

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 حمدًا طيبًا مباركًا 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 أخوتي

شكرًا 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 الدراسة
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
11	فرضيات البحث
14	منهجية البحث:
14	مجتمع وعينة الدراسة:
14	أداة الدراسة:
14	الأساليب الإحصائية:
16	الفصل الثاني: الإطار النظري
17	المقدمة:
18	الخاتمة
19	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 (النعماني، 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 أيضًا إجراء تغييرات على توقعات العملاء وممارسات العمل، ومن المهم أن تدرك 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 أيضًا وضع معايير الحماية للفئات الأكثر ضعفًا 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 تطبيقًا على بنك الإنماء بالرياض؟

الفجوات النظرية:

ونظرًا 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 معقدًا ومكلفًا ويستغرق وقتًا 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

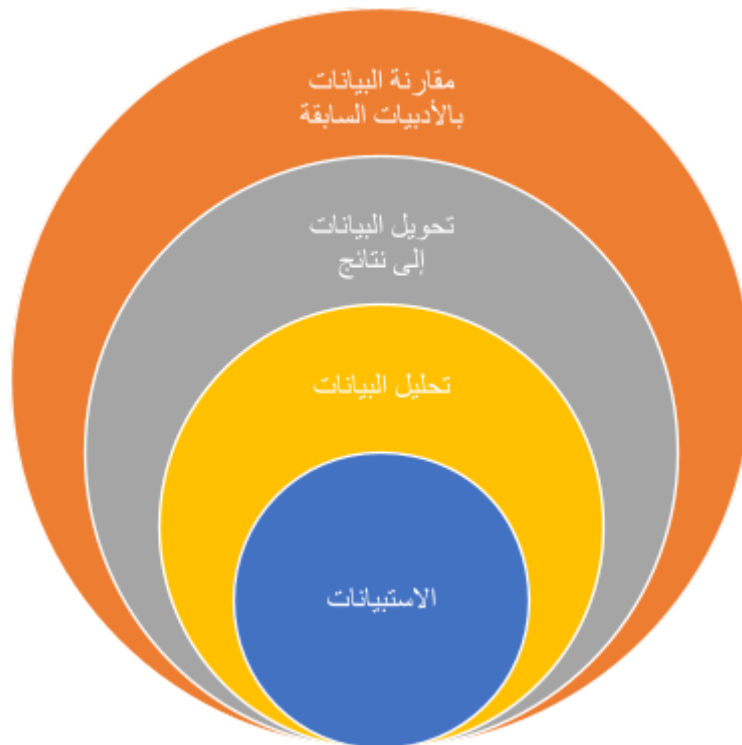
لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاصطناعي، وتحسين خدمة العملاء في بنك الإنماء في الرياض

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.

نموذج البحث:



الدراسة الميدانية

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 (عبد اللات، 2022):