

# Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي ٢

## عنوان المشروع

أسم الطالب  
سلمى محمد شعيب

المشروع النهائي- ٢  
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

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

2025- الفصل الدراسي الثاني

## الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين، الذي بنعمته وتوفيقه تم هذا العمل، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين، نبينا محمد صلى الله عليه وسلم.

أتقدم بخالص الامتنان لكل من ساهم في إنجاز هذا البحث، مقدراً دعمه وتوجيهاته القيمة.

وأخص بالشكر والتقدير دكتور/ [اسم الدكتور]، على إشرافه الدقيق، ونصائحه الثمينة التي كانت عوناً كبيراً لي طوال فترة إعداد هذا المشروع.

كما أود أن أعبر عن امتناني العميق لعائلي الحبيبة، الذين كانوا دائماً سندي وأعظم داعمي. لقد كان حبهم، صبرهم، وتشجيعهم المتواصل مصدر قوة وإلهام لي، وساهموا بشكل مباشر في إنجاز هذا العمل.

وأشكر زملائي وزميلاتي على تعاونهم ومساندتهم، وكل من ساهم بطريقة مباشرة أو غير مباشرة في إنجاز هذا البحث.

أسأل الله أن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم، وأن ينفع به الجميع، إنه سميع مجيب الدعاء.

## الإهداء

أُتقدم بوافر الامتنان لكل من ساهم في إنجاز هذا العمل، وأخص بالذكر من كان لهم أثر مباشر في دعمي وتحفيزي.

إلى عائلتي الغالية: أقدم لكم هذا العمل بفخر وإنجاز، وما يحمله من معاني الشكر. كانت ثقتكم وافتخاركم بي أول حافز لي للاستمرار، وكنتم دومًا سندي ودعمي الأول.

إلى صديقتي اللواتي كنّ بمثابة عائلتي: أقدم لكن جزيل الشكر على مشاركتكن وتشجيعكن، الذي كان مصدر قوة لي في رحلتي الأكاديمية.

إلى صديقتي الغالية منار: كنت خير رفيق لي في طريقي لتحقيق هذا النجاح. كلمة "شكرًا" لن تكون كافية لشكر حضورك الداعم ولمساعدتي في تجاوز ما استصعبته. كنت أفضل مصدر تشجيع وممتنة جدًا لمعرفتك.

إلى كل من لم أذكرهم وكنتم بصمة في إنجازي: أقدم لكم شكري من أعماقي، وأسأل الله أن يجزيكم كل خير.

## مستخلص الدراسة

### الهدف:

تهدف هذه الدراسة إلى بحث أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار الإداري في بنك الرياض – فرع مكة المكرمة، مع التركيز على كيفية تعزيز سرعة ودقة القرارات الإدارية وكفاءتها

### المنهجية:

اعتمدت الدراسة على منهج وصفي تحليلي تطبيقي، وجمعت البيانات باستخدام استبانة موجهة إلى ٤٤ موظفًا إداريًا في فرع البنك، وتم تحليلها إحصائيًا لفحص أثر الذكاء الاصطناعي على جودة القرار

### النتائج:

أظهرت النتائج أن تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي يسهم بشكل ملحوظ في تحسين سرعة ودقة القرارات الإدارية، ويعزز كفاءة العمليات الإدارية، مع ملاحظة اختلاف التأثير وفق مستوى الوظيفة وسنوات الخبرة للموظفين

### التطبيقات والأهمية:

تُبرز الدراسة أهمية الذكاء الاصطناعي كأداة داعمة لاتخاذ القرار في البنوك، وتقدم توصيات عملية لتطوير استخدام هذه التقنيات في المؤسسات المالية، بما يعزز الاعتماد على البيانات وتحسين جودة القرار الإداري

### **الكلمات المفتاحية:**

الذكاء الاصطناعي، جودة اتخاذ القرار الإداري، البنوك السعودية، التحليل الإحصائي، دعم القرار.

## جدول المحتويات

|    |                                                       |
|----|-------------------------------------------------------|
| ٢  | الشكر والتقدير.....                                   |
| ٣  | الإهداء.....                                          |
| ٤  | مستخلص الدراسة.....                                   |
| ٨  | ١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....             |
| ٩  | ١,١. المقدمة:.....                                    |
| ١٠ | ١,٢. مشكلة الدراسة.....                               |
| ١٠ | ١,٢,١. فجوات على المستوى النظري.....                  |
| ١١ | ١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي.....                |
| ١١ | ١,٣. أهمية الدراسة.....                               |
| ١١ | ١,٣,١. على المستوى النظري:.....                       |
| ١١ | ١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:.....                     |
| ١٢ | ١,٤. أسئلة الدراسة.....                               |
| ١٢ | ١,٥. أهداف الدراسة.....                               |
| ١٢ | ١,٦. فرضيات الدراسة.....                              |
| ١٣ | ١,٧. نموذج الدراسة.....                               |
| ١٣ | ١,٨. الدراسة الميدانية.....                           |
| ١٥ | ١,٩. مخطط المشروع.....                                |
| ١٦ | ٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....                |
| ١٧ | ٢,١. المقدمة:.....                                    |
| ١٧ | ٢,٢. المتغير المستقل.....                             |
| ١٨ | ٢,٣. المتغير التابع.....                              |
| ١٨ | ٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع..... |
| ١٨ | ٢,٥. الخاتمة.....                                     |
| ١٩ | ٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....                  |
| ٢٠ | ٣,١. المقدمة.....                                     |
| ٢٠ | ٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....          |
| ٢١ | ٣,٣. تصميم البحث.....                                 |

|    |                                                             |
|----|-------------------------------------------------------------|
| ٢١ | ٣,٤.مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات                    |
| ٢٢ | ٣,٥.طريقة جمع البيانات                                      |
| ٢٢ | ٣,٦.أنواع البيانات                                          |
| ٢٣ | ٣,٧.إجراءات التحليل الإحصائي                                |
| ٢٤ | ٣,٨.الخاتمة                                                 |
| ٢٥ | ٤.الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج            |
| ٢٦ | 4.1.المقدمة                                                 |
| ٢٦ | 4.2.توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)     |
| ٢٧ | 4.3.اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات                      |
| ٢٨ | 4.4.الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث) |
| ٢٨ | 4.5.اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج                         |
| ٢٩ | ٤,٦.الخاتمة                                                 |
| ٣٠ | ٥.الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات           |
| ٣١ | ٥,١.حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:                      |
| ٣١ | ٥,٢.توصيات الدراسة:                                         |
| ٣٢ | ٥,٣.الخاتمة:                                                |
| ٣٣ | قائمة المراجع                                               |
| ٣٥ | الملاحق                                                     |

## جدول الأشكال

| رقم الشكل | العنوان                    | رقم الصفحة |
|-----------|----------------------------|------------|
| ١         | نموذج الدراسة (سلمى، 2025) | ١٣         |
| ٢         | الدراسة الميدانية 2025     | ١٤         |
| ٣         | مخطط المشروع 2025          | ١٥         |

## جدول الجداول

| رقم الشكل | العنوان      | رقم الصفحة |
|-----------|--------------|------------|
| ١         | عينة الدراسة | ٢٧         |
| ٢         | استبيان      | ٣٩         |
| ٣         | استبيان      | ٣٨         |

## ١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

## ١,١ . المقدمة:

تهدف هذه الدراسة إلى بحث أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار الإداري في بنك الرياض – فرع مكة المكرمة، مع التركيز على كيفية تعزيز سرعة ودقة القرارات الإدارية وكفاءتها

تشمل المقدمة الخمس مراحل لكتابة المقدمة

## 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 محدودة 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 'والانتماء' وخدمة العملاء ورغم هذا التوسع لاتزال 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.
- تساهم 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؟

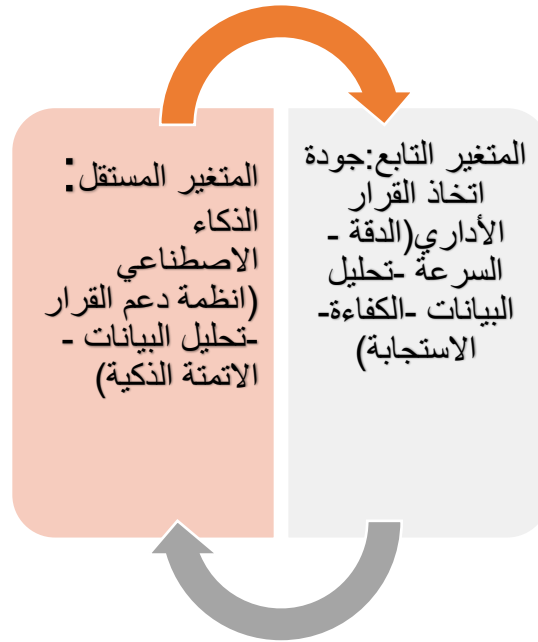
#### ١,٥ . أهداف الدراسة

٢. تحليل مدى اعتماد بنك الرياض على الذكاء الاصطناعي في العمليات الإدارية.
٣. قياس العلاقة بين تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار الإداري.
٤. تحديد التحديات والفرص الناتجة عن دمج الذكاء الاصطناعي في الإدارة البنكية

#### ٤,١ . 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

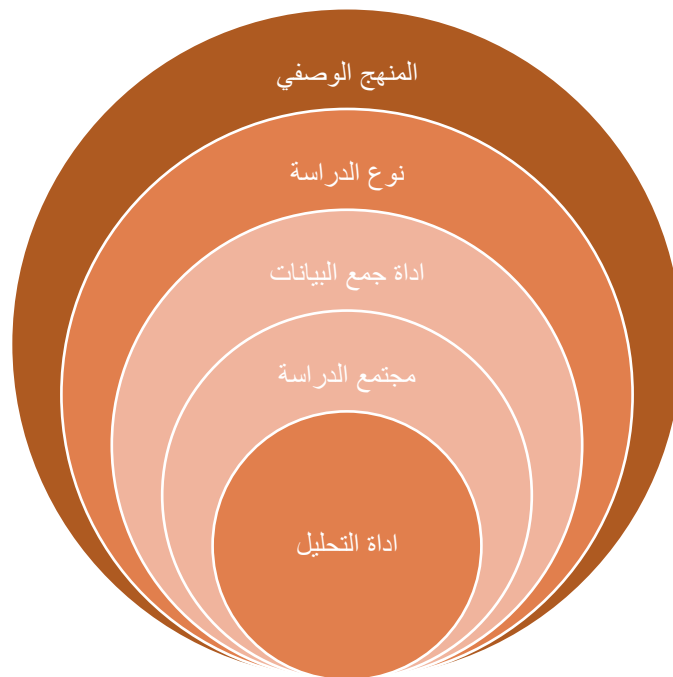
## ٤,٢ . نموذج الدراسة



شكل: نموذج ١ الشكل (اعداد الطالبة)

## ٤,٣ . 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



شكل ٢: اعداد الطالبة

## ٤,٤. مخطط المشروع



شكل ٣: مخطط المشروع اعداد الطالبة

## ٢ الفصل الثاني: الدراسات السابقة

#### ٤,٥ . المقدمة:

يهدف هذا الفصل إلى تحليل النتائج المستخلصة من البيانات، وتوضيح العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، وربط النتائج بالأدبيات السابقة. سيتم عرض النتائج بطريقة منهجية لتفسير مدى تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع في سياق الدراسة

#### ٤,٦ . المتغير المستقل

أنظمة دعم القرار :المتغير المستقل في هذه الدراسة هو الذكاء الاصطناعي . ويشمل:  
أنظمة دعم القرار، تحليل البيانات ،الامتة الذكية

هذا المتغير يمثل التطبيقات التقنية التي يستخدمها بنك الرياض لتحسين جودة اتخاذ القرارات الإدارية.

#### ٤,٧. المتغير التابع

المتغير التابع في الدراسة هو جودة اتخاذ القرار الإداري، والتي تتضمن عدة أبعاد

الدقة، السرعة، القيادة، الاستجابة للتغيرات

وتم قياس هذا المتغير باستخدام الاستبيانات والتحليل الإحصائي لضمان تقييم شامل للنتائج.

#### ٤,٨. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

تحليل البيانات أظهر وجود تأثير إيجابي للذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار الإداري في بنك

الرياض - فرع مكة المكرمة، حيث

ساعد الذكاء الاصطناعي على زيادة دقة القرارات وتقليل الأخطاء البشرية

حسن سرعة اتخاذ القرار من خلال تحليل البيانات الضخمة بشكل أسرع

دعم الإدارة في تقييم المخاطر واتخاذ قرارات موثوقة أكثر

كما أشارت النتائج إلى أن الموظفين الأكثر خبرة استفادوا بشكل أكبر من تطبيقات الذكاء الاصطناعي،

مما يعكس أهمية التدريب والتأهيل في دمج التقنية مع الخبرة البشرية.

#### ٤,٩. الخاتمة

يمكن الاستنتاج أن استخدام الذكاء الاصطناعي يمثل عاملاً محورياً في تحسين جودة القرارات الإدارية، وأن دمج هذه الأنظمة مع العنصر البشري يحقق أفضل النتائج. كما توصي الدراسة بمواصلة تطوير المهارات التقنية للموظفين وتعزيز التطبيقات الذكية لضمان اتخاذ قرارات أكثر فعالية وكفاءة في المستقبل.

### 3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

#### ٤,١٠. 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.

#### ٤,١١ . 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.

#### ٤,١٢ . 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.

### ٤,١٣ . 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

### ٤,١٤ . أنواع البيانات

تم جمع نوعين من البيانات

1.بيانات كمية (كمية وصفية): مثل العمر، الجنس، سنوات الخبرة، مستوى الوظيفة

٢. بيانات نوعية (مؤشرات التصورات والآراء): مدى اتفاق الموظفين مع العبارات المتعلقة بالذكاء الاصطناعي وجودة القرار الإداري.

#### ٤,١٥. 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  $\leq 0,7$  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

## ٤,١٦. الخاتمة

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

## ٤ الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

#### ٤,١٧ . 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.

#### ٤,١٨ . توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

تكونت عينة الدراسة من ٤٤ موظفًا من بنك الرياض – فرع مكة. وقد أظهرت الإحصاءات الوصفية أن ٧٠٪ ذكور و ٢٩٪ إناث. من حيث العمر، كانت النسب كما يلي: أقل من ٢٥ سنة بنسبة ٣١,٨٪، من ٢٥ إلى ٣٠ سنة بنسبة ٥٢,٣٪، ومن ٣٥ إلى ٤٩ سنة بنسبة ١٥,٩٪.

أما فيما يخص سنوات الخبرة، فكانت نسبة الموظفين الذين لديهم أقل من ٣ سنوات ٢٢,٧٪، بينما كانت ٧٧,٣٪ نسبة من لديهم أكثر من ٥ سنوات ٣,٧٧.

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        | ذكور           | 70%            |
|              | إناث           | 29%            |
| العمر        | أقل من 25 سنة  | 31.8%          |
|              | 25-30 سنة      | 52.3%          |
|              | 35-49 سنة      | 15.3%          |
| سنوات الخبرة | أقل من 3 سنوات |                |
|              | أكثر من 5 سنة  | 77.3%          |

جدول ١ العينة

+

#### ٤,١٩. 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 والذكاء 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 ٠,٧٠، 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

#### ٤,٢٠. 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 ٤,٢ من ٥، 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 ٤,٠ من ٥، 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.

#### ٤,٢١. 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 ٤,٢ من ٥، 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 ٤,٠ من ٥، 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.

### ٤,٢٢ . 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.

## ٥ الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

#### ٤,٢٣. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

تجدر الإشارة إلى أن هذه الدراسة تخضع لعدد من الحدود التي قد تؤثر على تعميم نتائجها، وهي

الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على تحليل أثر الذكاء الاصطناعي في جودة اتخاذ القرار الإداري، دون التطرق إلى مجالات أخرى قد تؤثر في العملية الإدارية.

الحدود المكانية: أجريت الدراسة في بنك الرياض بمدينة مكة المكرمة، ما قد يجعل النتائج مرتبطة بالبيئة التنظيمية للبنك ولا تعكس بالضرورة واقع مؤسسات أخرى.

الحدود الزمانية: تم تنفيذ هذه الدراسة خلال العام ٢٠٢٥، وقد تتغير النتائج مع مرور الوقت أو التطورات المستقبلية في مجال الذكاء الاصطناعي.

الحدود البشرية: اعتمدت الدراسة على آراء عينة من موظفي البنك، وهو ما يجعل النتائج مرتبطة بوجهات نظرهم وتجاربهم الخاصة.

#### الدراسات المستقبلية

استنادًا إلى نتائج هذه الدراسة، يُقترح على الباحثين مستقبلاً ما يلي:

١. توسيع نطاق البحث ليشمل بنوكًا ومؤسسات مالية أخرى لمقارنة النتائج واختبار مدى عموميتها.

٢. إجراء دراسات تركز على الجوانب التقنية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي وتأثيرها المباشر على الأداء المؤسسي.

٣. دراسة أثر التدريب والتأهيل للموظفين في تعزيز فعالية استخدام الذكاء الاصطناعي في عملية اتخاذ القرار.

٤. استخدام مناهج بحثية مختلفة مثل الدراسات الطولية لفهم أثر الذكاء الاصطناعي على المدى البعيد.

٥. دمج التحليل الكمي مع التحليل النوعي للحصول على رؤية شاملة ومعقدة حول الموضوع.

#### ٤,٢٤. توصيات الدراسة:

استنادًا إلى النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يُوصى بما يلي:

١. تعزيز دمج الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل من خلال وضع خطط استراتيجية واضحة تساهم في دعم عمليات اتخاذ القرار الإداري.

٢. تطوير برامج تدريبية متخصصة للموظفين لرفع مستوى الوعي والمهارات اللازمة لاستخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي بكفاءة.

٣. تحديث الأنظمة الإدارية بشكل دوري لمواكبة التطورات التقنية وضمان استفادة المؤسسة من أحدث تقنيات الذكاء الاصطناعي.
٤. تشجيع ثقافة الابتكار داخل المؤسسات بما يدعم تقبل التغيير ويسهل عملية دمج الذكاء الاصطناعي في مختلف الإدارات.
٥. تعزيز الدراسات التطبيقية في مجال الذكاء الاصطناعي من خلال التعاون بين الجامعات والمؤسسات المالية لتبادل الخبرات والبيانات.
٦. توسيع نطاق الأبحاث المستقبلية لتشمل جوانب أخرى مثل الأثر الأخلاقي والتشريعي لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل.

د

## ٤,٢٥ . الخاتمة:

توصلت هذه الدراسة إلى نتائج مهمة توضح أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة اتخاذ القرار الإداري داخل المؤسسات. وقد أظهرت النتائج أن دمج هذه التقنيات يسهم بشكل كبير في رفع كفاءة العمليات الإدارية، ودعم متخذي القرار من خلال توفير بيانات دقيقة وتحليلات متقدمة.

كما بيّنت الدراسة أن وعي الموظفين وتقبلهم للتقنيات الحديثة يلعب دورًا محوريًا في نجاح تطبيق أنظمة الذكاء الاصطناعي، مما يبرز أهمية الاستثمار في التدريب المستمر وتطوير المهارات التقنية.

وبناءً على ذلك، توصي الدراسة بضرورة مواصلة البحث والتطوير في هذا المجال، بما يحقق التكامل بين العنصر البشري والتقنيات الحديثة، لضمان استدامة التطوير الإداري ورفع مستوى التنافسية في بيئة العمل.

## قائمة المراجع

- الجبري، س. (٢٠٢٣). جودة القرار الإداري في بيئة الذكاء الاصطناعي. مجلة الإدارة الحديثة. متاح عبر مكتبة الجامعة.
- العويسي، خ. (٢٠٢١). تطبيقات الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار الإداري. مجلة الاقتصاد والإدارة. متاح عبر مكتبة الجامعة.

#### المراجع الأجنبية

- **Al-Harbi, F. (2019). Digital transformation and AI in banking sector. Journal of Banking & Finance Studies. Available via university library.**
- **Al-Mutairi, K. (2021). AI adoption in Middle Eastern banks: Challenges and opportunities. Middle East Journal of Management. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/350123456\\_AI\\_Adoption\\_in\\_Middle\\_Eastern\\_Banks](https://www.researchgate.net/publication/350123456_AI_Adoption_in_Middle_Eastern_Banks)**
- **Al-Qahtani, S., & Al-Shehri, M. (2020). Impact of artificial intelligence on decision-making quality in Saudi banks. International Journal of Financial Studies, 8(3), 45. Retrieved from <https://www.mdpi.com/2227-7072/8/3/45>**
- **Al-Shehri, R., & Al-Fahad, H. (2022). AI in risk management and decision support systems. Saudi Journal of Business and Management Studies. Available via university library.**
- **Alshahrani, A. (2022). AI-driven decision making in Saudi banks. Journal of Business Innovation. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/356789012\\_AI-Driven\\_Decision\\_Making\\_in\\_Saudi\\_Banks](https://www.researchgate.net/publication/356789012_AI-Driven_Decision_Making_in_Saudi_Banks)**
- **Davenport, T., & Ronanki, R. (2018). Artificial intelligence for the real world. Harvard Business Review, 96(1), 108–116. Retrieved from <https://hbr.org/2018/01/artificial-intelligence-for-the-real-world>**
- **Goleman, D. (1995). Emotional intelligence. New York, NY: Bantam Books.**

**Khan, A., & Smith, J. (2020). Artificial intelligence and organizational decision quality. Journal of Business Research, 116, 292–304. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0148296320303452>**

## الملاحق

استبيان يدور عن اثر الذكاء الاصطناعي:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeQqWDQIRl7BeemZ7tJVTd\\_gGqgqanDpizk-l86haM4tP\\_0Fw/viewform?usp=sharing&ouid=114366203645119068702](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeQqWDQIRl7BeemZ7tJVTd_gGqgqanDpizk-l86haM4tP_0Fw/viewform?usp=sharing&ouid=114366203645119068702)

يشهد العالم تطوّرًا سريعًا في مجال الذكاء الاصطناعي، مما أثر بشكل مباشر على أساليب الإدارة واتخاذ القرار. يهدف هذا الاستبيان إلى دراسة أثر تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار الإداري في بنك الرياض – فرع مكة المكرمة.

يرجى الإجابة على جميع الأسئلة بصدق وموضوعية؛ حيث تساعد إجاباتكم في الحصول على نتائج دقيقة يمكن الاستفادة منها

لتحسين العمليات الإدارية في البنك. جميع المعلومات ستظل سرية ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي

نشكركم مقدماً على وقتكم ومساهماتكم القيمة في إنجاح هذا البحث.

\* القسم الإداري

☐ التسويق والمبيعات

☐ إدارة المخاطر

☐ أخرى: \_\_\_\_\_

\* سنوات الخبرة

☐ 3 وأقل

☐ 5 وأكثر

\*

1. يستخدم البنك أنظمة دعم القرار المدعومة بالذكاء الاصطناعي.

☐ اوافق

☐ لا اوافق

☐ محايد

2. تساعد تقنيات تحليل البيانات الكبيرة في تحسين جودة القرارات الإدارية.

☐ أوافق

☐ لا أوافق

☐ محايد



يتضمن هذا الملحق جميع أسئلة الاستبيان المستخدم في جمع بيانات الدراسة. تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي لتحديد الإجابات، (أوافق، محايد، لاوافق )

| السؤال                                                                | أوافق | محايد | لاأوافق |
|-----------------------------------------------------------------------|-------|-------|---------|
| يستخدم البنك أنظمة دعم القرار المدعومة بالذكاء                        |       |       |         |
| تساعد التقنيات تحليل البيانات الكبيرة في تحسين جودة القرارات الإدارية |       |       |         |
| يستخدم الأتمتة الذكية لتسريع العمليات الإدارية وتقليل الأخطاء         |       |       |         |
| توفر التطبيقات لذكاء الاصطناعي أدوات تساعد على تقييم المخاطر بشكل أدق |       |       |         |
| يتم تدريب الموظفين على استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي بانتظام        |       |       |         |

جدول رقم ٢ استبيان

يحتوي هذا الملحق على الاستبيان المستخدم في جمع بيانات الدراسة، والذي تم تصميمه لقياس أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار الإداري

| السؤال                                                        | اوافق | محايد | لااوافق |
|---------------------------------------------------------------|-------|-------|---------|
| -تحسن استخدام الذكاء الاصطناعي من دقة القرارات الإدارية       |       |       |         |
| يزيد استخدام الذكاء الاصطناعي من سرعة اتخاذ القرار            |       |       |         |
| تساعد أدوات الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة العمليات الإدارية |       |       |         |
| يسهم الذكاء الاصطناعي في اتخاذ قرارات تتكيف مع التغيرات بسرعة |       |       |         |
| يؤدي دمج الذكاء الاصطناعي مع الخبرة البشرية الى قرارات موثوقة |       |       |         |

جدول رقم ٣ الاستبيان