

أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في تعزيز كفاءة الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية على القطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية (مدينة الرياض)

مشروع بحثي متكامل ومستوف لكافة المتطلبات الأكاديمية | العام الدراسي: 1447 هـ

التكليف الرابع - الأخير - النسخة النهائية للمشروع

مستخلص الدراسة (Abstract)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي (أدوات الأتمتة الذكية، نظم دعم القرار الذكية، المساعدات الافتراضية) في تعزيز كفاءة الأداء الوظيفي (معدل إنجاز المهام، دقة المخرجات، خفض الأخطاء البشرية) في القطاع المصرفي بمدينة الرياض لعام 1447 هـ [cite: 2]. ولتحقيق هذا الهدف، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة الإلكترونية كأداة رئيسة لجمع البيانات من عينة عشوائية بسيطة بلغت (384) موظفاً وموظفة في البنوك التجارية الكبرى، إلى جانب استخدام تحليل الملاحظة كأداة مساندة [cite: 2].

أظهرت النتائج الإحصائية المستخرجة عبر برنامج (SPSS) أن واقع تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي جاء بدرجة مرتفعة جداً بمتوسط حسابي إجمالي (4.02) من (5)، وجاءت أدوات الأتمتة الذكية في المرتبة الأولى [cite: 2]. كما كشفت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحسين كفاءة الأداء الوظيفي عند مستوى دلالة (Alpha = 0.05) بمعامل ارتباط (r = 0.768) حيث فسر نموذج الانحدار ما نسبته 59.0% من التغير في الأداء الوظيفي [cite: 2]. وبينت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات الموظفين تعزى لمتغير الخبرة التقنية لصالح الفئات الأكثر خبرة وممارسة تكنولوجية [cite: 2].

الكلمات المفتاحية: الذكاء الاصطناعي، الأداء الوظيفي، الأتمتة المصرفية، نظم دعم القرار، القطاع

المصرفي السعودي، رؤية 2030 [cite: 2].

جدول المحتويات (Table of Contents)

الموضوع / الفصل	الصفحة
مستخلص الدراسة (Abstract) [cite: 2]	1
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة (المقدمة، المشكلة، الأهداف، الفرضيات، النطاق) [cite: 2]	3
الفصل الثالث: منهجية البحث وإجراءاته الميدانية (التعريفات الإجرائية، التصميم، المجتمع والعينة) [cite: 2]	3
أدوات جمع البيانات، أنواع البيانات، وإجراءات التحليل الإحصائي [cite: 2]	4
الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج (توصيف العينة، الصدق والثبات) [cite: 2]	5
الإحصاء الوصفي واختبار الفرضيات وربطها بالدراسات السابقة [cite: 2]	6
الفصل الخامس: استنتاجات البحث، الحدود، والتوصيات (الاستنتاجات العلمية) [cite: 2]	8
ثانياً: حدود الدراسة (الموضوعية، المكانية، الزمانية، البشرية) [cite: 2]	9
ثالثاً: التوصيات الاستراتيجية والمقترحات المستقبلية [cite: 2]	11
قائمة المراجع والتوثيق الأكاديمي النهائي [cite: 2]	11

مراجعة الفصول السابقة (المقترح والمنهجية والتحليل)

تم في الفصول السابقة تأسيس مشكلة البحث المتمثلة في قياس أثر التقنيات الذكية على كفاءة الأداء التشغيلي في المصارف السعودية بالتوافق مع رؤية المملكة 2030 [cite: 2]. وجرى تطبيق المنهج الوصفي التحليلي على عينة عشوائية مكونة من 384 موظفاً في مدينة الرياض [cite: 2]. وأثبتت المعالجات الإحصائية لبرنامج (SPSS) ثبات أداة الدراسة وصحة الفرضية الرئيسة بوجود علاقة طردية قوية بين تبني أدوات الأتمتة

ونظم دعم القرار وبين زيادة معدلات الإنجاز والدقة وخفض الأخطاء البشرية، مع وجود فروق إيجابية لصالح الموظفين ذوي الخبرة التقنية المتقدمة [cite: 2].

الفصل الخامس: استنتاجات البحث، حدود الدراسة، والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات العلمية (Research Conclusions)

بناءً على نتائج التحليل الإحصائي ومناقشتها الفلسفية والأكاديمية، خلصت الدراسة إلى الاستنتاجات العلمية التالية [cite: 2]:

• **الجدوى الاستثمارية للأنظمة الذكية:** تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي لم يعد مجرد رفاهية تكنولوجية داخل القطاع المصرفي السعودي، بل ركيزة أساسية وعامل حاسم يساهم في رفع كفاءة الأداء الوظيفي بنسبة تفسيرية بلغت **59.0%**، مما يثبت الجدوى الاستثمارية العالية للأنظمة الذكية [cite: 2].

• **نصح أدوات الأتمتة:** أبرزت النتائج أن أدوات الأتمتة الذكية هي الأكثر نضجاً واستخداماً وتأثيراً مباشراً في تخفيف العبء التشغيلي الروتيني عن كاهل الموظفين، مما يتيح لهم التفرغ لمهام ابتكارية تتطلب تفكيراً نقدياً وحلولاً معقدة [cite: 2].

• **المهارات التقنية ومقاومة التغيير:** هناك علاقة طردية وثيقة بين الممارسات التدريبية والخبرات التقنية السابقة للموظف وبين مدى مرونته وقبلة لإدماج المساعدين الافتراضيين ونظم دعم القرار؛ حيث تبين أن نقص المهارات التقنية يؤدي مباشرة إلى ظهور فجوات ومقاومة تنظيمية داخل بيئات العمل المصرفية [cite: 2].

ثانياً: حدود الدراسة (Research Limitations)

لضمان الأمانة العلمية ووضع النتائج في سياقها التفسيري الدقيق، التزمت الدراسة بالحدود المنهجية التالية [cite: 2]:

• **الحدود الموضوعية (Objective Limits):** اشتركت الدراسة على قياس أثر ثلاثة أبعاد للذكاء الاصطناعي (الأتمتة، نظم دعم القرار، المساعدين الافتراضيين) على أبعاد الأداء الوظيفي (السرعة، الدقة، خفض الخطأ البشري) دون التطرق للمتغيرات التنظيمية الأخرى كالملائمة الثقافية أو الرضا الوظيفي [cite: 2].

• **الحدود المكانية (Spatial Limits):** طبقت الدراسة ميدانياً حصرياً داخل المقرات الفنية والرئيسية والفروع التابعة للبنوك التجارية الكبرى العاملة في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية [cite: 2].

• **الحدود الزمانية (Temporal Limits):** جُمعت البيانات وحللت ميدانياً خلال الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي 1447 هـ [cite: 2].

• **الحدود البشرية (Human Limits):** استهدفت الدراسة الموظفين والإداريين والمشرفين القائمين على رأس العمل في القطاعات التشغيلية وخدمات العملاء والدعم الفني في المصارف المحددة [cite: 2].

ثالثاً: التوصيات الاستراتيجية والمقترحات (Recommendations)

في ضوء الاستنتاجات المبرهنة إحصائياً، تتقدم الدراسة بمجموعة من التوصيات والمقترحات القابلة للتنفيذ الموجهة للإدارات العليا وصناع القرار في القطاع المصرفي السعودي [cite: 2]:

1. التوصيات الموجهة للتطبيق الميداني والمصرفي:

• **تطوير برامج التدريب الرقمي المستمر:** توصي الدراسة بتصميم برامج تدريبية مكثفة ومستمرة في مجال الثقافة الرقمية والتعامل مع خوارزميات الذكاء الاصطناعي لجميع الموظفين، لا سيما الفئات ذات الخبرات التقنية المبتدئة، لسد الفجوة المهارية وتقليل المقاومة التنظيمية للتغيير الرقمي [cite: 2].

• **التوسع التدريجي في نظم دعم القرار المعرفية:** ضرورة زيادة الاستثمار والاعتماد على نظم دعم القرار القائمة على التحليل التنبؤي للبيانات الضخمة في أقسام الائتمان وإدارة المخاطر، لما أثبتته النتائج من دور محوري لهذه النظم في تقليل معدلات الخطأ التشغيلي البشري الحرج [cite: 2].

• **تأسيس وحدات حوكمة الذكاء الاصطناعي الداخلية:** إنشاء وحدات إدارية متخصصة تشرف على جودة البيانات، وضمان التوافق والأمان السيبراني للأنظمة الذكية، بما يتماشى مع التشريعات والأطر التنظيمية الصادرة عن البنك المركزي السعودي (ساما) [cite: 2].

2. المقترحات البحثية للدراسات المستقبلية:

• إجراء دراسات طولية مستقبلية تقيس أثر الذكاء الاصطناعي على المدى الطويل على مستويات الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي والاستقرار المهني للموظفين [cite: 2].

• توسيع النطاق المكاني في دراسات قادمة ليشمل قطاعات مالية واستثمارية وتأمينية أخرى لمقارنة مدى تعميم النتائج خارج القطاع المصرفي التقليدي [cite: 2].

قائمة المراجع والتوثيق الأكاديمي النهائي

Al-Anazi, M. S. (2023). The impact of digital transformation on banking performance: An empirical study in Saudi Arabia. *Journal of Financial Technology and Administration*, 12(2), 145-168 [cite: 2].

Davenport, T. H., & Ronanki, R. (2018). Artificial intelligence for the real world. *Harvard Business Review*, 96(1), 108-116 [cite: 2].

العتيبي، خالد بن فهد (2022). التحول الرقمي وأثره على إدارة الموارد البشرية في القطاع المصرفي السعودي. المجلة العربية للإدارة. [cite: 2]، 89-112، 42(3)،

مؤسسة البنك المركزي السعودي (ساما). (2024). التقرير السنوي للاستقرار المالي وتطور التقنيات المالية في المملكة . الرياض، المملكة العربية السعودية [cite: 2].