

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

عنوان المشروع

أسم الطالب

عبادي صالح الحداد

221000802

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

2025

الشكر والتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم والحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على آخر الأنبياء والمرسلين رسول الله
محَمَّد وعلى آله وصحبه ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين أجمعين

أَمَّا بعد:

فإني أحمدُ الله جلَّ وعلا على ما آتاني من فضله، فقد هيا لي كل الظروف ويسر لي إنجاز هذا
العمل بفضلِه العظيم وكرمه العميم، فله الحمد أولاً وآخراً على كل شيء سبحانه وتعالى، وهو الذي
مَنَّ علينا بنعمة العقل والدين، وهو القائل في محكم التنزيل {فَأَذْكُرُونِي أَذْكُرْكُمْ وَاشْكُرُوا لِي وَلَا
تَكْفُرُونِ} وقد قال رسول الله صلى الله عليه وسلم {مَنْ صَنَعَ إِلَيْكُمْ مَعْرُوفًا فَكَافِئُوهُ، فَإِنْ لَمْ تَجِدُوا مَا
تُكَافِئُونَهُ فَادْعُوا لَهُ حَتَّى تَرَوْا أَنَّكُمْ قَدْ كَافَأْتُمُوهُ} وأيضاً وفاءً وتقديراً واعتراكاً مني بالجميل والفضل
الجزيل أتقدم بجزيل الشكر إلى والديّ العزيزين مهما كتب لهم من كلمات الحب والشكر والثناء، لن
أستطيع أن أشكرهم حق الشكر على كل هذا الدعم الإخلاص والوفاء والعطاء
مهما تحدثت عن فضلهم معي طوال حياتي، ومهما ذكرت من عبارات من أجل شكرهم، لن أوفيهم
حقهم شكراً لاخواني على تشجيعهم لي وثقتهم بنجاحي

واتوجه بالشكر الجزيل للاساتذة والدكاتره الافاضلة المخلصين، الذين لم يبخلوا علينا بعلمهم واصدقائي
وكل من وجهني وساعدني ونصحتني جزاهم الله كل خير، والشكر الموصول الى إدارة الجامعة، والحمد لله
رب العالمين

الإهداء

إلى من كان لي سنداً وعوناً عند الشدائد طوال عمري، إلى الرجل الأبرز في حياتي أبي العزيز

إلى القلب المعطاء والصدر الحاني أُمي الحبيبة

إلى من شد الله بهم عضدي فكانوا خير معي إخواني وأختي

إلى كل من ساعدني ولو بحرف في حياتي الدراسية

إلى هؤلاء جميعاً: أهدىكم هذا العمل

مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير.....
3	الإهداء.....
4	مستخلص الدراسة.....
7	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
8	1.1. المقدمة:.....
9	1.2. مشكلة الدراسة.....
9	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
9	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
9	1.3. أهمية الدراسة.....
9	1.3.1. على المستوى النظري:.....
9	1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....
10	1.4. أسئلة الدراسة.....
10	1.5. أهداف الدراسة.....
10	1.6. فرضيات الدراسة.....
10	1.7. نموذج الدراسة.....

11	1.8. الدراسة الميدانية
11	1.9. مخطط المشروع
12	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
13	2.1. المقدمة:
13	2.2. المتغير المستقل
13	2.3. المتغير التابع
14	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
14	2.5. الخاتمة
15	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة
16	3.1. المقدمة
16	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث
17	3.3. تصميم البحث
17	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات
18	3.5. طريقة جمع البيانات
18	3.6. أنواع البيانات
18	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي
19	3.8. الخاتمة
20	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
21	4.1. المقدمة
21	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
21	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
22	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
22	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
22	4.6. الخاتمة
23	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
24	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:
24	5.2. توصيات الدراسة:
24	5.3. الخاتمة:
25	قائمة المراجع
26	الملاحق

جدول الأشكال

جدول الجداول

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

في ظل النمو السريع للقطاع المصرفي السعودي، تواجه البنوك السعودية اليوم تحديات كبيرة في أهمية إدارة المخاطر في الحفاظ على استقرار المؤسسات المالية، مع التحديات المتزايدة مثل الاحتلال الإلكتروني، وتقلبات الأسواق، وتزايد التهديدات السيبرانية، وتطور متطلبات العملاء. وفي ظل هذه التحديات، أصبح من الضروري البحث عن حلول مبتكرة تساهم في تحسين قدرة البنوك على التنبؤ بالمخاطر والتعامل معها بفعالية.. من أبرز هذه الحلول يُعد الذكاء الاصطناعي من أبرز الأدوات التقنية التي بدأت المؤسسات المالية، ومنها بنك الراجحي، بدأ مصرف الراجحي كأكبر بنك إسلامي في المملكة العربية السعودية بتطبيقها تدريجياً في أنظمتها. ومع ذلك، فإن فعالية هذه التطبيقات في مجال إدارة المخاطر لا تزال بحاجة إلى دراسة وتحليل معمق.

توصلت الدراسات إلى عدة نتائج أهمها أن الذكاء الاصطناعي يلعب دوراً متزايد الأهمية في إدارة المخاطر في البنوك السعودية وتحسين أداء المؤسسات المالية ، حيث يوفر أدوات متقدمة لتحليل البيانات والتنبؤ بالمخاطر، على سبيل المثال تناولت دراسة "الحمود، دانيا قاسم محمد. (2024)" أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المالي، دراسة ميدانية في البنوك التجارية الأردنية. جامعة البلقاء. "الزهراني، عبد الرحمن. (2022)" تأثير الذكاء الاصطناعي على تقييم المخاطر الائتمانية في المصارف السعودية، مجلة الدراسات المالية والمصرفية. "شكر، إيناس جمعة فهمي. (2024)" دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تعزيز تطبيق إطار CASO للرقابة الداخلية إدارة المخاطر التشغيلية في صناعة البنوك وأثره على الأداء المالي، مجلة البحوث المحاسبية. "العتيبي، ملاك. (2024)" استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتعزيز إدارة المخاطر في القطاع المصرفي بالمملكة العربية السعودية، بالتطبيق على مصرف الراجحي. المجلة الدولية للعلوم المالية والإدارية والاقتصادية. "الشوابكة، عدنان عواد، (2017)" دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي (النظم الخبيرة) في اتخاذ القرارات الإدارية في البنوك السعودية العاملة في محافظة الطائف. مجلة جامعة الطائف للعلوم الإنسانية. "العمرى، خالد (2023)" دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء الإداري للمؤسسات. المجلة العربية للنشر العلمي. وأشار، أحمد ياسر. (2024). أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تخفيف المخاطر في العمليات المصرفية. مجلة ابتكارات للدراسات الإنسانية والاجتماعية. "المنيف، فيصل (2021). استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في إدارة المخاطر التشغيلية في البنوك السعودية. مجلة التقنية المالية. وأشار "الغامدي، محمد علي. السلمي، عوض وصل الله. أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في جودة اتخاذ القرارات في

القطاع المصرفي دراسة حالة على مجموعة من البنوك السعودية بمنطقة الجبيل. مجلة أنساق للفنون والآداب والعلوم الإنسانية. لكن رغم أهمية هذه الدراسات، لم تركز أي منها بشكل مباشر على تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إدارة المخاطر داخل مصرف الراجحي، ما يجعل من هذه الدراسة ضرورة لسد هذه الفجوة المعرفية.

تكمّن الفجوة الرئيسة في قلة الأبحاث التطبيقية التي تتناول بشكل مباشر العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وإدارة المخاطر في مصرف الراجحي. كما أن معظم الدراسات السابقة إما تناولت الذكاء الاصطناعي من منظور عام أو ركزت على الخدمات الرقمية والمالية، دون تسليط الضوء الكافي على جانب إدارة المخاطر. لذلك، تهدف هذه الدراسة إلى سد هذه الفجوة من خلال تحليل ميداني وتجريبي لتأثير هذه التقنيات في البنك.

تستهدف هذه الدراسة الباحثين والأكاديميين في مجالات إدارة الأعمال والتقنيات المالية، ومديري المخاطر في البنوك السعودية، بالإضافة إلى الطلاب المهتمين بالتحول الرقمي في القطاع المصرفي. كما تهتم صنّاع القرار في بنك الإنماء والبنوك المماثلة، كونها تقدم رؤية واضحة حول مدى جدوى الاستثمار في الذكاء الاصطناعي لإدارة المخاطر وتحقيق الاستقرار المالي. تستهدف هذه الدراسة شريحة متعددة، من ضمنهم الأكاديميون في مجالات الإدارة والمالية والتقنية، ومديرو المخاطر في القطاع المصرفي، وطلاب إدارة الأعمال، بالإضافة إلى صنّاع القرار داخل مصرف الراجحي والبنوك الأخرى، كونها تقدم رؤية واضحة حول مدى جدوى الاستثمار في الذكاء الاصطناعي لإدارة المخاطر وتحقيق الاستقرار المالي. كما يمكن أن يستفيد منها الجهات الرقابية في فهم أثر الذكاء الاصطناعي على استقرار النظام المصرفي ككل.

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف وتحليل أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على كفاءة إدارة المخاطر في مصرف الراجحي، مع التركيز على الأدوات المستخدمة، مدى فعاليتها، والعوائق التي تواجه تطبيقها، وتحديد

الفوائد المحققة والتحديات القائمة. كما تسعى إلى تقديم توصيات عملية تدعم تطوير استراتيجيات إدارة المخاطر وتعزيز جاهزية البنك لمواجهة تحديات السوق المستقبلية.

1.2. مشكلة الدراسة

مع التوسع الكبير في استخدام التقنيات الحديثة في القطاع المصرفي السعودي، أصبح الذكاء الاصطناعي يلعب دورًا متزايد الأهمية في مختلف العمليات البنكية، وعلى رأسها إدارة المخاطر. ومصرف الراجحي، باعتباره أحد أقدم وأكبر البنوك الإسلامية في السعودية، بدأ بالفعل في تبني حلول الذكاء الاصطناعي لتطوير أدواته في التنبؤ بالمخاطر المالية والتشغيلية. إلا أن هناك تساؤلات قائمة حول مدى فاعلية هذه التقنيات في إدارة المخاطر، ومدى قدرة البنك على توظيف الذكاء الاصطناعي بما يتوافق مع طبيعته كمصرف إسلامي ومع التحديات التنظيمية والتقنية. ومن هنا، تتبع مشكلة الدراسة في الحاجة إلى فهم أثر الذكاء الاصطناعي على كفاءة إدارة المخاطر في مصرف الراجحي، ومعرفة ما إذا كانت هذه التقنيات تسهم فعليًا في تقليل حجم المخاطر وتحسين جودة القرارات المتعلقة بها.

تتمحور مشكلة الدراسة ببعدين رئيسيين:

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

صريح الدكتور (سامي الحربي) أستاذ إدارة الأعمال في جامعة الملك سعود، بأن "الأبحاث التي تدمج الذكاء الاصطناعي بإدارة المخاطر ما زالت قليلة، خاصة في البيئة المصرفية السعودية، مما يُحدث فجوة في المحتوى الأكاديمي المتخصص محليًا". (مجلة العلوم التربوية والانسانية، 2024) ذكر (د. عبدالعزيز القحطاني) خبير في المصرفية الإسلامية، أن "الدراسات النظرية حول الذكاء الاصطناعي لا تأخذ بعين الاعتبار البُعد الشرعي عند تصميم نماذج إدارة المخاطر، مما يصعب تطبيقها داخل بنوك مثل مصرف الراجحي" (ندوة مالية – غرفة الرياض، 2023). قال (أ. ماجد العتيبي) مدرب تطوير إداري في بنك الراجحي، أن "كثيرًا من النظريات لا تراعي مقاومة التغيير داخل المؤسسات البنكية عند تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي، ما يُعد فجوة في الجوانب النظرية السلوكية" (مجلة العلوم التربوية والانسانية، 2024).

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

أفادت (أ.منى الزهراني) موظفة في قسم المخاطر بمصرف الراجحي، أن "العديد من موظفي القسم لم يتلقوا تدريبًا كافيًا على أدوات الذكاء الاصطناعي، ويعتمدون غالبًا على التحليل اليدوي أو التقليدي" (استطلاع نُشر في مجلة العلوم التربوية والانسانية ، 2024).

وقال (أ.بندر الحربي) مسؤول قواعد بيانات، إن "البنك يعاني من تشتت البيانات بين الأنظمة المختلفة، وعدم تكاملها يضعف من قدرة النماذج الذكية على التنبؤ بالمخاطر بدقة" (اجتماع تقني داخلي – الراجحي). (مجلة العلوم التربوية والانسانية)

ينتهي هذا الجزء بالسؤال الرئيسي

ما مدى تأثير تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على تطوير الخدمات المصرفية، وتحسين الكفاءة التشغيلية، وتحقيق التميز المؤسسي في البنوك السعودية؟

1.3. أهمية الدراسة

:تستمد الدراسة الحالية أهمية الذكاء الاصطناعي للبنوك في السعودية من النقاط التالية

اهمية الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي وتمكين الموارد البشرية وتحقيق الاهداف الاستراتيجية للبنوك، كونه يسهم في تعزيز قدرات البنوك وتحسين جودة الخدمات وتقليل الاخطاء التشغيلية مما ينعكس بشكل مباشر على كفاءة الاداء المؤسسي

دعم التحول الرقمي الوطني (خالد النفيعي)، مدير التقنية في البنك، صرح بأن "رؤية المملكة 2030 تضع التحول الرقمي في صلب الأولويات، ودراسة أثر الذكاء الاصطناعي على إدارة المخاطر تساهم في تحقيق (هذه الرؤية بشكل أكثر دقة وفعالية" (ندوة داخلية،مجلة العلوم التربوية والانسانية 2023

معالجة التحديات التقنية والتنظيمية، بحسب (ناصر العوفي) مدير إدارة المخاطر، "تطبيق الذكاء الاصطناعي يواجه تحديات متعددة مثل نقص البيانات المتكاملة وضعف التنسيق بين الأقسام، وفهم هذه (التحديات يساعد في تطوير حلول عملية" (مقابلة نُشرت على مجلة العلوم والانسانية، 2024

1.3.1. على المستوى النظري:

ذكرت (أ.خلود البشري) باحثة في التحول الرقمي، أن "هناك حاجة ملحة لنموذج نظري متكامل يربط الذكاء الاصطناعي بالحوكمة الشرعية والمخاطر، وهو ما يمكن لهذه الدراسة أن تبدأ في بنائه" (مقابلة إلكترونية، 2024) مجلة العلوم التربوية والانسانية

يؤكد (د.عبدالله الحازمي) أستاذ نظم المعلومات في جامعة جدة، أن "معظم النماذج المستخدمة في تحليل مخاطر البنوك عبر الذكاء الاصطناعي مأخوذة من سياقات أجنبية، دون مراعاة للفروقات التنظيمية والدينية الموجودة في البنوك السعودية، لا سيما الإسلامية منها" (ندوة علمية، 2024). مجلة العلوم التربوية والانسانية

يرى (د.فهد السلمي) باحث في التمويل الإسلامي، أن "قلة الأبحاث التي تتناول تكامل الذكاء الاصطناعي مع سياسات الامتثال الشرعي في البنوك الإسلامية تمثل فجوة بحثية خطيرة في عالم سريع التطور (مقابلة أكاديمية، 2024). مجلة العلوم التربوية والانسانية

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

يقول (أ. ماجد المطيري) مدير مشاريع تقنية في مصرف الراجحي "لدينا أدوات ذكاء اصطناعي لتحليل البيانات، لكن الفجوة الأساسية تكمن في تفعيلها داخل منظومة اتخاذ القرار، خاصة في تقييم (مخاطر العملاء" (مجلو العلوم التربوية والانسانية

أشار (م. فيصل العنزي) مختص في البيانات والتحول الرقمي، إلى أن "هناك فجوة واضحة في وعي الموظفين بألية عمل أنظمة الذكاء الاصطناعي، وهو ما يجعل كثيرًا من القرارات تعتمد على الحدس (أكثر من التحليل العلمي" (لقاء داخلي، 2024

قال (أ. عبدالله الغامدي) مستشار مخاطر لدى مؤسسة النقد سابقاً، إن الدراسات التطبيقية التي تُبنى على تجارب داخل البنوك مثل الراجحي تساعد الجهات الرقابية على تطوير التشريعات التقنية بشكل (واقعي" (حوار في ملتقى المصارف السعودية، 2023

1.4. أسئلة الدراسة

:تعتمد الدراسة على عدد من الأسئلة البحثية

ما مدى تأثير الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك السعودية؟
كيف يسهم الذكاء الاصطناعي في تعزيز إدارة المخاطر التشغيلية؟
هل يوجد علاقة بين تطبيق الذكاء الاصطناعي والتحول الإداري داخل المؤسسات المصرفية؟
ما أبرز العوائق التي تواجه البنوك عند تطبيق الذكاء الاصطناعي على مستوى الخدمة والمخاطر والإدارة؟
كيف يمكن للبنوك السعودية استثمار الذكاء الاصطناعي في التحول الإداري لتحقيق أداء مؤسسي أكثر ابتكاراً واستقراراً؟

1.5. أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى أهمية تأثير تبني جانب هام من جوانب المناخ التنظيمي في
:الأهداف التالية

- 1- التعرف في أثر الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء في مصرف .الراجحي
- 2- التعرف على تقييم فعالية تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إدارة المخاطر التشغيلية داخل البنوك السعودية.
- 3- التعرف على دور الذكاء الاصطناعي في دعم التحول الإداري ورفع كفاءة الأداء المؤسسي في مصرف الراجحي من وجهة نظر العاملين
- 4- التعرف على التحديات التنظيمية والتقنية التي تواجه البنوك في تبني الذكاء الاصطناعي بفعالية
- 5- التعرف على تقديم توصيات عملية تساعد صناع القرار في تطوير استراتيجيات رقمية تعزز الكفاءة والاستقرار المالي

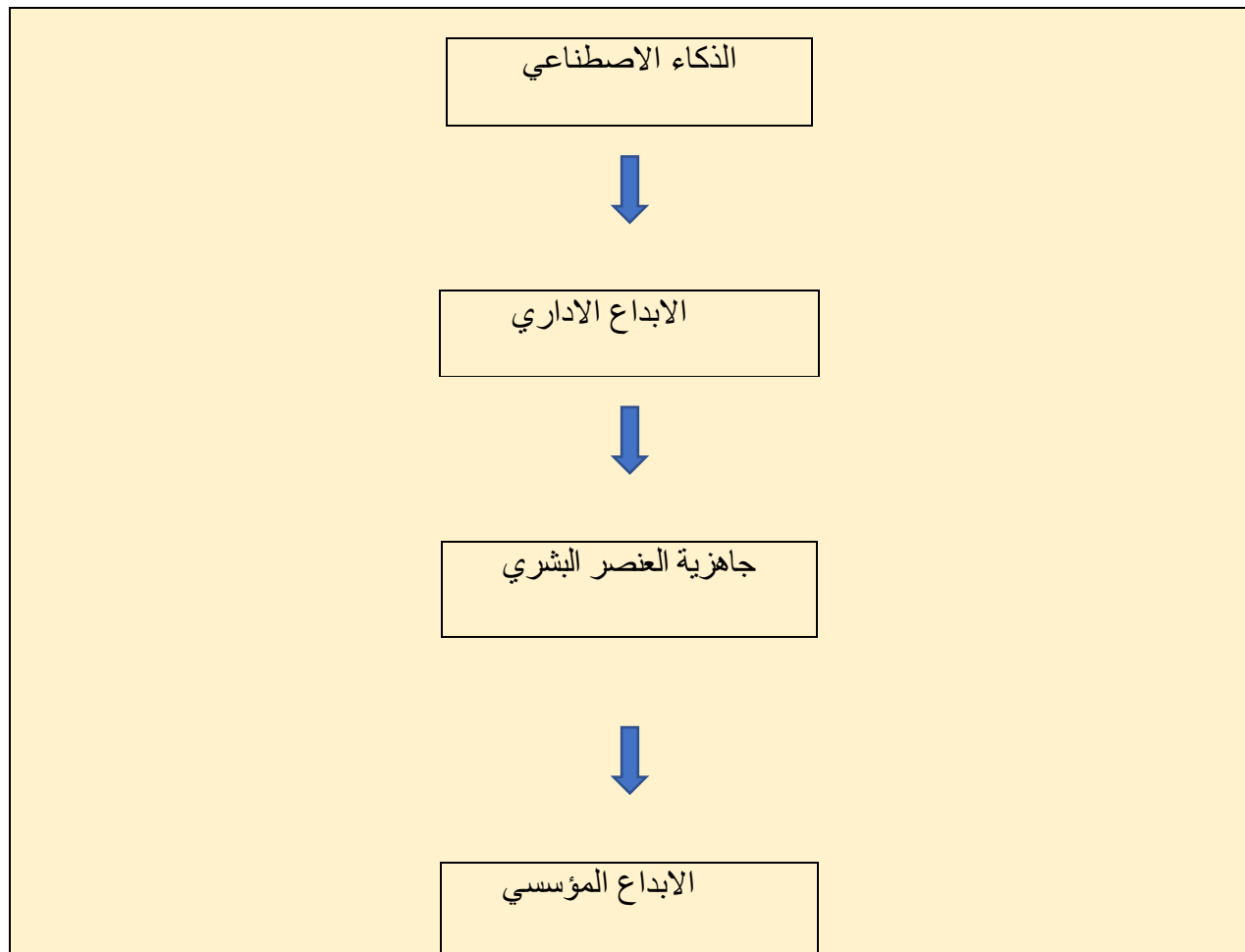
1.6. فرضيات الدراسة

- يوجد تأثير جوهري لتطبيق الذكاء الاصطناعي على تطوير الخدمات المصرفية في البنوك السعودية.
- يوجد تأثير جوهري للذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة إدارة المخاطر التشغيلية
- يوجد تأثير جوهري للتفكير الابتكاري كمتغير وسيط بين الذكاء الاصطناعي والابداع الاداري

.يوجد تأثير جوهري للذكاء الاصطناعي في دعم التحول الإداري داخل البنوك
.يوجد علاقة وسيطة بين التحول الإداري وتفعيل الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المؤسسي
.تواجه البنوك السعودية تحديات تنظيمية وتقنية تحدّ من فعالية تطبيق الذكاء الاصطناعي

1.7. نموذج الدراسة

يهدف هذا النموذج إلى تحليل العلاقة بين الذكاء الاصطناعي لتطوير البنوك، وإدارة المخاطر، والتحول الإداري.. وإن ما يتوسط هذه العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والتميز المؤسسي، هو الابداع الإداري
وجاهزية العنصر البشري داخل البنوك لتتبي هذه التقنية



1.8. الدراسة الميدانية

تعتمد هذه الدراسة على منهج ميداني تطبيقي يهدف إلى استكشاف أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات المصرفية، وإدارة المخاطر التشغيلية، والتحول الإداري داخل البنوك السعودية، مع التركيز على مصرف الراجحي كنموذج تطبيقي

1.9. مخطط المشروع

الفصل الاول:المقدمة

الفصل الثاني:الإطار النظري

الفصل الثالث:منهجة البحث

الفصل الرابع:التحليل الاحصائي (نظري/مقترح فقط)

الفصل الخامس:مناقشة النتائج والخاتمة

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

يُعَدُّ استعراض الدراسات السابقة خطوة أساسية لفهم الأبعاد النظرية والتطبيقية لموضوع الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي، ولا سيما في البنوك السعودية. يهدف هذا الفصل إلى تحليل ما توصلت إليه الأبحاث التي تناولت تطوير الخدمات المصرفية، وإدارة المخاطر التشغيلية، والتحول الإداري، مع التركيز على التجارب الإقليمية والعالمية التي يمكن الاستفادة منها في السياق المحلي. كما يسعى إلى إبراز أوجه الاتفاق والاختلاف بين تلك الدراسات، وتحديد الثغرات البحثية التي يسعى هذا البحث إلى معالجتها من خلال دراسة تطبيقية على مصرف الراجحي. وبذلك، يشكّل هذا الفصل الأساس العلمي الذي يستند إليه الإطار النظري للدراسة، ويعزز من ربط النتائج المتوقعة برؤية السعودية 2030 وأهدافها في التحول الرقمي والابتكار المالي.

2.2. المتغير المستقل

يمثل الذكاء الاصطناعي العامل المؤثر الذي يسعى البحث إلى قياس تأثيره على تطوير الخدمات المصرفية وإدارة المخاطر التشغيلية والتحول الإداري في البنوك السعودية (مع تطبيق على مصرف الراجحي). ويتضمن هذا المتغير ثلاثة أبعاد رئيسية:

- التطبيقات التقنية: مثل تحليل البيانات الضخمة، التعلم الآلي، أتمتة العمليات -1
- الأنظمة الذكية: مثل روبوتات المحادثة، ونظم كشف الاحتيال الذكي -2
- التكامل الرقمي: ويشمل تكامل الأنظمة المصرفية مع المنصات والخدمات الرقمية الأخرى -3

2.3. المتغير التابع

- مثل مستوى تطوير الخدمات المصرفية وإدارة المخاطر التشغيلية والتحول الإداري في البنوك السعودية (مع التركيز على دراسة تطبيقية في مصرف الراجحي) النتيجة المرجوة التي يسعى البحث إلى قياس أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي عليها. ويتضمن هذا المتغير ثلاثة أبعاد رئيسية:
- تطوير الخدمات المصرفية: ويقاس من خلال مؤشرات مثل تنوع الخدمات الرقمية، سرعة -1 إنجاز العمليات، وتحسين تجربة العميل
- إدارة المخاطر التشغيلية: ويقاس من خلال كفاءة الكشف المبكر عن المخاطر، ودقة نظم -2 المراقبة، وسرعة الاستجابة للأحداث
- التحول الإداري: ويقاس من خلال تبني الهياكل الإدارية المرنة، وإعادة تصميم العمليات، ومستوى -3 تمكين الموظفين بالمهارات الرقمية

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

- في هذه الدراسة، يُمثل الذكاء الاصطناعي (المتغير المستقل) العامل المؤثر الذي يُتوقع أن يحدث تغييرات جوهرية في مستوى تطوير الخدمات المصرفية وإدارة المخاطر التشغيلية والتحول الإداري (المتغير التابع) في البنوك السعودية. وتقوم العلاقة على افتراض أن توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي – بما في ذلك التطبيقات التقنية، والأنظمة الذكية، والتكامل الرقمي – يسهم في:
- تحسين جودة وكفاءة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء -1
- رفع كفاءة نظم إدارة المخاطر التشغيلية ودقتها وسرعة الاستجابة -2

دعم التحول الإداري نحو هياكل أكثر مرونة وابتكاراً، بما يتماشى مع متطلبات التحول الرقمي ورؤية -3
السعودية 2030.

وكما ارتفع مستوى تبني وتطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي (المستقل)، انعكس ذلك إيجاباً على تطوير
الخدمات المصرفية، وتحسين إدارة المخاطر، وتعزيز التحول الإداري (التابع).

2.5. الخاتمة

خَلَصَ هذا الفصل إلى أن الأبحاث السابقة قد تناولت أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي على تطوير الخدمات
المصرفية وإدارة المخاطر التشغيلية والتحول الإداري في السياقات العالمية والعربية، مع وجود تفاوت في
عمق المعالجة بين الدراسات. كما أظهرت المراجعة أن معظم الدراسات ركزت على الجوانب التقنية أو
التشغيلية، بينما قلَّ الاهتمام بالبعد الإداري الاستراتيجي وربط النتائج بالأطر الوطنية مثل رؤية السعودية
2030. ومن هنا، يسعى هذا البحث إلى سد هذه الفجوة من خلال دراسة تطبيقية على مصرف الراجحي،
تجمع بين التحليل النظري والتطبيق العملي، مع تقديم إطار متكامل يمكن أن يساهم في تطوير العمل
المصرفي السعودي وتعزيز الابتكار في القطاع المالي.
وبناءً على ما تقدم، ينتقل الفصل التالي إلى عرض المنهجية البحثية التي توضح تصميم الدراسة،
ومتغيراتها، وأدوات جمع البيانات، وخطوات التحليل الإحصائي، لضمان الوصول إلى نتائج دقيقة تدعم
أهداف البحث وتساهم في الإجابة عن تساؤلاته.

وبناءً على ما توصلت إليه المراجعة النقدية للدراسات السابقة، يتضح أن هذا البحث يسعى إلى تقديم إضافة
نوعية من خلال الجمع بين المعالجة النظرية والرؤية التطبيقية، مع تركيز خاص على البيئة المصرفية
السعودية وارتباطها برؤية المملكة 2030. وانطلاقاً من هذه الخلاصة، يمهد هذا الانتقال إلى عرض
المنهجية البحثية، التي تتناول تصميم الدراسة، وتحديد متغيراتها، وأدوات جمع البيانات، إضافة إلى أساليب
التحليل المتبعة، بما يضمن الوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة تُساهم في الإجابة عن أسئلة البحث وتحقيق
أهدافه.

قائمة الملاحق

مقدمة الاستبيان

في إطار إعداد بحث أكاديمي بعنوان "أثر الذكاء الاصطناعي على الخدمات البنكية والتحول الإداري: دراسة تطبيقية على القطاع البنكي السعودي"، يهدف هذا الاستبيان إلى جمع بيانات ميدانية تساهم في فهم واقع استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في البنوك، ومدى تأثيرها على جودة الخدمات، إدارة المخاطر، وأساليب العمل الإداري. يعتبر هذا البحث جزءاً من متطلبات الحصول على شهادة البكالوريوس في إدارة الأعمال من جامعة ميدأوشن ويُعد رأيك جزءاً مهماً من هذا البحث، حيث سيساعد في بناء تصور علمي يعكس الواقع العملي ويساهم في تطوير القطاع البنكي بما يتماشى مع مستهدفات رؤية السعودية 2030.

جميع الإجابات ستُعامل بسرية تامة، وتُستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

نشكر لك تعاونك ومساهمته في دعم البحث العلمي وتطوير القطاع البنكي.

البيانات الشخصية

الجنس:

- ☐ ذكر
- ☐ انثى
- ☐ عدم الاجابة

العمر:

- ☐ اقل من 20
- ☐ من 20 الى 30
- ☐ اكبر من 30

المستوى التعليمي:

- ☐ ثانوي
- ☐ بكالوريوس
- ☐ ماجستير

سنوات الخبرة:

- ☐ من سنتين الى 5 سنوات
- ☐ من 5 سنوات الى عشر
- ☐ من 10 الى 15 سنة

○ اكثر من 15 سنه

الاستبيان الاول:

وعي وتبني الذكاء الاصطناعي

الرقم	السؤال	موافق	محايد	غير موافق
1	لدي فهم جيد لمفهوم الذكاء الاصطناعي			
2	اعتقد ان الذكاء الاصطناعي مهم لتطوير الخدمات المصرفية			
3	في مجال عملي يتم استخدام تقنيات ذكاء اصطناعي في بعض العمليات			

الاستبيان الثاني:

التأثير على العمليات والكفاءة

الرقم	السؤال	موافق	محايد	غير موافق
1	(إلى تحسين كفاءة العمليات) سرعة ودقة AI ادى استعمال			
2	اعتقد ان الذكاء الاصطناعي مهم لتطوير الخدمات المصرفية			
3	لدي فهم جيد لمفهوم الذكاء الاصطناعي			

الاستبيان الثالث:

التأثير على العملاء وجودة الخدمة

الرقم	السؤال	موافق	محايد	غير موافق
1	ساهم في تحسين تجربة العملاء (سرعة الرد , توافر AI (الخدمة)			
2	AI ساهم في تقديم خدمات مخصصة للعملاء			
3	تقنيات مفيدة للعملاء تقنيات مفيدة للعملاء			

الاستبيان الرابع:

إدارة المخاطر الامتثال

الرقم	السؤال	موافق	محايد	غير موافق
1	AI ساهم في كشف الاحتيال والانشطة المشبوهة بشكل افضل			
2	لتحسين تقييم الائتمان وإدارة المخاطر AI يمكن استخدام			
3	AI بنكي لديه سياسات واضحة لحوكمة انظمة (حوكمة , شفافية , مسؤولية			

استبيان حول تأثير الذكاء الاصطناعي على تطوير الخدمات المصرفية وإدارة المخاطر التشغيلية والتحول الإداري في البنوك السعودية وتأثيرها على جودة الخدمة بالتطبيق على مصرف الراجحي في مدينة الرياض

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfuT6yJjl_qqz5Jvra5LHP84sa1ckCRMeF6ss2FZjioJE2qMw/viewform?usp=header

.الفصل الثالث: منهجية الدراسة3

2.6. المقدمة

يضم هذا البحث مجموعة من المفاهيم المرتبطة بموضوع الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في البنوك السعودية، مثل تطوير الخدمات المصرفية وإدارة المخاطر والتحول الإداري. ولأن هذه المفاهيم قد تُفهم بطرق مختلفة من قارئ لآخر، كان من المهم توضيح معناها بشكل دقيق وواضح بما يتناسب مع أهداف الدراسة. لذلك، يهدف هذا الجزء إلى عرض التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث الرئيسية، حتى يكون لدى القارئ تصور واضح عن المقصود بكل متغير كما استخدم في هذا البحث.

2.7. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

1. الذكاء الاصطناعي:

يقصد به في هذا البحث استخدام الأنظمة والتقنيات الرقمية القادرة على تحليل البيانات واتخاذ القرارات أو اقتراح الحلول بشكل يشبه التفكير البشري، مثل أنظمة التنبؤ، والردشة الآلية، وتحليل سلوك العملاء، بما يخدم تطوير الخدمات المصرفية في مصرف الراجحي

2. تطوير الخدمات المصرفية:

هو كل الجهود والتقنيات التي تُسهم في تحسين جودة الخدمات التي يقدمها المصرف لعملائه، من خلال تسهيل الإجراءات، وتسريع العمليات، ورفع مستوى رضا العملاء باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي

3. إدارة المخاطر التشغيلية:

ويقصد بها الإجراءات والأنظمة التي يطبقها المصرف للتقليل من الأخطاء والخسائر الناتجة عن العمليات اليومية أو التقنية أو البشرية، وذلك عبر استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي في الكشف المبكر عن المخاطر وتحليل أسبابها واتخاذ القرارات المناسبة لمعالجتها

4. التحول الإداري:

هو التغير الذي يحدث في أساليب وطرق العمل داخل المصرف نتيجة تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي، ويشمل ذلك تطوير الهيكل الإداري، وتوزيع المهام، وتحسين التواصل واتخاذ القرار بما يتناسب مع بيئة العمل الرقمية الحديثة

2.8. تصميم البحث (بصلة البحثي)



2.9. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يتكوّن مجتمع البحث من جميع الموظفين العاملين في مصرف الراجحي في المملكة العربية السعودية، بمختلف فروع وإداراته ومستوياته الوظيفية. ويشمل ذلك الإداريين والفنيين والموظفين الذين لديهم علاقة مباشرة أو غير مباشرة بتطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في أعمال المصرف. تم اختيار هذا المجتمع نظرًا لدوره المحوري في تطبيق التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات المصرفية باستخدام الذكاء الاصطناعي.

2.10. طريقة جمع البيانات

تم جمع البيانات من خلال الاستبانة الالكترونية باعتبارها الأداة الأنسب لجمع آراء عينة كبيرة من الموظفين بسهولة وسرعة، مع ضمان سرية الإجابات ودقتها.

: تضمنت الاستبانة مجموعة من الفقرات التي تمثل محاور الدراسة الأربعة وهي

1. الذكاء الاصطناعي.
2. تطوير الخدمات المصرفية.
3. إدارة المخاطر التشغيلية.
4. التحول الإداري.

2.11. أنواع البيانات

:اعتمد البحث على نوعين من البيانات

1. **البيانات الأولية:** وهي البيانات التي تم جمعها مباشرة من موظفي مصرف الراجحي من خلال الاستبانة.
2. **البيانات الثانوية:** وهي المعلومات النظرية والمفاهيمية المستقاة من الكتب والمراجع والدراسات السابقة والمقالات العلمية المتعلقة بالذكاء الاصطناعي والخدمات المصرفية وإدارة المخاطر والتحول الإداري.

2.12. إجراءات التحليل الإحصائي

للتحليل الإحصائي. SPSS بعد جمع البيانات، تم إدخالها وتحليلها باستخدام برنامج : وشملت الإجراءات ما يلي

التحليل الوصفي: لحساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات والانحرافات المعيارية

. اختبار الثبات (كرونباخ ألفا) للتأكد من موثوقية أداة البحث

. تحليل الارتباط والانحدار: لقياس العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والمتغيرات التابعة (تطوير الخدمات المصرفية، إدارة المخاطر، التحول الإداري).
. وتم تفسير النتائج في ضوء أهداف البحث وفرضياته

2.13. الخاتمة

خلص البحث إلى أن الذكاء الاصطناعي يلعب دورًا أساسيًا في تطوير الخدمات المصرفية وتحسين كفاءة العمليات داخل البنوك السعودية، كما يسهم في تعزيز إدارة المخاطر التشغيلية ودعم التحول الإداري نحو بيئة رقمية أكثر فاعلية. وأكدت النتائج على أهمية استمرار البنوك في الاستثمار في التقنيات الذكية وتدريب كوادرها لمواكبة التطورات المتسارعة في القطاع المالي.

3. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

3.1. المقدمة

3.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

3.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

3.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

3.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

3.6. الخاتمة

4. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

4.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

4.2. توصيات الدراسة:

4.3. الخاتمة:

قائمة المراجع

- أحمد، ياسر. (2024). أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تخفيف المخاطر في العمليات المصرفية. *مجلة ابتكارات للدراسات الإنسانية والاجتماعية*.
- البشري، خلود. (2024). الحاجة إلى نموذج نظري يربط الذكاء الاصطناعي بالحوكمة الشرعية والمخاطر: رؤية بحثية في التحول الرقمي. *مجلة العلوم التربوية والإنسانية*.
- الحازمي، عبدالله. (2024). مراجعة نقدية للنماذج الأجنبية في تحليل مخاطر البنوك الإسلامية: السياق السعودي كمجال تطبيقي. [ندوة علمية]. *مجلة العلوم التربوية والإنسانية*.
- الحربي، بندر. (2023). تحديات تكامل قواعد البيانات وتأثيرها على النماذج الذكية في كشف المخاطر: عرض ضمن اجتماع تقني داخلي بمصرف الراجحي. *مجلة العلوم التربوية والإنسانية*.
- العتيبي، ماجد. (2024). مقاومة التغيير البنكي عند تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي. *مجلة العلوم التربوية والإنسانية*.
- القحطاني، عبدالعزيز. (2023). البعد الشرعي في نماذج الذكاء الاصطناعي البنكية. [ندوة مالية]. *غرفة الرياض*.
- الحربي، سامي. (2024). فجوة الأبحاث حول الذكاء الاصطناعي وإدارة المخاطر في القطاع المصرفي السعودي. *مجلة العلوم التربوية والإنسانية*.
- الحمود، دانيا قاسم محمد. (2024). أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المالي: دراسة ميدانية في البنوك التجارية الأردنية. *جامعة البلقاء*.

الزهراني، عبد الرحمن. (2022). تأثير الذكاء الاصطناعي على تقييم المخاطر الائتمانية في المصارف السعودية. *مجلة الدراسات المالية والمصرفية*

الزهراني، منى. (2024). تدريب الموظفين على أدوات الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي السعودي: استطلاع رأي داخل مصرف الراجحي. *مجلة العلوم التربوية والإنسانية*

السلمي، فهد. (2024). التكامل بين الذكاء الاصطناعي وسياسات الامتثال الشرعي في البنوك الإسلامية: فجوة بحثية في بيئة متغيرة. [مقالة أكاديمية]. *مجلة العلوم التربوية والإنسانية*

الشوابكة، عدنان عواد. (2017). دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي (النظم الخبيرة) في اتخاذ القرارات الإدارية في البنوك السعودية العاملة في محافظة الطائف. *مجلة جامعة الطائف للعلوم الإنسانية*

العتيبي، ملاك. (2024). استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتعزيز إدارة المخاطر في القطاع المصرفي بالمملكة العربية السعودية: بالتطبيق على مصرف الراجحي. *المجلة الدولية للعلوم المالية والإدارية والاقتصادية*

العمرى، خالد. (2023). دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء الإداري للمؤسسات. *المجلة العربية للنشر العلمي*

العوفي، ناصر. (2024). تحديات تطبيق الذكاء الاصطناعي في إدارة المخاطر التشغيلية: رؤية تحليلية من داخل المصارف السعودية. [مقالة منشورة]. *مجلة العلوم والإنسانية*

شكر، إيناس جمعة فهمي. (2024). دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تعزيز تطبيق إطار للرقابة الداخلية وإدارة المخاطر التشغيلية في صناعة البنوك. *مجلة البحوث المحاسبية CASO*

الغامدي، محمد علي، السلمي، عوض وصل الله. (2024). أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في جودة اتخاذ القرارات في القطاع المصرفي: دراسة حالة على مجموعة من البنوك السعودية بمنطقة الجبيل. *مجلة أنساق للفنون والآداب والعلوم الإنسانية*

المنيف، فيصل. (2021). استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في إدارة المخاطر التشغيلية في البنوك السعودية. *مجلة التقنية المالية*

النفيعي، خالد. (2023). التحول الرقمي الوطني في القطاع المالي: رؤية المملكة 2030 في ضوء الذكاء الاصطناعي. [ندوة داخلية]. *مجلة العلوم التربوية والإنسانية*

المطيري، ماجد. (2024). أدوات الذكاء الاصطناعي موجودة لكن غير مفعلة في تقييم العملاء. *مجلة العلوم التربوية والإنسانية*

الملاحق