

أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في جودة اتخاذ القرارات الإدارية في القطاع المصرفي

دراسة حالة على مجموعه من البنوك السعودية بمنطقة الجبيل

The impact of applying artificial intelligence and emotional intelligence on the quality of managerial decision-making in the banking sector

A case study on a group of Saudi banks in the Jubail region

الرقم الأكاديمي:

إعداد الطالب:

232000498

محمد علي الغامدي

233001144

عوض وصل الله السلمي

إشراف:

د.فايز علي جراد

د. الفيصل عبدالحميد محمد

Dr.Fayez Ali Jrad

Dr.Alfaisal Abdelhameed Mohame

العام الدراسي:

2024

مقدمة :introduction

لا شك في أن العالم اليوم يشهد تطورات تقنية ملحوظة في مختلف المجالات، حيث أصبح للتكنولوجيا دور كبير في تمكين البشرية من ابتكار حلول جديدة وتحسين الأداء المؤسسي والتشغيلي. ومن بين هذه التقنيات، تبرز الذكاء الاصطناعي كواحد من أهم المبادرات التقنية التي شهدتها البشرية في العصر الحديث.

ففي ظل التقدم التكنولوجي السريع، يعتبر الذكاء الاصطناعي إحدى الوسائل الرئيسية التي تساعدنا في استثمار البيانات لتوفير المعلومات الدقيقة التي نحتاجها لاتخاذ القرارات الفعالة. وفي سياق القطاع المصرفي، يشكل الذكاء الاصطناعي خطوة نحو تحسين الأداء المالي والتشغيلي للمؤسسات المالية، حيث يمكن استخدامه لتحليل البيانات واتخاذ القرارات الاستثمارية الصحيحة. (جولمان، 2000)

بجانب الذكاء الاصطناعي، تبدو فكرة الذكاء العاطفي هي الأخرى مبادرة ذات أهمية كبيرة في عملية اتخاذ القرارات الإدارية، فهذا النوع من الذكاء يركز على استخدام المهارات الشخصية لتحسين العلاقات بين الموظفين والعملاء، وإدارة التغيير والضغوطات النفسية في المؤسسات المصرفية.

وعندما يتم دمج الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي معاً داخل المؤسسات المصرفية، تمثل هذه الخطوة محوراً أساسياً في تحسين عمليات اتخاذ القرارات في المصارف، حيث يوفر الذكاء الاصطناعي الأدوات والأساليب اللازمة لتحليل البيانات واستخلاص الأنماط السليمة، في حين يساعد الذكاء العاطفي في تعزيز الاتصالات والعلاقات داخل المؤسسات المالية.

ويتمتع البنوك التي تستخدم الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في اتخاذ القرارات الإدارية بالقدرة على استثمار البيانات بشكل فعال، وتحقيق الأداء المالي والتشغيلي المتميز.

ولهذا السبب، سيسعى هذا البحث إلى تحليل تأثير هذين النوعين من التقنيات على الأداء المالي والتشغيلي للمؤسسات المصرفية، وطرق دمجها بشكل أفضل لتحسين عملية اتخاذ القرارات وتحقيق نتائج إيجابية للمصارف العالمية. (جولمان، 2000)

لقد شهدت السنوات الأخيرة تطورات جد ملحوظة في المجال التقني والتكنولوجي والتي خدم بدورها مختلف المجالات والتخصصات حيث أصبح عالمنا اليوم يتميز بكل ما هو جديد وعلمي في جمال تقنيات المعلومات التي أدت بدورها الى ظهور تطبيقات وبرامج جديدة تتميز بالتنوع والابتكار، ومن بين هذه التقنيات الذكاء الذي اتصف به الكائن البشري، وبمرور الوقت أدرك الانسان أن ذكاؤه هو نقطة قوته وتميزه والتي بإمكانه استغلالها واستثمارها في الحاسب الآلي الاصطناعي الذي يعتبر إحدى الركائز الأساسية التي تقوم عليها التكنولوجيا في العصر الحالي وكذا الاستفادة من قدرة تلك النظم الذكية في اتخاذ القرارات. (بلحواس، 2022)

ومن روائع ابداعات العقل البشري الذكاء الاصطناعي الذي جاء حصيلة تجارب وخبرات وذكاء الانسان ويعتبر نقطة تحول كبيرة في تاريخ البشرية فيعتبر الذكاء الاصطناعي واحدًا من أبرز التقنيات التي أثرت بشكل عميق على هذه العمليات، حيث يتميز بقدرته على تحليل كميات هائلة من البيانات بسرعة ودقة فائقة. (بلحواس، 2022)

بالإضافة إلى ذلك، يعد الذكاء العاطفي مكونًا حيويًا في عملية اتخاذ القرارات الإدارية، حيث يُمكن المدراء من فهم وتحليل مشاعر الموظفين والعملاء بشكل أعمق، مما يعزز من قدرتهم على التواصل الفعّال وبناء علاقات قوية ومتينة. أشارت الدراسات إلى أن الذكاء العاطفي يسهم بشكل كبير في تحسين جودة القرارات الإدارية من خلال تعزيز قدرات التفكير النقدي واتخاذ القرارات الأخلاقية والمتوازنة. فعند دمج الذكاء الاصطناعي مع الذكاء العاطفي في إدارة المصارف خطوة استراتيجية نحو تحسين الأداء المؤسسي وتحقيق ميزة تنافسية. الذكاء الاصطناعي يوفر الأدوات اللازمة لتحليل البيانات واستخلاص الرؤى القيمة، بينما يسهم الذكاء العاطفي في تحسين تفاعل المدراء مع بيئة العمل المتغيرة باستمرار والتكيف معها بمرونة وفعالية. هذا التكامل يسمح باتخاذ قرارات استراتيجية مبنية على بيانات دقيقة وتحليل عميق، مما يعزز من قدرة المصارف على تحقيق أهدافها وتحسين تجربتها مع العملاء. (جولمان، 2000)

علاوة على ذلك، يمثل الذكاء العاطفي دورًا هامًا في إدارة التغيير داخل المؤسسات المصرفية، خاصة في ظل التحديات التي تواجهها بسبب التطور التكنولوجي السريع والاضطرابات الاقتصادية المتكررة. المدراء الذين يمتلكون مهارات ذكاء عاطفي عالية يمكنهم التعامل مع الضغوطات والمشاعر السلبية بشكل أفضل، مما يسهم في خلق بيئة عمل إيجابية ومستدامة. في هذا السياق، يلعب الذكاء الاصطناعي دورًا داعمًا من خلال تقديم أدوات تحليلية تساعد في التعرف على الاتجاهات والأنماط التي يمكن أن تؤثر على استقرار المؤسسة وأدائها المالي، وبالنظر إلى أن عملية صنع واتخاذ القرارات الإدارية في العصر الحالي، نجدها من أهم المقومات الأساسية للإدارة الناجحة باعتبارها محور العملية الادارية في مختلف المستويات التنظيمية. (ياغي، 2003).

فهذا البحث يسعى لاستكشاف كيفية تأثير الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على اتخاذ القرارات الإدارية في المصارف. من خلال تحليل الأدبيات المتاحة ودراسة حالات واقعية، سيتم تسليط الضوء على النتائج والتوصيات المرتبطة بتطبيق هذه التقنيات، وكيف يمكن دمجها بشكل فعّال لتحسين عمليات اتخاذ القرارات وتحقيق نتائج أفضل للمؤسسات المالية.

Introduction:

There is no doubt that the world today is witnessing remarkable technical developments in various fields, as technology has played a major role in enabling humanity to innovate new solutions and improve institutional and operational performance. Among these technologies, artificial intelligence stands out as one of the most important technical initiatives that humanity has witnessed in the modern era.

In light of the rapid technological progress, artificial intelligence is one of the main means that helps us invest in data to provide the accurate information we need to make effective decisions. In the context of the banking sector, artificial intelligence represents a step towards improving the financial and operational performance of financial institutions, as it can be used to analyze data and make the right investment decisions. (Goleman, 2000)

In addition to artificial intelligence, the idea of emotional intelligence also seems to be an initiative of great importance in the administrative decision-making process, as this type of intelligence focuses on using personal skills to improve relations between employees and customers, and managing change and psychological stress in banking institutions.

When artificial intelligence and emotional intelligence are combined together within banking institutions, this step represents a fundamental focus in improving decision-making processes in banks, as artificial intelligence provides the tools and methods necessary to analyze data and extract sound patterns, while emotional intelligence helps enhance communications and relationships within financial institutions. .

Banks that use artificial intelligence and emotional intelligence in making administrative decisions have the ability to invest data effectively and achieve outstanding financial and operational performance.

For this reason, this research will seek to analyze the impact of these two types of technologies on the financial and operational performance of banking institutions, and ways to better integrate them to improve decision-making and achieve positive results for global banks. (Goleman, 2000)

Recent years have witnessed very remarkable developments in the technical and technological field, which in turn served various fields and specializations, as our world today is characterized

by everything that is new and scientific in the beauty of information technologies, which in turn led to the emergence of new applications and programs characterized by diversity and innovation, and among these technologies is intelligence that is characterized by With the human being, and with the passage of time, man realized that his intelligence is his strength and distinction, which he can exploit and invest in the artificial computer, which is considered one of the basic pillars on which technology is based in the current era, as well as benefit from the ability of these intelligent systems to make decisions. (Belhous, 2022)

One of the masterpieces of the human mind's creations is artificial intelligence, which is the result of human experiences, expertise, and intelligence, and is considered a major turning point in human history. Artificial intelligence is considered one of the most prominent technologies that have profoundly influenced these processes, as it is distinguished by its ability to analyze huge amounts of data with great speed and accuracy. (Belhous, 2022)

In addition, emotional intelligence is a vital component of the management decision-making process, as it enables managers to understand and analyze the feelings of employees and customers more deeply, which enhances their ability to communicate effectively and build strong and durable relationships. Studies have indicated that emotional intelligence contributes significantly to improving the quality of administrative decisions by enhancing the capabilities of critical thinking and ethical and balanced decision-making.

When artificial intelligence is combined with emotional intelligence in bank management, it is a strategic step towards improving institutional performance and achieving competitive advantage. Artificial intelligence provides the tools necessary to analyze data and extract valuable insights, while emotional intelligence contributes to improving managers' interaction with the ever-changing work environment and adapting to it flexibly and effectively. This integration allows strategic decisions to be made based on accurate data and deep analysis, which enhances the ability of banks to achieve their goals and improve their experience with customers. (Goleman, 2000)

Moreover, emotional intelligence plays an important role in managing change within banking institutions, especially in light of the challenges they face due to rapid technological development and frequent economic turmoil. Managers who possess high emotional intelligence skills can deal with stress and negative emotions better, which contributes to

creating a positive and sustainable work environment. In this context, artificial intelligence plays a supportive role by providing analytical tools that help identify trends and patterns that can affect the organization's stability and financial performance. Given that the process of making and taking administrative decisions in the current era, we find it to be one of the most important basic components of successful management as it The focus of the administrative process at various organizational levels. (Yaghi, 2003).

This research seeks to explore how artificial intelligence and emotional intelligence affect managerial decision-making in banks. Through analysis of available literature and real-life case studies, findings and recommendations associated with the application of these technologies will be highlighted, and how they can be effectively integrated to improve decision-making processes and achieve better results for financial institutions.

مشكلة البحث research problem:

بالرغم من الجهود البحثية المتعددة حول موضوع اتخاذ القرارات على المستويات العربية والدولية، إلا أن الأبحاث العربية تحديدًا تحتاج إلى مزيد من الإثراء، نظراً لأهمية هذا الموضوع وأهمية التغيرات التكنولوجية والإدارية المتسارعة، التي تعتمد بشكل كبير على استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي. هذا يستدعي متابعة مستمرة لهذه التطورات، خاصة في مجال اتخاذ القرارات. كما أن عملية اتخاذ القرارات تتأثر بعوامل نفسية متغيرة ودائمة، قد تكون السيطرة عليها سهلة في بعض الأحيان، بينما في أحيان أخرى تكون معقدة وغير ممكنة.

ويمكن معالجة جوانب المشكلة من خلال الإجابة عن التساؤلات التالية:

- 1 - هل تعمل الإدارة العليا في البنوك التجارية على استخدام أحدث الأدوات والوسائل التكنولوجية المتطورة وخاصة في مجال تطبيقات الذكاء الاصطناعي؟
- 2 - هل تقوم الإدارة العليا في البنوك التجارية بتطبيق أساليب الذكاء العاطفي بين موظفيها لتتعرف على أدائهم ومن ثم تحاول بالطرق الممكنة أن تتخذ القرار المناسب بحقهم؟
- 3 - هل يوجد علاقة بين أسلوب اتخاذ القرار في البنوك التجارية ودرجة صحته وقابلية تطبيقه؟

أهمية البحث research importance:

يعتبر علماء الاقتصاد الأوائل أمثال John Stuart mill، Joseph Schumpeter أن التقدم الاقتصادي والتطور الحضاري يعتمدان على ثلاثة عناصر رئيسية: الأرض، والقوى العاملة، ورأس المال. رغم أن هذه العناصر تسهم في عملية الإنتاج، إلا أن استخدامها الأمثل يعتمد بشكل كبير على الإدارة التي تعمل على تنسيق الموارد المتاحة، سواء كانت مادية أو بشرية أو طبيعية، واستغلالها بأفضل طريقة ممكنة. إن اتخاذ القرارات يعد من المهام الجوهرية للمدير، ويجب أن تستند مفاهيم النظرية الإدارية في اتخاذ القرارات إلى منطق وسيكولوجية الاختيار الإنساني. فالتفوق في اتخاذ القرارات والقدرة على اتخاذها هو ما يميز المدير عن غيره من أعضاء التنظيم الإداري.

تتبع أهمية اتخاذ القرارات من كونها وظيفة إدارية جوهرية وعملية تنظيمية حيوية، حيث تعتمد على مجموعة من المسؤوليات الرئيسية التي يتحملها المدير، وتحتاج إلى جهود جماعية من أفراد المنظمة. في الوقت الحالي، لا يعمل المدير بمعزل، بل تتأثر قراراته بآراء المحيطين به وبطبيعة البيئة التي يعمل فيها.

في هذا السياق، تبرز أهمية هذه الدراسة في تحديد أهمية موضوع اتخاذ القرارات ودراسة العوامل المؤثرة فيه، من خلال تطبيق واستخدام أساليب الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في القطاع المصرفي في الجبيل، خاصة في البنوك التجارية السعودية. تأتي أهمية هذه الدراسة من أهمية القطاع المصرفي نفسه، ودوره في الاقتصاد الوطني، ومساهمته في جذب وتوظيف القوى العاملة. كما أن القرارات الإدارية في هذا القطاع تؤثر بشكل كبير على عملياته نظراً لحساسية العمل المصرفي وتأثره الواضح بالتغيرات الاقتصادية والاجتماعية.

اهداف البحث research objectives:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على تطبيق واستخدام أساليب الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي ودورها في عملية اتخاذ القرار.
- تطوير مهارات الابتكار والإبداع لدى الموظفين في جميع المستويات الإدارية.
- تحديد أبرز المعوقات الإدارية والقانونية والمالية والتكنولوجية التي تؤثر سلباً على كفاءة القرارات الإدارية المتخذة.
- تقديم مجموعة من النتائج والتوصيات التي تسهم في تحسين عملية اتخاذ القرارات في البنوك التجارية السعودية.

تساؤلات البحث Research questions:

- هل يؤثر تطبيق أساليب الذكاء الاصطناعي على جودة القرارات الإدارية المتخذة؟
- هل يؤثر تطبيق أساليب الذكاء العاطفي على جودة القرارات الإدارية المتخذة؟
- هل هناك تباين في اتخاذ القرارات الادارية في البنوك التجارية وبين درجة مراعاتها وتطبيقها لأساليب الذكاء الاصطناعي واساليب الذكاء العاطفي؟

فرضيات البحث research hypotheses:

الفرضية الأولى:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر تطبيق أساليب الذكاء الاصطناعي على جودة القرار الإداري المتخذ عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$)

الفرضية الثانية:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر تطبيق أساليب الذكاء العاطفي على جودة القرار الإداري المتخذ عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$).

الفرضية الثالثة:

لا يوجد تباين في اتخاذ القرارات الإدارية في البنوك التجارية وبين درجة مراعاتها وتطبيقها لأساليب الذكاء الاصطناعي واساليب الذكاء العاطفي عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$)

الدراسات السابقة Previous studies:

على الرغم من السعي الدؤوب، والجهود المكثفة لغرض الحصول على المراجع والأدبيات والدراسات المتعلقة بموضوع اتخاذ القرارات الإدارية بناء على استخدام أسلوب الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي، تبين أن كثيرا من الدراسات أشارت الى استخدام أساليب الذكاء الاصطناعي فقط ودورها في اتخاذ القرار، وكثيرا من الدراسات الأخرى أشارت

إلى استخدام أساليب الذكاء العاطفي فقط ودورها في اتخاذ القرار. أما الدراسات التي دمجت ما بين الموضوعين (الذكاء العاطفي والذكاء الاصطناعي) ودورها في اتخاذ القرار، فكانت دراسات قليلة ومحدودة.

الدراسات العربية:

دراسة (نعمة الله، عاطف كامل عطا الله، 2016) بعنوان (تأثير الذكاء العاطفي على دعم القرار الجماعي: دراسة تطبيقية على شركات اتصالات المحمول):

هدفت الدراسة إلى التعرف على "تأثير الذكاء العاطفي على دعم القرار الجماعي دراسة تطبيقية على شركات اتصالات المحمول". واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. وتكونت عينة الدراسة من كل العاملين في شركة فودافون وشركة موبينيل وشركة الاتصالات. وتمثلت أدوات الدراسة في عمل مقابلات شخصية مع مسؤولي الشركات للتعرف على آرائهم. وذكرت الدراسة أن مهارات الذكاء العاطفي أحد الأسس للعمل بكفاءة وفعالية مع المجموعة، إذ يساعد في التفكير بشكل مبدع من خلال رؤية المشكلات

من رؤي عديدة وامتلاك العديد من الأفكار المبدعة والجديدة وتوليد الأفكار وحلول جديدة للمشكلات، بالإضافة إلى أن الذكاء العاطفي يدعم القرار الجماعي من خلال القدرة على التكيف والثقة والعاطفة. وتناولت الدراسة عدة نقاط والتي تمثلت في: أولاً: الذكاء العاطفي. ثانياً: أهمية الذكاء العاطفي. ثالثاً: نظم دعم القرار الجماعي، ومفهومها. رابعاً: تكنولوجيا ومكونات نظم دعم القرارات الجماعية. خامساً: دوافع استخدام الذكاء العاطفي في دعم القرار الجماعي. وجاءت نتائج الدراسة مؤكدة على أنه لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لإدراك الذات على دعم القرار الجماعي. ولا يوجد اختلافات جوهرية في مستوي الذكاء العاطفي بين أفراد العينة تبعاً للعمر. ويوجد اختلافات جوهرية في مستوي الذكاء العاطفي بين أفراد العينة تبعاً لنوع الإدارة. وأوصت الدراسة بضرورة التركيز على استخدام أساليب الذكاء العاطفي عند عملية الاختيار للموارد البشرية في شركات المحمول عن طريق نظم دعم القرارات الجماعية حتى يكونوا قادرين على اتخاذ القرارات الفعالة مما يؤدي إلي ولاء العاملين وتحفيزهم على العمل بشكل أكبر.

دراسة (بوعوده 2019) بعنوان (تطبيقات الذكاء الاصطناعي الداعمة للقرارات الادارية في منظمات الأعمال):

وهدف هذه الدراسة الى بيان ماهية الذكاء الاصطناعي، والكشف عن أبرز تطبيقاتها وأدواتها وتقنياتها في منظمة العمال الحديثة وقد اثبت هذه الدراسة المنهج الاستقرائي القائم على استقراء وتحليل الدراسات والأبحاث والمصادر المكتبية والدوريات للوصول الى نتائج الدراسة والتي تمثلت بأن الذكاء الاصطناعي يعمل على انتاج المعرفة بعد تخزينها في القواعد المنهجية التي تتعامل بشكل منطقي مع المعرفة المخزنة وأن التطبيقات الحديثة لتقنيات المعلومات تعمل على استخدام قدرات الذكاء الاصطناعي في مجالات الدعم الأساسية للإدارة وخصوصا في اطار اتخاذ القرارات الإدارية.

دراسة (حسن، فداء على الشيخ، 2020) بعنوان (أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي في جودة عملية اتخاذ القرار: دراسة حالة المصرف العقاري):

يركز هذا البحث على موضوع مهم جدا وهو جودة عملية اتخاذ القرار في المصرف محل الدراسة، وبما أن المنظمات تعيش اليوم في بيئة سريعة التغير بسبب التطورات السريعة والمتلاحقة في البرمجيات وأنظمة الحواسب الإلكترونية مع ظهور ابتكارات جديدة في هذا المجال، ولعل أحدها هو الذكاء الاصطناعي الذي يعبر عنه بأنه النظرية المتعلقة بكيفية عمل العقل، وذلك عن طريق توجيه الحاسب لأداء أشياء يؤديها الإنسان بطريقة أفضل، وحيث إن عملية اتخاذ القرار أصبحت من أهم المقومات

الأساسية للإدارة الناجحة باعتبارها محور العملية الإدارية في مختلف المستويات التنظيمية. من هنا جاء هذا البحث لدراسة أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي (قدرة النظام - سلوك المستخدم - عملية التدريب والتطوير على النظام - توفر الخبراء) في جودة عملية اتخاذ القرار في المصرف محل الدراسة وذلك نظرا لأهمية القطاع المصرفي ودوره الكبير في الاقتصاد الوطني، حيث قامت الباحثة بتوزيع (120) استبانة على عينة عشوائية من العاملين في الإدارتين العليا والوسطى في المصرف محل الدراسة، وبلغ عدد الاستبانات المستردة والصالحة للتحليل والتي تم تفرغها (100) استبانة، وقد قامت الباحثة بتحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS 15). وقد توصلت الباحثة ضرورة اهتمام المصرف العقاري السوري بمفهوم الذكاء الاصطناعي بشكل أكبر، واتخاذ السياسات والإجراءات التي تعمل على زيادة مستوى إدراك العاملين لأهمية الذكاء الاصطناعي من خلال عقد دورات تدريبية للعاملين، وتحديث وتطوير برامج الذكاء الاصطناعي المستخدمة لتمكين الإدارات المختلفة من اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب، وكذلك العمل على تأمين الخبراء لاستخدام النظم الخاصة بالذكاء الاصطناعي، وأن يتم اختيار الخبراء ذوي الكفاءة والخبرة.

دراسة (الشراري، 2021) بعنوان (أثر الذكاء الاصطناعي على جودة القرار الإداري من وجهة نظر قادة مدارس المرحلة الثانوية بمنطقة الجوف التعليم):

هدفت إلى تحليل أثر الذكاء الاصطناعي على جودة القرار الإداري من وجهة نظر قادة مدارس المرحلة الثانوية في إدارة الجوف التعليمية بالمملكة العربية السعودية، استخدم الباحث وقائدة من قيادات المدارس الثانوية بمنطقة الجوف.

المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (60) قائد للعام الدراسي 2019-2020 وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود أثر عال ذي دلالة إحصائية

أبعاد الذكاء الاصطناعي (قدرة الإدارة، وسلوك المستخدم، والتدريب والتطوير، وتوفر الخبراء) على جودة القرار. أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرارات الإداري، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير المبحوثين للذكاء الاصطناعي والخبرة، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير المبحوثين لجودة القرار الإداري والخبرة، وقد أوصت الدراسة بضرورة اهتمام مكاتب الإدارة التعليمية بمفهوم الذكاء الاصطناعي وبعمليتي سلوك المستخدم والتدريب والتطوير، واتخاذ السياسات والإجراءات التي تعمل على زيادة مستوى إدراك العاملين أهمية الذكاء الاصطناعي من خلال عقد دورات تدريبية

للعاملين فيها، كما أوصت بضرورة تحديث وتطوير برامج الذكاء الاصطناعي المستخدمة لتمكين الإدارات المختلفة من اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب.

دراسة موالى وآخرون، (2021) بعنوان (تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في اتخاذ القرار)

هدفت إلى بيان أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على اتخاذ القرار لدى البنوك التجارية، كما هدفت إلى تحليل أثر الذكاء الاصطناعي على اتخاذ القرار، وتحليل أثر الذكاء العاطفي على اتخاذ القرار، ولتحقيق هدف الدراسة اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم استبيان للحصول على البيانات ليتم تحليلها باستخدام برنامج.

وتوصلت إلى مجموعة من النتائج أهم أن هناك ارتباط سالب SPSS23 V، وتكونت عينة الدراسة من 62 مفردة بين الذكاء الاصطناعي واتخاذ القرارات الإدارية وهناك ارتباط سالب بين الذكاء العاطفي واتخاذ القرارات الإدارية.

دراسة (الحكمي، رنا بنت حمد بن حامد، وآخرون، 2023) بعنوان (واقع تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التعليم العام بالمملكة العربية السعودية):

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف وتحليل واقع تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التعليم العام في المملكة العربية السعودية، مع التركيز على العوامل المؤثرة والتحديات التي تواجه تلك التطبيقات. وللوصول لأهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي بمدخله التحليلي، بالاعتماد على المصادر الثانوية لجمع البيانات والمتمثلة في الكتب والدراسات والدوريات المحكمة والمكتبات الرقمية والتقارير الحكومية والوثائق التاريخية وغيرها، كأداة لجمع البيانات. وتوصلت النتائج إلى وعي المملكة بأهمية تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في تحسين التعليم وتطوير مخرجاته. وبينت النتائج أيضاً تداخل العوامل الدينية والجغرافية والسياسية والاقتصادية في تشكيل توجهات التعليم وتطوره، وتؤكد على أهمية تضافر هذه العوامل لتحقيق تحسين مستدام في نظام التعليم واستثمار التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي لصالح المستقبل التعليمي والاقتصادي للمملكة. كما أوصت نتائج الدراسة بضرورة استخدام برامج الذكاء الاصطناعي في التعليم، والعمل على تدريب المعلمين على استخدام برامج الذكاء الاصطناعي، ووضع الأسس والمعايير المناسبة لتطبيق برامج الذكاء الاصطناعي في المدارس في المملكة.

الدراسات الأجنبية:

دراسة (al Mehdi Barzegar and، 2013):

علاقة بين الذكاء العاطفي وصنع القرار لدى مدراء المستشفى (مقال علمي):

**the relationship between emotional intelligence and decision-making quality in
hospital manager**

تهدف الدراسة الى تسليط الضوء بشكل متزايد على تأثير الذكاء العاطفي على انتاجية والاداء المديرين المؤسسات نظرا لأهمية اتخاذ القرار في عملية الإدارة فقد اكتشفت هذه الدراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرار لدى مديري المستشفيات.

ومن نتائج الدراسة تحديد ارتباط كبير بي الذكاء العاطفي لمديري ونوعية اتخاذ القرار لديهم وايجاد الحلول من قبل المديري المستشفى يتأثر بذكائهم العاطفي.

دراسة (Nadu, Annamalai Nagar. Tamil ، 2015):

تأثير الذكاء العاطفي على القيادات والمهارات في اتخاذ القرار من قبل القادة

Influence of emotional intelligence on decision making by leaders

هدفت الدراسة الى اكتشاف تأثير الذكاء العاطفي على القيادة ومهارات في اتخاذ القرار من قبل القادة، ثم استخدام الاستبانة من قبل الباحثة حيث تكونت 150 عينة من مستطلعين من مختلف المستويات المديرين التنفيذيين من منظمة حكومية في منطقة Tiruchirappalli تاميل نادو.

أشارت النتائج إلى: وجود علاقة بين الذكاء العاطفي كاتخاذ القرار علاوة على ذلك ان الذكاء يؤثر بشدة في اتخاذ القرارات.

دراسة (هونغ نجوين 2019)، بجامعة "سنتريا" للعلوم التطبيقية فرع إدارة الاعمال بدراسة (حول الذكاء الاصطناعي وأثره على القوة العاملة):

كان الهدف من هذه الأطروحة هو التركيز على الذكاء الاصطناعي باعتباره مصدرا محتملا يمكن التنبؤ به ولا يعرف بالعبط كي سيكون بالمستقبل فكلما زادت المعرفة بالذكاء الاصطناعي زادت المخاوف. هذا هو العنصر الذهبي لجنس البشر على الأرجح لا يوجد شيء يمكن أن

يمنع البشر من اكتشاف الفضاء أو وضع أيدينا على علم الوراثة البشرية، وتغيير الطقس، لكن هناك شيء واحد لا يمكننا التحكم فيه وهو الذكاء الاصطناعي.

دراسة (Anh Trani ، 2020) Artificial intelligence in e-commerce :

أطروحة ركز من خلالها الباحث على اظهار دور الذكاء الاصطناعي وكى يعمل فى واقعنا اليوم بشكل عام والتجارة الإلكترونية بشكل خاص من خلال جانب تقني وعلمي، والتي من خلالها ركز على ستة تطبيقات رئيسية تم دمجها فى مظلة مجالات الذكاء الاصطناعي مع الأمثلة من العديد من شركات التجارة الإلكترونية وحيث توصلت هذه الدراسة الى حجم فوائد وفرص استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي فى العامل.

دراسة (Michael Magnitsky، 2024) Intelligence Systems:

والتي اعتبرت أن الأنظمة الخبيرة هي مفتاح النجاح بالفعل فى مجال الذكاء الاصطناعي رغم العدد الكبير من التطويرات الذكية فى المجالات المختلفة للمعرفة البشرية، ومن الخطأ المبالغة فى تقدير إمكانيات هذه التقنية. فالصعوبات معقدة جد، وتقع فى كل من العالم التقني والعالم الاجتماعي. وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن الأنظمة الخبيرة محددة بنطاق خبرة محددة، وهذا النطاق يهتم بجميع العوامل النفسية البشرية المرتبطة به، وبسبب النطاق الضيق، لا تكون الأنظمة الخبيرة متماسكة ومرنة مثلما يريد المستخدم، فعند إعطاء النظام الخبير مهمة مختلفة عن المشاكل التقليدية يمكن أن يحاول النظام حلها ويمكن أن يفشل فى ذلك، وأنه من الصعب التحقق من صحة النظم وسلامتها، فلا يوجد حالياً أسلوب عام لتحليل درجة كمالها واتساقها.

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة What distinguishes this study from :previous studies

- تتفرد هذه الدراسة بتسليط الضوء على تأثير الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على عملية اتخاذ القرارات الإدارية فى البنوك التجارية السعودية، موضحةً النتائج المترتبة على تطبيق هذه التقنيات وكيفية تأثيرها على جودة القرارات الإدارية.
- تعتبر هذه الدراسة من الدراسات النادرة التي تركز على تطبيقات الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي فى المجال المالي، مما يضفي قيمة علمية جديدة حيث أن هذه الأدوات تسهم بشكل كبير فى تعزيز فعالية القرارات الإدارية.

- تعتمد الدراسة على استخدام تقنيات إحصائية متقدمة لم يتم استخدامها في الدراسات السابقة، والتي غالبًا ما كانت نظرية أو اعتمدت على أساليب إحصائية بسيطة. هذه التقنيات تساهم في إثراء المعرفة حول دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة القرارات الإدارية في البنوك التجارية.
- تبرز الدراسة كمدخل مهم لفهم تأثير الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في اتخاذ القرارات الإدارية، خاصة في بيئة الأعمال المصرفية التي تشهد تنبؤًا متزايدًا لأساليب الإدارة الحديثة.
- تمتاز الدراسة بتركيزها على عينة كبيرة من مديري البنوك، مما أظهر الحاجة إلى تعزيز المعرفة بآليات الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في ظل التغيرات الجذرية التي تشهدها الأنظمة المصرفية.
- تأخذ الدراسة في الاعتبار مجموعة من العوامل الشخصية، الوظيفية، والتكنولوجية وتأثيرها المشترك على عملية اتخاذ القرار، على عكس الدراسات السابقة التي غالبًا ما اقتصرت على بعض هذه العوامل بشكل منفرد.
- تميزت هذه الدراسة بربطها بين الأساليب الحديثة في اتخاذ القرارات، سواء كانت متعلقة بالذكاء الاصطناعي أو الذكاء العاطفي، مما يوفر رؤية شاملة حول كيفية تحسين عملية اتخاذ القرارات.
- تهدف الدراسة إلى تحديد المعوقات والمشاكل التي تواجه صناع القرار في البنوك التجارية ومحاولة إيجاد حلول لها، مما يعزز من فعالية القرارات الإدارية في بيئة تشهد تغييرات تكنولوجية متسارعة.
- تقدم الدراسة نتائج وتوصيات قيمة تفيد البنوك التجارية ومتخذي القرارات فيها، خاصة في ظل التغيرات التكنولوجية السريعة، مما يضيف إلى المكتبة السعودية والعربية في مجال الإدارة.

المنطلقات النظرية للدراسة Theoretical principles of the study:

- القرار، هو خيار يتم اتخاذه من بين مجموعة من البدائل لتحقيق هدف معين، ويُعتبر جزءًا حيويًا من العملية الإدارية. سويلم (2005)
- يعرف القرار بأنه نهج يُختار من بين بدائل مختلفة لتحقيق تأثير محدد ونتيجة مرغوبة. النعيمي (2007)
- الذكاء الاصطناعي، هو الدراسة التي تركز على كيفية توجيه الحواسيب لأداء مهام تُنفذ بشكل أفضل من قبل البشر. والذكاء الاصطناعي بقدرته على تمكين الآلات من أداء المهام التي تتطلب ذكاءً بشريًا مثل الاستنتاج المنطقي والتعلم. ملوخية (2007)

- الذكاء العاطفي بأنه القدرة على التعرف على مشاعر الذات ومشاعر الآخرين واستخدام هذه المعرفة لتحفيز النفس وإدارة العلاقات بشكل صحي مع الآخرين. جولمان (2000)

هذه المميزات والمنطلقات النظرية تمثل إطاراً شاملاً لفهم الدراسة وتبسيط الضوء على الجوانب الفريدة التي تسهم في تعزيز المعرفة في مجال اتخاذ القرارات الإدارية باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي.

منهجية البحث research methodology:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتوضيح عملية اتخاذ القرارات التي تعتمد على تطبيق واستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في القطاع المصرفي بمدينة الجبيل، مع التركيز على البنوك التجارية.

أدوات البحث search tools:

لتحقيق أهداف الدراسة، اتبع الباحث الإجراءات التالية:

تم جمع البيانات الأولية باستخدام استبانة مصممة خصيصاً لهذا الغرض كأداة رئيسية للبحث. تم تفرغ البيانات المستخلصة من الاستبانة وتحليلها باستخدام برنامج SPSS. تم الاعتماد على الأدوات الإحصائية التالية:

- اختبار ألفا كرو نباخ لتحديد مدى ثبات أداة الدراسة.

- المتوسطات الحسابية لوصف عينة الدراسة.

- اختبار T للتحقق من الفرضيات العدمية.

حدود البحث search limits:

إضافة إلى الحدود العامة المرتبطة بأسلوب الدراسة، توجد حدود تتعلق بالموضوع نفسه، وهو الذكاء الاصطناعي باعتباره مجالاً حديثاً ومتجديداً بتطور التكنولوجيا. كما أن هناك حدوداً علمية، حيث أن الدراسات المتعلقة بالذكاء الاصطناعي كثيرة، لكن الربط بينه وبين القرارات الإدارية لا يزال محدوداً وهذا يأخذنا إلى ضرورة الحصول على بيانات دقيقة فيما يخص تطبيق واستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في البنوك التجارية بمدينة الجبيل.

المراجع references:

أولاً: الكتب العربية:

- أحمد، حافظ فرج، وحافظ، محمد صبري، (2003). إدارة المؤسسات التربوية، عالم الكتب، عمان. (علام 2001.. ص 17).
- د. جولمان، دانييل، (2000)، الذكاء العاطفي، ترجمة ليلي الجبالي، عالم المعرفة، عدد، 262 تشرين الأول.
- حسن، علي، والساعد رشاد، (2001) نظرية القرارات الإدارية مدخل نظري وكمي، عمان، دار زهران للنشر والتوزيع.
- بلحواس، سلمى، وآخرون، (2022) واقع تطبيق الذكاء الاصطناعي في عملية اتخاذ القرار في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، مذكرة تخرج لإستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير الجزائر.
- سويلم، أحمد (2005) إدارة البنوك وبورصات الأوراق المالية، الشراة العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- عرنوس، بشير (2007) الذكاء الصناعي، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- ملوخية، أحمد (2007) نظم المعلومات الإدارية، دار الفكر الجامعي، أبو قير - الإسكندرية، مصر.
- نصيف، غسان (2006) الذكاء العاطفي للمدير الناجح، شعاع للنشر والعلوم، الرباط، المغرب.
- النعيمي، محمد ومؤيد، الفضل (2007). استخدام الأساليب الإحصائية في دعم القرار، دار الوراق، عمان، الأردن.
- ياغي، محمد (2003)، التدريب بين النظرية والتطبيق، مركز أحمد ياسين الفني، عمان، الأردن

ثانياً: الكتب الأجنبية:

- Negnevitsky , micheal (2004) Intelligence Systems, first edition , Hobart, Tasmania, Australia.