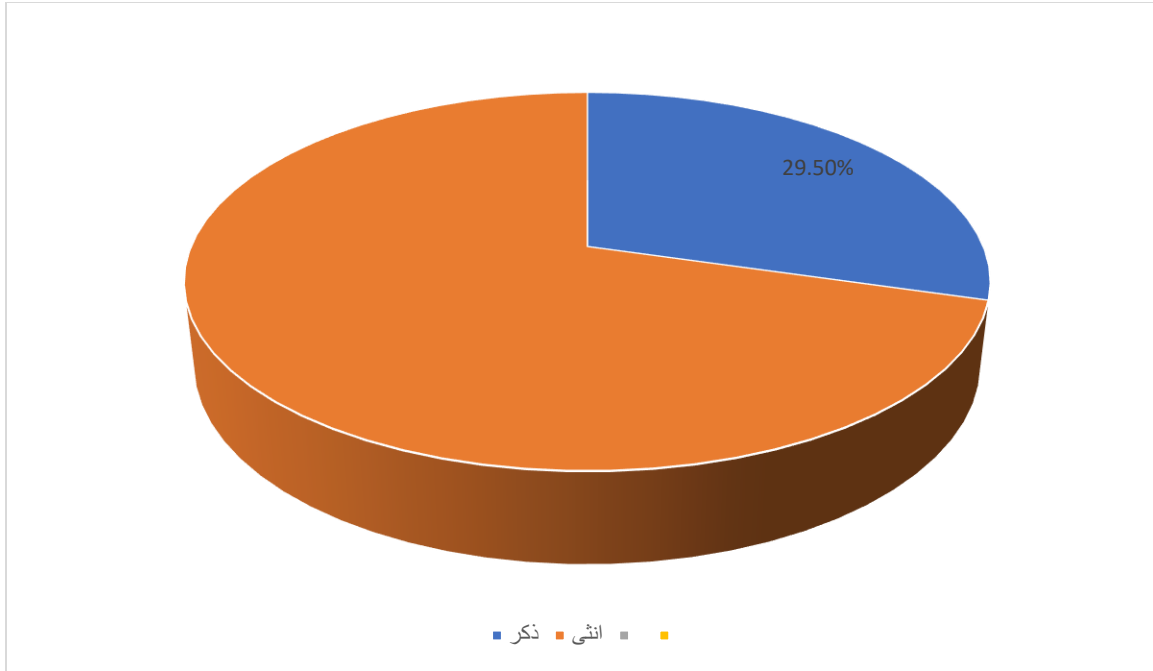
٥,١ . المقدمة

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

٥,٢ . لإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة (الإجابة على أسئلة البحث

أظهر التحليل الوصفي لمتغير الذكاء الاصطناعي أن غالبية المشاركين لديهم معرفة جيدة بالتقنيات الحديثة واستخدامها في بيئة العمل البنكية .
أما متغير جودة اتخاذ القرار الإداري، فقد بينت النتائج أن الذكاء الاصطناعي ساهم في دعم القرارات المبنية على البيانات وزيادة دقة التنبؤ بالنتائج



رسم ١: توزيع افراد العينة حسب ٠ ذكر/انثى

جدول 4-2 توزيع افراد العينة حسب الفئات العمرية

الفئة العمرية	العدد	الفئة العمرية
أقل من 25	14	31.8%
من 25 إلى 30	23	52.3%
من 35 إلى 49	7	15.9%
الأجمال	44	100%

يوضح جدول (٢-٤) أن النسبة الأكبر من أفراد العينة تقع ضمن الفئة العمرية من ٢٥ إلى ٣٠ عامًا بنسبة ٥٢,٣٪، تليها الفئة أقل من ٢٥ عامًا بنسبة ٣١,٨٪، في حين تمثل الفئة من ٣٥ إلى ٤٩ عامًا أقل نسبة وهي ١٥,٩٪، مما يعكس تنوع الفئات العمرية في العينة.

٥,٢. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

تم التحقق من صدق أداة الدراسة عبر عرضها على مجموعة من المحكمين الأكاديميين المختصين في مجال إدارة الأعمال، حيث أقرّوا بملاءمة الفقرات لقياس المتغيرات المستهدفة. كما تم التحقق من ثبات الاستبيان باستخدام معامل كرو نباخ ألفا، حيث تجاوزت قيمة الثبات ٠,٧٠ لجميع محاور الاستبيان، وهو ما يشير إلى مستوى عالٍ من الموثوقية.

٥,٣. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

تم اختبار فرضيات الدراسة باستخدام التحليل الإحصائي المناسب، وأظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة اتخاذ القرار الإداري. أن مستوى تطبيق الذكاء الاصطناعي يعد أحد العوامل المؤثرة إيجابياً في تعزيز سرعة ودقة القرارات الإدارية في البنك. تتفق نتائج الدراسة مع ما توصلت إليه دراسات سابقة مثل دراسة العويس (٢٠٢١) والجبري (٢٠٢٣)، والتي أكدت على أن دمج الذكاء الاصطناعي في العمليات الإدارية يؤدي إلى تحسين مستوى اتخاذ القرار. كما تختلف هذه الدراسة عن بعض الأبحاث الأخرى التي أشارت إلى ضعف الأثر في البيئات التي لم تُهيأ تقنياً بشكل كافٍ، مما يعكس تميز بيئة بنك الرياض في تطبيق التقنيات الحديثة.

٥,٤. الخاتمة

يختتم هذا الفصل بعرض شامل للنتائج وتحليلها وفق أهداف وفرضيات البحث. وقد أظهرت النتائج بوضوح أن الذكاء الاصطناعي يشكل أداة أساسية في دعم القرارات الإدارية داخل بيئة العمل البنكية، مما يمهد الطريق لتوصيات تطبيقية تعزز من تبني هذه التقنيات مستقبلاً.

٦. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

٦,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

٦,٢. توصيات الدراسة:

٦,٣. الخاتمة:

قائمة المراجع

الملاحق