

أثر الذكاء الاصطناعي في الأداء المؤسسي: متغير وسيط رأس المال الفكري في
البنوك التجارية العاملة بالمملكة العربية السعودية

**The Impact of Artificial Intelligence on Organizational Performance:
Intellectual Capital Mediating Variable in Commercial Banks
Operating in the Kingdom of Saudi Arabia.**

مشروع تخرج

إعداد

(1) مي محمود حمزة ابوالخير. الرقم الجامعي ٢٤١٧. ٢٣٢٠٠

(2) شهد طارق الصايغ. الرقم الجامعي ٥٧٣. ٢٣٢٠٠٠

إشراف

د. وليد عبد الجواد سليمان صديق

د. الفیصل عبد الحمید محمد حسن

1445هـ/2024م

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة:

إن العالم يعيش في أواخر القرن العشرين وبداية القرن الواحد والعشرين تقدماً واسعاً في مجال تكنولوجيا المعلومات والمعرفة، فقد عملت على تقصير المسافات بين العالم بحيث باتت في متناول الجميع، فليس هناك حاجزاً زمنياً أو مكانياً تحول دون تفاعل البشر والتقاء الحضارات ولبات السرعة هي سمة هذا العصر المعروف بالعوامة والاقتصاد المعرفي، إذ شهدت الدول والمجتمعات والمؤسسات المعاصرة في ظل العوامة والاقتصاد الرقمي تغيرات هائلة في كافة جوانب ومجالات الحياة، فباتت تسيطر على العالم الآن اقتصاديات ونظم أعمال وإدارات جديدة تختلف تماماً عن تلك النظم والإدارات التي كانت سائدة قبل انتشار العوامة والاقتصاد الرقمي، واللذين فرضتا فلسفتيهما ومنهجيهما على العالم .

يعيد الذكاء الاصطناعي تشكيل المجتمع والاقتصاد والأعمال من خلال تحويل الخبرات والعلاقات بين أصحاب المصلحة والمواطنين. واليوم يعد الذكاء الاصطناعي جزءاً لا يتجزأ من نموذج الأعمال للعديد من المنظمات وعنصر استراتيجي رئيسي في خطط العديد من قطاعات الأعمال والطب والحكومات على نطاق عالمي. وعلى الرغم من أن البنية التحتية للذكاء الاصطناعي باهظة الثمن فإن قدرة الذكاء الاصطناعي على التغلب على بعض القيود الحسابية المكثفة والفكرية وربما الإبداعية للبشر ، تفتح مجالات تطبيق جديدة في التعليم والتسويق والتمويل والتصنيع مع ما يترتب على ذلك من تأثيرات على الإنتاجية والأداء. تتوسع الأنظمة الذكاء الاصطناعي الممكنة داخل المؤسسات بسرعة، مما يؤدي إلى تحويل الأعمال والتصنيع، وتوسيع نطاق وصولها إلى ما يمكن اعتباره عادة مجالات بشرية حصرية. (Daugherty & Wilson,2018)

وأصبحت المنظمات الحديثة بأمر الحاجة للاستفادة من الذكاء الاصطناعي في تحسين أدائها وتحقيق مستويات إدارية ومحاسبية ذات مستوى عال، وتوفير فرص هائلة لتيسير عمليات المنظمة الداخلية وتنميتها، فاعتماد المنظمات الحديثة تطبيقات الذكاء الاصطناعي وعملياته سيعد سلاحاً للوقوف في وجهه العقبات المستقبلية للمنظمة، والتوصل إلى الحلول التي تسهم في حل مشكلات أداء المنظمة، ويسهل من تبادل المعلومات والخبرات، وتزيد من مستوى التنافسية في ظل العوامة، وتعزيز السرعة والعمل الروتيني، وتوفير

معلومات حقيقية ودقيقة، وانتهازها في عمليات التخطيط الاستراتيجي والتي ستعمل على زيادة مستوى الشفافية في المنظمة، حيث سيشكل تحدياً قوياً لأنظمة إدارة المنظمة، والقدرة على ضبطها وفقاً للظروف والفرص الجديدة والتي يعد بمثابة عاملاً من عوامل النجاح الرئيسية للمنظمات الحديثة وتحقيقها للأداء الفعال (Yawalkar, 2019).

في ظل اقتصاد المعرفة التنافسي وتكنولوجيا المعلومات، أصبح الاهتمام بالمعرفة هو الأمر الذي توليه المنظمات الأهمية القصوى، وأصبح رأس المال الفكري هو الثروة الحقيقية للمنظمات، باعتباره أهم عنصر في تفعيل العملية الاتكالية، والقادر على تحويل المعرفة إلى قيمة مضافة، لأن رأس المال الذي لا ينفذ بل ويزداد بزيادة الاستثمار فيه، ويتمثل في القدرات المتميزة لدى الأفراد. أو ما يسمى برأس المال البشري، وأصول هيكلية مرتبطة بالإجراءات والهياكل التنظيمية، بالإضافة إلى رأس مال العملاء الذي يتمثل في طبيعة العلاقات بين المنظمة وعملائها، ووجب التعامل مع رأس المال الفكري على أنه مورد استراتيجي يتوجب الحفاظ عليه والعمل على تنميته. (ال عيون والسكرانة، 2021)

واستناداً لما سبق فمن المتوقع رفع مستوى أداء المنظمات الحديثة بناءً على تطبيقات الذكاء الاصطناعي الذي يعتبر من التطبيقات التكنولوجية الحديثة القائمة على استخدام الكمبيوتر والروبوتات ومحاكاة العقل البشري، لذا فقد جاءت هذه الدراسة من أجل التعرف على أثر الذكاء الاصطناعي في الأداء المؤسسي: متغير وسيط رأس المال الفكري في البنوك التجارية العاملة بالمملكة العربية السعودية

1.2 مشكلة الدراسة:

في وقتنا الحالي لا تخلو بيئة عمل من الذكاء الاصطناعي فمع هذا الانتشار الواسع ازدادت الجرائم المتعلقة به، مما حتم على الكثير من المنظمات التعامل مع هذه الثورة بحذر بحيث تنعكس إيجاباً على أدائها، ومخرجاتها، وقد لعبت هذه الأنظمة دوراً كبيراً على مستوى أداء المنظمات، وتأتي الحاجة إلى مثل هذا النوع من الذكاء إلى العمل جنباً إلى جنب وتقديم الدعم للمنظمات لرفع مستوى إنتاجيتها .

وتشير كثير من الدراسات كدراسة (شيخ ونوري، 2016) على أهمية استشراف المستقبل وتطوير الذكاء الاصطناعي في تطوير الأداء، فتطبيق هذه الممارسات يساهم وبشكل كبير في تشخيص الوضعية التنافسية للمنظمات وتقييم أدائها، وهذا ما تسعى إليه كثير من المنظمات التي تعتمد على استخدام الذكاء

الاصطناعي لكسب رضا المراجعين وتقديم أفضل الخدمات من خلال اتخاذها قرارات إدارية سليمة مستندة الى الذكاء الاصطناعي، وعلى الرغم من هذه الأهمية للذكاء الاصطناعي في المنظمات إلا أن هناك منظمات كثيرة تجهل كيفية تطوير هيكلها التنظيمي لإنتاج ذكاء إستراتيجي مطور، وضرورة اعتمادها على أنماط ذكاء تسهم في دفع عجلة الأداء وتطوره، مما وجد لزماً على المنظمات ضرورة الإلمام بمستجدات البيئة الغير مستقرة والبحث عن هذه النظم الذكية وتطبيقها .

و نظراً للانتشار الواسع لاستخدامات التكنولوجيا ومع ظروف الوضع الراهن التي وجهت الجميع لاستخدام التكنولوجيا تأثرت البنوك بهذه الظروف وكانت السبابة في تحسين أدائها المؤسسي إلكترونياً، هذا بالتالي أدى لظهور منافسة شديدة بين البنوك في زيادة حصتها في السوق، إذ يمكن للعميل إجراء أي خدمة يريدها بواسطة تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي ومن دون الذهاب إلى البنك وجاهايا.

لذلك توجهت البنوك التجارية العاملة بالمملكة العربية السعودية بالاهتمام الشديد بأدائها المؤسسي لتحقيق الكفاءة والفعالية وتحويل الجزء الأكبر من عملها إلكترونياً وبالتالي هذا التطور يتطلب وجود رأس مال فكري في الموارد البشرية يتميز بالإبداع والابتكار في كافة العمليات المصرفية في البنوك. ولمواجهة التحديات الكبيرة في قطاع البنوك فإنه بات من الضروري التوجه نحو تبني الذكاء الاصطناعي لرفع مستوى الأداء المؤسسي في البنوك التجارية العاملة بالمملكة العربية السعودية ومن ثم يمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤل التالي : ما أثر الذكاء الاصطناعي في الأداء المؤسسي: متغير وسيط رأس المال الفكري في البنوك التجارية العاملة بالمملكة العربية السعودية؟

1.3 أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة الرئيسية في التعرف على أثر الذكاء الاصطناعي في الأداء المؤسسي: متغير وسيط رأس المال الفكري في البنوك التجارية العاملة بالمملكة العربية السعودية ومن ثم فسوف يتم تقسيم أهمية الدراسة على النحو التالي:

✓ الأهمية العلمية:

— تحفيز الباحثين الآخرين على التوسع في دراسة وتحليل هذه المتغيرات في المؤسسات الأخرى أو تغطية الجوانب التي لم تغطيها الدراسة الحالية.

- يساهم في فهم الظواهر المعقدة المتعلقة بتأثير الذكاء الاصطناعي على الأداء المؤسسي ودور رأس المال الفكري في هذه العملية.
- يساهم البحث النظري في بناء النظريات والمفاهيم الجديدة التي تفسر كيفية تفاعل العوامل المختلفة في البنوك التجارية وكيفية تأثيرها على الكفاءة والفعالية.
- يوجه البحث النظري الأبحاث اللاحقة في هذا المجال من خلال تحديد الفجوات في المعرفة والمسائل التي تحتاج إلى مزيد من الاستكشاف.

✓ الأهمية العملية:

- يساعد البحث التطبيقي في توجيه السياسات واتخاذ القرارات المتعلقة بتبني التقنيات الذكاء الاصطناعي في البنوك التجارية.
- يساعد في تحسين العمليات داخل البنوك وزيادة كفاءتها من خلال تطبيق التقنيات الذكاء الاصطناعي.
- يساعد البحث التطبيقي في دعم الابتكار وتطوير حلول جديدة وفعالة تستفيد من تطبيق الذكاء الاصطناعي في مجال الخدمات المصرفية.
- تعزيز الأداء المؤسسي للبنوك التجارية من خلال تطوير استراتيجيات تطبيق الذكاء الاصطناعي التي تحقق الكفاءة والفعالية.

1.4 أهداف الدراسة:

- هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء الاصطناعي بأبعاده النظم الخبرة التعلم الآلي التلقائي، سهولة الاستعمال) في الأداء المؤسسي بأبعادها (الكفاءة ، الفعالية) من خلال الوسيط رأس المال الفكري في البنوك التجارية العاملة بالمملكة العربية السعودية، وتتفرع منه عدة أهداف فرعية منها :
- تحليل أثر الذكاء الاصطناعي بأبعاده المختلفة (النظم الخبرة، التعلم الآلي التلقائي، سهولة الاستعمال) على الأداء المؤسسي في البنوك التجارية العاملة في المملكة العربية السعودية.
 - استقصاء دور رأس المال الفكري كوسيط في العلاقة بين تطبيق التقنيات الذكاء الاصطناعي والأداء المؤسسي.

- فهم كيفية تأثير الذكاء الاصطناعي على الكفاءة والفعالية العامة للبنوك التجارية، وكيف يمكن أن يؤدي ذلك إلى تحسين الأداء المؤسسي.
- تحليل التفاعل بين مكونات الذكاء الاصطناعي ورأس المال الفكري كوسيط للأداء المؤسسي، وتحديد أي من هذه المكونات يؤثر بشكل أكبر على الأداء.

5.1 أسئلة الدراسة

- السؤال الرئيسي الأول: ما أثر الذكاء الاصطناعي بأبعاده (النظم الخبيرة، التعلم الآلي التلقائي، سهولة الاستعمال) في الأداء المؤسسي في البنوك التجارية العاملة بالمملكة العربية السعودية ؟
- السؤال الرئيسي الثاني: ما أثر الذكاء الاصطناعي بأبعاده (النظم الخبيرة، التعلم الآلي التلقائي، سهولة الاستعمال) في رأس المال الفكري في البنوك التجارية العاملة بالمملكة العربية السعودية ؟
- السؤال الرئيسي الثالث: ما أثر رأس المال الفكري في الأداء المؤسسي بأبعاده (الكفاءة، الفعالية في البنوك التجارية العاملة بالمملكة العربية السعودية ؟
- السؤال الرئيسي الرابع: ما أثر الذكاء الاصطناعي بأبعاده (النظم الخبيرة، التعلم الآلي التلقائي، سهولة الاستعمال) في الأداء المؤسسي من خلال الوسيط رأس المال الفكري في البنوك التجارية العاملة بالمملكة العربية السعودية ؟

6.1 فرضيات الدراسة:

- بناء على ما تم عرضه من أهداف الدراسة ومشكلتها وأهميتها يمكننا تحديد فرضيات الدراسة من خلال
- فرضية رئيسية تتمثل في:
- الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للذكاء الاصطناعي بأبعاده (النظم الخبيرة، التعلم الآلي التلقائي، سهولة الاستعمال) في الأداء المؤسسي بأبعادها (الكفاءة، الفعالية في البنوك التجارية العاملة بالمملكة العربية السعودية.
- ينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

■ الفرضية الفرعية الاولى : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للذكاء

الاصطناعي في الكفاءة في البنوك التجارية العاملة بالمملكة العربية السعودية.

■ الفرضية الفرعية الثانية : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

للذكاء الاصطناعي في الفعالية في البنوك التجارية العاملة بالمملكة العربية السعودية.

— الفرضية الرئيسية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للذكاء الاصطناعي

بأبعاده النظم الخبرة، التعلم الآلي التلقائي، سهولة الاستعمال) في رأس المال الفكري في البنوك التجارية

العاملة بالمملكة العربية السعودية.

— الفرضية الرئيسية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال

الفكري في الأداء المؤسسي في البنوك التجارية العاملة بالمملكة العربية السعودية.

— الفرضية الرئيسية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للذكاء

الاصطناعي بأبعاده النظم الخبرة، التعلم الآلي التلقائي، سهولة الاستعمال) في الأداء المؤسسي بأبعادها

مجتمعة (الكفاءة، الفعالية من خلال رأس المال الفكري في البنوك التجارية العاملة بالمملكة العربية

السعودية.

7.1 نموذج الدراسة:

يهدف هذا النموذج إلى التعرف على للذكاء الاصطناعي بأبعاده النظم الخبرة التعلم الآلي التلقائي،

سهولة الاستعمال) في الأداء المؤسسي بأبعادها (الكفاءة الفعالية) من خلال الوسيط رأس المال الفكري في البنوك

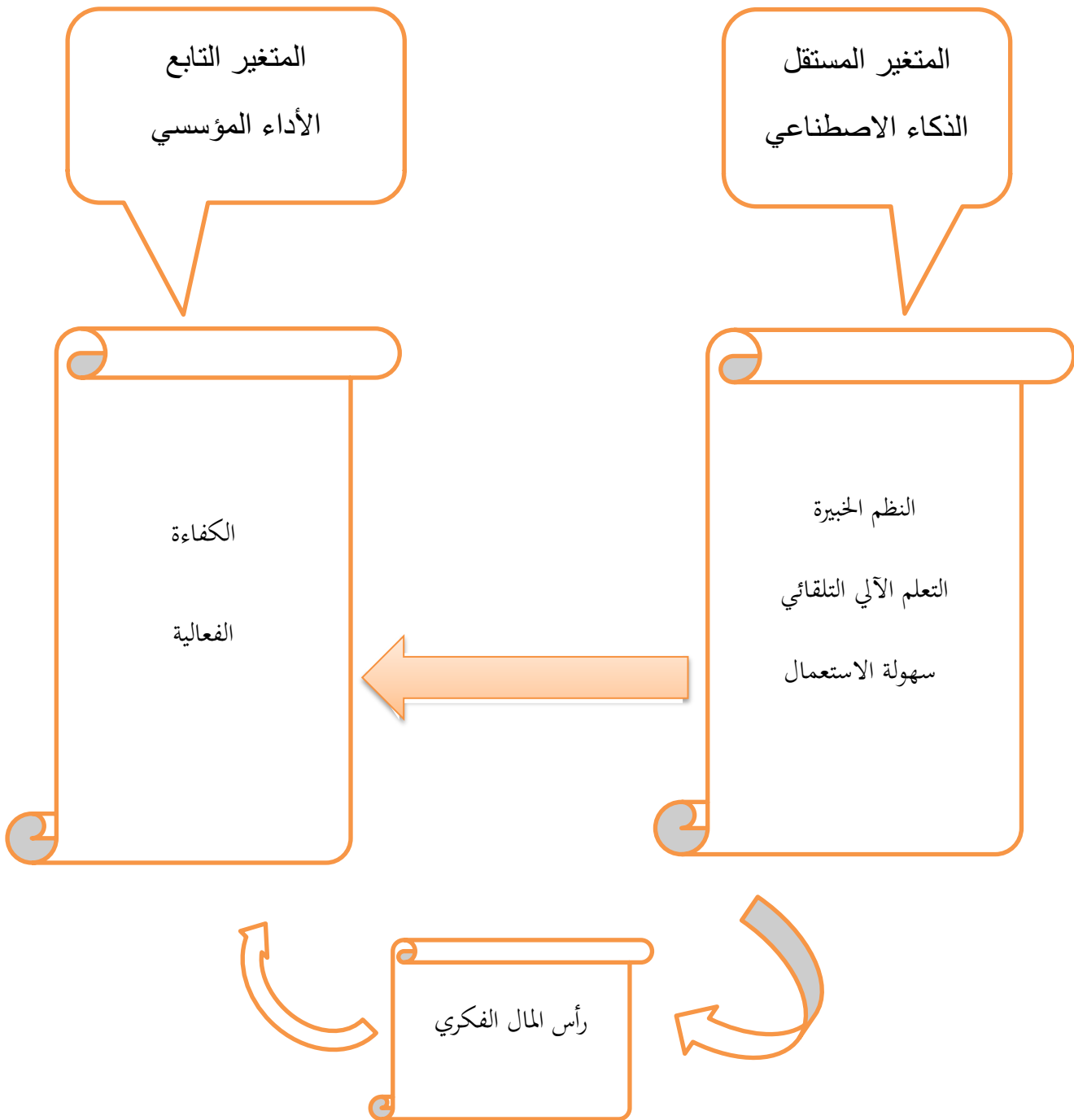
التجارية العاملة بالمملكة العربية السعودية.

— المتغير المستقل: الذكاء الاصطناعي بأبعاده (النظم الخبرة التعلم الآلي التلقائي، سهولة

الاستعمال)

— المتغير التابع: الأداء المؤسسي بأبعادها (الكفاءة ، الفعالية)

— المتغير الوسيط: رأس المال الفكري .



من إعداد/ الباحث

(1) مي محمود حمزة ابوالخير. الرقم الجامعي ٢٤١٧. ٢٣٢٠٠

(2) شهد طارق الصايغ. الرقم الجامعي ٥٧٣. ٢٣٢٠٠٠

8.1 دو افع اختيار الموضوع:

الدوافع الذاتية:

- هناك اهتمام لدى الباحث بمجال الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في القطاع المصرفي، ولذلك قرر اختيار هذا الموضوع للتعلم في دراسته.
- يسعى الباحث لاستكشاف موضوع جديد ومعقد، مثل تأثير الذكاء الاصطناعي على الأداء المؤسسي، وذلك لتحدي نفسه وتطوير مهاراته البحثية والتحليلية.
- لدى الباحث الرغبة في إثراء المعرفة العلمية في المجال والمساهمة في تطويره والوصول إلى اكتشافات جديدة قد تفيد المجتمع.

الدوافع الموضوعية:

- يمكن أن يكون تحليل تأثير الذكاء الاصطناعي على البنوك والأداء المؤسسي ذو أهمية كبيرة للمجتمع والاقتصاد، وبالتالي قد يكون الهدف من الدراسة هو تقديم معلومات قيمة وتوجيهات للقطاع المصرفي.
- هناك فراغ في الأبحاث المتعلقة بتأثير التكنولوجيا مثل الذكاء الاصطناعي على الأداء المؤسسي، ولذلك يأتي البحث لسد هذا الفجوة وتوفير المعرفة الضرورية.
- هناك اهتمام من قبل الشركات والمؤسسات المصرفية في فهم كيفية استخدام التكنولوجيا مثل الذكاء الاصطناعي لتحسين أدائها، ولذلك يكون البحث موضوعياً بالنسبة لتلك المؤسسات.

9.1 المنهجية:

تعتبر دراستنا دراسة وصفية تحليلية لذا لا بد من اعتماد المنهج الوصفي لاستكمال الجانب النظري والمنهج التحليلي لتحليل وتفسير النتائج إحصائياً لاستكمال الجانب التطبيقي للدراسة أما بالنسبة للأدوات الطريقة التي ساعدتنا في جمع المعلومات للتحقق من الفرضيات أو رفضها هي: (الاستبيان).

10.1 أدوات الدراسة:

اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتكونت الاستبانة من أربع محاور على النحو

التالي:

- المحور الأول: يرتبط بالبيانات الديموغرافية المتمثلة في (النوع – العمر – الدرجة العلمية- عدد سنوات الخبرة – المسعى الوظيفي).
- المحور الثاني: ويرتبط بالمتغير المستقل وهو الذكاء الاصطناعي بأبعاده (النظم الخبرة التعلم الآلي التلقائي، سهولة الاستعمال)
- المحور الثالث: ويرتبط بالمتغير التابع وهو الأداء المؤسسي بأبعادها (الكفاءة الفعالية).
- المحور الرابع: راس المال الفكري

مصادر جمع البيانات:

اعتمدنا في إنجاز هذه الدراسة على المصادر الأولية والثانوية وهي:

- المصادر الثانوية: وتتمثل بالمسح الأكاديمي للأبحاث والدراسات السابقة والبيانات المتعلقة بموضوع الدراسة، بالإضافة إلى المراجع والمصادر بهدف كتابة الجانب النظري للبحث، بما في ذلك الكتب والمقالات في اللغات العربية والأجنبية التي من شأنها إثراء الدراسة والدراسات والأبحاث والرسائل الجامعية.
- المصادر الأولية: وتتمثل بالبيانات الميدانية التي تم جمعها من خلال إجراء المقابلات الشخصية وقوائم الاستبيانات التي تم تصميمها وتطويرها بعد الاطلاع على العديد من الدراسات ذات الصلة بموضوع الدراسة. وهي تتكون من جزأين. الجزء الأول يتضمن البيانات الشخصية والوظيفية للمستجيب (الجنس، العمر، المستوى التعليمي المستوى الوظيفي). الجزء الثاني يحتوي على معلومات عامة وتضمنت محاور الاستبيان .

11.1 الأساليب الإحصائية:

تم الاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية (Spss) للوصول إلى الأهداف المرسومة حيث تحتوي على:

يتضمن البرنامج مجموعة من الاختبارات الإحصائية التي تندرج تحت الإحصاء الوصفي والإحصاء الاستدلالي. وفيما يلي مجموعة من الأساليب الإحصائية التي استخدمت في الدراسة.

✓ التكرارات والنسب المئوية: تم استخدامها للتعرف على خصائص أفراد الدراسة ومدى موافقتهم على فقرات الاستبيان.

✓ اختبار معامل ألفا كرونباخ: تم استخدامه لتحديد ثبات أبعاد الاستبيان.

✓ معامل ارتباط بيرسون: تم استخدامه لتحديد مدى اتساق كل فقرة مع البنود الكمية للاستبيان والأبعاد التي ينتمي إليها (الاتساق الداخلي لأداة الاستبيان)، وكذلك لقياس تأثير المتغيرات الشخصية على كل من الذكاء الاصطناعي وعملية صنع القرار في المؤسسات الاقتصادية.

✓ اختبار الانحدار البسيط: تم استخدامه لتحديد تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.

✓ مؤشر الأهمية النسبية: وذلك لتحديد أهمية السؤال من بين الأسئلة المطروحة.

✓ عينة الاختبار المقترنة: تم استخدامها لدراسة العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

12.1 حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: تركز على التعرف على للذكاء الاصطناعي بأبعاده النظم الخبرة التعلم الآلي التلقائي، سهولة الاستعمال) في الأداء المؤسسي بأبعادها (الكفاءة الفعالية) من خلال الوسيط رأس المال الفكري.
- الحدود المكانية: اقتصرَت الدراسة على البنوك التجارية العاملة بالمملكة العربية السعودية.
- الحدود الزمانية: اقتصرَت الدراسة على عام 2024.
- حدود بشرية: تركز الدراسة على جميع العاملين في البنوك التجارية العاملة بالمملكة العربية السعودية.

13.1 الدراسات السابقة:

1. دراسة آل عزام وأل ظفيرة، (2023)، بعنوان أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ

القرارات في إمارة منطقة عسير خلال وباء كوفيد 19".

تناولت هذه الدراسة أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرارات وقد كان الهدف الأساس من هذه الدراسة هو التعرف على دور الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات الإدارية في إمارة منطقة عسير، وتمحورت مشكلة الدراسة حول تطبيق أساليب الذكاء الاصطناعي وأثره على جودة اتخاذ القرارات، ولتحقيق هذه الأهداف تم الاعتماد على المنهج الوصفي الارتباطي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع المعلومات والبيانات من أفراد العينة، تكون مجتمع الدراسة من موظفي إمارة وموظفة، أما عينة الدراسة فقد تمثلت في عينة عشوائية بلغ عددها (200) منطقة عسير والبالغ عددهم (600) موظفاً.

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام أساليب الذكاء الاصطناعي موظف وجودة اتخاذ القرارات الإدارية، وهذه العلاقة فسرت بقيمة معامل التحديد R-Square، والتي تصل إلى 0.5%، كما أشارت « بين المؤهل العلمي ومتغير الذكاء الاصطناعي، وأظهرت النتائج "موجب نتائج اختبار ارتباط بيرسون أن هناك ارتباطاً" بين المؤهل العلمي ومجال اتخاذ القرارات الإدارية، كما تبين أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين قدرة "موجب ارتباط النظام وبين جودة اتخاذ القرار.

وأوصت الدراسة بضرورة تنمية مهارات العاملين بهدف التعامل مع الأساليب المختلفة من الذكاء الاصطناعي، والعمل على تحديد الأسس العلمية والموضوعية الواجب اعتمادها في اتخاذ القرار.

2. دراسة الجابر والجعارات، (2020)، بعنوان أثر الذكاء الاصطناعي على كفاءة الأنظمة المحاسبية في

البنوك الأردنية

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى أثر الذكاء الاصطناعي بأبعاده (النظم الخبيرة، تمثيل المعارف والاستدلال، التعلم التلقائي) على كفاءة الأنظمة المحاسبية بأبعاده (تكامل النظام المحاسبي، ترابط نظام المعلومات المحاسبية، دقة الأعمال المحاسبية، جودة تفسير المعلومات المحاسبية، جودة عرض المعلومات المحاسبية) في البنوك الأردنية، حيث اعتمدت على المنهج الوصفي الاستدلالي لتناسهما مع أغراض الدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين بالدائرة المالية في البنوك الأردنية والبالغ عددها

(16) بنك، وقد تعاون (9) بنوك منها مع الباحثة، وقد اشتملت عينة الدراسة على جميع الموظفين بالدائرة المالية في البنوك الأردنية، حيث تم توزيع (150) استبانة بأسلوب العينة العشوائية الملائمة، وتم استرداد (133) استبانة، واستبعاد (4) استبانات بسبب عدم اكتمال إجابة المبحوثين عليهما، حيث بلغ عدد الاستبانات الخاضعة للتحليل الإحصائي (129) استبانة. أظهرت النتائج وجود أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على كفاءة الأنظمة المحاسبية في البنوك الأردنية. وفي ضوء تلك النتائج توصلت الدراسة إلى عدة توصيات منها ضرورة تعزيز استخدام الذكاء الاصطناعي في البنك رفع كفاءة البنك، وبأنه على إدارة البنوك الأردنية مساعدة النظم الخبيرة في اكتساب المعرفة من واقع قواعد المعرفة المخزنة لدى النظم في العديد من المجالات التي تدعم قدرات الإدارة العليا.

3. دراسة الملا والشبائط (2022)، بعنوان تطبيقات الإدارة للذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات الإدارية"

تناولت الأطروحة موضوع التطبيقات الإدارية للذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات الإدارية وسلطت الضوء على مشكلتين رئيسيتين: المشكلة الأولى تتعلق بطبيعة القرارات المتخذة عن طريق تطبيقات الذكاء الاصطناعي، والمشكلة الثانية تتعلق بمدى ملائمة القرارات الإدارية. باستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي وأثره في عملية اتخاذ وصياغة القرارات الإدارية الخالية من الأخطاء، لتقليل الإجراءات الإدارية، وتجنب هدر جهد ووقت متخذي القرار الإداري، والحفاظ على حقوق الأفراد من الضياع.

واتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي بالرجوع إلى نصوص القوانين والتشريعات ومن أهم التوصيات التي قدمها الباحث ضرورة تطوير تشريعات قانونية متكاملة لغرض تنظيم الأتمتة الذكية في جميع أنشطة الإدارة العامة. وضرورة الاهتمام بالبنية التحتية لتطوير البرامج الإلكترونية لهذا الغرض نجاح أنظمة الذكاء الاصطناعي في دعم متخذي القرار الإداري في اتخاذ قراراتهم.

4. دراسة الزيود وآخرون ، (2022)، بعنوان "أثر الذكاء الاصطناعي على كفاءة الخدمات المصرفية: دليل من البنوك التجارية الأردنية."

هدفت الدراسة إلى البحث في مدى وجود أثر الذكاء الاصطناعي بإبعاده المختلفة على كفاءة الخدمات المصرفية في البنوك الأردنية، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والذي يقوم على مجموعة الإجراءات التي تتكامل لوصف الظاهرة أو المشكلة اعتماداً على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها، وقد تألف مجتمع الدراسة من العاملين في الدوائر الرقابية والإشرافية في البنوك التجارية الأردنية وعددها (13)، أما عينة الدراسة فقد تألفت من (9) بنوك، وقد قامت الدراسة بتطوير استبانة كأداة للدراسة بشكل يتناسب مع متغيراتها، واعتمدت الدراسة مقياس ليكرت الخماسي التدريجي في الاستبانة لإعطاء مرونة أكثر لأفراد العينة في الاختيار.

وقد توصلت الدراسة إلى أن البنوك التجارية تطبق النظم الخبيرة وبدرجة مرتفعة حيث أكد العاملون في الدوائر الرقابية والإشرافية على أن النظم الخبيرة تساعد في وضع الخطط المناسبة لمهمة التدقيق الإلكتروني، وتبين أيضاً أن تطبيق بعد تكنولوجيا المعلومات قد حقق درجة مرتفعة من التطبيق في البنوك التجارية الأردنية، كما أن برمجيات الذكاء الاصطناعي تسهل عملية تطوير الخدمات البنكية، وتساعد في تحسين جودة الخدمات المعرفية الإلكترونية المقدمة من قبل البنوك التجارية الأردنية، وأظهرت النتائج أن إدارة المعرفة قد حقق درجة مرتفعة من التطبيق وهذا يقود إلى أن إدارة المعرفة تساعد البنوك التجارية الأردنية على طرح فرص جديدة لتطوير مستوى العاملين وتعمل على تطوير خدماته ويتالي تطوير الحصة السوقية.

5. دراسة القسايمة وأبوسليم، (2021)، بعنوان "أثر الذكاء الاصطناعي في خصائص المعلومات

المحاسبية: الدور المعدل لكفاءة الأنظمة المحاسبية في البنوك التجارية الأردنية "

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء الاصطناعي بأبعاده (النظم الخبيرة، الشبكات العصبية، الخوارزميات الجينية، الوكلاء الأذكاء) في خصائص المعلومات المحاسبية في البنوك التجارية الأردنية، وهدفت أيضاً إلى معرفة أثر كفاءة الأنظمة المحاسبية على العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وخصائص المعلومات المحاسبية في البنوك التجارية الأردنية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة لغرض جمع البيانات من مجتمع الدراسة المكون من البنوك التجارية الأردنية المدرجة في بورصة عمان والبالغ عددها (13) بنك وقد تم توزيع (195) استبانة على أفراد عينة الدراسة إلكترونياً وتم استرجاعها بنفس الطريقة، حيث تم استرداد (188) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، واستخدمت برمجية الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها: أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية

للذكاء الاصطناعي في خصائص المعلومات المحاسبية في البنوك التجارية الأردنية، وهناك أثر لكفاءة الأنظمة المحاسبية على العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وأبعاده وبين خصائص المعلومات المحاسبية في البنوك التجارية الأردنية، وقد أوصت الدراسة بالعديد من التوصيات كان من أهمها: ضرورة المزيد من الاهتمام في مواكبة البنوك التجارية الأردنية للتطورات في الذكاء الاصطناعي لما له من أثر في الخصائص الأساسية والثانوية للمعلومات المحاسبية من حيث ملائمتها، وتمثيلها الصادق، وقابلية معلوماتها للمقارنة والفهم، والتوقيت المناسب.

6. دراسة المقيطى وأبو العلا، (2021)، بعنوان واقع توظيف الذكاء الاصطناعي وعلاقته بجودة أداء الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

هدفت الدراسة الحالية التعرف إلى واقع توظيف الذكاء الاصطناعي وعلاقته بجودة أداء الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. تكونت عينة الدراسة من (370) عضو هيئة تدريس، واستخدم المنهج الوصفي الارتباطي، وتم تطوير استبانة مكونه من ثلاث أجزاء؛ الأول: ويشمل البيانات الديمغرافية، والثاني: لقياس درجة توظيف الذكاء الاصطناعي مكون من (33) فقرة موزعة على المجالين الإداري والأكاديمي، والثالث: لقياس درجة جودة أداء الجامعات الأردنية مكون من (28) فقرة، تم التأكد من صدقها وثباتها. وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة توظيف الذكاء الاصطناعي في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس كانت متوسطة. كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدرجة توظيف الذكاء الاصطناعي تبعاً للمتغيرات: الجنس، الرتبة الأكاديمية، عدد سنوات الخبرة. في حين أظهرت النتائج وجود فروق تبعاً لمتغير نوع الكلية ولصالح الكليات العلمية. كما أظهرت النتائج أن درجة جودة أداء الجامعات الأردنية جاءت بدرجة متوسطة، وأنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بدرجة جودة أداء الجامعات الأردنية تبعاً للمتغيرات: الجنس، الرتبة الأكاديمية، عدد سنوات الخبرة، نوع الكلية. كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجة توظيف الذكاء الاصطناعي والدرجة الكلية لها جودة أداء الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

7. دراسة الرحاحلة والشورة، (2020)، بعنوان أثر إدارة المواهب في رأس المال الفكري: دراسة تطبيقية في البنوك التجارية الأردنية

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة المواهب في رأس المال الفكري في البنوك التجارية الأردنية واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي والذي يتناسب مع أغراض الدراسة، تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الدوائر في البنوك التجارية الأردنية والذي يبلغ عددهم (3510) موظفاً، تم اختيار عينة عشوائية (283) موظفاً في كل من البنوك التجارية الأردنية، وتم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في إجراء التحليل الوصفي والاستدلالي وعدد من الأساليب الإحصائية التي تتناسب مع أهداف الدراسة منها الانحدار الخطي المتعدد والانحراف المعياري والوسط الحسابي. وتوصلت الدراسة إلى النتيجة التالية، وجود أثر لإدارة المواهب بأبعادها (جذب المواهب، توجيه المواهب، تطوير المواهب، استدامة المواهب) على رأس المال الفكري في البنوك التجارية الأردنية وبناءً على نتائج الدراسة يوصي الباحث المدراء وصانعي القرار في البنوك التجارية الأردنية بضرورة تطوير المواهب للعاملين في البنوك التجارية الأردنية وذلك من خلال وضع نظام عادل وشفاف للحوافز المادية والمعنوية للعاملين وذلك لتحقيق أعلى درجات رأس المال الهيكلي لديهم سعياً لإيجاد بيئة وظيفية مستقرة من ناحية ودفع قدراتهم ومهاراتهم نحو الإبداع وحسن التصرف في كافة التعاملات المصرفية بكفاءة وفاعلية عملاً على توثيق العلاقة مع عملاء البنوك وكسب ثقتهم ورضاهم وتحقيق الولاء المنشود. وضرورة تبني برامج متخصصة في تعزيز إدارة المواهب ودعم رأس المال الفكري من خلال مجموعة الأدوات ومنها التواصل مع العملاء عبر وسائل تكنولوجية حديثة كالإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي والهاتف النقال للتعرف على آراء واتجاهات وردود فعل العملاء بالخدمات المصرفية المقدمة والعاملين القائمين على تقديمها.

8. دراسة النصر والشورة (2022)، بعنوان "رأس المال الفكري وأثره في إدارة الأزمات: الدور الوسيط

للإبتكار في المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي) وأثره في إدارة الأزمات بأبعاده (أعلام الأزمة، نظم المعلومات، حشد الموارد، سرعة الاستجابة) من خلال الدور الوسيط للإبتكار في المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات، وتكون مجتمع الدراسة من فئة الإداريين في الإدارة العليا والوسطى في المركز الوطني للأمن، وإدارة الأزمات وهم (رئيس المركز، ومدير دائرة، رئيس قسم، موظف بنفس مستوى رئيس القسم)، حيث بلغ عددهم (150) إدارياً، وتم استخدام الاستبانة

كأداة رئيسية لجمع البيانات، وقد تم استخدام أسلوب الحصر الشامل كونه يتناسب مع صغر حجم مجتمع الدراسة، حيث تم توزيع (150)، استبانة وقد تم استرداد (128) استبانة صالحة للتحليل، ونسبة (85.33%). توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها: أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي) في إدارة الأزمات بأبعادها مجتمعة (أعلام الأزمة، نظم المعلومات، حشد الموارد، سرعة الاستجابة)، كما يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي) في الابتكار في المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات، ويوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للابتكار في إدارة الأزمات في المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات، وتوصي الدراسة بعدة توصيات أبرزها: ضرورة الحرص على امتلاك الخطط؛ لتدريب وتطوير القدرات، والاحتفاظ بالعاملين ذوي الكفايات المتميزة والعمل على مكافئة المبدعين وفق آلية محددة للحفاظ على سمعة المركز، وتبني المركز آلية للتنسيق بين عناصر العمليات الإدارية ولإيجاد حرية في اتخاذ القرارات المتعلقة بإدارة الأزمة من خلال تفويض السلطات الواسعة للقيام بأعمالهم اليومية بوضوح والذي يعزز قدراتهم الابتكارية، واستغلال الاقتراحات والأفكار من الجمهور حول الأداء والعمل على تطوير مواصفات العمل الفنية بالاعتماد على ابتكارات العاملين بأسلوب فرق العمل لتشجيع أعمال البحث والتطوير.

9. دراسة ال عيون والسكرانة (2021)، بعنوان أثر رأس المال الفكري على الأداء التنظيمي: دراسة

تطبيقية على المستشفيات الخاصة في عمان "

هدفت الدراسة للتعرف على أثر رأس المال الفكري على الأداء التنظيمي دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة في عمان، كما بينت الدراسة أبعاد رأس المال الفكري المتمثلة في (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الاجتماعي)، إضافة إلى أبعاد الأداء التنظيمي المتمثلة في (العمليات الداخلية، تحقيق الأهداف، رضا الزبائن)، وتم اختيار عينة عشوائية مكونة من (77) سبعة وسبعون موظفا من العاملين في الإدارات العليا والوسطى والدنيا في المستشفيات الخاصة في عمان. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت إلى مجموعة من النتائج

مفادها أن رأس المال الفكري بأبعاده جاء بدرجة مرتفعة، كما بينت النتائج أن الأداء التنظيمي بأبعاده جاء بدرجة مرتفعة، أما فيما يتصل بالفرضيات تبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري بأبعاده على الأداء التنظيمي، وبينت النتائج أن أبعاد رأس المال الفكري لا تشكل مقدارا متساويا من الأهمية النسبية في المستشفيات الخاصة في عمان عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). وبناء عليه أوصت الدراسة بضرورة اكتساب المستشفيات الخاصة في عمان لآليات رأس المال الفكري، من منطلق تحسين مستوى الجودة، وتشجيع الإبداع، والمرونة في الأداء التنظيمي.

10. دراسة الحاتمي والربابعة (2020) بعنوان " التخطيط الاستراتيجي وأثره في الأداء المؤسسي: المرونة

الاستراتيجية متغيرا وسيطا: دراسة ميدانية على الهيئات العامة في سلطنة عمان"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التخطيط الاستراتيجي في كل من الأداء المؤسسي والمرونة الاستراتيجية في الهيئات العامة بسلطنة عمان، وكذلك التعرف على أثر التخطيط الاستراتيجي في الأداء المؤسسي من خلال المرونة الاستراتيجية متغيرا وسيطا في الهيئات العامة بسلطنة عمان، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم إعداد وتطوير استبانة، وتوزيعها على أفراد عينة الدراسة والمكونة من الأفراد العاملين في المستويات الإدارية العليا والوسطى والإشرافية في مقر الهيئات العامة في سلطنة عمان، والذين يندرجون ضمن المسميات الوظيفية: عضو مجلس إدارة، مدير عام/ نائب مدير عام، مدير دائرة، ورئيس قسم، والبالغ عددهم (207) موظفا، وبلغ عدد الاستبانات المستردة والقبالة للتحليل الإحصائي (177) استبانة، أي ما نسبته (85.5%) من إجمالي الاستبانات الموزعة، ولغرض تحليل البيانات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والمتمثلة في التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، كما تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد والمتدرج، وتحليل المسار باستخدام برنامج Amos لتحليل فرضيات الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود أثر للتخطيط الاستراتيجي في كل من الأداء المؤسسي والمرونة الاستراتيجية في الهيئات العامة بسلطنة عمان، ووجود أثر للمرونة الاستراتيجية في الأداء المؤسسي في الهيئات العامة بسلطنة عمان، كما توصلت الدراسة إلى وجود أثر للتخطيط الاستراتيجي في الأداء المؤسسي من خلال المرونة الاستراتيجية متغيرا وسيطا في الهيئات العامة بسلطنة عمان. وأوصت الدراسة بزيادة ممارسة

الهيئات العامة في سلطنة عمان للتخطيط الاستراتيجي لما له من دور في تحسين مستوى أدائها وتعزيز قدرتها على التكيف مع بيئتها المتغيرة، والارتقاء بمستوى أدائها، والعمل على تحسينه وتطويره.

11. دراسة ابوحاماد والسكرانة(2021) بعنوان " أثر التراصف الاستراتيجي على الأداء المؤسسي في شركات الاتصالات الأردنية"

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر التراصف الاستراتيجي بأبعاده (الاتصالات، والشراكة، والمهارات، والبنى التحتية، والحوكمة) في الأداء المؤسسي بأبعاده (الجودة، وفاعلية الأداء، وكفاءة الأداء، ورضا العملاء) في شركات الاتصالات الأردنية، واعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي، للتعامل مع البيانات وتصنيفها، وتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين العاملين في المناصب العليا والوسطى (مدير، نائب /مساعد مدير، مدير فرع، نائب مدير فرع، رئيس قسم) في شركات الاتصالات الأردنية (أورانج، أمنية، زين) والبالغ عددهم (643) موظف، وتكونت عينة الدراسة من (309) موظف تم اختيارهم من مجتمع الدراسة بالطريقة العشوائية البسيطة، واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، واستخدمت الأساليب الوصفية التحليلية واختبار الانحدار لاختبار الفرضيات والوصول إلى النتائج. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتراصف الاستراتيجي بأبعاده (الاتصالات، والشراكة، والمهارات، والبنى التحتية، والحوكمة) على الأداء المؤسسي بأبعاده (الجودة، وفاعلية الأداء، وكفاءة الأداء، ورضا العملاء) في شركات الاتصالات الأردنية"، كما توصلت نتائج الدراسة إلى وجود مستوى متوسط من التراصف الاستراتيجي والأداء المؤسسي في شركات الاتصالات الأردنية. وفي ضوء تلك النتائج أوصت الدراسة بضرورة قيام إدارة شركات الاتصالات الأردنية بالاطلاع على أفضل الممارسات لاستخدام أنظمة الاتصالات لانعكاس ذلك إيجابيا في زيادة كفاءة وفاعلية الأداء لدى العاملين، ومحافظة إدارة الشركات على إتباع نظام عمل متوازن يتناسب مع اختصاصات العاملين، وذلك لانعكاسها على تحقيق مستويات عالية من الأداء.

الدراسات الأجنبية:

1- دراسة (Davenport, etal, 2020) بعنوان :

How artificial intelligence will change the future of marketing

هدفت التعرف على كيفية قيام الذكاء الاصطناعي من التغيير بشكل كبير في استراتيجيات التسويق، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، وتوصلت نتائج الدراسة إلى قدرته على تغيير جميع مراحل عملية البيع مع الإشارة إلى زيادة تفاعل العملاء مع الروبوت الإنسان الآلي عبر المواقع المختلفة ومع مواقع التواصل الاجتماعي لدرجة التخوف من فقدان الترابط البشري والاكتفاء مستقبلاً بآليات الذكاء الاصطناعي ، كما أكدت الدراسة أن تأثير الذكاء الاصطناعي في التسويق سيزداد مستقبلاً بصورة أكبر وإن كان له بالغ الأثر حالياً.

2- دراسة (Cheney & Chemova, 2019)، بعنوان:

"Artificial Intelligence in Management: Challenges And Opportunities"

الذكاء الاصطناعي في الإدارة التحديات والفرص

هدفت إلى تحليل استخدام الذكاء الاصطناعي وتأثيرها على أداء المنظمات وسوق العمل والأدوار الوظيفية، والبحث في الفرص التي يوفرها الذكاء الاصطناعي لرجال الأعمال والموظفين والتحديات الرئيسية لها، ولتحقيق أهداف الدراسة فقد تم استخدام المنهج التحليلي، فقد تم تحليل مزيجاً من الأبحاث الأولية والثانوية، وتم جمع البيانات المتعلقة بالاتجاهات الرئيسية للإدارة الحديثة في المنظمات المعاصرة، والأدوار الوظيفية وعلاقتها بالذكاء الاصطناعي، وتم جمع البيانات من مصادر البيانات المختصة المخلفة مثل المجلات الفنية والتجارية والدراسات المستقلة ومصادر البيانات المعروفة، وقد توصلت النتائج إلى أن الذكاء الاصطناعي له تأثير كبير وفعال على أداء المنظمات وسوق العمل والوظائف بشكل عام، فيحمل استخدام نظم الذكاء الاصطناعي والروبوتات العديد من الفرص والتهديدات بالتغيرات وحتى اختفاء بعض المهن فستكون إعادة تصميم نظام الإدارة وفقاً للفرص والتحديات الجديدة عاملاً فتكيف المؤسسات مع الظروف الجديدة بما يحقق مصلحة العمال وأصحاب العمل والمجتمع.

3. دراسة (Soni, Sharma, Singh & Kapoor, 2019) بعنوان

"Impact Of Artificial Intelligence On Businesses Performance Of Organizations: from Research, Innovation, Market Deployment To Future Shifts In Business Models "

"تأثير الذكاء الاصطناعي على الأعمال التجارية وأداء المنظمات من البحث والابتكار ونشر السوق إلى

التحولات المستقبلية في نماذج الأعمال"

هدفت إلى دراسة التأثير الكلي للذكاء الاصطناعي على أداء المنظمات والأعمال التجارية من البحث والابتكار إلى التحويلات المستقبلية في نماذج الأعمال، ولتحقيق أهداف الدراسة فقد تم استخدام المنهج التاريخي، فقد تم تحليل العديد من الدراسات ذات الصلة بالموضوع، ولقد توصلت النتائج إلى أن الذكاء الاصطناعي لديه القدرة على تحويل الاقتصاد العالمي من خلال الابتكارات التكنولوجية والمعرفة العلمية وأنشطة تنظيم المشاريع، ويعزى ذلك إلى زيادة توافر البيانات الكبيرة ومسرعات الأجهزة (وحدات معالجة الرسومات ووحدات المعالجة المركزية)، وقد ساهم الذكاء الاصطناعي أيضاً في إنتاج أفضل الصناعات الآلية التي ستشئ المزيد من الفرص في المستقبل من الرعاية الصحية، والأمن السيبراني، والتسويق، والمبيعات، أن لديه القدرة على تغيير الاقتصاد بشكل كامل.

4. دراسة (Yawalkar، ٢٠١٩) بعنوان: "A study of Artificial Intelligence and Its Role In Human

"Resource Management

دور الذكاء الاصطناعي على إدارة الموارد البشرية

هدفت إلى دراسة دور الذكاء الاصطناعي على سير عمل المنظمات وأدائها، وتأثيرها على قسم الموارد البشرية، ولتحقيق هذه الأهداف فقد استخدمت الدراسة البحثية تصميم البحث الوصفي، فقد تم استخدام البيانات الثانوية، وتم جمعها من الأوراق البحثية، والمواد المنشورة ومواقع الإنترنت، ومدونات الموارد البشرية، وتقارير المسح التي نشرتها مختلف المنظمات البحثية، ولقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن الذكاء الاصطناعي قد ساهم في تعزيز السرعة والعمل الروتيني، وتوفير معلومات حقيقية ودقيقة.

المراجع:

- أبو حماد، آلاء عبدالرحمن خضر، و السكارنة، بلال خلف. (2021). أثر التراصف الاستراتيجي على الأداء المؤسسي في شركات الاتصالات الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الاسراء الخاصة، عمان.
- ال عزام، سعد، & آل ظفيرة، فايز. (2023). أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرارات في أمانة منطقة عسير خلال وباء كوفيد 19. المجلة العربية للإدارة، 43(4)، 360-347. doi: 10.21608/aja.2022.116479.1195
- ال عيون، إيمان محمود فلاح، و السكارنة، بلال خلف. (2021). أثر رأس المال الفكري على الأداء التنظيمي: دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة في عمان (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الاسراء الخاصة، عمان.
- الجابر، غدير محمد عودة، و الجعارات، خالد جمال. (2020). أثر الذكاء الإصطناعي على كفاءة الأنظمة الحاسوبية في البنوك الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط، عمان.
- الحاتمي، بدر بن سيف بن علي، و الرابعة، فاطمة علي محمد. (2020). التخطيط الاستراتيجي وأثره في الأداء المؤسسي: المرونة الاستراتيجية متغيرا وسيطا: دراسة ميدانية على الهيئات العامة في سلطنة عمان (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة مؤتة، مؤتة.
- الراحلة، يزيد سمير عبدالكريم، و الشورة، عبدالله أحمد سليمان. (2020). أثر إدارة المواهب في رأس المال الفكري: دراسة تطبيقية في البنوك التجارية الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان.
- الزيود، ساندرا علي، النعيمي، أحمد، و القسايمة، أنور. (2022). أثر الذكاء الاصطناعي على كفاءة الخدمات المصرفية: دليل من البنوك التجارية الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، عمان.

- القسايمة، غازي محمد علي سلامة، و أبو سليم، خليل سليمان محمد. (2021). أثر الذكاء الاصطناعي في خصائص المعلومات المحاسبية: الدور المعدل لكفاءة الأنظمة المحاسبية في البنوك التجارية الأردنية (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان.
- الملا، رشا محمد صائم أحمد، و الشباطات، محمد علي زعل. (2022). تطبيقات الإدارة للذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات الإدارية (رسالة ماجستير غير منشورة). (جامعة الشرق الأوسط، عمان).
- المقيطي، سجاد أحمد محمود، و أبو العلا، ليلى محمد حسني. (2021). واقع توظيف الذكاء الاصطناعي وعلاقته بجودة أداء الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط، عمان.
- المري، عبدالله بخيت محمد البريدي، و عريقات، أحمد يوسف محمد. (2020). مستوى التمكين الإداري في المؤسسات الحكومية وأثرها على الأداء المؤسسي في وزارة المالية القطرية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة عمان الأهلية، السلط.
- النصر، خالد صالح مهدي، و الشورة، عبدالله أحمد سليمان. (2022). رأس المال الفكري وأثره في إدارة الأزمات: الدور الوسيط للإبتكار في المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان.

- Chernov, A., & Chernova, V. (2019). Artificial Intelligence In Managemnet: Challenges And Opportunities. Economic and Social Development: Book of Proceedings, 133-140.
- Davenport, T and others .(2020). How artificial intelligence will change the future of marketing Journal of the Academy of Marketing Science, Vol.48, pp.24-42.
- Soni, N., Sharma, E. K., Singh, N., & Kapoor, A. (2019). Impact of artificial intelligence on businesses: from research, innovation, market deployment to future shifts in business models. arXiv preprint arXiv:1905.02092.

- Wilson, H. J., & Daugherty, P. R. (2018). Collaborative intelligence: Humans and AI are joining forces. *Harvard Business Review*, 96(4), 114-123.
- Yawalkar, M. V. V. (2019). A study of artificial intelligence and its role in human resource management. *International Journal of Research and Analytical Reviews (IJRAR)*, 6(1), 20-24.

Mid-Ocean University



College of Management

Master of Public Administration

**The Impact of Artificial Intelligence on Organizational
Performance: Intellectual Capital Mediating Variable in Commercial
Banks Operating in the Kingdom of Saudi Arabia.**

Preparation:

Supervision:

Dr. Walid Abdul Jawad Saleem Sadiq

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid Mohammed Hassan

1445-2024