

جامعة ميدأوشين



كلية الإدارة

بكالوريوس الإدارة

أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين خدمة العملاء في القطاع المصرفي:
دراسة تطبيقية على بنك الإنماء في الرياض

The Impact of Artificial Intelligence on Enhancing Customer Service in the Banking Sector: An Applied Study on Alinma Bank in Riyadh

اسم الطالب

عبد العزيز جدو الانصاري

الرقم الجامعي

2021204485

مشروع التخرج - 1

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشين

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشين

الفصل الدراسي الثاني - 2024

الشكر والتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله حمداً طيباً مباركاً فيه على أن هداني الله ويسر لي أمري وأعطاني نصيب من العزم والصبر

وأحب لي البحث العلمي ومجالاته وأعانني على التخطيط الصحيح للعمل

أتقدم بجزيل الشكر والتقدير والامتنان إلى كل ما ساعدني في القيام بهذا العمل

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى د/ منى مصطفى العشري

بسبب توجيهاته الكثيرة ونصائحه المفيدة المهمة في إنهاء البحث العلمي.

الإهداء

إلى والد ووالدتي اللذان كانوا خير سند ودعم لي طوال حياتي

إلى أختوتي

شكراً لكم على كل ما قدمتموه لي من محبة وتوجيه

إلى جميع من تلقيت منه الإرشاد

أهدي إليكم ثمرة جهدي

المحتويات

5	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
6	المقدمة:
8	مشكلة البحث:
9	الفجوات النظرية:
9	الفجوات العملية:
10	أهمية البحث:
10	الأهمية العلمية (النظرية):
10	الأهمية العملية (التطبيقية):
11	أسئلة البحث:
11	أهداف البحث:
12	فرضيات البحث:
15	الدراسات السابقة:
17	أهمية الدراسات السابقة:
21	الخاتمة:
22	النتائج:
22	المراجع:

الفصل الأول: الإطار العام الدراسة

المقدمة:

تعد خدمة العملاء العامل الأكثر أهمية في تحديد ما إذا كان العميل سيبقى مع البنك الذي يتعامل معه أو ينتقل إلى بنك آخر. تشير الدراسات إلى أن ما يصل إلى 83% من العملاء قد يغيرون مقدمي الخدمة بعد تجربة سيئة، ويشير هذا بوضوح إلى مدى أهمية تقديم خدمة عملاء جيدة إذا كنت ترغب في الاحتفاظ بالعملاء. على الرغم من أهميتها، إلا أن البنوك لا تزال تواجه العديد من التحديات في خدمة عملائها على أساس يومي (المصطفى، 2024).

يعد الذكاء الاصطناعي (AI) أحد أكثر التقنيات الرائعة والثورية في عصرنا، هي مجموعة من التقنيات والخوارزميات التي تسمح لأجهزة الكمبيوتر بأداء المهام المعقدة بشكل مستقل، مما يسمح لها بالتعلم من المعلومات المقدمة لها واتخاذ القرارات لحل المشكلات بشكل أكثر كفاءة، في عالم أصبح فيه كل شيء آلياً، أصبح الذكاء الاصطناعي أداة لا غنى عنها للشركات والمؤسسات، مما يؤدي إلى تحسين العمليات وزيادة الإنتاجية. ومع تقدم التكنولوجيا، سيظل الذكاء الاصطناعي بمثابة حجر الزاوية لتحسين المجتمع والأعمال، ولذلك، فإن فهم فوائد وتحديات الذكاء الاصطناعي أمر ضروري لمستقبلنا، يعد الذكاء الاصطناعي أمراً بالغ الأهمية لحل المشكلات الأكثر تعقيداً في مجتمعنا وتحسين نوعية حياتنا (محمود، 2022).

بشكل عام، يشير الذكاء الاصطناعي إلى تطوير أنظمة قادرة على التعلم أو التخطيط أو حل المشكلات بطريقة مشابهة لما يفعله البشر، لكي يتمتع جهاز أو برنامج إلكتروني بالذكاء الاصطناعي، فإنه يحتاج إلى بيانات وخوارزميات قادرة على اتخاذ القرارات (النعساني، 2022).

إن نمو الذكاء الاصطناعي مدفوع بشكل أساسي بالتقنيات الثورية مثل التعلم الآلي أو التعلم العميق أو البيانات الضخمة أو الحوسبة الكمومية. ما يميز الذكاء الاصطناعي عن برنامج الكمبيوتر العادي هو أنه يمكنه تحسين عملياته بشكل مستقل، أي أنه يتعلم من المهام التي تم أدائها في الماضي دون الحاجة إلى تدخل بشري، تُعرف هذه الميزة بالتعلم التلقائي أو التعلم الآلي (المصطفى، 2024).

التعلم أو التفكير أو حل المشكلات هي بعض خصائص البشر، واليوم، ومن خلال الذكاء الاصطناعي، هناك تطبيقات حاسوبية قادرة على أداء مهام من هذا النوع، حيث يجلب الاختراق السريع لهذه التكنولوجيا معه سلسلة من الفرص في مجالات مختلفة، وفي القطاع المصرفي، يمكن استخدامه لن تحسين خدمة العملاء، أو تحسين عمليات الموافقة على الائتمان أو منع الدفعات المتأخرة، وغيرها (عبد اللات، 2022).

وفي العصر الجديد للذكاء الاصطناعي (AI) والتعلم الآلي (ML) في القطاع المصرفي، سنشهد بلا شك تحسينات في خدمة العملاء والكفاءة التشغيلية، وستصبح خدمات الاستشارات وخدمة العملاء المدعومة بالذكاء الاصطناعي أكثر تعقيداً وستكون قادرة على حل المواقف الأكثر تعقيداً (إبراهيم، وآخرون، 2024).

من الناحية التشغيلية، سيعمل هذا النوع من المعلومات على تحسين اكتشاف النشاط الإجرامي لتحسين منع الجرائم المالية وإنشاء نماذج أكثر تقدماً لتحسين عملية اتخاذ قرارات الإقراض، بالإضافة إلى ذلك، ستتمكن من أتمتة المزيد من المهام الروتينية، مثل إدخال البيانات، لتبسيط عمليات الإدارة الداخلية (النعساني، 2022).

مشكلة البحث:

يشمل الذكاء الاصطناعي تطوير أنظمة الكمبيوتر ذات القدرات الفكرية لتنفيذ وحل المهام مثل البشر، يتم تغذية الذكاء الاصطناعي من خلال تقنيات مثل التعلم الآلي أو البيانات الضخمة أو الحوسبة المعرفية أو علوم البيانات، ولقد أدى الذكاء الاصطناعي في الشركات إلى إحداث تحول في تجربة المستخدم، بالإضافة إلى تحسين العمليات الداخلية.

وفي تطورها، أثبتت تقنيات الذكاء الاصطناعي في الشركات قدرتها على تحسين العمليات المختلفة، كما ظهر فوائد أيضاً في تطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي ولها فوائد عديدة منها تحسين تجربة العملاء، وتحسين العمليات المالية والمساعدة في تقليل التكاليف بفضل أتمتة العمليات، وتحليل كميات كبيرة من البيانات على نطاق واسع لتحسين عملية صنع القرار، وتعزيز سلامة وكفاءة العمليات.

على الرغم من أنه من الواضح أن الفوائد التي يقدمها الذكاء الاصطناعي في الخدمات المصرفية تسمح للقطاع بالتطور على طول خطوط الابتكار والكفاءة والتخصيص، إلا أن هناك بعض التحديات التي يجب مواجهتها لتحقيق أقصى استفادة من الذكاء الاصطناعي في الخدمات المصرفية.

حيث لا يتضمن التكيف مع تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي تنفيذ التعديلات الفنية فحسب، بل يتضمن أيضاً إجراء تغييرات على توقعات العملاء وممارسات العمل، ومن المهم أن تترك البنوك التحديات التي قد تنشأ عند دمج هذه التكنولوجيا في المزيد من القطاعات والاستعداد للتغلب عليها، وبالتالي فإن مهمة تعديل تنفيذ الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي تمثل العديد من العقبات المتعلقة بالمنتجات والبيانات والامتثال التنظيمي والعمليات وتوظيف الموظفين وتدريبهم.

وبالمثل، فإن أحد أكبر التحديات التي تواجه تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في الخدمات المصرفية هو ضمان أن تكون هذه الأنظمة أخلاقية ومحترمة في معالجة البيانات الشخصية، وومن الضروري أيضاً وضع معايير الحماية للفئات الأكثر ضعفاً مثل القصر أو كبار السن أو الأشخاص ذوي الإعاقة. لذلك، تعد خصوصية البيانات أحد أهم التحديات التي تواجه الصناعة المصرفية، وبالتالي تحسين خدمة العملاء.

ومن خلال ما سبق لابد لنا من البحث عن الإجابة عن التساؤل الآتي: ما أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين خدمة العملاء في القطاع المصرفي تطبيقاً على بنك الإنماء بالرياض؟

الفجوات النظرية:

ونظراً لحدثة الذكاء الاصطناعي وتطبيقه في مختلف المجالات وخاصة القطاع المصرفي، لم يتم التعرف على الفوائد المتعلقة بالذكاء الاصطناعي والتحديات التي تواجهه في الدراسات السابقة، وخاصة في مجال خدمة العملاء، وهو ما دفعنا إلى القيام بالبحث والربط بين الذكاء الاصطناعي ودوره في تحسين خدمة العملاء.

الفجوات العملية:

تعمل العديد من البنوك بأنظمة قديمة لا تتكيف بسهولة مع التقنيات الحديثة، لذا فإن دمجها مع الذكاء الاصطناعي يمكن أن يكون معقداً ومكلفاً ويستغرق وقتاً طويلاً، بالإضافة إلى ذلك قد يكون من الصعب إقناع العملاء باستخدام الخدمات المصرفية القائمة على الذكاء الاصطناعي، قد لا يرغب البعض في الثقة باحتياجاتهم للتكنولوجيا، ولهذا السبب من الضروري أن تكون العملية شفافة ويمكن تفسيرها بوضوح، وبالتالي تعد من الفجوات العملية.

أهمية البحث:

تكمن أهمية هذه الدراسة في تناول موضوعين وهما أهمية تطبيق الذكاء الاصطناعي، وتحسين خدمة العملاء بالقطاع المصرفي، ودور الذكاء الاصطناعي في تحسين خدمة العملاء بالقطاع المصرفي السعودي، والتعرف على الأهمية العلمية (النظرية) والأهمية العملية (التطبيقية).

الأهمية العلمية (النظرية)

- السعي من أجل تقديم بحث متكامل ومميز من أجل إثراء المعرفة عن موضوع الذكاء الاصطناعي وتطبيقه من أجل تحسين خدمة العملاء بالقطاع المصرفي، وبالتالي يساهم في فاح آفاق جديدة أما الباحثين والعلماء في التركيز على الذكاء الاصطناعي ودوره في تحسين الخدمات المقدمة بالبنوك المصرفية السعودية وخاصة خدمة العملاء.
- يعد هذا البحث من الإضافات المميزة والجديدة في عالم الذكاء الاصطناعي وبالتالي تزيد من المهارات البحثية.

الأهمية العملية (التطبيقية)

1. يتيح الذكاء الاصطناعي في الخدمات المصرفية الحصول على برامج ذكية قادرة على تحليل بيانات العملاء وتقديم المنتجات الأكثر ملاءمة لهم وبالتالي يعمل على تحسين خدمة العملاء.
2. تطبيق موسع لخدمات الذكاء الاصطناعي في القطاعات المصرفية، وبالتالي مواكبة التكنولوجيا الحديثة، ومنافسة القطاعات المصرفية العالمية.
3. الاطلاع على الإيجابيات والسلبيات للذكاء الاصطناعي وتطبيقها في تحسين خدمة العملاء، والتحديات التي تواجههم.

4. الاستفادة الأخيرة هو تقديم النتائج والتوصيات لتحسن أداء خدمة العملاء في القطاع المصرفي بالمملكة

العربية السعودية من خلال الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة.

أسئلة البحث

ويعد السؤال الرئيسي للبحث كالتالي:

ما أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين خدمة العملاء في القطاع المصرفي السعودي؟

الأسئلة الفرعية:

1. ما مدى تطبيق الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي السعودي؟
2. ما هي جودة الخدمات التي يقدمها في القطاع المصرفي السعودي؟
3. هل هناك علاقة بين الذكاء الاصطناعي وتحسين خدمة العملاء في بنك الإنماء في الرياض؟
4. هل لتطبيق الذكاء الاصطناعي أثر في تحسين خدمة العملاء ببنك الإنماء في الرياض؟

أهداف البحث

1. تحديد مدى تطبيق الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي السعودي.
2. تحديد جودة الخدمات التي يقدمها في القطاع المصرفي السعودي.
3. التعرف على العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وتحسين خدمة العملاء في بنك الإنماء في الرياض.
4. التعرف على تطبيق الذكاء الاصطناعي أثر في تحسين خدمة العملاء ببنك الإنماء في الرياض.

فرضيات البحث

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاصطناعي، وتحسين خدمة العملاء في بنك الإنماء في الرياض

عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ويتفرع منها:

- عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات التقنية، وتحسين

خدمة العملاء في بنك الإنماء في الرياض.

- عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات المالية، وتحسين

خدمة العملاء في بنك الإنماء في الرياض.

- عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات الإدارية، وتحسين

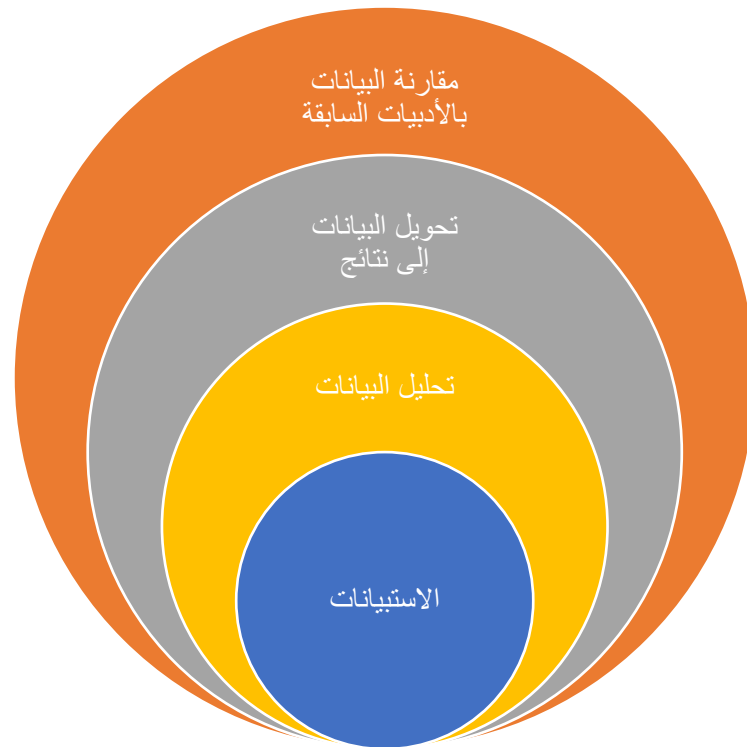
خدمة العملاء في بنك الإنماء في الرياض.

- عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات المالية، وتحسين

خدمة العملاء في بنك الإنماء في الرياض.

- عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات الأمنية، وتحسين

خدمة العملاء في بنك الإنماء في الرياض.



الفصل الثاني: الدراسات السابقة

الدراسات السابقة

يشير الذكاء الاصطناعي إلى تطوير أنظمة قادرة على التعلم أو التخطيط أو حل المشكلات بطريقة مشابهة لما يفعله البشر، لكي يتمتع جهاز أو برنامج إلكتروني بالذكاء الاصطناعي، فإنه يحتاج إلى بيانات وخوارزميات قادرة على اتخاذ القرارات، إن نمو الذكاء الاصطناعي مدفوع بشكل أساسي بالتقنيات الثورية مثل التعلم الآلي أو التعلم العميق أو البيانات الضخمة أو الحوسبة الكمومية، ما يميز الذكاء الاصطناعي عن برنامج الكمبيوتر العادي هو أنه يمكنه تحسين عملياته بشكل مستقل، أي أنه يتعلم من المهام التي تم أدائها في الماضي دون الحاجة إلى تدخل بشري، تُعرف هذه الميزة بالتعلم التلقائي أو التعلم الآلي.

للتقدم السريع في الذكاء الاصطناعي تأثير كبير على مختلف الصناعات، والقطاع المصرفي ليس استثناءً، وفي القطاع المصرفي على وجه التحديد، يعيد الذكاء الاصطناعي تعريف المشهد المصرفي من خلال الابتكارات التي تعمل على تغيير طريقة تقديم الخدمات المالية وعملية صنع القرار. وبالتالي، فإن التبنّي النشط للذكاء الاصطناعي من قبل البنوك يعمل على تحسين الكفاءة التشغيلية وصنع القرار وتحسين تجربة العملاء.

مع تزايد تطور الذكاء الاصطناعي، تزايدت بسرعة إمكانية استخدام هذه التكنولوجيا لتحسين الخدمات المصرفية، حيث لم يعد يقتصر على التفاعلات الروتينية لخدمة العملاء والبحث عن المعلومات، حيث أصبح العديد من المساعدين الرقميين الأذكياء اليوم قادرين على الرد على الأسئلة والطلبات المعقدة، وتوقع احتياجات العملاء، وتقديم التوجيه العملي، والمساعدة في الحماية من الاحتيال، كل ذلك بلمسة إنسانية مميزة، وتتجاوز هذه الوظيفة القوية مجرد تحسين خدمة العملاء ورضاهم، إلى مواكبة الأعمال المصرفية في العصر الرقمي والسياقي للخدمات المالية.

بالنسبة للبنوك، يمكن للذكاء الاصطناعي تحسين أكثر من مجرد خدمة العملاء، في الوقت الذي تواجه فيه المؤسسات المالية تحديات متزايدة ناجمة عن الاحتيال المتطور بشكل متزايد، يتدخل الذكاء الاصطناعي لتوفير قدرات محسنة للكشف والحماية، ومن الفوائد التي يجلبها الذكاء الاصطناعي للبنوك كالتالي (عيد اللات، 2022):

❖ الذكاء الاصطناعي في خدمات التسويق والمبيعات

- اكتساب العملاء: يمكن تحسين ذلك من خلال تقسيم العملاء بشكل أكثر فعالية والتحليلات التنبؤية، والتي من شأنها تحسين تحديد العملاء المحتملين.
- تأهيل العملاء: في الحالات الأكثر تعقيداً، يمكن أتمتة عملية تأهيل المستهلكين والشركات بمختلف أحجامها، مما يؤدي إلى تسريع هذه العملية وتبسيطها.
- ولاء العملاء: يمكن للبنوك تقديم منتجات وخدمات أكثر تخصيصاً، بحيث يشعر العملاء بالرضا ويرغبون في البقاء.

❖ الذكاء الاصطناعي في العمليات وتقديم الخدمات

- استشاري: يمكن أن تكون التوصيات المالية أكثر ذكاءً وتتكيف مع ظروف الصناعة المتغيرة.
- المعالجة: يمكن تبسيط إدارة الاستثناءات لتقليل أوقات الانتظار وتحسين الكفاءة التشغيلية.
- الدعم: يمكن للمساعدات الذين يعملون بالذكاء الاصطناعي التعامل مع استفسارات العملاء ومشكلاتهم المعقدة بفعالية.

أهمية الدراسات السابقة

من المعروف أن الغرض من الدراسات السابقة في مجال البحث هو توفير أساس لأبحاث جديدة، فهو يساعد الباحثين على فهم ما تمت دراسته بالفعل، وما هي الفجوات المعرفية الموجودة، وما هي الأسئلة التي تحتاج إلى مزيد من الاستكشاف، من خلال النظر إلى ما فعله الآخرون، يمكن للباحثين البناء على المعرفة الموجودة، وتجنب تكرار نفس العمل، والتأكد من أن دراستهم تساهم بشيء ذي قيمة في هذا المجال. كما أنه يساعد في التحقق من صحة تصميم بحثك وأساليبه، مما يجعل استنتاجاتك أكثر مصداقية، يشير نطاق الدراسات السابقة إلى أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين خدمة العملاء في القطاع المصرفي.

(الذكاء الاصطناعي) المتغير المستقل

يُعرف الذكاء الاصطناعي بأنه مجال من علوم الكمبيوتر مخصص لدراسة وتطوير الآلات والبرامج الحسابية القادرة على إعادة إنتاج السلوك البشري في اتخاذ القرارات وتنفيذ المهام، من أبسطها إلى أكثرها تعقيداً.

يمكن الذكاء الاصطناعي الآلات من التعلم من التجارب والتكيف مع مدخلات البيانات الجديدة وأداء المهام مثل البشر. تعتمد معظم أمثلة الذكاء الاصطناعي - بدءاً من أجهزة الكمبيوتر التي تتقن لعبة الشطرنج إلى السيارات ذاتية القيادة - على التعلم العميق ومعالجة اللغة الطبيعية، وباستخدام هذه التقنيات، يمكن تدريب أجهزة الكمبيوتر على أداء مهام محددة من خلال معالجة كميات كبيرة من البيانات والتعرف على الأنماط الموجودة في تلك البيانات (عبد الملات، 2022).

لقد أصبح استخدام فوائد دمج الذكاء الاصطناعي في العمل البحثي حقيقة واقعة بالفعل، خاصة بسبب قدرته على إحداث ثورة في طريقة إعداد التحليلات وتعزيز القدرة على إنتاج إحصاءات اجتماعية واقتصادية

وديموغرافية عالية الجودة، وعلى الرغم من أن الذكاء الاصطناعي لا يحل محل الخبرة البشرية، إلا أنه يعمل

كأداة تكميلية قوية تعمل على توسيع قدرات العمل وتحسين عمليات صنع القرار (شهبوني ورتمي، 2024).

ويتم تشغيل الذكاء الاصطناعي، بطريقة مبسطة، من خلال جمع ودمج حجم كبير من البيانات يليه تحديد أنماط

معينة في هذه المجموعة من المعلومات. من خلال هذه العملية، التي تتم عموماً من خلال استخدام خوارزميات

مبرمجة مسبقاً، يكون البرنامج قادراً على اتخاذ القرارات وتنفيذ المهام بشكل مستقل (عبد الفتاح، 2022).

يعد الذكاء الاصطناعي أداة تكنولوجية مهمة لأنه حقق تقدماً كبيراً في مختلف مجالات المعرفة والممارسة،

مثل تكنولوجيا المعلومات والطب والاقتصاد والنقل والاتصالات والخدمات المصرفية، وقد ضمن الذكاء

الاصطناعي كفاءة أكبر في التنظيم الإنتاجي وسهل التشغيل الآلي أداء سلسلة من المهام داخل الشركات

(المتولي، 2023).

يقدم الذكاء الاصطناعي العديد من المزايا الأخرى: أتمتة المهام الروتينية والمتكررة توفر الوقت للفرق للتركيز

على التحليلات الأكثر تعقيداً وتطوير الرؤى الإستراتيجية، كما أنه يتيح التنبؤ بالسيناريوهات المستقبلية

وإسقاطها؛ توليد تصورات البيانات التفاعلية وتبادل الحلول مع المؤسسات البحثية والشركاء الآخرين (السداوي،

وفرّج وحشمت، 2024).

(تحسين خدمة العملاء في القطاع المصرفي) المتغير التابع

تعتبر تجربة العملاء في القطاع المصرفي إحدى ركائز نجاح أي مؤسسة مالية، ويجب تحسينها بشكل متكرر، ومن الناحية العملية، فهو مفهوم يغطي جميع التفاعلات ونقاط الاتصال التي يجريها الفرد مع تلك الشركة، منذ الاتصال الأول وحتى إتمام المعاملة أو الخدمة.

في هذه الحالة، تتيح تجربة العميل الجيدة للعميل أن يشعر بالرضا عن الطريقة التي تمت بها العمليات ولديه فرصة أكبر للبقاء مخلصاً للمؤسسة المالية، ولكن هذا يعتمد بطبيعة الحال على عوامل مثل الخدمة الفعالة والشخصية، والسرعة والراحة المقدمة - وخاصة بالنظر إلى الخدمات المالية، التي تتطلب حلولاً فورية في معظم الأوقات، وفي الوقت نفسه، فهو سيناريو يتطلب عمليات آمنة وموثوقة. والتي يمكن أن تعيق في كثير من الأحيان تجربة سلسلة مرضية (المتولي، 2022).

ومع الوصول إلى مستوى عال من الرضا في كل هذه المعايير، فيمكن للمؤسسة أن تجني فوائد مثل: تعزيز نفسها في السوق، والتفوق على المنافسين، وبناء صورة إيجابية؛ بناء ولاء العملاء، ومن ناحية أخرى، يمكن أن تؤدي التجربة السيئة إلى عدم الرضا وخسارة العملاء والإضرار بسمعة البنك، ولذلك، تركز المؤسسات المالية بشكل متزايد على تحسين تجربة العملاء كوسيلة للتميز في السوق التنافسية (شهبوني ورتمي،

2024).

تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع

ومع التقدم التكنولوجي، يتوقع الجمهور بشكل متزايد خدمات أسرع، فضلاً عن حلول مريحة وبسيطة، ولذلك، تحتاج المؤسسات المالية إلى الاستثمار المستمر في التكنولوجيا والتحول الرقمي لتقديم قنوات رقمية قوية، مثل

تطبيقات الهاتف المحمول والمنصات عبر الإنترنت، بالإضافة إلى ضمان التكامل الكامل بين قنوات الخدمة الخاصة بها. وقد يشكل هذا التكيف تحدياً كبيراً، وخاصة بالنسبة للمؤسسات المالية التقليدية، في سيناريو المنافسة الشديدة على اهتمام المستهلكين ومواردهم، تلعب التكنولوجيا دوراً أساسياً، حيث يوفر التحول الرقمي تغييرات كبيرة ومثال على ذلك استخدام الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي (عبد اللات، 2022).

مع زيادة المنافسة وتنوع احتياجات العملاء، تحتاج المؤسسات المالية إلى تقديم خدمات مخصصة على نطاق واسع. ويتطلب هذا استخدام تقنيات أكثر تقدماً، مثل تحليل البيانات والذكاء الاصطناعي، لفهم خصائص وتفضيلات الجمهور، الذي أصبح مجزأً على نحو متزايد (المصطفى، 2024).

وقد أكد محمد المتولي (2023) على أن استخدام الخدمات المصرفية الرقمية لها دور كبير في تحقيق رضا العملاء، حيث تم الاعتماد على استبانة كأداة لجمع المعلومات من العملاء حيث بلغ حجمها (432)، وقد أكدت النتائج على أنه هناك تأثير واضح وقوي في استخدام الخدمات المصرفية الرقمية والتكنولوجيا الحديثة في تحقيق مستوى عالي لرضا العملاء.

كما أكد سعيد عبد الفتاح (2022) على أن رقمنة الخدمات بالبنوك والمصارف أصبح أمر مسلم به في هذا العصر، وأنه من الضروري أنه يتم تدريب الموظفين على تطبيق الرقمنة والتكنولوجيا الحديثة في الخدمات المصرفية، وتم ملاحظة الرقمنة أيج لها دور كبير في تحسين خدمة العملاء وزيادة ولائهم.

كما أكد السداوي وحشمت وفرج (2022) أن الذكاء الاصطناعي له دور كبير في تحقيق ميزة تنافسية في قطاع البنوك والمؤسسات المالية المصرية بمحافظة سوهاج، ويرجع ذلك إلى الحصة التسويقية وجودة الخدمة المقدمة، والتي تؤثر بالتالي على رضا العملاء، وقد اعتمد الباحثين على أسلوب تحليل الانحدار المتعدد الانحدار

المتعدد لاختبار الفرضيات، وقد أكدت النتائج على أن الذكاء الاصطناعي بأبعاده (النظم الخبيرة، الشبكات العصبية، المنطق الغامض) له دور كبير في تحقيق الميزة التنافسية بالبنوك التجارية بمحافظه سوهاج.

وفي ظل الذكاء الاصطناعي، تتمتع البنوك اليوم بالوسائل اللازمة لتقديم حلول أكثر تخصيصاً. وخير مثال على ذلك تلك التي توفر مديراً مالياً مجانياً عبر الإنترنت، يستطيع العميل من خلاله إدارة أمواله والتحكم في النفقات. وينطبق ذلك أيضاً على البنك، نظراً لأن العميل الذي يستخدم أمواله بشكل جيد هو دائماً مقترض محتمل (شهيووني، ورتيمي، 2024).

وفيما يتعلق بتجربة العملاء، فهذا يعني أن تصوراتهم الآن لم تعد مرتبطة فقط بالسعر أو المنتج أو الراحة. وبدلاً من ذلك، أصبحت التوقعات مبنية على سرعة وبساطة الخدمات. علاوة على ذلك، فإن رقمنة المنتجات المالية تقلل بشكل كبير من تكاليف التشغيل من خلال القضاء على الحاجة إلى بنية تحتية مادية كاملة (ريهام محمود، 2022).

الخاتمة

باختصار، إن ثورة الذكاء الاصطناعي في مجال الخدمات المصرفية جارية وتتطور بشكل كبير ومن المرجح أن البنوك التي تريد أن تظل قادرة على المنافسة لا تستطيع أن تتخلف عن الركب، إلى جانب الحماية من الاحتيال، يمكن للبنوك أيضاً استخدام الذكاء الاصطناعي لتحديث العناصر التشغيلية المهمة الأخرى، بدءاً من اتخاذ القرارات الائتمانية وحتى التحليل المالي التنبؤي والتنقل بين متطلبات الامتثال، بالإضافة إلى تحسين خدمة العملاء.

النتائج

وفي الأدبيات، هناك تركيز متزايد على أهمية الولاء كاستراتيجية عمل، وبالنظر إلى السوق التنافسية المتزايدة، ومن أجل البقاء في هذا الواقع الجديد، تحتاج الشركات التي تقدم الخدمات، والتي لديها عدد كبير من المنافسين وغالباً ما تقدم خدمات متميزة مع أفضل التقنيات التكنولوجية الحديثة.

حيث إن استخدام الذكاء الاصطناعي في البنوك هو أكثر بكثير من مجرد تقديم الخدمات الرقمية، ويعد هذا نهج عمل جديد في هذا القطاع، والذي يتماشى، مثل العديد من الأساليب الأخرى، مع مفهوم التحول الرقمي، فقد أدى الذكاء الاصطناعي إلى تقليل الأخطاء البشرية، وزيادة كفاءة الامتثال المصرفي وزيادة حل المشكلات التي تواجه العملاء، وبهذه الطريقة، يكون العميل النهائي راضي تماماً عن العلامة التجارية للبنوك المصرفية. ومع تطبيق الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي، يكون هناك المزيد من الأمان، وتقليل حالات الفشل وتقليل التعرض للمحتالين، من المتوقع أن تتحسن تجربة العملاء بشكل ملحوظ.

المراجع

- ريهام محمود. (2022). دور الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الخدمات المصرفية. المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، 3(9)، 67-96.
- سامر حسين المصطفى. (2024). أثر استخدام أبعاد أدوات تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تعزيز رضا العملاء (دراسة عملية عن العملاء في المصارف العامة والخاصة في مدينة دمشق). مجلة أرض الشام، 3(1).
- أحمد ياسر النعساني. (2024). أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تخفيف المخاطر في العمليات المصرفية: دراسة ميدانية بالتطبيق على بنك الراجحي والاهلي. (ijhss, 2(spc).

عبدالفتاح زهير العبدالات. (2022). تطبيقات الذكاء الاصطناعي وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة

على البنوك الأردنية. Humanities and Social Sciences Series, 35 (5).

احمد إبراهيم السداوي، محمود فرج، فيصل حشمت. (2024). نموذج مقترح لقياس أثر تطبيق تقنيات الذكاء

الاصطناعي على تحقيق الميزة التنافسية بالتطبيق على البنوك التجارية المصرية بمحافظة سوهاج. المجلة

العلمية للبحوث والدراسات التجارية, 38(2), 969-1009.

محمد سمير المتولي. (2023). خبرة العميل كمتغير وسيط في العلاقة بين الخدمات المصرفية الرقمية ورضا العميل دراسة

تطبيقية على البنوك التجارية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية, 4(1), 1495-1551.

سعيد عبد الفتاح. (2022). رقمنة الخدمات المصرفية وفعاليتها الاجتماعية دراسة ميدانية. حوليات أداب عين

شمس, 50(8), 231-283.

العبد شهبوني، وعبد الكريم رتيمي. (2024). اثر تقنيات الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار الائتماني:

دراسة حالة بعض بنوك التجارية بولاية غرداية (Doctoral dissertation), جامعة غرداية: كلية العلوم

الاقتصادية، التجارية والعلوم التسيير).