

أثر الذكاء الاصطناعي على كفاءة الخدمات المصرفية: دليل من البنوك التجارية الأردنية

الزيود، ساندرا علي، النعيمي، أحمد، و القسايمة، أنور. (2022). أثر
الذكاء الاصطناعي على كفاءة الخدمات المصرفية: دليل من البنوك
التجارية الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة العلوم التطبيقية
الخاصة، عمان. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1373959>



إعداد

سامر بنون

أهداف الدراسة

سعت هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف البحثية التي تمحورت حول محورين أساسيين. تمثل المحور الأول في تقديم إطار نظري يناقش مفهوم الذكاء الاصطناعي بأبعاده المختلفة المتمثلة في النظم الخبيرة وتكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة، إضافة إلى مفهوم كفاءة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية الأردنية. أما المحور الثاني فتمثل في البحث الميداني عن مدى وجود أثر للذكاء الاصطناعي بأبعاده المختلفة على كفاءة الخدمات المصرفية في البنوك الأردنية، وتفرّع هذا المحور إلى ثلاثة أهداف فرعية هي: اختبار أثر النظم الخبيرة على كفاءة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية الأردنية، والتحقق من أثر تكنولوجيا المعلومات على كفاءة تلك الخدمات، واختبار أثر إدارة المعرفة على كفاءة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية الأردنية.

تحليل الأهداف وفقاً لقاعدة SMART

وعند تقييم هذه الأهداف وفق قاعدة SMART، نجد أن معيار التحديد (Specific) قد تحقق بشكل جزئي، إذ نجحت الدراسة في تحديد المتغيرات المستقلة الثلاثة والمتغير التابع بوضوح، غير أن الهدف الأول المتعلق بتقديم إطار نظري جاء عاماً وفضفاضاً ولم يُحدد بدقة ما الذي يريد الباحث تحقيقه من خلال هذا الإطار النظري تحديداً. أما معيار القابلية للقياس (Measurable) فقد تحقق في الأهداف الفرعية الثلاثة التي تتعلق باختبار الأثر، حيث يمكن قياسها إحصائياً من خلال الاستبانة ونتائج التحليل الإحصائي، في حين يصعب قياس مدى تحقق هدف "تقديم إطار نظري" بمعايير كمية واضحة.

تحليل الأهداف وفقاً لقاعدة SMART

وقد تحقق معيار إمكانية التحقيق (Achievable) بشكل كامل، فالأهداف المحددة واقعية وقابلة للتنفيذ ضمن إمكانيات رسالة ماجستير، كما أن مجتمع الدراسة المكوّن من ثلاثة عشر بنكاً تجارياً في الأردن يمكن الوصول إليه. كذلك تحقق معيار الواقعية (Realistic)، حيث اختارت الباحثة عينة من العاملين في الوظائف الإشرافية في هذه البنوك وهي عينة متاحة ومنطقية لموضوع الدراسة. غير أن معيار التحديد الزمني (Timely) لم يتحقق بشكل صريح في صياغة الأهداف، إذ لم تحدد الباحثة إطاراً زمنياً واضحاً لتحقيق كل هدف من أهداف الدراسة أو فترة زمنية لجمع البيانات ضمن نص الأهداف ذاتها.

أهمية الدراسة

حرصت الباحثة على إبراز أهمية دراستها من بعدين متكاملين: البعد النظري والبعد التطبيقي. فمن الناحية النظرية، تنبع أهمية الدراسة من أهمية المتغيرات الخاصة التي تتناولها، وهي الذكاء الاصطناعي بأبعاده الثلاثة وكفاءة الخدمات المصرفية، وكلاهما يمثل موضوعاً حيوياً في الأدبيات الإدارية والمصرفية المعاصرة. كما تسهم الدراسة في تسليط الضوء على مستوى استخدام الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي الأردني، وهو ما يُثري المكتبة العربية بدراسة ميدانية تطبيقية في هذا المجال.

أما من الناحية التطبيقية، فتتمثل أهمية الدراسة في تزويد القائمين على القطاع المصرفي الأردني بالمعلومات والنتائج الهامة التي سيتم التوصل إليها من خلال الدراسة حول دور الذكاء الاصطناعي في زيادة كفاءة الخدمات المصرفية وتحسينها. كذلك يمكن الاستفادة من نتائج الدراسة في تخطيط الاستراتيجيات المستقبلية للبنوك التجارية على المدى المتوسط والبعيد. وأخيراً، تفتح الدراسة الآفاق أمام العديد من الباحثين لإجراء دراسات جديدة في بيئات عمل متعددة بالاعتماد على نموذج الدراسة بما يتضمنه من متغيرات مستقلة وتابعة..

الفرق بين أهمية الدراسة وأهداف الدراسة

يخلط كثير من الباحثين المبتدئين بين مفهومي أهمية الدراسة وأهدافها، وهما في الحقيقة مفهومان مختلفان تماماً وإن كانا متكاملين. فأهداف الدراسة تُجيب عن سؤال جوهري هو: "ماذا تريد الدراسة أن تحقق؟"، وهي تصف بدقة النتائج المحددة التي يسعى الباحث للوصول إليها من خلال بحثه، وتكون عادةً محددة وقابلة للقياس ومرتبطة مباشرة بأسئلة الدراسة وفرضياتها. وفي الرسالة المرفقة نجد أن الأهداف صيغت بشكل إجرائي مثل "اختبار أثر النظم الخبيرة على كفاءة الخدمات المصرفية" و"التحقق من أثر تكنولوجيا المعلومات"، وهي أهداف يمكن الحكم على مدى تحققها من خلال نتائج التحليل الإحصائي..

الفرق بين أهمية الدراسة وأهداف الدراسة

أما أهمية الدراسة فتُجيب عن سؤال مختلف تماماً هو: "لماذا هذه الدراسة مهمة ولماذا ينبغي القيام بها؟"، وهي تصف القيمة المضافة والفائدة المتوقعة من الدراسة سواء على المستوى النظري من حيث الإسهام في الأدبيات العلمية وسد الفجوات البحثية، أو على المستوى التطبيقي من حيث الفائدة العملية التي ستعود على المؤسسات والقطاعات المعنية. وفي الرسالة المرفقة نجد أن الأهمية صيغت بشكل مختلف تماماً عن الأهداف، حيث ركّزت على "تزويد القائمين على القطاع المصرفي بالمعلومات" و"فتح الآفاق أمام باحثين آخرين" و"التخطيط الاستراتيجي للبنوك"، وهي عبارات تصف الأثر والفائدة المتوقعة لا ما ستقوم به الدراسة تحديداً.

بإيجاز، الأهداف هي البوصلة التي توجّه الباحث نحو ما يجب أن يفعله في بحثه، بينما الأهمية هي المبرر الذي يوضّح لماذا يستحق هذا البحث أن يُجرى وما الفائدة المرجوة منه للمعرفة العلمية وللممارسة العملية.

"أثر القيادة التحويلية على الاستدامة المؤسسية
في المنظمات الحكومية بالمملكة العربية
السعودية في ضوء رؤية 2030"

أهداف الدراسة

➤ تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر القيادة التحويلية بأبعادها (التأثير المثالي، والتحفيز الإلهامي، والاستشارة الفكرية، والاعتبار الفردي) على الاستدامة المؤسسية في المنظمات الحكومية بالمملكة العربية السعودية في ضوء رؤية 2030. ويتفرع من هذا الهدف الرئيسي الأهداف الفرعية التالية:

➤ الهدف الفرعي الأول: اختبار أثر التأثير المثالي على الاستدامة المؤسسية في المنظمات الحكومية بالمملكة العربية السعودية، وذلك من خلال قياس مدى إسهام القائد الذي يتمتع بالكاريزما والقُدوة الأخلاقية والنزاهة في ترسيخ ثقافة تنظيمية تدعم ممارسات الاستدامة الاقتصادية والبيئية والاجتماعية على المدى البعيد داخل هذه المنظمات التي تعيش مرحلة تحول مؤسسي جذري في إطار رؤية 2030.

أهداف الدراسة

- 
- الهدف الفرعي الثاني: الكشف عن أثر التحفيز الإلهامي على الاستدامة المؤسسية في المنظمات الحكومية بالمملكة العربية السعودية، من خلال دراسة الدور الذي يؤديه القائد القادر على رسم رؤية ملهمة وربط المهام اليومية للموظفين بالأهداف الاستراتيجية الكبرى للمنظمة والمملكة في توجيه جهود العاملين نحو تبني الاستدامة كثقافة مؤسسية راسخة لا كإجراءات شكلية عابرة.
 - الهدف الفرعي الثالث: قياس أثر الاستثارة الفكرية على الاستدامة المؤسسية في المنظمات الحكومية بالمملكة العربية السعودية، من خلال بحث العلاقة بين قدرة القائد على تشجيع العاملين على التفكير الإبداعي وتحدي الافتراضات التقليدية وطرح حلول مبتكرة، وبين مستوى تبني المنظمة لممارسات استدامة مبتكرة تتجاوز الأنماط التقليدية في الإدارة والتشغيل.
 - الهدف الفرعي الرابع: تحديد أثر الاعتبار الفردي على الاستدامة المؤسسية في المنظمات الحكومية بالمملكة العربية السعودية، من خلال دراسة مدى إسهام اهتمام القائد بالاحتياجات الفردية للعاملين وتطويرهم مهنيًا وشخصيًا وتمكينهم في بناء رأسمال بشري ملتزم بتحقيق الأهداف المستدامة للمنظمة.

أهمية الدراسة

الأهمية العلمية (النظرية):

سد الفجوة البحثية: تُسهم هذه الدراسة في سد فجوة واضحة في الأدبيات العربية والسعودية، إذ أن معظم الدراسات السابقة التي تناولت القيادة التحويلية والاستدامة المؤسسية ركّزت على القطاع الخاص والشركات الربحية في البيئات الغربية، بينما القطاع الحكومي السعودي الذي يمر بتحويلات هيكلية جذرية في إطار رؤية 2030 لم يحظَ بدراسات كافية تربط بين هذين المتغيرين بشكل مباشر، مما يجعل هذه الأطروحة إضافة نوعية للمكتبة البحثية العربية في هذا المجال.

إثراء الإطار النظري: تُقدم الدراسة نموذجاً نظرياً متكاملًا يربط بين أربعة أبعاد للقيادة التحويلية والاستدامة المؤسسية في إطار واحد شامل، وهو ما يُثري النظرية الإدارية بفهم أعمق وأدق للعلاقات السببية بين النمط القيادي التحويلي ومستوى الاستدامة في المؤسسات الحكومية، ويُتيح للباحثين اللاحقين البناء على هذا النموذج وتطويره واختباره في بيئات مؤسسية أخرى.

أهمية الدراسة

الأهمية العلمية (النظرية):

اختبار قابلية التعميم الثقافي: تُسهم الدراسة في اختبار مدى قابلية تطبيق نظرية القيادة التحويلية التي نشأت وتطورت في السياق الغربي على البيئة السعودية بخصوصيتها الثقافية والتنظيمية والاجتماعية الفريدة، مما يُضيف بعداً ثقافياً مقارناً ذا قيمة علمية عالية إلى الأدبيات النظرية الدولية في مجال القيادة والاستدامة.

توسيع مفهوم الاستدامة المؤسسية: تُسهم الدراسة في نقل مفهوم الاستدامة المؤسسية من إطاره المألوف في الشركات الربحية إلى القطاع الحكومي، حيث تأخذ الاستدامة أبعاداً مختلفة ترتبط بكفاءة الإنفاق العام والمسؤولية المجتمعية والأثر البيئي للمشاريع الحكومية الكبرى، وهو توسيع مفاهيمي يُثري الأدبيات النظرية في هذا الحقل المعرفي.

فتح آفاق بحثية جديدة: تفتح الدراسة المجال أمام الباحثين لإجراء دراسات مستقبلية تتناول متغيرات وسيطة ومعدّلة أخرى في العلاقة بين القيادة التحويلية والاستدامة المؤسسية، كالثقافة التنظيمية والالتزام الوظيفي والابتكار المؤسسي، مما يُسهم في بناء منظومة بحثية متكاملة حول هذا الموضوع الحيوي.

أهمية الدراسة

الأهمية العملية (التطبيقية):

__دعم صناع القرار: تُزوّد الدراسة قيادات المنظمات الحكومية السعودية بنتائج ميدانية حديثة وموثوقة حول الواقع الفعلي لممارسات القيادة التحويلية في مؤسساتهم وأثرها على الاستدامة، مما يُمكنهم من تشخيص نقاط القوة والضعف في أنماطهم القيادية واتخاذ قرارات مبنية على أدلة علمية لتطوير هذه الأنماط بما يخدم أهداف الاستدامة المؤسسية.

تطوير البرامج التدريبية: تُقدم الدراسة لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية ومعهد الإدارة العامة بيانات علمية دقيقة يمكن الاستناد إليها في تصميم برامج تدريبية وتأهيلية متخصصة للقيادات الحكومية تركّز على أبعاد القيادة التحويلية الأكثر تأثيراً في تحقيق الاستدامة المؤسسية، بدلاً من البرامج العامة التي قد لا تراعي خصوصية البيئة الحكومية السعودية واحتياجاتها الفعلية.

أهمية الدراسة

الأهمية العملية (التطبيقية):

دعم تحقيق رؤية 2030: تُسهم نتائج الدراسة بشكل مباشر في دعم جهود المملكة لتحقيق مستهدفات رؤية 2030 المتعلقة بالحوكمة الرشيدة والاستدامة وكفاءة الإنفاق الحكومي وتطوير رأس المال البشري، إذ أن فهم العلاقة بين النمط القيادي السائد ومستوى الاستدامة المؤسسية يُمكن صناع السياسات من توجيه عملية التحول المؤسسي بشكل أكثر فاعلية وكفاءة. تقديم نموذج عملي قابل للتطبيق: تُقدم الدراسة نموذجاً عملياً مقترحاً لتعزيز ممارسات القيادة التحويلية بما يُسهم في تحقيق الاستدامة المؤسسية، وهو نموذج يمكن للمنظمات الحكومية السعودية تبنيهِ وتكييفهِ وفقاً لظروفها وخصوصياتها وتحدياتها التنظيمية، مما يُحوّل النتائج الأكاديمية إلى أدوات تطبيقية ملموسة ذات قيمة مضافة حقيقية. التعميم على قطاعات أخرى: تفتح الدراسة المجال أمام الجهات الحكومية السعودية الأخرى في قطاعات الصحة والتعليم والأمن والخدمات البلدية للاستفادة من نتائجها وتوصياتها، كما يمكن لدول الخليج العربي الأخرى التي تمر بتحويلات مؤسسية مشابهة الاسترشاد بالنموذج المقترح وتطبيقه في بيئاتها الحكومية.



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

