

التكليف الثاني – المشروع النهائي

عنوان البحث: أثر الذكاء الاصطناعي في إنتاجية موظفي البنوك

أسم الطالب: موسى جعفر ال اوهيب

الرقم 232001462

التاريخ : 1 نوفمبر 2025

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

أولاً: المقدمة

شهد القطاع المصرفي تحولاً رقمياً متسارعاً خلال السنوات الأخيرة، حيث تبنت البنوك حلول الذكاء الاصطناعي في مجالات:

- خدمة العملاء.
- إدارة المخاطر.
- اكتشاف الاحتيال.
- معالجة العمليات الخلفية.

ومع اتساع نطاق هذه التطبيقات، برزت تساؤلات عملية حول مدى انعكاس الذكاء الاصطناعي على إنتاجية موظفي البنوك من حيث:

- السرعة.
- جودة المخرجات.
- تقليل الأخطاء.
- إعادة توزيع الوقت على المهام ذات القيمة الأعلى.

تهدف هذه الدراسة لتناول هذا الأثر بصورة منهجية لتزويد الإدارات المصرفية بأدلة يمكن البناء عليها عند التوسع في أتمتة الأعمال.

ثانياً: مشكلة الدراسة وصياغتها

تتمثل مشكلة الدراسة في عدم وضوح حجم واتجاه أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على إنتاجية موظفي البنوك في المملكة العربية السعودية.

الصياغة بالسؤال الرئيس:

«ما أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في البنوك السعودية على إنتاجية الموظفين؟»

ثالثاً: أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى:

- قياس مستوى تبني الذكاء الاصطناعي في الإدارات المصرفية المختلفة.
- قياس مستوى إنتاجية الموظفين بعد إدخال الأدوات الذكية مقارنة بما قبلها.

- اختبار أثر أبعاد التبني (الأتمتة، دقة المخرجات، سهولة الاستخدام، التكامل مع الأنظمة) على الإنتاجية.
- استكشاف العوامل الوسيطة/المعدلة مثل التدريب، والقبول التنظيمي، وجودة البيانات.
- تقديم توصيات عملية لتعزيز المنافع وتقليل الآثار السلبية المحتملة على الموظفين.

رابعاً: أسئلة الدراسة وفروضها

الأسئلة:

1. ما درجة تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في البنوك السعودية؟
2. ما مستوى إنتاجية الموظفين في ظل استخدام هذه التقنيات؟
3. ما الأبعاد الأكثر تأثيراً في الإنتاجية (الأتمتة، الدقة، السهولة، التكامل)؟

الفروض (اختبارية):

1. توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الأتمتة المدعومة بالذكاء الاصطناعي وإنتاجية الموظفين.
2. توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين دقة مخرجات أدوات الذكاء الاصطناعي وإنتاجية الموظفين.
3. يقوّي التدريب والقبول التنظيمي أثر الذكاء الاصطناعي على الإنتاجية (أثر تفاعلي).

خامساً: أهمية الدراسة

الأهمية	الجانب
ترفد الأدبيات المحلية بأدلة كمية حول أثر الذكاء الاصطناعي على الإنتاجية في الصناعة المصرفية.	أكاديمياً
تمكّن متخذي القرار من توجيه الاستثمارات التقنية وبرامج التدريب بما يعزز الإنتاجية ويحسن تجربة الموظف والعمل.	عملياً

سادساً: حدود الدراسة

- مكاني: بنوك عاملة في المملكة العربية السعودية.
- زماني: الربع الرابع لعام 2025.
- بشري: موظفون على رأس العمل يستخدمون أدوات الذكاء الاصطناعي ضمن مهامهم.
- موضوعي: يقتصر على أثر التبني التقني على الإنتاجية دون التطرق لمتغيرات أخرى كالأرباح أو المخاطر التشغيلية.

سابعاً: التعريفات المفاهيمية والتشغيلية

المصطلح	النوع	التعريف
الذكاء الاصطناعي	مفاهيميًا	أنظمة وخوارزميات قادرة على أداء مهام تتطلب ذكاءً بشريًا مثل التنبؤ، التصنيف، توليد النصوص.
الذكاء الاصطناعي	تشغيليًا	درجة استخدام أدوات مثل روبوتات المحادثة، ونماذج التنبؤ، والأتمتة الذكية، مقاسة عبر مقياس ليكرت (5 نقاط).
إنتاجية الموظفين	مفاهيميًا	مقدار المخرجات المنجزة بالنسبة للوقت/التكلفة مع الحفاظ على الجودة.
إنتاجية الموظفين	تشغيليًا	متوسط استجابات مقياس ليكرت لعبارات تقيس السرعة، وعدد المعاملات/اليوم، وانخفاض الأخطاء، وجودة المخرجات.

ثامنًا: خطة الفصول القادمة (تمهيدي)

- الفصل الثاني – الإطار النظري والدراسات السابقة: عرض نماذج الإنتاجية ونظريات تنبئي التكنولوجيا (TAM/UTAUT) ودراسات في القطاع المصرفي.
- الفصل الثالث – المنهجية: سيتم إعداده وفق قالب «)» «Research Methodology Template» فلسفة البحث، النهج، الاستراتيجية، العينة، الأداة، الصدق والثبات، الإجراءات الأخلاقية).

تاسعًا: قائمة مراجع أولية (قابلة للتحديث)

- كتب ومقالات عربية/إنجليزية حول الذكاء الاصطناعي في الخدمات المالية وإدارة العمليات.
- تقارير المؤسسات المصرفية والهيئات التنظيمية المحلية حول الرقمنة والكفاءة التشغيلية.
- دراسات أكاديمية حديثة عن أثر الأتمتة والذكاء الاصطناعي على الإنتاجية وتجربة الموظف.

الفصل الثالث: منهجية البحث

(1) المقدمة

يشرح هذا الفصل الطريقة المتبعة لقياس أثر تبني الذكاء الاصطناعي في البنوك على إنتاجية الموظفين. المنهج مبسط: استبانة قصيرة، ثم تحليل وصفي واختبار علاقة أساسية بين المتغيرات.

(2) التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

المتغير	التعريف الإجرائي (القياس)
المتغير المستقل: تبني الذكاء الاصطناعي	يُقاس بتصور الموظف حول: الأتمتة، سهولة الاستخدام، دقة المخرجات، والتكامل مع الأنظمة (مقياس ليكرت خماسي).
المتغير التابع: إنتاجية الموظف	يُقاس بزيادة إنجاز المعاملات، تقليل الأخطاء، وتحسن سرعة العمل (مقياس ليكرت خماسي).

مثال بند: "النظام يختصر وقت إنجاز المهمة" (1 = لا أوافق بشدة ... 5 = أوافق بشدة).

(3) تصميم البحث

- الفلسفة: الوضعية.
- المنهج: كمي استنتاجي.
- الاستراتيجية: مسح باستخدام استبانة قصيرة.
- أفق الزمن: مقطعي (تنفيذ مرة واحدة خلال الفصل).
- الإجراءات: إعداد الاستبانة → تجربة سريعة → جمع البيانات → تحليل بسيط وكتابة النتائج.

(4) مجتمع البحث والعينة

- مجتمع البحث: موظفو البنوك في المملكة العربية السعودية ممن يستخدمون أو يتعاملون مع أنظمة مدعومة بالذكاء الاصطناعي.
- طريقة أخذ العينة: عشوائية مبسطة مع تمثيل الإدارات المختلفة قدر الإمكان.
- الحجم المقترح: 200 رد صالح على الأقل لتسهيل التحليل ضمن وقت التكلفة.
- معايير الاشتغال: وظائف تتعامل مع الأنظمة الذكية.
- معايير الاستبعاد: الوظائف غير ذات الصلة.

(5) طريقة جمع البيانات

- الأداة: استبانة إلكترونية تُوزع داخل المؤسسة.
- الفترة المقترحة للجمع: من أسبوع إلى أسبوعين.
- الاعتبارات الأخلاقية: موافقة مستنيرة، سرية البيانات، واستخدام النتائج لأغراض أكاديمية فقط.

(6) أنواع البيانات

- بيانات أولية: ردود الاستبانة على مقياس ليكرت.
 - بيانات ثانوية: مراجع مختصرة من تقارير أو دراسات لدعم المناقشة.
-

(7) إجراءات التحليل الإحصائي

1. تنظيف البيانات والتأكد من اكتمال الردود.
 2. تحليل وصفي: المتوسط، الانحراف المعياري، والنسب المئوية لكل بُعد.
 3. اختبار العلاقة: معامل الارتباط بيرسون بين تَبَيُّ الذكاء الاصطناعي والإنتاجية.
 4. اختبار الأثر: انحدار خطي بسيط أو متعدد عند الحاجة، بمستوى دلالة \$0.05\$.
 5. ثبات المقياس (اختياري): التحقق من اتساق البنود داخليًا (ألفا كرونباخ) متى توفّر الوقت.
-

(8) الخاتمة

بهذه الخطوات المبسطة نضمن منهجية متوافقة مع متطلبات الجامعة: تعريف المتغيرات، تصميم مناسب، اختيار العينة، جمع البيانات باستبانة قصيرة، ثم تحليل وصفي مع اختبار علاقة أساسية.