

دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز الكفاءة الاستراتيجية لاتخاذ القرارات دراسة تطبيقية
على مصرف الراجحي

إعداد الطالب/
مواهب ابراهيم صومالي

إشراف/
د. أسماء ابوعنزه

العام الدراسي:
2024

قائمة المحتويات:

3	مقدمة:
5	مشكلة الدراسة:
7	أهمية الدراسة:
8	أهداف الدراسة:
9	تساؤلات الدراسة:
10	فروض الدراسة:
10	الدراسات السابقة:
13	المنطلقات النظرية للدراسة:
17	المنهجية وطرق البحث:
19	أدوات الدراسة:
20	حدود الدراسة:
22	المراجع:

مقدمة:

في عصر التطور التكنولوجي السريع والابتكارات الرقمية المتلاحقة، بات الذكاء الاصطناعي (AI) أحد أبرز العوامل التي تحدث تحولا جذرياً في كافة جوانب الحياة اليومية والاقتصادية. مع تزايد الاعتماد على تقنيات الذكاء الاصطناعي في مختلف الصناعات و القطاعات، أضحت من الضروري فهم مدى تأثير هذه التقنيات على العمليات الاستراتيجية، وخصوصاً في المؤسسات المالية. تعتبر المؤسسات المالية والمصرفية من القطاعات التي تتطلب سرعة ودقة في اتخاذ القرارات، ما يجعلها ميداناً خصباً للاستفادة من قدرات الذكاء الاصطناعي.

يبرز مصرف الراجحي، باعتباره أحد أكبر المصارف الإسلامية في العالم، كمثال حي على استخدام الذكاء الاصطناعي في تعزيز الكفاءة الاستراتيجية لاتخاذ القرارات. يتميز مصرف الراجحي بمكانته الكبيرة في السوق المالية السعودية والعالمية، مما يجعله يسعى إلى تبني أحدث التقنيات المتاحة لتحسين عملياته وتقديم أفضل الخدمات للعملاء. ومن هنا، تأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على كيفية تطبيق الذكاء الاصطناعي في تعزيز القدرات الاستراتيجية للمصرف، من خلال تحليل دوره في تحسين العمليات، وزيادة سرعة ودقة اتخاذ القرارات الاستراتيجية (Korinek، 2021).

أصبح الذكاء الاصطناعي اليوم عنصراً حيوياً في تعزيز قدرة المصارف على الاستجابة السريعة للتحديات الناشئة في الأسواق المالية. يتيح الذكاء الاصطناعي تحليل كميات هائلة من البيانات المعقدة بشكل سريع وفعال، مما يمكن المؤسسات المالية من اتخاذ قرارات تعتمد على أسس علمية دقيقة. بالنسبة لمصرف الراجحي، فإن الاعتماد على تقنيات الذكاء الاصطناعي يعني تحسين القدرة على تحليل بيانات العملاء، التعرف على احتياجاتهم المتغيرة، وتقديم خدمات مبتكرة تتلاءم مع هذه الاحتياجات. كما يمكن لهذه التقنيات أن تساهم في تحسين القدرة على استكشاف الفرص السوقية الجديدة، وبالتالي تعزيز المكانة التنافسية للمصرف على المستويين المحلي والدولي.

يعتبر الذكاء الاصطناعي محركاً أساسياً للتغيير في القطاع المصرفي، فهو يوفر أدوات متقدمة لتحليل البيانات التنبؤية، وهو ما يساعد في تحسين إدارة المخاطر واتخاذ القرارات الاستباقية. ففي ظل تزايد التعقيدات الاقتصادية والتغيرات السريعة في الأسواق، باتت القدرة على التنبؤ بالمستقبل واستباق الأحداث من خلال البيانات أمراً بالغ الأهمية. وتأتي

هذه القدرة على التنبؤ من خلال تحليل البيانات الضخمة التي تتراكم يوميًا، حيث تتيح هذه الأدوات التكنولوجية للمصرف القدرة على تحويل البيانات غير المهيكلة إلى معلومات مفيدة تعزز من كفاءة قراراته الاستراتيجية (Ochuba، 2024).

تتعدد مجالات تطبيق الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي، إلا أن مصرف الراجحي يركز بشكل خاص على استخدام هذه التقنيات في تحسين عمليات اتخاذ القرار الاستراتيجي. أولاً، يمكن للذكاء الاصطناعي تحسين كفاءة التنبؤ بالاحتياجات المالية للعملاء من خلال تحليل تاريخ البيانات والمعاملات السابقة. هذه القدرة تسمح بتوفير حلول مخصصة لكل عميل، مما يؤدي إلى تحسين تجربة العملاء وزيادة مستوى الرضا. علاوة على ذلك، يساهم الذكاء الاصطناعي في تقليل المخاطر من خلال تقديم حلول دقيقة للكشف المبكر عن الأنشطة غير الطبيعية التي قد تشير إلى عمليات احتيال أو غسل أموال، وهو أمر بالغ الأهمية للحفاظ على استقرار العمليات المصرفية.

ثانياً، يساعد الذكاء الاصطناعي في تحسين العمليات التشغيلية الداخلية، من خلال أتمتة العديد من المهام التي كانت تتطلب في السابق تدخلاً بشرياً. يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل العمليات الداخلية واكتشاف أوجه القصور والعمل على تحسينها بشكل آلي، مما يؤدي إلى تقليل التكاليف التشغيلية وزيادة الكفاءة. بالإضافة إلى ذلك، يتيح الذكاء الاصطناعي تحسين إدارة الموارد البشرية، حيث يمكنه التنبؤ باحتياجات التوظيف وتحديد الكفاءات المطلوبة في الفترات المختلفة، مما يضمن توجيه الموارد البشرية بشكل أكثر فعالية (Baity، 2023).

تعتبر القدرة على اتخاذ قرارات استراتيجية دقيقة وسريعة أحد أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات المالية، خصوصاً في بيئة الأعمال التي تتسم بالتعقيد والتغير السريع. وفي هذا الإطار، يوفر الذكاء الاصطناعي لمصرف الراجحي القدرة على تحليل البيانات بسرعة ودقة عالية، مما يعزز من قدرة الإدارة العليا على اتخاذ قرارات تعتمد على معطيات دقيقة ومدروسة. هذا يؤدي إلى تحسين الاستجابة للتغيرات السريعة في السوق، سواء كانت هذه التغيرات تتعلق بأسعار الفائدة، أو بتوجهات العملاء، أو بالتطورات التكنولوجية.

إن اتخاذ القرارات الاستراتيجية باستخدام الذكاء الاصطناعي لا يقتصر فقط على تحسين الكفاءة الداخلية للمصرف، بل يمتد إلى تعزيز القدرة التنافسية العامة للمصرف. فمن خلال تحليل البيانات الكبيرة وتوفير رؤى استراتيجية حول الأسواق والقطاعات المختلفة،

يستطيع مصرف الراجحي تحديد الفرص الاستثمارية الأكثر جدوى والتهديدات المحتملة بشكل استباقي. هذه القدرة على التنبؤ بالاتجاهات السوقية وإدارة المخاطر تجعل المصرف قادراً على الحفاظ على موقعه القيادي في السوق المالي السعودي والإسلامي (Al-Baity H.) ، (2023).

مشكلة الدراسة:

تتمثل المشكلة الرئيسية للدراسة في التحدي الذي يواجهه مصرف الراجحي في كيفية تعزيز عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي. مع التطور المتسارع لتقنيات الذكاء الاصطناعي والاعتماد المتزايد عليها في مختلف القطاعات الاقتصادية، أصبح من الضروري للمؤسسات المالية الكبرى مثل مصرف الراجحي مواكبة هذا التحول التكنولوجي. ومع ذلك، فإن السؤال الجوهرى هنا هو مدى فعالية استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة اتخاذ القرارات الاستراتيجية في المصرف. فالذكاء الاصطناعي يمتلك القدرة على تحليل كميات هائلة من البيانات وتقديم توصيات مبنية على أنماط وتحليلات دقيقة، ولكن ما يزال هناك عدم وضوح حول كيفية توظيف هذه الأدوات بشكل يحقق لأهداف الاستراتيجية للمصرف ويعزز قدرته التنافسية. بالإضافة إلى ذلك، تواجه المؤسسات تحديات في التوفيق بين الذكاء الاصطناعي وبين الحاجة إلى تدخل العنصر البشري في بعض الجوانب الحرجة من عملية اتخاذ القرار.

- التحديات في دمج الذكاء الاصطناعي مع العمليات القائمة:

من المشاكل الفرعية التي تنبثق من المشكلة الرئيسية هي التحدي الكبير الذي يواجهه مصرف الراجحي في دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي مع الأنظمة التقليدية المستخدمة في عملية اتخاذ القرارات. غالباً ما تكون الأنظمة القائمة موجهة نحو النماذج التقليدية التي تعتمد على جمع البيانات بشكل يدوي، والتنبؤات المبنية على خبرة المديرين التنفيذيين. ولكن مع إدخال الذكاء الاصطناعي، تظهر مشاكل تتعلق بالتكامل بين هذه النظم، مما قد يؤدي إلى ازدواجية في العمليات أو تعارض في النتائج التي يتم التوصل إليها. على سبيل المثال، قد تعتمد الإدارة على تحليلات الذكاء الاصطناعي، ولكن في نفس الوقت، قد تكون هناك مقاومة للاعتماد الكامل على تلك التقنيات بسبب مخاوف تتعلق بدقتها أو ملاءمتها في السياق المحلي. هذا التحدي يشكل عقبة أمام الاستخدام الفعال للذكاء الاصطناعي في دعم القرارات الاستراتيجية بشكل سلس ومتسق (Abbas، 2024).

- قدرة الذكاء الاصطناعي على دعم القرارات المعقدة:

مشكلة أخرى هي الشكوك حول قدرة الذكاء الاصطناعي على التعامل مع التعقيدات العالية التي تنطوي عليها القرارات الاستراتيجية في مصرف الراجحي. فالقرارات الاستراتيجية غالباً ما تكون متعددة الأبعاد وتشمل اعتبارات اقتصادية، اجتماعية، وسياسية، إضافة إلى المخاطر المرتبطة بالسوق والبيئة التنظيمية. على الرغم من أن الذكاء الاصطناعي يمكنه تحليل البيانات الضخمة بسرعة ودقة، إلا أن استخدامه بشكل فعال في اتخاذ القرارات المعقدة يتطلب تكييف الخوارزميات لتناسب مع الظروف الخاصة لكل قرار. على سبيل المثال، القرارات المتعلقة بالاستثمار في أسواق جديدة أو توسيع نطاق الخدمات قد تتطلب فهماً دقيقاً للتغيرات الثقافية أو القوانين المحلية، وهي عوامل قد لا يستطيع الذكاء الاصطناعي التعامل معها بشكل كامل بدون تدخل بشري. وبالتالي، تكمن المشكلة في القدرة على تكييف أدوات الذكاء الاصطناعي لتقديم توصيات ذات مغزى في هذه السياقات المعقدة (Osasona, 2024).

- التدريب والتأهيل البشري:

إحدى المشكلات الفرعية المهمة تتعلق بمدى استعداد الموارد البشرية في مصرف الراجحي للتعامل مع التحول نحو الاعتماد على الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات. يتطلب استخدام الذكاء الاصطناعي مستويات عالية من التدريب والتأهيل للموظفين في جميع المستويات الإدارية، بحيث يكونوا قادرين على تفسير مخرجات التحليلات التي يقدمها الذكاء الاصطناعي، واتخاذ القرارات بناءً عليها. ومع ذلك، قد يواجه المصرف تحديات في تأهيل موظفيه بشكل كافٍ ليكونوا قادرين على التفاعل بفعالية مع هذه التقنيات الجديدة. قد يكون هناك أيضاً مقاومة داخلية من الموظفين الذين يرون أن الاعتماد على الذكاء الاصطناعي قد يقلل من دورهم في عملية اتخاذ القرار أو قد يؤدي إلى مخاوف من فقدان وظائفهم. لذا، يجب على المصرف استثمار المزيد من الجهود في تحسين الكفاءات البشرية لضمان استيعاب وتطبيق الذكاء الاصطناعي بشكل فعال (Bhatt, 2023).

- التوازن بين الذكاء الاصطناعي والتدخل البشري:

أخيراً، يثار تحدٍ مهم حول كيفية التوفيق بين استخدام الذكاء الاصطناعي والتدخل البشري في اتخاذ القرارات الاستراتيجية. فبينما يوفر الذكاء الاصطناعي مزايا عديدة في تحليل البيانات واتخاذ القرارات بناءً على تلك التحليلات، إلا أن هناك قرارات تتطلب حساً بشرياً وتقديراً شخصياً لا يمكن للذكاء الاصطناعي توفيره. القرارات التي تتعلق بالعلاقات العامة، ا

لاستجابة للأزمات، والتفاعل مع القضايا الأخلاقية، غالباً ما تحتاج إلى تدخل بشري واع يمكنه مراعاة الجوانب الإنسانية والاجتماعية. لذلك، تتمثل المشكلة في كيفية تحقيق التوازن بين الاعتماد على التحليلات الذكية واتخاذ القرارات القائمة على الخبرة الإنسانية، بحيث يكون لكل منهما دور مكمل للآخر دون أن يطغى أحدهما على الآخر بشكل مضر (Rodgers، 2023).

أهمية الدراسة:

➤ أهمية الدراسة العلمية (النظرية):

تأتي أهمية الدراسة من الناحية العلمية من كونها تسلط الضوء على مجال بحثي حيوي يتناول تقنيات الذكاء الاصطناعي ودورها في تعزيز اتخاذ القرارات الاستراتيجية داخل المؤسسات المالية الكبرى مثل مصرف الراجحي. يتمثل التحدي الكبير في كيفية استخدام الذكاء الاصطناعي كأداة فاعلة في تحسين الكفاءة الاستراتيجية للمؤسسات، وخاصة في قطاع حساس ومتغير كقطاع البنوك. من خلال هذه الدراسة، تسهم في إثراء الأدبيات العلمية في مجالي الذكاء الاصطناعي واتخاذ القرارات، وذلك من خلال تقديم إطار علمي يوضح العلاقة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي والكفاءة الاستراتيجية.

تعتبر هذه الدراسة أيضاً إضافة نوعية للأبحاث السابقة في المجال، حيث تسعى إلى سد فجوة معرفية تتعلق بمدى تأثير تقنيات الذكاء الاصطناعي على اتخاذ القرارات الاستراتيجية داخل المؤسسات المالية. هذا النوع من الأبحاث يساعد في تعزيز فهم الأكاديميين والباحثين للتحديات والفرص التي يوفرها الذكاء الاصطناعي في مجال صنع القرار، مما يفتح الباب أمام أبحاث مستقبلية تعمق في هذا الجانب، وتساهم في تطوير نماذج نظرية جديدة في إدارة الأعمال والذكاء الاصطناعي.

➤ أهمية الدراسة العملية (التطبيقية):

من الناحية العملية، تكتسب الدراسة أهمية كبيرة لمصرف الراجحي وللقطاع المصرفي بشكل عام في المملكة العربية السعودية. فالذكاء الاصطناعي يُعدّ من الأدوات التكنولوجية الحديثة التي يمكن أن تؤثر بشكل كبير على الكفاءة التشغيلية والاستراتيجية للمؤسسات، وخصوصاً في قطاع الخدمات المالية الذي يعتمد بشكل كبير على البيانات والتحليلات

الدقيقة. الدراسة تقدم تحليلًا معمقًا لمدى استفادة المصرف من تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتحسين عملية اتخاذ القرارات، سواء كانت تلك القرارات متعلقة بالاستثمار، إدارة المخاطر، أو تحسين خدمة العملاء.

هذه الدراسة ستوفر توصيات عملية يمكن لمصرف الراجحي وغيره من البنوك الاستفادة منها لتبني استراتيجيات تعتمد على الذكاء الاصطناعي، مما يمكنهم من تحسين الكفاءة التشغيلية وزيادة القدرة التنافسية. بالإضافة إلى ذلك، ستساهم الدراسة في تسليط الضوء على أفضل الممارسات التي يمكن اتباعها لدمج الذكاء الاصطناعي في الأنظمة المالية، مما يعزز من دور المصرف في تحقيق رؤيته الاستراتيجية. كما أن النتائج التي ستخرج بها الدراسة قد تكون مفيدة لمديري الشركات وصناع القرار في تحديد الأساليب الأكثر فعالية لا استغلال هذه التقنية بشكل مستدام.

أهداف الدراسة:

➤ الهدف الرئيسي:

✓ تحليل دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تعزيز الكفاءة الاستراتيجية لعملية اتخاذ القرارات في مصرف الراجحي.

يهدف هذا الهدف إلى استكشاف كيفية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحسين جودة وسرعة اتخاذ القرارات الاستراتيجية في مصرف الراجحي، وتحليل الآثار التي قد تنجم عن اعتماد هذه التقنيات في مختلف جوانب العمل المصرفي.

➤ الأهداف الفرعية:

1. فهم كيفية دمج الذكاء الاصطناعي في عملية اتخاذ القرارات بالمصرف:

يهدف هذا الهدف إلى تحليل الأساليب التي يمكن من خلالها دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي مع الأنظمة التقليدية القائمة لاتخاذ القرارات في مصرف الراجحي. يشمل هذا الهدف دراسة كيفية تكامل الأدوات الجديدة مع العمليات الحالية لتحقيق أعلى مستوى من الكفاءة و الفاعلية في اتخاذ القرارات.

2. تقييم تأثير الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرارات الاستراتيجية:

يسعى هذا الهدف إلى تقييم مدى تحسين جودة القرارات الاستراتيجية من خلال استخدام

الذكاء الاصطناعي. يعني ذلك دراسة مدى دقة التحليلات التي يوفرها الذكاء الاصطناعي، وكيف يمكن لهذه التقنية أن تؤدي إلى تحسين التنبؤات المتعلقة بالسوق، وتقييم المخاطر، واتخاذ قرارات استثمارية مستنيرة.

3. تحليل دور الذكاء الاصطناعي في تسريع عملية اتخاذ القرارات:

يهدف هذا الهدف إلى قياس تأثير الذكاء الاصطناعي في تسريع عملية اتخاذ القرارات، وذلك من خلال استخدام تقنيات تحليل البيانات السريعة والذكية. ستتم دراسة ما إذا كانت استخدامات الذكاء الاصطناعي تؤدي إلى تقليل الوقت المستغرق لاتخاذ القرارات الحيوية.

4. دراسة تأثير الذكاء الاصطناعي على إدارة المخاطر في مصرف الراجحي:

يرتكز هذا الهدف على استكشاف كيفية مساهمة الذكاء الاصطناعي في تحسين إدارة المخاطر داخل المصرف. يتمثل هذا في دراسة قدرة الذكاء الاصطناعي على التنبؤ بالمخاطر المحتملة وتحليل البيانات ذات الصلة بشكل دقيق، مما يساعد المصرف في اتخاذ قرارات استراتيجية تقلل من المخاطر المالية.

5. تحليل تأثير الذكاء الاصطناعي على كفاءة الموارد البشرية في اتخاذ القرارات:

يتناول هذا الهدف دراسة تأثير تقنيات الذكاء الاصطناعي على كفاءة الموظفين المسؤولين عن اتخاذ القرارات الاستراتيجية. يعني ذلك تقييم كيف يمكن للذكاء الاصطناعي أن يعزز من قدرات الموظفين ويدعمهم في اتخاذ قرارات أكثر استنادًا إلى البيانات، وفي نفس الوقت دراسة ما إذا كانت هذه التقنيات تؤدي إلى تقليل الحاجة للتدخل البشري في بعض المجالات.

تساؤلات الدراسة:

➤ السؤال الرئيسي:

✓ ما هو دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز الكفاءة الاستراتيجية لعملية اتخاذ القرارات في مصرف الراجحي؟

➤ الأسئلة الفرعية:

1. كيف يمكن دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي مع الأنظمة التقليدية لاتخاذ القرارات في مصرف الراجحي؟

2. ما هو تأثير الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرارات الاستراتيجية في المصرف ؟

3. كيف يساهم الذكاء الاصطناعي في تسريع عملية اتخاذ القرارات في مصرف الراجحي؟

4. ما هو دور الذكاء الاصطناعي في تحسين إدارة المخاطر في مصرف الراجحي؟

5. ما هو تأثير استخدام الذكاء الاصطناعي على كفاءة الموارد البشرية في عملية اتخاذ القرارات؟

فروض الدراسة:

➤ الفرضية الرئيسية:

✓ يؤدي استخدام الذكاء الاصطناعي إلى تعزيز الكفاءة الاستراتيجية لعملية اتخاذ القرارات في مصرف الراجحي.

➤ الفرضيات الفرعية:

1. يساهم دمج الذكاء الاصطناعي مع الأنظمة التقليدية في تحسين كفاءة عملية اتخاذ القرارات في مصرف الراجحي.

2. يؤدي استخدام الذكاء الاصطناعي إلى تحسين جودة القرارات الاستراتيجية من خلال توفير تحليلات أكثر دقة وشمولية.

3. يساهم الذكاء الاصطناعي في تسريع عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية داخل مصرف الراجحي.

4. يساعد الذكاء الاصطناعي في تحسين إدارة المخاطر المالية في مصرف الراجحي من خلال تحليل بيانات دقيقة وتوقعات أفضل للمخاطر.

5. يساهم استخدام الذكاء الاصطناعي في تعزيز كفاءة الموارد البشرية المسؤولة عن اتخاذ القرارات الاستراتيجية.

الدراسات السابقة:

يهدف دراسة (دياب، 2022) إلى التعرف على دور الذكاء الاصطناعي في أداء الخدمات المصرفية، حيث تعد التكنولوجيا أحد أهم مقومات بيئة الأعمال في وقتنا المعاصر ، لكونها تشكل الحجر الأساس في تعزيز فرص البقاء، النمو والاستمرار، ونتيجة للتطور السريع والمستمر في التقنيات التكنولوجية الحديثة، التي ساعدت على ابتكار وسائل

وأساليب جديدة في تقديم الخدمات المصرفية للعملاء، فقد ظهرت برامج الذكاء الاصطناعي التي تقوم على تقنيات حديثة متقدمة. وتوصل البحث إلى أن تطبيق الذكاء الاصطناعي في مجالات عديدة من الخدمات المصرفية ساعد على تطوير أداء المصارف من خلال تحسين جودة الخدمة المصرفية، التحكم في التكاليف، تخفيف المخاطر، زيادة الإيرادات، رفع مستوى المنافسة. لقد عملت العديد من المصارف استراتيجيات الذكاء الاصطناعي من بينها بنك ناصر الاجتماعي لاستخدام التكنولوجيا وتوظيفها في مختلف الخدمات المصرفية لتحقيق رضا العملاء وكسب المزيد منهم. ولقد حرص البنك في تحقيق عامل التنوع في أساليب عرض الخدمة من خلال القنوات المصرفية المتعددة التي تبتتها المصارف خلال الفترات الزمنية الماضية، منها: القنوات التقليدية، الصراف الآلي، الهاتف المتحرك، الشاشات الرقمية، الانترنت، إضافة إلى تطوير أدوات ووسائل الدفع لتصبح ملائمة لطبيعة المعاملات الحديثة وتتماشى وبيئة الأعمال الإلكترونية، فقدمت خدمة البطاقات المصرفية والشيكات الإلكترونية، والنقود الإلكترونية، وهذا كله ينصب في تحقيق هدف واحد وهو الوصول لتحقيق رغبات وحاجات العملاء وكسب رضاهم من جهة أخرى. وفي الختام يوصي البحث بأهمية تطبيق المزيد من برامج وتطبيقات الذكاء الاصطناعي على مستوى الخدمات المصرفية المتنوعة، والسعي على متابعة وتطوير تلك البرامج، وأكد على أهمية عقد البرامج التدريبية اللازمة للعاملين في البنوك لكيفية التعامل مع تلك البرامج وبما يحقق الأهداف الاستراتيجية للمصارف.

يهدف دراسة (جهلول، 2024) التعرف على دور الذكاء الاصطناعي في تحسين نوعية القرارات الإدارية، ومن أجل تحقيق هذا الهدف تم الاعتماد على أبعاد الذكاء الاصطناعي (التدريب والتطوير، الملائمة، الفاعلية) واعتماد أبعاد القرار الإداري (البعد الزمني، جودة القرار، قبول القرار)، تأتي أهمية البحث انطلاقاً من أهمية القرار الإداري للمنظمات وما تقدمه من دور رئيس في تقديم حلول للمشكلات واختيار البدائل التي تخدم أهداف المنظمة، كما أن الذكاء الاصطناعي يعد من أهم العوامل التي تؤدي إلى خلق معارف وأفكار تساهم في تحسين عملية صنع القرار. إذ يتمثل مجتمع الدراسة بعينة من المديرين في شركة آسيا سيل للاتصالات، تألفت من خمسين مديراً وبعتماد المنهج الوصفي التحليلي، أكدت النتائج الإحصائية للبحث، صحة فرضية البحث المتمثلة بوجود تأثير للذكاء الاصطناعي في تحسين نوعية القرارات الإدارية في شركة الاتصالات المتنقلة آسيا سيل، إذ إن الشركة تعتمد تطبيق برنامج قائم على الذكاء الاصطناعي، من خلال تطبيق القادة الإ

إداريين برامج الذكاء الاصطناعي باستخدام شبكة حاسوبية تربط المركز الرئيس مع الفروع - وبناءً على ذلك تم التوصية بالتركيز بشكل أكبر على استقطاب واختيار المرشحين للتوظيف ممن يمتلكون خبرات علمية وعملية في مجال الذكاء الاصطناعي، فضلاً عن تدريب العاملين على الكفاءة في استخدام برامج الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته.

إن دمج الذكاء الاصطناعي في عمليات صنع القرار يعمل على تحويل الطريقة التي تعمل بها المنظمات عبر مختلف الصناعات. يستكشف هذا البحث دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز جودة صنع القرار وكفاءته ودقته. من خلال استخدام نهج الأساليب المختلطة، تدرس الدراسة كل من الفوائد والتحديات المرتبطة باتخاذ القرار القائم على الذكاء الاصطناعي. سيتم جمع البيانات الأولية من خلال المقابلات والاستطلاعات مع المتخصصين في الصناعة وخبراء الذكاء الاصطناعي، في حين سيتم الحصول على البيانات الثانوية من الأدبيات ودراسات الحالة الموجودة. ومن المتوقع أن تسلط النتائج الضوء على التحسينات الكبيرة في قدرات تحليل البيانات وسرعة اتخاذ القرار بسبب الذكاء الاصطناعي، إلى جانب تحديد التحديات الرئيسية مثل مخاوف خصوصية البيانات، والاعتبارات الأخلاقية، والاعتماد على البيانات عالية الجودة والموارد الحاسوبية. بالإضافة إلى ذلك، سيقدم البحث توصيات عملية للمنظمات التي تهدف إلى دمج الذكاء الاصطناعي في عمليات صنع القرار الخاصة بها بشكل فعال. ستتناول أفضل الممارسات هذه الجوانب الفنية والأخلاقية، مما يضمن اتباع نهج متوازن لتطبيق الذكاء الاصطناعي. تهدف الدراسة إلى تقديم رؤى قيمة لقادة الأعمال وصناع السياسات والأكاديميين، مما يساهم في فهم أعمق لتأثير الذكاء الاصطناعي على عملية صنع القرار الحديثة وتقديم إرشادات حول التعامل مع تعقيدات تكامل الذكاء الاصطناعي (Kumar، 2024).

تتناول دراسة (Chongcs، 2023) دور الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات الاستراتيجية وتداعياته على المديرين في العصر الرقمي. ومع استمرار الذكاء الاصطناعي في تحويل المشهد التجاري، تنشأ فرص لتعزيز عملية اتخاذ القرارات القائمة على البيانات والابتكار والمرونة التنظيمية. ومع ذلك، لا تزال التحديات المتعلقة بالاعتبارات الأخلاقية وأمن البيانات والخصوصية والتكامل والتنفيذ قائمة. يجب على المديرين التكيف من خلال تطوير فهم شامل لتطبيقات الذكاء الاصطناعي، وتعزيز ثقافة تنظيمية جاهزة للذكاء الاصطناعي، وضمان الامتثال الأخلاقي والتنظيمي. تسلط المقالة الضوء أيضاً على الحاجة إلى إجراء أبحاث مستقبلية لاستكشاف تطبيقات الذكاء الاصطناعي الجديدة والتأثيرات الخاصة بـ

الصناعة وأفضل الممارسات لدمج الذكاء الاصطناعي في عمليات اتخاذ القرار الاستراتيجي، فضلاً عن معالجة التحديات الأخلاقية والتنظيمية والتنفيذية المستمرة.

لقد انتشر الذكاء الاصطناعي في السنوات القليلة الماضية بسبب البيانات الهائلة التي نتجها يومياً وقوة الحوسبة المتاحة. يمكن تطبيق الذكاء الاصطناعي في العديد من القطاعات المختلفة، مثل النقل والتعليم والرعاية الصحية والخدمات المصرفية والتمويل، من بين العديد من القطاعات الأخرى. تبني الصناعة المالية الذكاء الاصطناعي بسرعة نظراً لإمكاناتها في تحقيق وفورات عالية التكلفة في الخدمات المالية. يمكن للذكاء الاصطناعي تحويل القطاع المالي من خلال خلق فرص لخدمات مخصصة وأسرع وأكثر فعالية من حيث التكلفة. تبرز المملكة العربية السعودية كسوق سريعة النمو في هذه الصناعة مع التزام قوي بالمؤسسات التي تعتمد على التكنولوجيا. في حين يكتسب الذكاء الاصطناعي أهمية ويتلقى دعماً حكومياً، إلا أنه لم يصبح بعد مكوناً أساسياً لتعزيز كفاءة المعاملات المالية. تتطلب الأبحاث المنشورة المحدودة حول تبني الذكاء الاصطناعي في الصناعة المالية السعودية مراجعة شاملة للأدبيات لفحص الحالة الحالية لتطبيق الذكاء الاصطناعي في هذا القطاع. لذلك، تستكشف هذه الدراسة فوائد وقيود وتحديات الاستفادة من الذكاء الاصطناعي في التمويل، مع تسليط الضوء على أهمية الاعتبارات الأخلاقية والتنظيمية لتبني الذكاء الاصطناعي بنجاح في هذا القطاع. تكشف نتائج هذه الدراسة عن إجراء أبحاث حول كيفية تحسين الذكاء الاصطناعي للعمليات في القطاع المالي من خلال دمج المكونات الأساسية والخوارزميات الفعالة المصممة خصيصاً لتلبية احتياجات الصناعة. وبناءً على هذه النتائج، تقترح هذه الدراسة إطاراً متسلسلاً على المستويين الكلي والجزئي للإدارة لتوجيه تطوير الذكاء الاصطناعي ودمجه في القطاع المالي. بالإضافة إلى ذلك، يستقي الإطار رؤى من الأدبيات الحالية لتوفير فهم مفصل للفرص والتحديات ومجالات التحسين لتعظيم إمكانات الذكاء الاصطناعي في القطاع المالي السعودي (Al-Baity، 2023).

المنطلقات النظرية للدراسة:

في إطار دراسة دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز الكفاءة الاستراتيجية لاتخاذ القرارات: دراسة تطبيقية على مصرف الراجحي، يُعد الإطار النظري جزءاً محورياً وهاماً، حيث يمثل الأساس الذي تقوم عليه الدراسة ويساعد في توجيه الباحث لفهم العلاقات بين المتغيرات

ودور الذكاء الاصطناعي في عملية اتخاذ القرارات. يعتمد الإطار النظري على مجموعة من النظريات والمفاهيم التي تتناول الذكاء الاصطناعي والكفاءة الاستراتيجية وصنع القرار، مما يتيح للباحث تحليل الظاهرة المدروسة بشكل أعمق.

1. مفهوم الذكاء الاصطناعي (AI):

الذكاء الاصطناعي هو أحد الفروع المتقدمة لعلوم الحاسب التي تركز على تطوير الأنظمة القادرة على محاكاة العمليات الذهنية البشرية، مثل التعلم، والاستنتاج، وحل المشكلات. تهدف هذه الأنظمة إلى تحسين كفاءة العمليات البشرية من خلال معالجة وتحليل كميات هائلة من البيانات بسرعة ودقة فائقة.

في السنوات الأخيرة، أصبح الذكاء الاصطناعي ذا أهمية بالغة في القطاع المصرفي، حيث تعتمد البنوك على الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات الكبيرة، التنبؤ بالمخاطر، وتحسين تجربة العملاء. ويشمل الذكاء الاصطناعي مجموعة متنوعة من التقنيات مثل تعلم الآلة، الشبكات العصبية، والمعالجة الطبيعية للغة، التي تساعد في تحسين عملية اتخاذ القرارات من خلال تقديم تحليلات دقيقة وسريعة (Xu، 2021).

- تطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي:

يُعد القطاع المصرفي واحدًا من أكثر القطاعات استفادة من تقنيات الذكاء الاصطناعي، حيث يتم توظيفها في مجالات متعددة، مثل:

- ✓ تحليل بيانات العملاء الكبيرة لتقديم منتجات وخدمات مخصصة.
- ✓ تحليل المخاطر المتعلقة بالقروض والاستثمارات.
- ✓ أتمتة العمليات المصرفية الروتينية مثل معالجة الطلبات وتسجيل المعاملات.
- ✓ استخدام الروبوتات الذكية (Chatbots) لتحسين تجربة العملاء وتقليل التكاليف (العاطي، 2022).

2. الكفاءة الاستراتيجية (Strategic Efficiency):

الكفاءة الاستراتيجية تشير إلى القدرة على تحقيق الأهداف التنظيمية بشكل فعال من خلال الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة. وتعني تحقيق التوازن بين مختلف العناصر التي تؤثر على الأداء الاستراتيجي للمؤسسة، بما في ذلك الموارد البشرية، المالية، التقنية، والإدارية.

في إطار اتخاذ القرارات، تعتبر الكفاءة الاستراتيجية ضرورية لضمان أن القرارات التي يتم اتخاذها تتماشى مع الأهداف بعيدة المدى للمؤسسة، وتساعد في تحقيق الاستدامة و المنافسة في السوق. ويمكن القول أن الذكاء الاصطناعي يعزز الكفاءة الاستراتيجية من خلال تمكين المؤسسات من اتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة وتحليلات متقدمة.

- أبعاد الكفاءة الاستراتيجية في اتخاذ القرارات:

- ✓ **السرعة:** يشير إلى قدرة المؤسسة على اتخاذ قرارات سريعة ومبنية على البيانات في الوقت المناسب.
- ✓ **الدقة:** يضمن أن القرارات تستند إلى معلومات دقيقة وموثوقة، مما يقلل من الأخطاء ويزيد من فرص النجاح.
- ✓ **التكيف:** يقيس قدرة المؤسسة على التكيف مع التغيرات البيئية أو السوقية بشكل سريع وفعال.
- ✓ **الاستدامة:** التأكد من أن القرارات تتماشى مع الأهداف الطويلة المدى وتدعم الاستدامة في الأداء المؤسسي (Gupta، 2024).

3. عملية اتخاذ القرارات:

تعتبر عملية اتخاذ القرارات جزءًا حيويًا في الإدارة الاستراتيجية. وتتكون عملية اتخاذ القرار من مجموعة من الخطوات التي تبدأ بجمع المعلومات، وتحليل الخيارات المتاحة، واختيار الحل الأمثل. تتأثر هذه العملية بالعديد من العوامل، مثل توفر المعلومات، الكفاءة الإدارية، وقدرة المؤسسة على تحليل البيانات.

- مراحل اتخاذ القرار الاستراتيجي:

- ✓ **تحديد المشكلة:** تبدأ عملية اتخاذ القرار بتحديد المشكلة أو الفرصة التي تحتاج إلى استجابة أو حل.
- ✓ **جمع البيانات:** يتم جمع المعلومات والبيانات ذات الصلة من مصادر متعددة لتقييم الوضع بدقة.
- ✓ **تحليل الخيارات:** بعد جمع البيانات، يتم تحليل الخيارات المختلفة وتقييمها بناءً على معايير مثل الكلفة، الفائدة، والمخاطر.

- ✓ اختيار الحل الأمثل: يتم اختيار القرار الأمثل بناءً على التحليلات المتاحة.
- ✓ تنفيذ القرار: بعد اختيار القرار، تأتي مرحلة التنفيذ والتي تشمل تطبيق الخطط اللازمة لمتابعة الهدف.
- ✓ التقييم والمتابعة: في هذه المرحلة، يتم تقييم نتائج القرار وتحليل مدى فعاليته في تحقيق الأهداف المحددة (Hashem، 2018).

4. دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز اتخاذ القرارات:

يمكن للذكاء الاصطناعي أن يعزز عملية اتخاذ القرارات في المؤسسات من خلال عدة طرق، بما في ذلك:

- ✓ تحليل البيانات الضخمة: يساعد الذكاء الاصطناعي في تحليل كميات هائلة من البيانات في وقت قصير، مما يتيح اتخاذ قرارات مبنية على معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب.
- ✓ التنبؤ بالأحداث المستقبلية: يمكن للذكاء الاصطناعي التنبؤ بالتطورات المستقبلية من خلال تحليل الأنماط في البيانات التاريخية، مما يساعد المؤسسات على الاستعداد للتغيرات المستقبلية.
- ✓ تحسين سرعة اتخاذ القرارات: من خلال الأتمتة والقدرة على تحليل البيانات بسرعة، يمكن للذكاء الاصطناعي تسريع عملية اتخاذ القرار.
- ✓ تقليل الأخطاء البشرية: يساعد الذكاء الاصطناعي في تقليل احتمالية الأخطاء البشرية في تحليل البيانات واتخاذ القرارات، مما يعزز دقة النتائج (Saba، 2020).

5. إطار عمل الدراسة في مصرف الراجحي:

يتمحور الإطار النظري لهذه الدراسة حول تأثير استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تعزيز الكفاءة الاستراتيجية في مصرف الراجحي. ويعتمد المصرف على الذكاء الاصطناعي في تحليل بيانات العملاء، التنبؤ بالسوق، وإدارة المخاطر، مما يعزز قدرته على اتخاذ قرارات استراتيجية مدروسة. من خلال استخدام تقنيات مثل تعلم الآلة والبيانات الضخمة، يمكن لمصرف الراجحي الاستفادة من التحليلات العميقة لتحسين عملياته واتخاذ قرارات أفضل تتماشى مع أهدافه الاستراتيجية (Almustafa، 2023).

6. نظرية اتخاذ القرار وتقنيات الذكاء الاصطناعي:

تعتمد نظرية اتخاذ القرار على مجموعة من الأدوات والأساليب التي تساعد المؤسسات في اتخاذ قرارات منطقية ومدروسة. ومع تطور تقنيات الذكاء الاصطناعي، أصبحت هذه الأدوات أكثر دقة وفعالية. يقدم الذكاء الاصطناعي القدرة على التعامل مع مجموعة واسعة من البيانات والسيناريوهات التي كانت تحتاج إلى وقت وجهد كبيرين لتحليلها بالطرق التقليدية. ويتيح الذكاء الاصطناعي أيضاً للمؤسسات تحليل المخاطر وتوقع النتائج بشكل أكثر دقة، ما يساعد في اتخاذ قرارات مبنية على بيانات ملموسة وذات جودة عالية (Madhuri، 2024).

المنهجية وطرق البحث:

في إطار دراسة دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز الكفاءة الاستراتيجية لاتخاذ القرارات: دراسة تطبيقية على مصرف الراجحي، تم اعتماد المنهجية الكمية كإطار بحثي لتحليل وتقييم دور الذكاء الاصطناعي في تحسين عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية داخل المصرف. المنهجية الكمية تعتبر الأنسب لهذه الدراسة كونها توفر البيانات الموضوعية التي يمكن من خلالها قياس العلاقات بين المتغيرات بطريقة دقيقة وقابلة للتحليل الإحصائي. وتساهم هذه المنهجية في تقديم نتائج تعتمد على الأرقام والبيانات القابلة للتعميم على نطاق واسع.

- المنهجية الكمية:

تعنى المنهجية الكمية بجمع البيانات الكمية التي يمكن تحويلها إلى أرقام وتحليلها إحصائياً. في هذه الدراسة، تهدف المنهجية الكمية إلى تقديم رؤية واضحة حول تأثير استخدام الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات من خلال قياس مدى تأثيره على الكفاءة الاستراتيجية في مصرف الراجحي. تعتمد هذه المنهجية على جمع بيانات كافية من عينة تمثل العاملين في المصرف باستخدام أداة الاستبانة، وهو ما يساعد في قياس التصورات والاتجاهات لدى الموظفين ومديري الإدارات بشأن استخدام الذكاء الاصطناعي في صنع القرار (Ghanad، 2023).

اعتماد المنهجية الكمية يتيح للباحث جمع بيانات دقيقة يمكن من خلالها تحليل العلاقات بين المتغيرات الأساسية في الدراسة، وهي "الذكاء الاصطناعي" كمتغير مستقل و"الكفاءة الاستراتيجية لاتخاذ القرارات" كمتغير تابع. كما يتيح للباحث اختبار الفرضيات المطروحة في

الدراسة من خلال إجراء تحليلات إحصائية متقدمة.

- أداة الاستبانة:

تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات في هذه الدراسة. تم تصميم الاستبانة بعناية لضمان جمع البيانات اللازمة بطريقة منهجية ودقيقة، وذلك بهدف فهم مدى تأثير الذكاء الاصطناعي على الكفاءة الاستراتيجية في اتخاذ القرارات. تم تقسيم الاستبانة إلى عدة أقسام بحيث تغطي جميع جوانب الدراسة، بما في ذلك المتغيرات المتعلقة باستخدام الذكاء الاصطناعي في المصرف، وجوانب اتخاذ القرارات الاستراتيجية، ومدى رضا الموظفين عن تطبيق هذه التقنيات (Saeed, 2023).

- تصميم الاستبانة:

تم تصميم الاستبانة بشكل يتماشى مع أهداف الدراسة بحيث تتضمن أسئلة مغلقة ذات خيارات متعددة، وهو ما يسهل تحليل الإجابات بشكل كمي. تم ترتيب الأسئلة في الاستبانة على شكل مقاييس ليكرت (Likert Scale)، حيث يتم تقييم مدى الاتفاق أو الاختلاف مع مجموعة من العبارات المتعلقة بالذكاء الاصطناعي واتخاذ القرارات. وقد تضمن التصميم الأسئلة التالية:

- ✓ أسئلة تتعلق بمدى استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في المصرف (مثل: مدى تطبيق المصرف لتقنيات الذكاء الاصطناعي في عمليات صنع القرار اليومية).
- ✓ أسئلة حول تأثير الذكاء الاصطناعي على سرعة ودقة اتخاذ القرارات.
- ✓ أسئلة تتعلق بتأثير الذكاء الاصطناعي على إدارة المخاطر وتحليل البيانات الاستراتيجية.
- ✓ أسئلة تهدف إلى قياس تأثير الذكاء الاصطناعي على تحسين كفاءة الموظفين في المصرف ودورهم في عملية اتخاذ القرار.

✓ العينة:

تم استهداف عينة من الموظفين والمديرين العاملين في مصرف الراجحي، وذلك لضمان تمثيل مختلف المستويات الوظيفية داخل المصرف. تم اختيار العينة بناءً على منهجية علمية تأخذ في الحسبان حجم المجتمع الكلي للعاملين في المصرف. كما تم السعي لتنوع العينة من حيث الوظائف والمسؤوليات لضمان تمثيل شامل للعاملين الذين يشاركون في عملية اتخاذ القرارات أو يستفيدون منها.

- جمع البيانات:

تم توزيع الاستبانة على العينة المستهدفة بشكل إلكتروني لتسهيل جمع البيانات وتحليلها. وبعد استلام الردود، تم فحص الإجابات للتأكد من اكتمالها وصحتها، ومن ثم تم إدخال البيانات إلى برنامج إحصائي لتحليل النتائج.

- التحليل الإحصائي:

بعد جمع البيانات، تم تحليلها باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية. تم اعتماد الأساليب التالية:

1. التحليل الوصفي لعرض الخصائص الديموغرافية للعينة وتوصيف البيانات الرئيسية المتعلقة باستخدام الذكاء الاصطناعي والكفاءة الاستراتيجية في المصرف.
2. تحليل الارتباط لقياس العلاقة بين متغيرات الدراسة، مثل العلاقة بين استخدام الذكاء الاصطناعي وتحسين الكفاءة الاستراتيجية في اتخاذ القرارات.
3. التحليل الانحداري لاختبار تأثير الذكاء الاصطناعي بشكل مباشر على اتخاذ القرارات الاستراتيجية، وذلك بهدف تحديد مدى التأثير الإحصائي لكل من المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

أدوات الدراسة:

- أداة البحث الرئيسية: الاستبيان

تعتبر الاستبيانات الأداة الأساسية المستخدمة في هذه الدراسة، حيث تم تصميمها بعناية لجمع البيانات المتعلقة بدور الذكاء الاصطناعي في تعزيز الكفاءة الاستراتيجية في اتخاذ القرارات في مصرف الراجحي. يتكون الاستبيان من مجموعة من الأسئلة التي تتراوح بين أسئلة المغلقة، التي تُستخدم لجمع بيانات كمية، والأسئلة المفتوحة، التي تتيح للمشاركين التعبير عن آرائهم بشكل أعمق. كما يتضمن الاستبيان فئات من الأسئلة تتعلق بالمعرفة العامة حول الذكاء الاصطناعي، وتطبيقاته في القطاع المصرفي، وكذلك آراء المشاركين حول مدى تأثيره على القرارات الاستراتيجية.

- العينة المستهدفة

تستند الدراسة إلى عينة متنوعة من موظفي مصرف الراجحي تشمل مختلف المستويات الإدارية، مما يساهم في تنوع الآراء والوجهات. تتضمن العينة المديرين، الذين هم في وضع اتخاذ القرارات الاستراتيجية، والموظفين المتوسطين، الذين يتعاملون مع الأنظمة و التطبيقات الذكية، بالإضافة إلى العمالة الشابة التي تتمتع بمعرفة تكنولوجية حديثة. هذا التنوع يضمن أن تكون الآراء التي يتم جمعها تمثل مجموعة واسعة من وجهات النظر داخل

المصرف.

- جمع البيانات

سيتم توزيع الاستبيانات عبر الإنترنت لضمان وصولها إلى أكبر عدد ممكن من المشاركين. سيتم تحديد فترة جمع البيانات لتتراوح بين أسبوعين إلى ثلاثة أسابيع، مما يتيح الوقت الكافي للمشاركين للاستجابة. تعتبر هذه الطريقة فعالة نظرًا للسهولة التي تتيحها للمشاركين، وكذلك لأنها تساعد في الحصول على استجابات أكثر.

- التحليل الإحصائي

بعد جمع البيانات، سيتم تحليلها باستخدام برامج التحليل الإحصائي مثل SPSS أو Excel. تشمل خطوات التحليل تنظيف البيانات لضمان عدم وجود أخطاء أو بيانات مفقودة، ثم إجراء التحليل الوصفي، الذي يتضمن حساب المتوسطات والنسب المئوية. بعد ذلك، سيتم استخدام التحليل الاستنتاجي، بما في ذلك تحليل الارتباط والانحدار، لاختبار الفرضيات وقياس العلاقات بين المتغيرات المختلفة.

- المقابلات الشخصية

بالإضافة إلى الاستبيانات، سيتم إجراء مقابلات شخصية مع بعض الموظفين من مستويات إدارية مختلفة. تهدف هذه المقابلات إلى جمع بيانات نوعية عميقة حول تجارب الموظفين مع الذكاء الاصطناعي وكيفية تأثيره على اتخاذ القرارات. ستساعد هذه المقابلات في استكشاف جوانب قد لا يتم تناولها بشكل كافٍ في الاستبيانات، مما يوفر فهمًا أكثر شمولاً للموضوع.

- المراجعة الأدبية

ستتضمن الدراسة مراجعة أدبية شاملة للأبحاث والدراسات السابقة المتعلقة بالذكاء الاصطناعي والكفاءة الاستراتيجية. ستساعد هذه المراجعة في توفير إطار مرجعي يدعم نتائج الدراسة ويحدد الفجوات البحثية المحتملة. من خلال مقارنة النتائج التي سيتم الحصول عليها من الدراسة الحالية بالدراسات السابقة، سيتمكن الباحث من تقديم تحليل معمق ومؤيد علميًا لدور الذكاء الاصطناعي في تعزيز الكفاءة الاستراتيجية في مصرف الراجحي.

حدود الدراسة:

➤ الحدود البشرية

تحدد الحدود البشرية العوامل المرتبطة بالموارد البشرية المشاركة في البحث، وتشمل العينة المستهدفة من موظفي المصرف، والتي يجب أن تعكس تنوعاً في الأقسام والمستويات الإدارية لضمان الحصول على آراء وتجارب شاملة. كما تلعب الخصائص الديموغرافية للمشاركين، مثل العمر، الجنس، والمستوى التعليمي، دوراً مهماً في تشكيل آراءهم حول تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتأثيرها على اتخاذ القرارات. ويُعتبر مستوى معرفة الموظفين بالذكاء الاصطناعي عاملاً آخر يؤثر على تفاعلهم مع الأسئلة المطروحة، حيث قد يختلف فهمهم واستخدامهم لهذه التقنية. إضافة إلى ذلك، يلعب الدعم الإداري دوراً حاسماً في تشجيع المشاركة الفعالة من قبل الموظفين، مما يؤثر على معدل الاستجابة وجودة البيانات المجمعة. كما يجب الانتباه إلى إمكانية وجود تحيزات في ردود المشاركين، حيث قد يسعى البعض إلى تقديم إجابات ترضي الإدارة أو تتماشى مع ثقافة المؤسسة. وبالتالي، فإن التعامل مع هذه الحدود البشرية بشكل دقيق يُعتبر ضرورياً لضمان جودة النتائج وموثوقية الدراسة.

➤ الحدود الزمانية

تتمحور حدود الدراسة الزمنية حول الفترة من 2023 إلى 2024. خلال هذه الفترة، سيتم جمع البيانات وتحليلها، مما يعكس الآثار والتطورات المتعلقة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي في مصرف الراجحي. إن اختيار هذه الفترة الزمنية يُعتبر استراتيجياً، حيث تُعد هذه السنوات نقطة تحول في استخدام التقنيات الحديثة في القطاع المصرفي، إذ يتزايد الاعتماد على الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة التشغيلية ودعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية. سيتمكن الباحث من تقييم مدى تأثير هذه التقنية على الأداء المؤسسي وتحليل التغيرات في الأساليب المعتمدة على الذكاء الاصطناعي.

➤ الحدود المكانية

تركز الدراسة على مصرف الراجحي كمؤسسة بحثية. وهذا يعني أن النتائج المستخلصة من الدراسة ستكون مرتبطة بشكل أساسي بتجارب وآراء موظفي مصرف الراجحي. على الرغم من أن التجارب والمعطيات التي سيتم جمعها قد تُعبر عن حالة معينة في المصرف، إلا أن الاستنتاجات قد تكون لها دلالات أوسع على القطاعات المصرفية الأخرى في المملكة. وبالتالي، سيكون من المهم تفسير النتائج بعناية في سياق البيئة التنظيمية والثقافية التي يعمل فيها المصرف.

المراجع:

- Abbas, A. (2024). The Role of AI in Disrupting Traditional Banking and Financial Services: Harnessing Data Analytics and Machine Learning for Competitive Advantage. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/379753782_The_Role_of_AI_in_Disrupting_Traditional_Banking_and_Financial_Services_Harnessing_Data_Analytics_and_Machine_Learning_for_Competitive_Advantage
- Al-Baity. (2023). The Artificial Intelligence Revolution in Digital Finance in Saudi Arabia: A Comprehensive Review and Proposed Framework. 15(18). Retrieved from <https://www.mdpi.com/2071-1050/15/18/13725>
- Al-Baity, H. (2023). The Artificial Intelligence Revolution in Digital Finance in Saudi Arabia: A Comprehensive Review and Proposed Framework. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/373974961_The_Artificial_Intelligence_Revolution_in_Digital_Finance_in_Saudi_Arabia_A_Comprehensive_Review_and_Proposed_Framework
- Al-Baity, H. H. (2023). The Artificial Intelligence Revolution in Digital Finance in Saudi Arabia: A Comprehensive Review and Proposed Framework. 15(18). Retrieved from <https://www.mdpi.com/2071-1050/15/18/13725>
- Almustafa, E. (2023). Implementation of Artificial Intelligence for Financial Process Innovation of Commercial Banks. Retrieved from <https://rgsa.openaccesspublications.org/rgsa/article/view/4119>
- Bhatt, M. (2023). Acceptance of Artificial Intelligence in Human Resource Practices by Employees. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/368399057_Acceptance_of_Artificial_Intelligence_in_Human_Resource_Practices_by_Employees
- Chongcs, J. (2023). The Role of Artificial Intelligence in Strategic Decision-Making Opportunities, Challenges, and Implications for Managers in the Digital Age. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/370865760_The_Role_of_Artificial_Intelligence_in_Strategic_Dcision-Making_Opportunities_Challenges_and_Implications_for_Managers_in_the_Digital_Age
- Ghanad, A. (2023). An Overview of Quantitative Research Methods. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/373370007_An_Overview_of_Quantitative_Research_Methods
- Gupta, O. (2024). What is Resource Optimization? A Complete Guide to Improve Project Delivery. Retrieved from <https://www.saviom.com/blog/resource->

optimization-and-its-importance/

- Hashem, A. E. (2018). THE EFFECT OF STRATEGIC DECISION MAKING TOOLS ON RATIONALITY OF DECISION MAKING PROCESS. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/323974272_THE_EFFECT_OF_STRATEGIC_DECISION_MAKING_TOOLS_ON_RATIONALITY_OF_DECISION_MAKING_PROCESS
- Korinek, A. (2021). Technological Progress, Artificial Intelligence, and Inclusive Growth. Retrieved from <https://www.elibrary.imf.org/view/journals/001/2021/166/article-A001-en.xml>
- Kumar, B. (2024). The Role of Artificial Intelligence in Decision-Making Processes. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/381767448_The_Role_of_Artificial_Intelligence_in_Decision-Making_Processes
- Madhuri, D. A. (2024). The Role of Artificial Intelligence in Decision-Making Processes. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/381767448_The_Role_of_Artificial_Intelligence_in_Decision-Making_Processes
- Ochuba, N. A. (2024). THE ROLE OF AI IN FINANCIAL MARKET DEVELOPMENT: ENHANCING EFFICIENCY AND ACCESSIBILITY IN EMERGING ECONOMIES. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/379393548_THE_ROLE_OF_AI_IN_FINANCIAL_MARKET_DEVELOPMENT_ENHANCING_EFFICIENCY_AND_ACCESSIBILITY_IN_EMERGING_ECONOMIES
- Osasona, F. (2024). REVIEWING THE ETHICAL IMPLICATIONS OF AI IN DECISION MAKING PROCESSES. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/378295986_REVIEWING_THE_ETHICAL_IMPLICATIONS_OF_AI_IN_DECISION_MAKING_PROCESSES
- Rodgers, W. (2023). An artificial intelligence algorithmic approach to ethical decision-making in human resource management processes. 33(1). Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1053482222000432>
- Saba, D. (2020). The Role of Artificial Intelligence in Company's Decision Making. Retrieved from The Role of Artificial Intelligence in Company's Decision Making
- Saeed, W. (2023). Explainable AI (XAI): A systematic meta-survey of current challenges and future opportunities. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0950705123000230>
- Xu, Y. (2021). Artificial intelligence: A powerful paradigm for scientific research.

- 2(4). Retrieved from
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2666675821001041>
- اتجاهات ممارسي العلاقات العامة نحو توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في (2022). العاطي, ش. ع
البنوك المصرية 12(12). Retrieved from
https://mktc.journals.ekb.eg/article_265381.html
- 20(79). Retrieved
from <https://journals.uokerbala.edu.iq/index.php/ijas/article/view/1496>
- 3(9). Retrieved
from https://jinfo.journals.ekb.eg/article_264278.html

Midocean University

Management college

**Specialization: Master's in business
management**



**The Role of Artificial Intelligence in Enhancing Strategic Efficiency of
Decision-Making: An Applied Study on Al Rajhi Bank**

Student preparation/

Mawahib Ibrahim Somali

Supervisor/

Dr. Asma Abuanzeh

Year:

2024