

أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في النظم المحاسبية في البنوك الأردنية.

طبيي، إكرام، و مولاي، أمينة. (٢٠٢٣). أثر الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات المصرفية: دراسة حالة البنوك التجارية ولايتي البيض / تيارت. مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الإقتصادية، مج٧، ع١٤، ٥٧ - ٧١. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1394189>



إعداد

تركي الغامدي

أولاً: وضوح الموضوع وأهميته

يتسم موضوع الرسالة بدرجة عالية من الوضوح والدقة، حيث استطاع الباحث صياغة العنوان بشكل يعكس العناصر الجوهرية للدراسة، سواء على المستوى النظري أو التطبيقي، فقد حدّد بدقة المتغير المستقل (الذكاء الاصطناعي) والمتغير التابع (جودة الخدمات المصرفية)، بالإضافة إلى الإطار الجغرافي التطبيقي المتمثل في البنوك التجارية بولايتي البيض وتيارت، وهما منطقتان تحتاجان بالفعل إلى تطوير البنية المصرفية بما يتناسب مع معايير العصر الرقمي.

ويظهر وضوح الموضوع جلياً منذ الصفحات الأولى، حيث أكد الباحث في ملخص الدراسة أن الهدف منها هو: "تسليط الضوء على مفهوم جودة الخدمات المصرفية والذكاء الاصطناعي، والدور الذي يلعبه في مجال القطاع المصرفي، ومحاولة تحليل العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات المصرفية من خلال اختبار فرضيات الدراسة باستخدام برنامج AMOS و SPSS." هذا التحديد الواضح للأهداف يعكس فهماً واعياً لمجال الدراسة ويبعدها عن التعميم والغموض، ما يساهم في توجيه القارئ منذ البداية نحو المجال المحدد للبحث..

أولاً: وضوح الموضوع وأهميته

أما من حيث الأهمية، فهي مزدوجة:

- **أكاديمية:** كون الذكاء الاصطناعي أصبح من المفاهيم الثورية التي تفرض نفسها على سائر القطاعات، ومنها القطاع المصرفي، فالدراسة تُسهم في سد فجوة معرفية مهمة في الأدبيات العربية، خاصة في الجزائر.
 - **عملية تطبيقية:** الدراسة لا تكتفي بالتحليل النظري، بل تتجه نحو الفحص الميداني، حيث تم توزيع استبيان على ١٠٠ موظف بالبنوك، مما يعكس محاولة جادة لقياس الظاهرة بدقة داخل بيئة العمل الفعلية.
- ومن الأمثلة التي تعزز هذه الأهمية ما ورد في الفصل التطبيقي من الدراسة، حيث أظهرت النتائج أن الذكاء الاصطناعي يؤثر بشكل دال إحصائيًا على مختلف أبعاد جودة الخدمات المصرفية، مثل بُعد الاستجابة والاعتمادية والأمان والملموسية، وهو ما يفتح المجال أمام المؤسسات البنكية الجزائرية لتبني استراتيجيات رقمية قائمة على الذكاء الاصطناعي من أجل تحسين التنافسية والفاعلية.

ثانيًا: ملائمة الموضوع لاهتمامات الباحث

تعكس الرسالة بوضوح ميول الباحث الأكاديمية واهتماماته العلمية والتطبيقية في مجالات التحول الرقمي وتكنولوجيا الأعمال. فتناول موضوع "الذكاء الاصطناعي" لا يأتي لمجرد مجاراته كظاهرة طارئة أو حدثية سطحية، بل ينبني على مستوى معرفي واضح بأسس إدارة الجودة، والتطبيقات المصرفية، والتحليل الإحصائي المتقدم.

وتُظهر الدراسة تمكّن الباحث من أدوات التحليل الكمي، حيث استخدم نماذج القياس البنوية وتحليل العوامل التوكيدية (CFA) داخل برنامج AMOS، مع تطبيق مبدأ الاتساق الداخلي (ألفا كرونباخ)، وهي مؤشرات على أن الباحث يمتلك خلفية بحثية قوية تؤهله للتعامل مع قضايا تتطلب فهمًا تقنيًا دقيقًا.

ثانيًا: ملائمة الموضوع لاهتمامات الباحث

ومن الأدلة على ملائمة الموضوع لاهتمامات الباحث أيضًا، التركيز على البيئة المصرفية في ولايتي البيض وتيارت، وهما منطقتان غالبًا ما تُهمل في الأبحاث الأكاديمية لصالح المدن الكبرى، وهذا الاختيار يدل على وعي الباحث بالقضايا التنموية في المناطق الداخلية واهتمامه بتوجيه البحث العلمي نحو خدمة هذه البيئات.

كما أن تركيز الدراسة على أبعاد جودة الخدمة (الاستجابة، الاعتمادية، الأمان، الملموسية) يبين اهتمام الباحث بالمجال الإداري الخدمي، أي أنه لم يتعامل مع الذكاء الاصطناعي من منظور تقني صرف، بل وظّفه داخل إطار مفاهيمي إداري متقدم، يبرهن على توافق الموضوع مع تكوينه الأكاديمي في مجال الاقتصاد أو إدارة الأعمال.

ثالثًا: عرض الأسباب بشكل منطقي

اتبع الباحث في بناء دراسته منهجًا استدلالياً متماسكًا يبدأ من رصد الإشكالية، ثم بناء تساؤلات دقيقة، ووضع فرضيات قابلة للقياس، فتصميم أداة جمع البيانات، وصولاً إلى اختبار الفرضيات وتحليل النتائج، كل ذلك يشير إلى وجود تسلسل منطقي واضح في عرض أسباب اختيار الموضوع.

ففي المقدمة، بيّن الباحث أن التحولات التكنولوجية السريعة والتحديات التي تواجهها البنوك الجزائرية - خاصة في المناطق الداخلية - تدفع نحو البحث عن حلول مبتكرة لتحسين جودة الخدمة المصرفية، وكان من المنطقي أن يتجه إلى الذكاء الاصطناعي كخيار استراتيجي.

ثالثًا: عرض الأسباب بشكل منطقي

وقد أورد الباحث تساؤلات فرعية تربط الذكاء الاصطناعي بمكونات جودة الخدمة، مثل:

ما مدى تأثير الذكاء الاصطناعي على بُعد الاستجابة في الخدمة المصرفية؟

هل يسهم الذكاء الاصطناعي في تعزيز بُعد الأمان في تعاملات العملاء؟

هل يُحسن الذكاء الاصطناعي من موثوقية الخدمة (الاعتمادية)؟

هذه التساؤلات ليست عشوائية، بل تعكس فهمًا معمقًا لطبيعة العلاقة السببية بين الذكاء الاصطناعي والجودة، وتُظهر أن

اختيار الموضوع لم يكن وليد الصدفة أو الانبهار بالمصطلحات الحديثة، بل استند إلى منطق علمي وحاجة فعلية.

وأن النتائج التي توصل إليها الباحث أكدت صحة منطلقاته، حيث تم إثبات وجود علاقة تأثير معنوية بين الذكاء الاصطناعي

وأبعاد جودة الخدمة المصرفية. وهذا ما يجعل عرض الأسباب متسقًا مع النتائج، ويمنح الرسالة تكاملًا علميًا قويًا.

خاتمة

في ضوء التحليل العميق لموضوع رسالة الماجستير، يتّضح أن اختيار الباحث لموضوع "أثر الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات المصرفية" لم يكن مجرد تتبّع لصيحات معرفية معاصرة، بل كان انعكاساً لتفاعلٍ واعٍ مع التحولات الرقمية التي يعايشها القطاع المصرفي، وخاصة في السياقات المحلية للجزائر.

و لقد تمكن الباحث من صوغ موضوع متكامل يجمع بين الحداثة العلمية والحاجة الواقعية، ويخدم البيئة الاقتصادية من خلال تقديم رؤية قائمة على تحليل علمي ومنهجي دقيق.

إن وضوح الموضوع في طرحه، وتحديد الدقيق لمتغيراته وأبعاده، وتطويره ضمن إطار تطبيقي قابل للقياس، يمنح الدراسة قيمة أكاديمية تطبيقية، ويوضح امتلاك الباحث للأدوات المفاهيمية والإحصائية اللازمة لبلورة رؤية بحثية ناضجة، كما أن الملاءمة بين موضوع الدراسة واهتمامات الباحث بدت جلية في قدرة الباحث على توظيف أدوات التحليل المناسبة، ودمج التكنولوجيا في إشكالية إدارية، مما يعكس تكويناً متيناً وفهماً متعدد الأبعاد للموضوع.



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

