

اثر الذكاء الاصطناعي على الأداء الوظيفي بالتطبيق على البنوك في الرياض المملكة العربية
السعودية

The impact of artificial intelligence on job performance applied to banks in
Riyadh, Saudi Arabia.

أسم الطالبة

شموخ علي محمد جردان

2021203546

مشروع تخرج - 1

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول - 2024

مقدمة البحث:

إن الأداء الوظيفي هو المستوى الذي يقوم به الفرد في أداء مهامه وواجباته في سياق العمل. ويعتبر الأداء الوظيفي عنصراً أساسياً في نجاح المؤسسات وتحقيق أهدافها، حيث يؤثر بشكل كبير على الإنتاجية وجودة الخدمة التي تقدمها المؤسسة.

في السنوات الأخيرة، أصبح للذكاء الاصطناعي دور كبير في تحسين الأداء الوظيفي في مختلف الصناعات والقطاعات. حيث يمكن للذكاء الاصطناعي تحقيق زيادة في الإنتاجية وتحسين تنظيم العمل وتوجيه الموارد بشكل أفضل، وبالتالي تحسين أداء العاملين وتحقيق الأهداف المؤسسية بطريقة أكثر فعالية.

يعتمد أثر الذكاء الاصطناعي على العديد من العوامل مثل تكنولوجيا المعلومات وتحليل البيانات والتعلم الآلي، وهو ما يمكن أن يساعد في تحسين أداء العاملين وتحقيق الأهداف بشكل أفضل.

لذا، يمكن القول بأن للذكاء الاصطناعي دور كبير في تحسين الأداء الوظيفي وزيادة إنتاجية العاملين وتحقيق الأهداف المؤسسية بشكل أفضل.

(Armstrong Michael 2009)

يُعدّ الذكاء الاصطناعي من أحدث التقنيات ثورية التي تُحدث تغييرات جذرية في مختلف القطاعات، بما في ذلك قطاع البنوك. حيث تُستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي في مختلف وظائف البنوك، بدءاً من خدمة العملاء إلى اكتشاف الاحتيال، مما يؤثر بشكل كبير على الأداء الوظيفي في هذا القطاع.

تأثيرات إيجابية:

• زيادة الإنتاجية: يساعد الذكاء الاصطناعي على أتمتة المهام الروتينية، مما يُمكن الموظفين من التركيز على المهام الأكثر تعقيداً وذات القيمة المضافة.

• تحسين خدمة العملاء: يمكن للذكاء الاصطناعي تقديم تجارب شخصية للعملاء من خلال تفاعلات سلسلة وفعالة.

• اكتشاف الاحتيال: يستطيع الذكاء الاصطناعي تحليل البيانات بشكل فعال للكشف عن الأنشطة المشبوهة ومنع الاحتيال.

• تحسين اتخاذ القرار: يمكن للذكاء الاصطناعي تقديم تحليلات دقيقة للبيانات، مما يُساعد في اتخاذ قرارات أفضل.

تأثيرات سلبية:

• فقدان الوظائف: قد يؤدي أتمتة بعض المهام إلى فقدان بعض الوظائف، خاصةً الوظائف الروتينية.

• تحديات أخلاقية: يُثير استخدام الذكاء الاصطناعي بعض التحديات الأخلاقية، مثل التحيز والخصوصية.

• فجوة المهارات: قد تحتاج البنوك إلى موظفين ذوي مهارات جديدة للتعامل مع تقنيات الذكاء الاصطناعي.

• (Manyika et al, 2013).

و تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي تتطور بسرعة مذهلة مع فوائد جوهرية كثيرة للاقتصاديات، المجتمعات والأفراد. كما تقدم تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي عبر القطاعات المختلفة وعند نشر الإنتاجية وإبتكار منتجات وخدمات جديدة. ويتطلب إدراك إمكانيات الذكاء الاصطناعي تحقيق هذه الفوائد على أوسع نطاق ممكن وبأسرع وقت ممكن، مع الانتقال السلس بقدر الإمكان.

إن إمكانية الذكاء الاصطناعي لدفع التغيير في كثير من قطاعات التوظيف أحييت المخاوف من الآلية ومستقبل العمل. وبينما كثير من النقاش والجدال عن السياسة العامة والخاصة عن الذكاء الاصطناعي والعمل والوظائف إتجه للترجيح بين مخاوف نهاية العمل وتطمينات في أن القليل سوف يتغير من حيث العمالة الإجمالية، تشير الأدلة المتاحة أن أياً من هذين التطرفين غير محتمل الحدوث. ومع ذلك، يوجد إجماع أن الذكاء الاصطناعي سيكون له تأثيرا تخريبيا على العمل والمهن والوظائف، ومع فقدان بعض الوظائف، ووظائف أخرى تنشأ، والبعض منها يتغير.

كما يوجد العديد من وجهات النظر المختلفة بإمكانية الآلية مع إجماع عريض أن تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي الحديثة هي الأكثر ملاءمة للمهام الروتينية، وإن كانت المهام التي قد تتضمن عمليات معقدة، بينما من المرجح أن يظل البشر أكثر سيطرة في البيئات غير المتنبأ بها، أو في المجالات التي تتطلب ذكاء اجتماعي. وعلى مدي السنوات الخمس الماضية، كان هناك توقعات عديدة عن عدد الوظائف المحتمل أن تفقد، تكتسب، أو تتغير بواسطة تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي بنتائج متفاوتة، واستخدام مقاييس زمنية مختلفة للتحليل. آخر المستجدات بدأ الإجماع في الظهور من خلال الدراسات التي توضح المدى الذي توصلت له الوظائف المختلفة. حيث إن زيادة البيانات الإدارية السريعة، والمعلومات الأكثر تفصيلاً عن المهام ساعدت تحسين موثوقية التحليل التطبيقي. وقد أدى ذلك لتقليل الاعتماد على النماذج النظرية الصرفة غير المختبرة، كما أن هناك إجماع نامي عن أنواع الوظائف التي سوف تظهر في المستقبل. ومع ذلك، لا تزال هناك شكوكا كبيرة عن التكنولوجيا الناشئة الجديدة المحتملة ومدى علاقاتها الدقيقة مع الوظائف. بناء على ذلك، من الصعب عمل تنبؤات دقيقة لأي وظائف سوف تشهد انخفاضا في الطلب ونطاق إنشاء الوظائف الجديدة.

ويتضمن المدى الذي وصل له التقدم التكنولوجي للإحلال محل القوي البشرية بشكل عام نمو الإنتاجية، إنشاء المهام، وتراكم رأس المال. وأن عدد الوظائف المنشأة نتيجة نمو الطلب لها، وحراك العاملين لأدوار مختلفة، وظهور وظائف جديدة مرتبطة بالمشهد التكنولوجي الجديد تأثرت جميعها أيضا بتأثير الآلية الاقتصادية الشامل بواسطة تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي. بينما تعتبر التكنولوجيا غالبا حافزا لإعادة النظر في المخاوف عن الآلية والعمل، وقد تؤدي دورا رياديا في تشكيل النقاش والسياسة العامة، إلا أن ذلك لا يعتبر عاملا فريدا أو يمثل قويا ساحقة، حيث إن هناك عوامل أخرى تساهم أيضا في التغيير. التي تتضمن عناصر سياسية، اقتصادية وثقافية. (محمد الهادي، 2021)

أصبح تطور الذكاء الاصطناعي من أهم توجهات المؤسسات البنكية نحو العصر، وذلك راجع لأهميته البالغة في تعزيز قدرات الأعمال ويساعد على اظهار جميع الامكانيات، كما يساهم في تطوير تقنيات وبرامج هذه المؤسسات المالية. بورغاد (2021) et al

مشكلة البحث :

استنادا إلى المقابلات مع بائعي برامج البنوك في هذه الدراسة، كان التركيز واضحا على تراكم تطبيق الذكاء الاصطناعي القائم على العملاء. وجدنا أن معظم الأنظمة المصرفية تقوم بتطوير نماذج أولية للذكاء الاصطناعي يتم تنفيذها بعد من قبل قطاعات الخدمات المصرفية. عادة ما يتم بناء النماذج الأولية في بيئة تجريبية للاستخدام الداخلي وذلك لتحديد واختبار استخداماتها المحتملة، وتشمل الأمثلة تطبيقات المكتب الأمامي مثل المعاملات وتسجيل الائتمان وروبوتات الدردشة الخاصة بالعميل. Chatbots هي مساعدين افتراضيين وهي أحد استخدامات واجهات الذكاء الاصطناعي التي تستخدمها البنوك بالفعل. ومع ذلك، فقد اشتكى الكثيرون وأعربوا عن خيبة أملهم من بساطة روبوتات المحادثة الحالية، مما يؤكد تقرير الاستقرار المالي الذي ينص على أن روبوتات المحادثة الحالية بسيطة للغاية مع توفير معلومات عامة جدا عن السياسة أو إجابات أساسية أكد خبراء صناعة التكنولوجيا وخاصة مجموعاتهم الفرعية على أهمية الأجهزة التي تعتمد على العمليات لأن العمليات الخفية وإدارة المخاطر غالبا ما تعمل على دعم بشري غير فعال. بعد تحسين توفير التكاليف وزيادة الإنتاجية من بين فوائد التكنولوجيا الذكاء الاصطناعي بسبب أتمتة العمليات الذكية وخدمات العملاء الآلية. تؤدي أوقات الاستجابة الأسرع والعروض المخصصة إلى تحسين تجربة العملاء ومشاركتهم، وفي النهاية زيادة الفائدة والأرباح. وبالتالي، ستحتاج القطاعات المصرفية التقليدية إلى استخدام الذكاء الاصطناعي تدريجيا للحفاظ على ثقة الجمهور والحفاظ على قدرتها التنافسية. (Mohamed Hussain Thowfeek et al, 2020)

هناك إشكاليات تدور حول آليات تنفيذ تقنيات الذكاء الاصطناعي عند اتخاذ القرارات، وطرح التوصيات والذي يمكن وصفه بـ "أبوية الذكاء الاصطناعي Artificial Intelligence Paternalism"، فقد صممت تقنيات الذكاء الاصطناعي؛ لمساعدة صانعي القرارات على اتخاذ القرار، وطرح البدائل، لكن قد يتعدى هذا الأمر، وتقوم تلك التقنيات بممارسة هيمنة تؤثر على إرادة وسلوك صانع القرار من خلال تحكمها في طرح المعلومات، وفلترة بعض منها بشكل يؤثر على طرح الخيارات، والبدائل، فكأنها تقوم بتوجيه صانع القرار؛ لاتخاذ قرارات معينة. وقد يتعدى ذلك إلى أن تقوم تلك التقنيات باتخاذ القرارات، وتنفيذ الإجراءات نيابة عن العنصر البشري، وبالتالي يصبح صانع القرار تابعا لتلك التقنيات، مما يشكل تهديدا كبيرا على منظومة صنع، وصياغة السياسات العامة. ومن ثم قد تتمكن تقنيات الذكاء الاصطناعي بالقيام بدور صانع القرارات الرئيسية في السياسات العامة بدلاً من أن تكون أحد الأدوات الهامة للمساعدة في اتخاذ القرار. هنا يطرح عدة تساؤلات حول تحديد مسؤولية اتخاذ القرار، والمحاسبة، ومن الممكن أن يشكل تهديدا لمدى تحكم صانع القرار البشري في عمليات صنع السياسات العامة، ويصبح أسيرا لسطوة تقنيات الذكاء الاصطناعي، علاوة على التهديدات والمشكلات المتعلقة بالأمن السيبراني، وانتهاك الخصوصية. كما أن تلك التقنيات التي تعتمد على تجميع عدد ضخم من البيانات، وتحليلها للوصول إلى اختيار بدائل سياسات مناسبة قد تغفل الأسباب الكامنة وراء المشكلات، في ضوء عدم توافر الضمانات؛ لتوفير بيانات دقيقة، ومتجانسة. حيث أنها قد تتسم بنزع الصفة الإنسانية، فمن المفترض أن يأخذ صانع القرار القيم، والاعتبارات الإنسانية في الاعتبار في عمليات صنع السياسات العامة، لكن تلك الاعتبارات يتم اغفالها من قبل تقنيات الذكاء الاصطناعي لاسيما وأنها تعتمد على وجود التحيزات الخوارزمية. (احمد الشورى & ابو زيد، 2022)

يشكل الذكاء الاصطناعي تحديًا وفرصة في القطاع البنكي، حيث يمكن أن يساعد على تحسين الخدمات المالية وتعزيز كفاءة العمليات. ومع ذلك، هناك فجوة كبيرة بين النظرية والتطبيق في هذا المجال.

الفجوة النظرية:

- يتمثل النقص في الفهم العميق لفوائد الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته المحتملة في القطاع البنكي في تحديد أفضل الاستخدامات والممارسات الفعالة. (عبد العزيز العبيدي. 2019).
- نقص في فهم تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي على العمليات البنكية التقليدية وتحليل البيانات المالية (فهد الزهراني، 2020)

الفجوة التطبيقية:

- صعوبة في تبني التكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في البنوك بسبب التحديات التقنية والأمنية.
 - ضعف في البنية التحتية التقنية والبياناتية اللازمة لتطبيق الذكاء الاصطناعي بشكل فعال.
 - تحديات قانونية وتنظيمية تتعلق بالخصوصية والأمن في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في البنوك. (فهد الزهراني، 2020)
- يواجه قطاع البنوك تحديات متزايدة في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة، خاصة مع ظهور تقنيات الذكاء الاصطناعي التي تُحدث ثورة في مختلف المجالات. ويثير ذلك تساؤلات حول تأثير هذه التكنولوجيا على الوظائف في هذا القطاع، وتحديدًا على الأداء الوظيفي للموظفين.
- بناء على ما سبق يتحدث البحث الحالي إلى الإجابة على السؤال الرئيسي التالي ما هو تأثير تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي على الأداء الوظيفي في قطاع البنوك؟

أهمية البحث :

يشكل قطاع البنوك محوراً أساسياً في الاقتصاد، وتعتبر تقنيات الذكاء الاصطناعي من أبرز الابتكارات التي تؤثر في أداء الوظيفي داخل هذا القطاع. يهدف هذا البحث إلى استكشاف الأهمية النظرية والتطبيقات لتأثير الذكاء الاصطناعي على أداء الوظيفي في البنوك العربية.

اهمية الدراسة على المستوى النظري:

- فهم تفاعلات الذكاء الاصطناعي مع الوظائف المصرفية: تسعى الدراسة إلى فهم كيفية تفاعل تقنيات الذكاء الاصطناعي مع الوظائف المختلفة في قطاع البنوك، وتحديد الوظائف التي قد تأثر بشكل كبير بهذه التقنيات.
- تطوير نظرية جديدة: تساهم الدراسة في تطوير نظرية جديدة لشرح تأثير الذكاء الاصطناعي على الأداء الوظيفي، مع التركيز على سياق قطاع البنوك.
- إثراء المعرفة العلمية: تضيف الدراسة إلى المعرفة العلمية الموجودة حول تأثير التكنولوجيا على العمل، وتحديد تأثير الذكاء الاصطناعي على الوظائف.

أهمية الدراسة على المستوى التطبيقي:

- تحسين الأداء الوظيفي: تقدم الدراسة توصيات عملية لتحسين الأداء الوظيفي في ظل وجود تقنيات الذكاء الاصطناعي في قطاع البنوك.
- تطوير المهارات: تساعد الدراسة في تحديد المهارات التي يحتاجها الموظفون في قطاع البنوك للتعامل مع تقنيات الذكاء الاصطناعي بكفاءة.
- صياغة استراتيجيات فعالة: تقدم الدراسة مساعدة لصانعي القرار في صياغة استراتيجيات فعالة لدمج تقنيات الذكاء الاصطناعي في قطاع البنوك، مع ضمان تحسين الأداء الوظيفي. (أبو سليمان، م، 2023)

قائمة المراجع:

مصادر العربية:

1. العبيدي، عبد العزيز. (2019). "تطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي: الفرص والتحديات". مجلة البحوث الاقتصادية
2. الزهراني، فهد. (2020). "دور الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك السعودية". مجلة دراسات مصرفية.
3. بورغداد، عبد البصير، & موساوي، حمزة. (2021). OCR أهمية الذكاء الاصطناعي في التمويل البنكي للتجارة الدولية دراسة حالة (Doctoral dissertation, جامعة محمد البشير الإبراهيمي-برج بوعريريج-كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير).
4. ابو زيد، ا. ا. & احمد الشورى. (2022). الذكاء الاصطناعي وجودة الحكم. مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، 23(4)، 145-176.
5. أبو سليمان، م. (2023). تأثير الذكاء الاصطناعي على الأداء الوظيفي في قطاع البنوك: دراسة تطبيقية على بنك (اسم البنك). مجلة العلوم الإدارية، 25(2)، 1-25.
6. البنك الدولي. (2023). تقرير عن تأثير الذكاء الاصطناعي على الوظائف والنمو الاقتصادي.

مصادر أجنبية :

- A. (Manyika, Chui, Miremadi, George, Bughin, McKinsey Global Institute & McKinsey & Company, 2013). Automation and productivity in the global economy :future that works McKinsey Global Institute.
- (McKinsey Global Institute, 2018). Jobs lost, jobs gained: What the future of work will mean for jobs, skills, and wages. McKinsey Global Institute
- (PwC, 2018). The future of work in banking: Artificial intelligence and the workforce. PwC
- (McKinsey Global Institute, 2019). (Jobs lost ,jobs gained :What the future of work will mean for jobs , skills ,and wages.
- Drivers of artificial intelligence in banking .(2020) .F .B .M ,N., & Sanjeetha .S ,H., Samsudeen .M ,Thowfeek 6400-6411 ,(63/5 ,Solid State Technology .service sectors