

خطة بحث

(Research Proposal)

أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين الأداء الوظيفي في البنوك التجارية السعودية

دراسة ميدانية على موظفي البنوك التجارية السعودية

إعداد

عدنان خلف الغامدي

الرقم الجامعي: 261002190

خطة بحث مقدمة استكمالاً لمتطلبات مقرر خطة البحث

ضمن متطلبات الحصول على درجة

ماجستير إدارة الأعمال (MBA)

2026

إهداء

إلى والديّ الكريمين...

الذين كانا بعد الله تعالى مصدر الدعم والعطاء، وغرسا في نفسي حب العلم والاجتهاد.

إلى زوجتي وأبنائي...

الذين كانوا السند الحقيقي خلال مسيرتي العلمية، وكان لصبرهم وتشجيعهم الأثر الكبير في مواصلة هذه الرحلة.

إلى أساتذتي الكرام...

تقديراً لما قدموه من علم وتوجيه، وأسهموا به في بناء معرفتي الأكاديمية.

إلى كل من ساندني ودعمني، أهدي هذا العمل المتواضع، سائلاً الله تعالى أن يجعله نافعاً ومباركاً.

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على نبينا محمد صلى الله عليه وسلم.

أتقدم بخالص الشكر والتقدير لله سبحانه وتعالى على توفيقه وإعانتة في إعداد هذه الخطة البحثية.

وإلى أعضاء هيئة التدريس في كلية إدارة الأعمال بجامعة ميدأوشن على ما قدموه من علم ومعرفة خلال مسيرتي الدراسية.

كما أتوجه بالشكر إلى كل من قدم لي الدعم والمساندة، وأسأل الله تعالى أن يوفق الجميع لما فيه الخير والنجاح.

والله ولي التوفيق.

فهرس المحتويات

الاهداء	1
الشكر والتقدير.....	2
فهرس المحتويات	3
الفصل الأول.....	5
الإطار العام للدراسة	5
1.1 مقدمة الدراسة	5
1.2 مشكلة الدراسة	7
1.3 أسئلة الدراسة	8
1.4 أهداف الدراسة	8
1.5 أهمية الدراسة	9
1.6 فرضيات الدراسة	10
1.7 حدود الدراسة	10
1.8 مصطلحات الدراسة	11
1.9 هيكل الدراسة	11
الفصل الثاني.....	13
الإطار النظري والدراسات السابقة.....	13
2.1 تمهيد	13
2.2 مفهوم الذكاء الاصطناعي	13
2.3 تطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي	14

2.4 الأداء الوظيفي	14
2.5 العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والأداء الوظيفي	15
2.6 الدراسات السابقة	15
2.7 الفجوة البحثية	16
2.8 النموذج المفاهيمي للدراسة	17
الفصل الثالث.....	18
منهجية الدراسة	18
3.1 تمهيد	18
3.2 منهج الدراسة	18
3.3 مجتمع الدراسة	18
3.4 عينة الدراسة	18
3.5 أداة الدراسة	19
3.6 صدق وثبات الأداة	20
3.7 أساليب تحليل البيانات	20
3.8 أخلاقيات البحث	20
3.9 خاتمة الفصل	21
قائمة المراجع	22
أولاً: المراجع العربية	22
ثانياً: المراجع الأجنبية	22
ملحق (أ)	24
استبانة الدراسة	24

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1.1 مقدمة الدراسة

شهد العالم خلال السنوات الأخيرة تطورًا متسارعًا في تقنيات الذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence)، وأصبحت هذه التقنيات تمثل أحد أهم المحركات الرئيسية للتحويل الرقمي في مختلف القطاعات الاقتصادية، ولا سيما القطاع المصرفي، الذي يعتمد بصورة كبيرة على معالجة البيانات واتخاذ القرارات وتقديم الخدمات المالية بكفاءة عالية. وقد أسهمت تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إعادة تشكيل العديد من العمليات المصرفية من خلال أتمتة الإجراءات، وتحليل البيانات الضخمة، وتحسين إدارة المخاطر، وتطوير تجربة العملاء، الأمر الذي انعكس بصورة مباشرة على كفاءة الأداء المؤسسي (Norvig, 2021 & Russell).

وفي المملكة العربية السعودية، يشهد القطاع المصرفي تطورًا متسارعًا في تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي انسجامًا مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030، التي أولت التحويل الرقمي والابتكار أهمية كبيرة في تطوير القطاع المالي وتعزيز كفاءته التشغيلية. وقد تبنت البنوك التجارية السعودية العديد من الحلول الذكية، مثل روبوتات المحادثة، وتحليل البيانات، وأنظمة كشف الاحتيال، والأتمتة الذكية، بهدف تحسين جودة الخدمات ورفع كفاءة العمليات التشغيلية (Saudi Central Bank [SAMA], 2024).

ويعد الأداء الوظيفي من أهم المؤشرات التي تعتمد عليها المؤسسات في تقييم كفاءة الموارد البشرية، إذ يعكس قدرة الموظفين على تنفيذ المهام الموكلة إليهم بكفاءة وفعالية، وتحقيق الأهداف التنظيمية. وتشير الأدبيات إلى أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي يمكن أن تسهم في تحسين الأداء الوظيفي من خلال توفير المعلومات الدقيقة، ودعم اتخاذ القرار، وتقليل الأخطاء، وزيادة الإنتاجية، وإتاحة الفرصة للعاملين للتركيز على المهام ذات القيمة المضافة (Davis, 1989; Dwivedi et al., 2023).

وعلى الرغم من التوسع الملحوظ في استخدام الذكاء الاصطناعي داخل البنوك السعودية، فإن الأدلة العلمية المتعلقة بأثر هذه التطبيقات على الأداء الوظيفي للعاملين ما تزال محدودة، خاصة في البيئة السعودية. وقد ركزت غالبية الدراسات السابقة على رضا العملاء أو جودة الخدمات أو الأداء المؤسسي، بينما لم تحظ العلاقة المباشرة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي والأداء الوظيفي باهتمام كافٍ، وهو

Alzoubi, 2021;) والتطبيقية العلمية (Alshurideh et al., 2024).

وانطلاقاً من ذلك، تسعى هذه الدراسة إلى قياس أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي البنوك التجارية السعودية، بما يساهم في تقديم نتائج علمية يمكن أن تدعم متخذي القرار في تطوير استراتيجيات التحول الرقمي، وتعزيز الاستثمار في التقنيات الذكية، وتنمية القدرات البشرية بما يحقق أهداف القطاع المصرفي السعودي.

مراجع هذه الصفحة

.Alshurideh, M. T., et al (2024).

Davis, F. D (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. MIS Quarterly, 13(3), 319–340.

Dwivedi, Y. K., et al (2023). *So what if ChatGPT wrote it? Multidisciplinary perspectives on opportunities, challenges and implications of generative conversational AI*. International Journal of Information Management, 71.

Russell, S & Norvig, P (2021). *Artificial Intelligence: A Modern Approach*. (4th ed.). Pearson Approach.

Saudi Central Bank (2024). *Annual Report 2024*.

Alzoubi, H. M (2021). *The effect of implementing artificial intelligence on job performance in commercial banks of Jordan*.

1.2 مشكلة الدراسة

يشهد القطاع المصرفي العالمي تحولاً رقمياً متسارعاً نتيجة التطور المستمر في تقنيات الذكاء الاصطناعي، حيث أصبحت البنوك تعتمد بصورة متزايدة على الحلول الذكية في تنفيذ العمليات المصرفية، وتحليل البيانات، وإدارة المخاطر، وتحسين تجربة العملاء، ورفع كفاءة اتخاذ القرار (Norvig, 2021 & Russell). كما تبنت البنوك التجارية السعودية العديد من تطبيقات الذكاء الاصطناعي ضمن برامج التحول الرقمي المتوافقة مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030، بهدف تعزيز الكفاءة التشغيلية وتحسين جودة الخدمات المصرفية (Saudi Central Bank [SAMA], 2024).

ورغم هذا التوسع في تطبيقات الذكاء الاصطناعي، فإن نجاح هذه التقنيات لا يقاس فقط بمدى انتشارها، وإنما بمدى انعكاسها على أداء العاملين داخل المؤسسات المصرفية. ويعد الأداء الوظيفي أحد أهم مؤشرات نجاح المؤسسات، نظراً لارتباطه بالإنتاجية وجودة العمل وسرعة الإنجاز وتحقيق الأهداف التنظيمية (Robbins & Judge, 2022).

وتشير العديد من الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية بين استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتحسين الأداء المؤسسي، إلا أن نتائج الدراسات المتعلقة بالأداء الوظيفي للعاملين ما تزال محدودة، خاصة في البيئة المصرفية السعودية، حيث ركزت غالبية الدراسات السابقة على جودة الخدمات، أو رضا العملاء، أو الكفاءة التشغيلية، دون التركيز بصورة كافية على أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الأداء الوظيفي لموظفي البنوك التجارية (Dwivedi et al., 2023; Alzoubi, 2021).

ومن هنا تتمثل مشكلة الدراسة في الحاجة إلى التعرف على مدى تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي البنوك التجارية السعودية، وتحديد الأبعاد الأكثر تأثيراً في الأداء، بما يساهم في دعم متخذي القرار عند وضع السياسات المتعلقة بالتحول الرقمي وتنمية الموارد البشرية.

وبناءً على ما سبق، يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي:

ما أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي البنوك التجارية السعودية؟

1.3 أسئلة الدراسة

في ضوء مشكلة الدراسة، تسعى الدراسة الحالية إلى الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي:
ما أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي البنوك التجارية السعودية؟

وينبثق عن هذا السؤال الرئيس مجموعة من الأسئلة الفرعية، وهي:

1. ما مستوى تطبيقات الذكاء الاصطناعي في البنوك التجارية السعودية من وجهة نظر الموظفين؟
2. ما مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي البنوك التجارية السعودية؟
3. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأتمتة الذكية للعمليات على الأداء الوظيفي؟
4. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتحليل البيانات ودعم اتخاذ القرار على الأداء الوظيفي؟
5. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخدمة العملاء الذكية على الأداء الوظيفي؟
6. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة والتعلم الذكي على الأداء الوظيفي؟
7. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي)؟

1.4 أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي البنوك التجارية السعودية، وذلك من خلال تحقيق الأهداف الآتية:

الهدف الرئيس

قياس أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي البنوك التجارية السعودية.

الأهداف الفرعية

1. التعرف على مستوى تطبيقات الذكاء الاصطناعي في البنوك التجارية السعودية.
2. قياس مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي البنوك التجارية السعودية.
3. تحليل أثر الأتمتة الذكية للعمليات في الأداء الوظيفي.
4. قياس أثر تحليل البيانات ودعم اتخاذ القرار في الأداء الوظيفي.
5. التعرف على أثر خدمة العملاء الذكية في الأداء الوظيفي.
6. دراسة أثر إدارة المعرفة والتعلم الذكي في الأداء الوظيفي.
7. التعرف على الفروق في استجابات أفراد العينة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية.
8. تقديم مجموعة من التوصيات التي تسهم في تعزيز الاستفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي بما ينعكس إيجاباً على الأداء الوظيفي في البنوك التجارية السعودية.

1.5 أهمية الدراسة

تستمد الدراسة الحالية أهميتها من الأهمية المتزايدة لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي، والدور الذي تؤديه هذه التطبيقات في تحسين كفاءة العمليات التشغيلية وتعزيز الأداء الوظيفي للعاملين. ويمكن توضيح أهمية الدراسة من خلال جانبين رئيسيين:

أولاً: الأهمية العلمية

1. إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي والأداء الوظيفي في القطاع المصرفي.
2. دعم الدراسات العربية التي تناولت العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والأداء الوظيفي، لاسيما في البيئة السعودية التي لا تزال بحاجة إلى مزيد من الدراسات التطبيقية.
3. توفير إطار نظري يمكن أن يستفيد منه الباحثون في الدراسات المستقبلية ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

ثانياً: الأهمية التطبيقية

1. تزويد إدارات البنوك التجارية السعودية بنتائج علمية تساعد في تقييم أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على أداء الموظفين.
2. المساهمة في دعم متخذي القرار عند وضع الخطط المتعلقة بالتحول الرقمي وتطوير الموارد البشرية.

3. تقديم توصيات عملية تساعد البنوك على تحقيق الاستفادة المثلى من تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء الوظيفي.
4. دعم جهود القطاع المصرفي في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030 فيما يتعلق بالتحول الرقمي والابتكار (Saudi Central Bank [SAMA], 2024).

1.6 فرضيات الدراسة

استنادًا إلى مشكلة الدراسة، وأهدافها، والدراسات السابقة، سيتم اختبار الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسية

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي البنوك التجارية السعودية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

وينبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

H1a: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأتمتة الذكية للعمليات على الأداء الوظيفي.

H1b: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتحليل البيانات ودعم اتخاذ القرار على الأداء الوظيفي.

H1c: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخدمة العملاء الذكية على الأداء الوظيفي.

H1d: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة والتعلم الذكي على الأداء الوظيفي.

كما سيتم اختبار الفرضية الآتية:

H2: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الأداء الوظيفي تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي).

1.7 حدود الدراسة

تقتصر الدراسة الحالية على الحدود الآتية:

أولاً: الحدود الموضوعية

تقتصر الدراسة على قياس أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي البنوك التجارية السعودية.

ثانياً: الحدود البشرية

تقتصر الدراسة على موظفي البنوك التجارية العاملة في المملكة العربية السعودية.

ثالثاً: الحدود المكانية

تطبق الدراسة على البنوك التجارية في المملكة العربية السعودية.

رابعاً: الحدود الزمنية

سيتم تنفيذ الدراسة خلال العام الأكاديمي 2026م.

1.8 مصطلحات الدراسة

الذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence)

هو مجموعة من الأنظمة والتقنيات الحاسوبية التي تحاكي القدرات الذهنية البشرية، مثل التعلم، والاستدلال، وتحليل البيانات، واتخاذ القرار، بهدف تنفيذ المهام بكفاءة وفاعلية (Norvig, 2021 & Russell).

إجرائياً: يقصد به في هذه الدراسة مستوى استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي داخل البنوك التجارية السعودية، ويقاس من خلال أبعاد الأتمتة الذكية، وتحليل البيانات، وخدمة العملاء الذكية، وإدارة المعرفة والتعلم الذكي.

الأداء الوظيفي (Job Performance)

يعرف الأداء الوظيفي بأنه مستوى الإنجاز الذي يحققه الموظف عند تنفيذ المهام والمسؤوليات الموكلة إليه، بما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة وفاعلية (Judge, 2022 & Robbins).

إجرائياً: يقصد به في هذه الدراسة درجة كفاءة الموظف في أداء مهامه، ويقاس من خلال جودة الأداء، وسرعة الإنجاز، والإنتاجية، والالتزام الوظيفي، والإبداع والابتكار.

1.9 هيكل الدراسة

تتكون هذه الخطة البحثية من ثلاثة فصول رئيسية، وذلك على النحو الآتي:

- **الفصل الأول:** الإطار العام للدراسة، ويشمل المقدمة، ومشكلة الدراسة، وأسئلتها، وأهدافها، وأهميتها، وفرضياتها، وحدودها، ومصطلحاتها.
- **الفصل الثاني:** الإطار النظري والدراسات السابقة، ويتناول المفاهيم الأساسية المتعلقة بالذكاء الاصطناعي والأداء الوظيفي، والدراسات السابقة، والفجوة البحثية، والنموذج المفاهيمي.

. **الفصل الثالث:** منهجية الدراسة، ويشمل منهج الدراسة، ومجتمعها، وعينتها، وأداة الدراسة، وطرق جمع البيانات، والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

2.1 تمهيد

يتناول هذا الفصل الإطار النظري للدراسة، وذلك من خلال استعراض المفاهيم الأساسية المتعلقة بالذكاء الاصطناعي والأداء الوظيفي، إضافة إلى توضيح العلاقة بينهما في ضوء الأدبيات العلمية الحديثة. كما يستعرض الفصل أبرز الدراسات السابقة العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع الدراسة، مع تحليل نتائجها، وبيان أوجه الاتفاق والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية، وصولاً إلى تحديد الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة إلى معالجتها.

ويهدف هذا الفصل إلى بناء الأساس النظري الذي تستند إليه الدراسة الحالية في تفسير العلاقة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي والأداء الوظيفي، وصياغة فرضيات الدراسة، واختيار المنهج المناسب لتحقيق أهدافها (Dwivedi et al., 2023).

2.2 مفهوم الذكاء الاصطناعي

يعد الذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence) أحد أبرز التقنيات الحديثة التي أحدثت تحولاً جذرياً في مختلف القطاعات الاقتصادية والخدمية، ويشير إلى قدرة الأنظمة الحاسوبية على محاكاة القدرات الذهنية البشرية، مثل التعلم، والاستدلال، والتنبؤ، وتحليل البيانات، واتخاذ القرارات بصورة تدعم كفاءة الأداء وتحسين جودة المخرجات (Norvig, 2021 & Russell).

وقد عرفه Russell and Norvig (2021) بأنه فرع من علوم الحاسب يهدف إلى تصميم أنظمة ذكية قادرة على أداء مهام تتطلب عادةً ذكاءً بشرياً، مثل التعلم من البيانات، وحل المشكلات، واتخاذ القرارات، والتفاعل مع البيئة المحيطة.

أما منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD, 2024) فتعرف أنظمة الذكاء الاصطناعي بأنها أنظمة تعتمد على البيانات والخوارزميات لتوليد تنبؤات أو توصيات أو قرارات تؤثر في البيئات الواقعية أو الافتراضية، بما يدعم تحقيق أهداف محددة.

2.3 تطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي

شهد القطاع المصرفي خلال السنوات الأخيرة توسعاً ملحوظاً في استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي، نتيجة الحاجة إلى تحسين جودة الخدمات، وتسريع العمليات، وتعزيز القدرة على تحليل البيانات وإدارة المخاطر.

ومن أبرز هذه التطبيقات:

- الأتمتة الذكية للعمليات المصرفية.
- روبوتات المحادثة وخدمة العملاء الذكية.
- كشف الاحتيال المالي.
- تحليل البيانات الضخمة.
- دعم اتخاذ القرار الائتماني.
- التنبؤ بالمخاطر.
- التحقق الرقمي من هوية العملاء.

وتشير تقارير البنك المركزي السعودي (SAMA, 2024) إلى أن البنوك السعودية توسعت في الاستثمار في الحلول الرقمية والذكاء الاصطناعي ضمن برامج التحول الرقمي، بما يساهم في رفع الكفاءة التشغيلية وتحسين جودة الخدمات المالية.

2.4 الأداء الوظيفي

يمثل الأداء الوظيفي أحد أهم مؤشرات نجاح المؤسسات، حيث يعكس قدرة الموظفين على تنفيذ المهام والمسؤوليات الموكلة إليهم بكفاءة وفاعلية، بما يحقق أهداف المنظمة.

ويرى **Robbins and Judge (2022)** أن الأداء الوظيفي هو مستوى الإنجاز الذي يحققه الفرد في تنفيذ واجباته الوظيفية وفق المعايير المحددة، ويتأثر بعدد من العوامل، من أبرزها المهارات، والدافعية، وبيئة العمل، والتكنولوجيا المستخدمة.

وفي البيئة المصرفية، يرتبط الأداء الوظيفي بسرعة تقديم الخدمات، ودقة تنفيذ العمليات، والقدرة على استخدام الأنظمة الرقمية، والتفاعل مع العملاء، والالتزام بالإجراءات التنظيمية.

2.5 العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والأداء الوظيفي

تشير الأدبيات الحديثة إلى أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تسهم في تحسين الأداء الوظيفي من خلال تقليل الأعمال الروتينية، وتوفير المعلومات الدقيقة، ودعم اتخاذ القرار، وتحسين سرعة الإنجاز، وتقليل الأخطاء التشغيلية، الأمر الذي يؤدي إلى رفع الإنتاجية وتعزيز كفاءة العاملين (Dwivedi et al., 2023).

كما تؤكد نظرية قبول التكنولوجيا (Technology Acceptance Model - TAM) التي قدمها Davis (1989) أن إدراك الموظف لفائدة التقنية وسهولة استخدامها يعدان من أهم العوامل المؤثرة في تبني التكنولوجيا، وبالتالي تحسين مستوى الأداء الوظيفي.

وانطلاقاً من ذلك، تفترض الدراسة الحالية وجود علاقة إيجابية بين مستوى تطبيقات الذكاء الاصطناعي في البنوك التجارية السعودية ومستوى الأداء الوظيفي للعاملين فيها.

2.6 الدراسات السابقة

استعرض الباحث عدداً من الدراسات العربية والأجنبية ذات العلاقة بموضوع الدراسة، وذلك بهدف التعرف على أبرز النتائج التي توصلت إليها، والاستفادة منها في بناء الإطار النظري وصياغة فرضيات الدراسة.

أولاً: الدراسات الأجنبية

دراسة Dwivedi et al. (2023)

هدفت الدراسة إلى تحليل واقع استخدام الذكاء الاصطناعي في المؤسسات، وبيان أثره في تحسين الكفاءة التشغيلية واتخاذ القرار. واعتمدت الدراسة على المراجعة المنهجية للأدبيات، وأظهرت النتائج أن الذكاء الاصطناعي يسهم بصورة مباشرة في تحسين الإنتاجية وجودة القرارات، إلا أن نجاح تطبيقه يعتمد على جاهزية البنية التقنية وتطوير مهارات العاملين (Dwivedi et al., 2023).

دراسة Alshurideh et al (2024)

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي السعودي، وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة الخدمات المصرفية ورفع رضا العملاء، كما أكدت أهمية تدريب الموظفين ودعم الإدارة العليا لضمان نجاح التحول الرقمي (Alshurideh et al., 2024).

ثانياً: الدراسات العربية

دراسة Alzoubi (2021)

هدفت الدراسة إلى قياس أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على الأداء الوظيفي في البنوك التجارية الأردنية، واعتمدت المنهج الوصفي التحليلي، وأظهرت النتائج وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، ولا سيما في مجالي الأتمتة وتحليل البيانات (Alzoubi, 2021).

دراسة Abdurrahim (2025)

تناولت الدراسة أثر تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي في أداء الموظفين داخل المؤسسات المالية، وأظهرت النتائج أن الاستثمار في التقنيات الذكية والتدريب المستمر يساهمان في رفع الإنتاجية وتحسين جودة الأداء، مع التأكيد على أهمية إدارة التغيير عند تطبيق التقنيات الحديثة (Abdurrahim, 2025).

2.7 الفجوة البحثية

من خلال مراجعة الدراسات السابقة، يلاحظ أن معظم الدراسات ركزت على أثر الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات المصرفية أو الكفاءة التشغيلية أو رضا العملاء، في حين أن الدراسات التي تناولت أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية السعودية ما تزال محدودة.

كما أن عدداً من الدراسات أجري في بيئات مختلفة مثل الأردن والإمارات وسلطنة عمان، بينما تفتقر البيئة السعودية إلى دراسات ميدانية حديثة تقيس بصورة مباشرة العلاقة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي والأداء الوظيفي.

ومن هنا تنطلق الدراسة الحالية لسد هذه الفجوة من خلال قياس أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي البنوك التجارية السعودية، بما

يسهم في إثراء الأدبيات العلمية وتقديم نتائج يمكن الاستفادة منها في دعم برامج التحول الرقمي داخل القطاع المصرفي.

2.8 النموذج المفاهيمي للدراسة

استناداً إلى الأدبيات العلمية والدراسات السابقة، يقترح الباحث النموذج المفاهيمي الآتي:

المتغير المستقل

تطبيقات الذكاء الاصطناعي

ويتكون من الأبعاد الآتية:

- الأتمتة الذكية للعمليات.
- تحليل البيانات ودعم اتخاذ القرار.
- خدمة العملاء الذكية.
- إدارة المعرفة والتعلم الذكي.



المتغير التابع

الأداء الوظيفي

ويتكون من:

- جودة الأداء.
- سرعة الإنجاز.
- الإنتاجية.
- الالتزام الوظيفي.
- الإبداع والابتكار.

ويفترض النموذج وجود أثر مباشر لتطبيقات الذكاء الاصطناعي بأبعادها المختلفة في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي البنوك التجارية السعودية.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

3.1 تمهيد

يتناول هذا الفصل المنهجية العلمية التي ستعتمد عليها الدراسة لتحقيق أهدافها والإجابة عن أسئلتها واختبار فرضياتها. ويتضمن الفصل توضيح منهج الدراسة، ومجتمع الدراسة، وعينة الدراسة، وأداة جمع البيانات، وإجراءات التحقق من صدق الأداة وثباتها، إضافة إلى الأساليب الإحصائية التي سيتم استخدامها لتحليل البيانات.

3.2 منهج الدراسة

ستعتمد الدراسة الحالية على **المنهج الوصفي التحليلي**، لكونه من أكثر المناهج ملاءمةً للدراسات التي تهدف إلى وصف الظواهر وتحليل العلاقات بين المتغيرات. ويستخدم هذا المنهج بصورة واسعة في الدراسات الإدارية؛ لما يوفره من إمكانية جمع البيانات من أفراد مجتمع الدراسة وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للوصول إلى نتائج علمية دقيقة (Bougie, 2021 & Sekaran).

ويعد هذا المنهج مناسباً للدراسة الحالية، لأنه يسعى إلى قياس أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي البنوك التجارية السعودية.

3.3 مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع موظفي البنوك التجارية العاملة في المملكة العربية السعودية، بمختلف المستويات الإدارية والوظيفية، نظراً لارتباطهم المباشر باستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في أداء أعمالهم اليومية.

3.4 عينة الدراسة

سيتم اختيار عينة الدراسة باستخدام **العينة العشوائية البسيطة**، بما يتيح لجميع أفراد المجتمع فرصة متساوية للمشاركة في الدراسة.

ومن المتوقع أن يبلغ حجم العينة نحو 300-350 موظفاً، وهو حجم مناسب لإجراء التحليلات الإحصائية واختبار فرضيات الدراسة.

3.5 أداة الدراسة

ستستخدم الدراسة الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسة لجمع البيانات، وذلك بعد تصميمها بالاعتماد على الأدبيات العلمية والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

وتتكون الاستبانة من قسمين:

القسم الأول

البيانات الديموغرافية، وتشمل:

- الجنس.
- العمر.
- المؤهل العلمي.
- سنوات الخبرة.
- المسمى الوظيفي.

القسم الثاني

يتضمن فقرات قياس متغيرات الدراسة، وهي:

أولاً: تطبيقات الذكاء الاصطناعي

- الأتمتة الذكية.
- تحليل البيانات ودعم اتخاذ القرار.
- خدمة العملاء الذكية.
- إدارة المعرفة والتعلم الذكي.

ثانياً: الأداء الوظيفي

- جودة الأداء.
- سرعة الإنجاز.
- الإنتاجية.
- الالتزام الوظيفي.
- الإبداع والابتكار.

وسيتم قياس جميع الفقرات باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، الذي يتدرج من 1) = لا أوافق بشدة) إلى (5 = أوافق بشدة).

3.6 صدق وثبات الأداة

سيتم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين المتخصصين في الإدارة وإدارة الأعمال للتأكد من سلامة الصياغة وملاءمة الفقرات لمتغيرات الدراسة (الصدق الظاهري).

كما سيتم قياس الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون، بينما سيتم التحقق من ثبات الأداة باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، حيث تعد القيمة (0.70) فأكثر مؤشراً على قبول مستوى الثبات (Hair et al., 2022).

3.7 أساليب تحليل البيانات

بعد جمع البيانات، سيتم تحليلها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وذلك بالاعتماد على الأساليب الآتية:

- التكرارات والنسب المئوية.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation).
- معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha).
- اختبار (T-Test).
- تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA).
- تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد (Linear Regression).
- وسيتم اختبار جميع الفرضيات عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

3.8 أخلاقيات البحث

يلتزم الباحث بالمبادئ الأخلاقية للبحث العلمي، وذلك من خلال:

- ضمان سرية المعلومات وعدم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي.
- الاعتماد على المشاركة الطوعية لأفراد العينة.
- توثيق جميع المصادر والمراجع وفق أسلوب APA الإصدار السابع.
- الالتزام بالأمانة العلمية في عرض النتائج وتفسيرها.

3.9 خاتمة الفصل

تناول هذا الفصل منهجية الدراسة المقترحة، حيث تم توضيح منهج الدراسة، ومجتمعها، وعينتها، وأداة جمع البيانات، وطرق التحقق من صدق الأداة وثباتها، إضافة إلى الأساليب الإحصائية التي سيتم استخدامها لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة.

وتعد هذه المنهجية إطاراً علمياً مناسباً لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها، بما يسهم في الوصول إلى نتائج يمكن الاستفادة منها في تطوير تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتحسين الأداء الوظيفي في البنوك التجارية السعودية.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

البنك المركزي السعودي. (2024). *التقرير السنوي 2024*. الرياض، المملكة العربية السعودية.

ثانياً: المراجع الأجنبية

Hamadneh, S. & ,Alshurideh, M. T., Al Kurdi, B., Alzoubi, H. M (2024). Artificial intelligence applications in the banking sector: *International Journal of Opportunities, challenges, and implications Financial Studies*

Alzoubi, H. M. (2021). The effect of implementing artificial intelligence on job performance in commercial banks *International Journal of Data and Network Science*

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology *MIS Quarterly*, 13 (3), 319-340.

Dwivedi, Y. K., Kshetri, N., Hughes, L., Slade, E. L., Jeyaraj, A., Kar, A. K (2023). So what if ChatGPT wrote it? Multidisciplinary perspectives on opportunities, challenges and implications of generative conversational AI for research, practice and policy *International Journal of Information Management*, 71, 102642.

Anderson, R. E & ,Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J (2022). *Cengage Learning Multivariate Data Analysis* (9th ed.).

Organisation for *OECD Artificial Intelligence Papers* (2024). OECD. Economic Co-operation and Development

Judge, T. A & ,Robbins, S. P (2022). *Organizational Behavior* (19th ed.). Pearson

Norvig, P & ,Russell, S (2021). *Artificial Intelligence: A Modern Approach* (4th ed.). Pearson

Riyadh, Saudi *Annual Report 2024* (2024). Saudi Central Bank. Arabia

Research Methods for Business: A .(2021) .Bougie, R & ,.Sekaran, U
.(9th ed.). Wiley *Skill-Building Approach*

ملحق (أ)

استبانة الدراسة

عنوان الدراسة

أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين الأداء الوظيفي في البنوك التجارية
السعودية: دراسة ميدانية على موظفي البنوك التجارية السعودية
عزيزي المشارك...

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

يقوم الباحث بإجراء هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة ماجستير إدارة
الأعمال (MBA) بجامعة MIDOCEAN.

وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء
الوظيفي لدى موظفي البنوك التجارية السعودية.

جميع المعلومات التي سيتم الحصول عليها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط،
وستعامل بسرية تامة، لذا يرجى التكرم بالإجابة عن جميع الفقرات بكل موضوعية.

شاكرين لكم حسن تعاونكم.

أولاً: البيانات الشخصية

- الجنس.
- العمر.
- المؤهل العلمي.
- سنوات الخبرة.
- المسمى الوظيفي.
- اسم البنك (اختياري).

ثانياً: محاور الاستبانة

المحور الأول: تطبيقات الذكاء الاصطناعي

- الأتمتة الذكية.
- تحليل البيانات ودعم اتخاذ القرار.
- خدمة العملاء الذكية.
- إدارة المعرفة والتعلم الذكي.

المحور الثاني: الأداء الوظيفي

- جودة الأداء.
- سرعة الإنجاز.
- الإنتاجية.
- الالتزام الوظيفي.
- الإبداع والابتكار.

وسيتم قياس جميع الفقرات باستخدام مقياس ليكرت الخماسي:

1 = لا أوافق بشدة

2 = لا أوافق

3 = محايد

4 = أوافق

5 = أوافق بشدة