



اثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة الخدمات البنكية بالتطبيق على بنك الإنماء
في المملكة العربية السعودية.

إعداد

اسم الطالب: محمد ابراهيم بن عبيد
الرقم الجامعي: 253000835

المشرف الثاني/
د.فايز جراد

المشرف الرئيسي/
د. الفیصل عبد الحمید

العام الدراسي:
2026 – 1448

المستخلص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات البنكية بالتطبيق على بنك الإنماء في المملكة العربية السعودية في ظل التوجه المتزايد نحو التحول الرقمي في القطاع المصرفي، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتحليل العلاقة بين تقنيات الذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات البنكية بأبعادها المتمثلة في سرعة الاستجابة، والموثوقية، والفعالية.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة وتوزيعها على عينة مكونة من (50)، مفردة من العاملين في بنك الإنماء وتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية لاختبار فرضيات الدراسة وقياس قوة العلاقة بين متغيراتها، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لاستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة الخدمات البنكية حيث بلغ معامل الارتباط ($R = 0.863$) ومعامل التحديد ($R^2 = 0.745$)، مما يشير إلى أن نسبة كبيرة من التباين في جودة الخدمات البنكية يمكن تفسيرها من خلال استخدام هذه التقنيات.

كما بينت النتائج أن الذكاء الاصطناعي يسهم في تحسين سرعة الاستجابة وتعزيز موثوقية الخدمات من خلال تقليل الأخطاء، بالإضافة إلى رفع فعالية الخدمات البنكية وتحسين تجربة العملاء، وفي ظل هذه النتائج أوصت الدراسة بضرورة التوسع في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي داخل بنك الإنماء وتعزيز البنية التحتية التقنية والاستثمار في تدريب الكوادر البشرية، إضافة إلى تطوير الأنظمة الذكية لخدمة العملاء بما يسهم في رفع جودة الخدمات البنكية وتعزيز رضا العملاء.

الكلمات المفتاحية: الذكاء الاصطناعي، تقنيات الذكاء الاصطناعي، جودة الخدمات البنكية، القطاع المصرفي.

Abstract

This study aims to examine the impact of using artificial intelligence technologies on improving the quality of banking services, with an application to Alinma Bank in the Kingdom of Saudi Arabia, in light of the increasing trend toward digital transformation in the banking sector. The study adopted the descriptive analytical approach to analyze the relationship between artificial intelligence technologies and the quality of banking services across its dimensions: responsiveness, reliability, and effectiveness.

To achieve the objectives of the study, a questionnaire was designed and distributed to a sample of (50) employees at Alinma Bank. The data were analyzed using appropriate statistical methods to test the study hypotheses and measure the strength of the relationship between its variables. The results revealed a statistically significant positive effect of artificial intelligence technologies on improving the quality of banking services, where the correlation coefficient reached ($R = 0.863$) and the coefficient of determination ($R^2 = 0.745$), indicating that a large proportion of the variance in banking service quality can be explained by the use of these technologies.

The findings also showed that artificial intelligence contributes to improving responsiveness, enhancing service reliability by reducing errors, and increasing the effectiveness of banking services, as well as improving customer experience. In light of these results, the study recommends expanding the use of artificial intelligence technologies at Alinma Bank, strengthening the technological infrastructure, investing in training human resources, and developing smart customer service systems to enhance banking service quality and increase customer satisfaction.

Keywords: Artificial Intelligence, AI Technologies, Banking Service Quality, Banking Sector.

مقدمة

يشهد العالم المعاصر ثورة تقنية غير مسبقة تقودها تقنيات الذكاء الاصطناعي والتي أحدثت تحولاً جذرياً في هيكليّة القطاعات الاقتصادية وعلى رأسها القطاع المصرفي فبعد أن كان الاعتماد الأساسي على الأنظمة التقليدية أصبحت البنوك في الوقت الحالي تسعى لتكون بنوكاً قائمة على الذكاء الاصطناعي لمواجهة التوقعات المتزايدة للعملاء والقدرة على تقديم خدمات ذكية ومخصصة تتكامل بسلاسة مع الأنظمة الرقمية الحديثة وفي ظل هذا التطور لم يعد الذكاء الاصطناعي مجرد خيار تكنولوجي بل أصبح ضرورة استراتيجية تهدف إلى إعادة تصور الطريقة التي تتفاعل بها البنوك مع عملائها. وفي ظل هذه التحولات المتسارعة في مجال التكنولوجيا الرقمية أصبح الذكاء الاصطناعي أحد أبرز الأدوات التي فرضت نفسها بقوة على مختلف القطاعات الاقتصادية والخدمية وعلى رأسها القطاع المصرفي ولم يعد الاعتماد على الأساليب التقليدية في تقديم الخدمات البنكية كافياً لمواكبة متطلبات العملاء المتزايدة خاصة في بيئة تنافسية تنسم بالابتكار المستمر والتطور التكنولوجي المتلاحق ومن هذا المنطلق برزت الحاجة إلى تبني تقنيات حديثة قادرة على تحسين جودة الخدمات البنكية وتعزيز كفاءة الأداء المصرفي بما يحقق رضا العملاء ويعزز القدرة التنافسية للمؤسسات المالية. (Hernández, 2024)

ويُعد القطاع المصرفي من أكثر القطاعات استفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي لما لها من دور فعّال في تحليل البيانات الضخمة وأتمتة العمليات المصرفية وتطوير قنوات التواصل مع العملاء فضلاً عن تحسين سرعة ودقة تقديم الخدمات، كما ساهمت هذه التقنيات في إحداث نقلة نوعية في جودة الخدمات البنكية من خلال تقليل الأخطاء البشرية وتخصيص الخدمات بما يتلاءم مع احتياجات العملاء وتعزيز مستويات الأمان وحماية البيانات الأمر الذي انعكس إيجاباً على تجربة العميل المصرفية.

إنّ جودة الخدمات البنكية هي المقياس الأساسي لنجاح أي مؤسسة مصرفية في ظل المنافسة المحمومة حيث يساهم دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي مثل المنطق الضباب والتعلم الآلي في تحسين دقة تقديم الخدمات مما يؤدي إلى تقليص الأخطاء البشرية وتعزيز موثوقية العمليات المصرفية واستخدام هذه التطبيقات لا يقتصر فقط على الأتمتة بل يمتد ليشمل تحسين أداء الخدمات المصرفية من خلال توفير خدمات رقمية مبتكرة تلبي احتياجات العملاء بسرعة وكفاءة عالية. (بلال وبودلال، 2022)

وفي الدول العربية بدأت المصارف في تبني استراتيجيات طموحة للتحويل الرقمي حيث قطعت دول مثل الإمارات العربية المتحدة شوطاً كبيراً في دمج الذكاء الاصطناعي لتعزيز جاهزية القطاع المصرفي للمستقبل (سدوي، 2024).

وفي قطر برز بنك QNB كنموذج للمؤسسات التي تعتمد على الإبداع والابتكار كركيزة أساسية لتحسين جودة خدماتها حيث يسعى البنك باستمرار لتبني أحدث التقنيات لضمان تقديم تجربة مصرفية متميزة لعملائه مما ينعكس إيجاباً على رضى العملاء وولائهم (بوحيل ولكحل، 2025).

وفي إطار التوجه نحو الاقتصاد الرقمي تولي المملكة العربية السعودية اهتماماً كبيراً بتطوير القطاع المالي وتعزيز التحول الرقمي فيه وذلك بدعم مباشر من الجهات التنظيمية مثل البنك المركزي السعودي الذي يعمل على دعم الابتكار المالي وتعزيز استخدام التقنيات الحديثة في القطاع المصرفي بما يساهم في رفع جودة الخدمات المالية وتحقيق الاستدامة في الأداء المصرفي. ومع ذلك فإن نجاح تطبيق هذه التقنيات يرتبط ارتباطاً وثيقاً بمدى قدرتها على تعزيز رضا العميل وتطوير تجربته الشخصية مع البنك فالعديد من الدراسات تؤكد أن هناك علاقة طردية قوية بين أبعاد الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة الخدمة المدركة حيث تساهم الاستجابة السريعة والأنظمة التفاعلية في بناء ثقة أكبر لدى العملاء. (Kadhem et al., 2025)

ومن هنا تبرز أهمية دراسة أثر هذه التقنيات في بنك الانماء في المملكة العربية السعودية للوقوف على مدى مساهمة هذه الأدوات الحديثة في رفع معايير جودة الخدمة المصرفية إلى مستويات عالمية وتحويل التحديات التقنية إلى فرص لنمو مستدام.

وانطلاقاً من هذا يهدف البحث إلى دراسة أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة الخدمات البنكية من خلال التطبيق على بنك الانماء في المملكة العربية السعودية كونه يمثل واجهة متطورة للعمل المصرفي الحديث في المنطقة العربية، وذلك من خلال تحليل مدى مساهمة هذه التقنيات في رفع مستوى جودة الخدمة المصرفية وتحقيق رضا العملاء، وكذلك تسليط الضوء على أهم أبعاد الذكاء الاصطناعي المستخدمة في القطاع البنكي وبيان دورها في تطوير الأداء المصرفي بما يساهم في إثراء الأدبيات العلمية وتقديم توصيات عملية يمكن أن تقيد صنّاع القرار في القطاع المصرفي.

مشكلة الدراسة

يُعد الذكاء الاصطناعي من الركائز التكنولوجية الحديثة التي تساهم بشكل متزايد في تحسين كفاءة الأداء وجودة الخدمات داخل المؤسسات المصرفية لما يوفره من أدوات ذكية لتحليل البيانات وتحسين سرعة ودقة تقديم الخدمات وتعزيز تجربة العملاء، وقد فرضت التحولات الرقمية المتسارعة على المصارف ضرورة تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي كوسيلة استراتيجية لمواكبة التطور التكنولوجي وتحقيق التميز التنافسي وعلى الرغم من الدور الجوهري الذي باتت تلعبه تقنيات الذكاء الاصطناعي في إعادة تشكيل العمل المصرفي حيث لم تعد مجرد أداة تكميلية بل ركيزة أساسية لتحسين الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمة (صباح أحمد، 2020)، إلا أن تحدي الحفاظ على مستويات عالية من الجودة في ظل التطور التقني المتسارع لا يزال يواجه العديد من المؤسسات فقد أكدت الدراسات مثل بلال وبودلال (2022)، أن تبني هذه التقنيات يساهم بشكل مباشر في تقليل الأخطاء البشرية ورفع دقة الخدمات المقدمة للعملاء.

وفي المملكة العربية السعودية يُعد بنك الانماء السعودي من البنوك الرائدة التي تبنت العديد من تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تقديم خدماتها البنكية، ومع ذلك فإن الدراسات التطبيقية التي تناولت هذا الموضوع في البيئة السعودية - على حد علم الباحث - تُعد محدودة، وعليه فإن إشكالية الدراسة تتمثل في الإجابة عن التساؤل الرئيسي الآتي: ما أثر استخدام تقنيات

الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة الخدمات البنكية في بنك الانماء بالمملكة العربية السعودية؟

اسئلة الدراسة

من السؤال الرئيسي لهذه الدراسة يمكن اشتقاق مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما مدى تأثير تقنيات الذكاء الاصطناعي في جودة الخدمات البنكية من حيث سرعة الاستجابة في بنك الانماء بالمملكة العربية السعودية؟
2. ما مدى تأثير تقنيات الذكاء الاصطناعي في جودة الخدمات البنكية من حيث الملموسية في بنك الانماء؟
3. ما مدى تأثير تقنيات الذكاء الاصطناعي في جودة الخدمات البنكية من حيث الاعتمادية في بنك الانماء؟
4. ما مدى تأثير تقنيات الذكاء الاصطناعي في جودة الخدمات البنكية من حيث الأمان وحماية البيانات في بنك الانماء؟

اهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف كالتالي:

الهدف الرئيسي: قياس أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة الخدمات البنكية في بنك الإنماء بالمملكة العربية السعودية.

الى جانب مجموعة من الأهداف الفرعية منها:

- قياس مستوى جودة الخدمات البنكية المقدمة في بنك الانماء وفق أبعادها المختلفة مثل سرعة الاستجابة الملموسية، الاعتمادية، الأمان).
- تحديد أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات البنكية من حيث الملموسية في بنك الانماء.
- دراسة أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات البنكية من حيث الاعتمادية في بنك الانماء.
- تحديد أكثر أبعاد تقنيات الذكاء الاصطناعي تأثيراً في جودة الخدمات البنكية من وجهة نظر عملاء بنك الانماء.
- تقديم مجموعة من التوصيات العملية التي تسهم في تعزيز استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة الخدمات البنكية ورفع مستوى رضا العملاء في بنك الانماء.

أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من تناولها أحد الموضوعات الحيوية في بيئة الأعمال المصرفية المعاصرة والمتمثل في دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات البنكية في ظل التحول الرقمي المتسارع والتنافس المتزايد بين المؤسسات المصرفية، ويمكن توضيح أهمية الدراسة العلمية والعملية كالتالي:

أولاً: الأهمية العلمية

تسهم الدراسة في سد فجوة معرفية في الدراسات العربية والخليجية المتعلقة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي حيث ركزت غالبية الدراسات السابقة على قطاعات صناعية أو خدمية أخرى في حين لم تحظ البنوك السعودية وبخاصة بنك الانماء - في حدود علم الباحث - بدراسة تطبيقية معمقة تتناول أثر الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات البنكية.

تعمل الدراسة على إثراء الفكر الإداري والمصرفي من خلال الربط بين أبعاد تقنيات الذكاء الاصطناعي وأبعاد جودة الخدمات البنكية.

ثانياً: الأهمية التطبيقية

- تمكن نتائج الدراسة بنك الانماء والمصارف السعودية بوجه عام من التعرف على مدى تأثير تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات البنكية المقدمة للعملاء.
- تساعد الدراسة صنّاع القرار والإدارة العليا في البنوك على تبني استراتيجيات فعّالة لتوظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في تطوير العمليات المصرفية وتحسين كفاءة الأداء.
- توفر الدراسة مؤشرات قياس عملية يمكن الاستفادة منها في تقييم مستوى استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وربطها بجودة الخدمات البنكية.
- تسهم نتائج الدراسة في دعم توجهات رؤية المملكة العربية السعودية 2030 نحو التحول الرقمي وبناء اقتصاد مستدام يعتمد على الابتكار والتكنولوجيا المتقدمة في تطوير القطاع المالي والمصرفي.

حدود الدراسة

- الحدود الموضوعية: اقتصر البحث على تناول موضوع واحد وهو اثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة الخدمات البنكية بالتطبيق على بنك الانماء في المملكة العربية السعودية وما يشمله من استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي كمتغير مستقل على تحسين جودة الخدمات البنكية كمتغير تابع.
- الحدود الزمانية: تمتد الدراسة خلال الفترة الزمنية من العام الدراسي 2026.
- الحدود المكانية: تشمل الدراسة القطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية مع التركيز على بنك الانماء.
- الحدود البشرية: تقتصر الدراسة على المختصين والخبراء والعاملين في بنك الانماء بالمملكة العربية السعودية الذين لديهم خبرة في تطبيقات الذكاء الاصطناعي والخدمات المصرفية لضمان جمع بيانات موثوقة ودقيقة حول تأثير هذه التطبيقات على جودة الخدمات البنكية.

الاطار النظري للدراسة.

المحور الأول: تقنيات الذكاء الاصطناعي

تطور ومفهوم الذكاء الاصطناعي

يعود الذكاء الاصطناعي في تاريخ نشأته وتأسيسه إلى القرن العشرين حيث بدأ المفكرين والعلماء بتصنيع أدوات حاسوبية وتقنية حديثة مبنية على نظريات رياضية حديثة قامت على أساسها مختبرات خاصة بالذكاء الاصطناعي في جامعة كارنيجي ميلون في الولايات المتحدة الأمريكية، وفي منتصف القرن العشرين أصبحت الولايات المتحدة الأمريكية بما فيها وزارة الدفاع الخاصة بها تمول تلك الأبحاث والدراسات الخاصة بالذكاء الاصطناعي، فلقد كانت هناك توقعات بأنه في حدود عشرون عام ستكون هناك آلات تقنية قادرة على محاكاة سلوكيات الإنسان وأعماله. وبالرغم من فشل الذكاء الاصطناعي مرات عديدة إلا أنه قد بلغ مبلغه في مطلع القرن الحالي بعد أن ساهم الذكاء الاصطناعي في تحقيق إنجازات عديدة أهمها الاستخدامات اللوجستية، واستخلاص البيانات، بالإضافة إلى الكثير من الإنجازات الأخرى التي أشارت بوجود مستقبل مزمراً في ظل الذكاء الاصطناعي. (كادي وحيدة، 2020)

وعلى الرغم من التقدم الملحوظ الذي حققه الذكاء الاصطناعي في الآونة الأخيرة إلا أن بيان مفهومه لا زال غامضاً حتى الآن حيث وضعت مجموعة من المفاهيم والتعريفات الخاصة بالذكاء الاصطناعي وذلك لتحديد الملامح الأساسية الخاصة به.

مفهوم الذكاء الاصطناعي

تعددت تعريفات الذكاء الاصطناعي إلا أنها تتفق على كونه أحد فروع علوم الحاسب الذي يهتم بتطوير أنظمة قادرة على محاكاة الذكاء البشري في التفكير، والتحليل، واتخاذ القرار ويُعرف بأنه مجموعة من الأدوات والتقنيات الحاسوبية المصممة بخصائص تمكنها من التعلم من البيانات وفهم الأنماط، والاستجابة للمتغيرات وتنفيذ مهام كانت تتطلب تدخلاً بشرياً. أشارت دراسة إدريس (2021) إلى أن الذكاء الاصطناعي من أحد فروع علوم الحاسب بحيث يهتم بدراسة نظم المعلومات الحاسوبية وطرق تكوينها ومن ثم صياغة لغة خاصة ذكية قادرة على تحديد المشكلات واستخراج حلول خاصة بها. كما عرف التوجيهي والنوح (2022) الذكاء الاصطناعي بأنه من إحدى أهم التقنيات الحاسوبية التي خضعت للتطور الملحوظ في الفترة الأخيرة وأصبحت تُحاكي الإنسان في سلوكياته، وتصرفاته بل وباتت تمتلك ذكاء ينافس ذكاءه وبالتالي فإن الهدف من تلك المحاكاة دعم المدراء وصناع القرار في اتخاذ القرارات وصياغتها بما يستهدف تطوير بيئة العمل والأعمال. وعرف آل عزام وآل ظفيرة (2023) الذكاء الاصطناعي بأنه من أحد أهم فروع علم الحاسب الآلي التي تستهدف تحقيق الأهداف والتطلعات في مختلف المجالات.

وفي ضوء ذلك يمكن تعريف الذكاء الاصطناعي بأنه: منظومة من التقنيات والأنظمة الذكية التي تعتمد على تحليل البيانات والتعلم الآلي لدعم العمليات المصرفية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء فهو عبارة عن أدوات حاسوبية صُممت بخصائص معينة وتطبيقات مختلفة لتحاكي ذكاء الإنسان وسلوكياته وتصرفاته، وأن تفهم لغته لتصبح قادرة على أداء المهام التي تتطلب التدخل الإنسان وبالتالي فهي قادرة على تنفيذ الكثير من المهام.

أبعاد الذكاء الاصطناعي

للذكاء الاصطناعي العديد من الأبعاد يمكن تليخيصها كما يلي:

التعلم الآلي (Machine Learning)

يُعد التعلم الآلي أحد أهم أبعاد الذكاء الاصطناعي ويشير إلى قدرة الأنظمة الحاسوبية على التعلم من البيانات السابقة وتحسين أدائها تلقائياً دون برمجة صريحة لكل حالة ويعتمد هذا البُعد على خوارزميات قادرة على اكتشاف الأنماط والتنبؤ بالسلوكيات المستقبلية فهو عبارة عن كائن متمكن من فهم البيئة التي تُحيط به وذلك لما لديه من مستشعرات يتجاوب معها من خلال آليات التنفيذ بحيث يتمكن الوكيل من الإدراك وإظهار ردة فعل بالإضافة إلى أنه يعتبر وكيل منطقي أو عقلائي. (النجار، 2020)

وفي القطاع المصرفي يُستخدم التعلم الآلي في:

- تحليل سلوك العملاء
- التنبؤ بالمخاطر الائتمانية
- كشف عمليات الاحتيال
- تخصيص الخدمات المصرفية الرقمية

وبالتالي يمثل التعلم الآلي ركيزة أساسية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من حيث السرعة والدقة.

الحوسبة السحابية (Cloud Computing)

تُعرف الحوسبة السحابية بأنها نموذج تكنولوجي يسمح بتخزين ومعالجة البيانات والبرامج عبر الإنترنت بدلاً من الأجهزة المحلية وتوفر هذه التقنية مرونة في الوصول إلى الموارد الحاسوبية، تقليل التكاليف التشغيلية، وتحسين كفاءة استخدام البنية التحتية التكنولوجية مما يسهل على المؤسسات والأفراد إدارة بياناتهم وبرامجهم من أي مكان وباستخدام أي جهاز متصل بالإنترنت. (Yousef, 2013)

كما يعرف المعهد الوطني للمعايير والتكنولوجيا (NIST) الحوسبة السحابية على أنها: هي نموذج يتيح الوصول عند الطلب إلى مجموعة مشتركة من موارد الحوسبة القابلة للتكوين مثل الشبكات، الخوادم، التخزين، التطبيقات، والخدمات عبر الإنترنت مع القدرة على التوسع بسهولة وتقليل التكاليف التشغيلية، كما تعرف الحوسبة السحابية على أنها نموذج حوسبي قائم على الإنترنت يتيح للمستخدمين الوصول إلى موارد الحوسبة عبر الشبكة دون الحاجة إلى امتلاك البنية التحتية المادية أو صيانتها مما يوفر مرونة في الاستخدام وكفاءة في التكاليف. (العيسى، 2022)

وقد عرّفها National Institute of Standards and Technology بأنها نموذج يتيح الوصول عند الطلب إلى مجموعة

مشاركة من موارد الحوسبة القابلة للتكوين، مثل الشبكات والخوادم والتطبيقات، مع إمكانية التوسع السريع بأقل جهد إداري. وفي السياق المصرفي تسهم الحوسبة السحابية في:

- تسريع المعاملات
- تحسين أمن البيانات
- دعم التطبيقات المصرفية الذكية
- تمكين الخدمات المصرفية الرقمية عن بُعد
- مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات البنكية المقدمة للعملاء.

أنظمة الدعم الذكية (Intelligent Decision Support Systems)

أنظمة دعم القرار هي أحد أنواع نظم المعلومات المعتمدة على الحاسوب والتي تعمل على تسهيل التفاعل بين العنصر البشري وتكنولوجيا المعلومات بهدف إنتاج المعلومات المناسبة التي تلبي احتياجات المستخدمين وتهدف هذه الأنظمة إلى توفير الدعم اللازم لترشيد عملية اتخاذ القرار من خلال دمج الخبرة البشرية مع الأدوات التقنية المتقدمة ويعرّف نظام دعم القرار بأنه نظام محوسب مصمم لدعم عمليات اتخاذ القرار وتوجيه مسارات العمل داخل المؤسسات والشركات ويعتمد هذا النظام على غربة وتحليل كميات هائلة من البيانات وتجميع معلومات شاملة يمكن الاستفادة منها في حل المشكلات وتعزيز جودة القرارات المتخذة. (القرشي والزهراني، 2023)

كذلك تشير أنظمة دعم القرارات الذكية إلى نظم معلومات متقدمة تعتمد على تقنيات الذكاء الاصطناعي والتحليل المتقدم لدعم متخذي القرار في المؤسسات وهذه الأنظمة قادرة على تحليل البيانات الضخمة، التنبؤ بالاتجاهات المستقبلية، وتقديم توصيات مستندة إلى بيانات دقيقة مما يعزز من كفاءة وفعالية عملية اتخاذ القرار. (عبد السيد والسلوب، 2020)

- وفي البنوك التجارية تساهم أنظمة الدعم الذكية في:
- تقييم طلبات القروض
- إدارة المخاطر
- تحسين سرعة الاستجابة للعملاء
- رفع مستوى الاعتمادية في تقديم الخدمة

أهمية الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي

أصبح الذكاء الاصطناعي أحد الركائز الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات المصرفية في تطوير خدماتها وتحسين أدائها التشغيلي خاصة في ظل التنافس المتزايد والتحول نحو الاقتصاد الرقمي وتكمن أهمية الذكاء الاصطناعي في قدرته على تحليل كميات ضخمة من البيانات المصرفية بسرعة ودقة عالية مما يمكن البنوك من اتخاذ قرارات أكثر فاعلية وتقليل المخاطر المرتبطة بالعمليات المالية. (أحمد، 2024)

كما يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة العملاء من خلال تقديم خدمات مخصصة تتناسب مع احتياجاتهم وسلوكهم المالي بالإضافة إلى تسريع إنجاز المعاملات وتقليل الأخطاء البشرية ويُعد تعزيز الأمان والكشف المبكر عن عمليات الاحتيال من أبرز مجالات الأهمية حيث تساعد الخوارزميات الذكية في رصد الأنماط غير الطبيعية والتنبيه إليها فوراً (الخطيب، 2024).

ومن ثمّ يمثل الذكاء الاصطناعي أداة استراتيجية تدعم تحقيق الكفاءة التشغيلية ورفع جودة الخدمات المصرفية وتعزيز القدرة التنافسية للبنوك في الأسواق المحلية والعالمية (Alrammahi et al., 2025).

دور الذكاء الاصطناعي في التحول الرقمي للمؤسسات

يُعدّ الذكاء الاصطناعي من المحركات الأساسية لعملية التحول الرقمي داخل المؤسسات حيث يساهم في إعادة تصميم العمليات التقليدية وتحويلها إلى عمليات رقمية ذكية تعتمد على الأتمتة والتحليل الفوري للبيانات مما يساعد على تحسين سرعة الأداء وتقليل الاعتماد على المعالجة اليدوية وفي القطاع المصرفي يساهم الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات الإلكترونية والتطبيقات المصرفية الرقمية، وتحسين قنوات التواصل عبر تقنيات مثل روبوتات الدردشة والفروع الذكية مما يعزز كفاءة تقديم الخدمة، كما يدعم التحول من النمط التقليدي إلى نماذج مصرفية ذكية قائمة على البيانات والتحليلات التنبؤية وهو ما يمثل جوهر مصرف المستقبل. (العيسوي، 2025).

وعليه فإن دمج الذكاء الاصطناعي في استراتيجيات التحول الرقمي يمثل خطوة جوهرية نحو بناء مؤسسات مصرفية أكثر مرونة واستجابة للتغيرات التقنية والسوقية بما يضمن استدامة الميزة التنافسية.

خصائص الذكاء الاصطناعي

يتميز الذكاء الاصطناعي بعدد من الخصائص التقنية والوظيفية التي تجعله أداة استراتيجية في تطوير العمليات المصرفية ومن أبرز هذه الخصائص: (سداوي، 2024)

- التعلم الذاتي وهو قدرة الأنظمة الحاسوبية على محاكاة السلوك الذكي للإنسان وتطوير أدائها من خلال خوارزميات التعلم الآلي التي تستفيد من البيانات السابقة لتحسين النتائج دون الحاجة لتدخل بشري مستمر.
- معالجة وتحليل البيانات الضخمة وإمكانية التعامل مع كميات هائلة من البيانات المصرفية المنظمة وغير المنظمة بسرعة فائقة مما يساهم في رفع جودة المخرجات المصرفية ودقتها.
- القدرة التنبؤية واستخدام النمذجة الإحصائية لاستخلاص الأنماط السلوكية مما يمكن البنوك من التنبؤ بالاتجاهات المستقبلية للعملاء وإدارة المخاطر والانتماء بفعالية عالية.
- الأتمتة الذكية وتحويل المهام الروتينية اليدوية إلى عمليات آلية ذكية مثل بصمة العميل وروبوتات الدردشة مما يؤدي

إلى تقليل الأخطاء البشرية وزيادة سرعة الاستجابة.

- دعم اتخاذ القرار وتوفير رؤية تحليلية دقيقة تعتمد على بيانات واقعية، مما يتيح للإدارة اتخاذ قرارات سريعة وصحيحة تعزز من الميزة التنافسية للبنك.

هذه الخصائص تسهم في تحسين مستوى الكفاءة التشغيلية والارتقاء بجودة الخدمات المصرفية لتلبي تطلعات العملاء في البيئة الرقمية الحديثة.

تقنيات الذكاء الاصطناعي المستخدمة في القطاع المصرفي

تعتمد البنوك الحديثة على مجموعة من التقنيات الذكية التي أحدثت تحولاً جذرياً في طريقة تقديم الخدمات ومن هذه الخدمات ما يلي: (سداوي، 2024)

- التعلم الآلي ويُعد الركيزة الأساسية في تقييم الجدارة الائتمانية وتحليل سلوك العملاء الضخم وكشف العمليات غير الطبيعية بدقة تتجاوز القدرات البشرية.
- معالجة اللغة الطبيعية حيث تُستخدم هذه التقنية لفهم وتحليل لغة العملاء وتفاعلاتهم وهذا يسهل تقديم خدمات مصرفية مخصصة عبر القنوات الرقمية.
- الروبوتات الذكية وأنظمة الدردشة حيث توفر استجابات فورية وتفاعلية لاستفسارات العملاء على مدار الساعة مما يقلل من وقت الانتظار ويرفع من مستوى سرعة الاستجابة كأحد أبعاد الجودة (العيسوي، 2025)
- التحليلات التنبؤية من خلال التنبؤ باحتياجات العملاء المستقبلية وتقديم منتجات مالية استباقية مما يعزز من رضا العملاء وولائهم.
- أنظمة كشف الاحتيال والأمن الحيوي والتي تشمل تقنيات مثل بصمة العميل والتعرف على الوجه بالإضافة إلى خوارزميات رصد العمليات المشبوهة فور حدوثها مما يوفر أقصى درجات الأمان والموثوقية. (الخطيب، 2024)

مزايا تطبيق الذكاء الاصطناعي في البنوك

يحقق تطبيق الذكاء الاصطناعي في البنوك العديد من المزايا الاستراتيجية والتشغيلية ومن أهمها:

- يساهم الذكاء الاصطناعي في رفع مستوى الموثوقية وسهولة الاستخدام مما يضمن تقديم خدمات دقيقة تتوافق مع المعايير المهنية العالية (الخطيب، 2024).
- تؤدي أتمتة العمليات اليدوية والاعتماد على الأنظمة الذكية إلى خفض النفقات الإدارية وتقليل الهدر في الموارد البشرية والمادية.
- رفع مستوى رضا العملاء من خلال توفير استجابات فورية وحلول مبتكرة تلبي تطلعات الزبائن وتتجاوز توقعاتهم.
- توفر الخوارزميات الذكية حماية فائقة من خلال الكشف الاستباقي عن الاحتيال واستخدام تقنيات التحقق الحيوي مثل بصمة الوجه والعين مما يعزز ثقة العملاء.
- تساعد الفروع الذكية وروبوتات الدردشة في إنجاز المعاملات بسرعة فائقة على مدار الساعة دون الحاجة للتدخل البشري. (سداوي، 2024)
- يوفر الذكاء الاصطناعي لوحات بيانات تحليلية ورؤى تنبؤية تساعد القيادات المصرفية على اتخاذ قرارات استراتيجية مبنية على حقائق دقيقة.
- يساعد الذكاء الاصطناعي في تخصيص الخدمات وفقاً لاحتياجات وسلوك كل عميل مما يعزز الولاء المؤسسي ويدعم نية الاستمرار في التعامل مع البنك. (McKinsey, 2020).

تحديات استخدام الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي

على الرغم من المزايا المتعددة لاستخدام الذكاء الاصطناعي إلا أن البنوك تواجه مجموعة من التحديات عند تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي ومن أبرزها: (Padilla Hernández, 2024)

1. مخاطر الأمن السيبراني وخصوصية البيانات حيث تُعد حماية بيانات العملاء من الاختراقات والقرصنة التحدي الأكبر خاصة في ظل تطور أساليب الهجمات السيبرانية التي قد تستهدف الخوارزميات الذكية نفسها.
2. ارتفاع تكاليف البنية التحتية والبحث والتطوير حيث يتطلب تبني الذكاء الاصطناعي استثمارات مالية ضخمة لتحديث الأنظمة البرمجية والأجهزة بالإضافة إلى تكاليف صيانة وتطوير الخوارزميات لضمان دقتها.
3. تواجه البنوك نقصاً في المهارات والجدارات المستقبلية اللازمة للتعامل مع التقنيات الذكية مما يفرض ضرورة الاستثمار الواسع في تدريب الموظفين أو استقطاب خبراء في علم البيانات.
4. لا تزال الأطر القانونية في العديد من الدول العربية تفتقر إلى قوانين محددة تنظم مسؤولية الذكاء الاصطناعي في حال حدوث أخطاء مالية أو تقنية مما يخلق نوعاً من الضبابية القانونية (سداوي، 2024).
5. قد يواجه إدخال الذكاء الاصطناعي مقاومة من الموظفين بسبب المخاوف من استبدال الوظائف البشرية بالآلة، مما يتطلب إدارة فعالة للتغيير داخل المؤسسة المصرفية.
6. تواجه بعض الأنظمة الذكية تحدي الصندوق الأسود حيث يصعب أحياناً تفسير كيفية اتخاذ النظام لقرار ائتماني معين مما قد يؤدي إلى انحيازات غير مقصودة. (Hernández, 2024)

المحور الثاني: جودة الخدمات المصرفية

مقدمة

تُعد جودة الخدمات المصرفية من أهم العوامل التي تعتمد عليها المؤسسات البنكية في تحقيق التميز التنافسي وتعزيز قدرتها على الاستمرار والنمو في ظل بيئة مصرفية تتسم بالتغير السريع والتنافس الشديد ومع التطورات التكنولوجية والتحول نحو

الاقتصاد الرقمي لم يعد تقييم أداء البنوك يعتمد فقط على تنوع الخدمات المقدمة بل أصبح يرتبط بدرجة كبيرة بمستوى جودة هذه الخدمات ومدى قدرتها على تلبية احتياجات العملاء وتوقعاتهم بكفاءة وموثوقية عالية. (Ikhsan et al., 2025)

وفي ظل التوجه المتزايد نحو الرقمنة واستخدام التقنيات الحديثة، أصبحت جودة الخدمات المصرفية محوراً أساسياً في استراتيجيات التطوير داخل البنوك حيث تسعى المؤسسات المصرفية إلى تحسين سرعة تقديم الخدمة ورفع مستوى الدقة والأمان، وتعزيز تجربة العميل من خلال توفير خدمات مصرفية ذكية وسهلة الاستخدام كما أن تحسين جودة الخدمات المصرفية يساهم في زيادة رضا العملاء وتعزيز ولائهم الأمر الذي ينعكس إيجاباً على سمعة البنك ومكانته في السوق المصرفي. (Al-khawaja et al., 2024)

ومن هنا تتضح أهمية دراسة جودة الخدمات المصرفية باعتبارها أحد المؤشرات الرئيسية لقياس كفاءة الأداء المصرفي وفعالية استخدام التقنيات الحديثة وعلى رأسها تقنيات الذكاء الاصطناعي التي أسهمت بشكل كبير في تطوير أساليب تقديم الخدمات وتحسين تجربة العملاء وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة التشغيلية. (العيسوي، 2025)

مفهوم جودة الخدمات المصرفية

تُعرف جودة الخدمات المصرفية بأنها الفجوة بين توقعات العملاء والإدراك الفعلي للخدمة المقدمة وهي تعبر عن قدرة البنك على تقديم خدمات تقنية متطورة تلبي احتياجات الزبائن بدقة وأمان. (الخطيب، 2024).

وفي ظل التحول الرقمي لم تعد الجودة تقتصر على التعامل المباشر بل امتدت لتشمل كفاءة الأنظمة الذكية والمنصات الرقمية في تقديم الحلول المصرفية الفورية. (Ikhsan et al., 2025).

وتُعد السرعة الفائقة في إنجاز المعاملات وتقليل نسبة الأخطاء البشرية من خلال الأتمتة والاعتمادية على الأنظمة الذكية من الركائز الجوهرية للجودة المصرفية الحديثة. (العيسوي، 2025).

إن استخدام تقنيات مثل روبوتات الدردشة والفروع الذكية يساهم بشكل مباشر في رفع مستوى الكفاءة التشغيلية مما يمنح البنك ميزة تنافسية مستدامة من خلال تقليل وقت الانتظار وتوافر الخدمة على مدار الساعة (أحمد، 2024).

كما يرتبط مفهوم جودة الخدمات المصرفية بدرجة رضا العملاء، حيث يتطلب ذلك فهم احتياجاتهم وتوقعاتهم والتواصل الفعال معهم، وتقديم خدمات مرنة تتناسب مع التطورات التكنولوجية والتحول الرقمي (Al-khawaja et al., 2024).

ويؤدي تبني ثقافة التحسين المستمر وإدارة المخاطر بكفاءة إلى تعزيز استدامة الأداء المصرفي وتحقيق قيمة مضافة طويلة الأجل. (Alrammahi et al., 2025)

أبعاد جودة الخدمات المصرفية

وفقاً لنموذج (SERVQUAL) المطور تتكون جودة الخدمات المصرفية من عدة أبعاد أساسية لتقييم مدى التميز في الأداء ومن أبرزها: (الخطيب، 2024)

- **الموثوقية** وتعني قدرة البنك على تنفيذ الخدمة الموعودة بدقة واعتمادية عالية وهو ما تعززه تقنيات الذكاء الاصطناعي من خلال تقليل الأخطاء البشرية.
- **الاستجابة** وهي رغبة البنك في مساعدة العملاء وتقديم الخدمة فوراً وتبرز هنا أهمية روبوتات الدردشة في تقديم استجابة لحظية.
- **الضمان** من خلال مهارة الموظفين وقدرتهم على بث الثقة والأمان ويدخل ضمنها الأمان السيبراني الذي توفره الأنظمة الذكية.
- **الملمس المادي والمظهر المادي للمرافق والمعدات** وفي العصر الرقمي تشمل جودة الواجهات البرمجية والتطبيقات الذكية.
- **التعاطف** من خلال تقديم اهتمام شخصي للعملاء وهو ما يحققه الذكاء الاصطناعي عبر تخصيص الخدمات بناءً على تحليل سلوك العميل. (Ikhsan et al., 2025)

أهمية جودة الخدمات المصرفية

- تُعد جودة الخدمات عاملاً حيوياً في استدامة المؤسسات المالية وتكمن أهميتها في:
- تعزيز رضا العملاء وولائهم حيث أثبتت الدراسات وجود علاقة طردية قوية بين جودة الخدمة الرقمية ونية العميل في الاستمرار مع البنك. (Amarna et al., 2025)
 - تحقيق ميزة تنافسية فالاستثمار في الجودة المدعومة بالذكاء الاصطناعي يمنح البنك تفوقاً سوقياً عبر تقديم خدمات مبتكرة.
 - تحسين الكفاءة التشغيلية حيث أن الجودة تساهم في تقليل الهدر وإعادة العمل الناتجة عن الأخطاء التقليدية.

معايير قياس جودة الخدمات المصرفية

تستخدم البنوك مؤشرات دقيقة لتقييم الجودة أهمها: مؤشرات رضا العملاء حيث أن قياس الفجوة بين توقعات العميل وإدراكه للخدمة الفعلية، وكذلك دقة وسرعة الأداء التقني من خلال قياس كفاءة الأنظمة الذكية في معالجة البيانات والعمليات دون توقف، بالإضافة إلى جودة البنية التحتية الرقمية من خلال مدى توافر وأمان القنوات المصرفية الإلكترونية على مدار الساعة. (سداوي، 2024)

العوامل المؤثرة في جودة الخدمات المصرفية

- تتأثر الجودة بمجموعة من المدخلات المؤسسية:
- التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي حيث أن دمج التقنيات الذكية في العمليات الخلفية يعزز جودة المخرجات النهائية.
 - ضرورة تأهيل الموظفين للتعامل مع الأدوات التقنية الحديثة لضمان تقديم خدمة احترافية (المعهد المصرفي المصري،

- السياسات التنظيمية ووضوح الإجراءات الرقمية وسهولة الوصول للخدمة عبر التطبيقات (حيدر، 2021).

أثر جودة الخدمات على رضا العملاء وأداء البنك

تؤثر جودة الخدمة بشكل مباشر على نتائج الأعمال: (زميت، 2021)

- رضا العملاء وولائهم حيث أنه كلما ارتفعت جودة الخدمة زاد رضا العملاء، مما يزيد من استمراريتهم مع البنك.
- الأداء المالي والتشغيلي للبنك فالخدمات عالية الجودة تقلل الأخطاء التشغيلية وتحسن الكفاءة الداخلية.
- البنوك التي تقدم خدمات متميزة تكتسب سمعة إيجابية وتزيد من قدرتها على جذب عملاء جدد.
- دعم الابتكار والتحول الرقمي حيث أن جودة الخدمات تعكس قدرة البنك على تبني التكنولوجيا الحديثة وتحسين تجربة العملاء الرقمية.
- تحسين الجودة يؤدي لزيادة الحصة السوقية وبالتالي تحسين الربحية والقيمة السوقية للبنك.
- جودة الأمان في الخدمات الذكية تعزز من موثوقية البنك لدى العملاء في ظل التهديدات السيبرانية.

دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تعزيز جودة الخدمات المصرفية

يعتبر الذكاء الاصطناعي أداة استراتيجية أساسية في تطوير وتحسين جودة الخدمات المصرفية حيث يمكن للبنوك استخدامه لتحليل البيانات الضخمة وسلوك العملاء، والتنبؤ بالاحتياجات المستقبلية، واتخاذ قرارات دقيقة وسريعة تعزز كفاءة العمليات التشغيلية (أحمد، 2024).

فالتطبيق الفعال لتقنيات الذكاء الاصطناعي مثل التعلم الآلي، روبوتات الدردشة، الفروع الذكية، وأنظمة منع الاحتيال يسهم بشكل مباشر في تحسين سرعة الاستجابة، زيادة موثوقية الخدمات، وسهولة الوصول إليها، وتقديم تجارب مخصصة للعملاء بما يلبي توقعاتهم ويعزز رضاهم (الخطيب، 2024).

وعلاوة على ذلك تتيح البنية التحتية التقنية المتقدمة للبنوك إمكانية إدارة البيانات بشكل مرن وآمن مما يدعم استمرارية العمليات ويعزز من جودة الخدمات المقدمة (العيسوي، 2025).

كما أشارت الدراسات السابقة إلى أن التكامل بين الذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات المصرفية يؤدي إلى رفع كفاءة الأداء العام للبنك، وتقليل الأخطاء البشرية، وتحقيق استدامة في النتائج التشغيلية، كما يعزز القدرة التنافسية للبنك في السوق (Alrammahi et al., 2025).

وبالتالي يظهر أن تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي ليس مجرد تحسين تقني بل يمثل محوراً رئيسياً في تعزيز جودة الخدمات المصرفية حيث يرتبط بشكل مباشر بعوامل مثل الموثوقية والأمان وتعظيم رضا العملاء ما يجعل العلاقة بين المتغيرين علاقة تكاملية يسعى القطاع المصرفي من خلالها إلى تحقيق الأداء الأمثل وتقديم خدمات عالية الجودة.

الدراسات السابقة

اهتم العديد من الباحثين بموضوع الدراسة الحالية وتم الوصول إلى مجموعة من هذه الدراسات العربية والأجنبية سوف يتم تناولها مرتبة من الأحدث إلى الأقدم ثم التعقيب عليها وإظهار أوجه التشابه بين هذه الدراسات والدراسة الحالية والاستفادة منها كما يلي:

دراسة سري العيساوي (2025)، بعنوان: تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة الخدمات البنكية: دراسة تطبيقية على بنك العراق الأول (FIB)

هدفت إلى تحليل دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات البنكية مع التركيز على مدى تأثير هذه التطبيقات على رفع كفاءة العمليات، تحسين رضا العملاء، وإدارة المخاطر واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واستخدام استبيان مكون من 30 سؤالاً موزعاً على عينة محددة من موظفي بنك العراق الأول بلغت 148 موظفاً من كبار المديرين والفنيين المسؤولين عن تطبيق أنظمة الذكاء الاصطناعي

أظهرت نتائج الدراسة أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تسهم بشكل إيجابي في تحسين جودة الخدمات البنكية من خلال زيادة الشفافية والدقة في التقارير المالية، وتسريع العمليات المصرفية، وتقليل الأخطاء البشرية وتعزيز تجربة العملاء مما يرفع من مستوى كفاءة الأداء البنكي ويدعم القدرة التنافسية للبنوك.

دراسة: (Kadhem et al., 2025)، بعنوان: دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات البنكية: دراسة تحليلية.

هدفت إلى تحديد أثر أبعاد الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات المقدمة في عينة من البنوك العراقية العامة والخاصة مع التركيز على أي القطاعات كانت الأكثر تأثيراً في تحسين جودة خدماتها للعملاء، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال توزيع استبيان على 87 موظفاً وعملاء عشوائيين للبنوك المستهدفة حيث ركزت على التحديات التي تواجه القطاع المصرفي نتيجة التطورات التقنية والطلب المتزايد على الخدمات المصرفية، وكذلك أهمية تبني التكنولوجيا الحديثة لضمان الأمان وحماية الحسابات البنكية، وأظهرت نتائج الدراسة أن الذكاء الاصطناعي يساهم بشكل واضح في تحسين جودة الخدمات البنكية من خلال تعزيز سرعة تقديم الخدمة، دقة العمليات، ورفع مستوى رضا العملاء، كما أظهرت أهمية تبني البنوك العامة والخاصة للتقنيات الحديثة بشكل متفاوت حسب القدرات التنظيمية والتكنولوجية لكل بنك.

دراسة: (Amarna et al., 2025)، بعنوان: دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز رضا العملاء: أدلة من القطاع المصرفي في فلسطين.

هدفت الدراسة إلى فحص أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على رضا العملاء في البنوك الفلسطينية المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية مع التركيز على ثلاث متغيرات مستقلة رئيسية وهي: أنظمة الخصوصية والأمان، خدمات البنوك عبر الهاتف المحمول، وروبوتات المحادثة، اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي التحليلي مع عينة مكونة من 300 عميل من 8 بنوك

فلسطينية وتم قياس المتغيرات عبر استبيان مؤلف من 16 بنداً وبعد تحليل البيانات أظهرت نتائج الدراسة أن أنظمة الخصوصية والأمان لها التأثير الأكبر على رضا العملاء، تليها خدمات البنوك عبر الهاتف المحمول، ثم روبوتات المحادثة المبنية على الذكاء الاصطناعي، كما أظهرت النتائج أن الذكاء الاصطناعي يسهم في تحسين تجربة العملاء في البنوك الفلسطينية، وأن الأمان يُعد أساساً لبناء الثقة فيما تلعب التطبيقات الرقمية والخدمات الذكية دوراً محورياً في تعزيز جودة الخدمات البنكية ورفع مستوى رضا العملاء.

دراسة صباح أحمد (2025) بعنوان: أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على أداء البنوك: دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي.

هدفت إلى تحليل تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي على أداء البنوك من حيث الكفاءة التشغيلية، جودة الخدمات، ودور هذه التطبيقات في تحسين اتخاذ القرارات، واعتمدت الدراسة على المنهج الاستقصائي التحليلي حيث تم جمع البيانات من خلال استبيانات موجهة لعملاء البنوك والعاملين بها وتمت معالجة البيانات إحصائياً، وأظهرت نتائج الدراسة أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تسهم بشكل ملحوظ في زيادة الكفاءة التشغيلية، تقليل الأخطاء، رفع جودة الخدمات، وتعزيز رضا العملاء، كما أكدت الدراسة أن استخدام هذه التطبيقات يُمكن البنوك من اتخاذ قرارات أفضل وأكثر استتارة، ويعزز من القدرة التنافسية للمؤسسات المالية. وأوصت الباحثة بضرورة توسيع استخدام الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي وتطوير نظم حكومية ومالية داعمة لهذا الاستخدام لتحقيق أداء مصرفي متكامل ومستدام.

دراسة (محمودي وآخرون، 2025) بعنوان: استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الخدمات المصرفية بالجزائر: بنك السلام نموذجاً.

هدفت الدراسة إلى التعرف على تطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي الجزائري وقياس مدى مساهمتها في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالإضافة إلى تسليط الضوء على الدور الذي يمكن أن تلعبه هذه التقنيات في تعزيز تجربة العملاء وتحقيق الكفاءة التشغيلية للبنوك، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج النظري التحليلي حيث قامت بتأصيل متغيرات البحث من خلال مراجعة الأدبيات العلمية المتعلقة بالذكاء الاصطناعي والخدمات المصرفية، إضافة إلى دراسة حالة عملية لمؤسسة مالية هي بنك السلام في الجزائر لتوضيح كيفية تطبيق هذه التقنيات عملياً ضمن بيئة مصرفية واقعية، وأظهرت نتائج الدراسة أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تساهم بشكل كبير في تقديم خدمات مبتكرة للعملاء، وتحسين تجربة المستخدم، كما تعزز جودة الخدمات المصرفية بشكل عام، وأكدت الدراسة أن الذكاء الاصطناعي يمثل حلاً فعالاً لتحسين الأداء التشغيلي للبنوك مع التأكيد على ضرورة تبني هذه التقنيات بشكل استراتيجي في الدول النامية والمتقدمة على حد سواء، كما أبرزت أهمية الاستثمار في البنية التحتية الرقمية، ودعم الإدارة، وتدريب الموظفين لضمان تحقيق أقصى استفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي.

دراسة (زميت صوفيا، 2025) بعنوان: أثر التكنولوجيا الرقمية على القيمة السوقية للبنوك في بعض الدول العربية.

هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين قيم نظم الدفع الإلكترونية المعتمدة لدى البنوك وعوائد السوقية خلال الفترة (2010-2023)، وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي والتحليلي لدراسة تطور مؤشرات البحث بالإضافة إلى استخدام المنهج القياسي لتحديد الأثر طويل وقصير المدى بين المتغيرات وذلك باستخدام برنامج E-Views لاستنتاج النموذج الإحصائي القياسي، وأظهرت نتائج الدراسة أن التكنولوجيا المالية الرقمية لها أثر إيجابي متبادل وذو دلالة إحصائية على القيمة السوقية للبنوك على المدى الطويل حيث تعكس العلاقة السببية التكاملية بين متغيرات الدراسة بفترة تصحيح لا تتجاوز 6 أشهر، أما على المدى القصير فقد تبين أن هناك أثراً سلبياً مستمراً ذو دلالة إحصائية لقيم نظم الدفع على القيمة السوقية حيث يفسر 41% من التغير في القيمة السوقية التغير في قيم نظم الدفع بينما لم توجد علاقة ذات دلالة إحصائية من القيمة السوقية نحو نظم الدفع.

دراسة (Alrammahi et al., 2025) بعنوان: تأثير الذكاء الاصطناعي على جودة خدمات الصيرفة الإلكترونية: دراسة ميدانية في Trade Bank of Iraq بدولة العراق.

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على جودة خدمات الصيرفة الإلكترونية مع التركيز على مدى مساهمة هذه التقنيات في تحسين تجربة العملاء ورفع مستوى رضاهم واعتمدت الدراسة على المنهج الميداني من خلال استخدام الاستبيانات والمقابلات مع موظفي البنك والعملاء لتقييم تأثير أنظمة الذكاء الاصطناعي مثل روبوتات المحادثة وأنظمة كشف الاحتيال والتحليل التنبؤي على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، وبعد معالجة البيانات إحصائياً توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحسين أبعاد جودة الخدمة المصرفية خاصة من حيث الاعتمادية وسهولة الاستخدام وتجربة العميل، كما أكدت النتائج أهمية الاستثمار في البنية التحتية التقنية وتدريب الموارد البشرية لتعزيز الاستفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي.

دراسة (Ikhsan et al., 2025) بعنوان: دراسة تجريبية حول استخدام الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي في إندونيسيا.

هدفت الدراسة إلى قياس نية العملاء في الاستمرار في استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي من خلال توسيع نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) بإضافة متغيرات الوعي بالذكاء الاصطناعي، والمعايير الاجتماعية، والمخاطر المدركة، والثقة المدركة، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي باستخدام الاستبانة حيث تم جمع البيانات من (388) عميلاً مصرفياً لديهم خبرة سابقة في التعامل مع تطبيقات الذكاء الاصطناعي، وتوصلت نتائج الدراسة إلى قبول جميع الفرضيات المقترحة، كما أكدت أن الثقة المدركة والأمان يمثلان عاملين أساسيين في تعزيز نية العملاء لاستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الخدمات المصرفية مما يسهم في دعم تبني هذه التقنيات في البنوك داخل الدول النامية وتعزيز جودة الخدمات الرقمية المقدمة للعملاء بشكل غير مباشر.

دراسة (Al-khawaja et al., 2024) بعنوان: استخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين تجربة العملاء في القطاع المصرفي. هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة العملاء داخل القطاع المصرفي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي حيث تم جمع البيانات باستخدام استبانة إلكترونية تم توزيعها عبر وسائل التواصل الاجتماعي وبلغ حجم العينة (530) عميلاً من عملاء القطاع المصرفي في الأردن، كما تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS، وقد توصلت الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي معنوي لاستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على تحسين تجربة العملاء في القطاع المصرفي كما أوصت بضرورة تعزيز استخدام الحلول الذكية التي توفر استجابات فورية وتحليلات دقيقة بما يساهم في تعزيز ثقة العملاء بالبنوك إضافة إلى دعم الابتكار في تقديم خدمات مالية رقمية متطورة.

دراسة عام (Hernández, 2024) بعنوان: الذكاء الاصطناعي في الخدمات المصرفية: مراجعة بيبليومترية. هدفت الدراسة إلى تقديم مراجعة بيبليومترية شاملة لأبحاث الذكاء الاصطناعي في الخدمات المصرفية مع تحليل 2,916 مقالة مستخرجة من قاعدة بيانات Web of Science باستخدام برنامج VOS viewer. وأظهرت النتائج أن الإنتاج العلمي في هذا المجال شهد نمواً كبيراً منذ عام 2016، مع قيادة الولايات المتحدة البحث العلمي، تليها دول أوروبية مثل إنجلترا وفرنسا، كما أبرزت الدراسة التعاون الدولي في هذا المجال، وقد ركزت النتائج على استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين إدارة المخاطر الائتمانية وتخصيص الخدمات وتحسين تجربة المستخدم خاصة على المنصات الرقمية مع الإشارة إلى تحديات تتعلق بالتحيزات والمخاطر السيبرانية، وتؤكد الدراسة على أهمية معالجة هذه التحديات لتعزيز الاستفادة الاستراتيجية من الذكاء الاصطناعي في الخدمات المصرفية حول العالم.

دراسة: نورة سداوي (2024) بعنوان: تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المصارف العربية – تجربة الإمارات العربية المتحدة.

هدفت الدراسة إلى استكشاف مدى دمج البنوك الإماراتية للتقنيات الذكية في الخدمات المصرفية الرقمية وتأثيرها على رقمنة القطاع وكفاءة العمليات المالية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال تحليل بيانات القطاع المالي والمصرفي الإماراتي وتقارير الحكومة حول جاهزية الذكاء الاصطناعي بالإضافة إلى مؤشرات استخدام التطبيقات الرقمية والمبادرات الحكومية مثل استراتيجية تطوير قطاع التقنيات المالية، وأظهرت نتائج الدراسة أن الإمارات تحتل المركز الأول بين الدول العربية منذ عام 2020 في جاهزية الذكاء الاصطناعي حيث بلغت نسبة الجاهزية 72%، وأن قطاع الخدمات المالية والمصرفية هو الأكثر رقمنة مع توفير معظم الخدمات عبر التطبيقات الذكية والمحمولة، كما سجلت المدفوعات الرقمية حوالي 18.5 مليار دولار أمريكي في العام نفسه فيما بلغ إنفاق السكان على التطبيقات الذكية نحو 320 مليار دولار أمريكي مما يعكس التأثير الإيجابي لتقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات البنكية وزيادة الكفاءة التشغيلية وتعزيز تجربة العملاء.

دراسة: طيبي ومولاي (2023) بعنوان: أثر الذكاء الاصطناعي على أداء البنوك التجارية: دراسة حالة البنوك التجارية لولايي البيض وتيارت.

هدفت الدراسة إلى التعريف بتقنيات الذكاء الاصطناعي ودورها في تحسين أداء البنوك التجارية مع التركيز على كيفية مساهمتها في زيادة الكفاءة التشغيلية وربحية البنوك، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي حيث تم توزيع استبيان على عينة مكونة من 100 موظف في البنوك التجارية بولايي البيض وتيارت وتم تحليل البيانات واختبار الفرضيات ومناقشة النتائج، وأظهرت نتائج الدراسة أن الذكاء الاصطناعي له أثر ذو دلالة إحصائية وإيجابية على أداء البنوك التجارية حيث ساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية للبنوك، تعزيز دقة العمليات، وتقليل الأخطاء البشرية، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات المصرفية وزيادة ربحية المؤسسات المالية.

دراسة: (الخطيب، 2023)، بعنوان: أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات المصرفية: الدور المعدل لإدارة علاقات الزبائن في البنوك التجارية الأردنية.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية الأردنية مع دراسة الدور المعدل لإدارة علاقات الزبائن (CRM)، ولتحقيق ذلك استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع عملاء البنوك التجارية الأردنية وتم اختيار عينة مكونة من 583 عميلاً، وتم توزيع الاستبيانات إلكترونياً مع استرداد 573 استبانة صالحة للتحليل وجمعت البيانات باستخدام استبيان مصمم لقياس أبعاد الذكاء الاصطناعي (بصمة العميل، روبوتات الدردشة، الفروع الذكية، منع الاحتيال) وأبعاد جودة الخدمات المصرفية (سرعة الاستجابة، الاعتمادية، سهولة الخدمة)، وأظهرت النتائج أن مستوى استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي كان متوسطاً، بينما كانت جودة الخدمات المصرفية مرتفعة، وأن لتقنيات الذكاء الاصطناعي أثراً دالاً إحصائياً على جميع أبعاد جودة الخدمات المصرفية، كما أظهرت الدراسة أن إدارة علاقات الزبائن تلعب دوراً معيلاً يعزز من العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات مؤكدة أهمية الربط بين التكنولوجيا وعمليات إدارة العملاء لتحسين الأداء البنكي، وفي ضوء هذه النتائج أوصت الدراسة بإجراء المزيد من البحوث حول تقنيات الذكاء الاصطناعي وربطها بمتغيرات أخرى لتعميق الفهم العلمي والتطبيقي.

دراسة محمود(2022)

هدفت دراسة هاني رجب رزق محمود (2022) إلى قياس أثر تطبيق التحول الرقمي على الأداء المتوازن في المؤسسات العاملة بقطاع الخدمات الصحية، وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق التحول الرقمي أثراً إيجابياً على الأداء المتوازن بأبعاده المختلفة (البعد المالي، العمليات الداخلية، العملاء، التعلم والنمو)، حيث أسهم في رفع الكفاءة وتحسين فعالية الأداء المؤسسي، وفي ضوء هذه النتائج أوصت الدراسة بضرورة الاستمرار في تطوير التحول الرقمي وقياس أثره بشكل دوري.

دراسة: بلال وبودلال (2022)، بعنوان: تقييم جودة الخدمات البنكية باستعمال أدوات الذكاء الاصطناعي – دراسة حالة بنك

الجزائر الخارجي (BEA)

تهدف الدراسة إلى التعرف على دور إدارة الجودة الشاملة والتميز البنكي والعلاقة التي تربط جودة الخدمات المصرفية بتطبيقات الذكاء الاصطناعي واعتمدت الدراسة على أداة الذكاء الاصطناعي المنطق الضبابي (Fuzzy Logic) لضمان ثبات صحة البيانات والمتغيرات الحسابية وقد تم تطبيق الدراسة على عينة من عملاء بنك الجزائر الخارجي حيث تم توزيع استبيان على عينة بلغت 50 عميلاً، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحليل جودة الخدمات البنكية وتقييمها، وقد أظهرت النتائج أن البنوك تسعى إلى تعزيز العلاقة مع العملاء من خلال تقديم خدمات دقيقة وصحيحة وملائمة لمكانة البنك وسمعته مما يعكس تأثير إيجابي للذكاء الاصطناعي في رفع مستوى جودة الخدمات المصرفية وتطوير الأداء المؤسسي.

دراسة (حيدر، 2020) بعنوان: أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق. هدفت الدراسة إلى قياس العلاقة بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات (البنية التحتية، دعم الإدارة، التدريب) وأداء العاملين في البنوك التقليدية في مدينة دمشق، بالإضافة إلى تقييم جاهزية البنوك من حيث تكنولوجيا المعلومات ومعرفة تأثير هذه العوامل على الأداء وفقاً للمتغيرات الديموغرافية للموظفين واعتمدت الدراسة على المنهج الكمي باستخدام استبيان مكون من 180 سؤالاً مع مقياس ليكرت خماسي، وتم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS. وأظهرت النتائج أن تكنولوجيا المعلومات في البنوك التقليدية تتمتع ببنية تحتية جيدة ودعم إداري وتدريب فعال، كما تبين وجود علاقة ارتباط إيجابية ومتوسطة القوة بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين حيث كان دعم الإدارة العامل الأكثر تأثيراً، يليه التدريب، ثم البنية التحتية، كما لوحظت فروق معنوية في تقييم الموظفين لتكنولوجيا المعلومات بناءً على مستوى التعليم وأوصت الدراسة بضرورة استمرار البنوك في الاهتمام بجميع أبعاد تكنولوجيا المعلومات لتعزيز أداء العاملين وتحسين الخدمات.

منهجية الدراسة وإجراءاتها.

منهجية الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وذلك بهدف جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بمشكلة الدراسة وتحليلها وتفسيرها بما يساعد على فهم أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات البنكية وتحديد دلالاتها في بيئة العمل المصرفي.

مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في بنك الإنماء في المملكة العربية السعودية باعتباره أحد البنوك الرائدة في القطاع المصرفي السعودي والذي يُعد من المؤسسات المالية المهمة الداعمة للاقتصاد الوطني، ويشمل مجتمع الدراسة مختلف الفروع والإدارات التابعة للبنك وخاصة تلك التي تعتمد أو تسعى إلى تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في تقديم خدماتها المصرفية.

كما يضم مجتمع الدراسة فئات متعددة من العاملين في البنك مثل المديرين التنفيذيين ومديري الإدارات ورؤساء الأقسام، بالإضافة إلى الموظفين العاملين في تقديم الخدمات المصرفية والتقنية ولا سيما أولئك المعنيين باستخدام أو دعم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات واتخاذ القرارات التشغيلية.

ويأتي اختيار بنك الإنماء كمجتمع للدراسة نظراً لتوجهه نحو التحول الرقمي وتبني التقنيات الحديثة بما في ذلك الذكاء الاصطناعي بهدف رفع كفاءة الخدمات المصرفية وتحسين تجربة العملاء وتعزيز جودة الأداء في بيئة مصرفية تتسم بالتنافسية والتطور المستمر.

عينة الدراسة

نظراً لصعوبة الوصول إلى جميع أفراد مجتمع الدراسة المتمثل في العاملين في بنك الإنماء في المملكة العربية السعودية فقد تم الاعتماد على أسلوب العينة باعتباره أحد الأساليب العلمية المناسبة التي تمكن الباحث من دراسة جزء ممثل من المجتمع الأصلي، وتُعد العينة وسيلة فعالة للحصول على بيانات تعكس آراء واتجاهات العاملين في البنك محل الدراسة حيث إن اختيار عينة مناسبة يساعد في الوصول إلى نتائج يمكن تعميمها بدرجة مقبولة على مجتمع الدراسة ككل.

وعليه تم اختيار عينة من المديرين التنفيذيين ومديري الإدارات ورؤساء الأقسام، بالإضافة إلى الموظفين العاملين في الفروع والإدارات المختلفة داخل بنك الإنماء ولا سيما أولئك المرتبطين بتقديم الخدمات المصرفية أو استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي أو دعم تطبيقاتها بهدف الحصول على بيانات دقيقة تعكس واقع استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في بنك الإنماء ومدى تأثيرها على تحسين جودة الخدمات البنكية من حيث السرعة والدقة والكفاءة في تقديم الخدمات واتخاذ القرارات.

تصميم أداة الدراسة

لقد تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات واستطلاع آراء واتجاهات مجتمع الدراسة وهي واحدة من الأدوات الأساسية والمهمة لجمع البيانات في الدراسات الميدانية نظراً لإمكانية التحكم في الأسئلة والحقائق المراد جمعها من مجتمع البحث وقد تم مراعاة أن تكون صياغة العبارات بسيطة وسهلة قدر المستطاع.

وقد تم تصميم الأداة وتقسيم الاستبانة إلى قسمين كالتالي:

القسم الأول: عبارة عن مجموعة من الأسئلة العامة عن المشاركين في الاستبيان والتي تشمل البيانات الديموغرافية مثل (العمر، المؤهل الدراسي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي).

القسم الثاني: وهو القسم الخاص بالأسئلة والعبارات المتعلقة بتساؤلات الدراسة واشتمل على محورين أساسيين يشمل كل منهما أحد متغيرات الدراسة كما يلي:

المحور الأول: يتضمن هذا المحور (10) عبارات تتعلق بالمتغير المستقل للدراسة وهو مدى تأثير استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات البنكية في بنك الإنماء من خلال قياس دوره في تطوير الأداء المصرفي ورفع كفاءة تقديم الخدمات.

المحور الثاني: يتضمن هذا المحور (10) عبارات تتعلق بالمتغير التابع للدراسة وهو جودة الخدمات البنكية، من خلال أبعاده الثلاثة المتمثلة في: دقة تنفيذ العمليات المصرفية، خلو الخدمات من الأخطاء، صحة المعلومات والمعاملات، وذلك لقياس مستوى تحسين جودة الخدمات المصرفية في بنك الإنماء في ضوء استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي. وكانت الإجابات في القسم الثاني ذات إجابات مغلقة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي (أوافق تماماً، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق تماماً). وتم إعطاء الوزن المناسب لأهمية كل عبارة على النحو التالي:

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

وعلى حسب مقياس ليكرت الخماسي يكون الوزن المرجح لإجابات كل عبارة من العبارات على النحو التالي:

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
5 - 4.21	4.2 - 3.41	3.4 - 2.61	2.6 - 1.8	1.8 - 1

تجميع البيانات

بعد توزيع استمارات الاستبانة على العاملين بالبنك وخلال وقت الدوام الرسمي وذلك للاحتكاك والتحدث المباشر إلى العاملين المشاركين في الاستبيان لتعريفهم بالهدف من الاستبيان والاجابة عن أي استفسار تم توزيع الاستبيان وبعد إعطاء الفرصة للعاملين للإجابة على الأسئلة وفي وقت لاحق تم تجميع هذه الاستمارات وبلغ عدد الاستمارات المكتملة والتي تم الحصول عليها (50) استمارة.

6.3 الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة

1. عينة الدراسة من حيث الجنس

جدول (1) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

%	التكرارات	
64%	32	ذكر
36%	18	أنثى
100%	50	الإجمالي

يوضح الجدول توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس حيث يظهر أن عدد الذكور بلغ 32 موظفاً بنسبة 64% من إجمالي العينة بينما بلغ عدد الإناث 18 موظفة بنسبة 36%، وتشير هذه النتائج إلى أن الذكور يمثلون النسبة الأكبر من المشاركين في الدراسة مقارنةً بالإناث كما يوضح الشكل البياني التالي:

2. عينة الدراسة من حيث المؤهل الدراسي

جدول (2) توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل الدراسي

%	التكرارات	
12%	6	دبلوم
60%	30	جامعي
28%	14	ماجستير
0	0	دكتوراة
100%	50	الإجمالي

يوضح الجدول توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل الدراسي حيث تبين أن النسبة الأكبر من أفراد العينة هم من حملة المؤهل الجامعي (البكالوريوس) بعدد 30 موظفاً بنسبة 60% من إجمالي العينة، تليهم فئة حملة درجة الماجستير بعدد 14 موظفاً بنسبة 28%، ثم فئة حملة الدبلوم بعدد 6 موظفين بنسبة 12%، في حين لم تضم العينة أيّاً من حملة درجة الدكتوراه بنسبة 0%. وتشير هذه النتائج إلى أن معظم المشاركين في الدراسة من حملة المؤهلات الجامعية وهو ما يعكس الطابع الأكاديمي المتقدم لموظفي بنك الإنماء كما يوضح الشكل البياني التالي هذا التوزيع بشكل أكثر تفصيلاً.

3. عينة الدراسة من حيث العمر

جدول (3) توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

%	التكرارات	
30%	15	أقل من 30 سنة
22%	11	من 31 - 35 سنة
28%	14	من 36 - 40 سنة
8%	4	من 41 - 45 سنة
12%	6	من 46 - 50 سنة
100%	50	الإجمالي

يوضح الجدول توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر حيث تبين أن الفئة العمرية أقل من 30 سنة هي الأكثر تمثيلاً في العينة بعدد 15 موظفاً بنسبة 30%، تليها الفئة من 36 إلى 40 سنة بعدد 14 موظفاً بنسبة 28%، ثم الفئة من 31 إلى 35

سنة بعدد 11 موظفًا بنسبة 22%، تليها الفئة من 46 إلى 50 سنة بعدد 6 موظفين بنسبة 12%، وأخيراً الفئة من 41 إلى 45 سنة بعدد 4 موظفين بنسبة 8%. وتشير هذه النتائج إلى أن الفئة العمرية الشابة (أقل من 40 سنة) تمثل الغالبية العظمى من أفراد العينة، كما يوضح الشكل البياني التالي هذا التوزيع بشكل أكثر تفصيلاً.

4. عينة الدراسة من حيث عدد سنوات الخبرة

جدول (4) توزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة

%	التكرارات	
26%	13	أقل من 5 سنوات
28%	14	من 5 - 10 سنوات
20%	10	من 10 - 15 سنة
26%	13	أكثر من 15 سنة
100%	50	الإجمالي

يوضح الجدول توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة حيث تبين أن الفئة من 5 إلى 10 سنوات تمثل النسبة الأكبر بعدد 14 موظفًا بنسبة 28% من إجمالي العينة، تليها الفئتان أقل من 5 سنوات وأكثر من 15 سنة بعدد 13 موظفًا لكل منهما بنسبة 26%، في حين جاءت الفئة من 10 إلى 15 سنة في المرتبة الأخيرة بعدد 10 موظفين بنسبة 20%.

5. عينة الدراسة من حيث المستوى الوظيفي

جدول (5) توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي

%	التكرارات	
24%	12	إدارة عليا
56%	28	إدارة وسطى
20%	10	إدارة تنفيذية
100%	50	الإجمالي

يوضح الجدول توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي حيث تبين أن النسبة الأكبر من أفراد العينة تنتمي إلى الإدارة الوسطى بعدد 28 موظفًا بنسبة 56% من إجمالي العينة، تليها فئة الإدارة العليا بعدد 12 موظفًا بنسبة 24%، ثم فئة الإدارة التنفيذية بعدد 10 موظفين بنسبة 20%.

وتشير هذه النتائج إلى أن أكثر من نصف أفراد العينة يشغلون مناصب في الإدارة الوسطى، وهي الفئة التي تمثل حلقة الوصل بين المستويات العليا والتنفيذية داخل بنك الانماء، كما يوضح الشكل البياني التالي هذا التوزيع بصورة أكثر تفصيلاً.

6. عينة الدراسة من حيث طبيعة العمل

جدول (6) توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي

%	التكرارات	
68%	34	إداري
14%	7	فني / تقني
18%	9	إشراف
100%	50	الإجمالي

يوضح الجدول توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي حيث تبين أن النسبة الأكبر من أفراد العينة هم من الفئة الإدارية بعدد 34 موظفًا بنسبة 68% من إجمالي العينة، تليها فئة الإشراف بعدد 9 موظفين بنسبة 18%، ثم فئة الفنيين أو التقنيين بعدد 7 موظفين بنسبة 14%.

ويوضح الشكل البياني التالي هذا التوزيع بصورة أكثر تفصيلاً.

حساب صدق وثبات أداة الدراسة.

سوف يتم التحقق من صدق وثبات أداة الدراسة باستخدام الطرق الآتية:

أولاً: الصدق الظاهري للاستبانة:

تم التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة من خلال عرض الصورة المبدئية للاستبانة على الأستاذ المشرف وعدد من المحكمين المتخصصين وذلك بهدف التحقق من مدى ملاءمة العبارات لأهداف الدراسة وسلامة صياغتها ودقتها اللغوية والعلمية، وقد تم الأخذ بملاحظاتهم وتعديلاتهم للوصول إلى الصورة النهائية للاستبانة قبل تطبيقها ميدانياً.

أما الطريقة الثانية للتحقق من الصدق فقد اعتمدت على حساب الصدق الذاتي للأداة من خلال معامل ارتباط بيرسون بين محاور الاستبانة والدرجة الكلية وجاءت النتائج كما في الجدول التالي:

جدول (7) معامل ارتباط بيرسون لمحاور الاستبانة والدرجة الكلية

المحور	عدد العبارات	معامل الارتباط
المحور الأول: أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي.	10	.834**
المحور الثاني: جودة الخدمات البنكية.	10	.924**

من خلال الجدول يتضح أن قيم معاملات الارتباط مرتفعة حيث بلغت 0.834 للمحور الأول (استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي)، وبلغ نسبة 0.924 للمحور الثاني (جودة الخدمات البنكية)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01)، وتُشير هذه النتائج إلى وجود اتساق داخلي مرتفع بين فقرات الاستبانة ومحاورها المختلفة مما يدل على أن أداة القياس تتمتع بدرجة عالية من الصدق الداخلي وتُعد صالحة للتطبيق الميداني ضمن إطار دراسة أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات البنكية في بنك الإنماء بالمملكة العربية السعودية.

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان:

تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة من خلال تطبيقها على عينة استطلاعية من العاملين في بنك الإنماء بالمملكة العربية السعودية، وحساب معاملات الارتباط الخطي لبيرون بين الدرجة الكلية لكل محور من محاور الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة، وكذلك بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه.

جدول (8) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الأول (أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي)

م	العبارة	معامل ارتباط بيرسون	الدالة الإحصائية
1	يعتمد بنك الإنماء على تقنيات الذكاء الاصطناعي في بعض عملياته وخدماته المصرفية.	.645**	0.000
2	يستخدم بنك الإنماء أدوات الذكاء الاصطناعي في تحليل بيانات العملاء والمعاملات البنكية.	.643**	0.000
3	لدى بنك الإنماء توجه استراتيجي واضح نحو تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات المصرفية.	.600**	0.000
4	يوفر بنك الإنماء البنية التحتية التقنية المناسبة لتطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي.	.656**	0.000
5	يتم تدريب موظفي بنك الإنماء على استخدام تقنيات وأدوات الذكاء الاصطناعي.	.627**	0.000
6	تسهم تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة وجودة الخدمات المصرفية داخل بنك الإنماء.	.677**	0.000
7	يستخدم بنك الإنماء تقنيات الذكاء الاصطناعي في إعداد التقارير والتحليلات الإدارية.	.682**	0.000
8	تعتمد إدارة بنك الإنماء على مخرجات الذكاء الاصطناعي في دعم اتخاذ القرارات المصرفية.	.594**	0.000
9	يواجه بنك الإنماء تحديات محدودة في تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في خدماته المصرفية.	.577**	0.000
10	يسعى بنك الإنماء إلى التوسع في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في المستقبل لتعزيز جودة خدماته.	.629**	0.000

** دالة إحصائياً عند مستوي معنوية (0.01) و(0.05).

يتضح من نتائج الجدول رقم (8) أن جميع معاملات ارتباط بيرسون بين فقرات المحور الأول (تبني الذكاء الاصطناعي التوليدي) والدرجة الكلية للمحور دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، مما يشير إلى أن جميع العبارات تنسجم بدرجة مرتفعة من الاتساق الداخلي، وبناءً على ذلك يمكن القول إن عبارات المحور الأول تتمتع بصدق داخلي مرتفع وهو ما يعزز من موثوقية الاستبانة وصلاحياتها للتطبيق الميداني في دراسة أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات البنكية بالمملكة العربية السعودية، كما تدعم هذه النتائج قدرة أداة الدراسة على قياس مستوى تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات البنكية بدقة وموضوعية مما يُكسب الأداة صلاحية علمية ومنهجية عالية.

جدول (9) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثاني (جودة الخدمات البنكية)

م	العبارة	معامل ارتباط بيرسون	الدالة الإحصائية
1	تتميز الخدمات البنكية المقدمة في بنك الإنماء بالدقة العالية نتيجة الاعتماد على معلومات موثوقة في اتخاذ القرارات.	.621**	0.000
2	يساهم تحليل البيانات المصرفية قبل اتخاذ القرار في تحسين جودة الخدمات البنكية المقدمة للعملاء.	.534**	0.000
3	تساعد دقة المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرارات على تقليل الأخطاء في تقديم الخدمات البنكية.	.553**	0.000
4	تتميز الخدمات البنكية في بنك الإنماء بسرعة الاستجابة نتيجة سرعة اتخاذ القرارات الإدارية.	.618**	0.000
5	تسهم الأنظمة التقنية في تسريع اتخاذ القرارات بما ينعكس على سرعة تقديم الخدمات البنكية للعملاء.	.574**	0.000
6	يتم تقديم الخدمات البنكية في وقت مناسب دون تأخير نتيجة سرعة اعتماد القرارات الإدارية.	.621**	0.000
7	تسهم فعالية القرارات الإدارية في تحسين جودة الخدمات البنكية المقدمة في بنك الإنماء.	.512**	0.000
8	يؤدي تنفيذ القرارات بشكل فعال إلى رفع مستوى جودة الخدمات البنكية المقدمة للعملاء.	.576**	0.000

9	تساعد فعالية القرارات في تحسين تجربة العملاء ورفع مستوى رضاهم عن الخدمات البنكية.	0.603**	0.000
10	تسهم جودة القرارات الإدارية في تعزيز القدرة التنافسية لبنك الإنماء في تقديم خدماته المصرفية.	0.599**	0.000

** دالة إحصائياً عند مستوي معنوية (0.01) و (0.05).

يتضح من نتائج الجدول رقم (9) أن جميع معاملات ارتباط بيرسون بين فقرات المحور الثاني (جودة الخدمات البنكية) والدرجة الكلية للمحور دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، مما يشير إلى أن العبارات تنتمي بدرجة مرتفعة من الاتساق الداخلي وهو ما يعزز من صدق المحور الداخلي، وقد شمل هذا المحور ثلاثة أبعاد رئيسية تمثل دقة تنفيذ العمليات المصرفية، خلو الخدمات من الأخطاء، صحة المعلومات والمعاملات حيث أظهرت جميع الأبعاد الفرعية علاقات ارتباط قوية مع الدرجة الكلية للمحور، وتؤكد هذه النتائج أن الاستبانة قادرة على قياس مدى تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات البنكية بدقة وموضوعية مما يعزز من موثوقيتها وصلاحياتها للاستخدام الميداني ضمن إطار الدراسة الحالية.

ثانياً: ثبات أداة الدراسة.

سوف يتم التحقق من ثبات أداة الدراسة:

طريقة ألفا كرونباخ:

للتحقق من ثبات الاستبانة سوف يتم تطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية وسوف يتم حساب قيمة معامل ألفا كرونباخ وذلك بالنسبة للاستبانة ولكل محور من محاورها.

جدول (10) معاملات ثبات أداة الدراسة

المحور	ثبات المحور	عدد العبارات
المحور الأول: استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي.	0.864	10
المحور الثاني: جودة الخدمات البنكية.	0.930	10
الثبات العام	0.947	20

يتضح من الجدول رقم (10) أن قيم معامل الثبات لجميع محاور الاستبانة مرتفعة حيث بلغت 0.864 للمحور الأول، و 0.930 للمحور الثاني، في حين بلغ الثبات العام للاستبانة 0.947، وهي قيم تفوق الحد الأدنى المقبول إحصائياً (0.70)، وفقاً لمقياس نانلي (Nunnally, 1978)، وتشير إلى درجة عالية من الاتساق الداخلي بين فقرات الأداة.

وبناءً على ذلك يمكن القول إن الاستبانة المستخدمة في هذه الدراسة تتمتع بثبات مرتفع مما يجعلها صالحة للتطبيق الميداني في هذه الدراسة، كما تؤكد هذه النتائج أن جميع العبارات في الاستبانة تقيس المفاهيم المستهدفة بدقة وموثوقية مما يعزز من القوة التفسيرية والاعتمادية الإحصائية لأداة الدراسة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة

اعتمدت الدراسة على مجموعة من الأساليب الإحصائية من أجل استخلاص النتائج من بيانات البحث الميداني، وكذلك لتحقيق أهداف البحث، وتم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، في تحليل البيانات وذلك باستخدام الأساليب التالية:

اختبار صدق وثبات الاستبيان.

يشير مفهوم الصدق إلى أن أسئلة الاستبيان تكون واضحة ومفهومة للمشاركين، أي أن صدق الاستبيان يعني قدرته على قياس الأهداف التي وضع لقياسها.

الإحصاءات الوصفية:

قد تم الاعتماد على النسب والتكرارات والوسط الحسابي والانحراف المعياري للتعرف على وصف خصائص أفراد العينة الشخصية وقد تم الاستعانة ببعض الرسوم البيانية.

مقياس ليكرت:

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي والثلاثي لتحديد مستوى استجابة أفراد العينة على عبارات الاستبانة، حيث تم تصنيف درجات الموافقة أو الرفض وفقاً لمدى تأييد المشاركين لكل عبارة ضمن المحاور الرئيسية.

الارتباط الخطي البسيط (بيرسون):

يستخدم لقياس الارتباط بين متغيرين كميين ويعكس هذا المحور درجة أو قوة العلاقة بين المتغيرين واتجاه هذه العلاقة، وتنحصر قيمة معامل الارتباط (بيرسون) بين +1، -1.

الانحدار الخطي البسيط:

يستخدم لقياس أثر المتغير المستقل على المتغير التابع.

مناقشة النتائج

أولاً: نتائج المحور الأول: استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي.

جدول (11) استجابات أفراد العينة المتعلقة بالمحور الأول: استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي.

م	العبرة	الوسط (%)	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
1	يعتمد بنك الإنماء على تقنيات الذكاء الاصطناعي في بعض عملياته وخدماته المصرفية.	3.57	1.26	3	أوافق
2	يستخدم بنك الإنماء أدوات الذكاء الاصطناعي في تحليل بيانات العملاء والمعاملات البنكية.	3.53	1.25	9	أوافق

3	لدى بنك الإنماء توجه استراتيجي واضح نحو تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات المصرفية.	3.55	1.26	6	أوافق
4	يوفر بنك الإنماء البنية التحتية المناسبة لتطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي.	3.52	1.27	10	أوافق
5	يتم تدريب موظفي بنك الإنماء على استخدام تقنيات وأدوات الذكاء الاصطناعي.	3.57	1.22	4	أوافق
6	تسهم تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة وجودة الخدمات المصرفية داخل بنك الإنماء.	3.58	1.27	1	أوافق
7	يستخدم بنك الإنماء تقنيات الذكاء الاصطناعي في إعداد التقارير والتحليلات الإدارية.	3.58	1.26	2	أوافق
8	تعتمد إدارة بنك الإنماء على مخرجات الذكاء الاصطناعي في دعم اتخاذ القرارات المصرفية.	3.53	1.25	8	أوافق
9	يواجه بنك الإنماء تحديات محدودة في تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في خدماته المصرفية.	3.54	1.26	7	أوافق
10	يسعى بنك الإنماء إلى التوسع في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في المستقبل لتعزيز جودة خدماته.	3.56	1.26	5	أوافق
المتوسط العام للمحور الأول		3.55	1.26	وافق	

يعرض الجدول (11) استجابات أفراد العينة المتعلقة بالمحور الأول وهو مدى استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في بنك الإنماء، وقد بلغ المتوسط الحسابي العام للمحور (3.55 من 5) بانحراف معياري قدره (1.26)، مما يشير إلى درجة موافقة متوسطة إلى مرتفعة من قبل أفراد العينة على العبارات المرتبطة باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي داخل البنك. ويعكس ذلك إدراك العاملين في بنك الإنماء لأهمية توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات المصرفية وتحسين جودتها من خلال دعم العمليات التشغيلية والإدارية ورفع كفاءة الأداء المصرفي في ظل التوجه المتزايد نحو التحول الرقمي في القطاع البنكي السعودي.

كما أظهرت النتائج أن بنك الإنماء يعتمد على تقنيات الذكاء الاصطناعي في عدة مجالات أبرزها تحليل بيانات العملاء والمعاملات البنكية وإعداد التقارير والتحليلات الإدارية بما يساهم في تحسين جودة المعلومات الداعمة لاتخاذ القرار ورفع كفاءة الخدمات المقدمة للعملاء.

وتشير النتائج كذلك إلى وجود توجه استراتيجي لدى البنك نحو تبني هذه التقنيات من خلال توفير البنية التحتية التقنية المناسبة وتدريب الموظفين على استخدامها، بالإضافة إلى السعي المستمر نحو التوسع في تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المستقبل بما يعزز جودة الخدمات البنكية ويواكب التطورات التقنية الحديثة.

كما تبين أن اعتماد الإدارة على مخرجات الذكاء الاصطناعي في دعم اتخاذ القرارات المصرفية يساهم بشكل مباشر في تحسين دقة وسرعة وفعالية القرارات وهو ما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات البنكية المقدمة للعملاء.

وتتفق هذه النتائج مع العديد من الدراسات السابقة مثل دراسات (سري العيسوي، 2025)، ودراسة (Kadhem et al., 2025)، والتي أوضحت أن الذكاء الاصطناعي يرفع دقة وسرعة العمليات المصرفية ويحسن جودة الخدمة، كما بينت دراسات (Amarna et al., 2025) و (Al-khawaja et al., 2024) دوره في تعزيز رضا العملاء وتحسين تجربتهم المصرفية.

وأكدت دراسات أخرى مثل دراسة (صباح أحمد، 2025) و(محمودي وآخرون، 2025)، أن الذكاء الاصطناعي يساهم في رفع الكفاءة التشغيلية وتحسين جودة الخدمات ودعم القرارات الإدارية، بينما أشارت دراسة (Hernández, 2024) إلى توسع استخدامه في إدارة المخاطر وتحسين تجربة المستخدم رغم التحديات التقنية، وأن الذكاء الاصطناعي يمثل عاملاً رئيسياً في تطوير الأداء المصرفي وتحسين جودة الخدمات وهو ما يدعم نتائج الدراسة الحالية.

أما فيما يتعلق بالانحرافات المعيارية، فقد تراوحت بين (1.22 – 1.27)، وهي قيم تشير إلى تجانس مقبول في آراء أفراد العينة مما يعزز من موثوقية النتائج وإمكانية الاعتماد عليها في تفسير واقع استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي داخل بنك الإنماء.

وفي ضوء هذه النتائج يمكن القول إن بنك الإنماء يُظهر مستوى جيداً من تبني وتطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي مع وجود توجه واضح نحو التوسع في استخدامها مستقبلاً بما يساهم في تحسين جودة الخدمات البنكية وتعزيز كفاءة الأداء المصرفي في بيئة تنافسية متطورة.

ثانياً: نتائج المحور الثاني: جودة الخدمات البنكية.

جدول (12) استجابات أفراد العينة المتعلقة بالمحور الثاني: جودة الخدمات البنكية.

م	العبارة	الوسط (%)	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
1	تتميز الخدمات البنكية المقدمة في بنك الإنماء بالدقة العالية نتيجة الاعتماد على معلومات موثوقة في اتخاذ القرارات.	3.54	1.29	7	أوافق
2	يساهم تحليل البيانات المصرفية قبل اتخاذ القرار في تحسين جودة الخدمات البنكية المقدمة للعملاء.	3.47	1.26	10	أوافق
3	تساعد دقة المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرارات على تقليل الأخطاء في تقديم الخدمات البنكية.	3.60	1.19	3	أوافق

4	تتميز الخدمات البنكية في بنك الإنماء بسرعة الاستجابة نتيجة سرعة اتخاذ القرارات الإدارية.	3.52	1.24	8	أوافق
5	تسهم الأنظمة التقنية في تسريع اتخاذ القرارات بما ينعكس على سرعة تقديم الخدمات البنكية للعملاء.	3.62	1.20	2	أوافق
6	يتم تقديم الخدمات البنكية في وقت مناسب دون تأخير نتيجة سرعة اعتماد القرارات الإدارية.	3.60	1.18	4	أوافق
7	تسهم فعالية القرارات الإدارية في تحسين جودة الخدمات البنكية المقدمة في بنك الإنماء.	3.71	1.11	1	أوافق
8	يؤدي تنفيذ القرارات بشكل فعال إلى رفع مستوى جودة الخدمات البنكية المقدمة للعملاء.	3.60	1.20	5	أوافق
9	تساعد فعالية القرارات في تحسين تجربة العملاء ورفع مستوى رضاهم عن الخدمات البنكية.	3.49	1.19	9	أوافق
10	تسهم جودة القرارات الإدارية في تعزيز القدرة التنافسية لبنك الإنماء في تقديم خدماته المصرفية.	3.59	1.16	6	أوافق
المتوسط العام للمحور الثاني		3.57%	0.07	وافق	

يوضح الجدول (12) استجابات أفراد العينة المتعلقة بالمحور الثاني وهو جودة الخدمات البنكية في بنك الإنماء حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للمحور (3.57 من 5) بانحراف معياري قدره (1.22)، مما يشير إلى درجة موافقة متوسطة إلى مرتفعة من قبل أفراد العينة على العبارات المرتبطة بجودة الخدمات البنكية المقدمة، وتعكس هذه النتائج إدراك العاملين في بنك الإنماء لمستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة وأهمية تطويرها من خلال الاعتماد على البيانات الدقيقة والتقنيات الحديثة بما يسهم في تحسين الأداء المصرفي ورفع كفاءة الخدمة المقدمة للعملاء.

أولاً: دقة الخدمات البنكية

أظهرت النتائج مستوى مرتفعاً من الموافقة على العبارات المتعلقة بدقة الخدمات البنكية حيث تبين أن الخدمات المقدمة في بنك الإنماء تنقسم بدرجة جيدة من الدقة نتيجة الاعتماد على معلومات موثوقة وتحليل البيانات قبل تقديم الخدمة، كما يسهم ذلك في تقليل الأخطاء المصرفية وتحسين جودة المخرجات المقدمة للعملاء مما يعكس توجه البنك نحو تعزيز الاعتماد على البيانات والتقنيات الحديثة في دعم دقة الخدمات.

ثانياً: سرعة تقديم الخدمات

كما أظهرت النتائج وجود مستوى جيد من الموافقة على العبارات المرتبطة بسرعة تقديم الخدمات البنكية حيث أشار أفراد العينة إلى أن بنك الإنماء يتميز بسرعة الاستجابة في تنفيذ الخدمات المصرفية وذلك بفضل الأنظمة التقنية المستخدمة التي تسهم في تسريع اتخاذ الإجراءات وتقليل وقت إنجاز المعاملات مما ينعكس إيجاباً على رضا العملاء.

ثالثاً: فعالية الخدمات البنكية

أما فيما يتعلق بفعالية الخدمات البنكية فقد سجل هذا البعد أعلى مستويات الموافقة حيث أكد أفراد العينة أن الخدمات المقدمة في بنك الإنماء تسهم في تحقيق أهداف البنك بكفاءة وتنعكس إيجاباً على تحسين الأداء العام وتعزيز القدرة التنافسية، كما أشاروا إلى أن فعالية تقديم الخدمات تؤدي إلى تحسين تجربة العملاء ورفع مستوى رضاهم. وتتفق هذه النتائج مع عدد من الدراسات السابقة التي أكدت أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي يسهم في تحسين جودة الخدمات من خلال رفع الدقة والسرعة والفعالية مثل دراسة (سري العيسوي، 2025)، ودراسة (Kadhem et al., 2025)، ودراسة (Al-khawaja et al., 2024)، التي أوضحت أن الذكاء الاصطناعي يعزز كفاءة العمليات المصرفية ويحسن تجربة العملاء ويزيد من رضاهم، وأن جودة الخدمات المصرفية تتحسن بشكل كبير عند الاعتماد على التقنيات الحديثة وخاصة تقنيات الذكاء الاصطناعي لما لها من دور في تعزيز دقة المعلومات، وتسريع العمليات، ودعم اتخاذ القرار داخل البنوك.

كما تشير النتائج إلى أن توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في بنك الإنماء يسهم بشكل مباشر في تحسين جودة الخدمات البنكية من خلال رفع مستوى الدقة والسرعة والفعالية وذلك عبر تحليل البيانات وتقديم رؤى تساعد في تحسين الأداء المصرفي وتطوير تجربة العملاء.

أما فيما يتعلق بالانحرافات المعيارية، فقد تراوحت بين (1.11 – 1.29)، وهي قيم تعكس درجة مقبولة من تجانس آراء أفراد العينة مما يعزز موثوقية النتائج وإمكانية الاعتماد عليها في تفسير مستوى جودة الخدمات البنكية في بنك الإنماء.

وفي ضوء هذه النتائج يمكن القول إن بنك الإنماء يتمتع بمستوى جيد من جودة الخدمات البنكية في أبعادها الثلاثة وهي: الدقة، السرعة، الفعالية، مع وجود دور واضح لتقنيات الذكاء الاصطناعي في دعم هذا التحسن وتعزيز القدرة التنافسية للبنك في القطاع المصرفي السعودي.

اختبار فروض الدراسة

جدول (12) تحليل التباين لبيان اثر تبني الذكاء الاصطناعي التوليدي على جودة القرارات الإدارية في الشركات.

الفرضية	المتغير المستقل	المتغير التابع	R	R ²	B غير القياسي	Sig	الاستنتاج
---------	-----------------	----------------	---	----------------	---------------	-----	-----------

الفرضية الرئيسية	استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي	جودة الخدمات البنكية	0.863	0.745	0.786	0	مقبولة: تأثير إيجابي قوي
الفرضية الفرعية (1)		تحسين سرعة الاستجابة	0.749	0.561	0.778	0	مقبولة: تأثير إيجابي قوي
الفرضية الفرعية (2)		تحسين الموثوقية	0.757	0.573	0.784	0	مقبولة: تأثير إيجابي قوي
الفرضية الفرعية (3)		تحسين فعالية الخدمات البنكية	0.75	0.563	0.736	0	مقبولة: تأثير إيجابي قوي

أولاً: الفرضية الرئيسية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة الخدمات البنكية في بنك الإنماء بالمملكة العربية السعودية.

تشير نتائج تحليل الانحدار إلى وجود علاقة ارتباط قوية وموجبة بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات البنكية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط $(R) = 0.863$ ، وبلغ معامل التحديد $(R^2) = 0.745$ ، مما يدل على أن نحو (74.5%) من التباين في جودة الخدمات البنكية يمكن تفسيره من خلال استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي. كما أظهرت النتائج أن قيمة الدلالة الإحصائية $(Sig = 0.000)$ وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، مما يؤكد معنوية النموذج الإحصائي.

وبلغت قيمة معامل الانحدار غير القياسي $(B = 0.786)$ ، مما يشير إلى أن زيادة استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي بوحدة واحدة تؤدي إلى تحسن جودة الخدمات البنكية بمقدار (0.786) وحدة.

وعليه يتم قبول الفرضية الرئيسية مما يؤكد وجود تأثير إيجابي قوي لاستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات البنكية في بنك الإنماء.

ثانياً: الفرضيات الفرعية

من خلال الجدول السابق يتبين أن:

الفرضية الفرعية الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على تحسين سرعة الاستجابة في الخدمات البنكية ببنك الإنماء.

يتضح من الجدول أن

- معامل الارتباط $(R) = 0.757$
- معامل التحديد $(R^2) = 0.573$
- معامل الانحدار $(B) = 0.784$
- مستوى الدلالة $(Sig) = 0.000$

وتشير هذه النتائج إلى أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي يسهم بشكل كبير في تحسين سرعة الاستجابة في تقديم الخدمات البنكية حيث إن زيادة استخدام هذه التقنيات يؤدي إلى تسريع إنجاز المعاملات وتحسين تفاعل البنك مع احتياجات العملاء. وعليه يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى.

الفرضية الفرعية الثانية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على تحسين الموثوقية الدقة والاعتمادية في الخدمات البنكية ببنك الإنماء.

يتضح من الجداول أن:

- معامل الارتباط $(R) = 0.749$
- معامل التحديد $(R^2) = 0.561$
- معامل الانحدار $(B) = 0.778$
- مستوى الدلالة $(Sig) = 0.000$

وتدل هذه النتائج على أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي يسهم في تحسين دقة الخدمات البنكية وتقليل الأخطاء، من خلال الاعتماد على تحليل البيانات وتوفير معلومات موثوقة تدعم تقديم خدمات عالية الجودة.

وعليه، يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية.

الفرضية الفرعية الثالثة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على تحسين فعالية الخدمات البنكية في بنك الإنماء. أظهرت النتائج أن:

يتبين من الجداول ان:

- معامل الارتباط $(R) = 0.750$
- معامل التحديد $(R^2) = 0.563$
- معامل الانحدار $(B) = 0.736$
- مستوى الدلالة $(Sig) = 0.000$

وتشير هذه النتائج إلى أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي يعزز من فعالية الخدمات البنكية من خلال تحسين كفاءة الأداء وتحقيق نتائج أفضل تلبي احتياجات العملاء وتدعم أهداف البنك. وعليه يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة.

الاستنتاج العام:

تؤكد النتائج قبول الفرضية الرئيسية وجميع الفرضيات الفرعية، مما يدل على أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في بنك الإنماء له تأثير إيجابي قوي ومباشر على تحسين جودة الخدمات البنكية بأبعادها المختلفة (سرعة الاستجابة، الموثوقية، الفعالية).

ويعكس ذلك الدور المحوري للذكاء الاصطناعي في دعم التحول الرقمي في القطاع المصرفي، وتحسين كفاءة الأداء، وتعزيز تجربة العملاء، مما يسهم في رفع القدرة التنافسية للبنك في البيئة المصرفية الحديثة.

الخاتمة والتوصيات.

الخاتمة

في ختام هذه الدراسة يتضح أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي أصبح من الركائز الأساسية لتطوير الأداء المصرفي وتحسين جودة الخدمات البنكية في ظل التحولات الرقمية المتسارعة التي يشهدها القطاع المالي، وقد هدفت الدراسة إلى تحليل أثر هذه التقنيات على جودة الخدمات البنكية في بنك الإنماء بالمملكة العربية السعودية من خلال التركيز على أبعاد الجودة المتمثلة في سرعة الاستجابة والموثوقية والفعالية.

وقد أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن بنك الإنماء يحقق مستوى جيداً في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي حيث بلغ المتوسط العام لمتغيرات الدراسة $(3.55 - 3.57)$ ، مما يعكس إدراك العاملين لأهمية هذه التقنيات في تحسين جودة الخدمات المصرفية، كما أظهرت النتائج وجود درجة مقبولة من التجانس في استجابات أفراد العينة مما يعزز من موثوقية النتائج. كما أثبتت الدراسة صحة الفرضية الرئيسية حيث تبين وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لاستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة الخدمات البنكية في بنك الإنماء، كما تم قبول جميع الفرضيات الفرعية حيث تبين أن هذه التقنيات تسهم في:

1. تحسين موثوقية الخدمات البنكية من خلال الاعتماد على تحليل البيانات الدقيقة وتقليل الأخطاء في المعاملات المصرفية.
 2. زيادة سرعة الاستجابة عبر أتمتة العمليات المصرفية وتسريع تقديم الخدمات للعملاء.
 3. تعزيز فعالية الخدمات البنكية من خلال رفع كفاءة الأداء وتحسين تجربة العملاء ودعم تحقيق أهداف البنك.
- وتتفق هذه النتائج مع العديد من الدراسات السابقة التي أكدت أن الذكاء الاصطناعي يمثل أداة استراتيجية لتحسين جودة الخدمات المصرفية ورفع كفاءة العمليات، وتعزيز القدرة التنافسية للبنوك في بيئة مصرفية تتسم بالتطور المستمر. وبناءً على ذلك يتضح أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لم يعد خياراً تقنياً فقط فقد أصبح ضرورة استراتيجية لتطوير الخدمات البنكية وتحسين تجربة العملاء وتعزيز مكانة بنك الإنماء في القطاع المصرفي السعودي.

التوصيات

أخيراً وفي ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة يطيب للباحث تقديم التوصيات التالية لتفعيل أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات البنكية منها:

1. التوسع في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي داخل بنك الإنماء في مختلف العمليات المصرفية خاصة في تحليل بيانات العملاء وتقديم الخدمات الرقمية.
2. تعزيز البنية التحتية التقنية بما يدعم تطبيقات الذكاء الاصطناعي بكفاءة عالية مع ضمان تكامل الأنظمة المصرفية المختلفة.
3. الاستثمار في تدريب وتأهيل الكوادر البشرية لتمكينهم من استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي بفاعلية وتحقيق الاستفادة القصوى منها في تحسين جودة الخدمات.
4. تطوير الأنظمة الذكية لخدمة العملاء مثل روبوتات المحادثة والتطبيقات البنكية الرقمية بما يسهم في تحسين سرعة الاستجابة ورفع مستوى رضا العملاء.
5. تعزيز موثوقية وأمن البيانات المصرفية من خلال استخدام تقنيات ذكاء اصطناعي متقدمة في حماية المعلومات وتقليل المخاطر الأمنية.
6. الاعتماد على مخرجات الذكاء الاصطناعي في دعم اتخاذ القرار المصرفي بما يسهم في تحسين كفاءة العمليات وجودة الخدمات المقدمة.
7. تحسين تجربة العملاء من خلال توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في تخصيص الخدمات وتوقع احتياجات العملاء المستقبلية.
8. إجراء دراسات مستقبلية تتناول تأثير الذكاء الاصطناعي على مجالات أخرى في القطاع المصرفي مثل الابتكار.

المالي أو إدارة المخاطر أو إجراء مقارنات بين البنوك المختلفة.

المراجع

أولاً المراجع العربية

- أحمد، صباح صلاح. (2020). أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على أداء البنوك: دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي المصري. مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، 6(2)، 75-106.
- إدريس، سلطنة. (2021). أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة القرار المتخذ داخل المؤسسات الاقتصادية – دراسة ميدانية بالمؤسسات الاقتصادية ولاية أدرار. رسالة ماجستير غير منشورة. الجزائر: جامعة أحمد رداية أدرار.
- آل عزام، سعد، آل ظفرة، فايز. (2023). أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرارات في إمارة منطقة عسير خلال وباء كوفيد 19. المجلة العربية للإدارة، 43(4)، 347 – 360.
- بلال، أحلام وبودلال، فاطمة الزهراء. (2022). تقييم جودة الخدمات البنكية باستعمال أدوات الذكاء الاصطناعي: دراسة حالة بنك خارجي جزائري BEA، جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت، الجزائر.
- بوحبل، ملاك ولكحل، لينة. (2025). أثر الإبداع والابتكار في تحسين جودة الخدمات المصرفية: دراسة حالة لبنك QNB ALAHLI، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميلة، الجزائر.
- التويجري، فواز، النوح، عبد العزيز. (2022). متطلبات دعم اتخاذ القرارات الإدارية باستخدام الذكاء الاصطناعي في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية. مجلة الفنون والأدب وعلوم الانسانيات والاجتماع، 85(8)، 154 – 171.
- حيدر، رؤى مازن. (2020). أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق. الجامعة الافتراضية السورية.
- الخطيب، خليل إبراهيم احمد. (2023). أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات المصرفية: الدور المعدل لإدارة علاقات الزبائن في البنوك التجارية الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة عمان العربية. عمان، الأردن.
- زميت، صوفيا. (2025). أثر التكنولوجيا الرقمية على القيمة السوقية للبنوك واقع عينة من بنوك الدول العربية. دراسة وصفيّة وتحليلية باستخدام نظم الدفع الإلكترونية، 2010-2023. أطروحة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر.
- سداوي، نورة. (2024). تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المصارف العربية: تجربة الإمارات العربية المتحدة. مجلة إضافات اقتصادية، 8(1)، 205-224.
- طبي، إكرام ومولاي، أمينة. (2023). أثر الذكاء الاصطناعي على أداء البنوك التجارية: دراسة حالة البنوك التجارية لولايتي البيض وتيارت. مجلة دراسات اقتصادية، 23(1)، 33-48.
- العيسوي، سري نجم. (2025). أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات المصرفية: دراسة تطبيقية على المصرف العراقي الأول (FIB). مجلة اقتصاديات الأعمال للبحوث التطبيقية، 7(1)، 300-316.
- العيسي، ح. ع. (2022). فاعلية مقرر إلكتروني قائم على الحوسبة السحابية لتنمية مهارات تصميم وإنتاج الأنشطة التعليمية الإلكترونية لدى معلمات اللغة الإنجليزية بالقنفذة. المجلة العربية للتربية، 38(8)، 762-780. جامعة القصيم.
- القرشي، س. ب. م.، والزهراوي، س. ب. م. (2023). أثر نظم دعم القرار على إدارة المدن الذكية: دراسة ميدانية على عينة من قيادات أمانة محافظة جدة. المجلة العربية للإدارة، 43(4)، 155-176.
- محمود، هاني رجب رزق. (2022). قياس أثر تطبيق التحول الرقمي على الأداء المتوازن للمؤسسات العاملة بقطاع الخدمات الصحية المصرية - دراسة حالة. مجلة البحوث المحاسبية (SJAR)، المجلد 4، العدد 3، 433-495.
- محمودي، عبد الحميد، بلخير، ميسون، مراكشي، عبد الحميد. (2025). استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الخدمات المصرفية بالجزائر: بنك السلام نموذجاً. دراسات اقتصادية، 19(1)، 686 – 702.
- المسلوب، رحومة علي، والسيد، رواد الهادي عبد. (2020). البعد الاستراتيجي لأنظمة دعم القرارات الذكية: دراسة ميدانية على الشركات الليبية. مجلة دراسات الإنسان والمجتمع، المجلد 11، ص 16-1.
- النجار، محي الدين. (2020). دراسة أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي والبيانات الكبيرة على فعالية القرارات الإدارية بالتطبيق على شركات الاتصالات في محافظة دمشق. رسالة ماجستير غير منشورة. سوريا: الجامعة الافتراضية السورية.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Al-Khawaja, H. A., Guran, L., Almanasra, S., & Bagustari, B. A. (2024). Using artificial intelligence to improve customer experience in the banking sector. Al-Basaer Journal of Business Research, 22, 1–13.
- Alrammahi, K. H. R., Guizani, M., & Dabis, T. J. M. (2025). Impact of artificial intelligence on quality online banking services: Field study at the Trade Bank of Iraq. American Journal of Management Practice, 2(5), 134.
- Amarna, A. H., Aldaaif, H. A., Hameed, A. T., & Kadhimi, N. A. (2025). The Role of Artificial Intelligence in Enhancing Customer Satisfaction: Evidence from Banking Sector in Palestine. Dibon Journal of Business, 1(1), 32-47.
- Ikhsan, R. B., Fernando, Y., Prabowo, H., Yuniarty, Y., Gui, A., & Kuncoro, E. A. (2025). An empirical study on the use of artificial intelligence in the banking sector of Indonesia by

extending the TAM model and the moderating effect of perceived trust. *Digital Business*, 5, 100103.

Kadhem, H. F., Jawad, M. K., & Mawlood, S. J. (2025). The Role of Artificial Intelligence in Improving Banking Service Quality: An Analytical Study. *Journal of Information Systems Engineering and Management*, 10(385).

McKinsey & Company. (2020). Reimagining customer engagement for the AI bank of the future.

Padilla Hernández, S. G. (2024). Artificial Intelligence in banking services: A bibliometric review. *Región Científica*, 3(2), 2024335. <https://doi.org/10.58763/rc2024335>

Yousef, R. (2013). Cloud computing open-source systems: A comparative analysis study. *Iraqi Journal of Information Technology*, 27(Pages).