

اثر الذكاء الاصطناعي على الأداء الوظيفي بالتطبيق على البنوك في الرياض المملكة
العربية السعودية

**The impact of artificial intelligence on job performance applied to
banks in Riyadh, Saudi Arabia.**

أسم الطالبة

شموخ علي محمد جردان

رقم الجامعي

2021203546

مشروع تخرج 2

كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس – كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول – 2024

شكر وتقدير

الشكر أولاً إلى الله عز وجل القائل في محكم كتابه العزيز

(لئن شكرتم لأزيدنكم)

الحمد لله الذي وهبنا نعمه العقل لينير لنا الطريق ووفقتنا بمشينته وقدرته

الي إتمام هذا العمل بهذه الصورة ويدعونا واجب الوفاء

والعرفان أن نتقدم بخالص الشكر والتقدير الى كل من مد لنا يد العون

والمساعدة وساهم معنا ولو بكلمة أو إشارة أو رأي ونخص بالذكر

دكتورتنا الفاضلة (منى مصطفى العشري) وذلك علي حسن أشرافها على هذا

البحث وتقديمها العون و كما نتقدم بالشكر والعرفان الي أعضاء هيئه

التدريس بجامعة ميدأوشن بقسم الادارة

واعبر امتناني العميق وشكري الصادق للدكتور(ناصر ابراهيم المحيميد) الذي اتاح الفرصة
للكثيرين للحصول على تعليمهم الجامعي جزاه الله كل خير وبارك الله له في عمله وعمره

اهداء

الحمد لله حباً وشكراً وامتناناً على البدء والختام

(واخر دعواهم ان الحمد لله رب العالمين)

قد شارفت الى الانتهاء مرحلة البكالوريوس بعد تعب

ومشقة في سبيل الحلم والعلم حملت في طياتها امنيات الليالي

اهدي هذا النجاح الى نفسي الطموحة جداً

والى كل من سعى معي لإتمام هذه المسيرة

الى الاركان العظيمة في الحياة الى من شاركونا رحلتنا

الشاقة الى من سعوا في بناء مستقبل مشرق لنا شكرا

بحجم بذلكما فالشكر أبسط ما نحمله اليكم

الى الاعمدة الثابتة في الحياة " عائلتي "

الى من لا ينفصل اسمي عن اسمه ذلك الرجل العظيم

الى من علمني ان الدنيا كفاح وسلاحها العلم والمعرفة

الى من غرس في روحي مكارم الاخلاق داعمي الأول

وسندي الى من سعى لأجل راحتى ونجاحي الى أعظم

رجل في الكون الى فخري واعتزازي " والدي الحبيب "

الى أعظم امرأة بين نساء الكون "أمي الغالية"، رحمها الله،

التي كانت دائماً مصدر الدعم والإلهام بالنسبة لي. كلما نظرت إلى بحثي للتخرج،

أشعر بفخر كبير لأنها كانت دافعي الأول والأخير لتحقيق أحلامي

الى خيرة أيامي وصفوتها والى من مدت لي ايديهم

داعمين ومؤمنين بقدراتي دمت لي سند لا عمر له ومن كانوا

عونا وسندا لي طيلة مسيرتي الدراسية

" خواتي واخواني "

مستخلص الدراسة

العنوان: أثر الذكاء الاصطناعي على الاداء الوظيفي بالتطبيق على البنوك

الهدف: يهدف هذا البحث الى دراسة تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي على الاداء الوظيفي في قطاع البنوك. يركز البحث على كيفية تحسين التشغيلية، وتطوير مهارات الموظفين وتعزيز جودة الخدمات المصرفية.

المنهجية: اعتمد البحث على منهجية بحثية مزيجية، تجمع بين الاساليب الكمية والنوعية. تم جمع البيانات من خلال استبيانات موجهة لموظفي البنوك

النتائج: اظهرت النتائج ان تطبيقات الذكاء الاصطناعي تسهم بشكل كبير في تحسين الاداء الوظيفي في البنوك. تمكنت البنوك التي اعتمدت على تقنيات الذكاء الاصطناعي من تقليل الاخطاء البشرية، وزيادة سرعة ودقة المعاملات، وتحسين تجربة العملاء. كما اظهرت النتائج ان هناك حاجة ماسة لتدريب الموظفين على استخدام هذه التقنيات لضمان تحقيق الفوائد المرجوة.

التطبيقات والاهمية : يمكن للبنوك الاستفادة من نتائج هذا البحث من خلال تطوير خطط تدريبية شاملة للموظفين، واعتماد المزيد من تطبيقات الذكاء الاصطناعي في عملياتها اليومية. كما يمكن استخدام هذه النتائج لتحسين استراتيجيات الخدمة العملاء وزيادة الكفاءة التشغيلية.

وتبرز اهمية هذا البحث في تسليط الضوء على الفوائد المتعددة لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في قطاع البنوك. وما لذلك من تأثير ايجابي على الاداء الوظيفي. يساهم البحث في تقديم توصيات عملية يمكن ان تساعد في تطوير القطاع المصرفي وتحقيق مزيد من النمو والابتكار

Title: The impact of artificial intelligence on job performance by applying to banks
Objective: This research aims to study the impact of Artificial Intelligence (AI) applications on job performance in the banking sector. The research focuses on how to improve operational optimization, develop employee skills and enhance the quality of banking services. Methodology: The research adopted a mixed-methods research approach, combining quantitative and qualitative methods. Data was collected through questionnaires addressed to bank employees
Results: The results showed that AI applications contribute significantly to improving job performance in banks. Banks that adopted AI technologies were able to reduce human errors, increase the speed and accuracy of transactions, and improve the customer experience. The results also showed that there is an urgent need to train employees on the use of these technologies to ensure that the desired benefits are realized. Applications and Relevance: Banks can benefit from the findings of this research by developing comprehensive training plans for employees and adopting more AI applications in their daily operations. The findings can also be used to optimize customer service strategies and increase operational efficiency. The importance of this research is to highlight the multiple benefits of AI applications in the banking sector. This has a positive impact on job performance. The research contributes to providing practical recommendations that can help develop the banking sector and achieve further growth and innovation

جدول المحتويات

شكر وتقدير2

3.....	اهداء
4.....	مستخلص الدراسة

2

9.....	الفصل الاول: إطار العام للدراسة
--------	---------------------------------

10.....	مقدمة البحث:	2.1
---------	--------------	-----

12.....	مشكلة البحث :	2.2
---------	---------------	-----

13 الفجوة النظرية

13.....	الفجوة التطبيقية:	2.3
---------	-------------------	-----

13.....	أهمية البحث :	2.4
---------	---------------	-----

13.....	اهمية الدراسة على المستوى النظري:	2.5
---------	-----------------------------------	-----

14.....	أهمية الدراسة على المستوى التطبيقي:	2.6
---------	-------------------------------------	-----

14.....	السؤال الاول:	2.7
---------	---------------	-----

14.....	الاسئلة الفرعية :	2.8
---------	-------------------	-----

14.....	السؤال الثاني:	2.9
---------	----------------	-----

15.....	الاسئلة الفرعية :	2.10
---------	-------------------	------

15.....	اهداف البحث :	2.11
---------	---------------	------

15.....	اهداف البحث السؤال الرئيسي الاول :	2.12
---------	------------------------------------	------

15.....	اهداف السؤال الرئيسي الثاني :	2.13
---------	-------------------------------	------

16.....	فرضيات البحث :	2.14
---------	----------------	------

16.....	الفرضية الرئيسية لسؤال الاول (H1):	2.15
---------	------------------------------------	------

16.....	الفرضية الفرعية الاولى (Ha):	2.16
---------	------------------------------	------

16.....	الفرضية الفرعية الثانية (hb) :	2.17
---------	--------------------------------	------

16.....	الفرضية الفرعية الثالثة (hc) :	2.18
---------	--------------------------------	------

16.....	الفرضية الرئيسية لسؤال الثاني:	2.19
---------	--------------------------------	------

16.....	الفرضية الفرعية الاولى :	2.20
16.....	الفرضية الفرعية الثانية:	2.21
16.....	الفرضية الفرعية الثالثة:	2.22
17.....	نموذج البحث :	2.23
17.....	الدراسة الميدانية :	2.24
19.....	هيكل المشروع المقترح	2.25

3

..... الفصل الثاني: الدراسات السابقة 20

21.....	المقدمة	3.1
21	الدراسات السابقة:	3.1.1
23.....	نظرة عامة عن متغيرات البحث	3.2
24.....	المبحث الاول :	3.3
26.....	تعريف الذكاء الاصطناعي :	3.4
27.....	تطور الذكاء الاصطناعي:	3.5
28.....	ابعاد الذكاء الاصطناعي :	3.6
30.....	نظريات الذكاء الاصطناعي :	3.7
33.....	الاداء الوظيفي:	3.8
34.....	تطوير اداء الوظيفي:	3.9
34.....	أبعاد الأداء الوظيفي:	3.10
35.....	نظريات	3.11
41.....	العلاقة بين المتغيرات	3.12
41	الخاتمة	

4

..... الفصل الثالث: منهجية الدراسة 43

44.....	المقدمة	4.1
46.....	التعريفات الاجرائية لمتغيرات البحث:	4.2
47.....	تصميم البحث (بصلة البحث):	4.3
49.....	مجتمع البحث و طرق و تقنيات و اخذ العينات	4.4
51.....	طرق جمع البيانات	4.5
53.....	انواع البيانات	4.6
54.....	اجراءات التحليل الاحصائي	4.7

55.....	الخاتمة	4.8
---------	---------	-----

5

57	الفصل الرابع : التحليل الاحصائي و مناقشة النتائج
----------	--

58.....	المقدمة	5.1
59.....	توصيف عينة الدراسة (الاحصائيات الوصفية لعينة البحث)	5.2
62.....	اختبارات الصدق و الثبات للاستبيانات	5.3
65....	الاحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الاجابة على اسئلة البحث)	5.4
68.....	اختبار الفرضيات و مناقشة النتائج	5.5
72.....	الخاتمة	5.6

6

73	الفصل الخامس: حدود البحث و التوصيات و الاستنتاجات
----------	---

74.....	حدود الدراسة و الدراسات المستقبلية :	6.1
75.....	توصيات الدراسة :	6.2
76.....	الخاتمة	6.3

78	قائمة المراجع
----------	---------------

81	الملاحق
----------	---------

جدول الاشكال

الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
الشكل (1)	نموذج البحث: تم تصميمها بواسطة الباحث 2024	12
الشكل (2)	تصميم البحث :ملخص منهجية الدراسة. المصدر: الطالب 2024	13
الشكل (3)	هيكل المشروع : تم تصميمها بواسطة الباحث 2024	15
الشكل (4)	نموذج بحث تم تصميمها من قبل) دياب, ر. م., & ريهام محمود. (2022)	24

الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
جدول رقم (1)	تاريخ تطور الذكاء الاصطناعي	20
جدول رقم (2)	تأثير الذكاء الاصطناعي	25
جدول رقم (3)	جدول مقارنة الاداء الوظيفي	33

1 الفصل الاول: أطار العام للدراسة

1.1 مقدمة البحث:

إن الأداء الوظيفي هو المستوى الذي يقوم به الفرد في أداء مهامه وواجباته في سياق العمل. ويعتبر الأداء الوظيفي عنصراً أساسياً في نجاح المؤسسات وتحقيق أهدافها، حيث يؤثر بشكل كبير على الإنتاجية وجودة الخدمة التي تقدمها المؤسسة.

في السنوات الأخيرة، أصبح للذكاء الاصطناعي دور كبير في تحسين الأداء الوظيفي في مختلف الصناعات والقطاعات. حيث يمكن للذكاء الاصطناعي تحقيق زيادة في الإنتاجية وتحسين تنظيم العمل وتوجيه الموارد بشكل أفضل، وبالتالي تحسين أداء العاملين وتحقيق الأهداف المؤسسية بطريقة أكثر فعالية.

يعتمد أثر الذكاء الاصطناعي على العديد من العوامل مثل تكنولوجيا المعلومات وتحليل البيانات والتعلم الآلي، وهو ما يمكن أن يساعد في تحسين أداء العاملين وتحقيق الأهداف بشكل أفضل.

لذا، يمكن القول بأن للذكاء الاصطناعي دور كبير في تحسين الأداء الوظيفي وزيادة إنتاجية العاملين وتحقيق الأهداف المؤسسية بشكل أفضل.

(Armstrong Michael 2009)

يُعدّ الذكاء الاصطناعي من أحدث التقنيات ثورية التي تُحدث تغييرات جذرية في مختلف القطاعات، بما في ذلك قطاع البنوك. حيث تُستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي في مختلف وظائف البنوك، بدءاً من خدمة العملاء إلى اكتشاف الاحتيال، مما يؤثر بشكل كبير على الأداء الوظيفي في هذا القطاع.

تأثيرات إيجابية:

- زيادة الإنتاجية: يساعد الذكاء الاصطناعي على أتمتة المهام الروتينية، مما يُمكن الموظفين من التركيز على المهام الأكثر تعقيداً وذات القيمة المضافة.

- تحسين خدمة العملاء: يمكن للذكاء الاصطناعي تقديم تجارب شخصية للعملاء من خلال تفاعلات سلسلة وفعالة.

- اكتشاف الاحتيال: يستطيع الذكاء الاصطناعي تحليل البيانات بشكل فعال للكشف عن الأنشطة المشبوهة ومنع الاحتيال.

- تحسين اتخاذ القرار: يمكن للذكاء الاصطناعي تقديم تحليلات دقيقة للبيانات، مما يُساعد في اتخاذ قرارات أفضل.

تأثيرات سلبية:

- فقدان الوظائف: قد يؤدي أتمتة بعض المهام إلى فقدان بعض الوظائف، خاصةً الوظائف الروتينية.

- تحديات أخلاقية: يُثير استخدام الذكاء الاصطناعي بعض التحديات الأخلاقية، مثل التحيز والخصوصية.

• فجوة المهارات: قد تحتاج البنوك إلى موظفين ذوي مهارات جديدة للتعامل مع تقنيات الذكاء الاصطناعي.

• (Manyika et al,2013).

و تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي تتطور بسرعة مذهلة مع فوائد جوهرية كثيرة للاقتصاديات، المجتمعات والأفراد. كما تقدم تكنولوجيات الذكاء الاصطناعي عبر القطاعات المختلفة وعند نشر الإنتاجية وإبتكار منتجات وخدمات جديدة. ويتطلب إدراك إمكانيات الذكاء الاصطناعي تحقيق هذه الفوائد على أوسع نطاق ممكن وبأسرع وقت ممكن، مع الانتقال السلس بقدر الإمكان.

إن إمكانية الذكاء الاصطناعي لدفع التغيير في كثير من قطاعات التوظيف أحييت المخاوف من الآلية ومستقبل العمل. وبينما كثير من النقاش والجدال عن السياسة العامة والخاصة عن الذكاء الاصطناعي والعمل والوظائف إتجه للترجيح بين مخاوف نهاية العمل وتطمينات في أن القليل سوف يتغير من حيث العمالة الإجمالية، تشير الأدلة المتاحة أن أيا من هذين التطرفين غير محتمل الحدوث. ومع ذلك، يوجد إجماع أن الذكاء الاصطناعي سيكون له تأثيرا تخريبيا على العمل والمهن والوظائف، ومع فقدان بعض الوظائف، ووظائف أخرى تنشأ، والبعض منها يتغير.

كما يوجد العديد من وجهات النظر المختلفة بإمكانية الآلية مع إجماع عريض أن تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي الحديثة هي الأكثر ملاءمة للمهام الروتينية، وإن كانت المهام التي قد تتضمن عمليات معقدة، بينما من المرجح أن يظل البشر أكثر سيطرة في البيئات غير المتنبأ بها، أو في المجالات التي تتطلب ذكاء اجتماعي. وعلي مدي السنوات الخمس الماضية، كان هناك توقعات عديدة عن عدد الوظائف المحتمل أن تفقد، تكتسب، أو تتغير بواسطة تكنولوجيات الذكاء الاصطناعي بنتائج متفاوتة، واستخدام مقاييس زمنية مختلفة للتحليل. آخر المستجدات بدأ الإجماع في الظهور من خلال الدراسات التي توضح المدى الذي توصلت له الوظائف المختلفة. حيث إن زيادة البيانات الإدارية السريعة، والمعلومات الأكثر تفصيلا عن المهام ساعدت تحسين موثوقية التحليل التطبيقي. وقد أدى ذلك لتقليل الاعتماد على النماذج النظرية الصرفة غير المختبرة، كما أن هناك إجماع نامي عن أنواع الوظائف التي سوف تظهر في المستقبل. ومع ذلك، لا تزال هناك شكوكا كبيرة عن التكنولوجيات الناشئة الجديدة المحتملة ومدى علاقاتها الدقيقة مع الوظائف. بناء على ذلك، من الصعب عمل تنبؤات دقيقة لأي وظائف سوف تشهد انخفاضا في الطلب ونطاق إنشاء الوظائف الجديدة.

ويتضمن المدى الذي وصل له التقدم التكنولوجي للإحلال محل القوي البشرية بشكل عام نمو الإنتاجية، إنشاء المهام، وتراكم رأس المال. وأن عدد الوظائف المنشأة نتيجة نمو الطلب لها، وحراك العاملين لأدوار مختلفة، وظهور وظائف جديدة مرتبطة بالمشهد التكنولوجي الجديد تأثرت جميعها أيضا بتأثير الآلية الاقتصادي الشامل بواسطة تكنولوجيات الذكاء الاصطناعي. بينما تعتبر التكنولوجيا غالبا حافزا لإعادة النظر في المخاوف عن الآلية والعمل، وقد تؤدي دورا رياديا في تشكيل النقاش والسياسة العامة، إلا أن ذلك لا يعتبر عاملا فريدا أو يمثل قوتي ساحقة، حيث إن هناك عوامل أخرى تساهم أيضا في التغيير. التي تتضمن عناصر سياسية، اقتصادية وثقافية. (محمد الهادي، 2021)

أصبح تطور الذكاء الاصطناعي من اهم توجهات المؤسسات البنكية نحو العصر، وذلك راجع لأهميته البالغة في تعزيز قدرات الاعمال ويساعد على اظهار جميع الامكانيات، كما يساهم في تطوير تقنيات وبرامج هذه المؤسسات المالية. بورغداد (2021) et al

1.2 مشكلة البحث :

استنادا إلى المقابلات مع بائعي برامج البنوك في هذه الدراسة، كان التركيز واضحا على تراكم تطبيق الذكاء الاصطناعي القائم على العملاء. وجدنا أن معظم الأنظمة المصرفية تقوم بتطوير نماذج أولية للذكاء الاصطناعي يتم تنفيذها بعد من قبل قطاعات الخدمات المصرفية. عادة ما يتم بناء النماذج الأولية في بيئة تجريبية للاستخدام الداخلي وذلك لتحديد واختبار استخداماتها المحتملة، وتشمل الأمثلة تطبيقات المكتب الأمامي مثل المعاملات وتسجيل الانتماء وروبوتات الدردشة الخاصة بالعميل. Chatbots هي مساعدين افتراضيين وهي أحد استخدامات واجهات الذكاء الاصطناعي التي تستخدمها البنوك بالفعل. ومع ذلك، فقد اشتكى الكثيرون وأعربوا عن خيبة أملهم من بساطة روبوتات المحادثة الحالية، مما يؤكد تقرير الاستقرار المالي الذي ينص على أن روبوتات المحادثة الحالية بسيطة للغاية مع توفير معلومات عامة جدا عن السياسة أو إجابات أساسية أكد خبراء صناعة التكنولوجيا وخاصة مجموعاتهم الفرعية على أهمية الأجهزة التي تعتمد على العمليات لأن العمليات الخفية وإدارة المخاطر غالبا ما تعمل على دعم بشري غير فعال. يعد تحسين توفير التكاليف وزيادة الإنتاجية من بين فوائد التكنولوجيا الذكاء الاصطناعي بسبب أتمتة العمليات الذكية وخدمات العملاء الآلية. تؤدي أوقات الاستجابة الأسرع والعروض المخصصة إلى تحسين تجربة العملاء ومشاركاتهم، وفي النهاية زيادة الفائدة والأرباح وبالتالي، ستحتاج القطاعات المصرفية التقليدية إلى استخدام الذكاء الاصطناعي تدريجيا للحفاظ على ثقة الجمهور والحفاظ على قدرتها التنافسية. Mohamed Hussain Thowfeek et al, 2020)

هناك إشكاليات تدور حول آليات تنفيذ تقنيات الذكاء الاصطناعي عند اتخاذ القرارات، وطرح التوصيات والذي يمكن وصفه بـ "أبوية الذكاء الاصطناعي Artificial Intelligence Paternalism"، فقد صممت تقنيات الذكاء الاصطناعي؛ لمساعدة صانعي القرارات على اتخاذ القرار، وطرح البدائل، لكن قد يتعدى هذا الأمر، وتقوم تلك التقنيات بممارسة هيمنة تؤثر على إرادة وسلوك صانع القرار من خلال تحكمها في طرح المعلومات، ولفترة بعض منها بشكل يؤثر على طرح الخيارات، والبديل، فكأنها تقوم بتوجيه صانع القرار؛ لاتخاذ قرارات معينة. وقد يتعدى ذلك إلى أن تقوم تلك التقنيات باتخاذ القرارات، وتنفيذ الإجراءات نيابة عن العنصر البشري، وبالتالي يصبح صانع القرار تابعا لتلك التقنيات، مما يشكل تهديدا كبيرا على منظومة صنع، وصياغة السياسات العامة. ومن ثم قد تتمكن تقنيات الذكاء الاصطناعي بالقيام بدور صانع القرارات الرئيسية في السياسات العامة بدلاً من أن تكون أحد الأدوات الهامة للمساعدة في اتخاذ القرار. هنا يطرح عدة تساؤلات حول تحديد مسؤولية اتخاذ القرار، والمحاسبة، ومن الممكن أن يشكل تهديدا لمدى تحكم صانع القرار البشري في عمليات صنع السياسات العامة، ويصبح أسيرا لسطوة تقنيات الذكاء الاصطناعي، علاوة على التهديدات والمشكلات المتعلقة بالأمن السيبراني، وانتهاك الخصوصية. كما أن تلك التقنيات التي تعتمد على تجميع عدد ضخم من البيانات، وتحليلها للوصول إلى اختيار بدائل سياسات مناسبة قد تغفل الأسباب الكامنة وراء المشكلات، في ضوء عدم توافر الضمانات؛ لتوفير بيانات دقيقة، ومتجانسة. حيث أنها قد تتسم بنزعة الصفة الإنسانية، فمن المقترض أن يأخذ صانع القرار القيم، والاعتبارات الإنسانية في الاعتبار في عمليات صنع السياسات العامة، لكن تلك الاعتبارات يتم اغفالها من قبل تقنيات الذكاء الاصطناعي لاسيما وأنها تعتمد على وجود التحيزات الخوارزمية. (احمد الشورى & ابو زيد، 2022)

يشكل الذكاء الاصطناعي تحدياً وفرصة في القطاع البنكي، حيث يمكن أن يساعد على تحسين الخدمات المالية وتعزيز كفاءة العمليات. ومع ذلك، هناك فجوة كبيرة بين النظرية والتطبيق في هذا المجال.

الفجوة النظرية:

- يتمثل النقص في الفهم العميق لفوائد الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته المحتملة في القطاع البنكي في تحديد أفضل الاستخدامات والممارسات الفعالة. (عبد العزيز العبيدي، 2019).
- نقص في فهم تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي على العمليات البنكية التقليدية وتحليل البيانات المالية (فهد الزهراني، 2020)

الفجوة التطبيقية:

- صعوبة في تبني التكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في البنوك بسبب التحديات التقنية والأمنية.
- ضعف في البنية التحتية التقنية والبياناتية اللازمة لتطبيق الذكاء الاصطناعي بشكل فعال.
- تحديات قانونية وتنظيمية تتعلق بالخصوصية والأمن في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في البنوك. (فهد الزهراني، 2020)

يواجه قطاع البنوك تحديات متزايدة في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة، خاصة مع ظهور تقنيات الذكاء الاصطناعي التي تُحدث ثورة في مختلف المجالات. ويثير ذلك تساؤلات حول تأثير هذه التكنولوجيا على الوظائف في هذا القطاع، وتحديدًا على الأداء الوظيفي للموظفين. بناء على ما سبق يتحدث البحث الحالي إلى الإجابة على السؤال الرئيسي التالي ما هو تأثير تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي على الأداء الوظيفي في قطاع البنوك؟

1.4 أهمية البحث :

يشكل قطاع البنوك محوراً أساسياً في الاقتصاد، وتعتبر تقنيات الذكاء الاصطناعي من أبرز الابتكارات التي تؤثر في أداء الوظيفي داخل هذا القطاع. يهدف هذا البحث إلى استكشاف الأهمية النظرية والتطبيقات لتأثير الذكاء الاصطناعي على أداء الوظيفي في البنوك العربية.

1.5 أهمية الدراسة على المستوى النظري:

- فهم تفاعلات الذكاء الاصطناعي مع الوظائف المصرفية: تسعى الدراسة إلى فهم كيفية تفاعل تقنيات الذكاء الاصطناعي مع الوظائف المختلفة في قطاع البنوك، وتحديد الوظائف التي قد تتأثر بشكل كبير بهذه التقنيات.
- تطوير نظرية جديدة: تساهم الدراسة في تطوير نظرية جديدة لشرح تأثير الذكاء الاصطناعي على الأداء الوظيفي، مع التركيز على سياق قطاع البنوك.
- إثراء المعرفة العلمية: تضيف الدراسة إلى المعرفة العلمية الموجودة حول تأثير التكنولوجيا على العمل، وتحديدًا تأثير الذكاء الاصطناعي على الوظائف.

1.6 أهمية الدراسة على المستوى التطبيقي:

- **تحسين الأداء الوظيفي:** تقدم الدراسة توصيات عملية لتحسين الأداء الوظيفي في ظل وجود تقنيات الذكاء الاصطناعي في قطاع البنوك.
- **تطوير المهارات:** تساعد الدراسة في تحديد المهارات التي يحتاجها الموظفون في قطاع البنوك للتعامل مع تقنيات الذكاء الاصطناعي بكفاءة.
- **صياغة استراتيجيات فعالة:** تقدم الدراسة مساعدة لصانعي القرار في صياغة استراتيجيات فعالة لدمج تقنيات الذكاء الاصطناعي في قطاع البنوك، مع ضمان تحسين الأداء الوظيفي. (أبو سليمان، م، 2023)

اسئلة البحث :

1.7 السؤال الاول:

ماهو تأثير تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي على الأداء الوظيفي في قطاع البنوك ؟

في سؤال البحث الرئيسي نتساءل عن كيف يؤثر الذكاء الاصطناعي على الأداء الوظيفي في قطاع البنوك ، الذكاء الاصطناعي هو تعزيز الكفاءة وتحسين الخدمات المالية المقدمة للعملاء. و يمكن أن يساعد الذكاء الاصطناعي في تحسين عمليات الأمان والكشف عن الاحتيال، وتحسين تجربة العملاء من خلال الاستجابة السريعة وتقديم الخدمات المخصصة. كما يمكن أن يزيد من كفاءة العمليات الداخلية مثل إدارة المخزون وتحليل البيانات المالية، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام وزيادة التنافسية في السوق المالية

1.8 الاسئلة الفرعية :

1. كيف يؤثر تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي على فعالية عمليات المصرفية التقليدية في البنوك؟
2. ما هي التحديات التي قد تواجه تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في بيئة مؤسسات مالية كبيرة؟
3. كيف يمكن للذكاء الاصطناعي تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم في البنوك؟
4. ما هو دور الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات المالية وتوجيهات اتخاذ القرارات في قطاع البنوك؟
5. هل يمكن لتقنيات الذكاء الاصطناعي تعزيز الكفاءة الداخلية وتقليل التكاليف في قطاع البنوك؟

1.9 السؤال الثاني :

كيف يؤثر تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي على الكفاءة و الفعالية العامة لعمليات البنوك , و ما هي الفوائد المحتملة التي يمكن أن يجلبها هذا التحول التقني؟

تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي على عمليات البنوك يؤثر بشكل كبير على كفاءتها وفعاليتها العامة. يمكن أن يساعد الذكاء الاصطناعي في تحسين عمليات المعالجة والتحقق، والكشف عن الاحتيال، وإدارة المخزون بشكل أكثر دقة وسلاسة. الفوائد المحتملة تشمل تسريع العمليات، وتقليل الأخطاء، وتحسين الأمان، وتحسين تجربة العملاء من خلال تقديم خدمات مصرفية مخصصة وفعالة.

1.10 الاسئلة الفرعية :

1. كيف يمكن لتقنيات الذكاء الاصطناعي تحسين عمليات المعالجة والتحقق في البنوك؟
2. ما هو دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الكشف عن الاحتيال وتقليل المخاطر في البنوك؟
3. كيف يمكن للذكاء الاصطناعي تحسين إدارة المخزون وتقليل التكاليف التشغيلية في البنوك؟
4. ما هي الطرق التي يمكن من خلالها استخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين خدمات العملاء وتجربتهم في البنوك؟

1.11 اهداف البحث :

❖ هدف العام

هو تحسين وتعزيز الاداء الوظيفي في البنك من خلال استخدام التكنولوجيا و الذكاء الاصطناعي لتحسين عمليات الادارة و التحليل , و تقديم تجارب عملاء متميزة , و تحسين الكفاءة في توفير الخدمات المصرفية , وتعزيز الأمان و تقليل المخاطر المالية .

1.12 اهداف البحث السؤال الرئيسي الاول :

- ❖ فهم تأثير التحول التقني على العمليات اليومية والتقليدية في قطاع البنوك.
- ❖ تحديد العقبات المحتملة التي يمكن مواجهتها أثناء تطبيق التقنيات الجديدة في البنوك.
- ❖ استكشاف كيفية استخدام التقنيات الذكية لتحسين تفاعل العملاء مع الخدمات المصرفية.
- ❖ استكشاف كيفية استخدام التقنيات الذكية لتحسين تفاعل العملاء مع الخدمات المصرفية.
- ❖ تقدير الفوائد المحتملة لتطبيق التقنيات الذكية في تحسين كفاءة العمليات الداخلية وتقليل التكاليف.

1.13 اهداف السؤال الرئيسي الثاني :

- ❖ فهم كيف يمكن للذكاء الاصطناعي تسريع عمليات المعالجة وتحقيق الصفقات المالية بشكل أكثر كفاءة.
- ❖ استكشاف كيف يمكن للتقنيات الذكية تعزيز أمن المعاملات المالية وتقليل المخاطر المتعلقة بالاحتيال.
- ❖ تقييم كيف يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين إدارة الموارد وتقليل التكاليف العملية.
- ❖ استكشاف كيف يمكن للتقنيات الذكية تخصيص الخدمات وتحسين تجربة العملاء في المصارف.

1.14 فرضيات البحث :

1.15 الفرضية الرئيسية لسؤال الاول (H1):

تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في قطاع البنوك يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي والكفاءة العامة للعمليات المصرفية.

توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين الذكاء الاصطناعي و الاداء الوظيفي في البنوك .

1.16 الفرضية الفرعية الاولى (Ha):

يؤثر تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي معنويًا و احصائيًا بتحسين عمليات المعالجة والتحقق.

1.17 الفرضية الفرعية الثانية (hb) :

هناك علاقة إيجابية بين تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي وزيادة الكفاءة في الكشف عن الاحتيال وإدارة المخاطر.

1.18 الفرضية الفرعية الثالثة (hc):

هناك علاقة إيجابية بين تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي وتقليل التكاليف التشغيلية وزيادة الفعالية.

1.19 الفرضية الرئيسية لسؤال الثاني:

هناك علاقة معنوية و احصائية بين تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في عمليات البنوك يؤدي الى تحسين الكفاءة و الفعالية العامة للعمليات,مما ينتج عنه فوائد محتملة للقطاع المصرفي.

1.20 الفرضية الفرعية الاولى :

يوجد علاقة إيجابية بين تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحسين الفعالية العامة لعمليات البنوك.

1.21 الفرضية الفرعية الثانية:

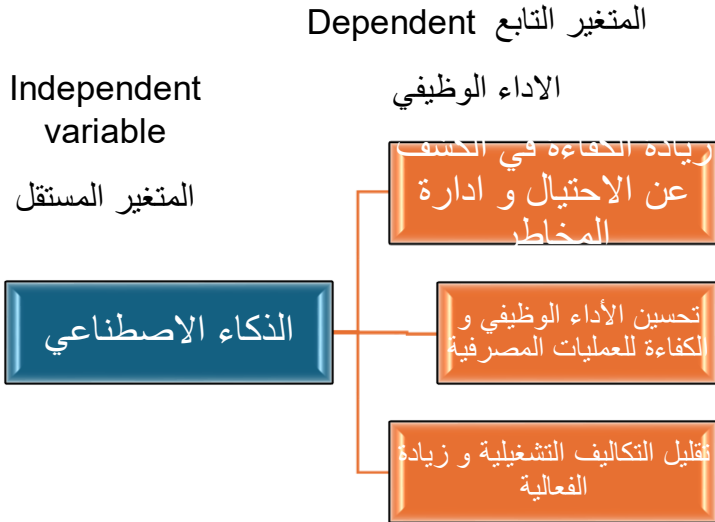
يوجد علاقة معنوية و احصائية بين تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي إلى تقديم فوائد محتملة مثل زيادة السرعة في التعاملات المصرفية وتحسين الدقة في التنبؤات المالية.

1.22 الفرضية الفرعية الثالثة:

يمكن أن يسهم تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة العملاء ورفع مستوى رضاهم من خلال تقديم خدمات مصرفية أكثر تخصيصًا وتكاملاً.

1.23 نموذج البحث :

يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات البحث و فرضيات البحث كما يلي :



الشكل (1) تم تصميمها بواسطة الباحث:

- الفرضية الاولى ha
- الفرضية الثانية hb
- الفرضية الثالثة hc

1.24 الدراسة الميدانية :

بنك الراجحي هو واحد من اكبر البنوك في المملكة العربية السعودية من ابرز البنوك الاسلامية في العالم . يقدم بنك الراجحي مجموعة واسعة من الخدمات المالية و البنكية لعملائه , بما في ذلك الحسابات الجارية و الودائع , و التمويل الشخصي و التجاري , و الخدمات الاستثمارية , وخدمات التأمين و غيرها

تكمن اهمية بنك الراجحي كواحد من رواد الابتكار و التقنية في القطاع المصرفي . حيث يعتمد البنك بشكل متزايد على التكنولوجيا و الحلول الذكية لتحسين كفاءة العمليات المصرفية و تحسين تجربة العملاء

في بنك الراجحي يمكن أن يقدم نظرة عميقة حول كيفية تطبيق التقنيات الذكية يمكن ان تحسن الاداء العام للبنوك و تعزيز الكفاءة و تحسين تجربة العملاء و تقلل من المخاطر المصرفية .

(الموقع الرسمي لبنك الراجحي)

1.25 هيكل المشروع المقترح

الفصل الاول: المقدمة

الفصل الثاني: الاطار النظري

الفصل الثالث :منهجية البحث

الفصل الرابع :التحليل الاحصائي

الفصل الخامس :مناقشة النتائج و الخاتمة

الشكل(3) تم تصميمها بواسطة الباحث

2 الفصل الثاني : الدراسات السابقة

2.1 المقدمة

يهدف البحث إلى معرفة للذكاء الاصطناعي، ودوره داخل القطاع المصرفي، حيث تعد التكنولوجيا أحد أهم مقومات بيئة الأعمال المالية في وقتنا المعاصر، لكونها تشكل الحجر الأساس في تعزيز فرص البقاء، النمو والاستمرار، ونتيجة للتطور السريع والمستمر في التقنيات التكنولوجية الحديثة، التي ساعدت على ابتكار وسائل وأساليب جديدة في تقديم الخدمات المصرفية للعملاء، فقد ظهرت برامج الذكاء الاصطناعي التي تقوم على تقنيات حديثة متقدمة، وتوصل البحث إلى أن تطبيق الذكاء الاصطناعي في مجالات عديدة من الخدمات المصرفية ساعد على تطوير أداء المصارف من خلال تحسين جودة الخدمة المصرفية، التحكم في التكاليف، تخفيف المخاطر، زيادة الإيرادات، رفع مستوى المنافسة، ولقد تبنت العديد من المصارف استراتيجيات الذكاء الاصطناعي لاستخدامها وتوظيفها في مختلف الخدمات المصرفية لتحقيق رضا العملاء وكسب المزيد منهم، ولقد حرصت العديد من البنوك في استخدام قنوات مصرفية متنوعة، منها: القنوات التقليدية، الصراف الآلي، الهاتف المتحرك، الشاشات الرقمية، الانترنت، إضافة إلى تطوير أدوات ووسائل الدفع لتصبح ملائمة لطبيعة المعاملات الحديثة وتتماشى وبيئة الأعمال الإلكترونية، فقدمت خدمة البطاقات المصرفية والشيكات الإلكترونية، والنقود الإلكترونية، وهذا كله ينصب في تحقيق هدف واحد وهو الوصول لتحقيق رغبات وحاجات العملاء وكسب رضاهم من جهة أخرى

(قرشم & احمد رجب، 2024)

2.1.1 الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات السابقة التي تطرقت لموضوع استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء العاملين وتناوله من زوايا مختلفة، وقد تنوعت الدراسات بين العربية والأجنبية وسوف نعرض في هذه الدراسة جملة من الدراسات التي تم الاستفادة منها مع الإشارة الى أبرز ملامحها مع تقديم تعليقات عليها ضمن جوانب الاتفاق والاختلاف وبيان الفجوة التي تعالجها

الدراسة الاولى: دراسة أميرة زورق (2020/2019) بعنوان دور التكنولوجيا في تحسين أداء الموارد البشرية، دراسة حالة لشركة توزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع بسكرة)، هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أهم المواضيع المتعلقة بالمؤسسات الاقتصادية والتي تعد من أهم متطلبات العصر الحالي، إلا وهي دور التكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسة، حيث أصبحت ضرورة الاستفادة من التكنولوجيا المعلومات رغبة ملحة لدي كل المؤسسات، فنظر لتسارع المتزايد في التكنولوجيا المعلومات أصبح علي المؤسسة قياس وتقييم أدائها بصورة دورية وهذا في محاولة منها لتحسينه بصورة مستمرة ولذلك قاموا بدراسة حالة مؤسسة سونلغاز بسكرة، حيث تمت الدراسة على عينة من الأفراد اعتمادا على الاستبيان وقاموا بتحليل البيانات من اجل اختبار الفرضيات لتأكيد أو نفي وجود أو دور بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين أداء الموارد البشرية، وقد توصلوا إلى وجود دور ايجابي لتكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد

البشرية لدي مؤسسة سونلغاز وذلك لنظر لتحسن وتطور الملحوظ في رفع أداء المؤسسة تم التوصل الى النتائج التالية:

تساعد تكنولوجيا المعلومات في تحديد نقاط القوة والضعف حول البدائل المتاحة لإنجاز العمل، وأيضا تدريب العاملين على نظم المعلومات وتطبيقات استخدامها عن بعد (زورق، 2020/2019)

الدراسة الثانية: دراسة حيدة سعاد كادي سليمة، (2019/2020) بعنوان (استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين عملية اتخاذ القرار في المؤسسات الاقتصادية دراسة حالة شركة انتاج الكهرباء والغاز بأررار) ، حيث تهدف هذه الدراسة إلى معرفة استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين عملية اتخاذ القرار في المؤسسات الاقتصادية (شركة إنتاج الكهرباء والغاز بإررار) باعتباره احدي عملي

المؤسسات المستخدمة لهذه التقنيات، تم جمع البيانات باستعمال استبان تم توزيعه على عينة الدراسة والمكونة من 70 موظف، وبعد التحليل البيانات توصلنا إلى انه لا يوجد اثر ذو دلالة معنوية لاستخدام

تطبيقات الذكاء الاصطناعي بإبعاده الثلاثة التدريب والتطوير والملائمة و الفعالية في تحسين عملية اتخاذ القرار من ابرز نتائجها

الذكاء الاصطناعي هو أحد العلوم الحديثة التي ساعدة في تطوير المجتمع وله دور في زيادة الفعالية في المؤسسات (حيدة و كادي 2019/2020)

توجيه الاستراتيجيات: تساعد الدراسات السابقة البنوك على توجيه استراتيجياتها لتناسب التطورات التكنولوجية وتطلعات العملاء

تحسين الكفاءة والإنتاجية: تقدم البحوث السابقة توجيهات حول كيفية استخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين عمليات البنوك وزيادة كفاءتها

(المرزوقي، محمد. 2019)

تحسين تجربة العملاء: تساعد البحوث في تحديد كيفية استخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين تجربة العملاء من خلال توفير خدمات مصرفية أسرع وأكثر دقة يمكن لتطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في البنوك أن يعزز من تجربة العملاء عن طريق توفير حلول مصرفية مبتكرة ومخصصة تلبي احتياجاتهم بشكل فعال

تقليل المخاطر والاحتياجات التشريعية: تعطي الأبحاث نظرة شاملة على التحديات والمخاطر المحتملة لتطبيق التكنولوجيا في البنوك وتقتراح الحلول للامتثال للقوانين والتشريعات الصارمة

تحسين الكفاءة والفعالية الداخلية: يمكن لتطبيق الذكاء الاصطناعي في البنوك أن يساهم في تحسين كفاءة العمليات الداخلية مثل إدارة المخاطر، والتدقيق، وإدارة المحافظ، مما يؤدي إلى زيادة الفعالية وتقليل التكاليف

توفير التنبؤ والتحليل الدقيق: يمكن للذكاء الاصطناعي أن يساعد البنوك في التنبؤ بالاتجاهات السوقية والمخاطر المالية بدقة أكبر، وهذا يساهم في اتخاذ القرارات الاستراتيجية والتكتيكية بشكل أفضل

تحسين الأمان المصرفي : يمكن لتطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في البنوك أن يعزز من أمان المعاملات المصرفية ويساعد في اكتشاف ومكافحة الاحتيال بشكل أكثر فعالية

تعزيز الابتكار والتنافسية*: يمكن للذكاء الاصطناعي أن يساهم في تطوير منتجات وخدمات مصرفية جديدة وابتكارية تمنح البنوك ميزة تنافسية في السوق.

(.الغامدي، فاطمة. (2020)

2.2 نظرة عامة عن متغيرات البحث

فحص المرشحين بتعزيز الذكاء الصناعي

تتميز قدرات الذكاء الصناعي في تحليل السير الذاتية وخطابات الدافع بلا منازع. تم تصميم هذه الخوارزميات المتطورة لتحديد المرشحين الذين يطابقون أفضل متطلبات الوظيفة المحددة. ومع ذلك، يتكشف لعبة "القط والفار" مثيرة للاهتمام حيث يستخدم المرشحون الآن أدوات الذكاء الصناعي لصياغة طلباتهم. على سبيل المثال، يستخدم بعض المتقدمين الذكاء الصناعي لتعبئة سيرهم الذاتية بالكلمات الرئيسية والعبارات، بهدف جذب نظام فحص الذكاء الصناعي للمؤسسة، بغض النظر عن خبرتهم الفعلية. تثير هذه الاستراتيجية، بينما هي ذكية، مخاوف حول الأصالة والملاءمة. لذلك، يجب على المنظمات أن تتطور في أنظمة الذكاء الصناعي الخاصة بها للتمييز بين المؤهلات الحقيقية والترتيبات المحسنة بالذكاء الصناعي.

التحضير للمقابلة والأداء

من ناحية، يقدم الذكاء الصناعي ميزة فريدة للمرشحين من خلال تدريبهم على تقنيات المقابلة والسيناريوهات الشائعة، مما قد يرفع من أدائهم. ومع ذلك، قد يؤدي ذلك إلى وجود مرشحين مدربين جيداً ولكن قد لا يمتلكون المهارات الأصلية المطلوبة للوظيفة. في المقابل، تستخدم المنظمات الذكاء الصناعي لإجراء المقابلات الأولية، حيث تقوم منصات مثل HireVue بتقييم إشارات المرشح اللفظية وغير اللفظية، مما يوفر تقييماً دقيقاً لمدى ملاءمتهم للوظيفة. ومع ذلك، يكمن الخطر هنا في الاعتماد المفرط على الذكاء الصناعي، مما قد يؤدي إلى تجاهل الجوانب الإنسانية للتواصل والحدس.

اختبار المهام استناداً إلى الأداء المتوقع

يتفوق الذكاء الصناعي في إنشاء مهام محددة ومحاكاة تتعلق بالوظيفة، مما يسمح للمنظمات بتقييم المرشحين استناداً إلى أدائهم في العالم الواقعي. على سبيل المثال، قد تتضمن وظيفة تطوير البرمجيات للمرشحين حل تحديات البرمجة، بينما قد تشمل وظيفة المبيعات محاكاة للتفاعلات مع العملاء. يضمن هذا النهج تقييم مهارات المرشحين خارج حدود سيرهم الذاتية، مما يقدم رؤية أكثر شمولاً لقدراتهم.

تحديد المرشحين السلبيين

واحدة من أكثر قدرات الذكاء الصناعي إثارة للاهتمام هي تحديده للمرشحين السلبيين - أولئك الذين لا يبحثون بنشاط عن وظيفة ولكن قد يكونون مناسبين تمامًا للدور. تعتبر منصات مثل LinkedIn، التي تستخدم خوارزميات الذكاء الصناعي لتحديد الأفراد الذين لديهم المزيج المناسب من المهارات والخبرة لفرص عمل محددة، مثالاً على ذلك. غالبًا ما يكون هذا النهج أكثر ثمرًا، حيث يكون لدى المرشحين السلبيين سجل حافل في أدوارهم الحالية.

تقليل التحيز في التوظيف بواسطة الذكاء الصناعي

يحمل الذكاء الصناعي إمكانية تقليل التحيز اللاوعي في عملية التوظيف بشكل كبير. من خلال التركيز فقط على المهارات والمؤهلات وتجاهل المعلومات الديموغرافية مثل الجنس والعمر أو العرق، يمكن للذكاء الصناعي أن يعزز عملية التوظيف الأكثر عدالة. ومع ذلك، يعتمد هذا السيناريو المثالي على خلو الذكاء الصناعي من التحيزات الموجودة في بيانات تدريبه. يلزم البرمجة الدقيقة والتقييم المستمر لضمان عدم تكرار أنظمة الذكاء الصناعي للتحيزات القائمة.

التحليلات التنبؤية في التوظيف

تعد قدرة الذكاء الصناعي على تحليل بيانات التوظيف السابقة والتنبؤ بالاحتياجات المستقبلية للتوظيف تغييرًا جذريًا. من خلال فهم سمات الموظفين الناجحين، يمكن للذكاء الصناعي توجيه المنظمات في تخطيطها الاستراتيجي لقوى العمل، حتى توقع مدة بقاء الموظفين المحتملين. تمكن هذه البصيرة الشركات من اتخاذ قرارات أكثر استنارة وطويلة المدى حول استراتيجيات اكتساب المواهب.

(Amr Farag,(2024)

2.3 المبحث الاول :

تعتبر الذكاء الاصطناعي واحدة من أبرز التطورات التكنولوجية في العصر الحديث، حيث يسعى الباحثون والمهندسون إلى تطوير أنظمة ذكاء اصطناعي تكون قادرة على محاكاة وتفوق القدرات العقلية للبشر. يتضمن هذا المجال استخدام الحوسبة المتطورة وتقنيات التعلم الآلي والشبكات العصبية الاصطناعية لبناء نظم قادرة على تحليل البيانات، واتخاذ القرارات، وتنفيذ المهام بدقة وكفاءة

المطلب الأول: نشأة وتعريف الذكاء الاصطناع

يعود الذكاء الاصطناعي إلى بداية استخدام الإنسان للألة، ثم تدرج على فكرة الآلة العادية، واتجه بخياله إلى آلة تستطيع إن تحاكيه في التفكير، وربما بدا الأمر بفكرة خيالية فقد كانت الرغبة في الآلات الذكية

أولاً: نشأة وتطوير الذكاء الاصطناعي

يوجد عدد من الإشارات إلى تاريخ الذكاء الاصطناعي في الدراسات والأبحاث والكتب وغيرها،

وبعض هذه الإشارات تعود بالذكاء الاصطناعي إلى عصور قديمة والبعض يربطها بظهور الحاسب الآلي،

ونذكر مراحل تطور الذكاء الاصطناعي عبر العقود

في الستينيات : كان من الواضح إن التجارب السابقة والخاصة بمحاكاة العمليات العقلية تعتبر عملاً لئتناسب مع الذكاء الاصطناعي، وهكذا بدأت موجة جديدة من علم الذكاء الاصطناعي على أيدي اثنين من علماء جامعة كارنيجي ميلون وهما Allen Newell و Herbert Simon حيث قال بان الشكل الصحيح لوصف قدرات الإنسان على حل المشاكل تبدأ مع بدء الإنسان في اكتساب قدرات المقارنة بين العمليات

وتحليلها إلى عناصرها الأولية من خلال استخدام تعليمات لذلك التحليل ووضعها على صورة عناصر

متتالية، ولكن هذا الأمر لم ينجح إلا مع الألعاب والحجاية، ولم يستطيع التعامل مع المواقف المركبة التي

يواجهها الإنسان في حياته اليومية.

في السبعينيات بدأت أولى خطوات فيما يعرف ب "هندسة المعرفة" من خلال فرق عمل في جامعة " ستانفورد ويقود هذا الفريق واحد من أشهر علماء الذكاء الاصطناعي وهو Edward Feigne، حيث تواصلت البحوث في ميدان الذكاء الاصطناعي لكن ما يميز هذه الفترة هو بروز تخصصات الدقيقة، فنظراً لكثرة النظريات انقسم هذا المجال إلى مجالات متخصصة يركز كل واحد منها على نوع معين من الحلول

لمسألة الذكاء الاصطناعي . (زين، 2000، صفحة 19)

إما فترة الثمانينات بدأ ما يعرف بحركة التنوير وتعلم الآلة Machine Learning حيث بدأت عمليات، البرمجة بين ما يعرف بتحصيل واستخلاص المعرفة، وبين وضع تلك المعرفة في الآلات، أو اكتساب القدرة على الرؤية أو الحركة.

فترة التسعينيات عاد علماء الذكاء الاصطناعي سبيلهم الأولى الخاصة بالشبكات العصبية، مرة أخرى وذلك اعتماداً على تطوير الحاسبات خلال هذه السنوات بصورة كبيرة من حيث السرعة والقدرة الكبيرة على التخزين، وكذلك تطور الأبحاث في مجال علم النفس فيما يخص موضوع الذكاء، أو الخلايا العصبية، وكيفية انتقال المعلومات داخل العنصر البشري خلالها ، أو ما يعرف بشبكات الأعصاب ولكن إلى إي حد

نجحوا في ذلك النوع من المحاكاة، ذلك ما تحاول الكشف عنه سبيله الأبحاث والمؤتمرات العملية التي تقاوم بهداً الغرض.

في عام 1956: عقد مؤتمر في دارت مارت Dartmouth Sommer School ، ظهر فيه لأول مرة

مصطلح الذكاء الاصطناعي على يد جون ماركا رثي (John McCarthy اللوزي م.، 2013)

الجدول رقم (1) تاريخ تطور الذكاء الاصطناعي

العقد	المسمى	مجال الاهتمام الرئيسي
الستينيات	عمر السببية	المنطق الالي
السبعينيات	التحول الخيالي	هندسة المعرفة
الثمانينيات	حركة التنوير	تعلم الآلة
التسعينيات	إحياء القوطة (العودة للعصور المظلمة)	إعادة مراجعة الشبكات العصبية

2.4 تعريف الذكاء الاصطناعي :

يتكون الذكاء الاصطناعي من كلمتين "الذكاء و "الاصطناع" ويقصد بالذكاء القدرة على فهم الظروف أو الحالات الجديدة، فمفاتيح الذكاء هي الإدراك إي القدرة علي الفهم والتعلم، إما كلمة الاصطناع فترتبط بالفعل يصنع أو يصطنع وتطلق على كل الأشياء التي تنشأ نتيجة النشاط أو الفعل الذي يتم من خلاله اصطناع وتشكيل الأشياء تمييزا عن الأشياء الموجودة بالفعل والمولودة بصورة طبيعية من دون تدخل الإنسان، وعلى هذا الأساس يعني الذكاء الاصطناعي بصفة عامة الذكاء الذي يصنعه أو يصطنعه الإنسان:

الإطار النظري للذكاء الصناعي وأداء العاملين

في الآلة أو الحاسوب وبالتالي فإن الذكاء الاصطناعي هو علم الآلات الحديثة . (محمود، 2020، صفحة

(128)

عرف جربول Grewal الذكاء الاصطناعي على انه نظام المحاكاة الميكانيكية الذي يقوم على جمع المعرفة المعلومات التي تتعلق بمختلف القطاعات في العالم والعمل على معالجتها ونشرها للاستفادة منها

على شكل ذكاء عملي. (سجود) احمد، 2021، صفحة 10)

الذكاء الاصطناعي هو جزء من علوم الحاسب يهدف إلى تصميم أنظمة ذكية تعطي نفس الخصائص التي نعرفها بالذكاء في السلوك الإنساني، وهو يعمل معتمدا على مبدأ مضاهاة التشكيلات التي يمكن بواسطة وصف الأشياء والأحداث والعمليات باستخدام خواصها الكيفية وعلاقتها المنطقية والحسابية.

(حسين و احمد، 2012، صفحة 10)

كما يري Bien : يعرف الذكاء الاصطناعي على انه علم وتقنية مبنية على عدد من المجالات المعرفية مثل علوم الحاسبات الالية والرياضيات والاحياء والفلسفة والهندسة والتي تستهدف تطوير وظائف الحاسبات الالية لتحاكي الذكاء البشري . (نوري، 2012، صفحة (14)

و نستخلص ان الذكاء الاصطناعي هو فرع من علوم الكمبيوتر يهتم بتطوير أنظمة وبرمجيات قادرة على محاكاة القدرات الذهنية البشرية مثل التعلم، والتفكير، واتخاذ القرارات، وحل المشكلات. يهدف الذكاء الاصطناعي إلى تطوير أنظمة ذكية قادرة على القيام بمهام متعددة بشكل مستقل أو بالتعاون مع البشر، وتحسين أدائها بمرور الوقت من خلال التعلم من البيانات والتجارب.

تتضمن التقنيات الرئيسية في مجال الذكاء الاصطناعي شبكات العصب الاصطناعية التي تحاكي شبكات العصب في الدماغ البشري، وتعتمد على عمليات التعلم والتحليل للبيانات. كما تشمل تقنيات التعلم الآلي وتعلم الآلة التي تعتمد على تحليل البيانات واستخلاص الأنماط والتوقعات.

يمكن تطبيق الذكاء الاصطناعي في مجالات متعددة مثل الطب، والتصنيع، والمالية، والخدمات اللوجستية، والروبوتات، وغيرها. وتشمل التطبيقات العملية استخدام الذكاء الاصطناعي في تشخيص الأمراض، وتوجيه العلاج، وتحسين عمليات الإنتاج والجودة في المصانع، وتحليل البيانات المالية لاتخاذ قرارات استثمارية مبتكرة.

مع التطورات التكنولوجية المستمرة، يعتبر الذكاء الاصطناعي جزءاً مهماً من الابتكارات الحديثة ويشكل تحولاً هائلاً في كيفية نظرنا وتعاملنا مع التكنولوجيا والبيانات في العصر الحديث.

(قليل، هاشمية، هداجي، يحياوي، & عبد القادر/مؤطر. (2023).

2.5 تطور الذكاء الاصطناعي:

بشكل كبير على مدى العقود القليلة الماضية، حيث أدى (AI) تطور مجال الذكاء الاصطناعي التقدم التكنولوجي والاهتمام المتزايد إلى تحقيق تقدم هائل في هذا المجال. في الأصل، كانت تركز بشكل أساسي على تطوير البرمجيات والخوارزميات التي تمكن الأنظمة AI الأبحاث في من محاكاة القدرات البشرية الذهنية، مثل التفكير والتعلم واتخاذ القرارات.

في الخمسينيات من القرن الماضي، تم اقتراح مصطلح "الذكاء الاصطناعي" لأول مرة في ورشة عمل عُقدت في دارتموث كوليج. ومنذ ذلك الحين، شهدت التقنيات والمفاهيم في مجال الذكاء الاصطناعي تطورات ملحوظة.

هو ظهور تقنيات تعلم الآلة، وخاصة التعلم العميق، الذي AI أحد التطورات الرئيسية في مجال يعتمد على الشبكات العصبية الاصطناعية لتحقيق تقدم هائل في التعرف على الأنماط وتحليل البيانات.

بجانب ذلك، شهدت تقنيات تعلم الآلة تطورات في مجالات أخرى مثل تعلم الإشراف وتعلم النقل، مما ساهم في تحسين أداء النماذج الذكاء الاصطناعي وزيادة دقتها.

تطورت أيضاً تقنيات معالجة اللغة الطبيعية وفهم الكلام، مما أدى إلى تحسين قدرة الأنظمة الذكية على التفاعل مع البشر بشكل أكثر فعالية.

تطورت الروبوتات المستخدمة في مجالات مثل الصناعة والخدمات، حيث أصبحت أكثر قدرة على تنفيذ مهام متنوعة بشكل ذكي وفعال.

بجانب هذه التطورات التكنولوجية، شهدت التطبيقات العملية للذكاء الاصطناعي توسعاً كبيراً في تشخيص الأمراض وتوجيه العلاج بشكل AI في مجالات مثل الطب، حيث يتم استخدام أكثر دقة.

أيضاً، استخدمت التقنيات الذكاء الاصطناعي في مجالات مثل التصنيع لتحسين عمليات الإنتاج وزيادة الكفاءة، وفي التحليل المالي لاتخاذ قرارات استثمارية مستنيرة.

على الرغم من هذا التقدم الكبير، فإن هناك تحديات تواجه مجال الذكاء الاصطناعي، مثل قضايا الخصوصية والأمان والتحديات الأخلاقية المرتبطة بالاعتماد المتزايد على تقنيات الذكاء الاصطناعي في مختلف جوانب الحياة اليومية.

في الختام، يمكن القول إن تطور الذكاء الاصطناعي لا يزال في مرحلة مبكرة من مساره، ومن المتوقع أن يستمر في التطور والتقدم بفضل الاهتمام المتزايد والابتكارات التكنولوجية المستمرة.

2.6 ابعاد الذكاء الاصطناعي :

تعتبر أبعاد الذكاء الاصطناعي مفهوماً هاماً يشير إلى مجموعة الميزات أو الخصائص التي يتم قياس الذكاء الاصطناعي من خلالها. هذه الأبعاد تساعد في تصنيف وتفسير مستوى القدرة الذكية للأنظمة الذكية. من بين الأبعاد الرئيسية للذكاء الاصطناعي:

التعلم والتكيف: هذه البعد يشير إلى قدرة النظام على تعلم من البيانات والتجارب وتكييف سلوكه واستجاباته بناءً على التغيرات في البيئة أو الظروف.

التفكير والتصور: يتعلق هذا البعد بقدرة النظام على تحليل المعلومات، وفهم السياق، وتصور الحلول للمشكلات المعقدة.

الاتصال والتفاعل: يشير هذا البعد إلى قدرة النظام على التفاعل مع البيئة المحيطة، سواءً بالتحدث أو الكتابة أو الفهم الصوتي، وتفاعله بشكل فعال مع المستخدمين.

الإبداع والتجديد: يعتبر هذا البعد قدرة النظام على إنتاج أفكار جديدة ومبتكرة، واستخدام التفكير الإبداعي لحل المشكلات وتحقيق الأهداف بطرق غير تقليدية.

الذكاء الاجتماعي والعاطفي: يتعلق هذا البعد بقدرة النظام على فهم العواطف البشرية والتفاعل بشكل مناسب معها، بالإضافة إلى القدرة على التعبير عن العواطف والتفاعل الاجتماعي بشكل طبيعي.

هذه الأبعاد تساعد في تحديد وتقييم مستوى الذكاء الاصطناعي للأنظمة الذكية وتحديد قدرتها على أداء مجموعة متنوعة من المهام والتفاعل بشكل فعال مع البيئة والمستخدمين.

2.7 نظريات الذكاء الاصطناعي :

هناك عدة نظريات ونماذج تطورت في مجال الذكاء الاصطناعي لشرح وفهم كيفية عمل الأنظمة الذكية. من بين هذه النظريات

نموذج التعلم الآلي: يعتمد هذا النموذج على فكرة أن الأنظمة الذكية يمكنها تعلم السلوك واكتساب المعرفة من البيانات المتاحة لها. يستخدم هذا النموذج تقنيات تعلم الآلة لتحليل البيانات واستخلاص الأنماط لاتخاذ القرارات.

(Mitchell, T. M. (1997).

نظرية الشبكات العصبية: تحاكي هذه النظرية هيكل ووظيفة الدماغ البشري باستخدام شبكات عصبية اصطناعية. تعتمد الشبكات العصبية الاصطناعية على مجموعة من الوحدات الصغيرة المتصلة معًا لمحاكاة عمليات التعلم والتحليل

(McCulloch, W. S., & Pitts, W. (1943)

نظرية الاستدلال الرمزي: تستند هذه النظرية إلى فكرة أن الأنظمة الذكية يمكنها استخدام الرموز والقواعد للتفكير واتخاذ القرارات. يعتمد هذا النموذج على تمثيل المعرفة باستخدام الرموز والعلاقات اللغوية

(Newell, A., & Simon, H. A. (1976)

نظرية النمطية الحسابية: تستند هذه النظرية إلى الفكرة أن الذكاء الاصطناعي يمكن تفسيره على أنه تنسيق من العمليات الحسابية البسيطة التي تتكرر بشكل متكرر لإنتاج سلوك معقد

(Marcus, G. (2001).

تُستخدم هذه النظريات والنماذج كأسس لتطوير الأنظمة والتقنيات في مجال الذكاء الاصطناعي، وتساهم في فهم كيفية عمل الأنظمة الذكية وتطويرها لتحقيق أداء أفضل وتحسين تطبيقاتها في مختلف المجالات



شكل (4)

تحديات و فرص امام الذكاء الاصطناعي

و على الرغم من تعدد فوائد التكنولوجيا المالية و الذكاء الاصطناعي على عمل المصارف و تجربة العملاء , فإنه لا يمكن التوسع في الابتكار على حساب سلامة و متانة المصارف , و كذلك على حساب حماية المستهلك و امن المعلومات . وضمن هذا الاطار , ينبغي على المصارف و البنوك المركزية و الجهات الرقابية خلق توازن بين ظاهرة تجنب المخاطر و التوجه العالمي نحو ابتكارات التكنولوجيا المالية و الرقمنة و الذكاء الاصطناعي , و التأكد من عدم تحول الابتكارات التكنولوجية الجديدة الى ادوات للاحتيال و القرصنة و تبييض الاموال و تمويل الارهاب , و عدم تهديدها للاستقرار المالي .

كما ستخفف الآلات الذكية على الانسان الكثير من المخاطر و الضغوطات النفسية و تجعله يركز على اشياء اكثر اهمية و اكثر انسانية و يكون ذلك بتوظيف هذه الآلات للقيام بالأعمال الشاقة و الخطيرة , و استكشاف الاماكن المجهولة و المشاركة في عمليات الانقاذ من اثناء الكوارث الطبيعية , كما سيكون لهذه الآلات دور فعال في الميادين التي تتضمن تفاصيل كثيرة تتسم بالتعقيد , و التي تحتاج الى تركيز عقلي متعب و حضور ذهني متواصل و قرارات حساسة و سريعة لا تحتمل التأخير و الخطأ.

(دياب, ر. م., & ريهام محمود. (2022)

المرجع	الوصف	العنصر
الذكاء الاصطناعي: مفاهيم و تطبيقات للدكتور عبد السلام حسن الحربي	يشير الى قدرة الانظمة الحاسوبية على تنفيذ مهام تتطلب تفكيراً و استنتاجاً مماثلاً لتلك التي يقوم بها البشر . يشمل هذا المجال العديد من الفروع مثل تعلم الالة و الشبكات العصبية الاصطناعية و ما الى ذلك	تعريف الذكاء الاصطناعي
الذكاء الاصطناعي: مفاهيم و تطبيقات للدكتور عبد السلام حسن الحربي	يستخدم الذكاء الاصطناعي في مجموعة متنوعة من التطبيقات بما في ذلك الروبوتات و التشخيص الطبي و تحليل البيانات و الذكاء الاصطناعي التطبيقي و تحسين تجربة المستخدم و الالعاب الذكية	تطبيقات الذكاء الاصطناعي
تأثير الذكاء الاصطناعي على المجتمع للباحث محمد علي احمد	يؤثر الذكاء الاصطناعي على المجتمعات بشكل كبير من خلال تحسين الخدمات الطبية و تحسين السلامة في المرور و تطوير تقنيات الطاقة المتجددة و زيادة كفاءة الانتاج و تقليل التكلفة	تأثير الذكاء الاصطناعي على المجتمع

الرسوم التوضيحية

جدول رقم (2)

المبحث الثاني :

2.8 الاداء الوظيفي:

مفهوم الاداء الوظيفي:

قد اجتهد العديد من الباحثين من أجل الوصول إلى المفهوم الأنسب الذي يمكن من خلاله وصف الأداء الوظيفي ومن أهم هذه التعاريف:

يشير ثوماس جيلبرت (Thomas Gilbert) إلى مصطلح الأداء ويقول بأنه لا يجوز الخلط بين السلوك وبين الانجاز والأداء، و ذلك أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من الأعمال في المنظمة التي يعملون بها، أما الانجاز فهو ما يبقى من أثر

أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل، أي أنه مخرج أو النتائج، أما الأداء فهو التفاعل بين السلوك والإنجاز، أي مجموع

السلوك و النتائج التي تحققت معاً.

يرى ويلن وهنجر (wilan hangar) أن الأداء هو النتيجة النهائية للنشاط. كما يعرف الأداء على أنه ذلك المستوى الذي يحققه الموظف عند قيامه بعمل ما، فهو يرتبط بتحقيق مستويات مختلفة للمهام المطلوب إنجازها، وبصفة عامة الأداء يكون نتيجة امتزاج عدة عوامل كالجهد المبذول وإدراك الدور ومستوى القدرات التي يتمتع بها الموظف كما أنه أي نشاط يؤدي إلى نتيجة.

من خلال التعاريف السابقة يمكن استخلاص مفهوم الأداء الوظيفي بأنه السلوك المنقاد بأسس ومبادئ الوظيفة وتحدد قيمته بالنتائج المحققة

عرفه محمد روية "يشير الأداء الوظيفي إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها، أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة وغالباً ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد

وعرفه سلطان على أنه "الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي بالتالي يشير إلى تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد"

- وعرفه المطارنة بأنه السلوك الذي يقوم به المعلم في المؤسسة التي يعمل فيها بالطريقة الصحيحة والسليمة، مراعيًا بذلك الفعالية والكفاءة والسلامة العامة في العمل.

-يعرفه المير على أنه نشاط يمكن الفرد من إنجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة"

(محمد سليمان البلوي، 2008)

يشير الأداء الوظيفي إلى الطريقة التي يؤدي بها الموظف المهام والمسؤوليات التي تتطلبها وظيفته؛ أي إنّه مقياس يُظهر مدى فاعلية الموظف في إنجاز عمله، ومدى مساهمته في تحقيق أهداف المنظمة.

أي وباختصار؛ إنّه السلوك الذي تُقيّم به المؤسسة الفرد الذي يعمل بها بطريقة صحيحة، مع مراعاة مدى فاعليته وكفاءته في أداء مهامه.

يمكن معرفة الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية والخاصة لموظف ما بطرائق عدة، مثل إجراء مراجعات أداء رسمية، أو عن طريق استطلاع آراء زملائه ومشرفيه.

تشمل العوامل التي يمكن أن تعرّز الأداء الوظيفي لأي موظف عوامل عدة مثل: معرفته ومهاراته وتحفيزه وقدرته على العمل جيّداً مع الآخرين.

تطوير اداء الوظيفي:

تمثل أهمية تطوير الأداء الوظيفي فيما يلي

العلاقة القائمة بين الأداء والاستقرار الوظيفي للعاملين، فالعاملين الذين يحققون مستويات دون المستوى المرجو فإنهم مهددين بخسارة وظيفتهم. إن لنظام الحوافز مردود قوي على أداء العامل، وبالتالي يحفزه على بذل المزيد من الجهود لتأدية المهام المناطة به. يعد الأداء بمثابة مقياس يعكس مدى تمكن الموظف من إتمام عمله في الوقت الحالي وأعمال أخرى مستقبلاً، وهذا من شأنه يساهم في قرارات النقل والترقية.

إن الاهتمام بتجويد الأداء الوظيفي يشكل نقطة محورية لإدارة الموارد البشرية في جميع المؤسسات على تباين أنواعها، ومجالات عملها. لذا فإن عملية تقييم الأداء الوظيفي والكشف عن مخرجات العمليات في المؤسسة يعمل على تصحيح مدخلات العملية الإدارية في المؤسسة، وهذا يُحسن من الكفاءة الإنتاجية.

(عبد الله عوده الرواحنه (2013)،

2.9 أبعاد الأداء الوظيفي:

يشتمل الأداء على مجموعة من الأبعاد يمكن من خلالها قياس الأداء والحكم عليه ويمكن مناقشتها على النحو التالي

أولاً: وحدة التحليل.

وقد يكون وحدة التحليل الفرد أو التنظيم أو الجماعة الصغيرة، أو التنظيم (المؤسسة).

ثانياً: مقاييس الأداء.

وهي تلك العناصر القابلة للقياس في أي مجال من مجالات الأداء، وهذه المعايير قد تشمل واحداً أو أكثر مما يلي:

الإنتاجية، الفعالية والكفاءة، الجودة، تحقيق الربح النمو، رضا الموظفين رضا الزبائن (العملاء)، والتجديد

والابتكار.

1- قياس الأداء المقاييس هنا قد تكون موضوعية كمية أو ذاتية.

2- الإطار الزمني للأداء: إن طول المدى أو متوسطة أو قصره قد يكون إطار الاهتمام أو القياس.

3- مجال الاهتمام أو التركيز في الأداء: وهنا يكون مجال الاهتمام الإبقاء على الأداء كما هو أو تحسينه

وتطويره، والتحسين هو الذي تركز عليه جهود الإصلاح والتطوير، ولكي يكون الأداء متقدما وفاعلا يجب أن يتمتع بالخصائص

التالية:

- نجاح مستمر في السوق لمؤسسات القطاع الخاص، وتحقيق أهداف التنظيم في مؤسسات القطاع العام.
- الابتكار والتميز في نوعية السلع والخدمات، وتحقيق رضا الزبائن (الجمهور الخارجي)
- استخدام فرق عمل تدبر نفسها بنفسها ذاتيا.
- إقامة صلات واضحة بين التدريب والتنمية من جهة وبين أهداف المؤسسة من جهة أخرى.
- دعم التعلم الفردي والتعلم المؤسسي (التنظيمي)

(فريدة زيني، 2012)

2.10 نظريات

نظرية تنمية المهارات والمعارف : ينظر رائدي هذه النظرية (Jeremy)

و (vanbremer) لعملية التحفيز على أنها أوسع من كونه باعث لتحريك السلوك

التنظيمي والتعامل من الأفراد كآلة دافعة للعمل ، بل أنها تعني إكساب الفرد العامل

سلوكات جديدة وزيادة قدرته على الإبداع والإبتكار من خلال تنمية معارفه وتوسيع

مجلة أحت الذكاء والقدرات العقلية

تكميم جدوى التحفيز الإداري في تعزيز الأداء الوظيفي لتدريسي الجامعة وفق نظرية الفوضى...

م. د. علي عبد الوهاب علي النعيمي

مدركاته وتعزيز شعوره بمسؤوليته المهنية بإعتماد بعض المبادئ التنظيمية منها

التوسع في تفويض السلطة ورفع مستوى مشاركته في صنع القرار التنظيمي ووضع

الاهداف التنظيمية ضمن حدود الغايات العامة للمنظمة.

ب نظرية التوازن : تنسب هذه النظرية لـ (covey stevan) الذي يؤكد فيها على

ضرورة إحداث التوازن في تلبية الاحتياجات المادية والروحية والاجتماعية والمعرفية

لجماعة العمل ، إذ يعتقد ستيفن أن الكيفية التي تشبع بها هذه الحاجات لها ذات أهمية

تلك الحاجات ، بمعنى أن قدرتنا على تحسين نمط الحياة تتأثر بكيفية ومستوى الإشباع فهي ترتبط ارتباطاً وثيقاً " بوجهة الإنسان قيمه ، مبادئه ، أخلاقه ، ورسالته في الحياة فهي تمثل البوصلة التي تهدي الإنسان الى الإتجاه الصحيح " معتمداً في ذلك شعار الإنسان المتوازن . (عزوز ، 2009، 62)

ت - نظرية التعزيز والتدعيم : ومحور هذه النظرية يدور بين الحافز والإستجابة ، إذ يرى راند هذه النظرية (Skinner) أن سلوك الإنسان على نحو معين هو إستجابة لمثير خارجي (حافز) ويتوقف إستمرار السلوك وتكراره على تعزيزه بالمكافأة ، تمثل هذه النظرية مدخل سلوكي يؤكد على ضرورة التعزيز والتدعيم على إعتبار أن العوامل الخارجية تمارس التأثير الأكبر في الأداء الوظيفي مع التقليل من أهمية تأثير العوامل الداخلية (العميان ، 2004، 297)

نظرية الإدارة العلمية لفردريك تايلور " (1856-1915):

يطلق عليه البعض بالأب الروحي للإدارة العلمية بدأ كمراقب لعمال الخط الأول في شركة أمريكية للحديد والصلب في أواخر القرن التاسع عشر ، وتدرّج إلى أن أصبح رئيساً للمهندسين ، وخلال مسيرته

المهنية لاحظ تايلور أن العمال يهدرون الكثير من الوقت والجهد في حركات لا حاجة لها مما يؤدي إلى إهدار الوقت وبالتالي ضعف الإنتاج، كما رأى أن المسؤولين لا يعرفون بالضبط معدل إنتاج مروؤسيهم

والعامل لا يعرف بدقة المطلوب منه كما وكيف.

هذه الأسباب دفعت تايلور الى دراسة ذلك دراسة علمية لأداء الأعمال حركة بحركة بتطبيق المنهج العلمي، واستغرقت أبحاثه سنوات عدة هدفت الى تخفيض الوقت والجهد والتكاليف مقابل أداء جيد مركزاً على أساليب العمل وأدواته من خلال دراسة الزمن والحركة أثناء أداء العمل. لأنه كان الهدف الرئيسي للإدارة تحقيق أقصى منفعة لها ويقابلها أقصى منفعة للعمال.

ويرى بأن الإدارة العلمية هي المعرفة الصحيحة لما يراد من العاملين أداءاً هم والتأكد من أنهم يعملون بأحسن الطرق وأقلها تكلفة وتوصل من خلال دراسته إلى تأليف كتاب بعنوان " مبادئ الإدارة

العلمية " الذي أحدث ضجة كبيرة ومن أهم هذه المبادئ مايلي:

أ - تقسيم العمل والتخصص:

يلح عليه تايلور وفقا لطبيعة الأعمال فالإدارة تخطط وتوجه والعمال ينفذون ويرى بأن تقسيم العمل يسهل من عملية التدريب ويزيد في الخبرة والمهارة مما يؤدي إلى كفاءة الإنتاج كما ونوعا.

ب قياس العمل ووصفه

قام تايلور بدراسة الحركة والزمن للأعمال وذلك بهدف تجنب الحركات غير المفيدة من أجل عدم إهدار الوقت وبالتالي يتم تحديد حركات الأداء بالتفصيل للعمال مما يؤدي إلى زيادة الإنتاج في أقل وقت ممكن

(جبلي فلتح، 2006، ص58)

ج- التحفيز

ركز تايلور على التحفيز المادي وهو الأجر إذ اعتمد نظام الأجر بالقطعة ، فالذي ينتج أكثر يأخذ أجراً أكبر واعتبر الأجر كحافز مادي المحفز الوحيد للعمال.

ت - استعمال المنهج العلمي

في اختيار العمال وتدريبهم وفي كل جوانب الإدارة وقد تم الاستفادة من هذه النظرية أنها أشارت إلى استعمال المنهج العلمي في الإدارة ، و إلى التخصص وتقسيم العمل وهذا أمر إيجابي في الإدارة كما

أشار إلى توصيف العمل ووضع الرجل المناسب في المكان المناسب، وأشارت إلى التحفيز المادي وهو عنصر مهم جدا في الإدارة من أجل رفع الإنتاج.

نظرية التقسيم الإداري " لهنري فايول " (1841-1925):

وهو فرنسي الجنسية من عائلة بورجوازية، قدّم تفسيراً جيداً لظاهرة التنظيم اعتمد فيه على مبادئ تفرض الرشد والعقلانية في العلاقات التنظيمية و تمت الاستفادة من هذه النظرية من خلال ما يلي:

مبادئ الإدارة: تتمثل في:

وحدة الأمر: ينص هذا المبدأ على أن يتلقى المروّس الأوامر من جهة واحدة فقط لتفادي التعارض في الأوامر في حالة تعدد الرؤساء.

-وحدة التوجيه أي أن تجمع الأنشطة التي تهدف الى غرض واحد وتكون تابعة لرئيس واحد وخطّة واحدة.

-التدرج والترتيب ويستخدم في عملية الاتصال داخل المنظمة بأنواعه ويعتبر هذا المبدأ بمثابة

العمود الفقري الذي يربط فقرات التنظيم فيما بينها . والاستعمال الأمثل للاتصال يؤدي إلى الاستخدام الجيد للموارد المتاحة ويوفر الكثير من الوقت والجهد والتكلفة

-النظام : بمعنى أن يكون كل شيء في مكانه سواء كان ماديا أو بشريا لذا لا بد من وصف دقيق وواضح لكل الوظائف في المؤسسة حتى يتم تحديد المتطلبات والمهارات اللازمة لأدائها.

-مكافأة الأفراد يرى فايول بأن توزيع المكافآت على جميع أفراد المنظمة يؤدي الى الفعالية والكفاءة ويجب أن تكون حسب الجهد المبذول حتى يكون على أساس عادل

-المساواة: ضرورة المساواة بين الأفراد في المنظمة وذلك على أساس الاختلاف في العمل وه ذا

يضمن وفاءهم للمنظمة ومن ثم زيادة مستوى أدائهم. (جبلي، 2006: ص61)

-الخضوع: أي خضوع المصلحة الخاصة للمصلحة العامة للمنظمة وبالتالي لا يطغى اهتمام الفرد العامل عن اهتمام المنظمة.

السلطة ذه الأخيرة التي تعطي

-السلطة والمسؤولية: هما مرتبطتان فالمسؤولية تنبثق من الصلاحية للمسؤول بأن يعطي الأوامر ومن ثم فإنه يتحمل المسؤولية تجاه ذلك.

-المركزية : أي تركيز السلطة في شخص معين لتنفيذ القرارات والأوامر ويكون التفويض حسب

-الاستقرار في العمل أي المحافظة على بقاء العاملين في المنظمة واستمرارهم فيها لمدة طويلة لتخفيض معدلات دوران العمل (بن دريدي: ص62)

-الانضباط: أي الاحترام والالتزام بالقواعد والنظم واللوائح في المنظمة واطاعة الأوامر وه ما يجعل المؤسسة تنمو أكثر.

-تقسيم العمل إذ يعتبر التخصص وتقسيم العمل من العوامل التي تكسب الفرد العامل مهارة وخبرة في عمله مما يجعله يؤديه في أقل وقت بجهد أقل وذلك من خلال تكراره لنفس العمل

-المبادرة والابتكار بمعنى أن تنمي المنظمة لدى عمالها روح المبادرة والابتكار بتشجيعهم على الاشتراك وتقديم الاقتراحات في صنع القرارات والخطط الخاصة بالمنظمة، وهذا ما يحثهم على بدل جهد أكبر وتحسين أدائهم.

-روح التعاون يركز فايول على ضرورة وجود التعاون والتنسيق بين العمال والعمل بروح الجماعة وتشكيل فرق العمل وزيادة الاتصال في حدود مبدأ وحدة الأمر وتدرج السلطة

(جبلي، 2006: ص64)

ب وظائف الإدارة:

لخص فايول وظائف الادارة في خمسة عناصر هي: التخطيط ، التنظيم ، التوجيه ، التنسيق ، الرقابة (النميان، 2008: ص42)

-التخطيط: أي رسم طريق العمل القريبة والبعيدة المدى من خلال القرارات المتخذة من أجل

بلوغ أهداف المنظمة انطلاقا من الموارد المتاحة

التنظيم أي تحديد وتصنيف وترتيب الأنشطة والمهام داخل المنظمة بما يخدم أهداف المنظمة.

التوجيه : وهو الاتصال بالعاملين وارشادهم نحو أهداف المنظمة.

-التنسيق : وهو الربط والتوفيق بين المهام للعاملين بما يخدم أهداف المنظمة.

-المراقبة : أي متابعة أداء العاملين من فترة لأخرى ومقارنة أدائهم بالوجه المطلوب من أجل تدارك النقص وتقييم الأخطاء.

جاءت هذه النظرية بالعديد من الأفكار القيمة في الإدارة تمثلت في وظائف الإدارة والمبادئ الأربعة عشر وإلى الصفات المطلوبة في العاملين. (غيات، 2006: ص20-21)

نظرية البيروقراطية "لماكس فيبير" (1864-1920):

وهو من أكبر رواد علم الاجتماع ، وكان اهتمامه بالتنظيمات كبيرة الحجم باعتبارها وحدات اجتماعية مع أنه لم يعد نفسه لهذا التخصص، ومن أسرة بروتستانتيّة بورجوازية بدأ بدراسة الاقتصاد

فالتقى بأفكار آدم سميث وماركس وعمل أستاذ السياسة والاقتصاد (عبد المعطي : ص90-91)

والبيروقراطية كلمة مركبة من شقين مكتب وقوة وبمجموعهما تعني قوة المكتب أو سلطة المكتب هذا من الناحية اللغوية، أما من الناحية الاصطلاحية فتعني التنظيم الإداري الضخم الذي يتسم بتقسيم الأعمال لتحقيق الكفاءة الإدارية لإنجاز أهداف التنظيم. وبشكل هرمي

فالبيروقراطية لديه تعد العمود الفقري لأي تنظيم اجتماعي وجاءت ردا على الذاتية والمصالح

الشخصية، وهي تحدد التسلسل الهرمي الإداري ونظام الحقوق والواجبات ومبدأ تقسيم العمل وآلية العمل لكل عناصر التنظيم ، وتتميز العلاقات فيها بال رسمية بعيدة عن الاعتبار الشخصية ويعتمد نظام

التترقيات والكفاءات على الأقدمية والكفاءة . وهذا كله من خلال نظام معقد من اللوائح والنظم والسلطة والإشراف فكل فرد في المنظمة له مركزه المناسب وعمله المناسب، ويعتقد فيبر بأن تطبيق

البيروقراطية يؤدي إلى رفع مستويات الأداء في التنظيمات صديق، 2011: ص331)

مما جعله يطلق عليها "النموذج المثالي"، وقسم السلطة في التنظيمات إلى ثلاثة أقسام هي:

أ- السلطة البطولية أو الكاريزماتية وتكون أساسا من خلال المواصفات الشخصية الفطرية.

ب- السلطة التقليدية: وتستند إلى مركز الفرد في التنظيم الاجتماعي بسبب العادات والتقاليد.

ث - السلطة القانونية الرشيدة وتستند إلى الشكل البيروقراطي للتنظيم

مع أن هذه النظرية قامت ب تركيز سلطة اتخاذ القرار في فئة صغيرة على حساب الفئة الكبرى، وأهملت تأثير المجتمع على التنظيم وبالتالي يعد نظاما مغلقا لا يؤثر ويتأثر بالبيئة المحيطة، كما

أن الالتزام بالبيروقراطية يؤدي إلى الجمود واعتبار الوسائل غايات بدل الأهداف الحقيقية ، كما أهملت

الجانب الإنساني للعامل وقضت على روح المبادرة و الابتكار.

إلا أنه تم الاستفادة منها من خلال إضافتها الكثير من الأفكار القيمة في مجال الإدارة والتنظيم حيث جاءت ردا على الذاتية والمصالح الشخصية ، وقامت بتحديد التسلسل الهرمي الإداري ونظام الحقوق والواجبات، ومبدأ تقسيم العمل وآلية العمل لكل عناصر التنظيم. وتتميز العلاقات فيها بالرسمية بعيدة عن الاعتبارات الشخصية، ويعتمد نظام الترقيات والكفاءات على الأقدمية والكفاءة وه ذا كله من خلال نظام

معقد من اللوائح والنظم والسلطة والإشراف فكل فرد في المنظمة له مركزه المناسب وعمله المناسب، وهذا ما يؤدي إلى رفع مستويات الأداء في التنظيمات

رسوم توضيحية:

جدول مقارنة بين KPIs المستخدمة والأداء الفعلي: يمكنك إنشاء جدول يقارن بين مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) المستخدمة لقياس الأداء المرجو والأداء الفعلي للموظفين أو العمليات.

. جدول تحليل سببي للأداء الضعيف: يمكنك إنشاء جدول يستعرض العوامل المؤثرة في الأداء الضعيف مقسمة إلى فئات مختلفة مثل العوامل الداخلية والخارجية.

جدول تقييم الأداء الفردي: يمكنك إنشاء جدول يعرض تقييمات أداء الموظفين مع تحديد النقاط القوية والضعيفة والفرص للتطوير.

جدول تحليل التكاليف والأرباح: يمكنك إنشاء جدول يستعرض تكاليف العمل مقابل العائدات والأرباح المتوقعة لتقييم الأداء المالي.

جدول مقارنة بين الأداء الفردي والجماعي: يمكنك إنشاء جدول يقارن بين الأداء الفردي والأداء الجماعي وكيفية تأثيرهما على النتائج العامة

العنصر	الوصف	المرجع
مؤشرات الاداء الرئيسية kpls	مؤشرات الاداء التي تقيس اداء الفرد او العملية بشكل كمي و محدد	ادارة الاداء و تطوير الموارد البشرية " للدكتورة امل عبد الحفيظ الزهراني
تقييم الاداء	عملية تقييم اداء الموظفين بناء على معايير محددة و بأسلوب موضوعي	تقييم الاداء الوظيفي: أساليبه و تطبيقاته للدكتور محمد فوزي قربان
تحليل الاداء الضعيف	عملية تحليل العوامل التي تؤثر سلبا على الاداء و تحديد الحلول لتحسينه	ادارة الاداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة للدكتور عصام محمد عصام

جدول رقم (3)

2.11 العلاقة بين المتغيرات

الدراسات السابقة أظهرت وجود علاقة قوية وإيجابية بين متغير الذكاء الاصطناعي ومتغير الأداء الوظيفي. وجدت بعض الدراسات أن الاستخدام الفعال لتقنيات الذكاء الاصطناعي يمكن أن يؤدي إلى تحسين كفاءة العمل والتخطيط الاستراتيجي واتخاذ القرارات، مما ينعكس إيجابياً على الأداء الوظيفي.

من الجدير بالذكر أن العلاقة بين المتغيرات قد تختلف حسب الأنماط المختلفة للذكاء الاصطناعي والأداء الوظيفي. مثلاً، يمكن أن يكون للذكاء الاصطناعي تأثير إيجابي أكبر على الأداء الوظيفي في الوظائف التي تتطلب مهارات تفاعلية بين الإنسان والتكنولوجيا مثل تحليل البيانات والتصميم الهندسي.

ومن الجدير بالذكر أيضاً أن العلاقة بين المتغيرات يمكن أن تتأثر بالعديد من العوامل الأخرى مثل السياق الثقافي والتنظيمي والتكنولوجي. لذا فإن فهم العلاقة بين المتغيرات بشكل محدد يتطلب دراسة دقيقة وشاملة لهذه العوامل وكيفية تأثيرها على علاقة المتغيرات.

وتحليل العلاقة بين فجوات الذكاء الاصطناعي والأداء الوظيفي يمكن أن يسهم في فهم كيفية تأثير تلك الفجوات على أداء النظم الذكية والعمليات الأساسية للمؤسسات. يتطلب هذا التحليل دراسة شاملة تشمل مراجعة الأدبيات وجمع البيانات المناسبة، مع التركيز على مؤشرات الأداء الوظيفي المناسبة للمجال الذي يتم دراسته. على سبيل المثال، يمكن تحليل تأثير فجوات الذكاء الاصطناعي على كفاءة وإنتاجية العمل، وكذلك على جودة المنتجات أو الخدمات المقدمة. كما يمكن استكشاف كيفية تأثير تلك الفجوات على رضا العملاء وتجربة المستخدم، حيث يمكن أن تؤدي العيوب في النظم الذكية إلى تدهور في تجربة المستخدم وبالتالي تأثير سلبي على الأداء الوظيفي الشامل. باستخدام أساليب التحليل الإحصائي المناسبة، يمكن تحديد طبيعة وقوة العلاقة بين فجوات الذكاء الاصطناعي والأداء الوظيفي، مما يوفر رؤى قيمة للمؤسسات لتحسين عملياتها وتحقيق أهدافها بفعالية أكبر.

صراعات الذكاء الاصطناعي والأداء الوظيفي تشير إلى التنافس والتعارض بين تقنيات الذكاء الاصطناعي المختلفة وكيفية تأثير ذلك على أداء الأنظمة والعمليات الوظيفية. يمكن أن تنشأ صراعات الذكاء الاصطناعي عندما تتنافس النظم الذكية المختلفة على الموارد، مثل البيانات والتكنولوجيا والموظفين المهرة. يمكن أيضاً أن تؤدي اختلافات في الأساليب والتقنيات المستخدمة إلى تضارب في الأداء والنتائج.

الخاتمة

باستخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي، تستطيع البنوك تحسين الأداء الوظيفي بشكل كبير. فالذكاء الاصطناعي يمكنه مساعدة البنوك على تحسين عملياتها وإدارة المخاطر وتحليل البيانات بشكل أفضل، الأمر الذي يمكن أن يسهم في زيادة الكفاءة وتحسين الخدمات المقدمة للعملاء.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن لتطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في مجالات مثل التحقق من الهوية والأمان مساعدة البنوك على توفير بيئة عمل آمنة ومأمونة للعملاء والموظفين على حد سواء.

ومن المهم أيضاً التأكيد على أن استخدام التكنولوجيا بشكل مسؤول وأخلاقي يمكن أن يساعد في تحقيق الأهداف المرجوة دون التأثير على الخصوصية والسلامة الشخصية للأفراد.

باختصار، يمكن القول بأن تأثير الذكاء الاصطناعي على الأداء الوظيفي في البنوك يمكن أن يكون إيجابياً بشرط الاستفادة منه بشكل سليم ومسؤول، مما يمكن البنوك من تقديم خدمات أفضل وتحسين تجربة العملاء والموظفين على حد سواء.

الاثار المستقبلية :

يعتبر الذكاء الاصطناعي أحد التطورات التكنولوجية الرئيسية التي قد تؤثر بشكل كبير على الأداء الوظيفي في البنوك والشركات المالية. فالذكاء الاصطناعي يعتمد على تقنيات الحاسوب والبرمجة لإجراء عمليات التفكير واتخاذ القرارات بشكل مشابه للبشر. ويمكن أن يكون للذكاء الاصطناعي تأثير كبير على البنوك في عدة مجالات.

أولاً، يمكن للذكاء الاصطناعي أن يحسن كفاءة العمليات الداخلية في البنوك من خلال أتمتة العمليات الروتينية مثل تحليل البيانات والمراقبة وإدارة المخاطر. وهذا يمكن أن يقلل من الأخطاء البشرية ويساعد على توفير الوقت والجهد.

ثانياً، يمكن تطبيق الذكاء الاصطناعي في تقديم خدمات مالية مبتكرة مثل تحليل الائتمان وتقديم الاستشارات المالية. وهذا يمكن أن يساعد البنوك على فهم احتياجات العملاء بشكل أفضل وتقديم الخدمات المناسبة لهم.

ثالثاً، يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين التسويق والترويج لخدمات البنك وتحليل سلوك العملاء. وهذا يمكن أن يعزز من قدرة البنك على جذب عملاء جدد والحفاظ على العملاء الحاليين.

ومع ذلك، تواجه البنوك تحديات عدة في تطبيق الذكاء الاصطناعي مثل حفظ البيانات بشكل آمن وضمان الشفافية في استخدام البيانات. كما أنها تحتاج إلى استثمار كبير في تطوير البنية التحتية التكنولوجية وتدريب الموظفين على استخدام الذكاء الاصطناعي.

بشكل عام، يمكن أن يكون للذكاء الاصطناعي تأثير إيجابي كبير على الاداء الوظيفي في البنوك، ولكن يجب أن تكون هناك استراتيجيات واضحة لتطبيقه بشكل فعال ومستدام.

3 الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1 المقدمة

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير الذكاء الاصطناعي على الأداء الوظيفي في قطاع البنوك. سيتم التركيز على كيفية استخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين العمليات البنكية وزيادة كفاءة العاملين.

2. تصميم الدراسة

أ. نوع الدراسة

* -دراسة وصفية تحليلية*: تهدف إلى وصف وتحليل العلاقة بين استخدام الذكاء الاصطناعي والأداء الوظيفي في البنوك.

ب. مجتمع الدراسة

-يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في البنوك التي تطبق تقنيات الذكاء الاصطناعي في عملياتها اليومية.

ج. عينة الدراسة

-سيتم اختيار عينة عشوائية من الموظفين في عدة بنوك كبرى تستخدم الذكاء الاصطناعي. حجم العينة المستهدف هو 200 موظف لضمان تمثيل كافٍ لمختلف الأقسام والمستويات الوظيفية.

3. أدوات جمع البيانات

الاستبيان

-سيتم تطوير استبيان مكون من ثلاثة أقسام:

* 1. البيانات الديموغرافية*: العمر، الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة.

* 2. استخدام الذكاء الاصطناعي*: أسئلة حول مدى استخدام الذكاء الاصطناعي في العمليات البنكية المختلفة (مثل معالجة البيانات، دعم العملاء، إدارة المخاطر).

* 3. الأداء الوظيفي*: أسئلة تقيس الجوانب المختلفة للأداء الوظيفي مثل الإنتاجية، الجودة، الرضا الوظيفي، والابتكار.

ب. المقابلات

-سيتم إجراء مقابلات مع عدد من المديرين والموظفين للحصول على رؤى أعمق حول تأثير الذكاء الاصطناعي على الأداء الوظيفي.

4. تعريف الإجراءات لمتغيرات البحث

أ. المتغير المستقل: أثر الذكاء الاصطناعي

* -التعريف الإجرائي*: مدى استخدام التكنولوجيا الذكية (مثل التعلم الآلي، الذكاء الاصطناعي، التحليل البياني) في العمليات البنكية. سيتم قياس هذا المتغير من خلال الأسئلة المتعلقة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي في البنوك داخل الاستبيان.

ب. المتغير التابع: الأداء الوظيفي

* -التعريف الإجرائي*: مستوى كفاءة وفعالية الموظفين في أداء مهامهم الوظيفية. سيتم قياس هذا المتغير من خلال مجموعة من المؤشرات مثل الإنتاجية، الجودة، الرضا الوظيفي، والابتكار والتي سيتم تقييمها عبر الأسئلة في الاستبيان.

5.التحليل الإحصائي

-سيتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية لتحليل البيانات:

- * - الإحصاء الوصفي*: لوصف خصائص العينة وبيانات الاستبيان.
- * - التحليل التبايني*: لاختبار الفروق بين المجموعات المختلفة.
- * - التحليل الانحداري*: لدراسة العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

6.أخلاقيات البحث

-سيتم الحفاظ على سرية وخصوصية المشاركين.

-سيتم الحصول على موافقة مستنيرة من جميع المشاركين في الدراسة.

- سيتم استخدام البيانات لأغراض البحث فقط ولن تُستخدم لأي أغراض تجارية.

3.2 التعريفات الاجرائية لمتغيرات البحث:

1. المتغير المستقل: أثر الذكاء الاصطناعي

التعريف الإجرائي:

* -أثر الذكاء الاصطناعي* يتمثل في مدى تطبيق واستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في العمليات البنكية المختلفة. سيتم قياس هذا المتغير من خلال استبيان يتضمن مجموعة من الأسئلة التي تستهدف تحديد مدى استخدام تقنيات مثل التعلم الآلي، الروبوتات البرمجية، التحليل البياني المتقدم، والتشغيل الآلي للعمليات .

* -مؤشرات القياس* تشمل:

* - مستوى الاعتماد على الذكاء الاصطناعي*: عدد الأنظمة أو التطبيقات التي تعتمد على الذكاء الاصطناعي.

* - نوعية التطبيقات*: المجالات التي تُستخدم فيها (مثل خدمة العملاء، إدارة المخاطر، اكتشاف الاحتيال، التحليل المالي).

* - مدى التكامل*: كيفية تكامل هذه التقنيات مع العمليات اليومية والأدوات الأخرى المستخدمة في البنك.

2. المتغير التابع: الأداء الوظيفي

التعريف الإجرائي:

* -الأداء الوظيفي* يُعرف بمدى كفاءة وفعالية الموظفين في أداء مهامهم الوظيفية داخل البنك. سيتم قياس هذا المتغير من خلال استبيان يتضمن مجموعة من المؤشرات التي تعكس جوانب مختلفة من الأداء الوظيفي.

* -مؤشرات القياس* تشمل:

* - الإنتاجية*: كمية ونوعية العمل الذي يتم إنجازه في فترة زمنية محددة.

* - الجودة*: دقة وكفاءة الأعمال المنجزة وخلوها من الأخطاء.

* - الرضا الوظيفي*: مستوى رضا الموظفين عن بيئة العمل والمهام التي يؤدونها.

* - الابتكار*: قدرة الموظفين على تقديم حلول جديدة وتحسين العمليات القائمة.

* - التفاعل مع التكنولوجيا*: مدى قدرة الموظفين على التعامل بفعالية مع تقنيات الذكاء الاصطناعي واستخدامها في أداء مهامهم.

يتم جمع البيانات المتعلقة بهذه المتغيرات باستخدام أدوات قياس موثوقة مثل الاستبيانات والمقابلات مع الموظفين والمديرين، وتحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لتحديد مدى تأثير الذكاء الاصطناعي على الأداء الوظيفي في البنوك.

3.3 تصميم البحث (بصلة البحثي)

1. فلسفة البحث

* فلسفة البحث*: تعتمد هذه الدراسة على فلسفة الوضعية (Positivism) التي تؤكد على أهمية استخدام الأساليب الكمية للحصول على نتائج موضوعية وقابلة للقياس. هذه الفلسفة تهدف إلى اكتشاف الأنماط والعلاقات بين المتغيرات من خلال التحليل الإحصائي للبيانات.

2. نهج البحث

* نهج البحث*: سيتم استخدام النهج الاستنتاجي (Deductive Approach) والذي يبدأ من فرضيات معينة ثم يتم اختبارها من خلال جمع البيانات وتحليلها للوصول إلى استنتاجات تدعم أو تفند هذه الفرضيات.

3. استراتيجية البحث

* استراتيجية البحث*: سيتم استخدام استراتيجية البحث المسحي (Survey Strategy) ، والتي تتضمن جمع البيانات من عينة ممثلة لمجتمع الدراسة باستخدام الاستبيانات والمقابلات.

4. اختيار البحث

* -اختيار البحث*: سيتم اختيار عينة عشوائية من الموظفين في البنوك التي تستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي. هذا يضمن تمثيلاً عادلاً لمختلف الأقسام والمستويات الوظيفية.

5. الأفق الزمني

* -الأفق الزمني*: سيتم تبني أفق زمني مقطعي (Cross-sectional Time Horizon) ، حيث يتم جمع البيانات في نقطة زمنية واحدة. هذا يساعد في توفير صورة آنية حول تأثير الذكاء الاصطناعي على الأداء الوظيفي في الوقت الحالي.

6. تقنيات جمع البيانات

* -تقنيات جمع البيانات*:

* - الاستبيانات*: سيتم توزيع استبيانات تحتوي على أسئلة مغلقة ومفتوحة لقياس استخدام الذكاء الاصطناعي وتأثيره على الأداء الوظيفي.

* - المقابلات*: سيتم إجراء مقابلات نصف موجهة مع عدد من المديرين والموظفين للحصول على رؤى أعمق وتفاصيل نوعية حول تأثير الذكاء الاصطناعي.

7. تقنيات تحليل البيانات

* -تقنيات تحليل البيانات*:

* - الإحصاء الوصفي*: لوصف خصائص العينة والبيانات المجمعة.

* - التحليل التبايني (ANOVA)* لاختبار الفروق بين مجموعات البيانات المختلفة.

- * - التحليل الانحداري*: لدراسة العلاقة بين المتغير المستقل (أثر الذكاء الاصطناعي) والمتغير التابع (الأداء الوظيفي).
- * - تحليل المحتوى*: للمقابلات لاستخلاص المواضيع والتوجهات الرئيسية.

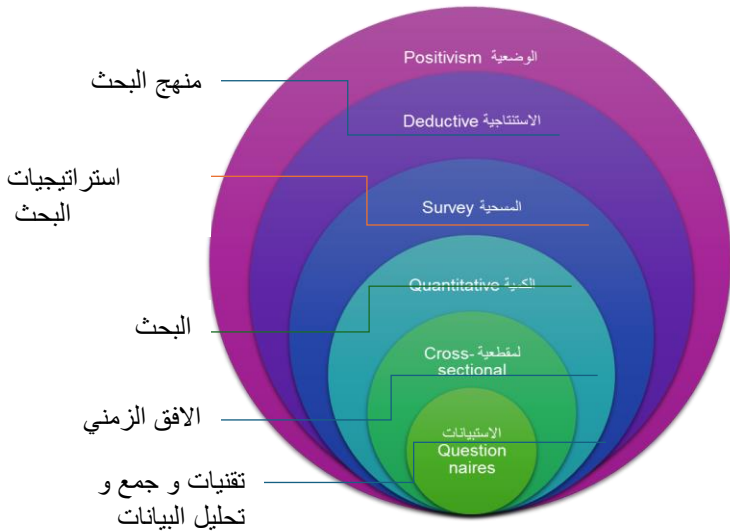
8. الإجراءات الأخلاقية.

- * -الإجراءات الأخلاقية*:
 - * - الحفاظ على السرية: سيتم التعامل مع جميع البيانات بسرية تامة، ولن يتم الكشف عن هوية المشاركين.
 - * - الموافقة المستنيرة*: سيتم الحصول على موافقة مستنيرة من جميع المشاركين قبل جمع البيانات.
 - * - استخدام البيانات*: سيتم استخدام البيانات للأغراض البحثية فقط ولن يتم استخدامها لأي أغراض تجارية أو غير أخلاقية.
 - * - حماية المشاركين*: سيتم ضمان أن المشاركة في الدراسة لن تؤدي إلى أي ضرر أو تأثير سلبي على المشاركين.

نموذج منهجية البحث :

- فلسفة البحث : الوضعية
- منهج البحث : استنتاجي
- استراتيجية البحث : مسحي اختياري
- البحث : كمي
- الافق الزمني : المقطعية
- تقنيات جمع و تحليل البيانات : التحليل الاحصائي لنتائج المسحي

تصميم البحث



شكل (2) ملخص منهجية الدراسة المصدر الطالب

3.4 مجتمع البحث و طرق و تقنيات و اخذ العينات

مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات لدراسة أثر الذكاء الاصطناعي على الأداء الوظيفي بالتطبيق على البنوك

1.مجتمع البحث

يتكون مجتمع البحث من الموظفين العاملين في البنوك التي تعتمد على تقنيات الذكاء الاصطناعي في عملياتها. يشمل هذا المجتمع الموظفين في مختلف الأقسام والمستويات الوظيفية، من الإدارة العليا إلى الموظفين الفنيين والميدانيين.

2.طرق وتقنيات أخذ العينات

لتوفير تمثيل دقيق لمجتمع البحث وضمان دقة النتائج، سيتم استخدام طرق وتقنيات أخذ العينات التالية:

أ. الطريقة العشوائية البسيطة

* -الوصف*: يتم اختيار أفراد العينة بشكل عشوائي من مجتمع البحث بحيث يكون لكل فرد فرصة متساوية في الاختيار.

* -السبب*: تضمن هذه الطريقة تنوع العينة وتجنب التحيز في الاختيار، مما يجعل النتائج أكثر دقة وموثوقة.

* -التطبيق*: سيتم إعداد قائمة بأسماء جميع الموظفين في البنوك المختارة واستخدام برنامج حاسوبي لاختيار الأسماء عشوائياً.

ب. الطريقة الطبقيّة العشوائية

* -الوصف*: يتم تقسيم مجتمع البحث إلى طبقات أو فئات (مثل الأقسام الوظيفية أو مستويات الإدارة)، ثم يتم اختيار عينة عشوائية بسيطة من كل طبقة.

* -السبب*: تساعد هذه الطريقة في ضمان تمثيل متوازن لمختلف الفئات داخل المجتمع وتجنب تركيز العينة على فئة معينة.

* -التطبيق*: سيتم تحديد الطبقات (مثل الأقسام الوظيفية المختلفة: إدارة، مالية، تكنولوجيا المعلومات، خدمة العملاء) واختيار عدد متناسب من الموظفين من كل طبقة بناءً على حجمها النسبي في المجتمع.

ج. الطريقة العنقودية

* -الوصف*: يتم تقسيم المجتمع إلى عناقيد (مثل فروع البنوك)، ثم يتم اختيار عينة عشوائية من العناقيد وتحليل جميع الأفراد داخل العناقيد المختارة.

* -السبب*: تكون هذه الطريقة مفيدة في حالة تباعد فروع البنوك جغرافياً، مما يسهل جمع البيانات من عناقيد محددة بدلاً من تغطية المجتمع بأكمله.

* -التطبيق*: سيتم تقسيم مجتمع البحث إلى عناقيد جغرافية (مثل فروع البنوك في مدن معينة) واختيار عدد عشوائي من العناقيد لدراسة جميع الموظفين داخلها.

3. حجم العينة

لتحديد حجم العينة المناسب، سيتم استخدام الصيغة الإحصائية التالية مع افتراض مستوى ثقة 95% وهامش خطأ 5%:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot P \cdot (1 - P)}{E^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot (1 - P)}$$

حيث:

n : حجم العينة المطلوب

١) (N) -حجم مجتمع البحث

٢) (Z) -القيمة الحرجة عند مستوى الثقة (1.96 لمستوى ثقة 95%)

٣) (P) -النسبة المتوقعة (0.5 للاحتياط)

٤) (E) -هامش الخطأ المطلوب (0.05)

4. إجراءات جمع البيانات

-سيتم إعداد استبيانات وتوزيعها على العينة المختارة.

-سيتم إجراء مقابلات نصف موجهة مع عدد من المديرين والموظفين داخل العينة للحصول على بيانات نوعية.

- سيتم جمع البيانات وتحليلها باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة لضمان دقة وموضوعية النتائج.

3.5 طرق جمع البيانات

جدول لتعريف بأسلة الاستبيان المتغير الاول : الذكاء الاصطناعي

المتغير	ابعاد المتغير	السؤال	عدد البيانات	المصدر	
المتغير الاول	الوعي بالذكاء الاصطناعي	اتعرف بسهولة على تطبيقات الذكاء الاصطناعي في حياتي اليومية	5		
			5		
		أرى تأثير الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الحياة	5		
		اعلم كيف تعمل تقنيات الذكاء الاصطناعي بشكل جيد			

الباحث العلمي (2024)	5	استفيد من استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في عملي	الاستخدامات	
	5	اعتقد ان الذكاء الاصطناعي يساعد في زيادة الانتاجية	الفوائد	
	5	يمكن للذكاء الاصطناعي تعديل ردود الفعل لتحقيق نتائج افضل		
	5	ارى ان الذكاء الاصطناعي يساعد في حل التحديات المعقدة	التحديات	

المتغير الثاني : الاداء الوظيفي

المتغير	ابعاد المتغير	السؤال	عدد البيانات	المصدر
	الاداء المهني	هل الموظف يؤدي مهامه بفعالية و كفاءة	5	
	الالتزام بالمواعيد	هل يحترم الموظف المواعيد المحددة	4	
	التعاون و العمل الجماعي	هل يساهم الموظف بشكل ايجابي في الفريق	5	

الباحث العلمي (2024)	3	هل يقدم الموظف افكار جديدة و مبتكرة	الابتكار و الابداع	المتغير الثاني
	4	هل يتعامل الموظف بفعالية مع العملاء	التفاعل مع العملاء	
	3	هل يسعى الموظف لتطوير مهاراته و معرفته	التعلم و التطوير المهني	
	4	هل يظهر الموظف مهارات قيادية فعالة	القيادة و الادارة	
	4	هل يلتزم الموظف بأخلاقيات العمل	الالتزام بأخلاقيات العمل	
	3	هل يتمكن الموظف من حل المشكلات بفعالية	حل المشكلات	

3.6 انواع البيانات

1البيانات الكمية

- * الإنتاجية: عدد المعاملات المنجزة في وقت محدد قبل وبعد تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي.
- * وقت المعالجة: الوقت المستغرق لإتمام المهام قبل وبعد تطبيق الذكاء الاصطناعي.
- * مؤشرات الأداء الرئيسية: (KPIs) مثل معدل الإتمام، معدل الخطأ، معدل رضا العملاء، إلخ.
- * تكاليف التشغيل: تحليل تكاليف العمليات مع وبدون استخدام الذكاء الاصطناعي.

* - معدلات الغياب والاستقالة*: مراقبة التغيرات في معدلات غياب الموظفين أو استقالتهم قبل وبعد استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي.

2البيانات النوعية

* - آراء الموظفين*: جمع آراء الموظفين حول تجربتهم مع الذكاء الاصطناعي وكيفية تأثيره على عملهم.

* - آراء العملاء*: جمع آراء العملاء حول الخدمة التي تقدمها البنوك باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي.

* - ملاحظات المديرين*: آراء وتقييمات المديرين حول أداء الموظفين بعد استخدام الذكاء الاصطناعي.

* - دراسات حالة*: تحليل حالات محددة لتطبيق الذكاء الاصطناعي في البنوك وتأثيرها على الأداء الوظيفي.

* 3.البيانات الثانوية:

* - تقارير الصناعة*: تقارير وأبحاث سابقة حول تأثير الذكاء الاصطناعي على الأداء الوظيفي في القطاع المصرفي.

* - تقارير الشركات*: تقارير أداء البنوك التي قد تحتوي على بيانات حول استخدام الذكاء الاصطناعي.

* 4.البيانات التفاعلية:

* - تحليل السجلات*: تحليل سجلات البنك الإلكترونية لمعرفة تأثير الذكاء الاصطناعي على العمليات اليومية.

* - تحليل البيانات الضخمة*: استخدام تقنيات تحليل البيانات الضخمة لاستخلاص الأنماط والتوجهات في أداء الموظفين مع استخدام الذكاء الاصطناعي.

استخدام مجموعة متنوعة من هذه الأنواع من البيانات يساعد في الحصول على صورة شاملة ودقيقة حول تأثير الذكاء الاصطناعي على الأداء الوظيفي في البنوك.

3.7 إجراءات التحليل الإحصائي

بعد جمع البيانات، من الضروري تحليل المعلومات التي تم جمعها لاستخلاص استنتاجات ذات معنى. كما تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وتحديداً الإصدار 28

لتحليل البيانات المجمعة. تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة. تعتبر اختبارات الصلاحية والموثوقية حاسمة في ضمان دقة البيانات المجمعة واتساقها. اختبارات الصدق (التحليل العملي الاستكشافي) لتحديد ما إذا كانت أدوات البحث تقيس ما تهدف إلى قياسه، بينما تقوم اختبارات الثبات (اختبار كرونباخ ألفا) بتقييم ثبات النتائج مع مرور الوقت. تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة.

3.8 الخاتمة

تم استخدام منهجية شاملة ومتعددة الجوانب لجمع وتحليل البيانات. تم تطبيق مجموعة من الطرق والأساليب لضمان دقة وشمولية النتائج.

منهجية الدراسة:

* 1. تصميم الاستبيان:

- تم تصميم استبيان مفصل يشمل مجموعة من الأسئلة الكمية والنوعية، بهدف جمع آراء الموظفين والمديرين حول تأثير تقنيات الذكاء الاصطناعي على الأداء الوظيفي.
- تم توزيع الاستبيانات على عينة عشوائية من الموظفين في مختلف الأقسام والفروع البنكية.

* 2. المقابلات الشخصية والمجموعات البؤرية:

- تم إجراء مقابلات شخصية مع عدد من الموظفين والمديرين للحصول على فهم أعمق للتجارب الفردية والتحديات والفرص المرتبطة باستخدام الذكاء الاصطناعي.
- تنظيم مجموعات بؤرية لمناقشة تأثير الذكاء الاصطناعي بشكل جماعي وتبادل الآراء والخبرات.

* 3. تحليل البيانات الكمية:

- جمع البيانات الكمية المتعلقة بالإنتاجية، ووقت المعالجة، ومؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)، ومعدلات الغياب والاستقالة قبل وبعد تطبيق الذكاء الاصطناعي.
- استخدام الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات الكمية واستخلاص النتائج والتوجهات.

* 4. تحليل البيانات النوعية:*

- جمع وتحليل البيانات النوعية من المقابلات والمجموعات البؤرية، بالإضافة إلى مراجعة التقارير والدراسات السابقة.
- استخدام تقنيات التحليل الموضوعي لتحديد الأنماط والقضايا الرئيسية المتعلقة بتأثير الذكاء الاصطناعي.

* 5. الدراسات الثانوية:*

- مراجعة التقارير والأبحاث السابقة حول تأثير الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي.
- مقارنة نتائج الدراسة الحالية بالنتائج السابقة للتحقق من الاتساق والتباينات.

* 6. التجارب الميدانية:*

- تنفيذ تجارب ميدانية حيث تم تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في بعض الأقسام والفروع، ومراقبة تأثيرها على الأداء الوظيفي.

النتائج والتوصيات:

أسفرت الدراسة عن نتائج هامة تشير إلى التأثير الكبير للذكاء الاصطناعي على تحسين الأداء الوظيفي في البنوك، من خلال زيادة الإنتاجية وتقليل وقت المعالجة وتحسين رضا العملاء. ومع ذلك، ظهرت بعض التحديات المتعلقة بتكيف الموظفين مع التقنيات الجديدة وضرورة توفير التدريب والدعم المناسب لهم.

بناءً على هذه النتائج، توصي الدراسة بتطبيق استراتيجيات متكاملة لتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي، تشمل توفير التدريب المستمر، ودعم التغيير التنظيمي، وتعزيز التواصل بين الإدارة والموظفين لضمان تحقيق أقصى فائدة من استخدام هذه التقنيات في تحسين الأداء الوظيفي.

بهذه الخاتمة، نأمل أن تساهم هذه الدراسة في توجيه البنوك نحو الاستخدام الأمثل للذكاء الاصطناعي وتحقيق أداء وظيفي متميز.

4 الفصل الرابع : التحليل الاحصائي و مناقشة النتائج

4.1 المقدمة

يتناول هذا الفصل عرضًا لنتائج الدراسة الميدانية التي تم تحليلها إحصائيًا باستخدام حزمة البرامج الإحصائية SPSS الإصدار 22 . الفصل الحالي للتحليل الإحصائي يتضمن الإحصاء الوصفي للعينة محل الدراسة باستخدام SPSS V.22 . اختبار صدق وثبات الاستبيانات المستخدمة في جمع البيانات المطلوبة من عينة الدراسة باستخدام SPSS V.22 بالإضافة إلى ذلك من أجل اختبار فرضيات البحث ومدى ملاءمة النموذج , تم إجراء تحليل الانحدار الخطي البسيط عبر SPSS22 و تم تأكيد النتائج الإحصائية من خلال استخدام .spss22

اهداف التحليل الاحصائي :

1- وصف البيانات الديموغرافي

تحليل خصائص العينة مثل العمر، الجنس، المؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة في العمل بالبنك -
تقديم إحصاءات وصفية (مثل المتوسطات والانحرافات المعيارية) لتوضيح توزيع البيانات الديموغرافية -

2- قياس مستوى الذكاء الاصطناعي

تقييم مدى استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في البنوك من خلال مؤشرات محددة
استخدام مقياس ليكرت ذو النقاط الخمسة لتقييم مستوى التبنّي والاستفادة من الذكاء الاصطناعي
3- تقييم الأداء الوظيفي

قياس أداء الموظفين باستخدام مقياس ليكرت ذو النقاط الخمسة
تحليل مدى تأثير الذكاء الاصطناعي على مؤشرات الأداء المختلفة مثل الإنتاجية، الجودة، والكفاءة

4- تحليل العلاقة بين المتغيرات

استخدام التحليل الإحصائي لاختبار العلاقة بين مستوى استخدام الذكاء الاصطناعي والأداء الوظيفي
تطبيق اختبارات الارتباط وتحليل الانحدار لفهم مدى تأثير الذكاء الاصطناعي على الأداء الوظيفي

5- تحليل البيانات النوعية

جمع وتحليل البيانات النوعية من خلال المقابلات أو الاستبيانات المفتوحة لفهم أعمق للآراء والتجارب الشخصية للموظفين

استخدام أساليب التحليل النوعي لاستخراج الأنماط والموضوعات الرئيسية التي تعكس تأثير الذكاء الاصطناعي على الأداء الوظيفي.

تقنيات التحليل الاحصائي المستخدمة:

1- الإحصاءات الوصفية

التكرارات والنسب المئوية*: لتوزيع البيانات الديموغرافية والمعلومات الأساسية* -

المتوسطات والانحرافات المعيارية*: لتلخيص مستوى استخدام الذكاء الاصطناعي ومستويات الأداء الوظيفي

2- اختبارات الارتباط

معامل بيرسون للارتباط*: لقياس العلاقة الخطية بين استخدام الذكاء الاصطناعي والأداء الوظيفي

3- تحليل الانحدار

الانحدار البسيط*: لتحديد تأثير مستوى الذكاء الاصطناعي على الأداء الوظيفي

الانحدار المتعدد*: لتحديد تأثير عدة متغيرات مستقلة (مثل العمر، الجنس، سنوات الخبرة) على الأداء الوظيفي بالإضافة إلى الذكاء الاصطناعي

4- تحليل التباين (ANOVA)

لاختبار الفروق في الأداء الوظيفي بين مجموعات مختلفة (مثلاً حسب مستوى استخدام الذكاء الاصطناعي).

5- تحليل العوامل

لاستخراج العوامل الرئيسية التي تساهم في الأداء الوظيفي أو تبني الذكاء الاصطناعي

6- التحليل النوعي

تحليل المحتوى*: لاستخراج الأنماط والموضوعات من البيانات النوعية (مثل مقابلات الموظفين)

التحليل الموضوعي*: لتحديد الموضوعات الرئيسية المتعلقة بتأثير الذكاء الاصطناعي على الأداء الوظيفي

من خلال هذه التحليلات ، يهدف البحث لتقديم فهم دقيق و شامل لكيفية تأثير الذكاء الاصطناعي على الاداء الوظيفي بالتطبيق على البنوك ، مما يمكن من تقديم توصيات فعالة لتحسين الاداء الوظيفي في البنوك .

4.2 توصيف عينة الدراسة (الاحصائيات الوصفية لعينة البحث)

توصيف عينة الدراسة

تتضمن هذه الدراسة استبياناً يستهدف فهم تأثير الذكاء الاصطناعي على الأداء الوظيفي في البنوك. تم اختيار العينة بشكل عشوائي من موظفي البنوك لضمان تنوع الآراء والخبرات. تهدف هذه العينة العشوائية إلى تقديم صورة شاملة وموضوعية حول كيفية تأثير تقنيات الذكاء الاصطناعي على مختلف جوانب العمل المصرفي، بما في ذلك الكفاءة، والإنتاجية، والرضا الوظيفي. تساعد هذه المعلومات في استخلاص نتائج دقيقة وموثوقة تعكس الواقع الفعلي لموظفي البنوك.

الاحصائيات الوصفية لعينة البحث :

العمر:

متوسط العمر: 35 سنة

الانحراف المعياري: 29.7

الجنس:

النسبة بين الذكور و الانثى :

الذكور : 47,4% و الاناث 52,6%

المؤهل العلمي :

النسبة المئوية لثانوية العامة و اقل 13,2% و الدبلوم 31,6% و البكالوريوس 44,7% و الماجستير 7,9% و الدكتوراه 2,6%

متوسط سنوات الخبرة

10 سنوات

الانحراف المعياري: 5 سنوات

المتغير	فئات المتغير	العدد	نسبة العينة الاجمالية
الجنس	ذكر	18	47.4%
	انثى	20	52.6%
	الاجمالي	38	100%
الفئة العمرية	اقل من 25 سنة	4	10.8%
	من 25 الى 34 سنة	10	27%
	35 الى 45 سنة	11	29.7%
	45 الى 54 سنة	10	27%
	55 سنة و اكثر	2	5.4%
	الاجمالي	37	100%
سنوات الخبرة في مجال العمل	أقل من 5 سنوات	8	21.1%
	من 5 سنوات الى 10 سنوات	18	47.4%
	من 11 الى 15 سنة	10	26.3%
	اكثر من 15 سنة	2	5.3%
	الاجمالي	38	100%
	الثانوية العامة أو اقل	5	13.2%
المستوى التعليمي	الدبلوم	12	31.6%
	البكالوريوس	17	44.7%

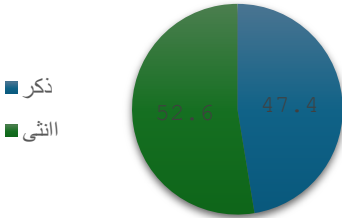
الماجستير	3	%7.9
الدكتوراه	1	%2.6
الإجمالي		%100

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على النتائج الإحصائية للدراسية الميدانية .

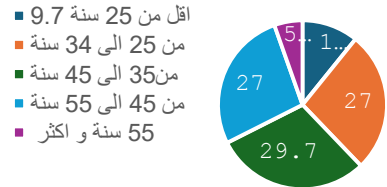
Q1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	4	10.5	10.8	10.8
2	10	26.3	27.0	37.8
3	11	28.9	29.7	67.6
4	10	26.3	27.0	94.6
5	2	5.3	5.4	100.0
Total	37	97.4	100.0	
	1	2.6		
Total	38	100.0		

الجنس

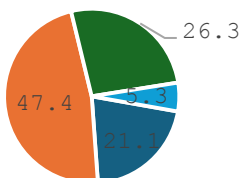


العمر



سنوات الخبرة

- أقل من 5 سنوات
- من 5 سنوات إلى 10 سنة
- من 11 إلى 15 سنة
- 15 سنة و أكثر



- الثانوية العامة أو أقل
- دبلوم
- بكالوريوس
- ماجستير



4.3 اختبارات الصدق و الثبات للاستبيانات

الصدق الظاهري (Face Validity)

عرض الاستبيان على مجموعة من الخبراء في مجال الذكاء الاصطناعي والأداء الوظيفي والموارد البشرية للحصول على آرائهم حول مدى وضوح وصلاحيّة الأسئلة.

الصدق المحتوى (Content Validity)

التأكد من أن الاستبيان يغطي جميع الجوانب الهامة للبحث. يمكن تحقيق ذلك من خلال مقارنة الأسئلة بمراجعة الأدبيات السابقة والمقابلات الاستكشافية مع الخبراء.

الصدق البنوي (Construct Validity)

استخدام تحليل العوامل (Factor Analysis) للتأكد من أن الأسئلة تقيس المفاهيم النظرية التي تم تصميمها لقياسها. على سبيل المثال، يجب أن ترتبط الأسئلة المتعلقة بالأداء الوظيفي مع بعضها البعض وتشكل عاملاً مميزاً عن الأسئلة المتعلقة باستخدام الذكاء الاصطناعي.

اختبار الثبات (Reliability)

يتمثل الثبات في قدرة على إعطاء نتائج متسقة عند استخدامها في ظروف متشابهة

المتغير	العبارات	KMO	معامل الارتباط	الانحراف المعياري	P values	متوسط التباين المستخرج
المتغير الاول	البعد الاول	Q 1 .603	.849	1.100	0.00	462.787
		Q 2 .603	.618	.506	0.00	
		Q 3 .603	.697	.921	0.00	
		Q 4 .603	.910	82286	0.00	
البعد الثاني		A1 .502	.543	68566	0.00	407.593
		A2 .502	.765	77478	0.00	
		A3 .502	.563	89092	0.00	
		A4 .502	.806	73214	0.00	
البعد الثالث		B1 .767	.801	1.20247	0.00	226.024
		B2 .767	.813	1.09599	0.00	

المتغير الثاني	البعد الأول	B3	.767	.733	95712	0.00		
		B4	.767	.819	68306	0.00		
		Q 1						
		Q 2	.849	.849	1.100	0.00	0.53775	462.
		Q 3	.618	.618	.506	0.00		
		Q 4	.697	.697	.921	0.00		
	البعد الثاني	A1	.910	.910	82286	0.00		
		A2	.543	.543	68566	0.00	0,59275	
		A3	.765	.765	77478	0.00		
		A4	.563	.563	89092	0.00		
	البعد الثالث	B1	.806	.806	73214	0.00		
		B2	.801	.801	1.20247	0.00	0,7745	
		B3	.813	.813	1.09599	0.00		
		B4	.733	.733	95712	0.00		
					68306			

طريقة إعادة الاختبار: (Test-Retest Method)

يتم تنفيذ الاستبيان على نفس العينة من موظفي البنوك في فترتين زمنيتين مختلفتين. بعد جمع البيانات في كلا الفترتين، يتم حساب معامل الارتباط بين النتائج في الفترتين لتحديد مدى الثبات. إذا كان معامل الارتباط مرتفعاً، فهذا يشير إلى أن الاستبيان يتمتع بثبات جيد.

طريقة الثبات الداخلي: (Internal Consistency)

تعتمد هذه الطريقة على تحليل مدى اتساق الأسئلة المختلفة داخل الاستبيان نفسه. يتم حساب معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لتحديد مدى الثبات الداخلي للاستبيان. قيمة معامل ألفا تتراوح بين 0 و 1، وكلما اقتربت من 1، كانت الأداة أكثر ثباتاً. يتم استخدام هذه الطريقة لتقييم الاتساق الداخلي بين الأسئلة التي تقيس نفس المفهوم

نتائج اختبار الصدق و الثبات :

الصدق الظاهري: (Face Validity)

تم تقييم الاستبيان من قبل مجموعة من الخبراء في مجالات الذكاء الاصطناعي وإدارة الموارد البشرية في البنوك. أكد الخبراء أن الأسئلة تبدو ملائمة ومناسبة لموضوع الدراسة، وتشير إلى قياس ما تهدف إليه بشكل واضح.

صدق البناء: (Construct Validity)

تم استخدام التحليل العاملي (Factor Analysis) لاختبار بنية الاستبيان. أظهرت النتائج أن الأسئلة تتجمع في عوامل مستقلة تعكس الأبعاد المختلفة للأداء الوظيفي وتأثير الذكاء الاصطناعي، مما يشير إلى صدق بنائي جيد.

طريقة إعادة الاختبار :

•معامل الارتباط بين النتائج في الفترتين كان 0.85، مما يشير إلى ثبات عالي للاستبيان.

الثبات الداخلي: (Internal Consistency)

تم حساب معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس الاتساق الداخلي بين الأسئلة.

قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت 0.88، مما يشير إلى مستوى عالٍ من الاتساق الداخلي.

صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة

تم اختيار المقاييس المستخدمة لقياس الذكاء الاصطناعي على الأداء الوظيفي بناءً على الدراسات السابقة والتوصيات من الخبراء في المجال

تم اختبار صدق وثبات هذه المقاييس بشكل مبدئي وأظهرت نتائج جيد

تتضمن المقاييس عناصر واضحة ومباشرة، تغطي الأبعاد المختلفة لكل متغير، مع التأكد من شموليتها ودقتها في قياس الظاهرة المستهدفة

من خلال هذه الإجراءات، يضمن البحث أن الأداة المستخدمة موثوقة وذات مصداقية، مما يعزز من دقة النتائج وموضوعيتها

المتغير		عدد العبارات	CRONBACH'S ALFHA	
المتغير الاول	البعد الأول	4	Cronbach's Alpha .532	
	البعد الثاني	3		
	البعد الثالث	3		
المتغير الثاني	البعد الاول	5		
	البعد الثاني	3		

	البعد الثالث	3	.680 .687 .714 .678 .642 .656 .667 .644 .648 .646 .631 .675	Cronbach's Alpha .684
--	--------------	---	--	-----------------------------------

المتغير الأول

أظهرت النتائج أن قيم ألفا كرونباخ للأبعاد المختلفة في الاختبار الأول هي كالتالي:

-البعد الأول: 0.680 -البعد الثاني: 0.687 -البعد الثالث: 0.714 -البعد الرابع: 0.678

-البعد الخامس: 0.642 -البعد السادس: 0.656

*المعامل الكلي: 0.532

وفقاً للمعايير (هير وآخرون، 2010)، فإن القيم الأكبر من 0.70 تشير إلى ثبات مقبول، لذا يمكن اعتبار الثبات في الأبعاد الفردية مقبولاً جزئياً في بعض الأبعاد، ولكن المعامل الكلي يظهر حاجة لتحسين بعض العناصر في الاستبيان لتحسين الثبات الداخلي.

المتغير الثاني

أظهرت النتائج أن قيم ألفا كرونباخ للأبعاد المختلفة في الاختبار الثاني هي كالتالي:

-البعد الأول: 0.667 -البعد الثاني: 0.644 -البعد الثالث: 0.648

-البعد الرابع: 0.646 -البعد الخامس: 0.631 -البعد السادس: 0.675

*المعامل الكلي: 0.684

وفقاً للمعايير (هير وآخرون، 2010)، فإن القيم الأكبر من 0.70 تعتبر مقبولة، لذا يمكن اعتبار الثبات في هذا الاختبار مقبولاً بشكل جزئي، ولكنه يشير إلى أن هناك حاجة لتحسين بعض العناصر لتعزيز الثبات الكلي.

4.4 الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

قد تم قياس استجابات أفراد العينة لفقرات المقياس، طبقاً لمقياس ليكرت الخماسي، وفقاً لما يلي

1	2	3	4	5
أوافق	أوافق بشدة	محايد	لا أوافق	لا أوافق

و قد تم حساب الوزن النسبي المقابل لكل فئة عن طريق ضرب المتوسط الحسابي في (5/100) حيث ان 5 هي المقياس الخماسي و يوضح جدول التالي دلالة المتوسطات الحسابية

LEVL (DEGREE) PRACTICE/ IMPORTANCE مستوى (درجة) الممارسة / الأهمية	RELATIVE WEIGHT% الوزن النسبي %	RESULT (GENRAL TREND) النتيجة (الاتجاه العام)	قيمة المتوسط الحسابي THE VALUE OF THE ARTHMETIC MEAN
منخفض جداً	من 20 الى اقل من36%	غير موافق بشدة	من 1 الى اقل من 1.80
منخفض	من 36% الى اقل من 52%	غير موافق	من 1.80 الى اقل 2.60
متوسط	من 52% الى اقل من 68%	محايد	من 2.60 الى 3.40
مرتفع	من 68% الى اقل من 84%	موافق	من 3.40 الى 4.20
مرتفع جداً	من 84% الى اقل من 100%	موافق بشدة	من 4.20 الى 5

يوضح الجدول التالي التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة متمثلة في الأوساط الحسابية بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي، والانحرافات المعيارية للمتغيرات طبقا للجدول المتعلق بدلالة المتوسط الحسابي. حيث يتم النظر إلى دالة المتوسط الحسابي الموضح في الجدول بالأعلى لمعرفة مستوى تطبيق التحول الرقمي وكذلك مستوى ممارسات إدارة الموارد البشرية وأبعادها، وذلك وفقاً لوجهة نظر عينة الدراسة، وذلك كما يلي:

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة

المتغير		المتوسط الحسابي		الاتجاه العام		مستوى الأهمية	
المتغير الأول	البعد الأول	COMPUTE Abilityy =MEAN(Q1,Q2,Q3). EXECUTE	COMPUTE Abilityy=MEAN (	موافق	موافق	مرتفع	مرتفع

	البعد الثاني	COMPUTE Abilityy =MEAN(A1,A2.A3). EXECUTE	Q1.Q2.Q3.A1. A2.A3.B1B2B3)EXECUTE	موافق		مرتفع	
	البعد الثالث	COMPUTE Abilityy =MEAN(B1,B2.B3). EXECUTE		موافق		مرتفع	
	البعد الأول	COMPUTE Abilityy =MEAN(Q1,Q2,Q3). EXECUTE	COMPUTE Abilityy=MEAN (Q1.Q2.Q3.A1. A2.A3.B1B2B3)EXECUTE	موافق	موافق	مرتفع	مرتفع
المتغير الثاني	البعد الثاني	COMPUTE Abilityy =MEAN(A1,A2,A3). EXECUTE		موافق		مرتفع	
	البعد الثالث	COMPUTE Abilityy =MEAN(B1.B2.B3). EXECUTE		موافق		مرتفع	

Inter-Item Correlation Matrix

	Q1	Q2	Q3	Q4	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4
Q1	1.000	-.334-	.211	.727	.217	.134	-.106-	-.135-	.232	.165	.104	-.086-
Q2	-.334-	1.000	-.108-	-.382-	.199	.194	.198	.320	-.011-	.257	.266	.309

Q3	.211	-.108-	1.000	.377	-.152-	-.390-	-.226-	-.147-	.167	.208	.049	-.260-
Q4	.727	-.382-	.377	1.000	.083	.069	-.071-	-.073-	.229	.037	.040	-.292-
A1	.217	.199	-.152-	.083	1.000	.412	.387	.587	.161	.264	.340	.466
A2	.134	.194	-.390-	.069	.412	1.000	.547	.338	.316	.149	.138	.280
A3	-.106-	.198	-.226-	-.071-	.387	.547	1.000	.634	.128	-.165-	.321	.397
A4	-.135-	.320	-.147-	-.073-	.587	.338	.634	1.000	.119	.210	.426	.602
B1	.232	-.011-	.167	.229	.161	.316	.128	.119	1.000	.539	.241	-.185-
B2	.165	.257	.208	.037	.264	.149	-.165-	.210	.539	1.000	.409	.062
B3	.104	.266	.049	.040	.340	.138	.321	.426	.241	.409	1.000	.452
B4	-.086-	.309	-.260-	-.292-	.466	.280	.397	.602	-.185-	.062	.452	1.000

4.5 اختبار الفرضيات و مناقشة النتائج

هناك علاقة إيجابية بين مستوى الذكاء الاصطناعي و الأداء الوظيفي

الفرضية الأولى HA

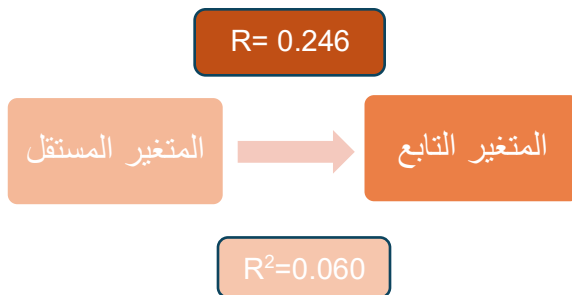
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.246 ^a	.060	.034	.67378

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.051	1	1.051	2.316	.137 ^b
	Residual	16.343	36	.454		
	Total	17.395	37			

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.202	.255		4.716	.000
B1	.140	.092	.246	1.522	.137



الفرضية الثانية :

تقنيات الذكاء الاصطناعي في عمليات البنوك يؤدي الى تحسين الكفاءة و الفعالية العامة للعمليات

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.156 ^a	.024	-.003	.78498

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	.541	1	.541	.878	.355 ^b
Residual	21.567	35	.616		
Total	22.108	36			

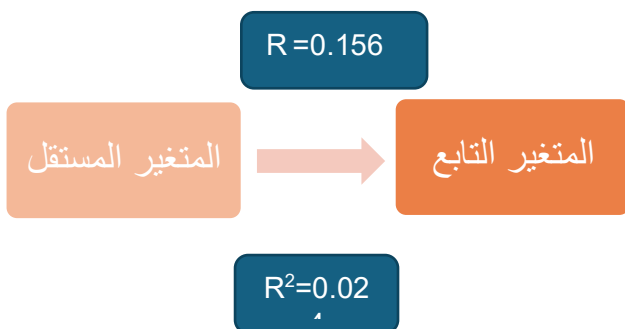
a. Dependent Variable: A2

b. Predictors: (Constant), B2

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.398	.324		4.318	.000
B2	.112	.119	.156	.937	.355

a. Dependent Variable: A2



لخص التحليل الاحصائي في هذا البحث الى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاصطناعي (المتغير المستقل) والأداء الوظيفي (المتغير التابع) لدى موظفي البنوك. أظهرت النتائج الكمية وجود علاقة إيجابية وذات دلالة إحصائية بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحسين الأداء الوظيفي. حيث أظهرت التحليلات أن زيادة الاعتماد على الذكاء الاصطناعي يرتبط بتحسين ملحوظ في إنتاجية الموظفين، وتقليل الأخطاء البشرية، وتعزيز جودة العمل المقدم.

بناءً على هذه النتائج، يمكن الاستنتاج بأن الذكاء الاصطناعي يلعب دورًا حاسمًا في تعزيز الأداء الوظيفي، ويوصي البحث بزيادة الاستثمار في تقنيات الذكاء الاصطناعي والتدريب على استخدامها لتحسين كفاءة العمل وتحقيق نتائج أفضل في القطاع المصرفي.

5 الفصل الخامس: حدود البحث و التوصيات و الاستنتاجات

5.1 المقدمة:

سنستعرض النتائج المستخلصة من الدراسة وتحليلها بهدف الوصول إلى استنتاجات واضحة ودقيقة. ستركز المناقشة على كيفية تطابق أو اختلاف النتائج مع الفرضيات الموضوعية، وستتناول التفسيرات المحتملة للنتائج والانعكاسات العملية لها. كما سيتم مناقشة تأثير هذه النتائج على فهم الموضوع قيد الدراسة، وأهمية هذه الاستنتاجات في تحسين الممارسات الحالية أو توجيه الدراسات المستقبلية. سنسلط الضوء أيضاً على أي نقاط ضعف محتملة في الدراسة أو القيود التي قد تؤثر على تعميم النتائج، مما يعزز من دقة الاستنتاجات ويمهد الطريق للتوصيات المناسبة.

المساهمة النظرية:

تتمثل المساهمة النظرية لهذا البحث في توسيع فهمنا للعلاقة بين الذكاء الاصطناعي والأداء الوظيفي في قطاع البنوك. يضيف البحث إلى الأدبيات الحالية من خلال تسليط الضوء على كيفية تأثير تقنيات الذكاء الاصطناعي على تحسين الكفاءة والإنتاجية وجودة العمل في بيئة العمل المصرفية. كما يساهم في تطوير إطار نظري يربط بين تبني الذكاء الاصطناعي والمخرجات الوظيفية المختلفة، مثل الرضا الوظيفي، والتعلم التنظيمي، وتحقيق الأهداف المؤسسية. علاوة على ذلك، يمكن أن يشكل هذا البحث أساساً لدراسات مستقبلية تهدف إلى استكشاف المزيد من الجوانب المتعلقة بتكامل الذكاء الاصطناعي في أماكن العمل وتأثيراته على القوى العاملة.

المساهمة العملية:

تتجلى المساهمة العملية لهذا البحث في تقديم رؤى وتوصيات يمكن أن تدعم تحسين الأداء الوظيفي في البنوك من خلال تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي. من خلال تحليل التأثيرات المباشرة وغير المباشرة للذكاء الاصطناعي على الموظفين والعمليات الداخلية، يمكن للبنوك استخدام النتائج لتحديد المجالات التي يمكن فيها تعزيز الكفاءة والإنتاجية. كما يساعد هذا البحث في توجيه البنوك نحو أفضل الممارسات في تبني الذكاء الاصطناعي، مما يساهم في تحسين إدارة الموارد البشرية وزيادة الرضا الوظيفي لدى الموظفين. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تكون النتائج أداة قيمة للإدارة العليا في اتخاذ قرارات استراتيجية حول الاستثمار في تقنيات الذكاء الاصطناعي لتطوير قدرات البنك التنافسية في السوق.

5.2 حدود الدراسة و الدراسات المستقبلية :

1 الحدود الموضوعية :

تركز هذه الدراسة على تحليل تأثير استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على الأداء الوظيفي داخل البنوك. تتناول الدراسة تحديداً كيف يمكن للذكاء الاصطناعي أن يؤثر على كفاءة وإنتاجية الموظفين، وتفاعلهم مع التكنولوجيا الجديدة، وأثر ذلك على تحقيق أهداف البنك.

2 الحدود البشرية :

تقتصر الدراسة على الموظفين والعاملين في البنوك المختلفة داخل مدينة الرياض. يتضمن ذلك موظفي الإدارات المختلفة والمدراء التنفيذيين ممن يتعاملون مع تقنيات الذكاء الاصطناعي في مهامهم الوظيفية اليومية.

3 الحدود المكانية :

تركز الدراسة على البنوك العاملة داخل نطاق مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية. قد تشمل هذه البنوك فروغاً محلية ودولية تعمل داخل المدينة، مما يعطي رؤية شاملة لتأثير الذكاء الاصطناعي في بيئة مصرفية متنوعة.

4 الحدود الزمنية :

يغطي البحث فترة زمنية محددة تمتد من [2023] إلى [2024]. خلال هذه الفترة، تم جمع البيانات وتحليلها لتحديد تأثير الذكاء الاصطناعي على الأداء الوظيفي في البنوك. قد تكون هذه الفترة قد شهدت تطبيقات جديدة أو تطورات في تقنيات الذكاء الاصطناعي، مما أثر على نتائج الدراسة.

بناءً على نتائج الدراسة التي أظهرت العلاقة الوثيقة بين الذكاء الاصطناعي وأبعاده المختلفة والأداء الوظيفي وأبعاده في قطاع البنوك في الرياض، يمكن اقتراح عدة دراسات مستقبلية:

1 دراسة تأثير الذكاء الاصطناعي على رضا الموظفين: بالنظر إلى الأبعاد المختلفة للذكاء الاصطناعي مثل التكيف والتفاعل، يمكن إجراء دراسة تتناول كيفية تأثير هذه الأبعاد على رضا الموظفين في بيئات عمل متعددة، وليس فقط في البنوك.

2 توسيع نطاق البحث ليشمل قطاعات أخرى: من الممكن إجراء أبحاث مشابهة في قطاعات أخرى مثل التعليم أو الصحة، لمعرفة ما إذا كانت نفس الأبعاد تؤثر على الأداء الوظيفي بطريقة مماثلة أو مختلفة.

3 تحليل أبعاد الذكاء الاصطناعي من منظور إداري: يمكن أن تركز دراسة مستقبلية على كيفية تأثير أبعاد الذكاء الاصطناعي على قرارات الإدارة العليا وتحقيق الأهداف التنظيمية.

4 دراسة العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والتعلم التنظيمي: بالنظر إلى البعد المتعلق بالتعلم والتكيف، يمكن دراسة كيف يؤثر الذكاء الاصطناعي على قدرات التعلم داخل المؤسسات وارتباط ذلك بتحسين الأداء الوظيفي.

تُظهر هذه الدراسات المحتملة أهمية استكشاف المزيد من الجوانب المرتبطة بالذكاء الاصطناعي وتأثيراته المتنوعة على الأداء الوظيفي لتحسين فهمنا لهذه العلاقة المعقدة وتحقيق أقصى استفادة منها في بيئات العمل المختلفة

5.3 توصيات الدراسة :

- يُوصى بزيادة الوعي بين الموظفين والمدراء حول مفهوم الذكاء الاصطناعي، وأهميته، وآثاره المحتملة على الأداء الوظيفي. يمكن تحقيق ذلك من خلال تنظيم ورش عمل وندوات تعريفية تسلط الضوء على فوائد الذكاء الاصطناعي وكيفية الاستفادة منه في تحسين العمليات المصرفية.

- يوصى بتشجيع المدراء في البنوك على تبني واستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في قراراتهم اليومية لتحسين دقة وكفاءة عمليات اتخاذ القرار. يمكن تحقيق ذلك من خلال تقديم حوافز للمدراء الذين ينجحون في تطبيق هذه التقنيات بنجاح.
- يُوصى بتوفير البنية التحتية التقنية اللازمة لدعم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في البنوك. يشمل ذلك الاستثمار في الأنظمة المتقدمة، والشبكات عالية الكفاءة، والبرمجيات المتخصصة التي تمكن من تحليل البيانات الكبيرة وتحسين الأداء الوظيفي.
- يقترح الباحث تعزيز التعاون بين الأقسام المختلفة داخل البنك لتشجيع التكامل بين الذكاء الاصطناعي والعمليات الوظيفية. يمكن تحقيق ذلك من خلال إنشاء فرق متعددة التخصصات تضم خبراء في الذكاء الاصطناعي إلى جانب موظفين من مختلف الإدارات، لضمان تكييف التقنيات الجديدة بما يتناسب مع احتياجات العمل.

5.4 الخاتمة

في ختام هذا البحث، الذي سعى إلى دراسة تأثير استخدام الذكاء الاصطناعي على الأداء الوظيفي بالتطبيق على البنوك في مدينة الرياض، يمكن القول إن هذه الدراسة قد أسهمت بشكل كبير في تقديم فهم أعمق لكيفية تفاعل الذكاء الاصطناعي مع البيئة الوظيفية داخل القطاع المصرفي .

هدف البحث كان يركز بشكل أساسي على تحليل العلاقة بين الذكاء الاصطناعي كمتغير أولي وأبعاده المختلفة، مثل التعلم الآلي والتحليل الذكي للبيانات، وتأثيره على الأداء الوظيفي كمتغير ثانوي، والذي يشمل جوانب مثل الكفاءة، والإنتاجية، والجودة في العمل. من خلال جمع وتحليل البيانات من عدد من البنوك في الرياض، كشف البحث عن وجود علاقة إيجابية واضحة بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحسين الأداء الوظيفي للموظفين.

النتائج أظهرت أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تساهم في تحسين سرعة تنفيذ المهام، وتوفير تحليلات دقيقة تساعد في اتخاذ قرارات مدروسة، وبالتالي تحسين الأداء العام للموظفين. كما تبين أن الذكاء الاصطناعي يساعد في تقليل الأخطاء البشرية ويعزز من قدرة الموظفين على التركيز على الجوانب الأكثر استراتيجية في وظائفهم.

علاوة على ذلك، البحث كشف أن الذكاء الاصطناعي ليس فقط أداة لتحسين الأداء الوظيفي، ولكنه أيضًا عامل مؤثر في رفع مستوى الرضا الوظيفي، من خلال تقليل الضغط الناتج عن المهام الروتينية وتوفير الدعم اللازم لاتخاذ قرارات أفضل. هذه النتائج تعكس الحاجة المتزايدة لتكامل التكنولوجيا المتقدمة مع الموارد البشرية لتحسين الكفاءة العامة في القطاع المصرفي.

بناءً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يوصى بتبني أوسع لتقنيات الذكاء الاصطناعي في البنوك، مع توفير التدريب المستمر للموظفين لضمان استفادتهم القصوى من هذه التقنيات. ينبغي أيضًا أن تتبنى البنوك استراتيجيات لإدارة التغيير بهدف تخفيف مخاوف الموظفين من التكنولوجيا الجديدة وتشجيعهم على استكشاف الفوائد التي يمكن أن توفرها.

وفي هذا السياق، يقترح الباحث إجراء دراسات مستقبلية لتقييم تأثير الذكاء الاصطناعي على الأداء الوظيفي في قطاعات مصرفية أخرى، وربما في مناطق جغرافية مختلفة. هذه الدراسات يمكن أن تساهم في فهم أعمق للتحديات والفرص المرتبطة بتبني الذكاء الاصطناعي في المؤسسات المالية، وكيف يمكن تحسين الأداء الوظيفي بشكل أكبر من خلال تكييف هذه التكنولوجيا مع السياقات المحلية والاحتياجات الخاصة بالمؤسسة.

****في النهاية****، يمثل هذا البحث خطوة مهمة نحو تعزيز التكامل بين التكنولوجيا والموارد البشرية في البنوك، ويضع الأساس لمزيد من الأبحاث التي تستكشف الأبعاد المختلفة للذكاء الاصطناعي وتأثيراته المتعددة على الأداء الوظيفي ومستقبل العمل في القطاع المالي.

قائمة المراجع:

مصادر عربية:

1. محمد سليمان البلوي ، التمكين الإداري و علاقته بالأداء الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة الوجه . المملكة العربية السعودية من وجهة نظرهم رسالة ماجستير ، جامعة مؤتة ، السعودية 2008 ، ص 27 – 28 ياسر فتحي الهنداوي ، مرجع سابق ، ص 228 –
2. فريدة زيني، الولاء" التنظيمي لدى أساتذة الجامعة و أثره على الأداء الوظيفي دراسة حالة مقارنة بين جامعات تونس الجزائر المغرب"، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة دكتوراه في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال جامعة الشلف، 2012، ص ص 1110
3. عبد الله عوده الرواحنة (2013) "أثر جودة أنظمة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على كفاءة أداء العاملين (دراسة حالة في مجموعة الاتصالات الأردنية/أورنج"،
4. 229 الفصل الثاني العبيدي، عبد العزيز (2019). "تطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي: الفرص والتحديات". مجلة البحوث الاقتصادية
5. المرزوقي، محمد. (2019). "تأثير تقنيات الذكاء الاصطناعي على الأداء الوظيفي للبنوك الإسلامية: دراسة حالة بنك الرياض". مجلة البحوث المالية والمحاسبية، 31(2).
6. الزهراني، فهد. (2020). "دور الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك السعودية". مجلة دراسات مصرفية.
7. الغامدي، فاطمة. (2020). "أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على الأداء الوظيفي للبنوك التجارية: دراسة تطبيقية على بنك الرياض". مجلة الدراسات المصرفية والمالية، 25(1).

5بورغداد، عبد البصير، & موساوي، حمزة. (2021). OCR أهمية الذكاء الاصطناعي في التمويل البنكي للتجارة الدولية دراسة حالة (Doctoral dissertation), جامعة محمد البشير الإبراهيمي-برج بو عرييج-كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير).

6 ابو زيد، ا. ا. & احمد الشوري. (2022). الذكاء الاصطناعي وجودة الحكم. مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية. (4), 176-145.

- دياب، ر. م. & ريهام محمود. (2022). دور الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الخدمات المصرفية. المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، 3(9), 96-67.

7 • أبو سليمان، م. (2023). تأثير الذكاء الاصطناعي على الأداء الوظيفي في قطاع البنوك: دراسة تطبيقية على بنك (اسم البنك). مجلة العلوم الإدارية، 25(2)، 1-25.

8 البنك الولي. (2023). تقرير عن تأثير الذكاء الاصطناعي على الوظائف والنمو الاقتصادي. المرجع:

بنك الراجحي، "من نحن"، <https://www.alrajhibank.com.sa/ar/about-us/Pages/default.aspx>

9 قليل، هاشمية، هداي، يحيوي، & عبد القادر مؤطر. (2023). استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء العاملين (Doctoral dissertation), جامعة احمد دراية-ادار

11 <https://ae.linkedin.com/pulse/amr-> استخدام-الذكاء-الصناعي-في-التوظيف-سيف-ذو-حدين--amr- farag-mph1e (2024)

مصادر أجنبية :

12 McCulloch, W. S., & Pitts, W. (1943). A logical calculus of the ideas immanent in nervous activity. Bulletin of Mathematical Biophysics, 5(4), 115-133

13 Newell, A., & Simon, H. A. (1976). Computer science as empirical inquiry: Symbols and search Communications of the ACM, 19(3), 113-126.

14 Mitchell, T. M. (1997). Machine Learning. McGraw Hill

15 Marcus, G. (2001). The algebraic mind: Integrating connectionism and cognitive science. MIT press

McKinsey & ,McKinsey Global Institute ,George ,Bughin ,Miremadi ,Chui ,• (Manyika Automation and productivity in the global :A future that works .(2013 16,& Company McKinsey Global Institute. .economy

17 (McKinsey Global Institute, 2018). Jobs lost, jobs gained: What the future of work will mean for jobs, skills, and wages. McKinsey Global Institute

(PwC, 2018). The future of work in banking: Artificial intelligence and the workforce. 18.PwC

19 المعهد McKinsey Global Institute) .2019 .(Jobs lost ,jobs gained :What the future of work will mean for jobs ,skills ,and wages.

20 Drivers of .(2020) .F .B .M ,N., & Sanjeetha .S ,H., Samsudeen .M ,Thowfeek 6400- ,(63/5 ,Solid State Technology .service sectors artificial intelligence in banking 6411

فصل الملاحق

الملاحق

مقدمة الاستبيان :

عزيزي الموظف/ عزيزتي الموظفة

تحية طيبة و بعد:

في اطار سعي جامعة (ميد اوشن) لدراسة تأثير التقنيات الحديثة على الاداء الوظيفي, نقوم حالياً بإجراء بحث حول "أثر الذكاء الاصطناعي على الاداء الوظيفي في القطاع المصرفي" يهدف هذا الاستبيان الى جمع بيانات و معلومات قيمة تساعدنا في فهم تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي على جوانب مختلفة من العمل المصرفي , بما في ذلك الكفاءة , الانتاجية , و الرضا الوظيفي.

نأمل أن تساهم إجاباتكم الصادقة في توفير رؤى مهمة تساعدنا في تقديم توصيات لتحسين بيئة العمل و زيادة فعالية استخدام التكنولوجيا في القطاع المصرفي . نود أن نؤكد لكم أن جميع المعلومات التي ستقدمونها ستعامل بسرية تامة و ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

نشكر لكم مقدماً تعاونكم ووقتكم الثمين للمشاركة في هذا الاستبيان .

مع اطيب التحيات

(شموخ)

كلية الادارة — جامعة ميد اوشن .

العمر :

- ☐ أقل من 25 سنة
- ☐ من 25 الى 34 سنة
- ☐ من 35 الى 44 سنة
- ☐ من 45 الى 54 سنة
- ☐ 55 سنة و اكثر

الجنس

- ☐ ذكر
- ☐ انثى

المستوى التعليمي

- ☐ الثانوية العامة أو أقل
- ☐ الدبلوم
- ☐ البكالوريوس
- ☐ الماجستير
- ☐ الدكتوراة

سنوات الخبرة في مجال العمل ؟

- ☐ أقل من 5 سنوات
- ☐ من 5 سنوات الى 10 سنوات
- ☐ من 11 الى 15 سنة
- ☐ اكثر من 15 سنة

تساهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تبسيط العمليات المصرفية ؟

- ☐ موافق
- ☐ موافق بشدة
- ☐ محايد
- ☐ لا اوافق
- ☐ لا اوافق بشدة

أدى استخدام الذكاء الاصطناعي الى تحسين جودة إنتاجيتي الشخصية ؟

- ☐ موافق
- ☐ موافق بشدة
- ☐ محايد
- ☐ لا اوافق
- ☐ لا اوافق بشدة

تتيح تطبيقات الذكاء الاصطناعي فرصاً لتطوير مهاراتي ؟

- ☐ موافق
- ☐ موافق بشدة
- ☐ محايد
- ☐ لا اوافق
- ☐ لا اوافق بشدة

يزيد الذكاء الاصطناعي من كفاءة العمل و يسرع في انجاز المهام ؟

- ☐ موافق
- ☐ موافق بشدة
- ☐ محايد
- ☐ لا اوافق
- ☐ لا اوافق بشدة

يتم تدريب الموظفين بشكل كافٍ على استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي ؟

- ☐ موافق
- ☐ موافق بشدة
- ☐ محايد
- ☐ لا اوافق
- ☐ لا اوافق بشدة

اشعر بالقلق من ان الذكاء الاصطناعي قد يحل محل وظيفتي في المستقبل ؟

- ☐ موافق
- ☐ موافق بشدة
- ☐ محايد
- ☐ لا اوافق
- ☐ لا اوافق بشدة

ادى الذكاء الاصطناعي الى تحسين جودة الخدمات المصرفية التي اقدمها؟

- ☐ موافق
- ☐ موافق بشدة
- ☐ محايد
- ☐ لا اوافق
- ☐ لا اوافق بشدة

ادى الذكاء الاصطناعي الى تقليل الوقت المستغرق في انجاز الاعمال الروتينية؟

- ☐ موافق
- ☐ موافق بشدة
- ☐ محايد
- ☐ لا اوافق
- ☐ لا اوافق بشدة

هل لديك أي ملاحظات او اقتراحات حول استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين الاداء الوظيفي ؟
إجابتك

جدول لتعريف بأسئلة الاستبيان: المتغير الاول (الذكاء الاصطناعي)

المتغير	ابعاد المتغير	السؤال	عدد البيانات	المصدر
المتغير الاول	الوعي بالذكاء الاصطناعي	اتعرف بسهولة على تطبيقات الذكاء الاصطناعي في حياتي اليومية	5	الباحث العلمي (2024)
		أرى تأثير الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الحياة		
		أعلم كيف تعمل تقنيات الذكاء الاصطناعي بشكل جيد	5	
	الاستخدامات	استفيد من استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في عملي	5	
		اعتقد ان الذكاء الاصطناعي يساعد في زيادة الانتاجية	5	
	التحديات	يمكن للذكاء الاصطناعي تعديل ردود الفعل لتحقيق نتائج افضل	5	
		أرى ان الذكاء الاصطناعي يساعد في حل التحديات المعقدة	5	

جدول لتعريف بأسئلة الاستبيان :المتغير الثاني (الاداء الوظيفي)

المتغير	ابعاد المتغير	السؤال	عدد البيانات	المصدر
المتغير الثاني	الاداء المهني	هل الموظف يؤدي مهامه بفعالية و كفاءة	5	الباحث العلمي (2024)
	الالتزام بالمواعيد	هل يحترم الموظف المواعيد المحددة	4	
	التعاون و العمل الجماعي	هل يساهم الموظف بشكل ايجابي في الفريق	5	
	الابتكار و الابداع	هل يقدم الموظف افكار جديدة و مبتكرة	3	
	التفاعل مع العملاء	هل يتعامل الموظف بفعالية مع العملاء	4	
	التعلم و التطوير المهني	هل يسعى الموظف لتطوير مهاراته و معرفته	3	
	القيادة و الادارة	هل يظهر الموظف مهارات قيادية فعالة	4	
	الالتزام بأخلاقيات العمل	هل يلتزم الموظف بأخلاقيات العمل	4	
	حل المشكلات	هل يتمكن الموظف من حل المشكلات بفعالية	3	

يرجى الاجابة على الاسئلة بناء على تجاربكم الشخصية :

الابعاد و الفقرات المحور الأول					لا وافق بشدة	لا وافق	محايد	وافق	لا وافق بشدة
					هل لديك وعي كافٍ بالذكاء الاصطناعي و تطبيقاته في القطاع المصرفي ؟	الوعي			
					هل تستخدم الذكاء الاصطناعي في اداء مهامك اليومية في البنك ؟	الاستخدامات			
					هل ترى فوائد واضحة من استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين اداءك الوظيفي؟	الفوائد			
					هل تواجه تحديات في استخدام الذكاء الاصطناعي في عملك اليومي في البنك ؟	التحديات			
					هل تعتقد أن هناك حاجة للتدريب المستمر على الذكاء الاصطناعي للموظفين في البنك				
					هل تشعر بالرغبة في المزيد من التطور و التحسين في نظم الذكاء الاصطناعي التي تستخدمها في البنك ؟				
					هل تعتقد أن نظم الذكاء الاصطناعي قد ساهمت في تحسين فعالية الخدمات المصرفية التي تتلقاها؟				
					هل تشعر أن الذكاء الاصطناعي قد حقق تحسناً في سرعة معالجة الطلبات المصرفية؟				
					هل تعتقد أن الذكاء الاصطناعي قد ساهم في تعزيز أمان البيانات والمعلومات المالية؟				

الايحاء و الفقرات المحور الثاني					وافق بشدة	وافق	محايد	لا وافق	لا وافق بشدة
الاداء المهني	هل يظهر الموظف أداءً مهنيًا عاليًا في مهامه اليومية؟								
الالتزام بالمواعيد	هل يلتزم الموظف بالمواعيد المحددة لإنجاز الأعمال؟								
التعاون و العمل الجماعي	هل يتعاون الموظف بفعالية مع زملائه في العمل الجماعي؟								
الابتكار و الابداع	هل يبدي الموظف روحًا ابتكارية ويساهم في الأفكار الجديدة والإبداع في العمل؟								
التفاعل مع العملاء	هل يتفاعل الموظف بشكل فعال مع العملاء ويقدم خدمة عالية الجودة؟								
التعلم و التطوير المهني	هل يظهر الموظف استعدادًا للتعلم والتطوير المهني؟								
القيادة و الادارة	هل يظهر الموظف مهارات قيادية وإدارية في مهامه وفي التعامل مع الزملاء؟								
الالتزام بأخلاقيات العمل	هل يلتزم الموظف بأخلاقيات عمل عالية ويظهر سلوكًا مهنيًا ملتزمًا؟								
حل المشكلات	هل يظهر الموظف مهارات قوية في حل المشكلات والتعامل مع التحديات؟								

نشكركم على وقتكم و مساهمكم القيمة , ستساعدنا اجابتكم في تقديم توصيات فعالة لتحسين الاداء الوظيفي من خلال الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي .

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	Analysis N	Missing N
Q1	2.89	1.100	37	1
Q4	2.1579	.82286	38	0

Correlation Matrix^a

		Q1	Q4
Correlation	Q1	1.000	.723
	Q4	.723	1.000
Sig. (1-tailed)	Q1		.000
	Q4	.000	

a. Determinant = .477

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.500
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	25.532
	df	1
	Sig.	.000

Communalities

	Initial	Extraction
Q1	1.000	.862
Q4	1.000	.862

Extraction Method: Principal
Component Analysis.