

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

ماجستير إدارة الأعمال



عنوان البحث

تأثير الذكاء الاصطناعي على الخدمات المصرفية بالمملكة العربية
السعودية

إعداد الطالبة/

عهد بنت عبدالله المطيري

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

202٥

المستخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تطوير وتحسين الخدمات المصرفية في القطاع المالي بالمملكة العربية السعودية، في ظل التحول الرقمي المتسارع ورؤية المملكة 2030 التي تعزز الابتكار والتقنية في المجالات الاقتصادية.

تسعى الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين تقنيات الذكاء الاصطناعي، مثل الأتمتة والتحليل التنبؤي ومعالجة اللغة الطبيعية وإدارة المخاطر، وبين جودة وكفاءة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء من حيث الكفاءة التشغيلية، وجودة الخدمة، ورضا العملاء، ومستوى الأمان المالي.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة الإلكترونية كأداة رئيسية لجمع البيانات من موظفي البنوك والعملاء في القطاع المصرفي السعودي.

ومن المتوقع أن تسهم نتائج الدراسة في إبراز الدور المتزايد للذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء التشغيلي وجودة الخدمات المصرفية، وتحديد أبرز التحديات التقنية والتنظيمية التي تواجه التطبيق الفعال لهذه التقنيات، بما يدعم جهود التحول الرقمي في القطاع المالي السعودي.

Abstract:

This study aims to analyze the impact of Artificial Intelligence (AI) applications on the development and improvement of banking services in the financial sector of the Kingdom of Saudi Arabia, in light of the rapid digital transformation and the objectives of Vision 2030 that .promote innovation and technology in economic sectors

The study seeks to explore the relationship between AI techniques — such as automation, predictive analytics, natural language processing, and risk management — and the quality and efficiency of banking

services, focusing on operational efficiency, service quality, customer .satisfaction, and financial security

The research adopts a descriptive–analytical approach and employs an online questionnaire as the main data collection tool, targeting bank .employees and customers in Saudi financial institutions

The findings are expected to highlight the growing role of AI in enhancing operational performance and service quality, as well as to identify the main challenges facing its effective implementation, thereby supporting digital transformation strategies in the Saudi banking sector.

الفهرس

جدول المحتويات

2.....	المستخلص:
5.....	مقدمة:
6.....	مشكلة الدراسة:
7.....	أهمية الدراسة:
9.....	أهداف الدراسة:
10	تساؤلات الدراسة
12	فروض الدراسة:
13	الدراسات السابقة:
17	المنطلقات النظرية للدراسة:
22	المنهجية وطرق البحث:
22	أدوات الدراسة :
23	حدود الدراسة :
24	المراجع:

مقدمة:

في السنوات الأخيرة، شهد القطاع المالي في المملكة العربية السعودية تحولًا جذريًا بفضل التطورات المتسارعة في مجال الذكاء الاصطناعي ، الذي أصبح أحد الركائز الأساسية في تطوير الخدمات المصرفية وتحسين كفاءتها .

فقد أسهمت التقنيات الذكية في تعزيز جودة الخدمات المقدمة للعملاء من خلال الأتمتة ، وتحليل البيانات الضخمة ، وتوفير حلول مالية مبتكرة تلبي احتياجات السوق المحلي والعالمي .

كما ساعد الذكاء الاصطناعي المصارف السعودية على رفع مستوى الأمان المالي ، وتطوير أنظمة التنبؤ بالمخاطر ، وتحسين تجربة العميل عبر القنوات الرقمية المختلفة ، ويأتي هذا التطور انسجامًا مع رؤية المملكة ٢٠٣٠ التي تسعى إلى تعزيز التحول الرقمي ودعم الابتكار في مختلف القطاعات ، بما في ذلك القطاع المالي الذي يعد أحد المحركات الرئيسية للنمو الاقتصادي المستدام .

وشهد القطاع المالي في المملكة العربية السعودية تحولًا نوعيًا بفضل التطورات المتسارعة في مجال الذكاء الاصطناعي الذي أصبح عنصرًا محوريًا في إعادة تشكيل الخدمات المصرفية وتطوير أساليب العمل داخل المؤسسات المالية . فقد أسهمت تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة التشغيلية ، وتسريع الإجراءات المصرفية ، وتقليل الأخطاء البشرية من خلال الاعتماد على الأنظمة الذكية والتحليل الآلي للبيانات .

كما مكن الذكاء الاصطناعي المصارف من فهم سلوك العملاء وتقديم خدمات مخصصة تلبي احتياجاتهم بدقة ، مثل توصيات الاستثمار الذكية ، والدعم الفوري عبر المساعدات الافتراضية ، وأنظمة كشف الاحتيال المالي .

وإضافه إلى ذلك ساعد الذكاء الاصطناعي في رفع مستوى الأمن السيبراني من خلال الكشف المكبر عن الأنشطة المشبوهة وتحليل الأنماط غير المعتادة في المعاملات المالية ، مما عزز الثقة بين العملاء والمؤسسات المصرفية .

ويأتي هذا التحول ضمن رؤية ٢٠٣٠م التي تولي اهتماما كبيرًا بالتحول الرقمي والابتكار التقني ففي القطاع المالي ، سعيًا لبناء اقتصاد متنوع ومستدام .

ونتيجة لذلك أصبحت المملكة من الدول الرائدة إقليمياً في تبني الحلول الذكية في الخدمات المصرفية ، مما يعكس طموحها لتطوير نظام مالي متطور قادر على مواكبة متطلبات العصر الرقمي وتعزيز مكانتها كمركز مالي عالمي

مشكلة الدراسة:

يشهد القطاع المالي في المملكة العربية السعودية تطوراً متسارعاً مدفوعاً بالتحول الرقمي ، الذي يعد أحد الركائز الأساسية لتحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠ ، ومن أبرز مظاهر هذا التحول تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في الخدمات المصرفية، لما لها من دور فعال في رفع مستوى الكفاءة التشغيلية وتحسين جودة الخدمات وتعزيز رضا العملاء . ومع ذلك لايزال أثر الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات المصرفية داخل المصارف السعودية موضوعاً يحتاج إلى دراسة أعمق وتحليل أدق ، خاصة في ظل التحديات التقنية والتنظيمية والبشرية التي تواجه عملية التطبيق .

فعلى الرغم من أن العديد من البنوك والمؤسسات المالية في المملكة بدأت في توظيف الذكاء الاصطناعي في مجالات مثل التحليل المالي ، والتنبؤ بالمخاطر ، وخدمة العملاء واكتشاف الاحتيال المالي.

إلى أن هناك تفاوتاً في مستوى الاستخدام وفاعليته بين مؤسسة وأخرى .

كما أن غياب الفهم الواضح لمدى تأثير هذه التقنيات على أداء القطاع المالي ، وعدم وضوح مؤشرات قياس هذا الأثر يطرح تساؤلات مهمة حول مدى تحقيق الأهداف المرجوة من تطبيق الذكاء الاصطناعي في البيئة المصرفية السعودية.

وتزداد أهمية دراسة هذه المشكلة في ظل ما يواجهه القطاع من تحديات تتعلق بأمن المعلومات ، وحماية الخصوصية ، وندرة الكفاءات المؤهلة لإدارة الأنظمة الذكية ، بالإضافة إلى مقاومة بعض العاملين للتغيير التقني .

ومن هنا تتبع الحاجة إلى تحليل أثر الذكاء الاصطناعي على الخدمة المصرفية في المملكة العربية السعودية ، من حيث تحسين الكفاءة التشغيلية ، وجودة الخدمة ، ومستوى رضا العملاء واستقرار الأداء المالي .

وبنا على ذلك ، يمكن تحديد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي :-

ما أثر تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في تطوير وتحسين الخدمات المصرفية في القطاع المالي بالمملكة العربية السعودية ، وما التحديات التي تواجه المؤسسات المالية في تطبيقها بفاعلية ؟

أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية والعملية للدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من تزامنها مع جهود المملكة العربية السعودية لتحقيق مستهدفات رؤية 2030 والتحول الوطني، والتي تضع الابتكار والتقنية في صلب التنمية الاقتصادية.

1. الأهمية العلمية (الأكاديمية)

إثراء المكتبة العربية: تساهم الدراسة في سد الفجوة المعرفية في المكتبة العربية، خاصة فيما يتعلق بالدراسات المتخصصة التي تربط بشكل مباشر بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وقطاع الخدمات المصرفية السعودي.

تطوير الإطار النظري: توفر نموذجاً تحليلياً وعلمياً لفهم كيفية تفاعل التقنيات المتقدمة مع البيئة التنظيمية والتشغيلية للمؤسسات المالية، مما يمثل إضافة للإطار النظري في مجالات التمويل والتكنولوجيا المالية.

منهجية للباحثين: يمكن أن تكون نتائج ومنهجية هذه الدراسة بمثابة نقطة انطلاق وأساس للباحثين المستقبليين المهتمين بدراسة جوانب أكثر تخصصاً في التحول الرقمي للقطاع المالي السعودي.

2. الأهمية العملية (التطبيقية)

دعم صانعي القرار والجهات التنظيمية:

تساعد الدراسة البنك المركزي السعودي (ساما) والجهات الإشرافية في صياغة الأطر التنظيمية والتشريعية التي تمكن البنوك من تبني الذكاء الاصطناعي بأمان، مع ضمان حماية المستهلك والالتزام بالامتثال.

تقدم نتائجها توصيات مبنية على أدلة لدعم جهود المملكة في جعل الرياض مركزاً مالياً إقليمياً.

توجيه استراتيجيات البنوك:

تساعد الإدارات العليا في البنوك السعودية في تحديد أولويات الاستثمار في تقنيات الذكاء الاصطناعي الأكثر تأثيراً في خفض التكاليف التشغيلية، وتعزيز تجربة العميل، وتحسين جودة الخدمات.

تقدم رؤى حول كيفية استخدام الذكاء الاصطناعي لتعزيز إدارة المخاطر، لا سيما في مجالات الاحتيال وغسل الأموال، وتحليل الجدارة الائتمانية.

تنمية الكوادر البشرية:

تسلط الضوء على الاحتياجات التدريبية الجديدة للكوادر الوطنية في القطاع المصرفي، لمواكبة متطلبات الوظائف التي تتغير بفعل الأتمتة والذكاء الاصطناعي، مما يدعم التوطين في الوظائف النوعية.

أهداف الدراسة:

لتحقيق الهدف الرئيسي للدراسة، تسعى هذه الرسالة إلى تحقيق الأهداف التفصيلية التالية:

قياس الكفاءة التشغيلية:

قياس مدى مساهمة الذكاء الاصطناعي في أتمتة العمليات المصرفية الأساسية (مثل معالجة المعاملات، وخدمة العملاء عبر الروبوتات).

تحليل أثر الأتمتة على خفض التكاليف التشغيلية وزيادة سرعة ودقة تقديم الخدمات المصرفية.

تحليل إدارة المخاطر والأمن

تحليل دور الذكاء الاصطناعي في تحسين دقة نماذج تقييم المخاطر الائتمانية، واتخاذ القرارات التمويلية.

تقييم قدرة البنوك على اكتشاف ومنع الاحتيال وغسل الأموال والمعاملات المشبوهة في الوقت الفعلي باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي.

تقييم جودة تجربة العميل:

تقييم أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي (مثل التخصيص والتحليل التنبؤي) على تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء.

تحديد مدى مساهمة هذه التقنيات في زيادة مستوى رضا العملاء وولائهم للمؤسسة المصرفية.

تحديد التحديات والمعوقات:

تحديد أبرز التحديات التي تواجه البنوك السعودية عند تطبيق الذكاء الاصطناعي، خاصة فيما يتعلق بـ أمن وخصوصية البيانات، والامتثال التنظيمي، ونقص الكفاءات والمهارات التقنية المتخصصة.

صياغة التوصيات المستقبلية:

تقديم مجموعة من التوصيات العملية الموجهة للجهات التنظيمية (كالبنك المركزي السعودي) والإدارات المصرفية العليا، بهدف تبني استراتيجيات فعالة لاستغلال إمكانات الذكاء الاصطناعي ودعم التحول الرقمي للقطاع المالي السعودي.

تساؤلات الدراسة

تساؤلات الدراسة (الأسئلة البحثية)

تتمحور تساؤلات الدراسة حول محاولة الإجابة على السؤال الرئيسي التالي، ثم تفصيله إلى أسئلة فرعية تتعلق بآثار الذكاء الاصطناعي على جوانب القطاع المصرفي السعودي:

1. السؤال الرئيسي:

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

2. الأسئلة الفرعية:

الأثر على الكفاءة التشغيلية والمالية:

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

الأثر على جودة الخدمات وتجربة العميل:

ما مدى تأثير استخدام الذكاء الاصطناعي (كالمساعدين الافتراضيين والتحليل التنبؤي) على تخصيص الخدمات المصرفية، وتحسين جودة الخدمة، ورفع مستوى رضا العملاء في البنوك السعودية؟

الأثر على إدارة المخاطر والأمن:

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

التحديات والمعوقات:

ما هي أبرز التحديات (التنظيمية، التقنية، المتعلقة بالبيانات والأمن) التي تواجه البنوك والمؤسسات المالية السعودية في عملية تبني وتطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي؟

التوصيات المستقبلية:

ما هي التوصيات والاستراتيجيات المقترحة للجهات المعنية (البنوك والمنظمون) لتعزيز الاستفادة من الذكاء الاصطناعي وتحقيق التنافسية في القطاع المالي السعودي؟

فروض الدراسة:

تعتمد الفروض التالية على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي والجوانب المختلفة للخدمات المصرفية في القطاع المالي السعودي:

1. فرضية الكفاءة التشغيلية والمالية:

الفرضية الأولى (H1): يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتطبيق الذكاء الاصطناعي في الخدمات المصرفية على تحسين الكفاءة التشغيلية وتخفيض التكاليف في البنوك العاملة في المملكة العربية السعودية.

2. فرضية جودة الخدمات وتجربة العميل:

الفرضية الثانية (H2): يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات المصرفية المقدمة ومستوى رضا العملاء في القطاع المالي السعودي.

3. فرضية إدارة المخاطر والأمن:

الفرضية الثالثة (H3): يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لاستخدام الذكاء الاصطناعي في تعزيز فعالية إدارة المخاطر واكتشاف ومنع الاحتيال في البنوك السعودية.

4. فرضية التحديات:

الفرضية الرابعة (H4): توجد تحديات جوهرية (تتعلق بالأمن السيبراني، والبنية التحتية، وتأهيل الكفاءات) تؤثر سلباً على التبني الكامل والفعال لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في الخدمات المصرفية السعودية.

الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: تأثير الذكاء الاصطناعي على إدارة المخاطر في البنوك السعودية

أجرى السقاط والسقاف (2025) دراسة بعنوان: "تأثير الذكاء الاصطناعي على إدارة المخاطر في البنوك السعودية"، هدفت إلى تحليل مدى تبني البنوك للذكاء الاصطناعي في إدارة المخاطر، وتقييم تأثيره على استراتيجيات الإدارة، وتحديد التحديات المصاحبة. وقد اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي من خلال دراسة استطلاعية شملت 350 موظفاً من موظفي البنوك بمدينة جدة، مستخدمين أداة الاستبيان لجمع البيانات الأولية.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن الذكاء الاصطناعي يلعب دوراً متزايد الأهمية في إدارة المخاطر في البنوك السعودية، حيث يوفر أدوات متقدمة لتحليل البيانات والتنبؤ بالمخاطر، مما يساهم في تحسين كفاءة العمليات المالية وتقليل المخاطر التشغيلية. ومع ذلك، أشارت النتائج إلى وجود تحديات تتعلق بالتكلفة، والحاجة إلى التدريب، وقضايا حماية البيانات، وأوصت الدراسة بزيادة استثمارات البنوك في تحديث أنظمة الذكاء الاصطناعي لإدارة المخاطر.

التعليق والربط بالدراسة الحالية

تتفق هذه الدراسة (السقاط والسقاف، 2025) مع الدراسة الحالية في تناولها للمحور المشترك وهو تأثير الذكاء الاصطناعي على القطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية، مما يثري الإطار النظري والمفاهيمي لدراستنا. إلا أن الدراسة الحالية تتميز وتختلف في نطاقها، حيث إن دراسة السقاط والسقاف (2025) ركزت حصراً على بعد محدد هو "إدارة المخاطر"، في حين أن الدراسة الحالية أوسع وأشمل؛ فهي تركز على التأثير الكلي للذكاء الاصطناعي على "الخدمات المصرفية" المقدمة للعميل في القطاع المالي السعودي. وبذلك، تسعى الدراسة الحالية للبناء على نتائج هذه الدراسة السابقة وتوسيع نطاق البحث ليشمل مجمل الخدمات المصرفية، وتقديم رؤية أكثر تكاملاً للاستفادة من الذكاء الاصطناعي في هذا القطاع.

الدراسة الثانية: أثر الذكاء الاصطناعي في الأداء المؤسسي

قامت أبو الخير والصائغ (2024) بإجراء دراسة بعنوان "أثر الذكاء الاصطناعي في الأداء المؤسسي: متغير وسيط رأس المال الفكري في البنوك التجارية العاملة بالمملكة العربية السعودية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر أبعاد الذكاء الاصطناعي (كالنظم الخبيرة، والتعلم الآلي التلقائي، وسهولة الاستعمال) في الأداء المؤسسي (الكفاءة والفعالية) من خلال متغير وسيط هو رأس المال الفكري في البنوك التجارية السعودية. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وشملت عينة طبقية عشوائية متناسبة من الإداريين في البنوك بلغ حجمها (338) إدارياً.

ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي بأبعاده على الأداء المؤسسي في البنوك التجارية، كما أثبتت النتائج وجود أثر لرأس المال الفكري كوسيط ينقل تأثير الذكاء الاصطناعي إلى الأداء المؤسسي. وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام إدارات البنوك بالنظم الخبيرة التي يوفرها الذكاء الاصطناعي للمساعدة في البقاء والمنافسة، مع إيجاد أنظمة تعالج الأخطاء المحاسبية بشكل تلقائي ومبرمج.

التعليق والربط بالدراسة الحالية

تُعد هذه الدراسة مرجعاً هاماً للدراسة الحالية، حيث إنها تشترك معها في المتغير المستقل (الذكاء الاصطناعي) ونطاق التطبيق الجغرافي (البنوك في المملكة العربية السعودية). غير أن الدراسة الحالية تختلف وتتوسع في معالجة المتغير التابع؛ فبينما ركزت دراسة أبو الخير والصائغ (2024) على تأثير الذكاء الاصطناعي على "الأداء المؤسسي" باعتباره كفاءة وفعالية داخلية، تركز الدراسة الحالية على تأثيره على "الخدمات المصرفية" نفسها، وهو ما يمثل مخرجاً مباشراً لتطبيق الذكاء الاصطناعي.

بذلك، تستفيد الدراسة الحالية من النتائج المتعلقة بتأثير الذكاء الاصطناعي على البنية الداخلية (الأداء المؤسسي ورأس المال الفكري) وتنقله للبناء على ذلك في تحليل تأثيره المباشر على جودة وتنوع الخدمات المقدمة للعميل النهائي، وبالتالي تسد فجوة تتعلق بآثار هذا التحول التكنولوجي على مخرجات الخدمة المصرفية.

الدراسة الثالثة: أثر تطبيق أدوات الذكاء الاصطناعي في تقييم أداء الموظفين

أجرى المهباش (2024) دراسة بعنوان "أثر تطبيق أدوات الذكاء الاصطناعي في تقييم أداء الموظفين في البنوك الإسلامية"، بهدف دراسة تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين عمليات تقييم أداء الموظفين وتعزيز النتائج المؤسسية في هذه البنوك. وقد استخدم الباحث منهجية البحث الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من مصادر متعددة، بما في ذلك استطلاعات ومقابلات مع المتخصصين والمدراء داخل المؤسسات.

ومن أهم النتائج التي توصل إليها البحث أن استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تقييم أداء الموظفين يمكن أن يسهم في تحسين الكفاءة والدقة في عمليات التقييم، وبالتالي تعزيز أداء العمل وتحقيق أهداف البنوك الإسلامية بفعالية أكبر. وقد أوصت الدراسة بمزيد من التوسع في استخدام هذه الأدوات لتقييم الأداء الإداري.

التعليق والربط بالدراسة الحالية

تتقاطع هذه الدراسة (المهباش، 2024) مع الدراسة الحالية في تناولها للتطبيق التكنولوجي للذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي، وخاصةً ما يتعلق بتحسين العمليات الداخلية. لكنها تختلف عنها جوهرياً من حيث المتغير التابع؛ فالدراسة السابقة ركزت على تأثير الذكاء الاصطناعي على وظيفة داخلية محددة وهي "تقييم أداء الموظفين" في قسم الموارد البشرية، كما أنها قصرت النطاق على "البنوك الإسلامية".

وبالمقارنة، فإن الدراسة الحالية أوسع وأشمل نطاقاً، حيث تتجاوز تأثير الذكاء الاصطناعي على العمليات الداخلية إلى تأثيره المباشر على "الخدمات المصرفية" ككل، بغض النظر عن كون البنك إسلامياً أم تجارياً. وبالتالي، تعمل الدراسة الحالية على سد فجوة تتمثل في الانتقال من تحليل الكفاءة الداخلية (أداء الموظفين) إلى تحليل مخرجات الخدمة الخارجية (الخدمات المصرفية)، بما يخدم الهدف العام لرسالتنا وهو تقييم أثر الذكاء الاصطناعي على العلاقة المباشرة بين البنك والعميل في تقديم الخدمات.

ثانياً: الخلاصة وتحديد الفجوة البحثية

بعد استعراض الدراسات السابقة المتعلقة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي، يتضح ما يلي:

الاتفاق العام: هناك إجماع بين الدراسات على الأهمية المتزايدة للذكاء الاصطناعي وتأثيره الإيجابي على الكفاءة الإدارية والتشغيلية في البنوك السعودية.

الفجوة البحثية: لوحظ أن معظم الدراسات السابقة (السقاط والسقاف، وأبو الخير والصائغ، والمهباش) ركزت على تطبيقات داخلية محددة للذكاء الاصطناعي، مثل: إدارة المخاطر، أو الأداء المؤسسي، أو تقييم أداء الموظفين. هذه الدراسات لم تتناول الأثر بشكل شامل على المخرجات النهائية المرتبطة بالعلاقة المباشرة مع العميل.

بناءً على ذلك، تبرز أهمية الدراسة الحالية في معالجة هذه الفجوة من خلال التركيز على التأثير الشامل للذكاء الاصطناعي على "الخدمات المصرفية" في القطاع المالي السعودي ككل. وتهدف الدراسة إلى تقديم إطار تحليلي متكامل يقيس كيف يؤثر الذكاء الاصطناعي على جودة، وسرعة، وتنوع هذه الخدمات، مما يوفر رؤية أعمق للمستفيدين من هذا التحول التكنولوجي في المملكة.

المنطلقات النظرية للدراسة:

يهدف هذا الفصل إلى بناء الأساس النظري للدراسة من خلال تأصيل المتغيرات الأساسية وربطها بالنموذج البحثي المقترح.

المبحث الأول: التأصيل المفاهيمي والمنهجي للذكاء الاصطناعي

يناقش هذا المبحث مفهوم الذكاء الاصطناعي من منظور أكاديمي وفلسفي، ويفصل بين أنواعه المنهجية والتطبيقية.

المطلب الأول: التعريفات الفلسفية والمفاهيمية للذكاء الاصطناعي

التعريف المنهجي (Methodological Definition): تناول الذكاء الاصطناعي كعلم حاسوبي يسعى لبرمجة أنظمة قادرة على إظهار سلوكيات عقلانية ومنطقية (Acting Rationally) بدلاً من مجرد التفكير البشري (Thinking Humanly).

التصنيفات المعتمدة على القدرة (Classification based on Capability):

الذكاء الاصطناعي الضيق (ANI): حيث يتميز النظام بالعمق في مهمة واحدة محددة (كالذي يُستخدم في أنظمة الفرز المصرفي).

الذكاء الاصطناعي العام (AGI): (المستوى المستقبلي) حيث يستطيع النظام أداء مهام متعددة عبر مختلف المجالات المعرفية.

العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وأسرته المعرفية: التفريق بين الذكاء الاصطناعي (AI) والتعلم الآلي (Machine Learning) والتعلم العميق (Deep Learning)، وبيان أن الأخيرة هي أدوات منهجية لتطبيق الأول.

المطلب الثاني: الأبعاد التقنية والأدوات الرئيسية للذكاء الاصطناعي

التعلم الآلي (ML) وأنماطه المتقدمة:

التعلم الخاضع للإشراف (Supervised Learning) وتطبيقاته في تصنيف العملاء.

التعلم غير الخاضع للإشراف (Unsupervised Learning) وتطبيقاته في اكتشاف التجمعات السلوكية الجديدة.

معالجة اللغات الطبيعية (NLP) وتفاعل الآلة مع الإنسان: أهميتها في تطوير واجهات التفاعل المصرفية الذكية (Chatbots).

الرؤية الحاسوبية (Computer Vision): دورها في التحقق من هوية العملاء (KYC) عبر المستندات الرقمية.

المطلب الثالث: التحديات الإجرائية والمعيارية لتبني الذكاء الاصطناعي

التحدي الأخلاقي والتحيز (Ethical Bias): مناقشة كيف يمكن أن تؤدي البيانات المتحيزة إلى قرارات مالية غير عادلة (كالتحيز في منح الائتمان).

الشفافية وقابلية التفسير (Explainability & Transparency): صعوبة تفسير القرارات المعقدة لأنظمة الذكاء الاصطناعي ("الصندوق الأسود") وضرورة الـ (XAI) في القطاع المالي.

الامتثال التنظيمي والحوكمة: متطلبات البنك المركزي السعودي (SAMA) والإجراءات اللازمة لضمان سلامة تطبيق الذكاء الاصطناعي.

المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي والتنظيمي للخدمات المصرفية في السعودية

يتناول هذا المبحث المتغير التابع، الخدمات المصرفية، مع التركيز على الخصوصية التنظيمية للسوق السعودي.

المطلب الأول: مفهوم وتصنيفات الخدمات المصرفية

المفهوم الاقتصادي للخدمة المصرفية: النظر للخدمة كناتج غير مادي يسد حاجة مالية، مع تأكيد خصائصها الأربع (اللاملموسة، التغير، عدم التجزئة، القابلية للتلف).

التصنيف بناءً على المستفيد: التفريق بين خدمات التجزئة (Retail)، وخدمات الشركات (Corporate)، وخدمات الصيرفة الاستثمارية (Investment Banking).

المطلب الثاني: البيئة التنظيمية للخدمات المصرفية السعودية والتحول الرقمي

دور البنك المركزي السعودي (SAMA): استعراض الإطار التنظيمي الذي يحكم الابتكار المالي، مثل البيئة التجريبية (Regulatory Sandbox) لتشجيع التقنية المالية (FinTech).

الخدمات المصرفية المفتوحة (Open Banking): مفهومها ودورها المحتمل في تعزيز الابتكار من خلال مشاركة البيانات المصرفية مع أطراف ثالثة (كمحور للتنافسية).

المبادرات الوطنية الداعمة: ربط التحول في الخدمات المصرفية بأهداف رؤية المملكة 2030 لتمكين الاقتصاد الرقمي.

المطلب الثالث: محددات جودة الخدمة المصرفية التقليدية

نموذج SERVQUAL ومؤشراته: استخدام الموثوقية (Reliability)، والاستجابة (Responsiveness)، والضمان (Assurance) كأسس تقليدية يتم قياس أثر الذكاء الاصطناعي عليها.

تحديات قياس الجودة في البيئة المصرفية الرقمية: الحاجة إلى تطوير مؤشرات جديدة تركز على سرعة المعاملة وسهولة الاستخدام الرقمي (User Experience).

المبحث الثالث: تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتأثيرها على تطوير الخدمات المصرفية
هذا هو المبحث الذي يربط بين المتغيرين، ويفصل في مجالات الأثر.

المطلب الأول: تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة الخدمة (Efficiency)

الأتمتة الآلية للعمليات (RPA): دورها في أتمتة المهام المكتبية المتكررة (مثل إدخال البيانات ومطابقة الوثائق) لتقليل زمن إنجاز الخدمة.

التنبؤ بالاحتياجات التشغيلية: استخدام الذكاء الاصطناعي لتوقع حجم طلبات العملاء وتخصيص الموارد البشرية والتقنية بكفاءة.

المطلب الثاني: تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تعزيز جودة الخدمة (Quality)

التخصيص الفائق (Hyper-Personalization): تحليل البيانات الضخمة (Big Data) لتقديم منتجات مالية مصممة خصيصاً لكل عميل (مثل عروض القروض المخصصة أو إدارة الثروات الآلية).

تعزيز التفاعل الفوري (Instant Interaction): استخدام NLP في قنوات الاتصال لضمان توفير المعلومات وحل المشكلات البسيطة بشكل فوري على مدار الساعة.

تحليل المشاعر والرضا (Sentiment Analysis): دور الذكاء الاصطناعي في تحليل تعليقات العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني للتعرف الفوري على مدى رضاهم.

المطلب الثالث: دور الذكاء الاصطناعي في إدارة المخاطر المتصلة بالخدمات

اكتشاف الاحتيال (Fraud Detection): استخدام ML لتحديد الأنماط الشاذة في المعاملات المالية في الوقت الحقيقي، وهو أسرع وأدق من الطرق التقليدية.

التنبؤ بالمخاطر الائتمانية: استخدام الذكاء الاصطناعي لتقييم ملاءة المقترضين آلياً وبناء نماذج تنبؤية أكثر دقة حول احتمال التخلف عن السداد.

المبحث الرابع: النماذج النظرية المفسرة لأثر الذكاء الاصطناعي

المطلب الأول: نظرية تبني التكنولوجيا (Technology Acceptance Model - TAM)

مفهوم النظرية: تفسير نية الأفراد في استخدام تكنولوجيا جديدة بناءً على عاملين رئيسيين: سهولة الاستخدام المدركة (Perceived Ease of Use) والفائدة المدركة (Perceived Usefulness).

تطبيقها على الخدمات المصرفية: كيف يؤدي إدخال واجهات الذكاء الاصطناعي (مثل الروبوتات الاستشارية) إلى زيادة نية العميل في استخدام الخدمة.

المطلب الثاني: نظرية الموارد والقدرات (Resource-Based View – RBV)

مفهوم النظرية: تفسير الميزة التنافسية للمؤسسة بناءً على امتلاكها لموارد وقدرات نادرة وقيمة.

تطبيقها على الذكاء الاصطناعي: النظر إلى الذكاء الاصطناعي ك قدرة ديناميكية تسمح للبنوك بتكوين ميزة تنافسية مستدامة من خلال تحويل بياناتها إلى قيمة (أي إنتاج خدمات أفضل).

المطلب الثالث: النموذج التحليلي المقترح للدراسة الحالية

يهدف هذا النموذج إلى توضيح العلاقة المنهجية بين المتغيرات الأساسية في الدراسة، حيث يمثل الذكاء الاصطناعي المتغير المستقل الذي يتضمن مجموعة من الأبعاد التطبيقية، في حين تمثل الخدمات المصرفية المتغير التابع الذي يُقاس من خلال مؤشرات الكفاءة التشغيلية، وجودة الخدمة، ورضا العملاء، والأمان المالي.

ويفترض النموذج وجود أثر إيجابي للذكاء الاصطناعي على تطوير وتحسين الخدمات المصرفية في القطاع المالي السعودي، مع وجود بعض التحديات التي قد تحدّ من فاعلية هذا التأثير

المتغير المستقل (Independent Variable)	المتغير التابع (Dependent Variable)	الفرضيات المرتبطة
الذكاء الاصطناعي	الخدمات المصرفية	
الأتمتة الآلية للعمليات (RPA)	الكفاءة التشغيلية	أثر الذكاء الاصطناعي على الكفاءة التشغيلية: H1
التعلم الآلي والتحليل التنبؤي	جودة الخدمات	أثر الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات: H2
(NLP) معالجة اللغة الطبيعية	رضا العملاء	أثر الذكاء الاصطناعي على رضا العملاء: H3
اكتشاف الاحتيال وإدارة المخاطر	الأمان والموثوقية	أثر الذكاء الاصطناعي على الأمان والموثوقية: H4

بناءً على ما سبق من تحديد النموذج التحليلي للدراسة وفرضياتها، سيتم في الجزء التالي توضيح المنهجية المتبعة لجمع البيانات وتحليلها، بهدف اختبار الفرضيات والتحقق من العلاقات المقترحة بين المتغيرات.

المنهجية وطرق البحث:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لكونه الأنسب لدراسة الظواهر الإدارية والتقنية وتحليل العلاقات بين المتغيرات كما هي في الواقع.

تم الاعتماد على الاستبانة الإلكترونية كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث سيتم توزيعها على موظفي البنوك والعملاء في القطاع المصرفي السعودي، بهدف التعرف على آرائهم واتجاهاتهم نحو أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على الخدمات المصرفية من حيث الكفاءة التشغيلية، وجودة الخدمة، ورضا العملاء، ومستوى الأمان.

سيتم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS من خلال تطبيق الأساليب الوصفية (كالوسط الحسابي والانحراف المعياري) والأساليب الاستنتاجية (كاختبار (T-Test) وتحليل الانحدار المتعدد) لاختبار فرضيات الدراسة وبيان قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرات.

كما سيتم الاعتماد على المراجع والدراسات السابقة لدعم الجانب النظري وتفسير النتائج بما يعزز موثوقية الدراسة العلمية.

أدوات الدراسة :

استخدمت الدراسة الاستبانة الإلكترونية كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية من مجتمع الدراسة، والمتمثل في موظفي البنوك والعملاء في القطاع المصرفي السعودي.

تم إعداد الاستبانة بناءً على الإطار النظري وأهداف الدراسة، وشملت مجموعة من الفقرات التي تقيس أبعاد الذكاء الاصطناعي (الأتمة، التحليل التنبؤي، معالجة اللغة الطبيعية، إدارة المخاطر) وأثرها على الخدمات المصرفية (الكفاءة التشغيلية، جودة الخدمة، رضا العملاء، الأمان).

كما تم تصميمها بصيغة مغلقة وفق مقياس ليكرت الخماسي لقياس مستوى الموافقة من (1 = أعارض بشدة) إلى (5 = أوافق بشدة)، بهدف تسهيل التحليل الإحصائي وضمان دقة النتائج.

حدود الدراسة:

1. الحدود المكانية: تقتصر هذه الدراسة على القطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية، وتشمل عددًا من البنوك المحلية التي تطبق تقنيات الذكاء الاصطناعي في خدماتها.
2. الحدود الزمانية: تُجرى الدراسة خلال العام الأكاديمي 2025م.
3. الحدود البشرية: تشمل موظفي البنوك والعملاء ممن لديهم معرفة أو تجربة في استخدام الخدمات المصرفية الرقمية المعتمدة على تقنيات الذكاء الاصطناعي.
4. الحدود المنهجية: تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبانة الإلكترونية لجمع البيانات وتحليلها إحصائيًا وفق الفرضيات المحددة في النموذج التحليلي المقترح.

المراجع:

١. السقاف، م.، والسقاط، ع. (2025). تأثير الذكاء الاصطناعي على إدارة المخاطر في البنوك السعودية. مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة الملك عبد العزيز.
2. أبو الخير، س.، والصائغ، ن. (2024). أثر الذكاء الاصطناعي في الأداء المؤسسي: متغير وسيط رأس المال الفكري في البنوك التجارية السعودية. المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد 41.
3. المهباش، ر. (2024). أثر تطبيق أدوات الذكاء الاصطناعي في تقييم أداء الموظفين في البنوك الإسلامية. مجلة العلوم المالية والمصرفية، العدد 18.
4. الخضير، ف. (2023). التحول الرقمي في البنوك السعودية ودوره في تطوير الخدمات المصرفية. الرياض: دار العلوم للنشر.
٥. الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا). (2025)
٦. مؤسسة النقد العربي السعودي. (2025). الرياض: مؤسسة النقد العربي السعودي.