

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع

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

أسم الطالب

سلمى محمد شعيب

2021204931

مشروع تخرج- ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

جدول المحتويات

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

١٤	٢,٥.الخاتمة
١٥	قائمة المراجع

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 تسهم 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. وايضاً 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:

- ١- ما مدى استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في العمليات الإدارية بالبنك؟
- ٢- ما ابعاد جودة اتخاذ القرار الإداري التي تتأثر باستخدام الذكاء الاصطناعي (مثل الدقة، السرعة، الشمولية)؟
- ٣- 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 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.

١,٢,٢. 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

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؟

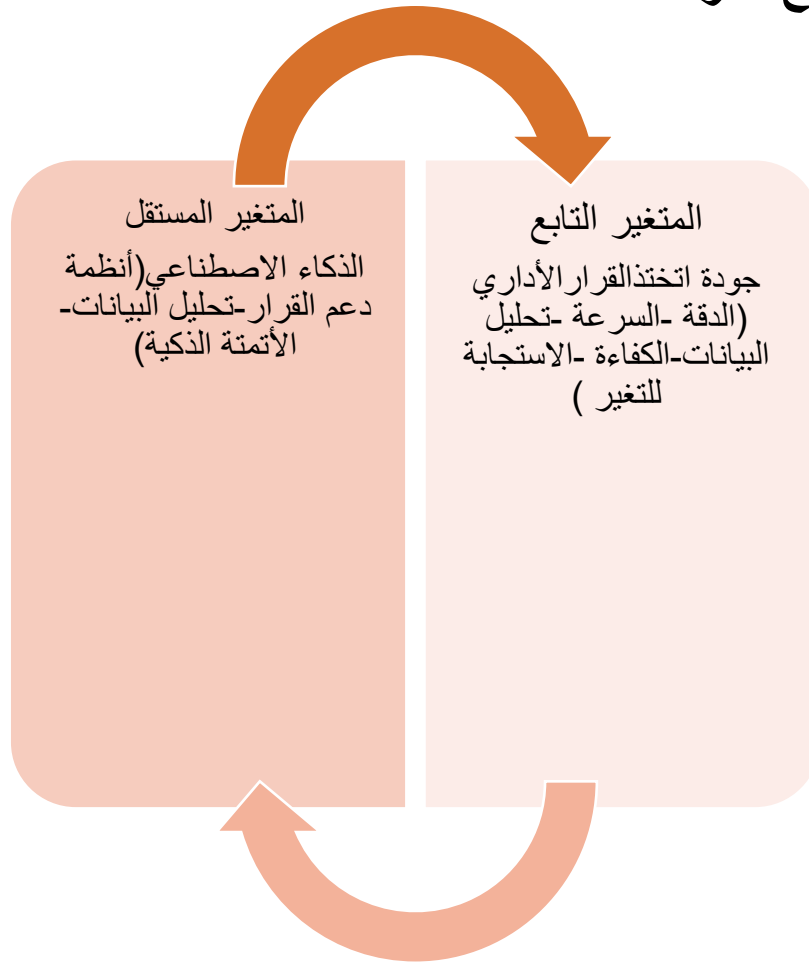
١,٥ أهداف الدراسة

- 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.

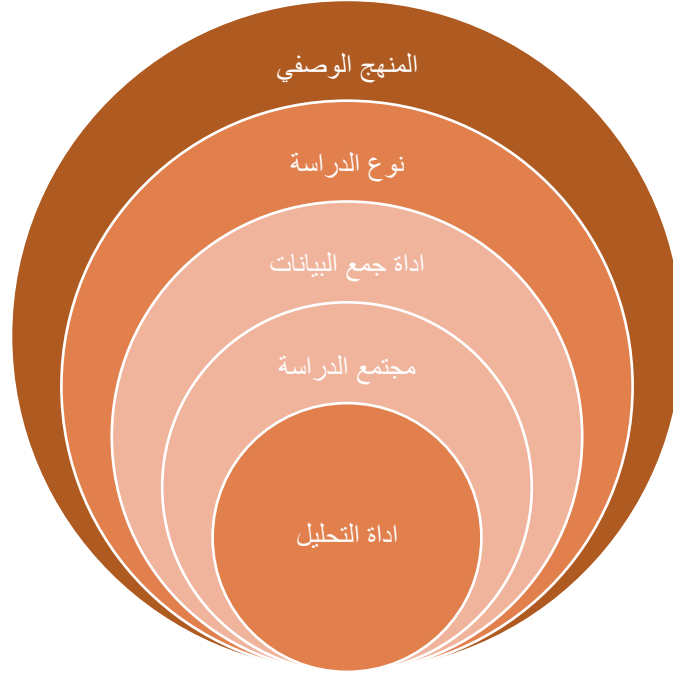
١,٧. نموذج الدراسة



شكل ١: نموذج الدراسة (إعداد الطالبة)

١,٨ . منهجية الدراسة

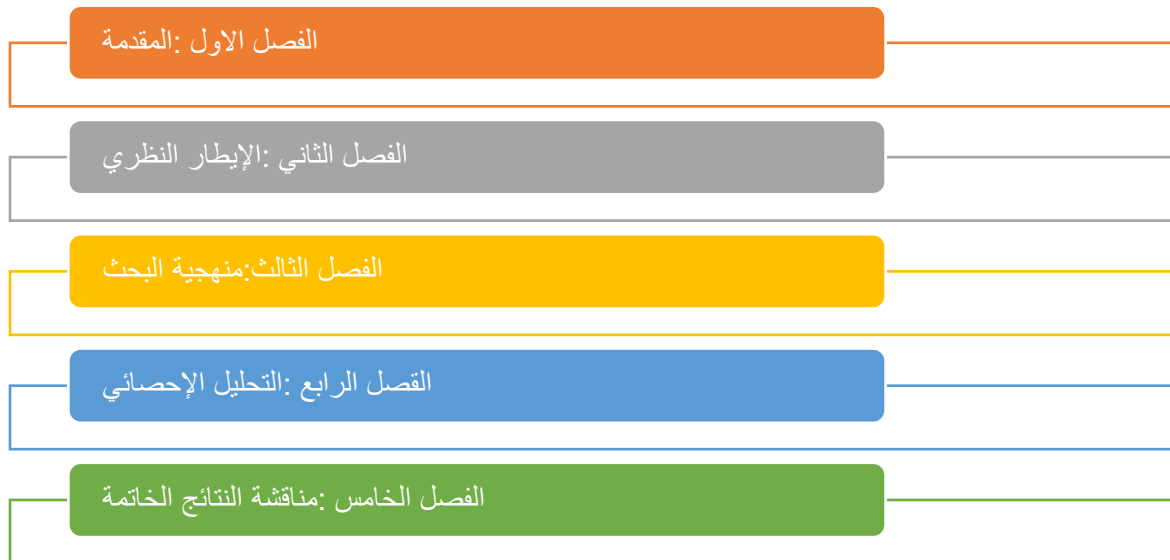
- المنهج وصفي تحليلي
- نوع الدراسة: تطبيقية ميدانية
- أداة جمع البيانات: استبانة إلكترونية موجهة إلى موظفي الإدارات المختلفة في البنك
- مجتمع الدراسة الموظفون الإداريون بنك الرياض فرع مكة
- أداة التحليل: التحليل الإحصائي باستخدام spss



شكل ٢ (اعداد الطالبة) ١,٩ . 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.

١.١٠. مخطط المشروع المقترح



شكل ٢: مخطط المشروع (إعداد الطالبة)

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١. المقدمة:

“تعتبر مراجعة الأدبيات عنصراً أساسياً لفهم مدى تأثير الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار الإداري. تركز هذه الدراسات على كيفية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي مثل تحليل البيانات الكبيرة، التعلم الآلي، وأنظمة دعم القرار لتحسين كفاءة القرارات، خاصة في البنوك التي تتعامل مع البيانات الكبيرة والمعقدة. كما توضح الدراسات أوجه التشابه والاختلاف بين التطبيقات النظرية والعملية للذكاء الاصطناعي، مما يساعد على تحديد الفجوات البحثية ويسلط الضوء على الحاجة إلى دراسة تطبيقية في السياق المحلي، مثل القطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية.

٢,٢. المتغير المستقل

أظهر عدد من الدراسات أن الذكاء الاصطناعي يلعب دوراً محورياً، خاصة في تحسين سرعة ودقة القرارات البنكية. تقنيات مثل التعلم الآلي، تحليل البيانات الكبيرة، وأنظمة دعم القرار تساعد الإدارات على معالجة كميات ضخمة من المعلومات، مما يمكن الإدارة من تحليل المخاطر بشكل أفضل واتخاذ قرارات أكثر موثوقية. على سبيل المثال، أظهرت دراسة الزهراني (٢٠٢٣) أن استخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي في البنوك أدى إلى تقليل وقت اتخاذ القرار وتحسين دقته، بينما ركزت دراسة الجهني (٢٠٢١) على كيفية دمج هذه التقنيات في العمليات اليومية لتعزيز الكفاءة التشغيلية. وهذا يشير إلى أهمية تطبيق هذه التقنيات في فرع مكة لضمان جودة القرار الإداري.

٢,٣. المتغير التابع

تركز الدراسات على جودة اتخاذ القرار الإداري كأحد المؤشرات الرئيسية لنجاح المؤسسات. تشمل جودة القرار دقة القرار، سرعته، شمولية المعلومات المستخدمة، وقدرة الإدارة على الاستجابة للتغيرات. أظهرت دراسة السبيعي (٢٠٢٢) أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي يعزز جودة القرارات من خلال تحسين سرعة معالجة البيانات وتحليلها بشكل أكثر شمولية. كما بينت دراسة الأحمد (٢٠٢١) أن دمج

أدوات الذكاء الاصطناعي في العمليات الإدارية يقلل من الأخطاء البشرية ويرفع مستوى دقة النتائج. وهذا له أهمية كبيرة بالنسبة لموظفي فرع مكة، حيث يساهم في تحسين جودة القرارات اليومية واتخاذ إجراءات

٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

تشير الدراسات إلى أن هناك علاقة إيجابية بين استخدام الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار الإداري. فالاعتماد على تقنيات مثل التعلم الآلي وأنظمة دعم القرار يعزز دقة القرارات وسرعتها، كما يزيد من قدرة الإدارة على التعامل مع المعلومات المعقدة واتخاذ قرارات مستنيرة. أظهرت دراسة Zhang & Li (٢٠٢٢) أن المنظمات التي طبقت أنظمة ذكاء اصطناعي في عملياتها الإدارية شهدت تحسناً واضحاً في سرعة وكفاءة القرارات، بينما أظهرت دراسة El-Kassar & Singh (٢٠١٩) أن دمج التحليلات الذكية يقلل من المخاطر المرتبطة بالقرارات التقليدية ويزيد من موثوقيتها. ويمكن لموظفي فرع مكة الاستفادة من هذه العلاقة مباشرة، حيث يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة القرارات اليومية، وتسريع الاستجابة للمواقف المختلفة، وضمان اتخاذ إجراءات أكثر دقة وفعالية.

٢,٥. الخاتمة

“من خلال استعراض الدراسات السابقة، يتضح أن الذكاء الاصطناعي يلعب دوراً محورياً في دعم اتخاذ القرار الإداري، من خلال تعزيز سرعة ودقة القرارات وتحسين معالجة البيانات المعقدة. كما أن جودة اتخاذ القرار الإداري تتأثر بشكل مباشر باستخدام هذه التقنيات، حيث تساعد الإدارة على تقليل الأخطاء، وزيادة شمولية المعلومات، وتحسين الاستجابة للتغيرات في بيئة العمل. العلاقة الإيجابية بين الذكاء الاصطناعي وجودة القرار واضحة في التطبيقات العملية، وتوفر فرصة كبيرة لموظفي فرع بنك الرياض بمكة للاستفادة من هذه التقنيات في تحسين القرارات اليومية، وضمان أعلى مستويات الكفاءة والموثوقية. ورغم هذه الفوائد، تشير الدراسات إلى وجود فجوات في البحوث التطبيقية المحلية، مما يبرز أهمية إجراء

دراسة ميدانية في السياق السعودي لتعزيز فهم تأثير الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار في القطاع المصرفي المحلي.

قائمة المراجع

١. العويسي، خالد (٢٠٢١). "تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في مجال القرارات الإدارية". مجلة الاقتصاد والإدارة.
2. الجبري، سارة (٢٠٢٣). "الذكاء الاصطناعي وعلاقته بجودة اتخاذ القرارات الإدارية لدى بعض المديرين". مجلة كلية الآداب بالوادي الجديد.
3. Alshahrani, A. (2022). "AI-Driven Decision Making in Saudi Banks". Journal of Business Innovation.
4. Davenport, T., & Ronanki, R. (2018). "Artificial Intelligence for the Real World". Harvard Business Review.
5. Goleman, D. (1995). Emotional Intelligence. Bantam Books
6. Smith, J., & Brown, L. (2020). "Impact of AI on Administrative Decision-Making in Banks". International Journal of Management Studies.
7. Lee, K. (2019). "Artificial Intelligence and Decision Quality in Financial Institutions". Journal of Banking & Finance.
8. Wang, H., & Zhao, Y. (2021). "Data Analytics, Machine Learning and Decision Making in Banks". Journal of Business Research.

9. Ahmed, R. (2020). “AI Adoption and Performance in Banking Sector”. Middle East Journal of Management.

Fernandez, P., & Torres, M. (2018). “AI Systems and Decision Accuracy in Organizations”. Computers in Human Behavior