عنوان المقال: دور تطبيق الذكاء الاصطناعي في ترشيد القرار بالمؤسسة المصرفية.

.....

أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين وترشيد عملية اتخاذ القرار في المؤسسات المصرفية:

دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري بولاية تلمسان.

The Impact of Artificial Intelligence Applications on Improving and Rationalizing Decision-Making in Banking Institutions: A Case Study of the Algerian Popular Credit Bank in Tlemcen.

أوبختي نصيرة[1]، عيسي نبوية[2]

[1] المركز الجامعي مغنية،nassiraoubekhti@yahoo.fr

[2] المركز الجامعي مغنية، naba_aici@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 11/04/2026 ***تاريخ القبول: 28/04/2026*** ***تاريخ النشر: 11/06/2026***

ملخص: يهدف هذا البحث إلى إبراز أهمية ودور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في ترشيد عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسات المصرفية، وذلك من خلال دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري بولاية تلمسان .وقد ركزت الدراسة على الموظفين العاملين في البنك ممن يمتلكون صلاحيات اتخاذ القرار ويستخدمون نماذج الذكاء الاصطناعي في عملهم. شملت عينة الدراسة (50) موظفًا من ثلاث وكالات تابعة للقرض الشعبي الجزائري في تلمسان، وتم جمع البيانات من خلال استبيان. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن ارتفاع تكلفة أدوات الذكاء الاصطناعي يمثل أحد أبرز التحديات التي تواجه البنك، في حين يحقق الذكاء الاصطناعي عدة فوائد في بعض جوانب اتخاذ القرار، من بينها تسريع عملية اتخاذ القرار وتحسين كفاءتها. كما أظهرت النتائج أن نقص المعرفة والمهارات لدى الموظفين يعد من العوائق التي تحد من تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسة المصرفية.

الكلمات المفتاحية :الذكاء الاصطناعي، ترشيد القرار، النظم الخبيرة، القرض الشعبي الجزائري تلمسان.

Abstract : This research aims to highlight the importance and role of artificial intelligence applications in rationalizing decision-making within banking institutions, through a case study of the **Algerian Popular Credit Bank in Tlemcen**. The study focused on employees working in the bank who have decision-making authority and use artificial intelligence models in their work. The study sample consisted of 50 employees from three branches of the Algerian Popular Credit Bank in Tlemcen. Data were collected using a questionnaire. The findings revealed that the high cost of artificial intelligence tools represents a significant challenge for the bank. However, artificial intelligence provides several benefits in certain aspects of decision-making, such as accelerating the decision-making process and improving its efficiency. The results also indicated that the lack of knowledge and skills among employees constitutes a barrier to the effective implementation of artificial intelligence in the banking institution.

Keywords: Artificial Intelligence, Decision Rationalization, Expert Systems, Algerian Popular Credit Bank – Tlemcen.

المؤلف المرسل: أوبختي نصيرة، **الإيميل**: nassiraoubekhti@yahoo.fr

عنوان المقال: دور تطبيق الذكاء الاصطناعي في ترشيد القرار بالمؤسسة المصرفية.

.....

تمهيد:

تفرض التحديات المتزايدة والتغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال على المؤسسات تبني توجهات وأساليب عمل حديثة قادرة على مواكبة هذه التحولات. ويُعد الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته من أبرز التحديات التكنولوجية في العصر الحالي، إذ تسعى المؤسسات إلى تحديد المعلومات ذات القيمة وجمعها واستثمارها في مختلف العمليات الإدارية والتنظيمية. كما يمثل الذكاء الاصطناعي نقلة نوعية في مجال التكنولوجيا ومؤشرًا مهمًا لقياس مدى تقدم المؤسسات وتطورها. ونظرًا لأهميته المتزايدة في العديد من المجالات، أصبحت منظمات الأعمال تعتمد عليه في إنجاز مهامها وتحسين أدائها، باعتباره أداة فعالة تساعد على تحقيق العديد من المزايا التنافسية.

كما أن توظيف نماذج الذكاء الاصطناعي في عملية اتخاذ القرار يسهم في الوصول إلى قرارات أكثر دقة وفي وقت قصير، بفضل قدرته العالية على معالجة البيانات وتحليلها. وتُطوَّر هذه التقنيات من خلال تصميم أنظمة وبرامج قادرة على التنبؤ بمتغيرات البيئة الخارجية وتحديد المخاطر والمعوقات التي قد تواجه المؤسسات مستقبلًا، إضافة إلى دورها في تشجيع الإبداع وتعزيز القدرة التنافسية وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسات، بما يسهم في رفع قيمتها وتحسين أدائها، خاصة وأنه ليس كل المعلومات تمثل معرفة، وليس كل معرفة تمتلك قيمة حقيقية.

أهمية البحث:

تنبع أهمية هذا البحث من تركيزه على أحد الموضوعات الحيوية في بيئة الأعمال، ولاسيما في القطاع المصرفي، وهو الذكاء الاصطناعي. وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتأثيرها في الأعمال الإدارية، وبوجه خاص في عملية اتخاذ القرار الإداري. كما تسعى إلى إبراز أهمية الاستفادة من هذه التطبيقات في تخزين كميات كبيرة من المعلومات من خلال قواعد البيانات، إضافة إلى تسليط الضوء على ضرورة الاهتمام بتطبيقات الذكاء الاصطناعي والاعتماد عليها والاستفادة منها إلى أقصى حد ممكن في تحسين الأداء المؤسسي.

مشكلة الدراسة:

تواجه المؤسسات المصرفية في الوقت الراهن مجموعة من التحديات، من أبرزها ضعف التراكم المعرفي الناتج عن غياب التخطيط الفعال، وقلة الخبرات المتخصصة، إضافة إلى وجود نوع من عدم الانسجام بين العاملين. وقد دفع هذا الوضع المؤسسات إلى البحث عن أساليب حديثة للتعامل الإيجابي مع هذه المشكلات وتحسين أدائها التنظيمي. ويُعد الذكاء الاصطناعي من الأدوات الحديثة التي يمكن أن تسهم في تحسين عملية اتخاذ القرار من خلال تحليل البيانات ومعالجتها بكفاءة عالية. ومن هذا المنطلق يمكن صياغة إشكالية الدراسة في السؤال الآتي:

كيف يمكن لتطبيق الذكاء الاصطناعي أن يسهم في تحسين جودة القرارات داخل المؤسسة المصرفية؟

محاور الدراسة:

- أولًا: الإطار المفاهيمي للذكاء الاصطناعي.
- ثانيًا: المدخل النظري لاتخاذ القرار وعلاقته بالذكاء الاصطناعي.

- ثالثًا: دراسة ميدانية في القرض الشعبي الجزائري بتلمسان.

أولا: الإطار المفاهيمي للذكاء الإصطناعي

1) تعريف الذكاء الإصطناعي:

توجد عدة وجهات نظر في تعريف الذكاء الاصطناعي، حيث اعتمدت بعض التعريفات على مجموعة من المعايير المرتبطة بطبيعة الذكاء، مثل العقلانية والتفكير والسلوك واتخاذ القرار، ويتم الربط بين هذه العناصر وفقًا لمنظور المعرفة. ويُعرَّف الذكاء الاصطناعي عمومًا بأنه نوع من الذكاء يظهر لدى كيان اصطناعي غير طبيعي من صنع الإنسان. ويُعد الذكاء الاصطناعي أحد فروع علم المعلوماتية الذي يهتم بتطوير الخوارزميات والتقنيات الذكية وتطبيقها في الحواسيب والروبوتات، بحيث تتمكن هذه الأنظمة من أداء المهام أو حل المشكلات بطريقة تحاكي السلوك الذكي.

وعندما يتم دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي داخل بيئة العمل بحيث تتفاعل مع عناصرها وتتعلم منها، فإنها تُعرف حينها بالعميل الذكي. كما يُنظر إلى الذكاء الاصطناعي أيضًا باعتباره مجالًا علميًا يهتم بدراسة القدرات الفكرية باستخدام النماذج الحسابية التي تحاكي طريقة تفكير الإنسان، حيث يسعى كل من الإنسان والنموذج الذكي إلى وضع توقعات حول ظواهر معينة اعتمادًا على مجموعة من المؤشرات أو الدلائل. وبشكل عام يمكن اعتبار التعريف الشامل للذكاء الاصطناعي أنه القدرة على التفكير واتخاذ القرارات المناسبة باستخدام أنظمة غير بشرية.

كما يُعرَّف الذكاء الاصطناعي بأنه العلم الذي يهتم بتصميم وصناعة آلات قادرة على القيام بسلوكيات يعدها الإنسان سلوكيات ذكية، ويُعد كذلك فرعًا من فروع علم الحاسوب الذي يهتم بتطوير الأنظمة الحاسوبية الذكية القادرة على محاكاة بعض خصائص الذكاء البشري، مثل التعلم والتفكير وفهم اللغة وحل المشكلات واتخاذ القرارات [1].

2) أهمية الذكاء الاصطناعي:

تتزايد أهمية الذكاء الاصطناعي في مختلف المجالات، ويمكن إبراز هذه الأهمية فيما يلي:

- **تحسين الكفاءة** :يساهم في رفع كفاءة العمل من خلال أتمتة المهام الروتينية وتقليل الأخطاء البشرية.
- **تحليل البيانات** :يمتلك القدرة على تحليل كميات ضخمة من البيانات بسرعة ودقة، مما يدعم عملية اتخاذ القرارات داخل المؤسسات.
- **ابتكار الحلول** :يساعد في إيجاد حلول مبتكرة للمشكلات المعقدة في مجالات متعددة مثل الصحة والطاقة والصناعة.
- **تحسين تجربة المستخدم** :من خلال تخصيص الخدمات والتوصيات وفقًا لاحتياجات المستخدمين، مما يزيد من مستوى رضا العملاء.

3) خصائص الذكاء الاصطناعي:

يتميز الذكاء الاصطناعي بمجموعة من الخصائص التي تميزه عن الأنظمة التقليدية، من أبرزها:

- القدرة على حل المشكلات حتى في ظل نقص المعلومات.
- امتلاك القدرة على التفكير والإدراك.
- اكتشاف المعرفة الجديدة وتطبيقها.
- التعلم من التجارب والخبرات السابقة.
- توظيف الخبرات المكتسبة في مواقف جديدة.
- استخدام أسلوب التجربة والخطأ لاكتشاف الحلول.
- الاستجابة السريعة للظروف والمتغيرات الجديدة.
- التعامل مع المشكلات المعقدة والصعبة.
- القدرة على التعامل مع المواقف الغامضة في ظل نقص المعلومات.
- التمييز بين العناصر المختلفة وتحديد أهميتها النسبية.
- التطور المستمر والقدرة على الإبداع وفهم المدركات البصرية.
- دعم وتوفير المعلومات اللازمة لمساندة القرارات الإدارية.

4) تطبيقات الذكاء الاصطناعي:

تتعدد مجالات تطبيق الذكاء الاصطناعي في الحياة العملية، ومن أبرزها:

أ- ألعاب الحاسوب:

تُعد ألعاب الحاسوب من أوائل المجالات التي استُخدم فيها الذكاء الاصطناعي، حيث أصبح الحاسوب قادرًا على محاكاة تفكير اللاعب البشري، بل وقد يشكل خصمًا قويًا يصعب التغلب عليه في بعض الألعاب.

ب- النظم الخبيرة:

وهي أنظمة حاسوبية متطورة تعتمد على تجميع المعرفة المتخصصة من الخبراء في مجال معين، ثم تنظيمها بطريقة تسمح للحاسوب باستخدامها في حل مشكلات مشابهة.

ج- معالجة اللغة الطبيعية:

وهي مجال يهتم بتطوير برامج وأنظمة قادرة على فهم اللغة البشرية أو توليدها، بحيث يمكن للمستخدم إدخال البيانات بطريقة طبيعية بينما يقوم الحاسوب بتحليلها وفهمها واستخلاص المعاني منها.

د- التعلم الآلي (تعلم الآلة:

يقصد به تمكين الحاسوب من تعلم كيفية حل المشكلات بصورة ذاتية، إما من خلال اكتساب الخبرات السابقة أو عبر تحليل الحلول الصحيحة واستخلاص القواعد منها، أو حتى من خلال التعلم باستخدام الأمثلة.

هـ- الإنسان الآلي (الروبوت:

وهي أنظمة ميكانيكية ذكية قادرة على تنفيذ مجموعة من المهام تلقائيًا اعتمادًا على تقنيات الذكاء الاصطناعي، وتستخدم في العديد من المجالات مثل الصناعة والطب والخدمات[2].

ثانيا: مدخل نظري لإتخاد القرار و علاقته بالذكاء الإصطناعي

1) تعريف اتخاذ القرار:

يمكن اعتبار اتخاذ القرار عملية إدارية مستمرة تقوم على سلسلة من الإجراءات التي ينفذها المدير، وتنتهي باختيار بديل واحد مناسب من بين عدة بدائل متاحة لمواجهة موقف معين. وفي حال عدم توفر سوى بديل واحد أمام متخذ القرار، فإن الأمر يتعلق برد فعل تلقائي تجاه ظرف داخلي أو خارجي، ولا يُعد ذلك قرارًا بالمعنى الإداري الدقيق، لأن القرار يتطلب اختيارًا واعيًا ومدروسًا بين بدائل متعددة. وعليه، فإن مفهوم القرار يفترض وجود بدائل واقعية ضمن حدود الإمكانات المتاحة، وبما يتوافق مع الأهداف المراد تحقيقها. [3]

وتشير مختلف التعريفات إلى أن اتخاذ القرار هو عملية اختيار واعٍ ومدرك لأفضل بديل من بين مجموعة بدائل متاحة، بهدف حل مشكلة معينة بالاعتماد على معايير موضوعية محددة. [4]

2)أهمية اتخاذ القرار:

- ✓ يمكن اعتبار الإدارة عملية متكاملة قائمة أساسًا على اتخاذ القرارات، حيث يمارس المدير في مختلف وظائفه الإدارية — كالتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة — سلسلة من القرارات المتعلقة بمختلف مجالات النشاط مثل التسويق والإنتاج والتمويل وغيرها. وبالتالي، فإن اتخاذ القرار يُعد من الوظائف الأساسية للمدير في جميع المستويات الإدارية.
- ✓ ويُنظر إلى اتخاذ القرار على أنه جوهر العملية الإدارية، إذ إن نجاح أي مؤسسة يرتبط ارتباطًا وثيقًا بقدرة وكفاءة قيادتها في اتخاذ القرارات السليمة في الوقت المناسب. كما أن حق اتخاذ القرار يُميز المدير عن باقي أعضاء التنظيم الإداري، حيث تُعد قدرته على اتخاذ القرار السمة الأساسية التي تحدد دوره القيادي داخل المؤسسة.
- ✓ وكما أشار سايمون، فإن المدير هو في جوهره متخذ قرار، وتُعد هذه القدرة من أبرز الخصائص التي تميزه عن غيره من الأفراد داخل المنظمة. [5]
- ✓ كما أن عملية اتخاذ القرار تمثل محور النشاط الإداري، إذ تعتمد عليها جميع وظائف الإدارة، وتمتد آثارها إلى مختلف مستويات الهيكل التنظيمي. وتزداد أهميتها مع اتساع حجم المؤسسة وتنوع أنشطتها وتعقد أهدافها، خاصة في ظل تعدد العمليات التنفيذية داخلها. لذلك ينبغي على متخذ القرار الاهتمام بأسس وأساليب اتخاذ القرار بنفس القدر الذي يهتم فيه بآليات تنفيذ القرارات. وقد أولى علماء الإدارة اهتمامًا كبيرًا بموضوع

اتخاذ القرار، حيث أصبح من الموضوعات الأساسية في كتب الإدارة العامة وإدارة الأعمال وعلم النفس الإداري. [6]

ومع تطور التنظيمات الإدارية الحديثة، ازدادت أهمية القرارات نتيجة تعدد الأهداف وتعقدها، وأحيانًا وجود تعارض بينها، فلم يعد التنظيم يسعى إلى تحقيق هدف واحد كما كان في السابق، بل أصبح مطالبًا بتحقيق مجموعة من الأهداف المتشابكة. والمعقدة، مما زاد من التحديات التي تواجه القيادات الإدارية، وفرض ضرورة اتخاذ قرارات متعددة لمواجهة هذه التحديات وتحقيق التوازن بين مختلف الأهداف. [7]

3)خطوات عملية اتخاذ القرار:

تمر عملية اتخاذ القرار بعدة مراحل مترابطة تهدف إلى معالجة مشكلة معينة والتغلب على المعوقات التي تعترض تحقيق الأهداف التنظيمية. ولكي يكون القرار فعالًا وناجحًا، ينبغي أن يسهم في حل المشكلة أو الوقاية منها. وفيما يلي أهم خطوات عملية اتخاذ القرار:

3-1-تحديد المشكلة:

لا يظهر القرار الإداري من تلقاء نفسه، بل يسبقه التعرف الدقيق على المشكلة. ويتم ذلك غالبًا من خلال ملاحظة وجود فجوة بين الأهداف المخططة ومستوى الأداء الفعلي. وتكمن أهمية هذه المرحلة في أن غياب تحديد واضح للمشكلة يؤدي إلى العمل دون هدف محدد، كما أن سوء فهمها قد يتسبب في إهدار الوقت والجهد في جمع معلومات غير ملائمة. لذلك، من الضروري الإلمام بالظروف المحيطة بالمشكلة، نظرًا لتأثر القرار بها.

ويمكن تصنيف المشكلات إلى ثلاثة أنواع:

-**المشكلات التقليدية** :وهي المشكلات المتكررة بشكل دوري.

-**المشكلات الحيوية** :وهي المرتبطة بالخطط والسياسات الاستراتيجية للمؤسسة.

-**المشكلات الطارئة** :وهي التي تظهر بشكل مفاجئ دون مؤشرات مسبقة. [8]

3-2-تحديد البيانات والمعلومات اللازمة وتحليلها:

في هذه المرحلة يتم جمع البيانات المرتبطة بالمشكلة والعمل على تحليلها بدقة. ومن أبرز الأخطاء التي قد تؤثر سلبًا على جودة القرار: نقص المعلومات الضرورية، أو الاعتماد على بيانات غير دقيقة، أو جمع كمٍّ كبير من المعلومات غير المرتبطة مباشرة بالمشكلة. [9]

3-3-تطوير البدائل:

يقصد بالبدائل الحلول أو الخيارات الممكنة لمعالجة المشكلة. ونادرًا ما يكون هناك حل واحد فقط، إذ إن وجود بديل وحيد قد يدل على قصور في عملية التفكير أو التحليل. ويعتمد تطوير البدائل على الإبداع والتفكير الابتكاري، إضافة إلى إجراء الدراسات والبحوث العلمية واستخدام الأساليب المنهجية التي تساعد على اكتشاف حلول جديدة وتنميتها.

3-4-تقييم البدائل:

بعد تحديد البدائل المناسبة، يتم تقييم كل منها بدقة، مع تجنب التقييم المتسرع الذي قد يحد من تنوع الحلول المطروحة. ويتم في هذه المرحلة دراسة نقاط القوة والضعف لكل بديل، وتحليل تكاليفه ومزاياه ونتائجه المحتملة. ويستند التقييم إلى مجموعة من المعايير التي تختلف حسب طبيعة المشكلة والوقت المتاح لحلها.

3-5-اختيار البديل:

عند المفاضلة بين البدائل يمكن الاعتماد على ثلاثة أسس رئيسية لاتخاذ القرار: الخبرة، والتجربة، والتحليل العلمي. ورغم أهمية الخبرة، إلا أن الاعتماد عليها وحدها قد لا يكون كافيًا. كما أن أسلوب التجربة يُعد من الأساليب العلمية التي تتيح اختبار البدائل عمليًا، إلا أنه قد يتطلب وقتًا طويلًا وتكاليف مرتفعة، مما قد يحد من فعاليته في بعض الحالات. لذلك يُفضل الجمع بين الأساليب المختلفة للوصول إلى القرار الأنسب.

3-6-متابعة تنفيذ القرار وتقييمه:

لا تنتهي عملية اتخاذ القرار بمجرد اختيار البديل الأفضل، بل تبدأ مرحلة التنفيذ من خلال إبلاغ المعنيين به لضمان فهمه والالتزام بمضمونه. كما تتطلب هذه المرحلة توضيح القرار وتفسيره للقائمين على تطبيقه.

وتُعد عملية المتابعة والتقييم ضرورية لمقارنة النتائج الفعلية بالنتائج المتوقعة، بهدف تحديد جوانب القصور أو الضعف والعمل على تعديل القرار عند الحاجة، بما يضمن تحقيق أعلى مستوى من الفعالية، وذلك في حال كان التعديل مسموحًا به قانونيًا. [10]

4. دور الذكاء الإصطناعي في ترشيد اتخاد القرارات: يتمثل هدا الدور في:

يسهم الذكاء الاصطناعي في **معالجة البيانات الضخمة بدقة وكفاءة عالية**، حيث تعتمد عملية اتخاذ القرار على توفر كمٍّ كبير من البيانات المتنوعة وتحليلها بصورة منهجية. وتمكّن تقنيات الذكاء الاصطناعي الإدارات من معالجة هذه البيانات بسرعة فائقة ودقة متناهية، مما يعزز موثوقية القرار الإداري ويرفع من جودته.

كما يتمثل دوره في **التنبؤ بالسيناريوهات المستقبلية** من خلال الاعتماد على نماذج تحليلية تستند إلى البيانات السابقة لاستشراف الاتجاهات المستقبلية. ويساعد ذلك في وضع استراتيجيات فعّالة واتخاذ قرارات استباقية تهدف إلى تقليل المخاطر وتحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة أعلى.

ويُسهم الذكاء الاصطناعي أيضًا في **تقليل التحيزات البشرية** في عملية اتخاذ القرار، من خلال الاعتماد على خوارزميات علمية ومعايير موضوعية، الأمر الذي يقلل من الأخطاء الناتجة عن التأثيرات الشخصية أو التحيزات الفردية.

إضافة إلى ذلك، يعمل على **أتمتة العمليات الروتينية** داخل المؤسسات، مما يقلل من الجهد والوقت المبذول في المهام الإدارية المتكررة، ويتيح للموارد البشرية التركيز على القضايا الأكثر تعقيدًا واستراتيجية، وهو ما ينعكس إيجابًا على سرعة اتخاذ القرار وكفاءته.

كما يساهم في **تحليل تأثير القرارات السابقة** من خلال توفير أدوات تقييم تساعد على قياس مدى تحقيق الأهداف المؤسسية، الأمر الذي يدعم عملية التعلم من التجارب السابقة وتحسين جودة القرارات المستقبلية.

ومن جهة أخرى، يعزز الذكاء الاصطناعي **مبادئ الحوكمة والشفافية**، إذ تُظهر أنظمته مراحل اتخاذ القرار والمعايير المعتمدة فيه، مما يزيد من وضوح الإجراءات الإدارية ويرفع مستوى الثقة لدى الأطراف المعنية.

كما يساعد في **التعامل مع التعقيدات متعددة الأطراف**، حيث يوفر إمكانات تحليل متقدمة لمعالجة القرارات التي تتضمن مصالح مختلفة وأطرافًا متعددة، مما يساهم في الوصول إلى قرارات أكثر توازنًا وفعالية.

وفي سياق **إدارة الأزمات والطوارئ**، يدعم الذكاء الاصطناعي عملية اتخاذ القرار السريع والمدروس من خلال تحليل البيانات الفورية وتقديم توصيات مبنية على معطيات دقيقة، إضافة إلى تقليص الوقت المستغرق في إصدار القرار، وهو ما يعزز من فاعلية وكفاءة القرارات الإدارية.

ثالثا: دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري:

1 – هدف الدراسة الميدانية:

تهدف الدراسة الميدانية إلى إبراز نماذج وتطبيقات الذكاء الاصطناعي وبيان مدى إسهامها في تحسين وترشيد عملية اتخاذ القرارات داخل القرض الشعبي الجزائري، بالإضافة إلى التعرف على الأساليب المعتمدة والاستراتيجيات المسطرة لتطوير هذه التقنيات، بما يساهم في تحقيق وتعزيز ميزته التنافسية.

.2– مجتمع وعينة البحث :

تركزت دراستنا على موضوع الذكاء الاصطناعي في القرض الشعبي الجزائري، وذلك لعدة اعتبارات، من بينها التسهيلات التي حظينا بها منذ البداية من طرف إدارة البنك، إضافة إلى كونه مؤسسة تتميز بهيكل إداري عصري وقاعدة زبائن واسعة. وانطلاقًا من ذلك، تم التركيز على الموظفين العاملين داخل البنك ممن لديهم صلاحيات اتخاذ القرار ويستخدمون نماذج الذكاء الاصطناعي في أداء مهامهم.

وقد اقتصرت عينة الدراسة على موظفي ثلاث وكالات تابعة للقرض الشعبي الجزائري بولاية تلمسان، حيث بلغ عدد أفراد العينة (50) موظفًا. وبعد مراجعة الاستبيانات المسترجعة، تبيّن أن بعضها غير صالح للتحليل، مما أدى إلى استبعاد (25) استبيانًا، ليصبح عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل (35) استبيانًا.

3–أسلوب جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة على استبيان أُعد خصيصًا لهذا الغرض، وتم تصميمه وفق مقياس ليكرت الخماسي الذي يتضمن خمس درجات تتراوح بين (دائمًا) و(مطلقًا)، بوزن نسبي من (1–5). وقد قُسم الاستبيان إلى جزأين رئيسيين:

- **الجزء الأول:** يتضمن البيانات الشخصية للمبحوثين.

.....

- ✓ **الجزء الثاني**: يتعلق بموضوع الدراسة، ويضم مجموعة من الأسئلة المرتبطة بأربعة محاور أساسية للمتغير المستقل (الذكاء الاصطناعي)، وهي:

-المعرفة بالذكاء الاصطناعي.

-استخدامات الذكاء الاصطناعي.

-تأثير الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار.

-لتحديات والفرص التي تواجه المشاركين عند استخدام الذكاء الاصطناعي.

4-نبذة مختصرة عن البنك محل الدراسة:

يُعد القرض الشعبي الجزائري (CPA) مؤسسة مصرفية عمومية تأسست بتاريخ 14 ماي 1966 بموجب القانون رقم 66/366، برأس مال قدره 15 مليون دينار جزائري، ويُعتبر ثاني بنك تجاري يُنشأ في الجزائر. وقد جاء تأسيسه على أنقاض بعض الفروع البنكية السابقة، بهدف إعادة تنظيم وتحديث القطاع المصرفي.

وفي سنة 1985، شهد البنك إعادة هيكلة مهمة، تم بموجبها إنشاء بنك التنمية المحلية من خلال تحويل 40 وكالة ونقل 550 موظفًا وإطارًا، إضافة إلى تحويل 89,000 حساب زبون.

وبموجب القانون البنكي رقم 86-12 المؤرخ في 19 أوت 1986، والمتعلق بنظام البنوك والقرض، نصت المادة 17 (الفقرتان 1 و2) على أن النشاط الأساسي للقرض الشعبي الجزائري يتمثل في استقبال مختلف الودائع من الجمهور بجميع أنواعها، والموافقة على عمليات القرض دون تحديد مدة أو شكل معين.

كما اضطلع القرض الشعبي الجزائري بدور مهم في دعم وتنمية قطاعات متعددة، من بينها قطاع البناء والأشغال العمومية والري (BTPH)، والقطاعات الصحية والصيدلانية، والتجارة والتوزيع، والفندقة والسياحة، إضافة إلى تشجيع الإعلام، والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، والحرفيين.

5-تحليل نتائج الدراسة الميدانية:

- الذكاء الإصطناعي في البنك:

- **الجدول رقم 01: المعرفة السابقة للمشاركين بالدراسة بالذكاء الإصطناعي**

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	**31**	**88,6**
لا	**4**	**11,4**
المجموع	**35**	**100**

المصدر: من إعداد الباحثتين اعتمادا على نتائج الاستبيان

من خلال الجدول السابق الدي يعرض المعرفة السابقة لأفراد عينة الدراسة بالذكاء الإصطناعي،حيث أشارت النتائج أن النسبة الأكبر أجابت بنعم بعدد تكرارات 31 شخص و بنسبة 88,6 بينما ما نسبته 11,4 و عدد تكرارات 4 أجابوا ب لا ، مما سبق نلاحظ أن غالبية المشاركين لديهم خلفية عن موضوع الذكاء الإصطناعي هدا الأمر يسهم في تحسين جودة النقاش و تعمق الفهم لموضوع الدراسة و تطبيقاتها في مجالاتهم المختلفة

الجدول رقم 02: استخدام أفراد عينة الدراسة للذكاء الإصطناعي في عملية اتخاد القرار

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	**13**	**37,1**
لا	**22**	**62,9**
المجموع	**35**	**100**

المصدر: من إعداد الباحثتين اعتمادا على نتائج الاستبيان

من خلال الجدول السابق الدي يوضح نتائج تتعلق باستخدام الذكاء الإصطناعي في عملية اتخاد القرار ،حيث أشارت النتائج أن النسبة الأكبر أجابت بلا بعدد تكرارات 22 شخص و بنسبة 62,95 بينما ما نسبته 37,1 و عدد تكرارات 13 أجابوا ب لا ، مما سبق نلاحظ أن غالبية المشاركين لا يستخدمون الذكاء الإصطناعي في اتخاد القرار و هدا يشير الى احتمالية وجود تحديات أو قيود تواجههم في تبني هده التكنولوجيا مثل قلة الوعي بفوائدها أو عدم توفر الإمكانات اللازمة.

الجدول رقم 03: تأثير الذكاء الإصطناعي على تحسين جودة اتخاد القرار من وجهة نظر المشاركين بالدراسة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
ضعيف	**4**	**11,4**
متوسط	**7**	**20**
جيد	**14**	**40**

ممتاز	**10**	**28,6**
المجموع	**35**	**100**

المصدر: من إعداد الباحثتين اعتمادا على نتائج الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن النسبة الأكبر من المشاركين حوالي 40 اعتبروا أن تأثير الذكاء الإصطناعي على جودة اتخاد القرار جيد، و هدا يشير إلى هناك مستوى عالي من الرضا عن دور الذكاء الإصطناعي في هدا السياق، بينما نجد أن ما نسبته 28,6 للأشخاص الدين قيموا تأثير الذكاء الإصطناعي بانه ممتاز، و هدا يعكس تقييما ايجابيا قويا من قبل الدين يرون ان الذكاء الإصطناعي كاداة فعالة في المقايل هناك من المشاركون من اعتبروا تأثير بالمتوسط بنسبة 20مما يشير إلى وجود بعض الشكوك حول فعالية الذكاء الإصطناعي في تحسين القرارات.

من خلال ما سبق ، اننا نلاحظ أن غالبية المشاركين يؤكدون على فعالية الذكاء الإصطناعي على اتخاد القرار، و هذا بدوره يؤكد أن استخدام نمادج الذكاء الإصطناعي يؤدي إلى تحسين جودة اتخاد القرار في البنك

الجدول رقم 04: الفوائد التي يوفرها الذكاء الإصطناعي في اتخاد القرار من وجهة نظر المشاركين بالدراسة

الإجابة	**نعم**	**لا**
تحسين دقة المعلومات	**13**	**22**
تسريع عملية اتخاد القرار	**23**	**12**
توفير تحليلات عميقة	**18**	**17**
تعزيز التعاون بين الفرق	**7**	**28**

المصدر: من إعداد الباحثتين اعتمادا على نتائج الاستبيان

الجدول أعلاه يعرض النتائج المتعلقة بأراء عمال البنك حول الفوائد التي يوفرها الذكاء الإصطناعي في اتخاد القرار حيث أشارت النتائج أن 13 شخص من المشاركين يرون أن الذكاء الإصطناعي يسهم في تحسين دقة المعلومات، بينما 22 لا يرون ذلك،و من هنا يمكننا القول أن هناك نسبة كبيرة من المشاركين لديهم تحفظات حول دور الذكاء الإصطناعي في دقة المعلومات ، قد يكون سببها قلة الثقة أو الوعي الكافي بقدرات الذكاء الإصطناعي.

الجدول يعرض أيضا أن 23 شخص من المشاركين يؤكدون أن الذكاء الإصطناعي يساعد في تسريع عملية اتخاد القرار في المقابل 12 شخص لا يوافقون على ذلك،و هدا يشير إلى اقتناع غالبية المشاركين بدور الذكاء في هدا السياق، كدلك نلاحظ أن 18 شخص من أفراد العينة برون أن الذكاء الإصطناعي يوفر تحليلات عميقة، بينما 17 شخص لا يوافقون ، من خلال ذلك نلاحظ أن هناك تباينا في وجهات النظر، و هدا التباين ناتجا عن تفاوت المعرفة أو التجربة الفعلية في التعامل مع أدوات الذكاء الإصطناعي التحليلية، بالإضافة إلى ما سبق فالجدول يشير أيضا إلى أن 28 شخص من المشاركين لا يرون أن الذكاء الإصطناعي سيسهم في تعزيز التعاون بين الفرق، في حين أن 7 أشخاص يعتقدون بذلك، و هدا بدوره يوضح أن الذكاء الإصطناعي قد ينظر اليه كأدلة فردية أكثر من كونه وسيلة تعاونية ، و بالتالي هناك حاجة لتطوير تقنيات أو آليات تركز على دعم التعاون بين الفرق.

من خلال ماسبق نلاحظ أن المشاركين يرون أن للذكاء الإصطناعي فوائد مختلفة في بعض جوانب اتخاد القرار مثل تسريع عملية اتخاد القرار و هدا بدوره يثبت أن هناك فوائد واضحة للذكاء الإصطناعي مثل تسريع عملية اتخاد القرار.

الجدول رقم 05: التحديات التي تواجهها عند استخدام الذكاء الإصطناعي من وجهة نظر المشاركين بالدراسة

الإجابة	نعم	لا
نقص المعرفة و المهارات	**20**	**15**
مقاومة التغيير	**8**	**27**
التكلفة العالية	**15**	**20**
قلة الدعم الفني	**15**	**20**

المصدر: من إعداد الباحثتين اعتمادا على نتائج الاستبيان

من خلال الجدول أعلاه الذي يعرض التحديات التي يواجهها عمال القرض الشعبي الجزائري عند استخدام الذكاء الإصطناعي، فالنتائج أشارت أن 20 شخص من المشاركين يعتبرون نقص المعرفة و المهارات عائقا ، بينما 15 شخص لا يعتبرون ذلك، و هدا يدل على أن الغالبية ترى أن هناك حاجة ملحة لتعزيز المعرفة و المهارات المتعلقة بالذكاء الإصطناعي لدى العاملين، و قد يكون السبب في ذلك هو التخصص التقني لهده المهارات، و من جانب أخر فإن 8 أفراد يرون مقاومة التغيير كعائق كبير، بينما 27 شخص لا يرون ذلك، و هدا يشير إلى أن مقاومة التغيير لسيت من التحديات البارزة عند المشاركين.

الجدول يعرض أيضا أن 15 شخص من المشاركين يعتقدون أن التكلفة العالية تشكل تحديا، بينما 20 لا يرون ذلك، و هدا يشير إلى أن تكلفة تبني تقنيات الذكاء الإصطناعي قد تكون ميسرة في بعض الحالات أو أن الفوائد المتوقعة من الذكاء الإصطناعي تجعل التكلفة معقولة، من جهة نجد أن 15 من أفراد العينة المبحوثة يرون قلة الدعم الفني عائقا، بينما 20 شخص لا يرون ذلك،و هدا يشير إلى تباين في تجربة المشاركين من حيث توفر الدعم الفني، فقلة الدعم الفني قد تشكل تحديا كبيرا في المؤسسات التي لا تمتلك بنية تحتية تقنية قوية أو فرق دعم مؤهلة مما قد يؤثر على قدرة العاملين على حل المشكلات التقنية.

من خلال ما سبق نلاحظ أن هناك مجموعة من التحديات حسب وجهة نظر العاملين بالبنك يواجهونها عند استخدام الذكاء الإصطناعي مثل نقص المعرفة، و هدا بدوره يؤكد أن الموظفين يواجهون تحديات متعددة عند استخدام الذكاء الإصطناعي بما في ذلك نقص المعرفة.

الجدول رقم 06: دور الذكاء الإصطناعي في المستقبل في تحسين عملية اتخاد القرار في البنك

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	**35**	**100**
لا	**-**	**-**
المجموع	**35**	**100**

المصدر: من إعداد الباحثتين اعتمادا على نتائج الاستبيان

الجدول أعلاه يوضح توقعات موظفو البنك حول الدور الذي يلعبه الذكاء الإصطناعي في المستقبل في تحسين عملية اتخاد القرار في البنك، حيث أشارت النتائج إلى أن كل المشاركين أجابوا بنعم أي نسبة 100 ، حيث يشير ذلك إلى توافق جماعي بين المشاركين حول الفائدة المحتملة للذكاء الإصطناعي في تحسين القرار في البنك، و هدا التوافق الإيجابي يعكس توقعات كبيرة لدور الذكاء الإصطناعي في دعم و تحسين اتخاد القرارات بشكل أكثر دقة و فعالية في المستقبل.

مما سبق نلاحظ أن جميع أفراد العينة المبحوثة يؤكدون على الدور الدي سيلعبه الذكاء في المستقبل و هدا بدوره يبين أن للذكاء الإصطناعي دور أكبر في المستقبل في تحسين عمليات اتخاد القرار في البنك.

الجدول رقم 07: مدى موافقة موظفو البنك على ضرورة استخدام الذكاء الإصطناعي في اتخاد القرار لتحسين الاداء

الإجابة	نعم	لا
أوافق بشدة	**14**	**21**
أوافق	**14**	**21**
محايد	**6**	**29**
غير موافق	**-**	**-**
غير موافق بشدة	**-**	**-**

المصدر: من إعداد الباحثتين اعتمادا على نتائج الاستبيان

الجدول السابق يعرض درجة موافقة موظفو البنك على أهمية الذكاء الإصطناعي في اتخاد القرار لتحسين الأداء ، حيث أشارت النتائج أن هناك موافقة شديدة من موظفو البنك على تلك الأهمية بنسبة 21 بدرجة الموافقة، في حين نجد أنه هناك محايدة بنسبة29، و عليه مما سبق نستنتج أن الأغلبية تؤيد استخدام الذكاء الإصطناعي في تحسين القرار، مما يعكس قبولا واسعا لهده التكنولوجيا كأداة لتحسين الأداء.

و في ختام هده الدراسة تم التوصل الى النتائج التالية:

- إن علاقة الإدارة الحديثة بأنظمة الذكاء الإصطناعي هي علاقة الجزء بالكل، ودلك أن الإدارة الحديثة تعني استخدام تكنولوجيا المعلومات في انجاز المعاملات التي تنجز داخل الإدارات أي أن التطبيقات الإلكترونية في الأدارة الحديثة تبقى ممارسات ضيقة في شبكة أو دائرة محدودة، في حين أن أنظمة الذكاء الغصطناعي تعمل على ربط الشبكات الداخلية لتلك الإدارات بشبكة تنظم داخلهت جميع دوائر المؤسسة لتقديم الخدمات العامة للأفراد.
- القرارات الإدارية المؤتمنة لا تعرف القيود الزمانية و المكانية.
- ضرورة الإلتزام بالقواعد المبرمج عليها الحاسب الألي في اعداد و اصدار القرارات الإدارية و عدم امكانية التعرض لها بالإجتهاد أو التأويل.

.....

- إن الوسيط الإلكتروني مساند في اصدار القرار الإداري و لا يعتبر وسيطا عنهم و أن القرارات الإدارية المؤتمنة لا تعرف القيود الزمانية و المكانية.
- من بين الفرص التي يوفرها استخدام الذكاء الإصطناعي في العمل، التوفير في الوقت و الجهد و سرعة الحصول على المعلومات مما يزيد من الكفاءة العملية,
- إن الذكاء الإصطناعي دور مهم في عصر المعلومات الحديث لما يقدمه من مساعدة في زيادة فعالية و ملائمة اتخاد القرارات عن طريق قدرته على تفكيك المشاكل و تحليلها في سبيل ايجاد الحلول.
- إن عملية اتخاد القرار أساس و محور و جوهر العملية الإدارية و التي يمكن من خلالها كل الأنشطة و نجاح هده العملية يتطلب الإعتماد على نظام متطور معين يتمثل في نظم دعم القرار و العمل على تطويره و استخدام تقنياته الحديثة مثل الذكاء الإصطناعي.

خاتمة:

يتضح مما سبق أن الذكاء الاصطناعي يُعد من المحركات الأساسية لعملية التحول الرقمي، حيث يساهم بفعالية في تطوير الأداء المؤسسي من خلال تبسيط الإجراءات، وأتمتة المهام، وتحليل البيانات واستخراج المعلومات ذات القيمة. كما تُمكّن تقنيات التعلم الآلي وغيرها من أدوات الذكاء الاصطناعي المؤسسات من تقديم حلول مبتكرة تعزز كفاءتها، وتدعم قدرتها على اتخاذ قرارات مبنية على معطيات دقيقة، إضافة إلى توفير خدمات وتجارب مخصصة تلبي احتياجات العملاء بشكل أفضل.

ومن جهة أخرى، يعمل الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة الخدمات ورفع مستوى الإنتاجية، مما يعزز التكامل بين التقنيات الرقمية الحديثة وبيئة العمل، ويساهم في إحداث تحول نوعي في أساليب الإدارة وتحقيق النمو المستدام، خاصة داخل المؤسسات المصرفية. وفي ظل التطور التكنولوجي المتسارع، أصبح الذكاء الاصطناعي أداة أساسية لا يمكن الاستغناء عنها في إنجاح عملية التحول الرقمي، بما يساعد المؤسسات على تطوير خدماتها ومنتجاتها وتحسين كفاءتها التشغيلية. غير أن تحقيق ذلك يتطلب تطوير البنية التحتية الرقمية، وتعزيز الكفاءات والمهارات البشرية، لضمان تحويل الخطط والتوجهات إلى نتائج عملية ملموسة تسهم في تحقيق التنمية المستدامة.

وعليه، يمكن التأكيد على أن عملية اتخاذ القرار تُعد عنصرًا محوريًا داخل المؤسسة المصرفية، لما لها من دور في ضمان نجاحها واستمراريتها، كما أن توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي يساهم في دعم هذه العملية وتحسينها، مما يجعلها أكثر فعالية ودقة وكفاءة.

قائمة المراجع و الاحالات:

[1] محمد عابد، *المدخل إلى الذكاء الاصطناعي: المفاهيم والتطبيقات* ،القاهرة: دار الفكر العربي، 2019

[2] عابد، محمد .*المدخل إلى الذكاء الاصطناعي: المفاهيم والتطبيقات* .مرجع سابق.

[3] . د. محمد عبد الفتاح ياغي، إتخاذ القرارات التنظيمية، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الثالثة، الأردن، 2013، ص 16.

[4] . فريد كورتل وغيرهم. اتصال و اتخاد القرارات .دار كنوز المعرفة للنشر و التوزيع . الطبعة الاولى . الاردن 2010.ص 153.

.....

[5] . أحمد محمد المصري، الإدارة الحديثة الإتصالات المعلومات القرارات، مؤسسة شباب الجامعة، 2000، ص 221.

[6] . فريد كورتل وغيرهم. اتصال و اتخاد القرارات .دار كنوز المعرفة للنشر و التوزيع . الطبعة الاولى . الاردن 2010.ص 156 – 157.

[7] . فريد كورتل وغيرهم. اتصال و اتخاد القرارات .دار كنوز المعرفة للنشر و التوزيع . الطبعة الاولى . الاردن 2010.ص 156 – 157.

[8] فريد كورتل وغيرهم. اتصال و اتخاد القرارات .دار كنوز المعرفة للنشر و التوزيع . الطبعة الاولى . الاردن 2010.ص169.

[9] فريد كورتل وغيرهم. اتصال و اتخاد القرارات .دار كنوز المعرفة للنشر و التوزيع . الطبعة الاولى . الاردن 2010.ص 170.

[10] . فريد كورتل وغيرهم. اتصال و اتخاد القرارات .دار كنوز المعرفة للنشر و التوزيع . الطبعة الاولى . الاردن 2010.ص 170-171.