



جامعة ميدأوشن
كلية الإدارة
بكالوريوس إدارة المشاريع

أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين اتخاذ القرارات في
البنوك: دراسة تطبيقية على بنك العربي في جدة

The Impact of Artificial Intelligence on Enhancing Customer Service in the Banking Sector: An Applied Study on (anb) arab national bank in jeddah

اسم الطالبة: نوف جمال الدين بابا عبدالرحمن

الرقم الجامعي : 2021205801

مشروع التخرج – 1

كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

إشرف
د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني - 2024

الشكر والتقدير

لدكتورة المادة منى مصطفى لجهودها في شرح وتسهيل توصيل المعلومة بطريقة صحيحة.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء:

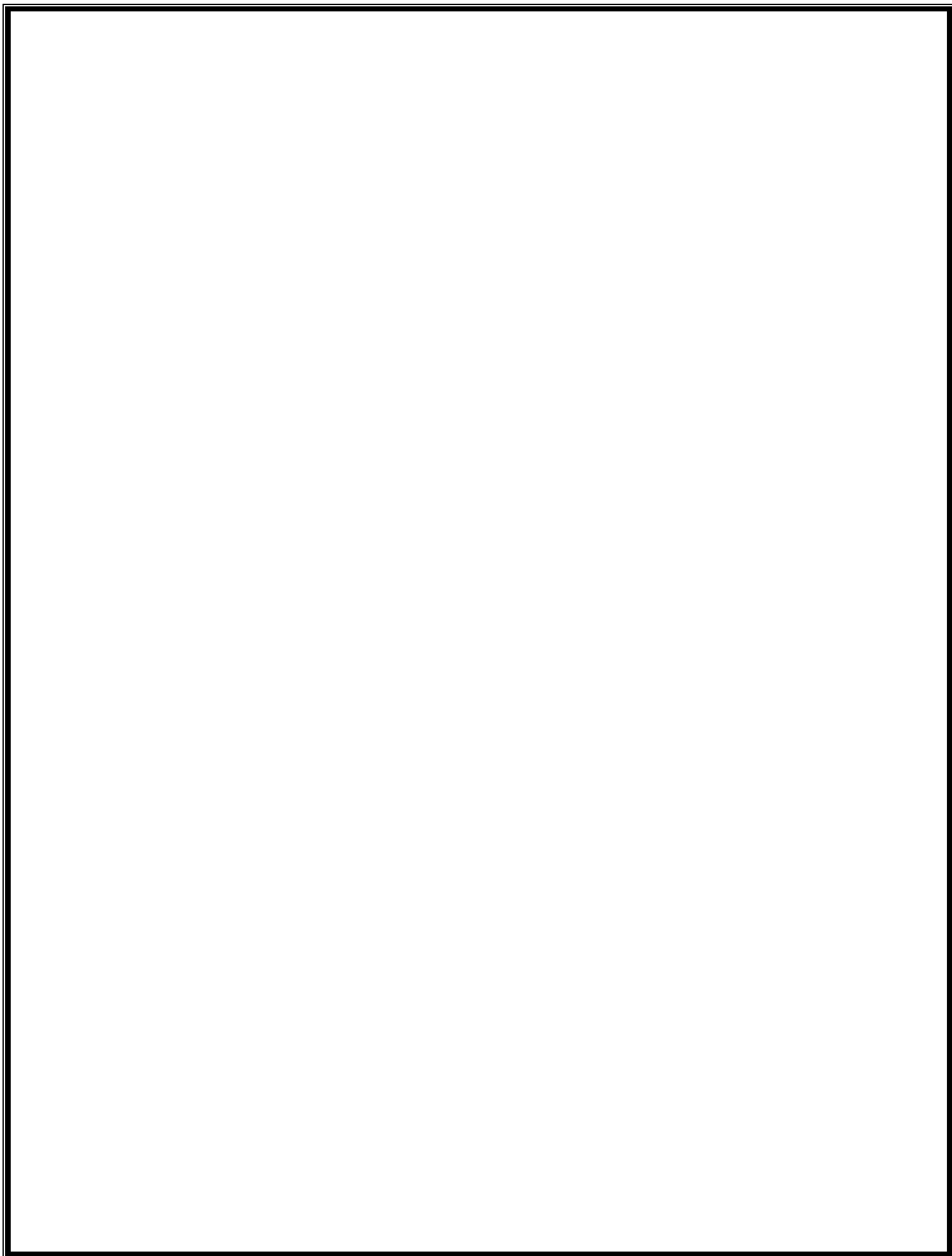
أُقَدِّمُ لكم هذا البحث، وأتمنّى أن يحوز على رضاكم فوجودكم سبب للنجاة والفلاح في الديننا والآخره. إلى أصدقائي الذين أشهد لهم بأنهم نعم الرُفقاء في جميع الأمور من بعد والداي.. مرّت قاطرة البحث بكثير من العوائق، ومع ذلك حاولت أن أتخطّها بثبات بفضل من الله ومنّه.

جدول المحتويات:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	7
مشكلة البحث	8
الفجوات النظرية	8
الفجوات العملية	9
أهمية البحث	9
الأهمية النظرية	9
الأهمية العلمية	10
أسئلة البحث	10
أهداف البحث	10
فرضيات البحث	11
نموذج البحث	12
منهجية البحث	15
الدراسة الميدانية	16
مخطط البحث	18
الفصل الثاني: الإطار النظري	19
المقدمة	16
المتغير الأول :	20
المتغير الثاني :	20
العلاقة بين المتغير الأول والمتغير الثاني :	21
الخاتمة	21
المراجع	22
الملاحق	24

قائمة الأشكال:

رقم الشكل	العنوان	رقم الصفحة



الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة:

نبدأ هذا البحث بسم الله الرحمن الرحيم، والصلاة والسلام على رسول الله صلى الله عليه وسلم، الحمد لله في السراء والضراء وفي كل وقت وحين، الحمد الذي يسر لنا ، والذي سوف نسلط الضوء فيه على موضوع (أثر البدء بكتابة هذا البحث المهم استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين اتخاذ القرارات في البنوك: دراسة تطبيقية على بنك العربي في جده) وسوف نقوم من خلال هذا البحث بالحديث والتفصيل في مجموعة من العناوين الرئيسية

مشكلة البحث:

كيف يؤثر استخدام الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات المصرفية وكفاءة العمليات البنكية؟

ما هو تأثير الامتثال التنظيمي وجرائم القطاع المالي؟
وما مدى تأثير مخاطر الائتمان والتمويل وتحليلات البيانات؟
وما هي مخاطر الأمن السيبراني، ومخاطر المناخ؟

الفجوات النظرية:

الفجوات العملية:

أهمية البحث:

دور الذكاء الاصطناعي في تغيير العمليات المصرفية وتحسين الكفاءة وزيادة الثقافة والمعرفة أكثر بميزات ومخاطر البنك العربي الوطني، من خلال جمع البيانات والوثائق المتعددة حول البنك ، وكلما زادت المعلومات بتفاصيلها في الموضوع جعل هذا الباحث متفوقاً أكثر وذا أهمية عالية لمساعدته المشتريين فيه.

الأهمية النظرية:

الأهمية العلمية:

أسئلة البحث:

1. ما أسباب الحاجة لاستخدام الذكاء الاصطناعي
2. ما تأثير استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين اتخاذ القرارات في البنوك
3. ما العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والبنوك
4. ما العلاقة بين قلة فرص العمل والذكاء الاصطناعي
5. ما هي الخدمات التي يقدمها البنك
6. كم عدد فروع بنك العربي الوطني

أهداف البحث:

- هدف البحث استكشاف كيفية تأثير الذكاء الاصطناعي على أداء البنوك والخدمات المقدمة للعملاء

1. تحليل تأثير الذكاء الاصطناعي على تجربة العملاء في البنوك.
2. تقييم فعالية الذكاء الاصطناعي في تحسين العمليات الداخلية للبنوك.
3. دراسة التحديات والمخاطر المرتبطة باستخدام الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي.

فرضيات البحث:

فرضية ١ : استخدام الذكاء الاصطناعي في البنوك يؤدي إلى تحسين تجربة العملاء
تفسيره : من المتوقع ان يساعد الذكاء الاصطناعي في تقديم خدمات مصرفية أكثر تخصيصاً وسرعته مما يزيد رضا العملاء

فرضية 2:

التطبيقات الذكية في البنوك تؤدي إلى زيادة كفاءة العمليات الداخلية.
- تفسير: تعتمد هذه الفرضية على فكرة أن استخدام الذكاء الاصطناعي يمكن أن يقلل من الوقت المستغرق في المعاملات، مما يزيد من إنتاجية الموظفين.

فرضية 3:

يؤثر الذكاء الاصطناعي على تقليل المخاطر المالية في البنوك.
- تفسير: يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل البيانات الكبيرة والتنبؤ بالمخاطر بشكل أكثر دقة، مما يساعد البنوك على اتخاذ قرارات أكثر أماناً.

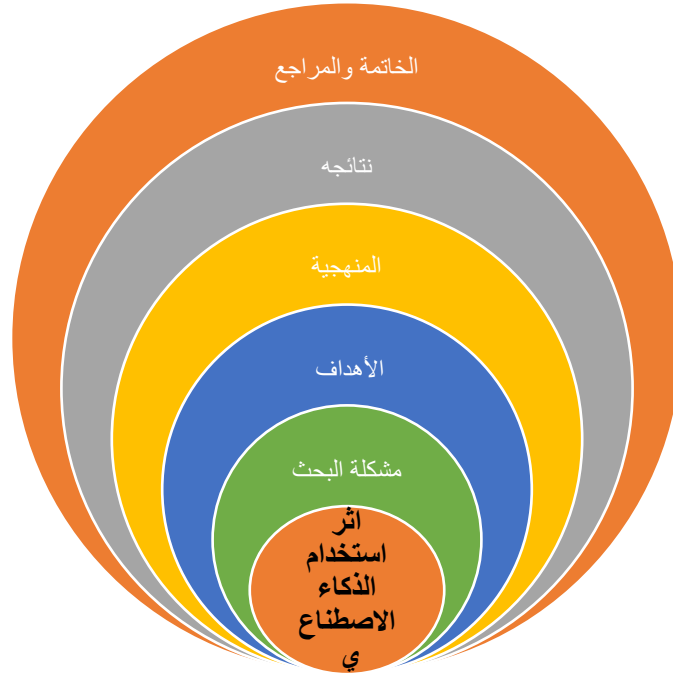
فرضية 4:

تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي يساهم في تحسين قدرات الأمن السيبراني للبنوك.
- تفسير: من خلال التعلم الآلي وتحليل البيانات، يمكن للذكاء الاصطناعي اكتشاف الأنماط غير الطبيعية وتحسين الدفاعات ضد الهجمات الإلكترونية.

فرضية 5:

**هناك تحديات ومخاطر مرتبطة باستخدام الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي.
- تفسير: بالرغم من الفوائد المحتملة، قد تواجه البنوك تحديات مثل تكاليف التنفيذ، نقص المهارات، والمخاوف المتعلقة بالخصوصية.

نموذج المصرف



الشكل (2) ملخص منهجية البحث

المصدر: البحث

دراسة أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على البنوك:

عنوان البحث:

أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء البنوك: دراسة تحليلية

المقدمة:

- خلفية عن الذكاء الاصطناعي: تعريف الذكاء الاصطناعي وأهميته في العصر الحديث.
- أهمية البحث: دور الذكاء الاصطناعي في تغيير العمليات المصرفية وتحسين الكفاءة.
- هدف البحث: استكشاف كيفية تأثير الذكاء الاصطناعي على أداء البنوك والخدمات المقدمة للعملاء.

مشكلة البحث:

- كيف يؤثر استخدام الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات المصرفية وكفاءة العمليات البنكية؟

الأهداف:

1. تحليل تأثير الذكاء الاصطناعي على تجربة العملاء في البنوك.
2. تقييم فعالية الذكاء الاصطناعي في تحسين العمليات الداخلية للبنوك.
3. دراسة التحديات والمخاطر المرتبطة باستخدام الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي.

المنهجية:

- طريقة البحث.
- جمع البيانات.
- تحليل البيانات.

النتائج:

- تقديم تحليل للبيانات المجمعة حول تأثير الذكاء الاصطناعي على الخدمات المصرفية.
- عرض دراسات حالة لبنوك قامت بتطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي.

الخاتمة:

- تلخيص النتائج والمساهمات الرئيسية للبحث.
- تقديم توصيات للبنوك حول كيفية تحسين استخدام الذكاء الاصطناعي.
- اقتراح مجالات للبحث المستقبلي في هذا المجال.

المراجع:

- قائمة بالمصادر والدراسات السابقة التي تم الاستناد إليها في البحث.

منهجية البحث:

طريقة البحث: استخدام المنهج الوصفي التحليلي.

جمع البيانات: من خلال استبيانات، مقابلات، ومراجعة الأدبيات السابقة.

تحليل البيانات: استخدام أدوات التحليل الإحصائي لفهم النتائج.

أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين اتخاذ قرارات في البنوك

ما هي مخاطر الذكاء الاصطناعي؟

الافتقار إلى إمكانية تتبع تنفيذ الذكاء الاصطناعي

إدخال التحيز البرنامجي في صنع القرار

مصادر البيانات وانتهاك الخصوصية الشخصية

خوارزميات الصندوق الأسود ونقص الشفافية

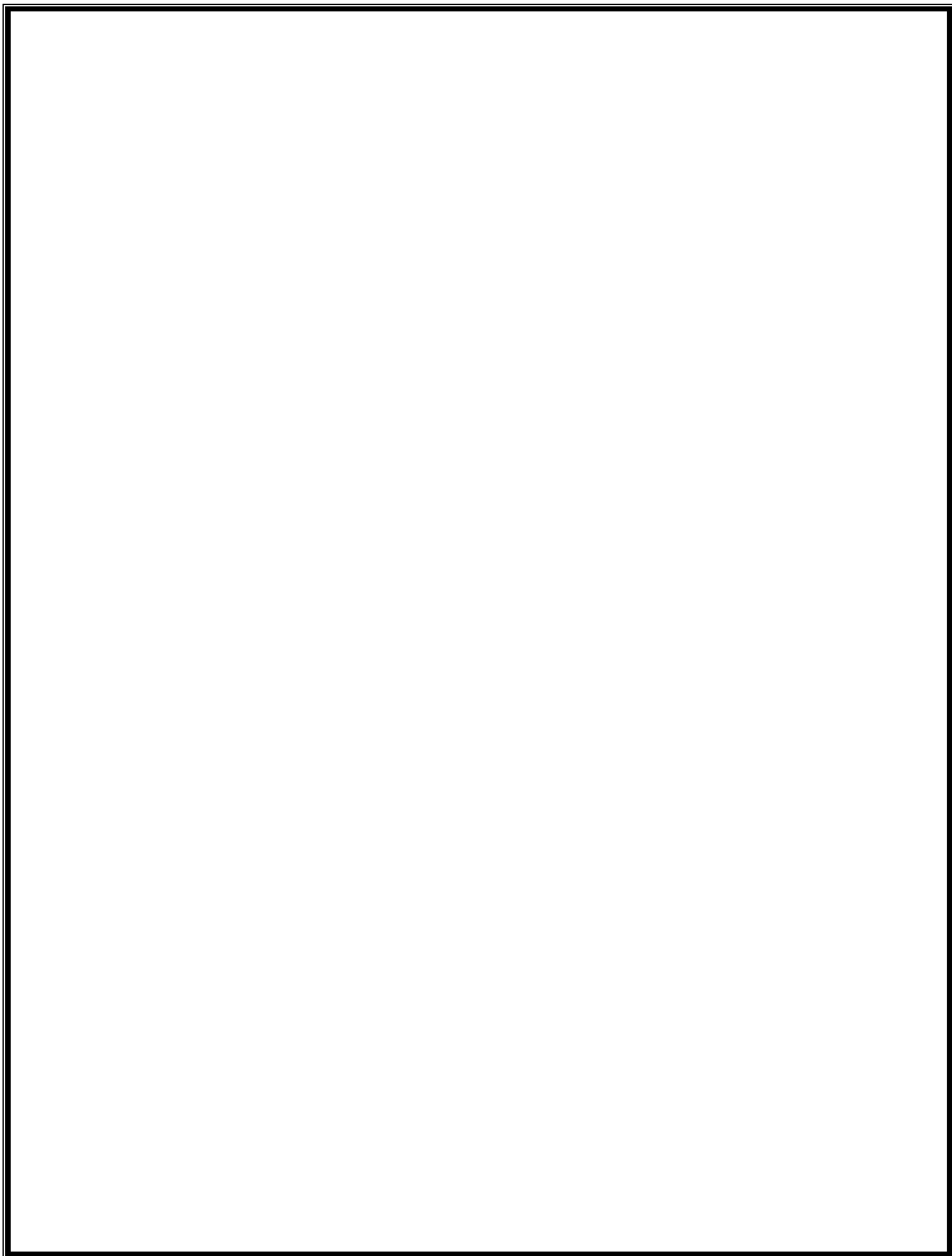
المسؤولية القانونية غير واضحة

ان بنك العربي هو أحد أكبر البنوك في الشرق الأوسط، مقره الرئيسي في مدينة الرياض- المملكة العربية السعودية، وإداراته الإقليمية في جدة والخبر وشبكة فروع حول المملكة.

بالإضافة إلى فرع دولي في لندن، المملكة المتحدة.

معرفة كيف خدماتهم المصرفية تعمل بكل سهولة من خلال تنفيذ جميع المعاملات رقمياً.

الدراسة الميدانية:



مخطط البحث:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

الفصل الثاني: الإطار النظري

المقدمة:

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على رسول الله صلى الله عليه وسلم وبعد من بين التطبيقات المتعددة والواعد للذكاء الاصطناعي التوليدي في المؤسسات المالية، هناك مجموعة من التطبيقات التي تقوم البنوك بدراساتها لتكون في طليعة موجة الاستخدام الأولى، وهي: الامتثال التنظيمي، وجرائم القطاع المالي، ومخاطر الائتمان، والتمويل وتحليلات البيانات، ومخاطر الأمن السيبراني، ومخاطر المناخ

المتغير الأول :

المتغير الثاني :

العلاقة بين المتغير الاول والمتغير الثاني :

الخاتمة:

المراجع:

تويتر بنك العربي :

https://twitter.com/anb_bank?lang=ar

-الموقع الرسمي لبنك العربي الوطني

<https://anb.com.sa/ar/web/anb/about-us>

-البنك العربي :

<https://www.arabbank.com/ar>

- موقع اكااديمية bts

<https://www.bts->

[academy.com/blog_det.php?page=1816&title=%D8%A3%D9%85%D8%AB%D9%84%D8%A9%20%D8%B9%D9%84%D9%89%20%D9%85%D8%B4%D8%A7%D9%83%D9%84%20%D8%A7%D9%84%D8%A8%D8%AD%D8%AB%20%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%84%D9%85%D9%8A](https://www.bts-academy.com/blog_det.php?page=1816&title=%D8%A3%D9%85%D8%AB%D9%84%D8%A9%20%D8%B9%D9%84%D9%89%20%D9%85%D8%B4%D8%A7%D9%83%D9%84%20%D8%A7%D9%84%D8%A8%D8%AD%D8%AB%20%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%84%D9%85%D9%8A)

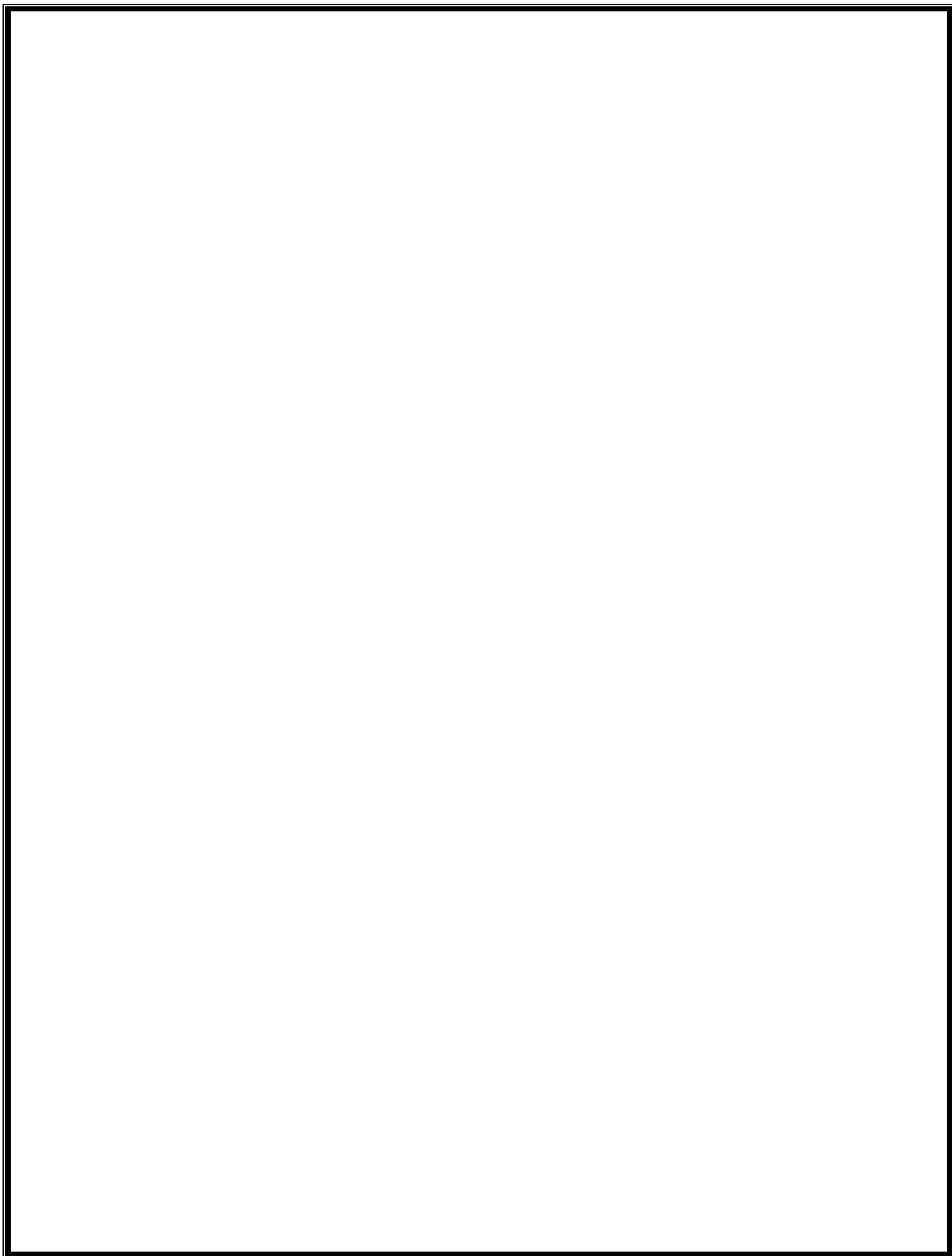
- موقع: مبحث للدراسات والاستشارات الأكاديمية

<https://www.bts->

[academy.com/blog_det.php?page=1816&title=%D8%A3%D9%85%D8%AB%D9%84%D8%A9%20%D8%B9%D9%84%D9%89%20%D9%85%D8%B4%D8%A7%D9%83%D9%84%20%D8%A7%D9%84%D8%A8%D8%AD%D8%AB%20%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%84%D9%85%D9%8A](https://www.bts-academy.com/blog_det.php?page=1816&title=%D8%A3%D9%85%D8%AB%D9%84%D8%A9%20%D8%B9%D9%84%D9%89%20%D9%85%D8%B4%D8%A7%D9%83%D9%84%20%D8%A7%D9%84%D8%A8%D8%AD%D8%AB%20%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%84%D9%85%D9%8A)

شركة مساهمة سعودية:

<https://anb.com.sa/documents/55607/85130/Arabic+FS+-+Q1+2022.pdf/830eff01-b406-f78a-1913-d8b8e00e4700?t=1683548118106>



الملاحق: