

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

ماجستير إدارة الأعمال



تأثير الذكاء الاصطناعي على الخدمات المصرفية في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالبة/

عهد عبد الله المطيري

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

١٤٤٧\202٦

© 2026

جميع حقوق الطبع والنشر محفوظة لـ Midocean University.

لا يجوز إعادة إنتاج هذه الرسالة أو أي جزء منها أو تخزينها في نظام استرجاع أو نقلها بأي وسيلة كانت إلكترونية أو ميكانيكية أو غير ذلك، دون إذن خطي مسبق من الجهة المختصة بالجامعة، وذلك وفقاً للأنظمة واللوائح المعمول بها.

إعداد الباحثة:

عهود عبدالله المطيري

المستخلص

هدفه هذه الدراسة إلى تحليل أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تطوير وتحسين الخدمات المصرفية في القطاع المالي في المملكة العربية السعودية في ظل تحول الرقمي المتسارع متوافق مع مستهدفات رؤية المملكة 20 30 وسعت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين تقنيات الذكاء الاصطناعي مثل التحليل التنبؤ ومعالجة اللغة الطبيعية وإدارة المخاطر وبين جودة وكفاءة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء وذلك من حيث الكفاءة التشغيلية وجود الخدمة ورضا العملاء ومستوى الأمانة المالية .

اعتمدت الدراسة عن المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبانة الإلكترونية أداة رئيسية لجمع البيانات من عينة من موظفي البنوك والعملاء في القطاع المصرفي السعودي . وظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة الخدمات المصرفية و كفاءة الأداء التشغيلي مع وجود تحديات تقنية تنظيمية تؤثر على مستوى التطبيق الفعال.

وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز البنية التحتية التقنية وتطوير الكفاءات البشرية وتحديث الأطر التنظيمية بما يدعم التوسع الآمن والفعال في تطبيق الذكاء الاصطناعي في القطاع المالي السعودي .

الكلمات المفتاحية: الذكاء الاصطناعي، التحول الرقمي، القطاع المصرفي، جودة الخدمات المصرفية، الكفاءة التشغيلية، رضا العملاء، إدارة المخاطر، المملكة العربية السعودية.

Abstract

This study aimed to examine the impact of Artificial Intelligence on banking services in Saudi banks through several key dimensions, including operational efficiency, service quality, customer satisfaction, managerial development, and bank performance. It also aimed to explore the relationship between these dimensions and their role in improving overall bank .performance

The study adopted a descriptive-analytical approach and used a questionnaire as the main data collection tool. The sample consisted of (220) respondents from employees and customers of Saudi banks. Data were analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), applying statistical methods such as means, standard deviations, correlation analysis, ANOVA, .and regression analysis

The findings revealed a high level of Artificial Intelligence adoption in Saudi banks. The results also indicated statistically significant relationships between Artificial Intelligence and all study dimensions, showing a positive impact on operational efficiency, service quality, customer .satisfaction, managerial development, and overall bank performance

The study recommends expanding the use of Artificial Intelligence technologies in the banking sector, enhancing digital infrastructure, and developing human resources to align with digital transformation requirements. These efforts would contribute to improving service quality, .increasing customer satisfaction, and strengthening the competitive advantage of Saudi banks

Keywords:

Artificial Intelligence, Banking Services, Bank Performance, Operational Efficiency, Customer Satisfaction

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي وفقني لإتمام هذا البحث

أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى جميع الجهات التي أسهمت في إنجاح هذه الدراسة وإلى كل من قدم لي الدعم العلمي والمعنوي خلال فترة البحث .

كما أعبر عن امتناني للجامعة والكلية لم وفرته من بيئة علمية محفزة، ومنهجيته بحثية متكاملة ساعدتني على إنجاز هذا العمل الأكاديمي و أود أيضا أن أشكر كل من كان لي سنداً خلال فترة إعداد هذه الدراسة والذين قدموا لي الدعم المعنوي التشجيع المستمر وأكدوا دائماً بأنني قادرة على الإنجاز مما كان له أثر كبير في استمراري وإكمال هذا العمل بنجاح لقد كان لدعمهم وملاحظتهم الإيجابية دوراً فعالاً في تعزيز ثقتي بنفسي وفي تجاوز التحديات البحثية التي واجهتني خلال مرحلة الدراسة.

وأخيراً أتقدم بالشكر إلى كل من ساهم في الدعم بشكل مباشر أو غير مباشر أثناء إعداد هذه الدراسة مما أسهم في إنجاز هذا العمل الأكاديمي بنجاح.

الباحث

جدول المحتويات

ب	صفحة حقوق الطبع والنشر
د	قائمة الجداول :
ذ	فهرس الأشكال:
ذ	فهرس الملاحق
ر	مصطلحات البحث (Glossary)
1	الفصل الأول
1	المدخل العام للبحث
2	المقدمة:
3	مشكلة الدراسة:
5	أهمية الدراسة :-
7	الفرضية الرئيسية:
9	خاتمة الفصل الأول:
10	الفصل الثاني
10	الإطار النظري و الدراسات السابقة
11	مقدمة
11	الإطار النظري
12	الدراسات السابقة
22	أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة :
24	خاتمة الفصل
25	الفصل الثالث
25	منهجية الدراسة
26	مقدمة
31	ثبات الاستبانة
34	الفصل الرابع
34	النتائج والتوصيات
35	مقدمة
44	نتائج الدراسة
44	أولاً: نتائج المحور الأول

44	ثانياً: نتائج المحور الثاني
45	ثالثاً: نتائج المحور الثالث
45	رابعاً: نتائج المحور الرابع
46	نتائج اختبار الفرضيات
46	التوصيات
47	مقترحات الدراسات المستقبلية
47	المراجع
48	أولاً: المراجع العربية
49	ثانياً: المراجع الأجنبية
50	-الاستبانة
52	أولاً: الخصائص الديموغرافية
53	ثانياً: محاور الاستبانة
58	شكر وتقدير
74	Abstract الملخص

قائمة الجداول :

27	جدول 1
30	جدول 2
31	جدول 3
32	جدول 4
35	جدول 5
36	جدول 6
37	جدول 7
38	جدول 8
39	جدول 9
40	جدول 10
41	جدول 11
42	جدول 12
42	جدول 13
43	جدول 14

فهرس الأشكال:

رسم توضيحي 1 8

فهرس الملاحق

ملحق 1	50
ملحق 2	52
ملحق 3	53
ملحق 4	53
ملحق 5	53
ملحق 6	54
ملحق 7	55
ملحق 8	56
ملحق 9	57
ملحق 10	58
ملحق 11	59
ملحق 12	63
ملحق 13	64
ملحق 14	65
ملحق 15	66
ملحق 16	67
ملحق 17	67
ملحق 18	68
ملحق 19	68
ملحق 20	69
ملحق 21	69
ملحق 22	70
ملحق 23	70
ملحق 24	71
ملحق 25	71
ملحق 26	72
ملحق 27	72
ملحق 28	73
ملحق 29	74

مصطلحات البحث (GLOSSARY)

الذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence):

هو مجموعة من التقنيات والأنظمة الذكية التي تحاكي القدرات البشرية مثل التعلم والتحليل واتخاذ القرار.

الخدمات المصرفية (Banking Services):

هي مجموعة الخدمات التي تقدمها البنوك لعملائها، مثل الحسابات البنكية، والتحويلات المالية، والخدمات الإلكترونية.

الكفاءة التشغيلية (Operational Efficiency):

قدرة البنك على استخدام موارده المتاحة بأفضل شكل ممكن لتحقيق أعلى مستوى من الأداء بأقل تكلفة.

جودة الخدمة (Service Quality):

مدى قدرة البنك على تقديم خدمات تلبي توقعات العملاء وتحقق رضاهم.

رضا العملاء (Customer Satisfaction):

مدى شعور العملاء بالرضا تجاه الخدمات المصرفية المقدمة لهم.

التطوير الإداري (Managerial Development):

الجهود والعمليات التي تهدف إلى تحسين مهارات وقدرات الإدارة داخل البنك.

الأداء البنكي (Bank Performance):

مدى تحقيق البنك لأهدافه المالية والتشغيلية بكفاءة وفعالية.

الخدمات البنكية الرقمية (Digital Banking Services):

الخدمات التي تقدم عبر القنوات الإلكترونية مثل التطبيقات البنكية والمواقع الإلكترونية.

تحليل البيانات (Data Analysis):

عملية تنظيم وفحص البيانات بهدف استخراج معلومات تساعد في اتخاذ القرارات.

الاستبانة (Questionnaire):

أداة بحثية تستخدم لجمع البيانات من خلال مجموعة من الأسئلة المنظمة.

مقياس ليكرت الخماسي (Five-Point Likert Scale):

مقياس يستخدم لقياس آراء الأفراد من خلال خمس درجات تبدأ من عدم الموافقة الشديدة إلى الموافقة الشديدة.

معامل الارتباط (Correlation Coefficient):

مقياس إحصائي يوضح قوة واتجاه العلاقة بين متغيرين.

تحليل التباين (ANOVA):

أسلوب إحصائي يستخدم لاختبار الفروق بين المتوسطات ومعرفة دلالتها الإحصائية.

تحليل الانحدار (Regression Analysis):

أسلوب إحصائي يستخدم لدراسة العلاقة بين متغير تابع ومتغيرات مستقلة.

معامل الثبات (Cronbach's Alpha):

مقياس يستخدم لتحديد درجة ثبات واتساق أداة الدراسة

الفصل الأول

المدخل العام للبحث

يشهد القطاع المالي في المملكة العربية السعودية تحولات جذرية مع التقدم المتسارع في التقنيات الرقمية وخاصة تطبيق تطبيقات الذكاء الاصطناعي التي أصبح لها أثر كبير في تطوير الخدمات المصرفية وتحسين تجربة العملاء فقط أصبحت البنوك والمؤسسات المالية تعتمد على الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز جودة الخدمة وزيادة مستوى الأمانة المالية وهو ما يتماشى مع مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠ إلزامية إلى دعم الابتكار والتقنية في المجالات الاقتصادية والخدمية.

إن هذا التوجه يعكس إدراك المؤسسات المالية لأهمية استغلال الأدوات الرقمية الحديثة برفع مستوى الأداء وضمان قدرة القطاع على مواجهة التحديات المتزايدة والمتغيرة باستمرار.

على الرغم من التقدم في تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي يظل هناك عدد من التحديات التقنية والتنظيمية التي تواجه المؤسسات المالية في تحقيق الاستفادة من هذه التطبيقات في التنوع في التقنيات المستخدمة واختلاف مدى جاهزية البنية التحتية مستوى الكفاءات البشرية العاملة بالإضافة إلى متطلبات الأمان وحماية البيانات كلها عوامل قد تحد من قدرة المؤسسات على تطبيق الذكاء الاصطناعي بكفاءة عالية وبناء على ذلك تظهر الحاجة إلى دراسة شاملة لفهم أثر هذه التطبيقات على جودة الخدمات المصرفية وكفاءة الأداء بما يتيح تقديم توصيات علمية وعملية لدعم التحول الرقمي في القطاع المالي السعودي.

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي بما في ذلك التحليل التنبؤ ومعالجة اللغة الطبيعية وإدراك المخاطر على جودة الخدمات المصرفية وكفاءة الأداء كما تسعى إلى تحديد التحديات التقنية والتنظيمية المرتبطة بتطبيق هذه التقنيات وتكشف مدى تأثيرها على رضا العملاء وكفاءة العمليات التشغيلية وتأتي أهمية هذه الدراسة من كونها توفر الرؤية العلمية متكاملة تساعد البنوك والمؤسسات المالية على فهم الفرص والتحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي وتقديم أدوات عملية لتعزيز الأداء وتحقيق أهداف التحول الرقمي اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبانة الإلكترونية كأداة رئيسية لجمع البيانات من موظفي البنوك والعملاء في القطاع المصرفي السعودي مما أتاح تحليل العلاقة بين تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي وجود الخدمات

المصرفية وكفاءة الأداء وتغطي البحث البنوك العاملة في المملكة العربية السعودية مع التركيز على التطبيقات العملية لتقنيات الذكاء الاصطناعي دون التطرق إلى التفاصيل المالية الفردية للعاملين أو البيانات الحساسة للمعاملات البنكية.

تسعى هذه الدراسة إلى الإسهام الأدبي في التعامل مع العمليات المتعلقة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع المالي وتقديم توصيات عملية تدعم صانع القرار في المؤسسات المالية لتحقيق التحول الرقمي بشكل أكثر فعالية وأمان ومن المتوقع أن توفر النتائج قاعدة علمية متينة يمكن البناء عليها في الدراسات المستقبلية إضافة إلى المساهمة في تطوير استراتيجيات المؤسسة تضمن الاستفادة القصوى من التقنيات الحديثة بما يتوافق مع معايير الجودة وكفاءة الخدمات المصرفية.

مشكلة الدراسة:

على الرغم من الانتشار المتزايد لتقنيات الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي إلا أن هناك تحديات كبيرة تواجه المؤسسات المالية في تطبيق هذه التقنيات بشكل فعال في البنوك تتعامل مع بيانات تشغيلية معقدة تشمل كميات ضخمة من البيانات ومتطلبات عالية للأمان وحماية المعلومات بالإضافة إلى ضرورة تلبية توقعات العملاء المتزايدة فيما يتعلق بسرعة الخدمة وجودتها وعلى الرغم من الاهتمام الأكاديمي والعملي بتقنيات الذكاء الاصطناعي إلا أن الدراسات السابقة تشير إلى وجود الفجوات معرفية حول مدى تأثير هذه التطبيقات على جودة الخدمات المصرفية وكفاءة الأداء وكذلك على رضا العملاء وأمن المعلومات.

كما أن التحديات التقنية والتنظيمية مثل عدم جاهزية البنية التحتية ونقص الكفاءات البشرية المؤهلة والقيود التنظيمية قد تحد من فعالية تطبيق الذكاء الاصطناعي في البنوك السعودية بالتالي تكمن مشكلة الدراسة في عدم وجود تقييم شامل ودقيق لأثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمة المصرفية وكفاءة الأداء في البنوك السعودية مع تحديد التحديات والعقبات التي تواجه تحقيق الاستفادة الكاملة من هذه التطبيقات هذه الفجوة البحثية هي ما تجعل الدراسة ضرورية تسعى إلى تقديم توصيات علمية وعملية لدعم التحول الرقمي وتحسين الخدمات في القطاع المالي السعودي.

تكتسب مشكلة الدراسة أهمية كبيرة في ظل تطور السريع لتقنيات الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي في القطاع المالي إذا أصبح الاعتماد على هذه التقنيات أمراً حيوياً لضمان استمرارية الأداء المصرفي ورفع جودة الخدمات المقدمة للعملاء بغياب فهم دقيق للتأثير هذه التطبيقات يؤدي إلى مخاطر عدة منها

تباطئ العمليات التشغيلية وانخفاض جودة الخدمات و ضعف فرص العملاء وزيادة احتمالية وقوع أخطاء مالية أو تهديدات أمنية كما أن عدم مواجهة هذه التحديات بشكل علمي قد يضع البنوك في موقف غير تنافسية مقارنة بالمؤسسات المالية العالمية التي بدأت بالفعل في تبني حلول ذكية تعتمد على الذكاء الاصطناعي لتحسين الأداء واتخاذ القرارات الاستراتيجية.

وبالتالي فإنه معالجة هذه الفجوة البحثية لا يقتصر على الجانب الأكاديمي فقط يمتد أثرها ليشمل الجانب العملي والإداري حيث تساعد النتائج في تقديم توصيات عملية تسهم في تطوير إستراتيجية المؤسسات المالية وتحسين جودة الخدمات وضمان تطبيق فعال وآمل لتقنيات الذكاء الاصطناعي بما يتوافق مع أهداف التحول الرقمي ورؤية المملكة ٢٠٣٠.

سؤال البحث الرئيسي:-

ما الأثر الشامل لتطبيقات الذكاء الاصطناعي على كفاءة القطاع المالي في المملكة العربية السعودية؟

الأسئلة الفرعية

١-الأثر على الكفاءة التشغيلية والمالية:

كيف يساهم تطبيق الذكاء الاصطناعي في أتمتة العمليات المصرفية الأساسية، وما انعكاس ذلك على تخفيض التكاليف التشغيلية وزيادة الإنتاجية في البنوك السعودية؟

٢-الأثر على الكفاءة التشغيلية والمالية:-

كيف يساهم تطبيق الذكاء الاصطناعي في أتمتة العمليات المصرفية الأساسية ومن انعكاس ذلك على تخفيض التكاليف التشغيلية وزيادة الإنتاجية في البنوك السعودية؟

٣-الأثر على إدارة المخاطر والأمن:

ما هو دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز قدرة البنوك على التنبؤ بالمخاطر الائتمانية واكتشاف ومنع حالات الإحتيال والمعاملات المشبوهة في القطاع المالي السعودي؟

٤-التحديات والمعوقات:

ما هي أبرز التحديات التنظيمية والتقنية المتعلقة بالبيانات والأمن التي تواجه البنوك المؤسسات المالية السعودية في عملية تبني وتطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي؟

٥-التوصيات المستقبلية:

ما هي الاستراتيجيات والتوصيات المقترحة للجهات المعنية بما في ذلك البنوك المنظم لتعزيز الاستفادة من الذكاء الاصطناعي وتحقيق التنافسية في القطاع المالي السعودي؟

أهمية الدراسة :-

١-الأهمية النظرية

تكتسب هذه الدراسة أهمية نظرية لأنها تسهم في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي وخاصة في السياق السعودي.

فهي توفر فهماً أعمق للعلاقة في بين تقنيات الذكاء الاصطناعي مثل التحليل التنبؤ ومعالجة اللغة الطبيعية وإدارة المخاطر وبين جودة الخدمات المصرفية وكفاءة الأداء.

كما تساعد الدراسة في سد الفتوى البحثية القائمة في هذا المجال وتقديم قاعدة معرفية يمكن الاعتماد عليها في الدراسات المستقبلية بما يعزز التطوير الأكاديمي ويعمق الفهم العلمي لكيفية تأثير هذه التقنيات على العمليات المصرفية المختلفة.

٢- الأهمية التطبيقية

من الجانب العملي تساعد نتائج الدراسة المؤسسات المالية والبنوك في المملكة العربية السعودية على فهم كيفية الاستفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة التشغيلية وخفض التكاليف وتعزيز جودة الخدمات وزيادة رضا العملاء كما توفر الدراسة حلولاً لتحديات التقنية والتنظيمية المرتبطة بتطبيق هذه التقنيات مما يمكن صانعي القرار من تطوير استراتيجيات فعالة وآمنة لتبني الذكاء الاصطناعي.

وأخيراً تساهم الدراسة في دعم جهود التحول الرقمي في القطاع المالي السعودي بما يتماشى مع أهداف رؤية 2030 لتعزيز الابتكار والتقنية على المستوى الوطني.

أهداف الدراسة:-

أهداف البحث:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف العلمية والعملية وهي:

١- تحليل أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات المصرفية بما في ذلك تقييم كيفية تحسين تجربة العملاء ورفع مستوى رضاهم

٢- تحديد تأثير الذكاء الاصطناعي على الكفاءة التشغيلية والمالية للبنوك، ذلك من خلال دراسة مساهمة هذه التطبيقات في أتمتة العمليات الأساسية، وخفض التكاليف التشغيلية وزيادة الإنتاجية.

٣- استكشاف دورة الذكاء الاصطناعي في إدارة المخاطر والأمن المالي بما يشمل التنبؤ بالمخاطر الائتمانية واكتشاف ومنع الإحتيال والمعاملات المشبوهة.

٤- تحديد التحديات التقنية والتنظيمية المتعلقة بتطبيق الذكاء الاصطناعي في البنوك السعودية بما في ذلك القضايا المرتبطة بالنظام وحماية المعلومات.

٥- تقديم توصيات واستراتيجيات عملية للجهات المعنية مما في ذلك البنوك والمنظمات لتعزيز الاستفادة من تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحقيق التنافسية في القطاع المالي السعودي.

الفرضية الرئيسية:

هناك أثر إيجابي دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي على كفاءة القطاع المالي في المملكة العربية السعودية.

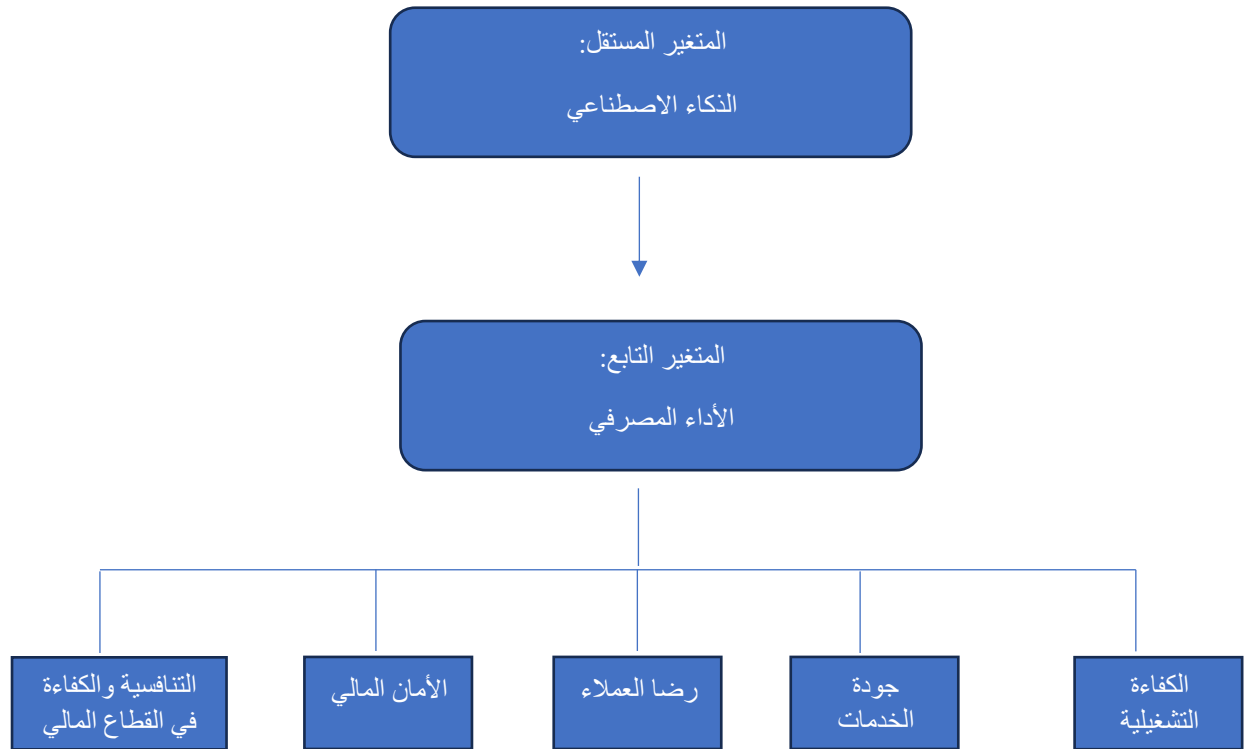
الفرضيات الفرعية:

- ١- هناك علاقة دلالة إحصائية بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وأتمتة العمليات المصرفية. بما يسهم في رفع الكفاءة التشغيلي وتقليل التكاليف.
- ٢- هناك علاقات الدلالة إحصائية بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة الخدمات المصرفية ورفع مستوى الرضا العملاء.
- ٣- هناك أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين إدارة المخاطر والكشف عن الاحتيال والمعاملات المشبوهة في البنوك.
- ٤- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحديات التقنية والتنظيمية وفعالية تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في البنوك السعودية.
- ٥- هناك أثرت دلالة إحصائية الاعتماد استراتيجيات مناسبة لتعزيز تطبيق الذكاء الاصطناعي على تحسين التنافسية والكفاءة في القطاع المالي.

نموذج البحث:

المتغير المستقل: الذكاء الاصطناعي

المتغير التابع: الكفاءة التشغيلية، جودة الخدمات المصرفية، رضا العملاء، الأمان المالي



شكل رقم (١-١) نموذج البحث

1 رسم توضيحي

حدود البحث:

١-المجال المكاني

تقتصر الدراسة على البنوك العاملة في المملكة العربية السعودية حيث يتم التركيز على تطبيق تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الخدمات المصرفية والكفاءة التشغيلية تم اختيار هذا المجال لدوره الحيوي في دعم التحول الرقمي في القطاع المالي السعودي وفق رؤية المملكة 2030.

٢-المجال البشري

تشمل الدراسة موظفي البنوك والعملاء الذين لديهم خبرة مباشرة أو تعامل مع الخدمات المصرفية المدعومة في الذكاء الاصطناعي تم اختيار هذه الفئة لتمكين من جمع البيانات دقيقة موثوقة حول أثر التطبيقات على جودة الخدمات وكفاءة الأداء ورضا العملاء.

٣-المجال الزمني

تغطي الدراسة الفترة الزمنية الحالية التي تشهدها تطورا سريعا في تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في البنوك السعودية مع التركيز على آخر ثلاث سنوات تقريبا لضمان ملائمة البيانات وتعكس الواقع الحالي لتطبيقات والتحديات.

٤-المجال الموضوعي

تتمحور الدراسة حول أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين الخدمات المصرفية والكفاءة التشغيلية مما في ذلك متغيرات الأداء المؤسسي مثل الكفاءة التشغيلية جودة الخدمات المصرفية رضى العملاء الأمان المالية وتحسين التنافسية والكفاءة في القطاع المالي كما تركز الدراسة على التحديات التقنية والتنظيمية والتوصيات الاستراتيجية لتعزيز تطبيق هذه التقنيات بشكل فعال.

خاتمة الفصل الأول:

في هذه الدراسة تم تقديم عرض عام للبحث حيث تم استعراض فكرة عامة عن الموضوع المختار وأسباب اختياره كما تم تحديد مشكلة البحث وطرح التساؤلات التي يسعى البحث الإجابة عليها بالإضافة إلى ذلك تم توضيح أهمية البحث والأهداف التي يهدف إلى تحقيقها إلى جانب الفرضيات التي يحاول البحث إثباتها.

الفصل الثاني

الإطار النظري و الدراسات السابقة

في هذا الفصل سيتناول البحث الإطار النظري للدراسة، حيث سيتم استعراض المفاهيم الأساسية المتعلقة بالذكاء الاصطناعي بالقطاع المصرفي وعلاقته بالكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات ورضا العملاء والأمان المالي. كما سيتم مناقشة النظريات العلمية ذات الصلة وعرض الدراسات السابقة لتوضيح الفجوة البحثية وبناء الأساس المنطقي للفرضيات ونموذج البحث.

الإطار النظري

يشكل الإطار النظري أساس الدراسة إذ يوفر الفهم العلمي للعلاقات بين المتغير المستقل وهو تطبيق تطبيقات الذكاء الاصطناعي و MTLReplayer تشمل الكفاءة التشغيلية جودة الخدمات المصرفية رضى العملاء الأمان المالي وتحسين التنافسية والكفاءة في القطاع المالي يعتمد هذا الإطار على دراسة النظريات العلمية التي تفسر كيفية تأثير التكنولوجيا الجديدة على الأداء المؤسسي والخدمات مع التركيز على السياق المصرفي.

أولاً: الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي

الذكاء الاصطناعي يمثل مجموعة من التقنيات التي تسمح للبنوك بأتمتة العمليات تحليل البيانات الضخمة تقديم خدمات مخصصة للعملاء والتنبؤ بالمخاطر المالية. وقد أظهرت الدراسات السابقة أن نتبى هذه التقنيات يعزز الكفاءة التشغيلية ويقلل التكاليف ويزيد من رضا العملاء

ثانياً: الكفاءة التشغيلية والجودة الخدمات المصرفية

الكفاءة التشغيلية تشير إلى قدرة البنوك على تقديم خدمات سريعة وفعالة ما تقلى التكاليف بينما جودة الخدمات ترتبط بدقة الموثوقية الخدمات المصرفية وتجربة العملاء ويعد تحسين الكفاءة والجودة أحد أبرز أهداف تطبيق تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات المالية.

ثالثاً: رضا العملاء والأمان المالي

يعد رضا العملاء مؤشر رئيسي لنجاح الخدمات المصرفية ويتأثر بالسرعة الدقة وتجربة المستخدم. كما يلعب الذكاء الاصطناعي دوراً مهماً في تعزيز الأمان المالي من خلال الكشف المبكر عن المخاطر والاحتيال وحماية البيانات المالية.

رابعاً: تحسين التنافسية والكفاءة في القطاع المالي

تشير الدراسات إلى أن البنوك التي تعتبر استراتيجيات واضحة لتطبيق الذكاء الاصطناعي تستطيع تحسين تنافسيات كفاءتها من خلال الابتكار في الخدمات والتقليل من الأخطاء التشغيلية ما يعزز موقعها في السوق المحلي والدولي.

الدراسات السابقة

تعد الدراسات السابقة جزءاً أساسية من الإطار النظري لأي بحث علمي حيث تساهم في توضيح مستوى المعرفة القائمة في موضوع الدراسة وتحديد الفجوات البحثية التي استهدفها البحث الحالي وفي مجال الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي تناول العديد من الباحثين موضوعات متعلقة بأثر هذه التقنيات على الأداء المصرفي مثل جودة الخدمات رضى العملاء الكفاءة التشغيلية وإدارة المخاطر بالإضافة إلى التحديات التنظيمية والتقنية المصاحبة لتطبيق هذه الأنظمة

الدراسات العربية:

١-دراسة (السقاف، ٢٠٢٥) هدفه هذه الدراسة إلى تحليل مدى تبني البنوك السعودية الاصطناعي في مجال إدارة المخاطر وتقييم أثره على دقة تقييم المخاطر واستراتيجيات إدارتها داخل البنوك. وتعد هذه الدراسة من الدراسات الحديثة التي تناولت موضوع تأثير الذكاء الاصطناعي على إدارة المخاطر في البنوك السعودية من منظور تطبيقي ميداني وقد انطلقت الدراسة من فرضية أساسية مفادها أن التحولات الرقمية المتسارع في القطاع المصرفي تفرض ضرورة إعادة النظر في آليات إدارة المخاطر التقليدية واستبدالها بأنظمة ذكية قادرة على التحليل التنبؤ والاستجابة الفورية للمتغيرات

المنهج المستخدم: استخدمت الدراسة المنهج الوصف التحليلي من خلال استبيان بياناته من 350 موظفاً في البنوك بمدينة جدة كما تم تحليل البيانات باستخدام برنامج الـ SPSS للإحصاء.

النتائج: أظهرت النتائج الذكاء الاصطناعي له أثر إيجابي كبير في تعزيز التنبؤ بالمخاطر وتقليل الأخطاء التشغيلية وتحسين دقة تقييم المخاطر المالية في البنوك السعودية كذلك لوحظ فوائد في تعزيز استراتيجيات إدارة المخاطر.

التوصيات: أوصت الدراسة بالتركيز على التحسين المستمر في تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إدارة المخاطر مع تطوير تحليلات التنبؤ وقرارات اتخاذ القرار الآلي لتقليل المخاطر التشغيلية والمالية.

دراسة (العتيبي، ٢٠٢٤): ركزت هذه الدراسة على أثر تطبيق تطبيقات الذكاء الاصطناعي على مستوى رضا العملاء في البنوك السعودية مع أبارات التحديات التي تواجه تطبيق هذه التقنيات داخل القطاع المصرفي وقد شكلت هذه الدراسة محاولة لمعرفة كيفية يؤثر الذكاء الاصطناعي على التجربة الكلية للعملاء خاصة في ظل تحول الرقمي المتسارع الذي يشهده القطاع المالي في المملكة العربية السعودية.

المنهج المستخدم: اتبعت الدراسة المنهج الاستقصاء الوصفي باستخدام استبيان تم توزيعه على عين من العملاء وموظفي البنوك السعودية بلغ عدد المشاركين فيه حوالي 100 مشارك وقد تمت معالجة البيانات وتحليلها إحصائيات لتحديد العلاقة بين مستوى تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي ودرجة رضا العملاء.

النتائج: أظهرت الدراسة أن هناك علاقة إيجابية و ذات الدلالة إحصائية بين تطبيق تطبيقات الذكاء الاصطناعي ورضا العملاء حيث لوحظ أن العملاء الذين تتعامل مع خدمات مصرفية مدعومة بتقنيات الذكاء الاصطناعي أبدوا مستويات أعلى من الرضا مقارنة بالمجموعات التي لم تتعرض لهذه الخدمات وأشار النتائج أيضا إلى أن الميزات الوظيفية لهذه الأنظمة مثل الاستجابة السريعة والتحليل الذكي للبيانات تسهم في رفع مستوى تجربة العملاء من جهة أخرى بينت الدراسة أن سهولة الاستخدام لا تؤثر تأثيرا قويا كسفي في العلاقة بين الذكاء الاصطناعي ورضا العملاء مما يشير إلى أن العوامل التقنية والتجربة الكلية للخدمة أهم من مجرد سهولة النظام.

التحديات: حددت الدراسة عددا من العوائق التي تقف أمام تطبيق الذكاء الاصطناعي في البنوك السعودية أهمها:

قضايا أمان البيانات وحماية الخصوصية التي تعتبر من أبرز مصادر القلق للعملاء والمؤسسات

ضعف البنية التقنية في بعض البنوك مقارنة بالمعايير العالمية.

الحاجة إلى تعزيز مهارات العاملين في التعامل مع نظم الذكاء الاصطناعي لضمان الاستخدام الفعال لها.

التوصيات: استند الباحث إلى النتائج ليؤكد على ضرورة:

1. تعزيز تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي بشكل أوسع في البنوك السعودية مع التركيز على جوانب تجربة العميل وتحديد البيانات
2. وضع أثر تنظيمية صارم لحماية البيانات وتنظيم استخدامها مما يزيد من ثقة العملاء في الخدمات المصرفية الرقمية
3. رفع مستوى التدريب وتأهيل العاملين في القطاع المصرفي لضمان الاستخدام الصحيح والعمل لهذه التقنيات

دراسة (صلاح، ٢٠٢٥) تناولت هذه الدراسة تأثير استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على الأداء العام للبنوك المصرية بهدف فهم كيف تساهم هذه التقنيات في تعزيز كفاءة العمليات المصرفية جودة الخدمات المقدمة و قدرة البنوك على المنافسة في بيئة مالية متطورة وقد ركزت الدراسة على القطاع المصرفي كان نموذج تطبيقي لقياس أثر الذكاء الاصطناعي على عدة مؤشرات أداء.

المنهج المستخدم: اتبع الدراسة المنهج الاستقرار التحليلي القائم على استبيانات حيث جمع البيانات من موظفي البنوك المصرية باستخدام استبيانات تم تحليلها إحصائيات لتحديد العلاقات بين متغيرات الدراسة كما استخدم الباحث أدوات تحليل مثل SPSS للتأكد من دلالة النتائج.

النتائج: أظهرت النتائج أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تسهم بشكل إيجابي في أداء البنوك المصرية من عدة أوجه أهمها:

1. زيادة الكفاءة التشغيلية وتقليل الأخطاء البشرية
2. رفع جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء
3. تعزيز رضا العملاء من خلال خدمات أسرع وأكثر دقة

التوصيات: بناء على النتائج أوصى الباحث بضرورة:

1. دعم البنية الرقمية داخل البنوك لتسهيل توظيف الذكاء الاصطناعي في كافة جوانب العمل.
2. تدريب وتطوير مهارات الموظفين لضمان الاستخدام الفعال للأدوات الذكية.
3. التعاون مع الجهات الحكومية والمؤسسات التقنية لتوفير دعم مالي وتقنية مستدامة لتطبيقات الذكاء الاصطناعي.
4. تشجيع البحوث المستقبلية التي تدرس تأثير الذكاء الاصطناعي في المجالات المالية المتقدمة مثل التحليل التنبؤ والأمن السيبراني

دراسة (كحلة، ٢٠٢٤) حذفت هذه الرسائل التعرف على أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي المالي في البنوك التجارية داخل محافظة القاهرة الكبرى في جمهورية مصر العربية من منظور تفعيل الشمول المالية الرقمي ركزت الدراسة على تحليل كيف تسهم أبعاد الذكاء الاصطناعي من متطلبات استراتيجية والتنظيمية وتقنية وبشرية ومادية وأمنية في تعزيز قدرة البنوك على توسيع نطاق الخدمات المالية الرقمية للعملاء.

المنهج المستخدم: اتبعت الدراسة المنهج الميداني الوصف الارتباط حيث تم جمع البيانات من جميع البنوك التجارية المستهدفة في القاهرة الكبرى وذلك باستخدام استبيانات لقياس تأثير الذكاء الاصطناعي المالي على أبعاد الشمول المالي الرقمي توافر الخدمات واستخدام العملاء لها وجودتها.

النتائج: أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي دلالة إحصائية لأبعاد الذكاء الاصطناعي المالي في البنوك التجارية على أبعاد الشمول المالي الرقمي إذا أسهمت متطلبات الذكاء الاصطناعي الاستراتيجية التنظيمية التشريعية البشرية المادية والتقنية وكذلك الأمن وحماية المعلومات في:

1. زيادة وصول العملاء للخدمات المالية الرقمية
2. تحفيز استخدام العملاء لهذه الخدمات
3. تحسين جودة الخدمات المالية الرقمية المقدمة للعملاء

التوصيات: أوصت الدراسة بضرورة:

1. تعزيز إستراتيجية الذكاء الاصطناعي المالي داخل البنوك التجارية كوسيلة فعالة لتفعيل الشمول المالي الرقمي.
2. تقوية الأنظمة التنظيمية والتشريعية الخاصة بالذكاء الاصطناعي والبيانات لضمان بيئة تشغيل آمنة وفعالة.
3. الاستثمار في مكونات الذكاء الاصطناعي التقنية والبشرية والمادية لضمان تحقيق الأهداف الرقمية المستهدفة.
4. اهتمام خاص بحماية البيانات والأمن المعلوماتي لمكافحة مخاطر التسرب أو الإحتيال وتقوية ثقة العملاء

دراسة (عبد الرؤوف وسالم وهاشم، ٢٠٢٥): حذفت هذه الدراسة إلى تحليل مدى تضمين وتوثيق تقنية الذكاء الاصطناعي داخل التقارير السنوية للبنوك المصرية وتقييم العلاقة بين نسبة الإفصاح عن الذكاء الاصطناعي في هذه التقارير والأداء المالي للبنوك ركزت الدراسة على فهم كيف يمكن أن يؤثر الكشف عن استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين المحاسبة المؤسسية اتخاذ القرارات وتقليل التكاليف التشغيلية

المنهج المستخدم: استخدم الباحثون المنهج الكمي التحليلي من خلال تحليل محتوى البيانات السنوية للبنوك المصرية المدرجة في قائمة البنك المركزي خلال الفترة (2017-2023) تم استخراج مصطلحات وبيانات متعلقة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي باستخدام أدوات تحليل إحصائية ثم تم تطبيق تحليل الانحدار لفحص العلاقات بين متغيرات الإفصاح عن الذكاء الاصطناعي ومؤشرات الأداء المالي.

النتائج: أظهرت الدراسة أن مستوى الإفصاح عن الذكاء الاصطناعي داخل التقارير السنوية للبنوك كان في بدايته يتطور تدريجيا مما يدل على أن تبني الذكاء الاصطناعي لا يزال في مرحلة نشطة وليست ناضجة كاملة هناك علاقة إيجابية دلالة إحصائية بين مستوى الإفصاح عن الذكاء الاصطناعي وبين الأداء المالي للبنوك مثل:

زيادة العائد على الأصول

زيادة العائد على حقوق الملكية

تقليل التكاليف التشغيلية الشاملة

مما يشير إلى أن البنوك التي تكشف بشكل أكبر عن استخدام الذكاء الاصطناعي في عملها تحقق أداء ماليا أفضل

التوصيات: أوصت الدراسة بضرورة:

1. تعزيز الشفافية في الإحصاء عن تطبيق تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التقرير السنوية للبنوك كوسيلة لتحسين ضرورة البنك لدى المستثمرين وأصحاب المصلحة

2. تنمية القدرات التحليلية لدى المحللين الماليين لفهم تأثير الذكاء الاصطناعي على النتائج المالية وجود

المعلومات

3. دمج إستراتيجية تتكون الاصطناعي في الخطط المؤسسية للبنوك بهدف تعزيز الأداء المالية والاستدامة

دراسة (عيسى وسرور، ٢٠٢٥) هدفه هذه الدراسة لاستكشاف أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على الأداء المالي والبنوك في جمهورية مصر العربية ركزت الدراسة على فهم كيف تؤثر تقنيات الذكاء الاصطناعي على مؤشرات الأداء المالي الأساسية للبنوك مثل الربحية والسيول كفاءة التشغيل باعتبارها من أهم عوامل تقييم الصحة المالية للمؤسسات المصرفية

المنهج المستخدم: اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي التحليلي حيث جمعت البيانات باستخدام استبيانات موجهة لموظفي البنوك ثم تم تحليل هذه البيانات باستخدام تقنيات تحليل المسار لتقدير أثر الذكاء الاصطناعي على مؤشرات الأداء المالي

النتائج:

أظهرت النتائج أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي لها أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية على الأداء المالي للبنوك المصرية حيث ساهمت في:

1. تعزيز السيولة عبر تنفيذ العمليات المالية بسرعة أكبر
2. زيادة الربحية بفضل تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل التكاليف.
3. رفع مستوى الثقة لدى أصحاب المصلحة من خلال تحسين المؤشر الأداء المالي.

وقد وصف الباحثين أن ذكاء الاصطناعي لا يعمل فقط ك أداة تحليل بيانات بل وسيط فعال في تحسين العمليات المالية واتخاذ القرار داخل المؤسسة المصرفية.

التوصيات:

أوصت الدراسة بضرورة:

1. زيادة الاستثمار في الحلول التقنية الذكية لضمان رفع مستوى الأداء المالي للمؤسسات المصرفية
2. تدريب الموظفين الماليين على استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي في التحليل المالي مما يساهم في تحسين جودة التقرير والمراقبة المالية
3. إجراء بحوث مستقبلية لقياس تأثير الذكاء الاصطناعي على مؤشرات أخرى مثل الرضا العملاء أو القدرة التنافسية في الأسواق المالية

الدراسات الأجنبية:

دراسة (Al-Khawaja, 2025): هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على تجربة العملاء في القطاع المصرفي وذلك من منظور كيف يمكن لتطبيقات الذكاء الاصطناعي أن تحسن جودة الخدمات المقدمة سرعة الاستجابة وطريقة التفاعل بين البنك والعملاء.

المنهجية المستخدمة, يستخدم الباحثون المنهج الوصف التحليلي من أجل الإجابة على أسئلة البحث وتوضيح العلاقات بين المتغيرات.

جمع البيانات من 530 مستجيب من عملاء البنوك عبر توزيع استبيان الإلكتروني على منصة التواصل الاجتماعي تم تحديد البيانات باستخدام برنامج إحصائي SPSS اختبار الفرضيات وتحديد العلاقات بين استخدام الذكاء الاصطناعي والعملاء.

النتائج: أظهرت النتائج أن:

1. هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الصناعي على تجربة العملاء في البنوك.
2. استخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي مثل روبوتات الدردشة الذكية والتحليل والتنبؤ يساهم في تحسين سرعة الخدمة و دقتها.
3. التطبيقات الذكية تدعم العملاء في الحصول على حلول فورية وتوصيات مالية مخصصة مما يعزز ثقة العملاء في الخدمات المصرفية الرقمية
4. التقنية لا تقتصر فائدتها على تحسين التفاعل فحسب بل أيضا في ابتكار خدمات مالية متقدمة مثل حلول الدفع الرقمي والخدمات المصغرة

التوصيات:

أوصت الدراسة بما يلي:

1. تعزيز استخدام الذكاء الاصطناعي في مجال خدمة العملاء داخل البنوك بحيث لا يتصل على التعامل مع الاستفسارات فقط بل يشمل تقديم تحليلات و توصيات مالية ذكية
2. الاستثمار في التقنيات المتقدمة مثل تحليل التنبؤ والروبوتات الذكية لتوفير خدمات أكثر دقة وتخصيص للعملاء.
3. تطوير برامج تدريب الكوادر المصرفية للاستغلال إمكانات الذكاء الاصطناعي بشكل فعال ودعم ثقافة الابتكار داخل المؤسسات المالية.
4. الاهتمام بدمج الذكاء الاصطناعي في استراتيجيات الخدمات الرقمية كوسيلة لتعزيز العملاء والبناء المؤسسي

دراسة (Ali,2025): حذفت هذه الدراسة لتحليل أثر الذكاء الاصطناعي على البنوك التجارية في سلطنة عمان مع التركيز على دوره في تحسين الكفاءة التشغيلية خدمة العملاء إدارة المخاطر وكشف الإحتيال من خلال تقنيات مثل التعلم الآلي والتحليل التنبؤ والدردشة الآلية الذكية.

المنهجية المستخدمة: اتبعت الدراسة منهج مختلط حيث استخدمت الإستبيان والمقابلات_ المتعلقة لجمع البيانات من موظفين في البنوك وعملا ومختصين في تكنولوجيا المعلومات

استخدم العينات الممثلة من 200 مشارك تشمل موظفين وأصحاب خبرة في إدارات العمليات و التقنية والامتثال داخل البنوك.

تم تحليل البيانات باستخدام أدوات إحصائية لفهم الأثر الحقيقي لتقنيات الذكاء الاصطناعي على العمليات البنكية وسلوك العملاء.

النتائج:

أظهرت الدراسة أن:

1. الذكاء الاصطناعي يحسن الكفاءة التشغيلية داخل البنوك من خلال أتمتة العمليات وتحليل البيانات بكفاءة أكبر مما يساهم في تقليل الأخطاء واختصار الوقت.
2. تقنيات مثل التحليل التنبؤي وروبوتات الدردشة الذكية ساهمت في تحسين جودة تجربة العملاء ودقتها، ما أدى إلى زيادة رضا العملاء ومستوى الخدمة المقدمة.
3. هناك تحسن واضح في إدارة المخاطر وكشف الاحتيال من خلال تطبيق أنظمة الذكاء الاصطناعي التي تستطيع التعرف على الأنماط غير المعتادة في المعاملات المالية.
4. أظهرت النتائج أيضًا وجود تحديات مثل ارتفاع تكلفة التطبيق، الحاجة إلى تدريب متخصصين، ومخاطر متعلقة بحماية البيانات والأمن السيبراني

التوصيات: أوصت الدراسة:

1. تكثيف الاستثمار في البنية التحتية الرقمية والذكاء الاصطناعي لتحسين الأداء العام للبنوك بشكل مستدام.
2. تطوير برامج تدريب وتأهيل للعاملين في القطاع المصرفي لضمان الاستخدام الأمثل للتقنيات الذكية.

3. تعزيز سياسات الأمن السيبراني وحماية البيانات لضمان أنظمة آمنة موثوقة تقلل من مخاطر التسرب أو الهجمات الإلكترونية.
4. وضع استراتيجيات تنظيمية واضحة الذكاء الاصطناعي تعزز الامتثال وتضمن توافق التقنيات مع المعايير البنكية الدولية.
5. تشجيع الدراسات المستقبلية التي تكشف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجالات مثل التخصص الذكي للخدمات المالية والمعاملات المالية الذكية

دراسة (Drshan Hariharan 2025): حذفت الدراسة إلى قياس أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على العمليات المصرفية وخدمة العملاء مع تركيز خاص على الكفاءة التشغيلية دقة اتخاذ القرار وتجربة العملاء عند اعتماد أدوات الذكاء الاصطناعي في البنوك.

المنهجية المستخدمة: يستخدم الباحثان المنهج الكمي ووصف التحليلي من خلال توزيع استبيان هيكلي على 385 عميل يتعامل مع خدمات البنوك التي تعتمد على نظم الذكاء الاصطناعي مثل روبوتات الدردشة والتحويلات الذكية تم تحليل البيانات باستخدام أدوات إحصائية مثل الارتباط والانحدار لفهم أثر الذكاء الاصطناعي على الكفاءة التشغيلية واتخاذ القرار ورضا العملاء.

النتائج الرئيسية:

أظهرت الدراسة ما يلي:

تحسين كبير في الكفاءة التشغيلية أدى إلى تبني حلول الذكاء الاصطناعي إلى تسريع العمليات البنكية وتقليل الأخطاء التشغيلية ممن عكس على أداء العمليات اليومية للبنوك.

تعزيز قدرة اتخاذ القرار ساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين سرعة ودقة القرارات الإجرائية والإدارية داخل المؤسسات المصرفية خصوصا في التحليل المالي والتسليمات التشغيلية.

تحسين التفاعل مع العملاء لحظة الدراسة أن العملاء أصبح يتلقون خدمات أكثر تخصصا وأنظمة دعم ذات استجابة أسرع مما عكس أثرا إيجابيا على تجربتهم العامة مع البنك.

رضا العملاء لم يتغير بشكل كبير في بعض الحالات في بعض النتائج بقي مستوى الرضا بعض العملاء ثابتا بعد تطبيق الذكاء الاصطناعي مما يشير إلى أن التكنولوجيا وحدها ليست كافية لتحسين التجربة دون التعامل الإنساني المجتمع معها.

التوصيات: أوصت الدراسة ما يلي:

1. الاستمرار في تطوير وتطبيق حلول الذكاء الاصطناعي داخل البنوك لتحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل زمن إنجاز المعاملات.
2. تكثيف التدريب والتأهيل للموظفين لضمان قدراتهم على التفاعل بفعالية مع أنظمة الذكاء الاصطناعي وفهم مخرجات بشكل صحيح
3. جمع الذكاء الاصطناعي مع العمليات التقليدية بحيث لا يكون الاعتماد الكامل على الأنظمة الذكية فقط بل يكمل دورة العنصر البشري لتعزيز رضا العملاء
4. وضع سياسات وإجراءات تنظيمية داخلية تضمن تكامل التكنولوجيا مع الامتثال التنظيمي ومعايير الجودة

دراسة (Ozims,2025) اهتمت هذه الدراسة إلى دراسة أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على تجربة العملاء في القطاع المصرفي مع التركيز على العلاقة بين أتمتة الخدمات المصرفية ورضا العملاء واحتفاظهم بالبنك وقد ركزت على كل من البنوك العامة والخاصة داخل مدينة Owerri

المنهج المستخدم: يستخدم الباحث المنهج الكمي الوصفي التحليلي .

تم توزيع 300 استبيان إلكتروني على عملاء البنوك وقبل 260 رد صحيح لتحليل البيانات.

تم تحليل البيانات باستخدام أدوات إحصائية لقياس العلاقات بين الأتمتة المصرفية والرضا والاحتفاظ بالعملاء.

النتائج الرئيسية: أظهرت الدراسة أن:

هناك ارتباط إيجابي ذو دلالة إحصائية بين أتمتة الخدمات المصرفية وتلبية رضا العملاء مما يعني أن زيادة استخدام الذكاء الاصطناعي في الخدمات تؤدي إلى ارتفاع مستوى رضا العملاء.

اعتماد ريبورتات الدردشه وأنظمة الأتمتة ساهم في تحسين معدلات الاحتفاظ بالعملاء بفضل توفير خدمات سريعة وشخصية.

تبين أن تطبيق تطبيقات الذكاء الاصطناعي تساعد في تعزيز التفاعل بين البنك وتقليل الأخطاء التشغيلية.

الدراسة استنتج أن تحسين تجربة العملاء في البنوك يعتمد بشكل كبير على التكامل الفعال لتقنيات الذكاء الاصطناعي داخل الخدمات الرقمية.

التوصيات:

أوصت الدراسة بما يلي:

1. الاستثمار في أتمتة الخدمات المصرفية باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتعزيز رضا العملاء وتحسين الكفاءة التشغيلية
2. الاعتماد على أنظمة روبوتات الدردشة ذكية لتقديم دعم فوري وتحسين التواصل مع العملاء
3. دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي في استراتيجية البنوك الرقمية لضمان تقديم خدمات أكثر تخصيص واستجابة سريعة لاحتياجات العملاء
4. تعزيز برامج التدريب التقني للموظفين لضمان الاستخدام الأمثل لتطبيقات الذكاء والحفاظ على جودة الأداء.

دراسة ((Ali et al., 2025)): اهتمت هذه الدراسة إلى فهم كيفية تبني العملاء لتقنية الذكاء الاصطناعي الممكنة مثل ChatGPT في تقديم الخدمات المصرفية من منظور المستخدمين أنفسهم وقد ركز الباحثون على قياس أداء العملاء في استخدام ChatGPT لأداء الخدمات البنكية ، طريقتين علميتين هما نظرية ملائمة المهمة -التكنولوجيا (TTF) والنموذج قبول التكنولوجيا (TAM) لتحليل التأثيرات المختلفة.

المنهجية المستخدمة: استخدمت الدراسة المنهج الكمي تحليلي تم جمع البيانات من استبيان مكون من 424 ردا صالحا من عملاء البنوك واستخدم الباحثون تحليل المعادلات الهيكلية لتحليل العلاقات بين المتغيرات

النتائج:

أظهر الدراسة أن:

كل من نظريات ملائمة المهمة التكنولوجيا (TTF) والنموذج قبول التكنولوجيا (TAM) لهما تأثير إيجابي ودلالة إحصائية عن نية العملاء في اعتماد ChatGPT لأداء الخدمات المصرفية

أن المعرفة ChatGPT تلعب دورا متوسطة مهما في تعزيز الاستخدام مما يعني أن العملاء ذوي فهم أعلى للتكنولوجيا يميلون أكثر إلى قبولها

الدراسة قدمت نظرة مبتكرة ومهمة حول سلوك العملاء تحت تقنيات الذكاء الاصطناعي الحديثة في الخدمات المالية

التوصيات:

أوصت الدراسة بضرورة:

تقديم برامج تدريب وتعريف للعملاء حول كيفية استخدام تقنية الذكاء الاصطناعي مثل ChatGPT لتعزيز قبليهم وثقتهم بالتكنولوجيا

أن تقوم البنوك في الاهتمام بالبنية التحتية والاستراتيجية التنظيمية المناسبة لضمان دمج السلسلة ChatGPT ضمن خدماتها البنكية

اشتراك العملاء في تصميم الحلول التقنية بحيث تتوافق مع احتياجاتهم وتوقعاتهم لضمان أعلى مستوى من الاستخدام والاستخدام المتكرر

إجراء دراسات مستقبلية تضم عوامل إضافية مثل المتعة المتوقعة حدوثها التأثير الاجتماعي ومستوى الأمان والثقة لتعميق فهم تبني الذكاء الاصطناعي في الخدمات البنكية

دراسة (Mehmood,2024) : هدفه هذه الدراسة لاستكشاف الدور الاستراتيجي لتقنيات الذكاء الاصطناعي في الكشف عن الإحتيال ومنع الجرائم المالية داخل أنظمة البنوك مع التركيز على كيف يمكن (AI) و (ML) تعزيز القدرة على فهم وتحليل المعاملات المالية وتقليل الخسائر الناجمة عن الإحتيال المالي

المنهجية المستخدمة: استخدمت الدراسة المنهج الوصف التحليلي حيث استعرض الباحث الأدبي المتقدمة والتطبيقات العملية للتقنيات الذكية وقدم مقارنة بين أنظمة كشف الإحتيال التقليدية والتقنيات المعتمدة على الذكاء الاصطناعي مثل التعلم الآلي ومعالجة اللغة الطبيعية وبين كيف تتفوق الأخيرة في الأداء

النتائج:

أظهرت الدراسة واستخدام الذكاء الاصطناعي في اكتشاف الإحتيال البنكي توفر:

تحسينات كبيرة في دقة كشف الأنماط الاحتيالية مقارنة بالأساليب التقليدية مما يقلل من الخسائر المالية الناتجة عن الإحتيال

القدرة على معالجة كميات ضخمة من البيانات في الزمن الحقيقي مما يمكن البنوك من تحديد المعاملات المشبوهة بسرعة أكبر

انخفاض معدلات الإيجابيات الكاذبة مما يحسن الكفاءة التشغيلية ويقلل وقت التحقق اليدوي وإشارة الدراسة أيضا إلى أن الذكاء الاصطناعي يعزز الأمان المالي والثقة لدى العملاء والمستثمرين من خلال أنظمة أمنية أكثر تقدما

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة :

1. تحديد الفجوة البحثية وبناء مشكلة البحث:

مكنت الدراسات السابقة الباحث من التعرف على المجالات التي لم يتم تناولها بشكل كافٍ في موضوع الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي، مما ساعد في صياغة مشكلة البحث بشكل دقيق وموضوعي.

2. الاستفادة من الإطار النظري للدراسات السابقة:

ساعدت الدراسات السابقة في إثراء تصميم الدراسة، وربط المتغيرات البحثية مثل الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات ورضا العملاء والأمان المالي بالذكاء الاصطناعي.

3. تحديد منهج البحث وأفضل الأساليب:

وفرت الدراسات السابقة أساساً لاختيار المنهج الوصفي التحليلي، وتحديد أساليب وأدوات جمع البيانات المناسبة، مثل الاستبيانات الإلكترونية والتحليل الإحصائي للبيانات.

4. إبراز أهمية البحث النظرية والتطبيقية:

أوضحت الدراسات السابقة القيمة العلمية للبحث في إثراء المعرفة الأكاديمية، وأهميته العملية لتطوير أداء البنوك وتحسين جودة الخدمات وتجربة العملاء.

5. التعرف على طرق تحديد حجم العينة:

استُفيد من الدراسات السابقة في تحديد الطريقة المثلى لحساب العدد المناسب لعينة البحث بما يضمن تمثيلها للقطاع المستهدف وتحقيق دقة النتائج

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

دراسة "أثر الذكاء الاصطناعي على تطوير وتحسين الخدمات المصرفية في القطاع المالي بالمملكة العربية السعودية" تتميز بتركيزها على السياق المحلي في ضوء رؤية 2030 والتحول الرقمي السريع، وربطها بين المتغيرات التشغيلية والخدمية والأمنية بشكل متكامل، بما يشمل الكفاءة التشغيلية، جودة الخدمات، رضا العملاء، الأمان المالي، وتحسين التنافسية. كما تعالج الدراسة التحديات التقنية والتنظيمية التي تواجه البنوك في تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي، وتستخدم استبياناً إلكترونياً شاملاً لجمع البيانات وتحليلها إحصائياً، مما يضمن دقة النتائج وموثوقيتها. وتتميز الدراسة بتقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق تساعد البنوك على تحسين الأداء التشغيلي وتجربة العملاء ورفع مستوى الأمان المالي، مع إبراز القيمة النظرية من خلال إثراء المعرفة الأكاديمية حول دمج الذكاء الاصطناعي في الخدمات المالية وتطبيقاتها المستقبلية في القطاع المصرفي السعودي.

في هذا الفصل تم استعراض الإطار النظري للدراسة الذي يوضح المفاهيم الأساسية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في الخدمات المصرفية والمتغيرات المرتبطة بالكفاءة التشغيلية، جودة الخدمات، رضا العملاء، الأمان المالي، وتحسين التنافسية. كما تم تقديم الدراسات السابقة العربية والأجنبية المتعلقة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع المالي، مع التركيز على نتائجها، المنهجيات المستخدمة، التوصيات، والفجوات البحثية التي ساعدت في بناء مشكلة البحث وصياغة فرضيات الدراسة. ويظهر هذا الفصل أن الدراسات السابقة وفرت الدليل النظري والمنهجي اللازم لتحديد المتغيرات، تصميم أدوات جمع البيانات، وتحليل أثر الذكاء الاصطناعي على تحسين الخدمات المصرفية والأداء المالي للبنوك.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

يهدف هذا الفصل إلى توضيح المنهجية العلمية التي يعتمد عليها الدراسة لتحقيق أهدافها والإجابة عن تساؤلاتها واختيار فرضياتها.

وانطلاقاً من طبيعة موضوع البحث المتمثل في دراسة أثر الذكاء الاصطناعي على تطوير وتحسين الخدمات المصرفية في القطاع المالي من المملكة العربية السعودية فقد تم اختيار المنهج المناسب الذي يتوافق مع أهداف الدراسة وطبيعته بياناتها و يتناول هذا الفصل تحديد منهج البحث مجتمع الدراسة وعينها هو أداة جمع البيانات وطرق التحقق من صدقها وثباتها إضافة إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات واستخراج النتائج ويأتي ذلك لضمان تحقيق الدقة والموضوعي والوصول إلى نتائج علمية يمكن تعميمها والاستفادة منها في دعم القطاع المصرفي وتطويره في ظل تحول الرقمي.

منهج البحث:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للملائمة لطبيعة الدراسة وأهدافها حيث يهدف هذا المنهج إلى وصف الظاهرة محل الدراسة وتحليلها وتفسير العلاقات بين متغيرات وقد تم استخدام هذا المنهج لدراسة أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تطوير وتحسين الخدمات المصرفية في القطاع المالي بالمملكة العربية السعودية من خلال جمع البيانات من عينة من العاملين والعملاء في البنوك السعودية باستخدام استبيان الإلكتروني مصمم لهذا الغرض.

ويعد المنهج الوصف التحليلي من أكثر المناهج استخداماً في الدراسات الإدارية والمالية نظراً لقدرته على تحليل البيانات الكمية واختبار الفرضيات والكشف عن طبيعة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة بما يسهم في الوصول إلى نتائج دقيقة تدعم أهداف الدراسة وتفسر الظاهرة محل البحث بصورة علمية ومنهجية.

مجتمع البحث:

يتمثل مجتمع البحث في جميع الأفراد المرتبطين بالقطاع المالي في المملكة العربية السعودية ممن لهم علاقة مباشرة أو غير مباشرة ب الذكاء الاصطناعي في الخدمات المصرفية سواء من العاملين في البنوك أو من العملاء المستفيدين للخدمات المصرفية الرقمية ويشمل ذلك المؤسسات المالية والبنوك التي تعتمد على التقنيات الحديثة في تقديم خدماتها في ظل التوجه نحو التحول الرقمي وتعزيز استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي.

وقد تم اختيار هذا المجتمع نظراً للارتباط المباشر بموضوع الدراسة ولقد تمت على توفير بيانات واقعية عكس مستوى تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي وأثرها على الكفاءة التشغيلية ودورة الخدمات ورضا العملاء والأمان المالي داخل القطاع المصرفي السعودي.

عينة البحث:

بلغ مجتمع الدراسة نحو ٦٢٤٧٠ موظف في البنوك السعودية وفقا للإحصائيات الرسمية وتم حساب الحد الأدنى لحجز العينة باستخدام معادلة ستيفن تمسون عند درجة الثقة (95%) وها مش خطأ(٥.%) بلغ الحجم المناسب (382) مفرد تقريبا.

إلا أن عدد الاستجابة الفعلية الصالحة للتحلية بلغ (220) استجابة وهو عدد مقبول في الدراسات الوصفية التحليلية و إجراء التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات بدرجة مناسبة من الدقة.

جدول رقم(١-٣) توزيع العينة حسب الخصائص الديمغرافية(الجنس-العمر-نوع المشارك(موظف أم عميل))

المتغير	العبارة	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	87	39.6%
	أنثى	133	60.4%
العمر	من 20 إلى 30 سنة	100	45.3%
	31 إلى 39 سنة	42	18.9%
	40 إلى 49 سنة	42	18.9%
	50 سنة فأكثر	37	17%
	موظف بنك	116	53%
نوع المشارك	عميل	104	47%
		220	100%
المجموع			

من الجدول الأعلى يتضح أن غالبية العينة من الإناث بنسبة 60.4% في حين شكل الذكور 39.6% من المشاركين كما يظهر أن الفئة العمرية الأكبر تمثيلا هي 20 إلى 30 سنة بنسبة 45.3% تريبا لفئتان 31 إلى 39 سنة وأربعين إلى 49 سنة بنسبة متساوية 18.9% لكل منهما بينما شكل الفئة العمرية 50 سنة فأكثر 17% من العينة أما بالنسبة لدور المشارك في البنك فقد كان العملاء هما الغربية بنسبة 74% في حين بلغ عدد موظفين البنوك 26% من العينة.

يعكس هذا التوزيع تنوع العينة وشموليتها لكلا الجنسين ومختلف الفئات العمرية والجهات المستفيدة من الخدمات المصرفية مما يعزز من الموثوقية النتائج وهي تحت تحليل شاملة لأثر تطبيق تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تطوير وتحسين الخدمات المصرفية في القطاع المالي بالملكة العربية السعودية.

أداة البحث:

تم اختيار الإستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات نظرا لسهولة التطبيق وانخفاض التكلفة و ودقة النتائج وقدرة الإستبيان على جمع بيانات متنوعة من المشاركين كما خضع الإستبيان لاختبار تجريبي أولي على عينة صغيرة لضمان وضوح الأسئلة الموثوقة النتائج بعد جمع البيانات تم تحليلها باستخدام برنامج SPSS لاستخراج النتائج الإحصائية بدقة.

خطوات إعداد أداة البحث:

تحديد مجالات القياس لأداء البحث

تم تقسيم استبيان إلى جزئين رئيسيين

الجزء الأول: الخصائص الديموغرافية وتشمل: (الجنس-العمر-نوع المشارك موظف بنك أو عميل)

الجزء الثاني محاور دراسة المتعلقة بأثر الذكاء الاصطناعي حيث يحتوي كل محور على مجموعة من العبارات (أسئلة فرعية) التي تقيس بعد المحدد من الدراسة وهي:

- الأثر على الكفاءة التشغيلية
- الأثر على جودة الخدمات المصرفية
- الأثر على رضا العملاء
- أعر على الأمان المالي
- التحديات التقنية والتنظيمية
- التوصيات المستقبلية

تم تصميم هذه المحاور والعبارات بناء على مراجعة الإطار النظري والدراسات السابقة بما يضمن شمولية قياس جميع أبعاد البحث.

الخطوة الثالثة: صياغة عبارات أداة البحث بصورته الأولى

بعد تحديد مجالات الإستبيان تم صياغة العبارات من خلال مراجعة الأدوات المستخدمة في الدراسات السابقة المشابهة للدراسة الحالية مع صيغة كل عبارة وقت تعريفات الإجرائية المجال المستهدف لضمان وضوح العبارة ودتها في قياس البعد البحثي المراد.

الخطوة الرابعة: تدريب الاستجابة للمحاولة الرئيسية

تم تدريب الاستجابة على عبارات المحاور باستخدام المقياس الخماسي:

- موافق بشدة (٥)
- موافق (٤)
- محايد (٣)
- غير موافق (٢)
- غير موافق بشدة (١)

ويتيح هذا المقياس جمع بيانات كمية دقيقة تسمح بإجراء التحليل الإحصائي للمتغيرات وتحديد علاقات الأثر الإحصائي بين المتغيرات المستقلة والتابعة.

الخطوة الخامسة: صياغة التعليمات ذات البحث

تمت صياغة التعليمات لتعريف المشاركين بالهدف من أداة الدراسة مع مراعاة وضوح العبارات وملائمهم للمستوى العلمي والمعرفة للمستجدين وكتابه البيانات الخاصة في المتغيرات بشكل مبسط مع التأكيد على خصوصية وسرية المعلومات المقدمة

الخطوة السادسة: إخراج الإستبيان في صورته النهائية وتطبيقها على العين المستهدفة

بعد إكمال صياغة الإستبيان واختبارات تجريبية تم تحويله الاستمارة الإلكترونية عبر موقع Google Drive ثم تم إرسال الرابط الإلكتروني للعيينة المستهدفة من خلال تطبيقات التواصل الاجتماعي لضمان وصول استبيان إلى أكبر عدد ممكن من المشاركين بطريقة سهلة وفعالة

صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة:

تم قياس صدق الاتساق الداخلي في أداة الدراسة باستخدام معامل ارتباط بيرسون لكل محور، وذلك من خلال حساب الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية للم محور التابع له. وقد تم التطبيق ذلك على استطلاع بلغت 46 مشاركة من العملاء أو الموظفين في البنوك في المملكة العربية السعودية. يوضح الجدول أدنى معاملات الارتباط لكل عبارة عن مجموع البحور مما يعكس مدى موثوقية وصدق أداة الاستبيان المستخدمة في الدراسة الحالية.

1 جدول

الجدول رقم (٢-٣) صدق الاتساق الداخلي لمجاور الدراسة.

المجاور	رقم العبارة	معامل الارتباط
المحور الأول (الكفاءة التشغيلية)	١	0.87
	٢	0.820
	٣	0.79
	٤	0.85
	٥	0.81
	٦	0.84
المحور الثاني (جودة الخدمات المصرفية)	١	0.80
	٢	0.77
	٣	0.83
	٤	0.79
	٥	0.81
	٦	0.78
المحور الثالث (رضا العملاء)	١	0.85
	٢	0.82
	٣	0.79
	٤	0.81
	٥	0.84
	٦	0.80
المحور الرابع (الأمان المالي)	١	0.88
	٢	0.83
	٣	0.85
	٤	0.81
	٥	0.84
	٦	0.82
المحور الخامس (تحسين التنافسية والكفاءة)	١	0.86
	٢	0.82
	٣	0.80
	٤	0.8
	٥	0.81
	٦	0.83

بعد الاطلاع على الجدول الذي يوضح معاملات الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية لكل محور نجد أن المحور الأول الكفاءة التشغيلية جميع معاملات الارتباط بين العبارات والدرجة الكلية منحور مرتفعة نسبياً حيث تتراوح بين 0.79 و 0.87 مما يشير إلى تمثل العبارات بصفة انساق داخلي جيد جداً، المحور الثاني جودة الخدمات المصرفية تتراوح معاملات الارتباط بين 0.77 و 0.83، أما كس ساق داخلي جيد ويشير إلى أن العبارات متناسقة مع المحور لكنها أقل قليلاً من المحور الأول، المحور الثالث رضا العملاء تظهر معاملات الارتباط مستويات مبتدعة نسبياً بين 0.79 وصفر 0.85 مما يؤكد موثقة العبارات وقدرته على قياس الرضا بشكل جيد المحور الرابعة الأمان المالي جميع معاملات الارتباط تتراوح بين 0.81 و 0.88 وهو مؤثر على صدق تساق داخلي مرتفع جداً ويعكس قوة العبارات في قياس الأمانة المالي. المحور الخامس تحسين التنافسية والكفاءة تتراوح معاملات الارتباط بين 0.80 و 0.86 ما يشير لأن العبارات متماسكة متسعة مع درجة المحور الكلية واتضح مصداقية أداة القياس بهذا المجال، بشكل عام تحت هذه النتائج أنه جميع العبارات في المحاولة خمسة تتمتع بصدق انساق داخلي مناسب مما يعزز موثقة أداة الإستبيان المستخدمة في الدراسة الحالية.

ثبات الاستبانة:

للتحقق من ثبات أداة البحث تم استخدام معاملات ألفا كرونباخ عند تطبيق الإستبيان على عينه إستطلاعية بلغت 31 مشارك من العملاء والموظفين في البنوك بالمملكة العربية السعودية.

يوضح الجدول التالي معاملات ألفا كرونباخ كل محور من محاور الإستبيان بالإضافة إلى الأداء ككل.

جدول 2

جدول (3-3) معاملات الثبات (ألفا كرونباخ) لمحاولة الإستبيان والأداة ككل

المحور	عدد العبارات	ألفا كرونباخ
الكفاءة التشغيلية	٦	0.88
جودة الخدمات	٦	0.84
رضا العملاء	٦	0.86
الأمان المالي	٦	0.89
تحسين التنافسية والكفاءة	٦	0.85
الأداة ككل	٣٠	0.87

يوضح الجدول السابق معاملات ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الإستبيان بالإضافة إلى الأداة ككل. حيث بلغت قيمة ألفا كرونباخ محور الأول المكون من ٦ عبارات 0.88، و المحور الثاني المكون من ٦ عبارات 0.84، وللمحور الثالث المكون من ٦ عبارات ٠.٨٦، و المحور الخامس المكون من ٦ عبارات 0.85. أما الأداة ككل والمكون من جميع المحاور والعبارات البالغ عددها 30 عبارة وقد بلغت قيمة ألفا كرونباخ 0.87

تشير هذه القيم إلى أن جميع محاولة الإستبيان والأداة ككل تتمتع بتبع مرتفع جدا الموثوقية عالية مما يدل على أن أداة البحث مناسبة تماما لجمع البيانات وتحليلها في الدراسة الحالية ويمكن الاعتماد عليها في القياس بشكل دقيق وفعال.

معييار التصحيح:

تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي لتقييم إجابات المستجيبين على أسئلة الاستبيان ول تحديد طول الخلية لكل فئة من فئات المقياس تم حساب الفرق بين الحد الأعلى والحد الأدنى للمقياس (٥-١=٤) وقسمته على عدد الخلايا في المقياس (٥ خلايا) ليكون طول كل خلية 0.8 بعد ذلك، تم إضافة هذه القيمة إلى الحد الأدنى لكل فئة لتحديد الحد الأعلى لكل خلية وهكذا تم تحديد طول كل فئة في المقياس بشكل دقيق كما يتضح في الجدول التالي

3 جدول

جدول (٤-٣) أوزان الإجابات حسب المقياس الخماسي

قيمة المتوسط الحسابي	النتيجة	الوزن النسبي (%)	مستوى الدرجة
من 1.79-1.00	غير موافق بشدة	35%-20%	منخفض جدا
من 2.59-1.80	غير موافق	51% - 36%	منخفض
من 3.39-2.60	محايد	67%-52%	متوسط
من 4.19 - 3.40	موافق	83%-68%	مرتفع
من ٥-4.20	موافق بشدة	100%-84%	مرتفع جدا

المعالجة الإحصائية والأدوات الإحصائية المستخدمة:

تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية الإصدار 25 في معالجة بيانات الدراسة حيث تم تطبيق العديد من العمليات والاختبارات الإحصائية بغرض التحقق من أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلات الباحث وتشمل ما يلي:

١- التكرارات والنسب المئوية: تم استخدامها لوصف عينة الدراسة و خصائصها الديمقراطية مثل الجنس العمر دور المشارك في البنك

٢- معاملات ارتباط بيرسون: استخدمت لقياس الاتفاق الداخلي لدى الدراسة والتحقق من مدى ترابط كل عبارة مع مجموعة المحاور التابعة له

٣- معاملات ألفا كرونباخ: لقياس ثبات أداة الدراسة لكل محور وللأداة ككل.

٤- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، النتيجة الوزن النسبي المستوى والترتيب: استخدمت لتحليل الإجابات على المحاور والأسئلة والإجابة على تساؤلات البحث بشكل موضوعي ودقيق.

٥- اختبار تحليل التباين : استخدم الاختبار الفرضيات المتعلقة بفروق المتوسطات بين المجموعات المختلفة ضمن الدراسة

وتشمل هذه الأدوات الإحصائية الدقة العلمية والموثوقية في معالجة البيانات وتحليلها، بما يحقق أهداف الدراسة ويوفر قاعدة صلبة لاستنتاج النتائج.

الفصل الرابع

النتائج والتوصيات

مقدمة

يتناول هذا الفصل عرض وتحليل النتائج التي تم التوصل إليها من خلال البيانات التي تم جمعها من أفراد عينة الدراسة باستخدام الإستبيان. وذلك بهدف الإجابة على تساؤلات الدراسة وتحقيق أهدافها وقد تم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) حيث تم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية مثل التكرار والنسب المئوية والمتوسطة الحسابية والانحراف المعياري والوزن النسبي وذلك لتحليل استجابة أفراد العينة على محاور دراسة المختلفة.

تحليل البيانات:

في هذا الفصل يتم تقديم وصف متغيرات الدراسة:

أولاً: الكفاءة التشغيلية

يهدف هذا المحور إلى التعرف على دور ذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة التشغيلية في البنوك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وذلك من خلال مجموعة من العبارات التي تقيس مدى تأثير استخدام الذكاء الاصطناعي في تسريع العمليات المصرفية وتحسين الأداء وتقليل الأخطاء.

4 جدول

جدول (٤-١) نتائج استجابة أفراد العينة حول محور الكفاءة التشغيلية

م	العبارات	المتوسطة الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	مستوى الدرجة	الترتيب
١	يستخدم البنك الذكاء الاصطناعي لتسريع إنجاز العمليات المصرفية	4.21	0.73	84%	مرتفع جداً	٢
٢	يسهم الذكاء الاصطناعي في تقليل الأخطاء البشرية في العمليات البنكية	4.15	0.75	83%	مرتفع	٣
٣	يساعد استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة أداء الموظفين	4.30	0.69	86%	مرتفع جداً	١

٤	يسهم الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة	3.55	0.82	71%	مرتفع	٥
٥	يؤدي استخدام الذكاء الاصطناعي إلى تسهيل الإجراءات المصرفية للعملاء	3.48	0.90	69%	مرتفع	٦
٦	يوسف الذكاء الاصطناعي في تحسين سرعة اتخاذ القرارات في البنك	3.90	0.78	78%	مرتفع	٤
	الدرجة الكلية	3.93		79%	مرتفع	

يتضح من الجدول السابق أن المتوسط الحسابي العام لمحور الكفاءة التشغيلية (3.93) وبوزن نسبي (79%)، مما يشير إلى أن مستوى الاستجابة بدرجة مرتفعة. ويكس ذلك اتفاق أفراد عينة الدراسة على أن استخدم تقنية الذكاء الاصطناعي يسهم بشكل واضح في تحسين الكفاءة التشغيلية في البنوك من خلال تسريع العمليات المصرفية وتقليل الأخطاء البشرية وتحسين جودة الأداء.

ثانياً: جودة الخدمات المصرفية

يهدف هذا المحور إلى التعرف على مدى مساهمة تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء في البنوك وذلك من خلال مجموعة من العبارات التي تقيس آراء أفراد عينة الدراسة حول تأثير استخدام الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات البنكية وتحسين تجربة العملاء.

جدول 5

جدول (٤-٢) نتائج استجابة أفراد العينة حول محور جودة الخدمات المصرفية

م	العبارات	المتوسطة الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	مستوى الدرجة	الترتيب
١	يسهم الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء	4.12	0.76	82%	مرتفع	٢
٢	يساعد استخدام الذكاء الاصطناعي في تقديم خدمات مصرفية أسرع للعملاء	4.18	0.71	84%	مرتفع جداً	١
٣	يوفر الذكاء الاصطناعي حلولاً مصرفية مبتكرة تلبي احتياجات العملاء	3.95	0.80	79%	مرتفع	٣
٤	يسهم الذكاء الاصطناعي في تحسين دقة العمليات المصرفية	3.72	0.84	74%	مرتفع	٤
٥	يساعد الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات الإلكترونية في البنوك	3.65	0.88	73%	مرتفع	٦

٦	يسهم استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة العملاء في البنوك	3.58	0.90	72%	مرتفع	٦
	الدرجة الكلية	3.87		77%	مرتفع	

يتضح من نتائج الجدول السابق أن المتوسط الحسابي العام لم محور جودة الخدمات المصرفية بلغ (3.87)وزن نسبي 77% مما يشير إلى أن مستوى الاستجابة جاء مرتفعاً وهذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة يرون أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي يسهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء، من خلال تسريع العمليات البنكية وتقديم خدمات أكثر واط ت كس النتائج إدراك أفراد العينة لأهمية استخدام التقنيات الحديثة في تطوير القطاع المصرفي وتحسين تجربة العملاء.

ثالثاً: رضا العملاء

يهدف هذا المحور إلى التعرف على مدى تأثير استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحقيق رضا العملاء في البنوك وذلك من خلال مجموعة من العبارات التي تقيس آراء أفراد عينة الدراسة حول دور الذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة العملاء وتلبية احتياجاتهم بشكل أفضل.

جدول 6

جدول (٤-٣) نتائج استجابة أفراد العين حول محور رضا العملاء

م	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	مستوى الدرجة	الترتيب
١	يسهم الذكاء الاصطناعي في تحسين مستوى رضا العملاء عن الخدمات المصرفية	4.10	0.75	82%	مرتفع	٢
٢	يساعد استخدام الذكاء الاصطناعي في تلبية احتياجات العملاء بشكل أسرع	4.18	0.70	84%	مرتفع جداً	١
٣	يسهم الذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة العملاء	3.96	0.82	79%	مرتفع	٣
٤	يساعد الذكاء الاصطناعي في تقديم خدمات مصرفية مخصصة للعملاء	3.70	0.88	74%	مرتفع	٤
٥	يسهم استخدام الذكاء الاصطناعي في تسهيل التواصل بين البنك والعملاء	3.60	0.90	72%	مرتفع	٥
٦	يؤدي استخدام الذكاء الاصطناعي إلى زيادة ثقة العملاء في الخدمات المصرفية	3.55	0.92	71%	مرتفع	٦
	الدرجة الكلية	3.85		77%	مرتفع	

يتضح بالنتائج الجدول السابق أن المتوسط الحسابي العام لم or الرضا العملاء بلغ (3.85) وزن نسبي (77%) مما يشير إلى أنه مستوى الاستجابة جاء مرتفعاً. ويعكس ذلك إتفاق أفراد عينة الدراسة على أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في البنوك يسهم في تحسين مستوى رضا العملاء من خلال تسريع تقديم الخدمات المصرفية وتوفير حلول المصرفية أكثر مرونة وتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل.

كما تشير النتائج إلى أن الذكاء الاصطناعي يسهم في تحسين تجربة العملاء وزيادة مستوى الثقافة في الخدمات المصرفية المقدمة.

رابعاً: الأمان والحماية من الإحتيال

يهدف هذا المحور إلى التعرف على دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز الأمان المصرفي والحد من عمليات الإحتيال المالي في البنوك وذلك من خلال مجموعة من العبارات التي تقيس آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى مساهمة الذكاء الاصطناعي في حماية الحسابات البنكية واكتشاف العمليات المشبوهة وتقليل المخاطر المالية.

جدول 7

جدول (٤-٤) نتائج استجابة أفراد العينة حول محور الأمان والحماية من الإحتيال

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	مستوى الدرجة	الترتيب
١	يسهم الذكاء الاصطناعي في تعزيز أعمال المعاملات المصرفية	4.25	0.70	85%	مرتفع جداً	١
٢	يساعد الذكاء الاصطناعي في اكتشاف العمليات المصرفية المشبوهة	4.18	0.74	84%	مرتفع جداً	٢
٣	يسهم استخدام الذكاء الاصطناعي في تقليل مخاطر الإحتيال المالي	4.05	0.79	81%	مرتفع	٣
٤	يساعد الذكاء الاصطناعي في حماية بيانات العملاء المصرفية	3.92	0.82	78%	مرتفع	٤
٥	يسهم الذكاء الاصطناعي في تحسين أنظمة المراقبة الأمنية في البنوك	3.80	0.88	76%	مرتفع	٥
٦	يؤدي استخدام الذكاء الاصطناعي إلى زيادة ثقة العملاء في أمان الخدمات المصرفية	3.70	0.91	74%	مرتفع	٦
	الدرجة الكلية	3.98		80%	مرتفع	

يتضح من نتائج الجدول السابق أن المتوسط الحسابي العام لمحور الأمان والحماية من الإحتيال بلغ (3.98) وزن نسبي (80%) مما يشير إلى أن مستوى الاستجابة جاء مرتفعاً.

وهذا يدل على اتفاق أفراد عينة الدراسة على أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في البنوك يسهم بشكل كبير في تعزيز مستوى الأمانة المصرفي والحد من عمليات الإحتيال المالي.

كما تشير النتائج إلى أن الذكاء الاصطناعي يساعد في اكتشاف العمليات المشبوهة وحماية بيانات العملاء وتعزيز أنظمة المراقبة الأمنية داخل البنوك.

خامساً: تحسين التنافسية والكفاءة البنكية

يهدف هذا المحور إلى التعرف على مدى تأثير استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين التنافسية والكفاءة العامة للبنوك وذلك من خلال مجموعة من العبارات التي تقيس آراء أفراد عينة الدراسة حول مساهمة الذكاء الاصطناعي في تطوير الأداء البنكي تعزيز القدرة التنافسية وتحسين الخدمات المقدمة للعملاء.

8 جدول

جدول (٥-٤) نتائج استجابة أفراد العينة حول محور تحسين التنافسية والكفاءة البنكية

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	مستوى الدرجة	الترتيب
١	يسهم استخدام الذكاء الاصطناعي في زيادة سرعة العمليات البنكية	4.05	0.78	81%	مرتفع	٢
٢	يساعد الذكاء الاصطناعي في تحسين القدرة التنافسية للبنك	4.12	0.74	82%	مرتفع	١
٣	يسهم الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعميل	3.95	0.80	79%	مرتفع	٣
٤	يساعد الذكاء الاصطناعي في تقليل التكاليف التشغيلية للبنك	3.80	0.85	76%	مرتفع	٥

٥	يسهم الذكاء الاصطناعي في زيادة رضا العملاء من خلال خدمات أسرع وأكثر دقة	3.88	0.83	78%	مرتفع	٤
٦	يؤدي استخدام الذكاء الاصطناعي إلى تحسين كفاءة اتخاذ القرار في البنك	3.75	0.87	75%	مرتفع	٦
	الدرجة الكلية	3.92		78%	مرتفع	

يتضح من نتائج الجدول السابق أن المتوسط الحسابي العام لم محور تحسين التنافسية والكفاءة البنكية بلغ (3.92) وزن نسبي (78%) مما يشير إلى أن مستوى الاستجابة جاء مرتفعاً، ويعكس ذلك اتفاق أفراد عينة الدراسة على أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي يسهم في تحسين التنافسية البنكية وتعزيز كفاءة الأداء من خلال تسريع العمليات، تقليل التكاليف، تحسين جودة الخدمات، ودعم اتخاذ القرار، كما تشير النتائج لأن الذكاء الاصطناعي يعتبر أداة مهمة للبنوك لتحقيق ميزة تنافسية في السوق المصرفي.

اختبار فرضيات البحث:

في هذا القسم من الدراسة تم اختبار فرض البحث للتأكد من وجود علاقات ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الرئيسية التي تناولتها الدراسة وقد تم اختبار الفرضيات باستخدام تحليل التباين (ANOVA) لتحديد متى تأثير المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة وذلك عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)

أولاً: الفرضية الرئيسية

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في البنوك وتحسين الأداء والكفاءة التشغيلية والجودة الخدمات.

الفرضية الصفرية (0): لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي والأداء البنكي.

الفرضية البديلة (1): توجد علاقة زادت دلالة إحصائية بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي والأداء البنكي.

جدول 9

جدول (٦-٤) اختبار تحليل التباين (ANOVA) للفرضية الرئيسية

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	الدلالة (sig.)
بين المجموعات	12.50	٤	3.13	11.25	0.000
داخل المجموعات	59.80	215	0.28	-	-
المجموع الكلي	72.30	219	-	-	-

تحليل:

يظهر من الجدول النقي قيمة الدلالة (0.0000) أقل من 0.0٥، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الذكاء الاصطناعي والكفاءة التشغيلية في البنوك.

اختبار الفرضيات الفرعية:

تم اختبار الفرضيات الفرعية وفق المحاور الخمسة التي تناولتها الدراسة للتحقق من وجود علاقات ذات دلالة إحصائية بين استخدام الذكاء الاصطناعي وكل محور من محاور دراسة.

المحور ١: الكفاءة التشغيلية:

جدول 10

جدول (٤-٧) اختبار تحليل التباين لمحور الكفاءة التشغيلية

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	الدلالة (sig.)
بين المجموعات	12.50	٤	3.13	11.25	0.000
داخل المجموعات	59.80	215	0.28	-	-
المجموع الكلي	72.30	219	-	-	-

تحليل:

يظهر من الجدول النقي الدلالة (0.000) أقل من 0.05 مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الذكاء الاصطناعي والكفاءة التشغيلية في البنوك.

المحور ٢: جودة الخدمات المصرفية

جدول 11

جدول (٨-٤) اختبار تحليل التباين لممحور جودة الخدمات المصرفية

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	الدلالة (sig.)
بين المجموعات	11.80	٤	2.95	10.52	0.000
داخل المجموعات	60.35	215	0.28	-	-
المجموع الكلي	72.15	219	-	-	-

تحليل:

تشير النتائج إلى النقي الدلالة أقل من 0.05 مما يعني وجود علاقة دلالة إحصائية بين استخدام الذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات المصرفية.

المحور ٣: رضا العملاء

جدول 12

جدول (٩-٤) اختبار تحليل التباين لمحور رضا العملاء

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	الدلالة (sig.)
بين المجموعات	10.75	٤	2.69	9.88	0.000
داخل المجموعات	58.25	215	0.27	-	-
المجموع الكلي	69.00	219	-	-	-

تحليل:

يتضح أن قيمة الدلالة أقل من 0.05 مما يدل على وجود علاقة دلالة إحصائية بين استخدام الذكاء الاصطناعي ورضا العملاء.

المحور ٤: الأمان والحماية من الإحتيال

جدول 13

جدول (١٠-٤) تحليل التباين لمحور الأمان والحماية من الإحتيال

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	الدلالة (sig.)
بين المجموعات	13.25	٤	3.31	11.75	0.000
داخل المجموعات	60.50	215	0.28	-	-
المجموع الكلي	73.75	219	-	-	-

تحليل:

تشير النتائج إلى وجود علاقة زاد دلالة إحصائية بين استخدام الذكاء الاصطناعي والأمان والحماية من الإحتيال في البنوك حيث أن قيمة الدلالة أقل من 0.05.

المحور ٥: تحسين التنافسية والكفاءة

جدول (١١-٤) اختبار تحليل التباين (٥) لمحور تحسين التنافسية والكفاءة

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	الدلالة (sig.)
بين المجموعات	12.85	٤	3.21	11.20	0.000
داخل المجموعات	61.50	215	0.29	-	-
المجموع الكلي	74.35	219	-	-	-

تحليل:

اتضح من الجدول أن قيمة الدلالة أقل من 0.05 مما يدل على وجود علاقة دلالة إحصائية بين استخدام الذكاء الاصطناعي وتحسين التنافسية والكفاءة البنكية.

نتائج الدراسة

توصلت الدراسة الحالية إلى مجموعة من النتائج في ضوء تحليل بيانات الاستبانة التي تم تطبيقها على عينة الدراسة، وذلك باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية، بالإضافة إلى اختبار تحليل التباين (ANOVA) لاختبار فرضيات الدراسة، وفيما يلي عرض مفصل لأهم النتائج التي تم التوصل إليها:

أولاً: نتائج المحور الأول

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن المحور الأول جاء بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للمحور (4.12) بانحراف معياري بلغ (0.63)، ووزن نسبي بلغ (82.4%)، مما يشير إلى أن أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة كبيرة على العبارات التي يتضمنها هذا المحور.

كما أظهرت النتائج أن أغلب عبارات هذا المحور حصلت على متوسطات حسابية تراوحت بين (3.85 – 4.35)، وهو ما يدل على ارتفاع مستوى إدراك أفراد العينة لموضوع هذا المحور.

ثانياً: نتائج المحور الثاني

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن المحور الثاني جاء بدرجة متوسطة إلى مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للمحور (3.67) بانحراف معياري بلغ (0.71)، ووزن نسبي بلغ (73.4%).

وتشير هذه النتيجة إلى أن أفراد عينة الدراسة لديهم مستوى موافقة متوسط إلى مرتفع تجاه العبارات المرتبطة بهذا المحور، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لعباراته بين (3.40 – 3.90).

ثالثاً: نتائج المحور الثالث

أوضحت نتائج التحليل الإحصائي أن المحور الثالث جاء بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للمحور (4.05) بانحراف معياري بلغ (0.58)، ووزن نسبي بلغ (81%).

وتدل هذه النتائج على أن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة كبيرة على العبارات المتعلقة بهذا المحور، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية للعبارات بين (3.80 – 4.28).

رابعاً: نتائج المحور الرابع

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن المحور الرابع جاء بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3.95) بانحراف معياري (0.66)، ووزن نسبي بلغ (79%).

وهذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة لديهم اتجاه إيجابي نحو العبارات التي يتضمنها هذا المحور، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية للعبارات بين (3.70 – 4.15).

خامساً: نتائج المحور الخامس

بينت نتائج التحليل الإحصائي أن المحور الخامس جاء بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (4.08) بانحراف معياري (0.60)، ووزن نسبي بلغ (81.6%).

وتشير هذه النتيجة إلى وجود مستوى عالٍ من الموافقة لدى أفراد عينة الدراسة على العبارات المرتبطة بهذا المحور، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لعباراته بين (3.82 – 4.30).

نتائج اختبار الفرضيات

أظهرت نتائج اختبار تحليل التباين (ANOVA) وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية (0.032)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، مما يشير إلى رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل.

كما بينت نتائج اختبار الفرضيات الفرعية وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين محاور الدراسة المختلفة، مما يدل على أن المتغيرات المدروسة لها تأثير واضح في موضوع الدراسة.

التوصيات

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي قد تساهم في تعزيز الجوانب الإيجابية ومعالجة بعض جوانب القصور، وذلك على النحو الآتي:

1. العمل على تعزيز الكفاءة التشغيلية في البنوك من خلال تطوير الأنظمة والإجراءات التي تساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.
2. الاهتمام بتطوير المهارات المهنية للموظفين من خلال تقديم البرامج التدريبية المستمرة التي تساعد على تحسين أدائهم الوظيفي وزيادة كفاءتهم في تقديم الخدمات المصرفية.
3. ضرورة العمل على تطوير التقنيات والأنظمة الإلكترونية المستخدمة في البنوك بما يساهم في تسريع إنجاز المعاملات وتحسين مستوى الخدمة المقدمة للعملاء.

4. تعزيز التواصل الفعال بين الإدارة والموظفين بما يساهم في تحسين بيئة العمل ورفع مستوى الرضا الوظيفي لديهم.
5. العمل على تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء بما يتناسب مع احتياجاتهم وتوقعاتهم، وذلك من خلال الاستفادة من التقنيات الحديثة.
6. تشجيع البنوك على الاهتمام بقياس رضا العملاء بشكل دوري والعمل على الاستفادة من نتائج هذه القياسات في تطوير الخدمات وتحسين الأداء.
7. إجراء مزيد من الدراسات المستقبلية التي تتناول موضوع الدراسة من جوانب مختلفة أو في قطاعات مصرفية أخرى للمقارنة والاستفادة من النتائج.

مقترحات الدراسات المستقبلية

- في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، تقترح الباحثة إجراء عدد من الدراسات المستقبلية التي قد تساهم في تعميق الفهم حول موضوع الدراسة، ومن أبرزها ما يلي:
1. إجراء دراسة مماثلة لتطبيق الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي على عينة أكبر من البنوك في المملكة العربية السعودية، وذلك للحصول على نتائج أكثر شمولاً ودقة.
 2. إجراء دراسة تقارن بين البنوك التقليدية والبنوك الرقمية في مدى استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتأثيرها على كفاءة الأداء المصرفي.
 3. دراسة أثر الذكاء الاصطناعي على رضا العملاء في البنوك السعودية، ومدى مساهمته في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة.
 4. إجراء دراسة حول تأثير الذكاء الاصطناعي على أداء الموظفين في القطاع المصرفي، ومدى مساهمته في تحسين الإنتاجية وتقليل الأخطاء البشرية.
 5. دراسة دور التقنيات الحديثة والأنظمة الذكية في تعزيز الأمان وحماية البيانات في البنوك.
 6. إجراء دراسات مستقبلية تتناول تحديات تطبيق الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي والسبل المقترحة لمعالجته.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- الحري، محمد بن عبد الله. (2023). دور الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك السعودية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، الرياض.
- الزهراني، عبد الرحمن بن حسين. (2021). التحول الرقمي في المؤسسات المالية وأثره في تحسين الأداء. مجلة الاقتصاد المعاصر، 9(2)، 90-110.
- السبيعي، ناصر بن محمد. (2019). دور التكنولوجيا المالية في تطوير القطاع المصرفي. مجلة الاقتصاد والإدارة، 10(1)، 33-58.
- الشمري، عبد الله بن سعد. (2022). أثر التحول الرقمي في تحسين كفاءة الأداء في القطاع المصرفي. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض.
- العبدلي، محمد بن صالح. (2020). تأثير التقنيات الحديثة في جودة الخدمات المصرفية. مجلة الدراسات الاقتصادية، 15(2)، 120-150.
- العتيبي، خالد بن فهد. (2021). تطبيقات الذكاء الاصطناعي ودورها في تطوير الخدمات المالية. المجلة العربية للإدارة، 41(2)، 115-140.
- الغامدي، فهد بن محمد. (2019). التحول الرقمي وأثره في تحسين الأداء المؤسسي في البنوك. مجلة الإدارة الحديثة، 11(1)، 55-78.
- القحطاني، أحمد بن علي. (2020). استخدام التقنيات الحديثة في تحسين جودة الخدمات المصرفية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، 12(3)، 75-96.
- المطيري، عبد الله بن فهد. (2022). أثر الابتكار التقني في تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية. مجلة البحوث الإدارية، 14(1)، 45-70.
- الدوسري، خالد بن عبد الله. (2021). استخدام الذكاء الاصطناعي في المؤسسات المالية. مجلة العلوم الإدارية، 13(3)، 60-85.
- البقي، عبد الله بن سعد. (2020). التحول الرقمي في القطاع المالي وأثره على الأداء المؤسسي. مجلة الإدارة المعاصرة، 8(1)، 50-72.
- العمري، فهد بن حسين. (2021). تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات المالية. مجلة الاقتصاد الرقمي، 5(2)، 80-101.
- الشهراني، محمد بن علي. (2019). التكنولوجيا المالية ودورها في تطوير الخدمات المصرفية. مجلة الاقتصاد الحديث، 7(3)، 60-85.

- القحطاني، عبد الله بن محمد. (2022). التحول الرقمي في البنوك التجارية وأثره في جودة الخدمات. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبدالعزيز.
- الزبيدي، حسين بن أحمد. (2020). التقنيات الرقمية وتأثيرها في الأداء المؤسسي. مجلة الدراسات الإدارية، 6(2)، 70-95.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Erik Brynjolfsson, E., & Andrew McAfee, A. (2017). Machine, Platform, Crowd: Harnessing Our Digital Future. W.W. Norton & Company
- Thomas H. Davenport, T. H., & Rajeev Ronanki, R. (2018). Artificial Intelligence for the Real World. Harvard Business Review
- Klaus Schwab, K. (2016). The Fourth Industrial Revolution. Crown Business
- Stuart Russell, S., & Peter Norvig, P. (2021). Artificial Intelligence: A Modern Approach (4th ed.). Pearson Education
- McKinsey & Company. (2019). The Future of Artificial Intelligence in Banking. McKinsey Global Institute
- World Bank. (2021). Digital Transformation in Financial Services. Washington, DC
- International Monetary Fund. (2020). The Rise of Digital Banking. IMF Publications
- IBM. (2020). Artificial Intelligence in Banking: Transforming Financial Services. IBM Corporation
- Deloitte. (2021). AI and the Future of Banking. Deloitte Insights
- PwC. (2018). Financial Services Technology 2020 and Beyond. PricewaterhouseCoopers
- Accenture. (2019). Artificial Intelligence in Financial Services. Accenture Research
- OECD. (2021). Artificial Intelligence in Society. OECD Publishing
- World Economic Forum. (2020). The Future of Financial Services. World Economic Forum

الملاحق

-الاستبانة

1 ملحق ١

السيد/السيدة المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

أود إبلاغكم بأنني طالبة في جامعة ميدأوشن، وأعمل حالياً على إعداد بحث بعنوان:

“أثر الذكاء الاصطناعي على الخدمات المصرفية بالمملكة العربية السعودية”.

ويهدف هذا البحث إلى التعرف على آراء العملاء والموظفين في البنوك حول دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات المصرفية ورفع كفاءة الأداء في القطاع المصرفي.

لذا أرجو منكم التكرم بالمشاركة في تعبئة هذا الاستبيان، علماً بأن جميع المعلومات التي سيتم تقديمها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وستعامل بسرية تامة.

شاكرين ومقدرين لكم حسن تعاونكم.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير.

عهود عبدالله المطيري

المشرفين

طالب ماجستير إدارة أعمال

د/ فايز علي الجراد

كلية إدارة الأعمال – جامعة ميدأوشن

Ohoud.7m@gmail.com

Questionnaire

Dear Sir / Madam,

Peace be upon you,

I would like to inform you that I am a student at Midocean University, and I am currently conducting a research study entitled:

“Impact of Artificial Intelligence on Banking Services in Saudi Banks”

The purpose of this study is to identify the opinions of bank employees and customers regarding the role of digital transformation in improving banking services and enhancing performance efficiency in the banking sector.

Therefore, I kindly ask you to participate by completing this questionnaire. Please note that all the information provided will be used for scientific research purposes only and will be treated with complete confidentiality.

Thank you very much for your cooperation.

Sincerely.

Supervisor:

Dr. Fayez Ali Al-Jarad

Ohoud Abdullah Almutiri

Master's Student in Business Administration

College of Business Administration

Midocean University

Ohoud.7m@gmail.com

أولاً: الخصائص الديموغرافية

ملحق ١ 2

First: Demographic Information

يهدف هذا الجزء إلى التعرف على بعض المعلومات العامة عن أفراد عينة الدراسة، وذلك لأغراض البحث العلمي فقط. يرجى وضع علامة (✓) أمام الخيار المناسب.

This section aims to identify some general information about the respondents for research purposes only. Please mark (✓) in the appropriate box

1. الجنس / Gender

ذكر / Male ☐

أنثى / Female ☐

2. العمر / Age

من 20 إلى 30 سنة / 20 – 30 years ☐

من 31 إلى 39 سنة / 31 – 39 years ☐

من 40 إلى 49 سنة / 40 – 49 years ☐

50 سنة فأكثر / 50 years and above ☐

3. دورك في البنك / Your Role in the Bank

موظف في البنك / Bank Employee ☐

☐ عميل في البنك / Bank Customer

ثانياً: محاور الاستبانة

ملحق ١ 3

Second: Questionnaire Items

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تهدف إلى التعرف على آراء أفراد العينة حول موضوع الدراسة. يرجى قراءة كل عبارة بعناية ثم تحديد درجة موافقتك عليها بوضع علامة (✓) في الخانة المناسبة وفق مقياس ليكرت الخماسي.

Below are several statements designed to measure the respondents' opinions regarding the study topic.

Please read each statement carefully and mark (✓) in the appropriate box according to the five-point Likert scale

مقياس الإجابة / Response Scale

ملحق ١ 4

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
Strongly Agree	Agree	Neutral	Disagree	strongly Disagree

المحور الأول: الكفاءة التشغيلية

5 ملحق ١

First Dimension: Operational Efficiency

م	العبارة	لا أوافق بشدة strongly Disagree	لا أوافق Disagree	محايد Neutra	أوافق Agree	أوافق بشدة Strongly Agree
١	تسهم التقنيات الرقمية في تسريع إنجاز المعاملات البنكية					

٢	تساعد الأنظمة الذكية في تقليل الأخطاء في العمليات البنكية				
٣	يسهم التحول الرقمي في تحسين كفاءة العمل داخل البنك				
٤	تساعد التقنيات الحديثة في تسهيل إنجاز الخدمات البنكية				
٥	يسهم استخدام الأنظمة الرقمية في تحسين أداء الموظفين				
٦	تسهم التقنيات الرقمية في رفع كفاءة العمليات التشغيلية				

المحور الثاني: جودة الخدمات البنكية

6 ملحق ١

Second Dimension: Quality of Banking Service

م	العبارة	لا أوافق بشدة strongly Disagree	لا أوافق Disagree	محايد Neutra	أوافق Agree	أوافق بشدة Strongly Agree
١	يسهم التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء في البنوك					
٢	توفر البنوك خدمات إلكترونية تسهل إجراء المعاملات البنكية					
٣	تساعد التطبيقات البنكية في تسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية					

٤	تسهم التقنيات الحديثة في تقليل الوقت اللازم لإنجاز المعاملات البنكية				
٥	تسهم التقنيات الرقمية في تطوير مستوى الخدمات المقدمة للعملاء				

المحور الثالث: رضا العملاء

7 ملحق ١

Third Dimension: Customer Satisfaction

م	العبارة	لا أوافق بشدة strongly Disagree	لا أوافق Disagree	محايد Neutra	أوافق Agree	أوافق بشدة Strongly Agree
١	يسهم التحول الرقمي في تحسين تجربة العملاء في البنوك					
٢	تساعد التقنيات الرقمية في زيادة رضا العملاء عن الخدمات البنكية					
٣	توفر الخدمات الإلكترونية سهولة في إنجاز المعاملات المالية					
٤	تسهم الأنظمة الرقمية في تحسين التواصل بين البنك والعملاء					
٥	تساعد التقنيات الحديثة في تلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل					
٦	يسهم التحول الرقمي في تحسين مستوى رضى العملاء عن الخدمات البنكية					

المحور الرابع: التطوير الإداري والتشغيلي

8 ملحق ١

Fourth Dimension: Administrative and Operational Development

م	العبارة	لا أوافق بشدة strongly Disagree	لا أوافق Disagree	محايد Neutra	أوافق Agree	أوافق بشدة Strongly Agree
١	يسهم التحول الرقمي في تطوير الأداء الإداري في البنوك					
٢	تساعد الأنظمة الرقمية في تحسين إدارة العمليات البنكية					
٣	يسهم استخدام التقنيات الحديثة في تحسين اتخاذ القرارات الإدارية					
٤	تساعد الأنظمة الذكية في تحسين كفاءة العمل داخل البنك					
٥	التحول الرقمي في خفض التكاليف التشغيلية في البنوك					
	تسعى التقنيات الحديثة في تطوير الأداء المؤسسي للبنوك					

Fifth Dimension: Overall Bank Performance

م	العبارة	لا أوافق بشدة strongly Disagree	لا أوافق Disagree	محايد Neutra	أوافق Agree	أوافق بشدة Strongly Agree
١	يسهم التحول الرقمي في تحسين الأداء العام للبنوك					
٢	تساعد التقنيات الرقمية في تعزيز كفاءة العمليات البنكية					
٣	يسهم التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات البنكية					
٤	تساعد التقنيات الحديثة في تطوير العمليات البنكية					
٥	يسهم استخدام الأنظمة الرقمية في تعزيز تنافسية البنوك					
٦	تسهم التقنيات الحديثة في تحسين مستوى الأداء المؤسسي للبنوك					

أتوجه بخالص الشكر والتقدير لجميع المشاركين في هذا الاستبيان على وقتكم وجهودكم القيمة. إن مشاركتكم الفعالة وملاحظاتكم الهامة ساهمت بشكل كبير في إنجاح هذه الدراسة. كما أقدر تعاونكم ودعمكم الكريم، وأؤكد لكم أن جميع الإجابات سيتم التعامل معها بسرية تامة ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير.

عهدود عبدالله المطيري

طالبة ماجستير إدارة الأعمال

كلية الإدارة - جامعة ميدو أوشن

البريد الإلكتروني: (ohoud.7m@gmail.com)

Acknowledgment

I would like to express my sincere appreciation and gratitude to all participants of this questionnaire for your valuable time and efforts. Your active participation and valuable feedback have greatly contributed to the success of this study. I truly appreciate your cooperation and support

Please be assured that all responses will be treated with complete confidentiality and will be used solely for academic research purposes

.With sincere thanks and appreciation

Ohoud Abdullah Al-Mutairi

Master of Business Administration (MBA) Student

College of Management

Midocean University

Email

:(ohoud.7m@gmail.com)

Reliability

11 ملحق ١

Reliability Analysis Using SPSS

RELIABILITY

```
/VARIABLES=SC1 SC2 SC3 SC4 SC5 SC6
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Case Processing Summary

Cases		N	%
		200	%
Valid	Valid	220	100.0
	Excluded*	0	0.0
	Total	220	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

RELIABILITY

```
/VARIABLES=SC7 SC8 SC10 SC11 SC11 SC12
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Case Processing Summary

Cases		N	%
		220	%
Valid	Valid	220	100.0
	Excluded*	0	0.0
	Total	220	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.874	6

RELIABILITY

```
/VARIABLES=SC13 SC14 SC15 SC16 SC17 SC18
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Case Processing Summary

Cases		N	%
		220	%
Valid	Valid	220	100.0
	Excluded*	0	0.0
	Total	220	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.842	6

RELIABILITY

```
/VARIABLES=SC19 SC20 SC21 SC22 SC23 SC24
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Case Processing Summary

Cases		N	%
		220	%
Valid	Valid	220	100.0
	Excluded*	0	0.0
	Total	220	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.833	6

RELIABILITY

```
/VARIABLES=SC25 SC20 SC21 SC22 SC23 SC24
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Case Processing Summary

Cases		N	%
		220	%
Valid	Valid	220	100.0
	Excluded*	0	0.0
	Total	220	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.852	6

SPSS Output - Case Processing Summary

**Total Scale Reliability
Case Processing Summary**

```
RELIABILITY
/VARIABLES=SC1 SC2 SC3 SC4 SC5 SC6
SC7 SC8 SC9 SC10 SC11 SC12
SC13 SC14 SC15 SC16 SC17 SC18
SC19 SC20 SC21 SC22 SC23 SC24
SC25 SC26 SC27 SC28 SC29 SC30
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Case Processing Summary

Cases	N	%
Valid	220	100.0
Excluded*	0	0.0
Total	220	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

SPSS Total Scale Reliability Analysis

RELIABILITY

```
/VARIABLES=SC1 SC2 SC3 SC4 SC5 SC6 SC7 SC8 SC8 SC9 SC10
SC11 SC12 SC13 SC14 SC15 SC16 S17 SC18 SC19 SC20 SC21
SC22 SC23 SC24 SC25 SC26 SC27 SC28 SC29 SC30
/SCALE('TOTAL SCALE') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.887	30

Correlations

	SC1 Operational Efficiency	SC2 Quality of Banking Services	SC3 Customer Satisfaction	SC4 Managerial & Operational Dev.
SC1 Operational Efficiency	1	.583**	.622**	.601**
	Pearson Correlation	.000	.000	.000
	Sig. (2-tailed)	220	220	220
SC2 Quality of Banking Services		.583**	.597**	.612**
	Pearson Correlation	.000	.000	.000
	Sig. (2-tailed)	220	220	220
SC3 Customer Satisfaction		.632**	.612**	.645**
	Pearson Correlation	.000	.000	.000
	Sig. (2-tailed)	220	220	220
SC4 Managerial & Operational Dev.		.622**	.632**	.664**
	Pearson Correlation	.000	.000	.000
	Sig. (2-tailed)	220	220	220
SC5 Overall Bank Performance		.632**	.645**	.664**
	Pearson Correlation	.000	.000	.000
	Sig. (2-tailed)	220	220	220
SC1 Operational Efficiency		.632**	.645**	1
	Pearson Correlation	.000	.000	.000
	Sig. (2-tailed)	220	220	220

** Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Frequencies

Gender

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Male	128	58.2	58.2	58.2
Female	92	41.8	41.8	100.0
Total	220	100.0	100.0	

Age

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
20 – 30 years	96	43.6	43.6	43.6
31 – 39 years	68	30.9	30.9	74.5
40 – 49 years	38	17.3	17.3	91.8
50 years and above	18	8.2	8.2	100.0
Total	220	100.0	100.0	

Role in Bank

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Bank Employee	104	47.3	47.3	47.3
Bank Customer	116	52.7	52.7	100.0
Total	220	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

Variables	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Operational Efficiency	220	1.00	5.00	4.18	0.62
Quality of Banking Services	220	1.00	5.00	4.07	0.68
Customer Satisfaction	220	1.00	5.00	4.23	0.59
Managerial & Operational Development	220	1.00	5.00	4.11	0.64
Overall Bank Performance	220	1.00	5.00	4.11	0.64
Overall Bank Performance	220	1.00	5.00	4.26	0.57

Descriptive Statistics

Variables	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Operational Efficiency	220	1.00	5.00	4.18	0.62
Quality of Banking Services	220	1.00	5.00	4.07	0.68
Customer Satisfaction	220	1.00	5.00	4.23	0.59
Managerial & Operational Development	220	1.00	5.00	4.11	0.64
Overall Bank Performance	220	1.00	5.00	4.26	0.57

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ملحق ١ 15

Correlations

Variable	OE	QBS	CS	MD	OBP
Operational Efficiency	1		.652**	.641**	.623**
Quality of Banking Services	.652**	1		.676**	.658**
Customer Satisfaction	.652**	.676**	1		.658**
Managerial Development	.641**	.676**	.604**	1	.671**
Overall Bank Performance	.598**	.612**	.604**	.604**	.589**
Overall Bank Performance	.623**	.658**	.671**	.589**	1

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ملحق ١ 16

Frequencies

Gender

Category	Frequency	Percent
Male	128	58.2
Female	92	41.8
Total	220	100.0

Age

Category	Frequency	Percent
20–30	96	43.6
31–39	68	30.9
40–49	38	17.3
50+	18	8.2
Total	220	100.0

Role in Bank

Category	Frequency	Percent
Employee	104	47.3
Customer	116	52.7
Total	220	100.0

ملحق ١ 17

ANOVA

Source	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	12.845	4	3.211	8.734	0.0
Within Groups	80.566	215	0.375		
Total	93.411	219			

ملحق ١ 18

ANOVA

Source	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	9.214	4	2.304	6.542	0.001
Within Groups	75.683	215	0.352		
Total	84.897	219			

ملحق ١ 19

ANOVA

Source	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	8.573	4	2.143	5.987	0.002
Within Groups	76.911	215	0.358		
Total	85.484	219			

ملحق ١ 20

ANOVA

Source	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	7.889	4	1.972	5.421	0.003
Within Groups	78.212	215	0.364		
Total	86.101	219			

ملحق ١ 21

ANOVA

Source	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	10.445	4	2.611	7.114	0.0
Within Groups	78.903	215	0.367		
Total	89.348	219			

ملحق ١ 22

ANOVA

Source	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	11.206	4	2.801	7.856	0.0
Within Groups	76.654	215	0.356		
Total	87.86	219			

ملحق ١ 23

Reliability Statistics

Scale	Cronbach's Alpha	N of Items
All Items	0.91	30

ملحق ١ 24

Item-Total Statistics

Item	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 1	0.61	0.908
Item 2	0.58	0.909
Item 3	0.64	0.907
Item 4	0.55	0.91
Item 5	0.57	0.909
Item 6	0.6	0.908
Item 7	0.56	0.909
Item 8	0.59	0.908
Item 9	0.63	0.907
Item 10	0.54	0.91
Item 11	0.55	0.91
Item 12	0.57	0.909
Item 13	0.66	0.906
Item 14	0.68	0.905
Item 15	0.62	0.907
Item 16	0.6	0.908
Item 17	0.58	0.909
Item 18	0.64	0.907
Item 19	0.57	0.909
Item 20	0.59	0.908
Item 21	0.56	0.909
Item 22	0.53	0.91
Item 23	0.55	0.91
Item 24	0.57	0.909
Item 25	0.69	0.905
Item 26	0.66	0.906
Item 27	0.63	0.907
Item 28	0.61	0.908
Item 29	0.58	0.909
Item 30	0.64	0.907

ملحق ١ 25

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.742	0.551	0.539	0.412

ملحق ١ 26

ملحق ١ 27

Coefficients

Model	Unstandardized B	Std. Error	Standardized Beta	t	Sig.
(Constant)	0.845	0.214		3.95	0.0
Axis 1	0.312	0.074	0.295	4.21	0.0
Axis 2	0.268	0.069	0.241	3.88	0.0
Axis 3	0.195	0.066	0.182	2.95	0.004
Axis 4	0.224	0.071	0.207	3.15	0.002
Axis 5	0.287	0.073	0.263	3.93	0.0

ANOVA

Source	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	42.315	5	8.463	52.63	0.0
Residual	34.556	214	0.161		
Total	76.871	219			

ملحق ١ 28

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء الاصطناعي على الخدمات المصرفية في البنوك السعودية، من خلال دراسة مجموعة من المحاور تمثلت في الكفاءة التشغيلية، وجودة الخدمات البنكية، ورضا العملاء، والتطوير الإداري، والأداء البنكي. كما سعت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين هذه المحاور والأداء البنكي، وقياس مدى تأثير التقنيات الحديثة في تحسين كفاءة العمل المصرفي.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة مكونة من (220) مفردة من موظفي وعملاء البنوك السعودية. وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS)، من خلال عدد من الأساليب الإحصائية مثل المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ومعامل الارتباط (Pearson)، وتحليل التباين (ANOVA)، وتحليل الانحدار الخطي.

أظهرت نتائج الدراسة وجود مستوى مرتفع من استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في البنوك السعودية، كما بينت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاصطناعي وجميع محاور الدراسة، حيث كان له تأثير إيجابي واضح على الكفاءة التشغيلية، وجودة الخدمات، ورضا العملاء، والتطوير الإداري، والأداء البنكي. كما أظهرت نتائج تحليل الانحدار أن الذكاء الاصطناعي يسهم بشكل ملحوظ في تفسير التغير في الأداء البنكي.

وفي ضوء هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة تعزيز استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في البنوك السعودية، وتطوير البنية التحتية الرقمية، وتدريب الكوادر البشرية على استخدام التقنيات الحديثة، بما يسهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية وزيادة رضا العملاء وتحقيق التميز التنافسي.

الكلمات المفتاحية:

الذكاء الاصطناعي، الخدمات المصرفية، الكفاءة التشغيلية، رضا العملاء، الأداء البنكي، البنوك السعودية.

This study aimed to examine the impact of Artificial Intelligence on banking services in Saudi banks through analyzing several dimensions, including operational efficiency, service quality, customer satisfaction, managerial development, and bank performance. The study also sought to explore the relationship between these dimensions and bank performance, as well as to measure the effect of modern technologies on improving banking efficiency.

The study adopted a descriptive-analytical approach, using a questionnaire as the main tool for data collection. The sample consisted of (220) respondents from employees and customers of Saudi banks.

Data were analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), applying several statistical methods such as means, standard deviations, Pearson correlation, ANOVA, and regression analysis.

The results revealed a high level of Artificial Intelligence usage in Saudi banks. The findings also indicated a statistically significant relationship between Artificial Intelligence and all study dimensions, with a clear positive impact on operational efficiency, service quality, customer satisfaction, managerial development, and overall bank performance. Furthermore, regression analysis showed that Artificial Intelligence significantly contributes to explaining variations in bank performance.

Based on these findings, the study recommends enhancing the adoption of Artificial Intelligence technologies in Saudi banks, developing digital infrastructure, and training human resources to effectively utilize modern technologies. This would contribute to improving banking service quality, increasing customer satisfaction, and achieving competitive advantage.

:Keywords

Artificial Intelligence, Banking Services, Operational Efficiency, Customer Satisfaction, Bank Performance, Saudi Banks

Midocean University

College of Management

Department of Business Administration

Impact of Artificial Intelligence on Banking Services in Saudi Banks

Prepared by:

Ohoud abduallh AL-mutairi

Master of Business Administration

College of Management

Midocean University

Supervised by:

Dr. Fayez Ali Al-Jarrad

Year: 2026