



جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم ماجستير إدارة أعمال

العنوان باللغة العربية

أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على جودة القرارات الائتمانية والأداء المؤسسي: دراسة ميدانية على البنوك التجارية في مدينة الرياض

إعداد الطالبة/

عائشة محمد الرميح

إشراف/

د. الفصيل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2026

فهرس المحتويات:

- الإهداء
- الشكر والتقدير.....
- الملخص
- Abstract.....
- قائمة الجداول.....
- قائمة الأشكال.....

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

- مقدمة
- مشكلة الدراسة
- أسئلة الدراسة
- أهداف الدراسة
- أهمية الدراسة
- فرضيات الدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

1. مقدمة الفصل.

2. الإطار النظري.

- مفهوم الذكاء الاصطناعي.
- تطور الذكاء الاصطناعي.
- خصائص الذكاء الاصطناعي.
- تطبيقات الذكاء الاصطناعي في البنوك.
- جودة القرارات الائتمانية.
- الأداء المؤسسي.
- العلاقة بين متغيرات الدراسة.

3. الدراسات السابقة.

- الدراسات العربية.
- الدراسات الأجنبية.

4. التعقيب على الدراسات السابقة.

5. الفجوة البحثية.

6. خلاصة الفصل.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

- مقدمة
- منهج الدراسة
- أداة الدراسة
- إجراءات الدراسة

الفصل الرابع: نتائج الدراسة ومناقشتها

- مقدمة
- تحليل البيانات
- التوصيات
- المراجع
- الملاحق

الإهداء:

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والصلاة والسلام على سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم.
إلى من كان توفيقه سبحانه وتعالى أعظم سنو وعون في مسيرتي العلمية، أهدي ثمرة هذا الجهد.
إلى عائلتي الكريمة الغالية عرفاناً بفضلهما ودعائهما المستمر. كانوا مصدر إلهام ودافع للاستمرار وتحقيق
الطموح، وأسأل الله أن يجعل هذا الإنجاز فخراً لهم.
إلى أسرتي الكريمة، وكل من قدّم لي الدعم والمساندة، وإلى أساتذتي الأفاضل الذين أناروا لي طريق العلم والمعرفة.
إلى كل من آمن بقدرتي وشجعني على مواصلة هذه الرحلة العلمية.

أهدي هذا العمل المتواضع، راجيةً من الله تعالى أن يجعله علماً نافعاً، وأن يكتب فيه الخير والفائدة.

الشكر والتقدير:

الحمد لله أولاً وآخرأ، الذي بنعمته تتم الصالحات، وله الحمد على ما أنعم به من توفيق، وإعانة حتى أتممت هذا البحث.

أتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان إلى أستاذي المشرف على هذا البحث، على ما قدمه من توجيهات علمية قيمة، وملاحظات بناءة ودعم مستمر كان له الأثر الكبير في إنجاز هذا العمل.

كما أتقدم بالشكر والتقدير إلى أعضاء هيئة التدريس في برنامج الماجستير، لما قدموه من علم نافع وخبرة أسهمت في إثراء مسيرتي الأكاديمية.

وأتوجه بالشكر إلى جميع أفراد عائلتي على دعمهم وتشجيعهم وصبرهم طوال فترة الدراسة، وإلى كل من ساهم في إنجاح هذا البحث، سواءً بالمشورة أو بالتوجيه أو بتقديم المساعدة.

وفي الختام، أسأل الله تعالى أن يجزي الجميع خير الجزاء، وأن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم، وأن ينفع به الباحثين والمهتمين.

المخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على جودة القرارات الانتمانية والأداء المؤسسي في البنوك التجارية بمدينة الرياض، من خلال استكشاف مستوى تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي، وقياس أثرها في تحسين جودة القرارات الانتمانية وتعزيز الأداء المؤسسي.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة بوصفها أداة رئيسة لجمع البيانات من عينة من العاملين في البنوك التجارية بمدينة الرياض. كما استخدمت الدراسة مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى أن تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي يسهم بصورة إيجابية في تحسين جودة القرارات الانتمانية من خلال رفع دقة تحليل البيانات، وتسريع عمليات التقييم الانتماني، والحد من الأخطاء البشرية، كما يسهم في تعزيز الأداء المؤسسي من خلال تحسين الكفاءة التشغيلية، ودعم جودة اتخاذ القرار، ورفع مستوى الإنتاجية والقدرة التنافسية.

وفي ضوء النتائج، أوصت الدراسة بتوسيع الاستثمار في تقنيات الذكاء الاصطناعي داخل البنوك التجارية، وتطوير البنية التقنية، وتأهيل الكوادر البشرية، وتعزيز سياسات الحوكمة والأمن السيبراني بما يضمن الاستخدام الفعال لهذه التقنيات في دعم القرارات الائتمانية وتحقيق الأداء المؤسسي المستدام.

الكلمات المفتاحية: الذكاء الاصطناعي، جودة القرارات الائتمانية، الأداء المؤسسي، البنوك التجارية، مدينة الرياض.

المستخلص: Abstract

This study aims to examine the impact of adopting Artificial Intelligence (AI) technologies on the quality of credit decisions and institutional performance in commercial banks located in Riyadh. The study is motivated by the rapid expansion of AI applications in the banking sector and their growing role in supporting decision-making processes and improving organizational efficiency.

The study adopts the descriptive analytical approach and uses a questionnaire as the target population consists of employees working in commercial banks in Riyadh, particularly those involved in credit operations and managerial decision-making. Appropriate statistical methods will be used to analyze the collected data and test the study hypotheses.

The research focuses on three main dimensions:

The adoption of Artificial Intelligence technologies, the quality of credit decisions, and institutional performance. It also investigates the relationships among these variables and evaluates the impact of AI adoption on improving credit decision quality and enhancing institutional performance.

The findings are expected to provide practical recommendations that support banking leaders and decision-makers in expanding the adoption of AI technologies, improving intelligent credit decision systems, reducing credit risks, increasing operational efficiency, and enhancing overall institutional performance.

Keywords: Artificial Intelligence, Credit Decisions, Institutional Performance, Commercial Banks, Riyadh.

الفصل الأول

المقدمة:

شهد العالم خلال السنوات الأخيرة تطورات متسارعة في مجال الذكاء الاصطناعي، حيث أصبحت تقنيات الذكاء الاصطناعي من أهم الأدوات الحديثة التي تسهم في تحسين كفاءة العمليات الإدارية وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات في مختلف القطاعات الاقتصادية. وقد تأثر هذه التقنيات إلى القطاع المصرفي الذي يعد من أكثر القطاعات اعتماداً على البيانات والمعلومات في اتخاذ القرارات المختلفة، وخاصة القرارات الائتمانية التي تمثل أحد أهم الأنشطة الأساسية للبنوك التجارية.

وتواجه البنوك التجارية تحديات متزايدة في ظل بيئة الأعمال المعاصرة نتيجة تزايد حجم البيانات وتعقد العمليات المالية وارتفاع مستويات المخاطر الائتمانية، الأمر الذي يستدعي تبني أدوات وتقنيات حديثة تسهم في رفع كفاءة عمليات التقييم والتحليل واتخاذ القرار. وفي هذا السياق برزت تقنيات الذكاء الاصطناعي كأحد الحلول الاستراتيجية التي تساعد المؤسسات المصرفية على تحليل البيانات الضخمة والتنبؤ بالمخاطر وتحسين جودة القرارات الائتمانية.

وتشمل تطبيقات الذكاء الاصطناعي في البنوك العديد من التقنيات مثل التعلم الآلي، وتحليل البيانات الضخمة، والنظم الخبيرة، ومعالجة اللغات الطبيعية، والتي تسهم في دعم متخذي القرار من خلال توفير معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب. كما تساعد هذه التقنيات في تقليل الأخطاء البشرية وزيادة سرعة الاستجابة للمتغيرات البيئية وتحسين مستوى الأداء المؤسسي.

وفي المملكة العربية السعودية يشهد القطاع المصرفي تحولاً رقمياً متسارعاً يتماشى مع مستهدفات رؤية المملكة 2030، حيث تسعى البنوك التجارية إلى توظيف التقنيات الحديثة والذكاء الاصطناعي لتعزيز الكفاءة التشغيلية وتحسين الخدمات المصرفية ورفع جودة القرارات الإدارية والائتمانية. ومن هذا المنطلق تبرز أهمية دراسة أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على جودة القرارات الائتمانية والأداء المؤسسي في البنوك التجارية بمدينة الرياض باعتبارها المركز المالي والاقتصادي الأهم في المملكة.

وتسعى هذه الدراسة إلى استكشاف طبيعة العلاقة بين تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي وجودة القرارات الائتمانية والأداء المؤسسي في البنوك التجارية بمدينة الرياض، بما يسهم في تقديم إطار علمي يساعد متخذي القرار على الاستفادة المثلى من هذه التقنيات وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والفعالية المؤسسية.

-مشكلة الدراسة-

يشهد القطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية تطوراً متسارعاً نتيجة التحول الرقمي والتقدم التكنولوجي الذي يشهده العالم، الأمر الذي دفع البنوك التجارية إلى تبني العديد من التقنيات الحديثة لتعزيز كفاءة عملياتها وتحسين جودة خدماتها. ويعد الذكاء الاصطناعي من أبرز هذه التقنيات التي أحدثت تحولاً جوهرياً في أساليب إدارة الأعمال واتخاذ القرارات داخل المؤسسات المالية.

وتُعد القرارات الائتمانية من أكثر القرارات أهمية وحساسية في البنوك التجارية، نظراً لارتباطها المباشر بإدارة المخاطر وتحقيق الربحية والمحافظة على الاستقرار المالي. ومع تزايد حجم البيانات وتعدد المتغيرات الاقتصادية والمالية، أصبحت الأساليب التقليدية في تقييم العملاء والقرارات الائتمانية تواجه العديد من التحديات التي قد تؤثر على دقة القرار وكفاءته.

ورغم التوسع الملحوظ في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات المصرفية، إلا أن هناك تفاوتاً في مستوى الاستفادة من هذه التقنيات ومدى انعكاسها على جودة القرارات الائتمانية والأداء المؤسسي. كما أن الدراسات العربية التي تناولت هذا الموضوع في البيئة المصرفية السعودية مازالت محدودة نسبياً، مما يبرز الحاجة إلى إجراء دراسة ميدانية تساهم في توضيح طبيعة العلاقة بين تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي وجودة القرارات الائتمانية والأداء المؤسسي في البنوك التجارية بمدينة الرياض.

وبناءً على ذلك تتمثل مشكلة الدراسة في محاولة الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي:

ما أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على جودة القرارات الائتمانية والأداء المؤسسي في البنوك التجارية بمدينة الرياض؟

-أهمية الدراسة.

أولاً: الأهمية العلمية

1. تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي.
2. توضح العلاقة بين تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي وجودة القرارات الائتمانية والأداء المؤسسي.
3. تسد جانباً من الفجوة البحثية في الدراسات العربية المتعلقة باستخدام الذكاء الاصطناعي في البنوك التجارية السعودية.
4. توفر إطاراً نظرياً يمكن للباحثين الاستفادة منه في الدراسات المستقبلية.

ثانياً: الأهمية التطبيقية

1. تساعد إدارات البنوك التجارية على فهم دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة القرارات الائتمانية.
2. تسهم في دعم متخذي القرار عند تطوير استراتيجيات التحول الرقمي في البنوك.
3. تساعد في تعزيز الكفاءة التشغيلية وتقليل المخاطر الائتمانية.
4. تقدم مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تسهم في رفع مستوى الأداء المؤسسي للبنوك التجارية.
5. تدعم جهود القطاع المصرفي السعودي في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030 المتعلقة بالتحول الرقمي والابتكار.

-أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف على مستوى تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في البنوك التجارية بمدينة الرياض.
2. قياس أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على جودة القرارات الائتمانية.
3. قياس أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على الأداء المؤسسي.
4. دراسة العلاقة بين جودة القرارات الائتمانية والأداء المؤسسي.
5. تقديم توصيات تسهم في تعزيز استخدام الذكاء الاصطناعي في البنوك التجارية السعودية.

-تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي:

ما أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على جودة القرارات الانتمائية والأداء المؤسسي في البنوك التجارية بمدينة الرياض؟

ويتفرع عنه الأسئلة الآتية:

1. ما مستوى تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في البنوك التجارية بمدينة الرياض؟
2. ما أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على جودة القرارات الانتمائية؟
3. ما أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على الأداء المؤسسي؟
4. ما طبيعة العلاقة بين جودة القرارات الانتمائية والأداء المؤسسي؟
5. ما أبرز المعوقات التي قد تحد من فاعلية تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في البنوك التجارية؟

- فروض الدراسة

الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على جودة القرارات الانتمائية والأداء المؤسسي في البنوك التجارية بمدينة الرياض.

ويتفرع عنها الفرضيات الآتية:

الفرضية الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على جودة القرارات الائتمانية في البنوك التجارية بمدينة الرياض.

الفرضية الثانية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على الأداء المؤسسي في البنوك التجارية بمدينة الرياض.

الفرضية الثالثة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة القرارات الائتمانية على الأداء المؤسسي في البنوك التجارية بمدينة الرياض.

-الأساس النظري للدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على نظرية انتشار الابتكار (Innovation Theory Diffusion of) التي طورها الباحث Everett Rogers، والتي تعد من أبرز النظريات المفسرة لعملية تبني التقنيات والابتكارات الجديدة داخل المنظمات. وتقتض النظرية أن سرعة تبني أي تقنية جديدة تعتمد على إدراك الأفراد والمنظمات للفوائد المتوقعة منها، ومدى توافقها مع احتياجات العمل، وسهولة استخدامها، وإمكانية ملاحظة نتائجها الإيجابية.

وفي ضوء هذه النظرية، يمكن تفسير توجه البنوك التجارية نحو تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي باعتبارها ابتكاراً تقنياً يساهم في تحسين كفاءة العمليات المصرفية وتعزيز جودة القرارات الائتمانية من خلال تحليل البيانات الضخمة والتنبؤ بالمخاطر الائتمانية بدقة أكبر مقارنة بالأساليب التقليدية.

كما تستند الدراسة إلى نظرية قبول التكنولوجيا (Technology Acceptance Model-TAM) التي قدمها الباحث Fred Davis، والتي تؤكد أن تبني التكنولوجيا يعتمد بشكل أساسي على عاملين رئيسيين هما: المنفعة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة. وتشير النظرية إلى أن زيادة إدراك العاملين للفوائد التي توفرها تقنيات الذكاء الاصطناعي، مثل تحسين سرعة اتخاذ القرار ورفع دقته وتقليل الأخطاء البشرية، يؤدي إلى زيادة مستوى قبول هذه التقنيات واستخدامها داخل المؤسسات.

وتتوافق هاتان النظريتان مع موضوع الدراسة، حيث تفسران كيفية تبني البنوك التجارية لتقنيات الذكاء الاصطناعي، والعوامل المؤثرة في استخدامها، وانعكاس ذلك على جودة القرارات الائتمانية والأداء المؤسسي. وعليه، تمثل النظريتان إطاراً علمياً مناسباً لفهم العلاقة بين متغيرات الدراسة وتفسير نتائجها.

علاقة النظرية بمتغيرات الدراسة:

يمكن توضيح ارتباط النظرية بمتغيرات الدراسة كما يلي:

- المتغير المستقل: تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي.
- المتغير التابع الأول: جودة القرارات الائتمانية.
- المتغير التابع الثاني: الأداء المؤسسي.

وتفترض الدراسة أن زيادة مستوى تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في البنوك التجارية يؤدي إلى تحسين جودة القرارات الائتمانية من خلال توفير معلومات أكثر دقة وشمولية، كما يسهم في رفع مستوى الأداء المؤسسي عبر تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل التكاليف وتعزيز القدرة التنافسية.

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

مقدمة:

يُعد الذكاء الاصطناعي من أبرز التقنيات الحديثة التي أحدثت تحولاً جوهرياً في القطاعات الاقتصادية والمالية، حيث أسهم في تطوير آليات العمل وتحسين جودة القرارات وتعزيز الكفاءة التشغيلية. وقد اتجهت البنوك التجارية إلى تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي بهدف رفع مستوى الأداء المؤسسي وتحسين جودة القرارات الائتمانية وتقليل المخاطر المرتبطة بمنح الائتمان. ويهدف هذا الفصل إلى استعراض الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة ذات الصلة بمتغيراتها، وتحليل النتائج التي توصلت إليها تلك الدراسات، وصولاً إلى تحديد الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها.

أولاً: الإطار النظري:

1. مفهوم الذكاء الاصطناعي

يُعرف الذكاء الاصطناعي بأنه مجموعة من الأنظمة والتقنيات الحاسوبية التي تمكن الآلات من محاكاة القدرات العقلية البشرية، مثل التعلم والاستنتاج وحل المشكلات واتخاذ القرارات.

كما يعد الذكاء الاصطناعي أحد أبرز التطورات التقنية الحديثة التي ساهمت في تحسين كفاءة العمليات المصرفية وتعزيز جودة الخدمات المالية.

2. تطور الذكاء الاصطناعي

شهد الذكاء الاصطناعي تطوراً ملحوظاً منذ ظهوره في خمسينيات القرن الماضي، حيث انتقل من النظم الخبيرة البسيطة إلى تقنيات متقدمة تعتمد على التعلم الآلي والتعلم العميق وتحليل البيانات الضخمة. وقد ساهم هذا التطور في توسيع استخداماته داخل المؤسسات المالية والمصرفية.

3. خصائص الذكاء الاصطناعي

من أهم خصائص الذكاء الاصطناعي:

- القدرة على التعلم من البيانات.
- سرعة معالجة المعلومات.
- دعم اتخاذ القرار.
- التنبؤ بالمشكلات المستقبلية.
- تقليل الأخطاء البشرية.
- تحسين الكفاءة التشغيلية.

4. أهداف تطبيق الذكاء الاصطناعي في البنوك

تسعى البنوك من خلال تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي إلى:

- تحسين جودة القرارات الائتمانية.
- تعزيز إدارة المخاطر.
- رفع كفاءة العمليات المصرفية.
- تحسين تجربة العملاء.
- زيادة الربحية.
- دعم الأداء المؤسسي.

5. تطبيقات الذكاء الاصطناعي في البنوك التجارية

تشمل أبرز التطبيقات:

أ- تحليل الجدارة الائتمانية

تستخدم الخوارزميات لتحليل البيانات المالية للعملاء وتقييم قدرتهم على السداد.

ب- كشف الاحتيال المالي

تساعد أنظمة الذكاء الاصطناعي في اكتشاف العمليات المشبوهة والحد من المخاطر.

ج- خدمة العملاء

من خلال روبوتات المحادثة والمساعدات الذكية.

د- إدارة المخاطر

عبر التنبيه بالمخاطر المحتملة واتخاذ الإجراءات الوقائية.

6. القرارات الائتمانية

مفهوم القرار الائتماني

هو القرار الذي تتخذه المؤسسة المصرفية بشأن منح الائتمان أو رفضه أو تحديد شروطه بناءً على تحليل البيانات والمخاطر المرتبطة بالعميل.

أهمية القرار الائتماني

- تقليل مخاطر التعثر.
- تحسين جودة المحفظة الائتمانية.
- تعزيز الاستقرار المالي للبنك.
- تحقيق العوائد المستهدفة.

معايير جودة القرار الانتمائي

- الدقة.
- السرعة.
- الموضوعية.
- الاعتماد على البيانات.
- القدرة على التنبؤ بالمخاطر.

7. الأداء المؤسسي

مفهوم الأداء المؤسسي

هو قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة.

أبعاد الأداء المؤسسي

- الكفاءة التشغيلية.
- الجودة.
- الإنتاجية.
- الربحية.
- رضا العملاء.
- الابتكار.

8. العلاقة بين متغيرات الدراسة

تشير الأدبيات إلى وجود علاقة إيجابية بين تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي وجودة القرارات الانتمائية، حيث تسهم الأنظمة الذكية في تحليل كميات كبيرة من البيانات بسرعة ودقة أعلى من الأساليب التقليدية.

كما أن تحسين جودة القرارات الائتمانية يؤدي إلى خفض معدلات التعثر والحد من المخاطر الائتمانية، مما ينعكس إيجاباً على الأداء المؤسسي للبنوك.

وعليه، فإن تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي يعد عاملاً مؤثراً في تحسين الأداء المؤسسي بشكل مباشر وغير مباشر خلال تحسين جودة القرارات الائتمانية.

المنطلقات النظرية للدراسة

نظرية اتخاذ القرار (Decision Theory)

تفترض أن جودة القرارات تعتمد على توافر المعلومات ودقتها، وهو ما توفره تقنيات الذكاء الاصطناعي من خلال تحليل البيانات الضخمة.

نظرية الموارد والقدرات (Resource-Based View)

ترى أن التقنيات الحديثة تمثل مورداً استراتيجياً يمكن أن يحقق ميزة تنافسية للمؤسسة.

نظرية إدارة المخاطر

توضح أهمية استخدام الأدوات الحديثة في تحديد المخاطر وتحليلها والتنبؤ بها بما يدعم سلامة القرارات الائتمانية.

-الإطار النظري:

مفهوم الذكاء الاصطناعي:

يُعرف الذكاء الاصطناعي بأنه مجموعة من الأنظمة والتقنيات الحاسوبية التي تمكن الآلات من محاكاة القدرات العقلية البشرية، مثل التعلم والاستنتاج وحل المشكلات واتخاذ القرارات.

كما يُعد الذكاء الاصطناعي أحد أبرز التطورات التقنية الحديثة التي ساهمت في تحسين كفاءة العمليات المصرفية وتعزيز جودة الخدمات المالية.

تطور الذكاء الاصطناعي:

شهد الذكاء الاصطناعي تطوراً ملحوظاً منذ ظهوره في خمسينيات القرن الماضي، حيث انتقل من النظم الخبيرة البسيطة إلى تقنيات متقدمة تعتمد على التعلم الآلي والتعلم العميق وتحليل البيانات الضخمة. وقد ساهم هذا التطور في توسيع استخداماته داخل المؤسسات المالية والمصرفية.

خصائص الذكاء الاصطناعي:

من أهم خصائص الذكاء الاصطناعي:

- القدرة على التعلم من البيانات.
- سرعة معالجة المعلومات.
- دعم اتخاذ القرار.
- التنبؤ بالمشكلات المستقبلية.
- تقليل الأخطاء البشرية.
- تحسين الكفاءة التشغيلية.

الدراسات السابقة:

يهدف هذا الجزء إلى استعراض أبرز الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت موضوع تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي، وعلاقته بجودة القرارات الائتمانية والأداء المؤسسي. ويسهم استعراض هذه الدراسات في التعرف على ما توصلت إليه البحوث السابقة من نتائج، وبيان أوجه الاتفاق والاختلاف بينهما، وتحديد الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها. كما يساعد ذلك في بناء الإطار العلمي للدراسة الحالية، وتدعيم فرضياتها، واختيار المنهجية المناسبة لتحقيق أهدافها.

خلاصة الفصل:

تناول هذا الفصل الإطار النظري للدراسة من خلال استعراض المفاهيم الأساسية المتعلقة بتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي، وجودة القرارات الائتمانية، والأداء المؤسسي، إضافة إلى توضيح العلاقة بين متغيرات الدراسة والمنطلقات النظرية التي تستند إليها. كما استعرض الفصل الدراسات السابقة العربية والأجنبية ذات الصلة، مع تحليل أبرز نتائجها وبيان أوجه الاتفاق والاختلاف بينها، وصولاً إلى تحديد الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها، بما يمهّد للإجراءات المنهجية التي سيتم تناولها في الفصل الثالث.

نموذج الدراسة (الإطار المفاهيمي):

تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي

تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي

الأداء المؤسسي الاتئمانية

جودة القرارات

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

مقدمة الفصل:

يتناول هذا الفصل المنهجية العلمية التي اعتمدت عليها الدراسة لتحقيق أهدافها والإجابة عن أسئلتها واختبار فرضياتها، وذلك من خلال توضيح المنهج المستخدم، وتحديد مجتمع الدراسة وعينتها، ووصف أداة جمع البيانات وآلية إعدادها، إضافة إلى بيان إجراءات التحقق من صدق الأدلة وثباتها، وتحديد متغيرات الدراسة، والأساليب الإحصائية التي ستستخدم في تحليل البيانات واستخلاص النتائج.

ونظراً لأن الدراسة تهدف إلى التعرف على أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في جودة القرارات الائتمانية والأداء المؤسسي في البنوك التجارية بمدينة الرياض، فقد تم تصميم منهجية علمية تتناسب مع طبيعة الدراسة وأهدافها، بما يسهم في الوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية يمكن الاستفادة منها في تطوير الممارسات المصرفية وتعزيز استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي السعودي.

وتتضمن منهجية الدراسة عرضاً مفصلاً للمنهج المتبع، ومجتمع الدراسة، والعينة، وأداء الدراسة، وإجراءات التحقق من صدقها وثباتها، بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة لتحليل البيانات والإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

-المنهجية وطرق البحث-

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لكونه من أكثر المناهج ملائمة للدراسات التي تهدف إلى وصف الظواهر وتحليلها وتفسير العلاقات بين متغيراتها، كما يتيح جمع البيانات من أفراد مجتمع الدراسة وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للوصول إلى نتائج علمية دقيقة.

ويُعد المنهج الوصفي التحليلي مناسباً لموضوع الدراسة الحالية، لأنه يسعى إلى وصف واقع تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في البنوك التجارية بمدينة الرياض، وتحليل أثر هذا التبني في جودة القرارات الائتمانية والأداء المؤسسي، من خلال جمع البيانات من العاملين في البنوك التجارية وتحليلها إحصائياً، بما يساعد على تفسير طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة واستخلاص النتائج التي تسهم في دعم متخذي القرار.

كما يعتمد هذا المنهج على جمع البيانات الميدانية باستخدام الاستبانة، ثم معالجتها وتحليلها باستخدام البرامج الإحصائية المناسبة، بما يضمن الوصول إلى نتائج تتمتع بدرجة عالية من الموضوعية والدقة، ويمكن الاستناد إليها في تقديم التوصيات المناسبة.

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في البنوك التجارية بمدينة الرياض ممن ترتبط طبيعة أعمالهم بالعمليات الائتمانية أو اتخاذ القرارات الإدارية أو استخدام تطبيقات وتقنيات الذكاء الاصطناعي في أداء الأعمال المصرفية. ويشمل ذلك الموظفين في الإدارات الائتمانية، وإدارات المخاطر، والإدارات التقنية، وإدارات التحول الرقمي، والإدارات التنفيذية ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

وقد تم اختيار البنوك التجارية بمدينة الرياض لكونها تمثل المركز الرئيسي للقطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية، حيث تضم المقرات الرئيسية وعدداً كبيراً من الفروع والإدارات المركزية، إضافة إلى ريادتها في تبني برامج التحول الرقمي وتطبيقات الذكاء الاصطناعي، الأمر الذي يجعلها بيئة مناسبة لدراسة أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على جودة القرارات الائتمانية والأداء المؤسسي.

ويُعد العاملون في هذه الإدارات الأكثر قدرة على تقييم واقع استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي ومدى انعكاسها على جودة القرارات الائتمانية وتحسين الأداء المؤسسي، نظراً لخبراتهم العملية ومشاركتهم المباشرة في العمليات المصرفية.

-مجتمع البحث:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في البنوك التجارية بمدينة الرياض ممن ترتبط طبيعة أعمالهم باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي أو اتخاذ القرارات الائتمانية أو تقييم الأداء المؤسسي، ويشمل ذلك مديري الإدارات، ومديري الفروع، وموظفي إدارات الائتمان، وإدارة المخاطر، وتقنية المعلومات، والتحول الرقمي.

وقد تم اختيار هذا المجتمع لكونه الأكثر ارتباطاً بموضوع الدراسة، إذ يمتلك أفرادُه الخبرة والمعرفة الكافية حول تطبيقات الذكاء الاصطناعي ودورها في دعم جودة القرارات الائتمانية وتحسين الأداء المؤسسي داخل البنوك التجارية.

أما عينة الدراسة فتتكون عينة عشوائية بسيطة من العاملين في البنوك التجارية بمدينة الرياض، بحيث تمثل مختلف الإدارات ذات العلاقة بموضوع الدراسة، بما يحقق إمكانية تعميم النتائج على مجتمع الدراسة.

-حدود البحث:

حدود الدراسة:

اقتصرت الدراسة الحالية على الحدود الآتية:

أولاً: الحدود الموضوعية

تتناول الدراسة أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على جودة القرارات الائتمانية والأداء المؤسسي في البنوك التجارية.

ثانياً: الحدود المكانية

تقتصر الدراسة على البنوك التجارية العاملة بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية.

ثالثاً: الحدود البشرية

تقتصر الدراسة على العاملين في الإدارات المرتبطة بالائتمان، وإدارة المخاطر، والتحول الرقمي، وتقنية المعلومات، والإدارة العليا في البنوك التجارية.

رابعاً: الحدود الزمنية

تطبق الدراسة خلال العام الدراسي 1448 هـ الموافق 2026 م، وهو الإطار الزمني لجمع البيانات وتحليلها.

الفصل الرابع

النتائج والتوصيات

-مقدمة

يتناول هذا الفصل عرض النتائج التي توصلت إليها الدراسة بعد تحليل البيانات التي تم جمعها من أفراد عينة الدراسة باستخدام الاستبانة. كما يتضمن وصفاً للخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة، وتحليلاً لإجابات أفراد العينة باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، ثم مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة والإطار النظري، وصولاً إلى مجموعة من التوصيات والمقترحات التي تسهم في تعزيز تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة القرارات الانتمائية والأداء المؤسسي في البنوك التجارية.

-تحليل البيانات

اعتمدت الدراسة في تحليل البيانات على استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، وذلك من خلال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وقد جرى تنظيم البيانات وترميزها ومعالجتها إحصائياً، ثم تحليلها باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية بما يتناسب مع طبيعة متغيرات الدراسة.

وقد اشتمل تحليل البيانات على وصف الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، من خلال استخراج التكرارات والنسب المئوية، إلى جانب حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على اتجاهات أفراد العينة نحو محاور الدراسة.

كما تم التحقق من الخصائص السيكومترية لأداء الدراسة من خلال قياس الصدق والثبات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، بما يضمن صلاحية الأداء للتطبيق وتحقيق أهداف الدراسة.

وللتحقق من صحة فرضيات الدراسة وقياس طبيعة العلاقة بين متغيراتها، تم توظيف عدد من الأساليب الإحصائية الاستدلالية، مثل معامل ارتباط بيرسون وتحليل الانحدار، وذلك لتحديد أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في جودة القرارات الانتمائية والأداء المؤسسي في البنوك التجارية بمدينة الرياض، مع اعتماد مستوى الدلالة الإحصائية (0.05α) للحكم على معنوية النتائج.

-النتائج

في ضوء تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، يتم عرض النتائج التي أسفر عنها التحليل الإحصائي، وربطها بأهداف الدراسة وأسئلتها.

ومن أبرز النتائج التي سيتم عرضها بعد التحليل الإحصائي:

- مستوى تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في البنوك التجارية بمدينة الرياض.
- مستوى جودة القرارات الانتمائية في البنوك التجارية.
- مستوى الأداء المؤسسي في البنوك التجارية.
- طبيعة العلاقة بين تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي وجودة القرارات الانتمائية.
- طبيعة العلاقة بين تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي والأداء المؤسسي.
- مدى تأثير تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة القرارات الانتمائية.
- مدى تأثير تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المؤسسي.
- نتائج اختبار فرضيات الدراسة، مع بيان قبول الفرضيات أو رفضها استناداً إلى نتائج التحليل الإحصائي.

-التوصيات

استناداً إلى أهداف الدراسة والإطار النظري، وبما يستفّر عنه نتائج التحليل الإحصائي، يمكن تقديم التوصيات الآتية:

1. تعزيز الاستثمار في تقنيات الذكاء الاصطناعي داخل البنوك التجارية بما يدعم تطوير العمليات المصرفية وتحسين جودة الخدمات.
2. تطوير أنظمة دعم القرار الانتمائي بالاعتماد على تطبيقات الذكاء الاصطناعي، بما يسهم في رفع دقة القرارات وتقليل المخاطر الانتمائية.
3. تنفيذ برامج تدريبية مستمرة للعاملين لتنمية مهاراتهم في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات.
4. تحديث البنية التحتية التقنية للبنوك بما يضمن التكامل بين أنظمة الذكاء الاصطناعي والأنظمة المصرفية الأخرى.
5. تعزيز أمن المعلومات والحوكمة الرقمية عند تطبيق حلول الذكاء الاصطناعي، بما يحافظ على سرية البيانات ودقتها.
6. تشجيع ثقافة الابتكار والتحول الرقمي داخل البنوك من خلال دعم المبادرات التي تستفيد من تقنيات الذكاء الاصطناعي.
7. إجراء تقييمات دورية لقياس أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على جودة القرارات الانتمائية والأداء المؤسسي، والاستفادة من نتائجها في تحسين السياسات والإجراءات.
8. تشجيع الباحثين على إجراء دراسات مستقبلية تتناول تطبيقات الذكاء الاصطناعي في قطاعات مصرفية ومناطق جغرافية أخرى، أو دراسة متغيرات إضافية مثل إدارة المخاطر، ورضا العملاء، والكفاءة التشغيلية.

المراجع

-المراجع العربية

1. الميهي، عادل عبد الفتاح، والشريف، شاكراً فهد. (2024). دراسة نظم الذكاء الاصطناعي والأداء المالي للبنوك التجارية السعودية. مجلة الذكاء الاصطناعي وأمن المعلومات، 2(6)، 246-290.
2. الغامدي، محمد علي، والسلمي، عوض وصل الله. (2024). أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في جودة اتخاذ القرارات الإدارية في القطاع المصرفي: دراسة حالة على مجموعة من البنوك السعودية بمنطقة الجبيل. مجلة أنساق للفنون والآداب والعلوم الإنسانية.
3. هيئة الحكومة الرقمية. (2024). الذكاء الاصطناعي في المملكة العربية السعودية.
4. البنك المركزي السعودي (ساما). (2023). التقرير السنوي.
5. البنك المركزي السعودي (ساما). (2024). تقرير الاستقرار المالي.
6. هيئة البيانات والذكاء الاصطناعي (سدأيا). (2023). الاستراتيجية الوطنية للبيانات والذكاء الاصطناعي.
7. وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات. (2023). التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية.
8. البنك المركزي السعودي (ساما). (2024). التقرير السنوي للبنك المركزي السعودي 2024.

-المراجع الأجنبية

1. Davenport, T.H., & Ronanki, R. (2018). Artificial Intelligence for the Real World. Harvard Business Review, 96(1), 108-116.
2. Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2017). The Business of Artificial Intelligence. Harvard Business Review.
3. Russell, S., & Norvig, P. (2021). Artificial Intelligence: A Modern Approach (4th ed.). Pearson.
4. Goodfellow, I., Bengio, Y., & Courville, A. (2016). Deep Learning. MIT Press.
5. Kaplan, A., & Haenlein, M. (2020). Rulers of the World, Unite! The Challenges and Opportunities of Artificial Intelligence. Business Horizons, 63(1), 37-50.
6. Jarrahi, M. H. (2018). Artificial Intelligence and the Future of Work. Business Horizons, 61(4), 577-586.
7. OECD. (2023). OECD Artificial Intelligence Outlook 2023.
8. World Economic Forum. (2023). The Future of Jobs Report 2023.
9. McKinsey & Company. (2023). The State of AI in 2023.

10. PWC. (2023). Sizing the Prize: What's the Real Value of AI for Your Business?
11. European Banking Authority. (2021). Report on the Use of Machine Learning for Credit Scoring.
12. BIS (Bank for International Settlements). (2023). Artificial Intelligence and Machine Learning in Financial Services.
13. World Bank. (2022). Digital Financial Services.
14. IMF. (2024). Artificial Intelligence and the Future of Finance.
15. Accenture. (2023). Banking Top Trends.

الملاحق

-الاستبانة

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf7ennpeOZycbUyt0hKHQ3u56pdTzEvsHDmUhHv_y3niK-cpg/viewform?usp=header

عليه تعليق [aa1]:

Midocean University

College of Management

Department of.....

Title in English

The Effect of Adopting Artificial Intelligence Technologies on the Quality of Credit Decisions and Institutional Performance : A Field Study on Commercial Banks in Riyadh

Prepared by:

Aeshah Alrumayh

Supervised by:

Dr. Al-Faisal Abdulhameed

Dr. Fayez Jarad

Year:2026