

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 عبد الرحمن

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:

(وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين)

لم تكن الرحلة قصيرة وغير شاقه ولا ينبغي لها ان تكون.

أُقَدِّم لكم هذا البحث، وأتمنى أن يحوز على رضاكم

الحمد لله الذي ما تم جهدا ولا ختم سعي إلا بفضلته وما سلطنا البدايات إلا بتيسيره وما بلغنا النهايات إلا بالتوفيقه وما حققنا الغايات إلا بفضلته والحمد لله حبنا وشكراً وامتناناً الحمد لله على البدء والختام بكل ما أتيت من مشاعر الحب نهدي بحث تخرجنا..

إلى أصدقائي الذين أشهد لهم بأنهم نعم الرفقاء في جميع الأمور من بعد والداي.. وإلى والداي الذين بدون رضاهم لم تكمل حياتي (إلى تلك الوردة الفواحة المعطاه التي لا أزال استنشق شذاها حتى الان الى امي متعها الله بصحه والعافيه) وإلى جميع عائلتي من اخوتي واخواتي الذين كانوا سنداً قويا لي

والى اختي ايمان (رحمها الله) التي ذهبت وحمّلت قلبي بالدعاء، ومشاعري بالفقد والحزن ها أنا أشاركك وأتمنى أن تصلك مشاعري وتفخري بي وأثبت أنك خير مربيه وخير معلمة وخير أخت وخير ام وخير فقيده..

وخالاتي الذي من بعد الله ثم مساندتهم لي ودعمني لم أصل الى ما وصلت اليه وإلى قدوتي الحسنة الذي يأخذ بيدي نحو افاق العلم والمعرفة خالي طلال الذي اقتدي بعلمه القدير دائما وطموحه للأفضل

مرّت قاطرة البحث بكثير من العوائق، ومع ذلك حاولت أن أتخطأها بثبات بفضل من الله سبحانه وتعالى ومنه

شكرا جميعا لنجاحنا المبهر في هذا البحث والحمد لله على التمام الجميل الحسن وندعو الله ان يبارك لنا في حياتنا ودنيانا ويرحم موتانا وموتى المسلمين يارب وان يجعله أثراً طيباً مباركاً نافعا لكل من قرأه وشكرا لكم جميعاً

الى من كل من آمن بالكلمه الطيبة (لا إله إلا الله) وعمل من اجلها

جدول المحتويات:

7	 الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
8	 مشكلة البحث:
8	 كيف يؤثر استخدام الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات المصرفية وكفاءة العمليات البنكية؟
8	 ما هو تأثير الامتثال التنظيمي وجرائم القطاع المالي؟
8	 وما مدى تأثير مخاطر الائتمان والتمويل وتحليلات البيانات؟
8	 وما هي مخاطر الأمن السيبراني، ومخاطر المناخ؟
8	:الفجوات النظرية
9	:الفجوات العملية
10	:أهمية البحث
10	 دور الذكاء الاصطناعي في تغيير العمليات المصرفية وتحسين الكفاءة
10	 وزيادة الثقافة والمعرفة أكثر مميزات 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 لمساعدة المشتركين فيه.
10	:الأهمية النظرية
11	 تتجلى الأهمية النظرية لأثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين اتخاذ القرارات في البنوك من عدة جوانب:
11	 تطوير نماذج اتخاذ القرار: يساهم الذكاء الاصطناعي في تطوير نماذج أكثر دقة وفعالية لاتخاذ القرارات. من خلال تحليل البيانات التاريخية وتطبيق خوارزميات التعلم الآلي، يمكن للبنوك بناء نماذج تتنبأ بسلوك العملاء وتقييم المخاطر بشكل أفضل.
11	 (، مما يمكن البنوك من Big Data تحليل البيانات الكبيرة: يوفر الذكاء الاصطناعي أدوات متقدمة لتحليل كميات هائلة من البيانات)
11	 استخراج رؤى قيمة تساعد في اتخاذ قرارات مستنيرة. هذا يساعد في فهم الاتجاهات الاقتصادية والسوقية بشكل أكثر فعالية.
11	 تحسين الكفاءة التشغيلية: من خلال أتمتة العمليات وتحليل البيانات بشكل أسرع، يمكن للذكاء الاصطناعي تقليل الوقت المستغرق في اتخاذ القرارات، مما يزيد من كفاءة العمليات المصرفية ويقلل من تكاليف التشغيل.
11	 تعزيز القدرة التنافسية: يمكن للبنوك التي تعتمد على الذكاء الاصطناعي أن تقدم خدمات مبتكرة وفعالة، مما يعزز قدرتها التنافسية في السوق. هذه الخدمات قد تشمل التخصيص الدقيق للعروض والمنتجات المالية، مما يؤدي إلى تحسين تجربة العملاء.
11	 تقليل المخاطر: يساعد الذكاء الاصطناعي في تحسين قدرة البنوك على تقييم المخاطر من خلال التعرف على الأنماط غير العادية في البيانات، مما يقلل من فرص وقوع خسائر مالية أو احتيالات.
11	 دعم اتخاذ القرار الاستراتيجي: يمكن أن يوفر الذكاء الاصطناعي تحليلات متعمقة تساعد في اتخاذ قرارات استراتيجية تتعلق بالنمو والتوسع وتطوير المنتجات، مما يساهم في تحقيق الأهداف الطويلة الأجل للبنك.
11	 تأثير على السياسات المالية: يمكن أن يساهم استخدام الذكاء الاصطناعي في تغيير السياسات المالية والمصرفية من خلال توفير بيانات دقيقة تدعم قرارات السياسات المتعلقة بالائتمان والاستثمار.
11	 من خلال هذه الجوانب، يتضح أن الذكاء الاصطناعي لا يساهم فقط في تحسين العمليات اليومية للبنوك، بل أيضاً في تطوير الفهم النظري لكيفية اتخاذ القرارات في بيئة مالية معقدة ومتغيرة.
11	:الأهمية العلمية

أسئلة البحث:	12
أهداف البحث:	13
فرضيات البحث:	13
منهجية البحث:	14
مخطط البحث:	16
الفصل الثاني: الإطار النظري	17
المقدمة:	18
المتغير الأول: دقة اتخاذ القرارات	18
المتغير الثاني: كفاءة العمليات المصرفية	19
العلاقة بين المتغير الأول والمتغير الثاني:	20
المراجع:	22
-الموقع الرسمي لبنك العربي الوطني	23
https://anb.com.sa/ar/web/anb/about-us	23
bts - موقع أكاديمية	23
بخت عبد الرحيم، سيكلوجية الذكاء الاصطناعي، مجله المصرية للدراسات النفسية	23
الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج	37
اختبارات الصدق	39
اختبارات الثبات	39
جدول توصيف عينة البحث	43
جدول: صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة للمتغير المستقل	45

قائمة الأشكال:

رقم الشكل	العنوان	رقم الصفحة
1	شكل نموذج البحث المقترح ، المصدر الطالبة	12
2	شكل منهجية البحث ، المصدر الطالبة	13
3	شكل مراحل تطور الرابطة بين الذكاء والبنوك	18
4	نموذج اثر استخدام الذكاء الاصطناعي	21

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 البدء بكتابة هذا البحث المهم، والذي سوف نسلط الضوء فيه على موضوع (أثر 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

تُعَدُّ تقنيات الذكاء الاصطناعي من أبرز التطورات التكنولوجية التي أثرت بشكل كبير على مختلف القطاعات، وخاصة القطاع المصرفي. تسعى البنوك باستمرار إلى تحسين عملياتها وزيادة كفاءتها في اتخاذ القرارات، حيث يعتبر اتخاذ القرار الفعال أحد العوامل الرئيسية التي تحدد نجاح المؤسسات المالية.

لقد أظهرت الدراسات أن استخدام الذكاء الاصطناعي يمكن أن يسهم بشكل كبير في تحسين جودة القرارات من خلال تحليل كميات هائلة من البيانات بسرعة ودقة، مما يسهل التعرف على الأنماط والاتجاهات التي قد لا تكون واضحة من خلال التحليل التقليدي.

تشمل تطبيقات الذكاء الاصطناعي في البنوك مجموعة متنوعة من المجالات، مثل تقييم المخاطر، تخصيص الموارد، تحسين تجربة العملاء، والكشف عن الأنشطة الاحتيالية. من خلال استخدام خوارزميات التعلم الآلي، يمكن للبنوك أن تتنبأ بسلوك العملاء وتقديم خدمات مخصصة تلبي احتياجاتهم بشكل أفضل.

إن فهم أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين اتخاذ القرارات في البنوك يمثل خطوة مهمة نحو تحقيق مزيد من الكفاءة والابتكار في هذا القطاع الحيوي، مما يساهم في تعزيز النمو الاقتصادي واستقرار النظام المالي. في هذا البحث، سنستعرض أهم التطبيقات والتحديات المتعلقة باستخدام الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي، بالإضافة إلى تأثيره على عملية اتخاذ القرارات.

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:

تتواجد عدة فجوات نظرية تتعلق بأثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين اتخاذ القرارات في البنوك، ومن أبرزها:

نقص الأطر النظرية: هناك حاجة إلى تطوير أطر نظرية واضحة تفسر كيفية تأثير الذكاء الاصطناعي على عمليات اتخاذ القرار في السياق المصرفي. عدم وجود أطر شاملة قد يؤدي إلى فهم غير كامل لعلاقة الذكاء الاصطناعي بالقرارات المالية.

تباين النتائج البحثية: تختلف نتائج الأبحاث المتعلقة بأثر الذكاء الاصطناعي على اتخاذ القرارات من دراسة لأخرى، مما يخلق غموضًا حول فعالية هذه التقنيات في السياقات المختلفة، ويحتاج إلى مزيد من الدراسات لتوحيد النتائج.

تأثير السياقات الثقافية: قد تؤثر السياقات الثقافية والاقتصادية على كيفية استخدام الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات، ولكن لا يوجد فهم كافٍ حول كيفية تأثير هذه العوامل على النتائج.

عدم مراعاة الديناميات السوقية: قد تتجاهل الأبحاث الحالية الديناميات المتغيرة في الأسواق المالية وتأثيرها على فعالية الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات، مما يحد من تعميم النتائج.

فجوة بين النظرية والتطبيق: قد تكون هناك فجوة بين الأبحاث النظرية والواقع العملي في البنوك، حيث قد تتجاوز التقنيات المستخدمة في الصناعة الفهم الأكاديمي الحالي.

تأثير العوامل الخارجية: لا تأخذ العديد من الدراسات في الاعتبار العوامل الخارجية مثل التغيرات الاقتصادية والسياسية التي قد تؤثر على فعالية الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات. تتطلب معالجة هذه الفجوات النظرية مزيدًا من البحث والتطوير في مجالات متعددة، بما في ذلك الاقتصاد، علم البيانات، السلوك التنظيمي، والذكاء الاصطناعي، لضمان فهم شامل ومتكامل لأثر هذه التقنيات في تحسين اتخاذ القرارات في البنوك.

الفجوات العملية:

توجد عدة فجوات تطبيقية تتعلق بأثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين اتخاذ القرارات في البنوك، ومن أبرزها:

نقص البيانات المؤهلة: تعتمد تطبيقات الذكاء الاصطناعي بشكل كبير على البيانات. قد تواجه البنوك تحديات في جمع البيانات ذات الجودة العالية والكمية الكافية، مما يؤثر سلبًا على دقة النماذج والقرارات المستندة إليها.

مقاومة التغيير: قد تواجه المؤسسات مقاومة من الموظفين تجاه تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي، بسبب الخوف من فقدان الوظائف أو عدم القدرة على التكيف مع التغييرات التكنولوجية.

عدم وضوح النماذج: العديد من خوارزميات الذكاء الاصطناعي، وخاصة تلك التي تعتمد على التعلم العميق، تعتبر "صندوقًا أسود"، مما يجعل من الصعب تفسير النتائج وفهم كيفية اتخاذ القرارات. قد يؤدي ذلك إلى عدم الثقة في النظام.

نقص المهارات: تحتاج البنوك إلى موظفين يمتلكون المهارات الفنية والمعرفة في مجال الذكاء الاصطناعي، ولكن قد يكون هناك نقص في الكفاءات المطلوبة في السوق، مما يعيق تنفيذ هذه التقنيات بشكل فعال.

التكامل مع الأنظمة الحالية: قد تواجه البنوك صعوبة في دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي مع الأنظمة والعمليات الحالية، مما قد يؤدي إلى تعقيدات تكنولوجية ويزيد من التكاليف.

تأمين البيانات: مع تزايد استخدام الذكاء الاصطناعي، تزداد المخاطر المتعلقة بأمان البيانات والخصوصية. يمكن أن يؤدي أي خرق للبيانات إلى فقدان الثقة من العملاء ويؤثر سلبًا على سمعة البنك.

تحديات الأخلاقيات: يتطلب استخدام الذكاء الاصطناعي مراعاة القضايا الأخلاقية المتعلقة بالتحيز والتمييز، حيث يمكن أن تؤدي نماذج الذكاء الاصطناعي إلى اتخاذ قرارات غير عادلة إذا لم يتم تدريبها بشكل صحيح.

عدم التوافق مع التوجهات السوقية: قد تكون هناك فجوات بين ما تقدمه تقنيات الذكاء الاصطناعي وما يحتاجه السوق فعليًا، مما يؤدي إلى عدم الاستفادة الكاملة من هذه التقنيات في تحسين اتخاذ القرارات.

تقييم الأداء: قد يكون من الصعب قياس فعالية استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين اتخاذ القرارات، مما يعيق القدرة على تقييم العائد على الاستثمار والتأكد من نجاح التطبيق.

تتطلب معالجة هذه الفجوات التطبيقية استراتيجيات شاملة تشمل التدريب، التوعية، تطوير السياسات، وتعزيز التعاون بين الفرق الفنية والإدارية لضمان تحقيق الفوائد الكاملة من استخدام الذكاء الاصطناعي في البنوك.

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:

تتجلى الأهمية النظرية لأثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين اتخاذ القرارات في البنوك من عدة جوانب:

تطوير نماذج اتخاذ القرار: يساهم الذكاء الاصطناعي في تطوير نماذج أكثر دقة وفعالية لاتخاذ القرارات. من خلال تحليل البيانات التاريخية وتطبيق خوارزميات التعلم الآلي، يمكن للبنوك بناء نماذج تتنبأ بسلوك العملاء وتقييم المخاطر بشكل أفضل.

تحليل البيانات الكبيرة: يوفر الذكاء الاصطناعي أدوات متقدمة لتحليل كميات هائلة من البيانات (Big Data)، مما يمكن البنوك من استخراج رؤى قيمة تساعد في اتخاذ قرارات مستنيرة. هذا يساعد في فهم الاتجاهات الاقتصادية والسوقية بشكل أكثر فعالية.

تحسين الكفاءة التشغيلية: من خلال أتمتة العمليات وتحليل البيانات بشكل أسرع، يمكن للذكاء الاصطناعي تقليل الوقت المستغرق في اتخاذ القرارات، مما يزيد من كفاءة العمليات المصرفية ويقلل من تكاليف التشغيل. تعزيز القدرة التنافسية: يمكن للبنوك التي تعتمد على الذكاء الاصطناعي أن تقدم خدمات مبتكرة وفعالة، مما يعزز قدرتها التنافسية في السوق. هذه الخدمات قد تشمل التخصيص الدقيق للعروض والمنتجات المالية، مما يؤدي إلى تحسين تجربة العملاء.

تقليل المخاطر: يساعد الذكاء الاصطناعي في تحسين قدرة البنوك على تقييم المخاطر من خلال التعرف على الأنماط غير العادية في البيانات، مما يقلل من فرص وقوع خسائر مالية أو احتيالات.

دعم اتخاذ القرار الاستراتيجي: يمكن أن يوفر الذكاء الاصطناعي تحليلات متعمقة تساعد في اتخاذ قرارات استراتيجية تتعلق بالنمو والتوسع وتطوير المنتجات، مما يساهم في تحقيق الأهداف الطويلة الأجل للبنك.

تأثير على السياسات المالية: يمكن أن يساهم استخدام الذكاء الاصطناعي في تغيير السياسات المالية والمصرفية من خلال توفير بيانات دقيقة تدعم قرارات السياسات المتعلقة بالائتمان والاستثمار.

من خلال هذه الجوانب، يتضح أن الذكاء الاصطناعي لا يساهم فقط في تحسين العمليات اليومية للبنوك، بل أيضاً في تطوير الفهم النظري لكيفية اتخاذ القرارات في بيئة مالية معقدة ومتغيرة.

الأهمية العلمية:

تتجلى الأهمية العلمية لأثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين اتخاذ القرارات في البنوك من خلال عدة نقاط رئيسية:

توسيع المعرفة النظرية: يعزز استخدام الذكاء الاصطناعي من الفهم الأكاديمي لكيفية معالجة البيانات واتخاذ القرارات. يساهم ذلك في تطوير نظريات جديدة حول اتخاذ القرار في السياقات المالية والمصرفية.

تطوير أساليب البحث: يوفر الذكاء الاصطناعي أدوات وتقنيات جديدة للبحث، مثل تحليل البيانات الضخمة والتعلم الآلي، مما يمكن الباحثين من إجراء دراسات أكثر تعقيداً ودقة حول سلوكيات السوق والمستهلكين.

تحسين النماذج الاقتصادية: يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين النماذج الاقتصادية التقليدية، من خلال دمج البيانات الضخمة وتقنيات التحليل المتقدمة، مما يؤدي إلى نتائج أكثر دقة وموثوقية.

زيادة دقة التنبؤات: من خلال تحليل الأنماط التاريخية والاتجاهات في البيانات، يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين دقة التنبؤات المالية، مما يساعد البنوك على اتخاذ قرارات مدروسة بشأن الاستثمارات والائتمان.

توفير إطار عمل لتقييم المخاطر: يساعد الذكاء الاصطناعي في إنشاء نماذج تقييم مخاطر أكثر دقة، مما يعزز الفهم العلمي للمخاطر المرتبطة بالقرارات المالية ويساعد في تطوير استراتيجيات للتخفيف منها.

تعزيز التعاون بين التخصصات: يجمع استخدام الذكاء الاصطناعي بين مجالات متعددة مثل الاقتصاد، علم البيانات، والذكاء الاصطناعي، مما يعزز التعاون بين التخصصات ويساهم في تطوير أبحاث متعددة التخصصات.

فتح أبواب جديدة للأبحاث المستقبلية: يساهم استخدام الذكاء الاصطناعي في خلق مجالات بحث جديدة، مثل دراسة تأثير الذكاء الاصطناعي على السلوك المالي للمستهلكين، مما يفتح آفاقاً جديدة للبحث العلمي.

تأثير على السياسات العامة: يمكن أن تساهم النتائج العلمية الناتجة عن استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين السياسات المالية والمصرفية على المستويات المحلية والدولية، مما يعزز الاستقرار المالي.

من خلال هذه النقاط، يتضح أن استخدام الذكاء الاصطناعي في البنوك لا يعزز فقط من كفاءة اتخاذ القرارات، بل يساهم أيضاً في تطوير المعرفة العلمية وتوفير أدوات جديدة للبحث والدراسة.

أسئلة البحث:

سؤال البحث الرئيسي: ما أسباب الحاجة لاستخدام الذكاء الاصطناعي؟

سؤال الفرعي ١: ما تأثير استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين اتخاذ القرارات في البنوك

السؤال الفرعي ٢: ما العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والبنوك؟

السؤال الفرعي ٣: ما العلاقة بين قلة فرص العمل والذكاء الاصطناعي؟

السؤال الفرعي ٤: ما هي الخدمات التي يقدمها البنك؟
السؤال الفرعي ٥: كم عدد فروع بنك العربي الوطني؟

أهداف البحث:

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

تحليل تأثير الذكاء الاصطناعي على تجربة العملاء في البنوك.
تقييم فعالية الذكاء الاصطناعي في تحسين العمليات الداخلية للبنوك.
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 أمناً.

فرضية 4:

تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي يساهم في تحسين قدرات الأمن السيبراني للبنوك.

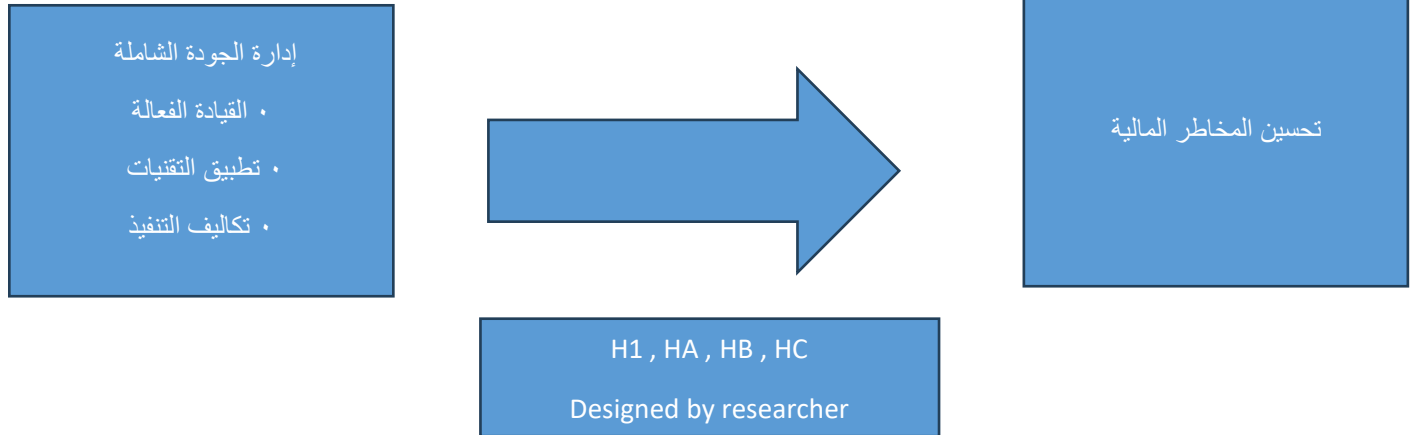
- تفسير: من خلال التعلم الآلي وتحليل البيانات، يمكن للذكاء الاصطناعي اكتشاف الأنماط غير الطبيعية وتحسين الدفاعات ضد الهجمات الإلكترونية.

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 البحث



منهجية البحث:

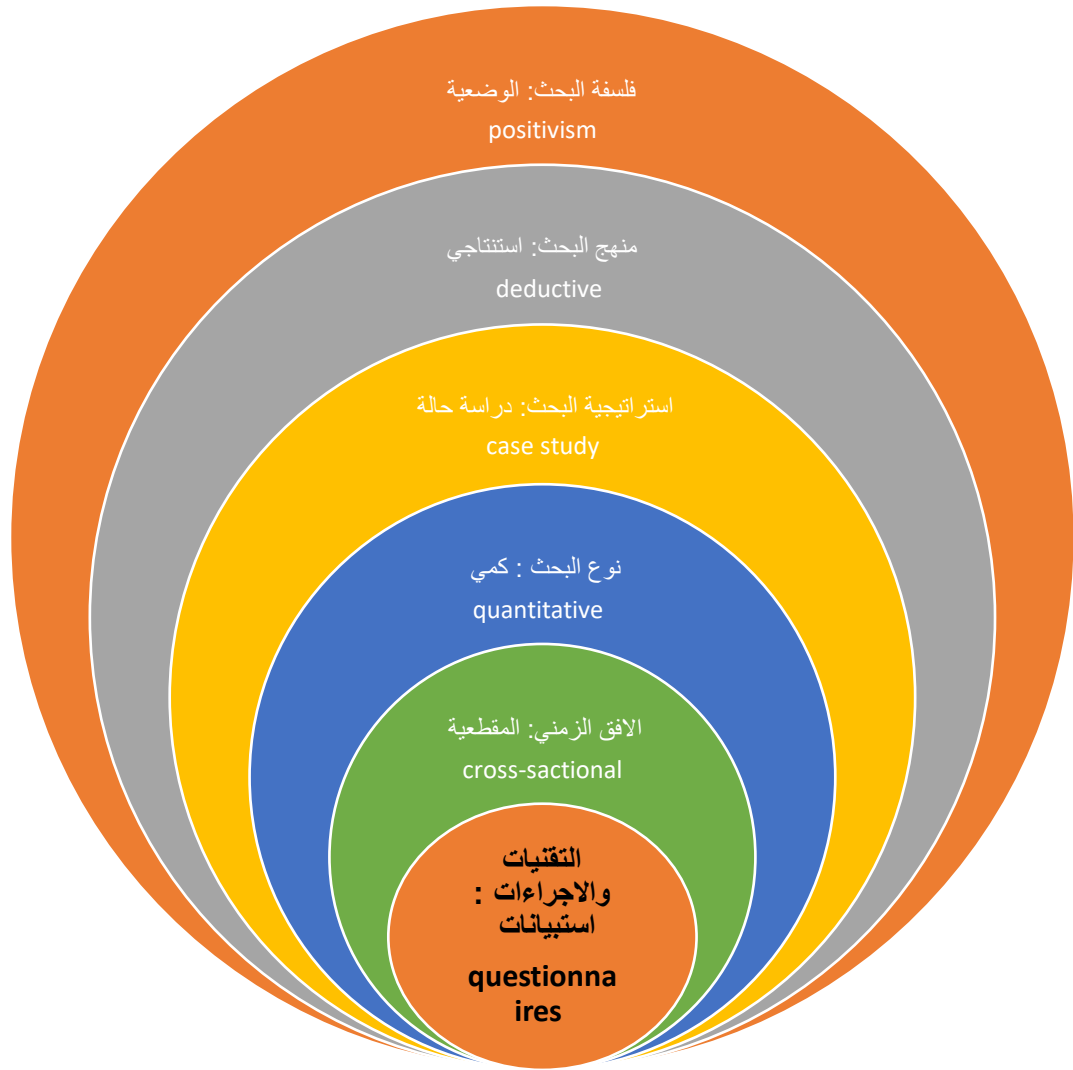
فلسفة البحث: الوضعية

منهج البحث: الاستنتاجي

استراتيجية البحث: دراسة الحالة

الأفق الزمني: المقطعية

التقنيات والإجراءات: الاستبيان والتحليل الإحصائي



الشكل (2) ملخص منهجية البحث

المصدر: البحث

الدراسة الميدانية:

تعتبر الدراسة الميدانية لأثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين اتخاذ القرارات في البنوك خطوة هامة لفهم كيفية تأثير هذه التقنيات في السياق العملي. إليك خطوات وإجراءات يمكن اتباعها لتنفيذ مثل هذه الدراسة: تحديد الأهداف الرئيسية للدراسة، مثل قياس مدى تحسين الكفاءة في اتخاذ القرارات أو تقييم تأثير الذكاء الاصطناعي على رضا العملاء

اختيار العينة: اختيار مجموعة من البنوك التي تستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي، بالإضافة إلى مجموعة أخرى من البنوك التقليدية لمقارنة النتائج.

تحديد المتغيرات: تحديد المتغيرات المستقلة (استخدام الذكاء الاصطناعي) والمتغيرات التابعة (جودة اتخاذ القرار، رضا العملاء، الكفاءة).

تطوير أدوات البحث: إعداد استبيانات أو مقابلات لجمع البيانات من موظفي البنوك، الإداريين، والعملاء. يجب أن تتضمن الأسئلة جوانب مثل:

- كيفية استخدام الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات وتقييم فعالية تلك القرارات وتأثير الذكاء الاصطناعي على رضا العملاء.

جمع البيانات: تنفيذ الاستبيانات أو المقابلات مع العينة المستهدفة. يمكن أيضًا جمع بيانات كمية من أنظمة إدارة البنوك مثل تقارير الأداء والنتائج المالية.

تحليل البيانات - استخدام أساليب التحليل الإحصائي لفهم العلاقة بين استخدام الذكاء الاصطناعي ونتائج اتخاذ القرارات. قد تشمل التحليلات:

- تحليل الانحدار لفهم تأثير الذكاء الاصطناعي على النتائج.

- مقارنة الأداء بين البنوك التي تستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي وتلك التي لا تستخدمها.

تفسير النتائج التي تم الحصول عليها من التحليل، وتحديد ما إذا كانت هناك تحسينات ملحوظة في اتخاذ القرارات نتيجة لاستخدام الذكاء الاصطناعي.

تقديم التوصيات: استنادًا إلى النتائج، تقديم توصيات للبنوك حول كيفية تحسين استخدام الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات، بما في ذلك التدريب، تحسين النماذج، وتطوير استراتيجيات جديدة.

نشر الدراسة في مجلات أكاديمية أو تقديمها في مؤتمرات لتبادل المعرفة مع الباحثين والممارسين في المجال

تقييم التأثير طويل الأمد: قد تكون هناك حاجة لمتابعة الدراسة على المدى الطويل لتقييم التأثير المستدام لاستخدام الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات في البنوك.

من خلال هذه الخطوات، يمكن للدراسة الميدانية أن تسهم بشكل كبير في فهم أثر الذكاء الاصطناعي على اتخاذ القرارات في البنوك، وتوفير رؤى قيمة تساعد في تحسين الممارسات الحالية.

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:

تعتبر البنوك جزءًا أساسيًا من النظام المالي العالمي، حيث تلعب دورًا محوريًا في إدارة الأموال وتقديم الخدمات المالية للأفراد والشركات. في ظل التحديات المتزايدة التي تواجهها البنوك، مثل المنافسة الشديدة، التغيرات السريعة في التكنولوجيا، ومتطلبات العملاء المتزايدة، أصبح من الضروري اعتماد استراتيجيات جديدة لتحسين الكفاءة ورفع مستوى الخدمة.

في هذا السياق، يبرز الذكاء الاصطناعي كأداة قوية قادرة على تحويل عمليات اتخاذ القرار في البنوك. يشمل الذكاء الاصطناعي مجموعة من التقنيات المتقدمة، مثل التعلم الآلي وتحليل البيانات، التي تمكن البنوك من تحليل كميات هائلة من البيانات بسرعة وبدقة عالية. من خلال استخدام هذه التقنيات، يمكن للبنوك تحسين عملياتها الداخلية، وتعزيز تجربة العملاء، وتقديم خدمات مالية مخصصة تتماشى مع احتياجات السوق.

يتناول هذا الموضوع أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين اتخاذ القرارات في البنوك، حيث يلقي الضوء على كيفية تأثير هذه التقنيات على دقة القرارات المالية، وكفاءة العمليات المصرفية، ورضا العملاء. كما يستعرض التحديات والفجوات التي قد تواجهها البنوك عند تطبيق الذكاء الاصطناعي، وكيف يمكن التغلب عليها لتحقيق أفضل النتائج.

من خلال هذه الدراسة، سيتم استكشاف الفوائد المحتملة لاستخدام الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات المصرفية، مما يساهم في تعزيز الفهم الأكاديمي والتطبيقي لهذا المجال المتطور، ويعزز من قدرة البنوك على المنافسة في بيئة أعمال ديناميكية ومتغيرة.

المتغير الأول: دقة اتخاذ القرارات

يعتبر "دقة اتخاذ القرارات" من أهم المتغيرات التي يمكن قياس أثر استخدام الذكاء الاصطناعي عليها في مجال البنوك. يتضمن هذا المتغير مدى صحة وموثوقية القرارات التي تتخذها البنوك بفضل التحليلات المدعومة بتقنيات الذكاء الاصطناعي.

أبعاد دقة اتخاذ القرارات تحليل البيانات:

- يعتمد الذكاء الاصطناعي على تحليل كميات هائلة من البيانات بسرعة وكفاءة. يمكن للبنوك استخدام تقنيات مثل التعلم الآلي لتحليل بيانات العملاء والمعاملات التاريخية، مما يساعد في اتخاذ قرارات أكثر دقة بناءً على أنماط سلوك العملاء واتجاهات السوق.

التنبؤ بالاتجاهات:

- يساعد الذكاء الاصطناعي البنوك في التنبؤ بالتوجهات المستقبلية في السوق، من خلال تحليل البيانات التاريخية والتعرف على الأنماط. هذا يمكن أن يؤدي إلى اتخاذ قرارات استثمارية أفضل وتوقعات أكثر دقة للإيرادات.

تقييم المخاطر: يعد تقييم المخاطر جزءاً أساسياً من اتخاذ القرارات في البنوك. يمكن للذكاء الاصطناعي تحسين نماذج تقييم المخاطر من خلال تحليل العوامل المختلفة التي قد تؤثر على قدرة العملاء على سداد القروض، مما يساعد في اتخاذ قرارات انتماجية أكثر دقة

تقليل الأخطاء البشرية:

- تقنيات الذكاء الاصطناعي يمكن أن تقلل من الأخطاء البشرية التي قد تحدث في عملية اتخاذ القرار. من خلال الاعتماد على الأنظمة الذكية، يمكن للبنوك تحسين دقة القرارات وتقليل المخاطر المرتبطة بالأخطاء.

قياس دقة اتخاذ القرارات:

يمكن قياس دقة اتخاذ القرارات من خلال عدة مؤشرات، مثل:

- نسبة القرارات الصحيحة مقابل القرارات الخاطئة في عمليات الإقراض.

- دقة التنبؤات المالية مقارنة بالنتائج الفعلية.

- نسبة رضا العملاء عن الخدمات المقدمة بناءً على القرارات المدعومة بالذكاء الاصطناعي.

الخلاصة: يمثل "دقة اتخاذ القرارات" المتغير الأول الذي يمكن من خلاله قياس أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في البنوك، حيث يساهم في تحسين الأداء العام للبنك ويعزز من قدرته على المنافسة في السوق. من خلال التركيز على هذا المتغير، يمكن للبنوك تحقيق فوائد ملموسة من تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في عملياتها.

المتغير الثاني: كفاءة العمليات المصرفية

يعتبر "كفاءة العمليات المصرفية" متغيراً رئيسياً آخر يمكن من خلاله قياس أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين اتخاذ القرارات في البنوك. يشير هذا المتغير إلى مدى تحسين الأداء والفعالية في العمليات اليومية للبنك نتيجة تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي.

أبعاد كفاءة العمليات المصرفية:

أتمتة العمليات:

- يساعد الذكاء الاصطناعي في أتمتة العديد من العمليات المصرفية، مثل معالجة الطلبات، إدارة الحسابات، وخدمة العملاء. من خلال تقليل الاعتماد على العمل اليدوي، يمكن للبنوك تسريع العمليات وتقليل التكاليف.

تحسين إدارة الوقت: يمكن أن تسهم تقنيات الذكاء الاصطناعي في تقليل الوقت المستغرق لاتخاذ القرارات من خلال تقديم تحليلات فورية وتوصيات دقيقة للمسؤولين عن اتخاذ القرار. هذا يمكن أن يؤدي إلى تحسين سرعة الاستجابة للطلبات والتعامل مع الحالات الطارئة.

تحليل الأداء: يمكن استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي لتحليل الأداء العام للعمليات المصرفية وتحديد مجالات التحسين. من خلال تحليل البيانات، يمكن للبنوك تحديد العمليات التي تحتاج إلى تحسين وتطبيق استراتيجيات جديدة لزيادة الكفاءة.

تخصيص الموارد: يساعد الذكاء الاصطناعي في تخصيص الموارد بشكل أكثر فعالية، مما يضمن أن يتم استخدام الموارد البشرية والمادية في المجالات التي تحقق أعلى قيمة. هذا يعزز من كفاءة العمليات ويقلل من الهدر.

قياس كفاءة العمليات المصرفية:

يمكن قياس كفاءة العمليات المصرفية من خلال عدة مؤشرات، مثل:

- الوقت المستغرق في معالجة المعاملات.

- تكلفة العمليات مقارنة بالعائدات. مستوى رضا العملاء عن سرعة وجودة الخدمة، نسبة الأخطاء في المعاملات نتيجة العمليات المدعومة بالذكاء الاصطناعي.

الخلاصة: يمثل "كفاءة العمليات المصرفية" المتغير الثاني الذي يمكن من خلاله تقييم أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين اتخاذ القرارات في البنوك. من خلال تعزيز كفاءة العمليات، يمكن للبنوك تحسين أدائها العام، مما يسهم في تحقيق أهدافها الاستراتيجية وزيادة رضا العملاء.

العلاقة بين المتغير الاول والمتغير الثاني:

العلاقة بين دقة اتخاذ القرارات وكفاءة العمليات المصرفية

تعتبر العلاقة بين "دقة اتخاذ القرارات" و"كفاءة العمليات المصرفية" علاقة تكاملية، حيث يؤثر كل منهما على الآخر بشكل إيجابي، مما يعزز من أداء البنوك ويحقق نتائج أفضل. فيما يلي توضيح هذه العلاقة:

تحسين دقة اتخاذ القرارات يعزز كفاءة العمليات:

- عندما تكون القرارات المتخذة في البنك أكثر دقة بفضل تحليل البيانات المدعوم بتقنيات الذكاء الاصطناعي، فإن ذلك يؤدي إلى تحسين العمليات المصرفية. على سبيل المثال، إذا كانت قرارات الإقراض دقيقة وتعتمد على تقييم شامل للمخاطر، فإن ذلك يقلل من حالات التخلف عن السداد ويزيد من كفاءة عملية إدارة القروض.

كفاءة العمليات تؤثر على دقة اتخاذ القرارات:

- عندما تكون العمليات المصرفية أكثر كفاءة، يمكن لمتخذي القرار التركيز على تحليل البيانات والاستراتيجيات بدلاً من الانشغال بالعمليات الروتينية. هذا يعزز من قدرتهم على اتخاذ قرارات استراتيجية قائمة على البيانات، مما يزيد من دقتها. على سبيل المثال، أتمتة جمع البيانات وتحليلها تتيح للمسؤولين الوقت الكافي لفهم الأنماط والاتجاهات بشكل أفضل.

تفاعل التحسينات: التحسين في كفاءة العمليات، مثل تقليل الوقت المستغرق في معالجة الطلبات، يمكن أن يعزز من دقة التوقعات المالية، حيث يمكن تحليل البيانات بسرعة أكبر. وبالتالي، فإن التحسين في أحد المتغيرات يمكن أن يؤدي إلى تحسين في الآخر.

تأثيرات إيجابية على رضا العملاء: زيادة دقة اتخاذ القرارات وكفاءة العمليات تؤدي إلى تحسين تجربة العملاء. عندما تكون القرارات أكثر دقة، يكون العملاء أكثر رضا عن الخدمات المقدمة، مما يعزز من العلاقة بين البنك وعملائه. هذا الرضا يمكن أن يؤدي بدوره إلى تحسين الأداء المالي للبنك.

تقييم الأداء: يمكن استخدام مؤشرات الأداء المرتبطة بكلا المتغيرين لتقييم فعالية استخدام الذكاء الاصطناعي. على سبيل المثال، مقارنة نسبة القرارات الصحيحة (دقة اتخاذ القرارات) مع الوقت المستغرق في معالجة المعاملات (كفاءة العمليات) يمكن أن يوفر رؤى قيمة حول كيفية تحسين استخدام الذكاء الاصطناعي.

الخلاصة: تُظهر العلاقة بين "دقة اتخاذ القرارات" و"كفاءة العمليات المصرفية" أهمية تكامل هذين المتغيرين لتحقيق تحسين شامل في أداء البنوك. من خلال تعزيز كل منهما، يمكن للبنوك الاستفادة من الذكاء الاصطناعي بشكل أفضل، مما يؤدي إلى نتائج إيجابية على مستوى الأداء والرضا العام للعملاء.

الخاتمة:

- تلخيص النتائج والمساهمات الرئيسية للبحث.

- تقديم توصيات للبنوك حول كيفية تحسين استخدام الذكاء الاصطناعي.

- اقتراح مجالات للبحث المستقبلي في هذا المجال.

تشير نتائج الدراسة إلى أن استخدام الذكاء الاصطناعي في البنوك يمثل تحولاً جذرياً في طريقة اتخاذ القرارات، حيث يسهم بشكل كبير في تحسين دقة وكفاءة العمليات المصرفية. من خلال تحليل البيانات بشكل أكثر دقة وسرعة، يمكن للمؤسسات المالية تعزيز قدرتها على التنبؤ بالاتجاهات السوقية وتقييم المخاطر، مما يؤدي إلى اتخاذ قرارات استراتيجية مدروسة. لقد أظهرت العلاقة المتبادلة بين دقة اتخاذ القرارات وكفاءة العمليات المصرفية أن تحسين أحدهما ينعكس إيجاباً على الآخر. فعندما تزداد دقة القرارات، تزداد كفاءة العمليات، مما يؤدي إلى تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم. في الوقت نفسه، فإن تعزيز كفاءة العمليات يتيح لمتخذي القرار التركيز على التحليل الاستراتيجي، مما يعزز من جودة القرارات المتخذة. مع ذلك، لا تخلو عملية دمج الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات من التحديات. تحتاج البنوك إلى استثمار موارد كبيرة في التدريب وتطوير التكنولوجيا، بالإضافة إلى معالجة المخاوف المتعلقة بالأمان والخصوصية. ومع ذلك، فإن الفوائد المحتملة تفوق التحديات، مما يجعل الذكاء الاصطناعي أداة حيوية للمنافسة في السوق المصرفي المتغير في الختام، يمكن القول إن الذكاء الاصطناعي ليس مجرد تقنية مبتكرة، بل هو عامل محوري في إعادة تشكيل مستقبل الخدمات المصرفية. من خلال استغلال هذه التقنيات بفاعلية، يمكن للبنوك تحسين أدائها، تحقيق أهدافها الاستراتيجية، والبقاء في صدارة المنافسة في عالم يتسم بالتغير السريع.



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 اكاديمية bts

[https://www.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)

[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: مبعث للدراسات والاستشارات الأكاديمية

[https://www.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)

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

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

احسان بن علي، أهمية الذكاء الاصطناعي في ظل كوفيد ١٩ تجربة الإمارات العربية المتحدة مجله افاق علوم الإدارة والاقتصاد

جمال بن صبحي الهملان الشراري، أثر الذكاء الاصطناعي على جودة القرار الإداري من وجهة نظر قادة المدارس المرحلة الثانوية بمنطقة الجوف التعليمية مجله سلوك، المجلد ٨ العدد ١

بخت عبد الرحيم، سيكولوجية الذكاء الاصطناعي، مجله المصرية للدراسات النفسية
احمد علي الزهراني، تبني الصحفيين العرب لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الإعلامية، مجله الجزائرية للبحوث الإعلام والرأي العام المجلد ١ العدد ١ كلية الاتصال والإعلام جامعة الملك عبد العزيز

الملاحق

ملاحظة : يرجى وضع إشارة (X) امام الإجابة التي تراها مناسبة .

المحور الأول : محور المعلومات الشخصية .

1) الجنس :

☐

ذكر :

☐

انثى :

2) العمر :

☐

من 36 الى 40 سنة :

☐

من 25 الى 35 سنة :

☐

أقل من 25 سنة :

☐

أكثر من 55 سنة :

☐

من 46 الى 55 سنة :

3) المستوى التعليمي :

☐

دراسات عليا :

☐

جامعي :

☐

ثانوي :

أخرى اذكرها:

4) التصنيف الوظيفي :

☐

نائب رئيس

☐

عون اداري

☐

رئيس مصلحة

☐

مدير

☐

نائب مدير

☐

مصلحة

أخرى

5) الأقدمية :

☐

من 5_10 سنوات

☐

أقل من 5 سنوات

☐

من 15_20 سنة

☐

من 10_15 سنة

المحور الثاني : أسئلة متعلقة بعملية اتخاذ القرار .

1) تحرص عند اتخاذك للقرار على توفر جميع المعلومات حول الموضوع : ☐ ☐

2) تخلق عملية المشاركة في اتخاذ القرارات الخاصة بالمؤسسة ثقة كبيرة بين الرئيس والمؤوسين:

☐ نعم ☐ لا

3) توفر معلومات دقيقة يزيد من فعالية القرار : نعم ☐ لا ☐

4) تمتلك خبرة كافية ودرجة تعليم باتخاذ القرار: نعم ☐ لا ☐

5) تواجهك مشاكل عند اتخاذك لقرار معين : نعم ☐ لا ☐

-إذا كانت اجابتك بنعم : كيف تقيم شدة وحدة هذه المشاكل:

ضعيف جدا: ☐ ضعيف : ☐ متوسط : ☐ قوي : ☐ قوي جيدا : ☐

6) في حالة فشل القرار المتخذ هل يتم عملية تحمل المسؤولية : نعم ☐ لا ☐

-إذا كانت اجابتك بنعم هل تتحمل بشكل : فردي ☐ جماعي ☐

-ما مدى تقييمك لدرجة قابلية تحمل المسؤولية : ضعيف جدا ☐ ضعيف ☐ متوسط ☐

☐ جيد ☐ جيد جدا

7) هل تعتقد ان الفشل في اتخاذ القرار المناسب يعود الى نقص المعلومات حول المشكلة :

☐ نعم ☐ لا

-إذا كانت اجابتك بنعم: ما درجة نقص المعلومات في اتخاذ القرار في مؤسستكم :

كثيرة جدا ☐ كثيرة ☐ مقبولة ☐ قليلة ☐ قليلة جدا ☐

8) هل انت راض على الطريقة التي تتخذ بها القرارات في مؤسستكم : نعم ☐ لا ☐

-إذا كانت اجابتك ب "لا": ماهي النقائص التي ترى انه من الواجب تداركها :

1) هل يتم ادخال أجهزة في مؤسستكم لتسهيل عليكم أداء المهام : ☐ نعم ☐ لا

-إذا كانت اجابتك بنعم :ما مدى تقييمك لهذه الأجهزة :

☐ ضعيف جدا ☐ ضعيف ☐ متوسط ☐ جيد ☐ جيد جدا

2) هل تواكب مؤسستكم التطورات التقنية: ☐ نعم ☐ لا

3) هل سمعتم من قبل عن الذكاء الاصطناعي: ☐ نعم ☐ لا

4) هل تستخدم مؤسستكم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار: ☐ نعم ☐ لا

-إذا كانت اجابتك بنعم كيف تقيم هذا الاستخدام:

☐ ضعيف جدا ☐ ضعيف ☐ متوسط ☐ جيد ☐ جيد جدا

5) هل يساهم الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار : ☐ نعم ☐ لا

-إذا كانت اجابتك بنعم :كيف تقيم مساهمة الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار على مستوى مؤسستكم:

☐ ضعيف جدا ☐ ضعيف ☐ متوسط ☐ جيد ☐ جيد جدا

6) هل تعتقد ان المؤسسة تمتلك إمكانيات و كفاءات تمكنها من توظيف الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار : ☐ نعم ☐ لا

-إذا كانت اجابتك بنعم :كيف تقيم مستوى هذه الإمكانيات و الكفاءات :

☐ ضعيف جدا ☐ ضعيف ☐ متوسط ☐ جيد ☐ جيد جدا

7) هل تهتم مؤسستكم بتحديث أنظمتها بما يتوافق مع التكنولوجيا الحديثة: ☐ نعم ☐ لا

-إذا كانت اجابتك بنعم كيف تقيم الجهود المبذولة في ذلك:

☐ ضعيف جدا ☐ ضعيف ☐ متوسط ☐ جيد ☐ جيد جدا

8) هل تعتمد مؤسستكم على بناء أنظمة ذكية متخصصة بعملية الرقابة والمتابعة والتقييم: ☐ نعم ☐ لا

-إذا كانت اجابتك بنعم ما مدى تقييمك لهذه الأنظمة :

الفصل الثالث منهجيه البحث:

المقدمة:

يوضح هذا الجزء المنهجية التي تتم تطبيقها في المشروع الحالي ولذلك الإجابة على الأسئلة الدراسة واختبار فرض الدراسة توضح العناوين الآتية التعريفات الإجرائية والتغيرات الدراسة وما تم تطبيقية كما يلي:

التعريفات الإجرائية المتغيرة الدراسة

في الدراسات البحثية تعتبر التعريفات الإجرائية أساسية في تحديد المتغيرات التي يتم قياسها بوضوح بصفة التعريف الإجرائية كيفية قياس المتغير أو ملاحظة أو معالجته يساعد الباحثين على التأكد من أن دراستهم منسقة موثوقة وصالحة

نظام عمل عقلية الأداء لبنك العربي "متغير مستقل"

نظام العمل في البنك العربي يتضمن متغيرات مستقلة تؤثر على الأداء والرضا الوظيفي. من بين هذه المتغيرات، تصميم الوظيفة وكفاءة إدارة الموارد البشرية، حيث أظهرت الدراسات أن كفاءة إدارة الموارد البشرية لها تأثير معنوي على الرضا التنظيمي ورضا العاملين. كما تشير النتائج إلى أهمية التغذية الراجعة وهوية الوظيفة في تحسين توازن العمل والحياة داخل البنك ومقاييس HPWS أجرينا تحليلًا للعوامل التكنولوجية لكن بعد HPWS بالنسبة لتوظيف التماثل التدريبي الشامل ومقاييس التقييم التطويري أين تقع مؤثرات جودة السلامة ضمن الحدود المقبولة عموماً مما يؤكد أحادية الأبعاد لهذا المقاييس

التميز المؤسسي للبنك " متغير تابع "

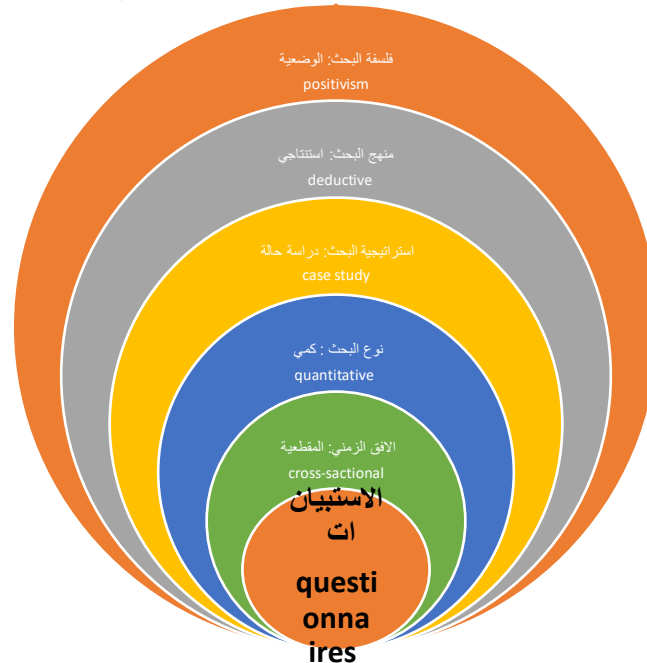
التميز المؤسسي هو القدرة التنافسية التي تميز المؤسسات عن غيرها في السوق، مما يسهم في تحقيق أداء متفوق وزيادة الحصة السوقية. يتضمن هذا المفهوم عدة عوامل مثل الابتكار، الجودة، وخدمة العملاء المتميزة. كما يشمل التميز المؤسسي مراحل متعددة تبدأ من التحليل والتقييم، ثم وضع الاستراتيجية، وصولاً إلى التنفيذ والرصد، مما يعزز من سمعة الشركة ويزيد من ولاء العملاء والتميز المؤسسي في البنك يعتبر متغيراً تابعاً يتأثر بعدة عوامل، مثل إدارة الاختلاف في القيم، التي تعمل كمتغير مستقل. تشير الأبحاث إلى أن هناك علاقة قوية بين إدارة الاختلاف والتحسين المستمر، حيث تؤثر هذه الإدارة على قدرة البنك على التكيف والتطور. كما أن التركيز على العمليات يعزز من فعالية التغير المؤسسي، مما يساهم في تحقيق أهداف البنك بشكل أكثر كفاءة

تصميم البحث:

في هذا القالب سنقدم هيكل يعطي خمس أمور منهجية مهمة يعتمد هذا الهيكل بشكل مفصل على البصل البحثي)

- 1 فلسفة البحث: المنهج الوضعي
- 2 أسلوب التحليل: الاستنتاجي
- 3 استراتيجية البحث: دراسة الحالة
- 4 نوع البحث: كمي
- 5 الأفق الزمني: المقطعية
- 6 التقنيات والإجراءات: الاستبيان والتحليل الإحصائي

نموذج البصل البحثي:



الشكل 2) ملخص منهجية البحث

المصدر: البحث

طريقة جمع البيانات:

يصف هذا القسم أدوات البحث التي يتم استخدامها لجمع البيانات المطلوبة في الإجابة على الأسئلة البحث واختبار فرضيات البحث وعليه قد اعتمد الباحث عن المنهج المسمى في جمع

البيانات الكمية عن طريق استبيانات وتعارض الأقزام الآتي الأدوات التي تم استخدامها بقياس متغيرات البحث

تطبيق الذكاء الاصطناعي (المتغير المستقل)

واعتمد الباحث علو استبياناه) قادري & بندر هادي (وذلك لقياس تطبيق الذكاء الاصطناعي وذلك من حيث 3 ابعاد وهي الإدارة والمساهمة والصعوبات الإضافي بالاجمالي 12 للمتغير حيث ان البعد الإدارة يتكون 4 عناصر وبعد المساهمة يتكون من 4 عناصر، وبعد الصعوبات يتكون من 4 نوع الاستبيان هو ليكرت الثلاثي حيث 1=موافق 2=محايد 3=غير موافق 4=غير موافق بشد ه

المتغير المستقل	الابعاد	عدد العبارات	المصدر
المملكة تطبيق الذكاء الاصطناعي	الإدارة	4	الذكاء الاصطناعي الموارد بالإدارة في الأنظمة الخاصة بالذكاء الشخصي
	المساهمة	4	
	الصعوبات	4	
	العدد الكلي	12	

مجتمع البحث:

مجتمع البحث لهذا الدراسة هو الفئة المهتمين بشركة بنك العربي الوطني والذي بلغ عددهم 30 شخصاً، تم اختيار العينة عشوائية والتي شملت 30 شخصاً وقامو بتعبئة الاستبيان الخاص بالدراسة وهي تمثل 100% من مجتمع البحث

المتغير المستقل "نظام عمل الذكاء في البنوك"

نظام عمل الذكاء في البنوك يُعتبر متغيراً مستقلاً يؤثر على عدة جوانب، مثل اتخاذ القرارات الإدارية وتحسين الأداء. تشير الدراسات إلى أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي، مثل النظم الخبيرة، تعزز من فعالية القرارات من خلال توفير معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب، مما يؤدي إلى تحسين جودة القرار وقبوله. كما يظهر البحث أن التدريب والتطوير في استخدام هذه الأنظمة يساهمان في تعزيز كفاءة العمل داخل المؤسسات البنكية

المتغير المستقل	عدد العبارات	الأبعاد	المصدر
نظام عمل الذكاء في البنوك	2	التحفيز والرضا	Sanadkk.com
	2	اتخاذ القرارات	
	2	تحسين الأداء	
	6	العدد الكلي	

الخاتمة:

في ختام هذا الفصل الذي تناول التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج يمكن القول إن الدراسة قد وفرت نظرة شاملة حول دور الذكاء الاصطناعي في تحسين استراتيجيات البنك العربي من خلال التحليل الإحصائي الدقيق البيانات تم تحقيق مجموعة من الأهداف البحثية واختبار الفرضيات التي وضعت في بداية الدراسة وقد استخدمت أدوات إحصائية متنوعة ساعد في فهم مدى تأثير الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة البنك العربي مما انعكس إيجابيا على أداء البنك وزيادة فعالية الحملات الإعلانية للبنك

أظهرت النتائج أن استخدام الذكاء الاصطناعي أسهم في تحسين استهداف العملاء وتعزيز تفاعلهم مع الحملات في البنك مما أدى إلى تحسين مستوى رضا العملاء عن خدمة المقدمة بالإضافة إلى ذلك ساعد الذكاء الاصطناعي على تقديم تجارب مخصصة للعملاء وهو ما زاد من نسبة التحويل وحقق نتائج إيجابية للبنك

(استبيان عن جودة الخدمات المصرفية)

الأخ المحترم: المشارك في هذا الاستبيان

حتى يتم تحقيق الفائدة المرجوة من هذا الاستبيان فإننا نأمل منكم إبداء آراءكم من خلال الإجابة الدقيقة الصريحة على الأسئلة الواردة ونرجو من حضرتك التكرم بالمساعدة في استيفاء الاستبيان بعناية لما له من أهمية في المساعدة على تطوير المنتجات وتقديم خدمات ذات جودة عالية.

ضعيفة	متوسطة	جيدة	جيد جدا	ممتاز	الخدمة المصرفية
					إيداع حوافظ المراتبات.
					إيداع الصكوك الداخلية (التحويل الداخلي).
					الإيداع النقدي.
					السحب النقدي.
					استخراج الصكوك مصدقة.
					تحصيل الشيكات المحلية عن طريق غرفة المقاصة وصرف الشيكات المسحوبة على المصرف.
					استخراج دفتر صكوك.
					استخراج البطاقة محلية.
					استخراج البطاقة الدولية (فيزا).
					فتح الحساب.
					خدمة الرسائل.
					التقديم في المراجعات الإسلامية.
					التقديم في أجهزة نقاط البيع.
					مركز اتصالات المصرف.
ضعيفة	متوسطة	جيدة	جيد جدا	ممتاز	الموظفين
					الإصغاء للزبون.
					المظهر اللائق.
					التفاعل والتعاون مع الزبائن.
					سلوك إيجابي.
					الصبر.
					معرفة المنتج.
					القدرة على حل المشاكل.

ملاحظات:

- 1-
- 2-
- 3-

الفرع

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

المقدمة:

التحليل الإحصائي يلعب دورًا حيويًا في أبحاث الذكاء الاصطناعي، حيث يساعد في فهم الأنماط والاتجاهات وتحسين دقة النتائج من خلال معالجة كميات كبيرة من البيانات. الذكاء الاصطناعي التنبؤي يستخدم التحليل الإحصائي والتعلم الآلي للتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية وتحسين عملية اتخاذ القرار. مناقشة النتائج تظهر أن الذكاء الاصطناعي يعزز الكفاءة التشغيلية في المؤسسات المالية من خلال التنبؤ الدقيق بالتدفقات النقدية وتحسين تقارير الأداء المالي. هذه الأدوات تدعم تطوير استراتيجيات فعالة للتعامل مع البيانات الضخمة وتقديم حلول مبتكرة.

توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

توصيف عينة الدراسة حول أثر الذكاء الاصطناعي في البنوك يشمل مجموعة متنوعة من البنوك الدولية والمحلية التي تبنت تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحسين الأداء المالي والخدمات المقدمة للعملاء. تمثل العينة بنوكًا مثل "دويتشه بنك" و"ويلز فارغو" التي تستخدم الذكاء الاصطناعي في مجالات مثل إدارة المحافظ الاستثمارية والكشف عن الاحتيال. كما تتضمن الدراسة بنوكًا تجارية في الجزائر حيث تم توزيع استبيان على 100 موظف لتحليل تأثير الذكاء الاصطناعي على الأداء باستخدام نمذجة المعدلات الهيكلية.

اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات:

اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات تعتبر من العناصر الأساسية لضمان جودة الأداة البحثية وموثوقية النتائج.

اختبارات الصدق

الصدق الظاهري والمحتوى: يتم التحقق من خلال مراجعة الخبراء لضمان أن الأسئلة تغطي جميع جوانب الموضوع المراد قياسه.

صدق المحكمين: عرض الاستبيان على مختصين لتقييم مدى ملاءمته لقياس المتغيرات المستهدفة.

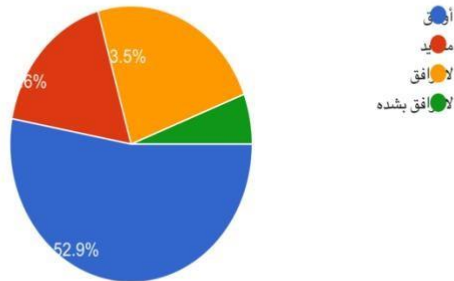
اختبارات الثبات

إعادة التطبيق: تطبيق الاستبيان مرتين على نفس العينة وحساب معامل الارتباط بين النتائج.

معامل كرونباخ ألفا: لقياس الاتساق الداخلي بين الأسئلة، حيث يُعتبر معاملاً مرتفعاً (أكثر من 8.0) مؤشراً على ثبات جيد.

إحصاء وجود الذكاء الاصطناعي امر إلزامي:

وجود
17 ردًا



إحصاء يتخذ وجود الذكاء الاصطناعي حلاً في تحسين قرارات الشركة

المتغير	العبارات	KMO	معامل الارتباط	الانحراف المعياري	P Values	متوسط التباين المستخرج
	B1		0.626	0.626	0.000	0.6185
	B2		0.611	0.611	0.000	0.6185
	B3		0.874	0.874	0.000	0.6185
	B4	.0573	0.658	0.658	0.000	0.613
	B5		0.568	0.568	0.000	.0613
	B6		0.612	0.612	0.000	.0613
	B7		0.812	0.812	0.000	0.726
	B8		0.639	0.639	0.000	0.726
	B9		.0726	.0726	0.000	0.726
	B10		.0705	.0705	0.000	.0607
	B11		0.560	0.560	0.000	0.607

0.607	0.000	0.556	0.556
0.716	0.000	0.793	0.793
0.716	0.000	0.678	0.678
0.716	0.000	0.678	0.678

B12	
B13	
B14	
B15	

الجنس		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	7	21.9	23.3	23.3
	انثى	23	71.9	76.7	100.0
	Total	30	93.8	100.0	
Missing	System	2	6.3		
Total		32	100.0		

جدول توصيف عينة البحث

النسبة اجمالي العينه	العدد	فئة المتغير
76.6%	23	انثى
23.3%	7	ذكر
100%	30	الاجمالي

من بيانات الجدول تم استخلاص النتائج التالية:

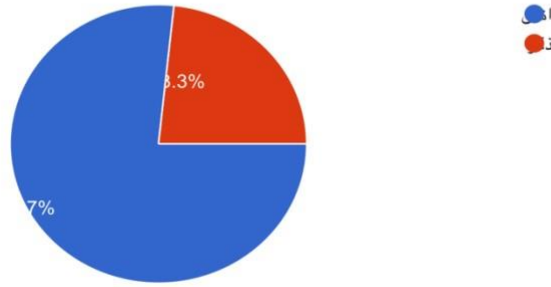
بالنسبة للتوزيع حسب الجنس، أظهرت النتائج الإحصائية ان عدد الإناث في العينة فاق عدد

الذكور، حيث بلغ عدد نسبه الاناث ٣.٢٣% وعدد نسبة الذكور ٧.٧٦% من اجمالي

العينة، الذكر والانثى كما هو موضح بالشكل الاتي

قياس الصدق والثبات لادوات البحث:

الجد
30 رد



للتأكد من صدق وثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة تم اختبار صدق الاتساق الداخلي للاستبيانات التي تم استخدامها لقياس متغيرات الدراسة كما تم قياس الصدق التقاربي عن طريق حساب متوسط التباين مستخرج (average variance extracted- AVE) أما بالنسبة لقياس الثبات فقد تم استخدام عدة مؤشرات تشمل حساب قيمة ألفا كرونباخ (Cronbach'alpha) وقيمة الثبات المركب (Composite reliability) بالإضافة إلى حساب معامل الثبات (ho) تمت تنفيذ جميع هذه التحليلات باستخدام نموذج المعادلة البنائية (structural Equation modelling - SEM) من خلال برنامج التحليل الإحصائي SPSS الإصدار 28 الفقرات والجداول الآتية توضح هذا التحليل بشكل مفصل

صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة:

تم اختبار صدق الانساق الداخلي للمقاييس المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة، بالإضافة الى قياس صدق التقاربي من خلال حساب متوسط التباين المستخرج (Average variance extracted – AVE)

صدق الاتساق الداخلي: يشير هذا النوع من الصدق الى مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبانة مع المتغير الذي ينتمي اليه لهذا العرض قامت الباحثة بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمتغير الذي ينتمي اليه الصدق التقاربي: يقيس هذا النوع من الصدق مدى التباين العبارات التي تقيس نفس المقياس، تم حساب متوسط التباين المستخرج

جدول: صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة للمتغير المستقل

المتغير	العبارات	KMO	معامل الارتباط	الانحراف المعياري	P Values	متوسط المتباين المستخرج
A1	6	0.662	0.852	0.728	0.000	0.715
A2	6		0.667	0.697	0.000	0.715
A3	6		0.626	0.571	0.000	0.715
A4	6		.0837	0.781	0.000	.0741
A5	6		0.646	0.629	0.000	0.741
A6	6		0.741	0.556	0.000	0.741

جدول قياس الاثبات لاداة الدراسة:

المتغير	عدد العبارات	Cronbach's alpha
تشخيص المعرفة	3	0.472
كفاءة العمليات المصرفية	3	0.649
نظام عمل الذكاء في البنوك	3	.0625
المغير إدارة المعرفة	3	0.535

الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة (الإجابة على أسئلة البحث)

تم قياس أفراد العينة لفقرات القياس طبعا لقياس ليكرت الثلاثي، وفق لما يلي:

موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	2	3	4

وقد تم حساب الوزن النسبي المقابل لكل فئة عن طريق ضرب المتوسط الحسابي

$$100 \div 4 = 25\%$$

دلالة المتوسطات الحسابية كما يلي:

قيمة المتوسط الحسابي	النتيجة (الاتجاه العام)	الوزن النسبي	مستوى (الدرجة) الممارسة الأهمية
من 1 إلى 67.1	موافق	من 67.66 إلى 100%	موافقه مرتفعة
من 68.1 إلى 34.2	محايد	من 34.33% إلى 66.66%	موافقه متوسطة
من 35.2 إلى 0.3	غير موافق	من 0% إلى 33.33%	موافقه منخفضة

اختبارات الفرضيات ومناقشة النتائج:

يتعلق هذا الجزء باخبار صحة الفرض الرئيسي للدراسة وما يتبعه من فروض فرعية ويتم عرض النتائج الاحصائية التي تم التوصل اليها باستخدام كلا من الحزمة الاحصائية SEM-PLS, SPSS V 28 على النحو التالي:

الفرض الرئيسي للدراسة:

توجد علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين تطبيق الذكاء واستراتيجيات بنك العربي الوطن ي

ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي فروضا فرعية كما يلي:

: توجد علاقة ايجابية ذات دلالة معنوية بين الادارة واستراتيجيات بنك العربي

: توجد علاقة ايجابية ذات دلالة معنوية بين المساهمة واستراتيجيات بنك العربي

: توجد علاقة ايجابية ذات دلالة معنوية بين الصعوبات واستراتيجيات بنك العرب ي

نتائج اختبار الفرض الرئيس للدراسة:

ينص هذا الفرض على انه توجد علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين تطبيق الذكاء الاصطناعي واستراتيجيات بنك العربي الوطني

ولاختبار هذا الفرض تم استخدام اسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط **simple linear regression analysis** بين تطبيق الذكاء الاصطناعي (اجمالا) محل الدراسة كمتغير مستقل واستراتيجيات بنك العربي كمتغير تابع

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام	مستوى الأهمية
تطبيق الذكاء الاصطناعي	الإدارة	0.306	موافق	مرتفع
	المساهمة	0.291	موافق	مرتفع
	الصعوبات	0.415	موافق	موجرت ف

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.759 ^a	.576	.561	.414

a. Predictors: (Constant), كفاءة_المعاملات_المصرفية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.512	1	6.512	37.991	<.001 ^b
	Residual	4.799	28	.171		
	Total	11.311	29			

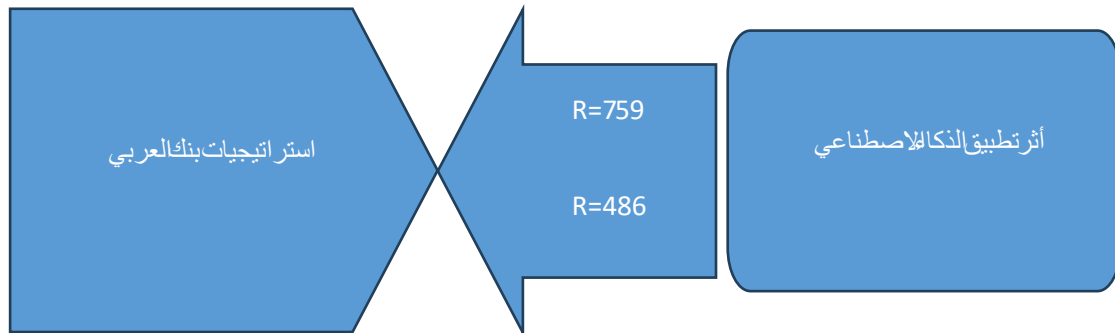
a. Dependent Variable: نظام_عمل_الذكاء_في_البنوك

b. Predictors: (Constant), كفاءة_المعاملات_المصرفية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	.453	.225		2.015	.054	-.007	.914
	كفاءة_المعاملات_المصرفية	.730	.118	.759	6.164	<.001	.487	.973

a. Dependent Variable: نظام_عمل_الذكاء_في_البنوك



يتضح من الجدول بالا على ما يلي:

يشير مستوى المعنوية لاختبار F (وهو Sig) (اقل من 0.1) مما يشير الى معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط عند مستوى دلالة ($R=0.759$) الى وجود ارتباط موجب قوي تطبيق الذكاء الاصطناعي) أجملا (استراتيجيات بنك عربي يشير قيمة) (T Value) الى معنوية معامل الانحدار بيتا (B) حيث ان المستوى الدلالة المحسوب لاختبار (T) اقل من 01.0

وبناء على النتائج السابقة يتم قبول صحة الفرض الرئيسي الذي ينص على وجود علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة احصائية بين الذكاء الاصطناعي) اجمالا) كمتغير مستقل واستراتيجيات بنك عربي كمتغير التابع

نتائج اختبار الفرض الفرعي الاول والثاني والثالث للدراسة:

ينص هذا الفرض الفرعي الاول على انه "لا يوجد علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين الادارة وبنك العربي" يختبر هذا الفرض العلاقات المباشرة بين الادارة محل الدراسة كمتغير مستقل واستراتيجيات البنك العربي كمتغير تابع.

ينص هذا الفرض الفرعي الاول على انه "يوجد علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين المساهمة وبنك العربي" يختبر هذا الفرض العلاقات المباشرة بين المساهمة محل الدراسة كمتغير مستقل واستراتيجيات البنك العربي كمتغير تابع.

ينص هذا الفرض الفرعي الاول على انه "يوجد علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين الصعوبات وبنك العربي" يختبر هذا الفرض العلاقات المباشرة بين الصعوبات محل الدراسة كمتغير مستقل واستراتيجيات البنك العربي كمتغير تابع.

ولاختبار هذا الفرض تم استخدام اسلوب التحليل الانحدار الخطي البسيط

simplelinear regression analysed

يتضح من الجدول بالا على ما يلي:

يشير مستوى المعنوية لاختبار F (وهو sig) (أقل من) 01.0) مما يشير إلى معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط عند مستوى دلالة 01.0).

وتشير قيمة معامل الارتباط $R=0.652$ (وجود ارتباط موجب قوي بين تطبيق الذكاء الاصطناعي) الإدارة، المساهمة، الصعوبات (واستراتيجيات بنك العربي

يشير قيمة) (ت) $T.\text{value}$ إلى معنوية معامل الانحدار بيتا B (حيث أن مستوى الدلالة المحسوب لاختبار) (ت) 01.0.

وبناء على النتائج السابقة تم قبول صحة الفرض الفرعي الثاني والثالث الذي تنص على وجود علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة احصائية بين المساهمة والصعوبات كمتغير مستقل واستراتيجيات بنك العربي كمتغير تابع. بينما ذات دلالة احصائية بين الإدارة كمتغير مستقل واستراتيجيات بنك العربي كمتغير مستقل

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	تشخيص_المعرفة ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: نظام_عمل_الذكاء_في_البوتك

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.746 ^a	.557	.541	.423

a. Predictors: (Constant), تشخيص_المعرفة

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.296	1	6.296	35.160	<.001 ^b
	Residual	5.014	28	.179		
	Total	11.311	29			

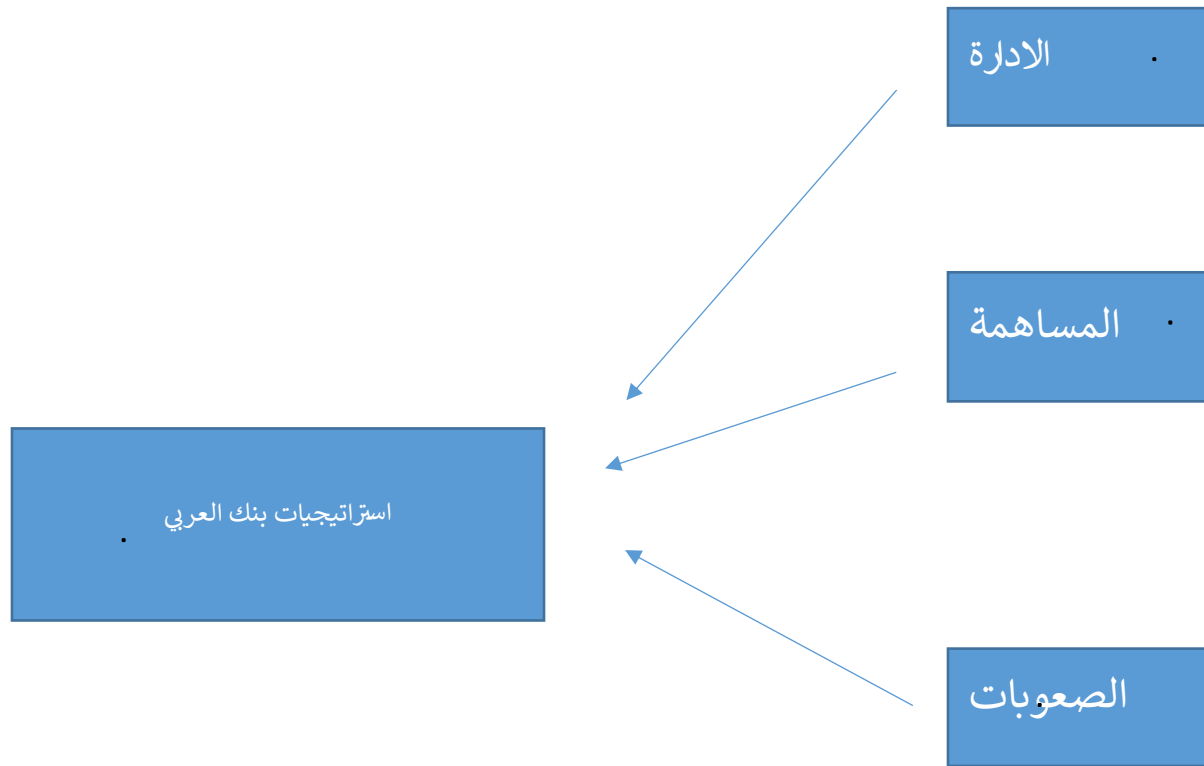
a. Dependent Variable: نظام_عمل_الذكاء_في_البوتك

b. Predictors: (Constant), تشخيص_المعرفة

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	.098	.291		.337	.739	-.497-	.693
	تشخيص_المعرفة	.987	.166	.746	5.930	<.001	.646	1.328

a. Dependent Variable: نظام_عمل_الذكاء_في_البوتك



Ha الادارة

Hb. المساهمة $R^2 = 0.652$, $R^2 = 0.425$

Hc الصعوبات

يتضح من الجدول بالا على ما يلي:

يشير مستوى المعنوية لاختبار (F) وهو (sig) أقل من (0.01) مما يشير الى معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط عند مستوى دلالة (0.01).

وتشير قيمة معامل الارتباط ($R=0.652$) وجود ارتباط موجب قوي بين تطبيق الذكاء الاصطناعي (الادارة، المساهمة، الصعوبات) واستراتيجيات بنك العربي

يشير قيمة (ت) (T.value) الى معنوية معامل الانحدار بيتا (B) حيث ان مستوى الدلالة المحسوب لاختبار (ت) (0.01).

وبناء على النتائج السابقة تم قبول صحة الفرض الفرعي الثاني والثالث الذي تنص على وجود علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة احصائية بين المساهمة والصعوبات كمتغير مستقل واستراتيجيات بنك العربي كمتغير تابع. بينما ذات دلالة احصائية بين الادارة كمتغير مستقل واستراتيجيات بنك العربي كمتغير مستقل

الخاتمة:

أظهرت النتائج ان استخدام الذكاء الاصطناعي أسهم في تحسين استهداف العملاء وتعزيز تفاعلهم مع الحملات التسويقية لاستخدامه ومما أدى في تحسين مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة من البنك وسهولة التعامل معه واستخدامه بشكل جيد بالإضافة الى ذلك ساعد الذكاء الاصطناعي على تقديم تجارب مخصصة للعملاء وهو ما زاد من نسبة التحويل وتحقيق نتائج ايجابية للبنك وكما تبين ان الذكاء الاصطناعي أسهم في اتخاذ قرارات مستنيرة مبنية على تحليل دقيق للبيانات للعملاء وتوجيههم مما جعل البنك أكثر دقة وحرص

الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات.

المساهمة النظرية:

تتناول هذه الدراسة أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين اتخاذ القرارات في البنوك، مع التركيز على بنك العربي في جدة. من خلال هذه الدراسة، يتم تقديم مجموعة من المساهمات النظرية التي تسلط الضوء على الأبعاد المختلفة للتكنولوجيا وتأثيرها على القطاع المصرفي.

تحليل البيانات الضخمة: تساهم تقنيات الذكاء الاصطناعي في معالجة وتحليل كميات ضخمة من البيانات المصرفية، مما يساعد البنوك على فهم سلوك العملاء وتوجهاتهم بشكل أفضل. هذه المعرفة تعزز القدرة على اتخاذ قرارات مستندة إلى بيانات دقيقة ومدعومة بالأدلة.

تحسين الكفاءة التشغيلية: من خلال أتمتة العمليات وتحسين سير العمل، يمكن للذكاء الاصطناعي تقليل الوقت والجهد المطلوبين لاتخاذ القرارات. هذا يسمح للبنوك بالاستجابة بشكل أسرع للتغيرات في السوق واحتياجات العملاء.

تقييم المخاطر: يُعزز استخدام الذكاء الاصطناعي من قدرة البنوك على تقييم المخاطر بشكل دقيق. من خلال تحليل البيانات التاريخية وتوقع الاتجاهات المستقبلية، يمكن للبنوك اتخاذ قرارات أكثر أمانًا بشأن القروض والاستثمارات.

تخصيص الخدمات: يمكن للذكاء الاصطناعي تحسين تجربة العميل من خلال تخصيص الخدمات والعروض بناءً على احتياجات وتفضيلات كل عميل. هذا يعزز العلاقة بين البنك وعملائه ويزيد من ولاء العملاء.

توجهات مستقبلية: تشير النتائج إلى أن استخدام الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات المصرفية سيتزايد في المستقبل. هذا يتطلب من البنوك الاستثمار في التكنولوجيا وتطوير استراتيجيات جديدة لتبني الابتكارات وتحقيق مزايا تنافسية.

من خلال هذه المساهمات النظرية، تسلط الدراسة الضوء على أهمية الذكاء الاصطناعي كأداة استراتيجية في القطاع المصرفي، مما يساهم في تحسين الأداء وزيادة القدرة التنافسية لبنك العربي والبنوك الأخرى في السوق.

المساهمة العملية :

المساهمة العملية لاستخدام الذكاء الاصطناعي في البنوك تعكس التطبيقات الحقيقية لهذه التكنولوجيا في تحسين الأداء وزيادة الكفاءة. فيما يلي بعض الجوانب العملية:

تحليل البيانات والتنبؤ: تستخدم البنوك الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات الضخمة، مما يساعد في التنبؤ بسلوك العملاء وتوجهاتهم. على سبيل المثال، يمكن للبنك استخدام نماذج التعلم الآلي لتوقع الطلب على المنتجات المالية المختلفة، مما يسهل التخطيط الاستراتيجي.

خدمة العملاء: يمكن للبنوك تقديم خدمات عملاء محسنة من خلال استخدام الدردشة الآلية (Chatbots) التي تعتمد على الذكاء الاصطناعي. هذه الأنظمة تستطيع الرد على استفسارات العملاء على مدار الساعة، مما يحسن من تجربة العميل ويقلل من الضغط على موظفي الدعم.

تقييم الائتمان: تعمل بعض البنوك على استخدام خوارزميات الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات المالية للعملاء وتقييم قدرتهم على سداد القروض. هذا يعزز من دقة قرارات الائتمان ويقلل من المخاطر المالية.

الكشف عن الاحتيال: تساعد تقنيات الذكاء الاصطناعي في كشف الأنشطة الاحتيالية من خلال تحليل الأنماط غير العادية في المعاملات. يمكن للنظم الذكية أن تتعلم من البيانات السابقة لتحديد المعاملات المشبوهة وإخطار البنك في الوقت الحقيقي.

تحسين العمليات التشغيلية**: تساهم الأتمتة المدعومة بالذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة التشغيلية من خلال تقليل الأخطاء البشرية وتسريع معالجة المعاملات. يتم استخدام الروبوتات الذكية لأداء المهام المكررة، مما يسمح للموظفين بالتركيز على المهام الأكثر استراتيجية.

تخصيص العروض والخدمات: يمكن للبنوك استخدام الذكاء الاصطناعي لتحليل تفضيلات العملاء وتقديم عروض مخصصة تلبي احتياجاتهم الخاصة، مما يزيد من فرص البيع المتقاطع (Cross-selling) والبيع الإضافي (Up-selling).

تحليل المخاطر: تتيح أدوات الذكاء الاصطناعي للبنوك تطوير نماذج متقدمة لتحليل المخاطر، مما يساعد في اتخاذ قرارات استثمارية أكثر أماناً.

من خلال هذه المساهمات العملية، يتضح أن استخدام الذكاء الاصطناعي في البنوك لا يعزز فقط من الكفاءة والأداء، بل يسهم أيضاً في تحسين تجربة العملاء وزيادة الأمان المالي.

حدود الدراسة والدراسات السابقة:

يأتي هذا الفصل ليختتم الدراسة التي تناولت دور تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحسين استراتيجيات البنك، حيث تم الطرق الى أثر الذي يتركك الذكاء الاصطناعي على أداة في البنوك بعد استعراض النتائج وتحليلها بشكل شامب يقدم هذا الفصل ملخصا عاما للبحث محددات الدراسة للتي تؤثر على تعميم النتائج وكذلك التوصيات والتطبيقات العلمية المستخلصة من البحث وأخيرا اقتراح بعد الدراسات المستقبلية التي يمكن ان تستكمل جوانب أخرى من الموضوع.

محددات الدراسة

واجهت الدراسة بعض المحددات التي تؤثر على تعميم النتائج من أبرزها:

العينه المدروسة: اعتمدت الدراسة العينه من موظفي البنك وقد لا تعكس هذه العينه اراء او خبرات جميع الموظفين مما يؤثر على النتائج.

الزمن المحدد للدراسة: جمعت البيانات في فترة معينه وقد تتغير نتائج الدراسة مع مرور الوقت وتطور وتقنيات الذكاء الاصطناعي.

توافر البيانات: محدودية بعض البيانات التي قد تكون مطلوبة للوصول الى استنتاجات أعمق بسبب خصوصية بعض البيانات في الشركة

تأثير العوامل الخارجية: تأثر الأداء التسويقي بعوامل أخرى مثل الأوضاع الاقتصادية والسياسية، والتي قد لا يكون للذكاء الاصطناعي تأثير مباشر عليها

التنظيم الداخلي للبنك: تطبيق الذكاء الاصطناعي قد يتأثر بالهيكل التنظيمي وثقافتها المؤسسية ومدى تقبل الموظفين للتقنيات الجديدة

يمكن ان تساهم الدراسات المستقبلية في تعميق الفهم حول أثر الإدارة الالكترونية من خلال:

أثر الذكاء الاصطناعي في تحسين تجربه العملاء عبر الصناعات المختلفة: لدراسة مدى تطبيق التقنيات المتقدمة على قطاعات كصحة والتعليم والتجزئة

استكشاف تحديات تطبيق الذكاء الاصطناعي مع البنوك الصغيرة والمتوسطة: لفهم احتياجات البنك مقارنة بالبنوك الكبيره والقوية

تحليل العوائد المالية لاستثمارات الذكاء الاصطناعي: لدراسة مدى جودى الاستثمار في الذكاء الاصطناعي ومدى تأثيره على الربحية

دور الذكاء الاصطناعي في تحسين أداره علاقات مع العملاء: يمكن ان تشمل الدراسات التفاعلية الالي وتخصيص تجربه العملاء وتقديم توصيات الذكيه

الذكاء الاصطناعي والاخلاقيات: دراسة تاثير استخدام الذكاء الاصطناعي على الخصوصي وثقة العملاء خاصه مع تزايد الاهتمام بحماية البيانات

التحليل العاطفي للعملاء باستخدام الذكاء الاصطناعي: لدراسة كيف يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل مشاعر العملاء وتوجيه حملات تسويقية تتناسب مع حالاتهم النفسيه

تحليل البيانات الضخمة ودورها في البنوك: لدراسة كيفية معالجه كميات ضخمة من البيانات واستخدامها لتحسين الاستراتيجيات

توصيات الدراسة

بناء على إنتاج المستخلصة يمكن تقديم التوصيات التالية:

تطوير برامج تدريبية شاملة حول الذكاء الاصطناعي للموظفين: لزيادة معرفة الموظفين بتطبيق تطبيقات الذكاء الاصطناعي المختلفة

الاعتماد على الذكاء الاصطناعي لتحليل بيانات العملاء وتوجيه الحملات المالية: لتقديم رسائل تسويقية تتوافق مع احتياجات العملاء

نبني أدوات تحليل البيانات الكبيرة التي يعتمدها الذكاء الاصطناعي: لتحسين فهم البنك وتحديد توجهات العملاء

الاهتمام بتحليل سلوك العملاء وتحسين استراتيجيات: بتعزيز العلاقة الشخصية مع العملاء وزيادة ولائهم.

استخدام الذكاء الاصطناعي بتوقع توجهات العملاء المستقبلية: لتطوير استراتيجيات تسويق استباقية تواكب احتياجات البنك

تطبيق نظام دعم القرارات البنكية المدعومة بالذكاء الاصطناعي: يساهم في اتخاذ قرارات دقيقة وسريعة بناء على بيانات كاملة ومتكاملة

إنشاء أنظمة رد آلية باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي دردشة مع العملاء: لتحسين تجربة العملاء ورفع مستوى الرضا

الختامة:

يهدف هذا البحث على دراسة تأثير المتغير الأول على المتغير الثاني وتُظهر الدراسة التطبيقية على بنك العربي في جدة كيف يمكن أن يسهم استخدام الذكاء الاصطناعي بشكل كبير في تحسين عملية اتخاذ القرارات داخل المؤسسات المالية. لقد أثبت الذكاء الاصطناعي قدرته على معالجة كميات هائلة من البيانات بسرعة ودقة، مما يتيح للبنوك تحليل الأنماط والتوجهات بشكل أكثر فعالية.

قد كشفت النتائج عن علاقة إيجابية بين استخدام وسائل التواصل الاجتماعي واتخاذ قرارات الشراء من خلال تطبيق تقنيات مثل التعلم الآلي وتحليل البيانات، تمكن بنك العربي من تحسين خدماته وتقديم توصيات أكثر دقة لعملائه، مما ساهم في تعزيز تجربة العميل وزيادة مستوى الرضا. كما ساعد الذكاء الاصطناعي في تقليل المخاطر وتعزيز الكفاءة التشغيلية، مما يتيح للبنك اتخاذ قرارات استراتيجية مستنيرة تدعم أهدافه التنافسية.

كما أظهر البحث عن يمكن القول إن دمج الذكاء الاصطناعي في استراتيجيات اتخاذ القرار يمثل خطوة مهمة نحو مستقبل أكثر ابتكاراً ونجاحاً للبنوك، مما يعزز من قدرتها على التكيف مع التغيرات السريعة في السوق وتلبية احتياجات العملاء المتزايدة. في الختام حول احصائيات أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في البنوك، يتضح أن هذه التقنية تقدم فوائد كبيرة مثل تحسين الكفاءة التشغيلية، تقليل التكاليف، وزيادة رضا العملاء من خلال تقديم خدمات مخصصة وسريعة. ومع ذلك، يتطلب تبني الذكاء الاصطناعي استراتيجيات مدروسة للتعامل مع المخاطر المحتملة مثل الثغرات الأمنية والامتثال للأنظمة. بالتالي، يمثل الذكاء الاصطناعي فرصة للبنوك لتعزيز الابتكار وتحقيق الريادة في السوق المتطور

بناء على هذه النتائج يوصي بأن تستثمر الشركات بشكل اكبر في استخدام الذكاء الاصطناعي للبنوك لزيادة دقتها وتحقيق نتائج ايجابية للبنك وهذا الهدف من الدراسة كامله وان وكما تبين ان الذكاء الاصطناعي أسهم في اتخاذ قرارات مستنيرة مبنية على تحليل دقيق للبيانات للعملاء وتوجيههم مما جعل البنك أكثر دقة وحرص

كما يقترح إجراء دراسات مستقبلية لتقييم تأثير استخدام الذكاء الاصطناعي للبنوك وأظهرت النتائج أن استخدام الذكاء الاصطناعي أسهم في تحسين استهداف العملاء وتعزيز تفاعلهم مع الحملات في البنك مما أدى إلى تحسين مستوى رضا العملاء عن خدمة المقدمة بالإضافة إلى ذلك ساعد الذكاء الاصطناعي على تقديم تجارب مخصصة للعملاء وهو ما زاد من نسبة التحويل وحقق نتائج إيجابية للبنك
وشكرا لكل من ساهم في نجاح هذا البحث ودمتم سالمين.

المراجع

موقع: مبعث 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

اقتصاد الذكاء الاصطناعي

<https://www.alriyadh.com/2072346>

رابط التويتر:

<https://twitter.com/fayezmosa/status/1863350573707211203>

مقصود الذكاء في الخدمة المصرفية:

<https://www.ibm.com/sa-ar/topics/ai-in-banking>

مجلة العربيه لأمن المعلومات المصرفية:

https://jinfo.journals.ekb.eg/article_264278.html

جريدة القبس:

<https://www.alqabas.com/article/5714786-%D9%83%D9%8A%D9%81-%D8%AA%D8%B3%D8%AA%D9%81%D9%8A%D8%AF-%D8%A7%D9%84%D8%A8%D9%86%D9%88%D9%83-%D9%85%D9%86-%D8%A7%D8%B3%D8%AA%D8%AE%D8%AF%D8%A7%D9%85-%D8%AA%D8%B7%D8%A8%D9%8A%D9%82%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%B0%D9%83%D8%A7%D8%A1-%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%B5%D8%B7%D9%86%D8%A7%D8%B9%D9%8A>

الذكاء الاصطناعي في التمويل :

<https://www.ultralytics.com/ar/blog/ai-in-finance-understanding-banking-and-customer-relationships>

قائمة الملاحق

مقدمة الاستبيان:

السيدة والسادة الأفاضل

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

نحن نقوم بإجراء بحث علمي يهدف عبي دراسة بنك العربي والتعامل مع الذكاء الاصطناعي لتحسين استراتيجيات البنك

يسعى هذا الاستبيان إلى جمع بيانات تطبيق الذكاء الاصطناعي وجمع معلومات البنك وحول تجاربكم ورائكم، والتي ستساهم بشكل كبير في تحليل العلاقة بين البنك والذكاء الاصطناعي

هذا البحث جزء من متطلبات الحصول على شهادة

نأمل. البكالوريوس في إدارة المشاريع من جامعة ميدأوشن، ولكن يرتبط بمصلحتكم المباشرة

منكم قراءة الاستبيان بدقة والإجابة على جميع الأسئلة بوضع علامة صح في المربع المناسب بما يعبر عن رأيكم

نشكركم مقدمًا على تقديركم لأهمية هذه الدراسة وتعاونكم معنا لتحقيق نجاحها المعلومات التي ستتم جمعها من خلال هذا الاستبيان ستستخدم فقط لأغراض البحث العلمي وستُعامل بسرية تامة

بقبول فائق الاحترام والتقدير.

الإشراف

د. منى مصطفى العشري .

الطالبة: نوف جمال الدين

الاستبيان الاول: استراتيجيات بنك العربي

الرقم	استراتيجيات بنك العربي	موافق	محايد	غير موافق
1	تعد اهداف التي يحددها البنك لتطوير والترويج مفهومه وواضحة			
2	ان استخدم استراتيجية البنك للشركة يخدم مصلحة العملاء			
3	ان استخدام استراتيجية للشركة يسهم في تعزيز صورة الشركة ومكانتها			
4	ان استخدام استراتيجية البنك يعبر عن احترام وتقدير الشركة للعملاء			
5	الرسائل والعروض التسويقية الرقمية تصل للعملاء تثير اهتمامهم			
6	اشعر بالثقة والرضا بشأن جودة ومصداقية المعلومات والخدمات التي في البنك			
7	اشعر بالالتزام والثقة في استخدام الخدمات البنكية			
8	دعم البنوك التي تستخدم الذكاء الاصطناعي			
9	الوسيلة او حل المشكلة في المعاملات سهلة الوصول والاستخدام			
10	وضع المال في البنوك امن وموثوق			
11	استخدام بنك العربي مناسب ومتوافق مع احتياجاتي وتفضيلاتي كعميل			

تطبيق الذكاء الاصطناعي:

الرقم	تطبيق الذكاء الاصطناعي	موافق	محايد	غير موافق
1	يساعد تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحسين عملية اتخاذ القرارات الادارية			
2	يسهم الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة ادارة الموارد داخل الشركة			
3	يؤدي استخدام الذكاء الاصطناعي الى تحسين التنسيق بين الاقسام المختلفة في الشركة			
4	يقلل الذكاء الاصطناعي من الخطاء الادارية في اداء العمل			
	مساهمة الذكاء الاصطناعي			
5	يسهم تطبيق الذكاء الاصطناعي في زيادة الانتاجية وتحقيق الاهداف التنظيمية			
6	يعزز الذكاء الاصطناعي من تواصل بين الموظفين وتحسين التعاون فيما بينهم			
7	يساعد الذكاء الاصطناعي في تقديم خدمة أفضل للعملاء			
8	يؤدي الذكاء الاصطناعي الى تحسين كفاءة الموظفين وزيادة انجازهم			
	الصعوبات التي تواجه الذكاء الاصطناعي			
9	يواجه تطبيق الذكاء الاصطناعي تحديات في التكيف مع ثقافة الشركة			
10	تفتقر الشركة الى الكوادر البشرية المؤهلة لدعم تطبيق الذكاء الاصطناعي			
11	تتطلب انظمة الذكاء الاصطناعي موارد مالية كبيرة لتشغيلها وصيانتها			
12	يواجه الذكاء الاصطناعي صعوبات في التكامل مع الانظمة الحالية في الشركة			

ocean University

Faculty of Management

Department/ bachelor's degree in project
management



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

Student name:

Nouf Jamal Al-Din Baba Abd al- Rahman

University number: 2021205801

Final Project - 2

Faculty of Management - Midocean University

Supervisor

Dr. Mona Moustafa Elashry

**Faculty member- Faculty of management- Midocean
University**

Third of Semester - 2024