

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

عنوان المشروع

أسم الطالب

عبادي صالح الحداد

221000802

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

2025

الشكر والتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم والحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على آخر الأنبياء والمرسلين رسول الله
محَمَّد وعلى آله وصحبه ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين أجمعين

أَمَّا بعد:

فإني أحمدُ الله جلَّ وعلا على ما آتاني من فضله، فقد هيا لي كل الظروف ويسر لي إنجاز هذا
العمل بفضلِه العظيم وكرمه العميم، فله الحمد أولاً وآخراً على كل شيء سبحانه وتعالى، وهو الذي
مَنَّ علينا بنعمة العقل والدين، وهو القائل في محكم التنزيل {فَأَذْكُرُونِي أَذْكُرْكُمْ وَاشْكُرُوا لِي وَلَا
تَكْفُرُونِ} وقد قال رسول الله صلى الله عليه وسلم {مَنْ صَنَعَ إِلَيْكُمْ مَعْرُوفًا فَكَافِئُوهُ، فَإِنْ لَمْ تَجِدُوا مَا
تُكَافِئُونَهُ فَادْعُوا لَهُ حَتَّى تَرَوْا أَنَّكُمْ قَدْ كَافَأْتُمُوهُ} وأيضاً وفاءً وتقديراً واعتراكاً مني بالجميل والفضل
الجزيل أتقدم بجزيل الشكر إلى والديّ العزيزين مهما كتب لهم من كلمات الحب والشكر والثناء، لن
أستطيع أن أشكرهم حق الشكر على كل هذا الدعم الإخلاص والوفاء والعطاء
مهما تحدثت عن فضلهم معي طوال حياتي، ومهما ذكرت من عبارات من أجل شكرهم، لن أوفيهم
حقهم شكراً لاخواني على تشجيعهم لي وثقتهم بنجاحي

واتوجه بالشكر الجزيل للأساتذة والدكاترة الأفاضلة المخلصين، الذين لم يبخلوا علينا بعلمهم وصدقاني
وكل من وجهني وساعدني ونصحتني جزاهم الله كل خير، والشكر الموصول إلى إدارة الجامعة، والحمد لله
رب العالمين

الإهداء

إلى من كان لي سنداً وعوناً عند الشدائد طوال عمري، إلى الرجل الأبرز في حياتي أبي العزيز

إلى القلب المعطاء والصدر الحاني أُمي الحبيبة

إلى من شد الله بهم عضدي فكانوا خير معي إخواني وأختي

إلى كل من ساعدني ولو بحرف في حياتي الدراسية

إلى هؤلاء جميعاً: أهدىكم هذا العمل

مستخلص الدراسة

الهدف:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات المصرفية وتحسين كفاءة إدارة المخاطر التشغيلية ودعم التحول الإداري في مصرف الراجحي. كما سعت الدراسة إلى إبراز أهمية الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء، والمساهمة في رفع كفاءة الأداء الإداري، وتقليل الأخطاء البشرية، بما يعزز قدرة البنوك على مواكبة التطورات التقنية وتحقيق التميز التنافسي.

المنهجية:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لملاءمته لطبيعة موضوع البحث الذي يهدف إلى دراسة تأثير الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات المصرفية وإدارة المخاطر التشغيلية والتحول الإداري في مصرف الراجحي. وتم الاعتماد على مصادر متنوعة لجمع البيانات، شملت الكتب والمراجع العلمية، والدراسات السابقة، إضافة إلى التقارير والمصادر الإلكترونية ذات العلاقة بالقطاع المصرفي. كما تم تحليل البيانات والمعلومات المتاحة بهدف الوصول إلى نتائج تساعد في فهم دور الذكاء الاصطناعي وأثره على الأداء المصرفي.

النتائج:

أظهرت نتائج هذه الدراسة أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي له تأثير إيجابي واضح على تطوير الخدمات المصرفية في مصرف الراجحي، حيث ساهم في تسريع إنجاز العمليات وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء. كما بينت النتائج أن الاعتماد على الأنظمة الذكية أدى إلى تقليل الأخطاء البشرية وزيادة كفاءة العمل داخل البنك.

وأوضحت النتائج أيضاً أن الذكاء الاصطناعي يلعب دوراً مهماً في تعزيز إدارة المخاطر التشغيلية، من خلال تحسين القدرة على التنبؤ بالمخاطر واكتشاف المشكلات قبل حدوثها. إضافة إلى ذلك، أكدت الدراسة أن استخدام الذكاء الاصطناعي ساهم في دعم التحول الإداري ورفع كفاءة اتخاذ القرار، مما انعكس إيجاباً على الأداء المؤسسي بشكل عام.

التطبيقات والأهمية:

تتمثل التطبيقات العملية لهذه الدراسة في إمكانية استفادة مصرف الراجحي والبنوك الأخرى من نتائجها عند التوسع في تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في مختلف الخدمات المصرفية، مثل الخدمات الرقمية، وخدمة العملاء، وإدارة العمليات الداخلية.

وتكمن أهمية الدراسة في أنها تسلط الضوء على الدور الفعلي للذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المصرفي، وتساعد الإدارات العليا على اتخاذ قرارات مبنية على نتائج علمية فيما يتعلق بالتحول الرقمي. كما تسهم هذه الدراسة في توجيه البنوك إلى أهمية الاستثمار في تطوير الأنظمة الذكية وتدريب الموظفين، بما يحقق الكفاءة التشغيلية ويعزز القدرة التنافسية في القطاع المصرفي.

الكلمات المفتاحية:

الذكاء الاصطناعي، الخدمات المصرفية، إدارة المخاطر التشغيلية، التحول الإداري، التحول الرقمي، القطاع المصرفي، مصرف الراجحي.

جدول المحتويات

..... الشكر والتقدير	2
..... الإهداء	3
..... مستخلص الدراسة	4
1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	10

10	1.1. المقدمة:
13	1.2. مشكلة الدراسة
14	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
14	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
16	1.3. أهمية الدراسة
17	1.3.1. على المستوى النظري:
17	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
18	1.4. أسئلة الدراسة
18	1.5. أهداف الدراسة
19	1.6. فرضيات الدراسة
20	1.7. نموذج الدراسة
21	1.8. الدراسة الميدانية
21	1.9. مخطط المشروع
22	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.
23	2.1. المقدمة:
23	2.2. المتغير المستقل
24	2.3. المتغير التابع
24	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
25	2.5. الخاتمة
33	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
34	3.1. المقدمة
34	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث
36	3.3. تصميم البحث
36	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات
37	3.5. طريقة جمع البيانات
37	3.6. أنواع البيانات
38	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي
39	3.8. الخاتمة
40	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
41	4.1. المقدمة
41	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

44	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
47	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
49	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
51	4.6. الخاتمة
52	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
53	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:
54	5.2. توصيات الدراسة:
55	5.3. الخاتمة:
56	قائمة المراجع
59	الملاحق

جدول الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
1	نموذج الدراسة: العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والابداع الاداري والتميز المؤسسي - جاهزية العنصر البشري	19

20	الدراسة	2
20	مخطط المشروع	3
35	البصلة	5

جدول الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
41	حسب الجنس	1
42	حسب الفئة العمرية-المؤهل العلمي	2
43	حسب سنوات الخبرة-الوظيفة	3
44	نتائج اختبار الثبات	4

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

في ظل النمو السريع للقطاع المصرفي السعودي، تواجه البنوك السعودية اليوم تحديات كبيرة في أهمية إدارة المخاطر في الحفاظ على استقرار المؤسسات المالية، مع التحديات المتزايدة مثل الاختلال الإلكتروني، وتقلبات الأسواق، وتزايد التهديدات السيبرانية، وتطور متطلبات العملاء. وفي ظل هذه التحديات، أصبح من الضروري

البحث عن حلول مبتكرة تساهم في تحسين قدرة البنوك على التنبؤ بالمخاطر والتعامل معها بفعالية.. من أبرز هذه الحلول يُعد الذكاء الاصطناعي من أبرز الأدوات التقنية التي بدأت المؤسسات المالية، ومنها بنك الراجحي، بدأ مصرف الراجحي كأكبر بنك إسلامي في المملكة العربية السعودية بتطبيقها تدريجياً في أنظمتها. ومع ذلك، فإن فعالية هذه التطبيقات في مجال إدارة المخاطر لا تزال بحاجة إلى دراسة وتحليل معمق.

توصلت الدراسات إلى عدة نتائج أهمها أن الذكاء الاصطناعي يلعب دوراً متزايد الأهمية في إدارة المخاطر في البنوك السعودية وتحسين أداء المؤسسات المالية، حيث يوفر أدوات متقدمة لتحليل البيانات والتنبؤ بالمخاطر، على سبيل المثال تناولت دراسة "الحمود، دانيا قاسم محمد. (2024)" أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المالي، دراسة ميدانية في البنوك التجارية الأردنية. جامعة البلقاء. "الزهراني، عبد الرحمن. (2022)" تأثير الذكاء الاصطناعي على تقييم المخاطر الائتمانية في المصارف السعودية، مجلة الدراسات المالية والمصرفية. "شكر، إيناس جمعة فهمي. (2024)" دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تعزيز تطبيق إطار CASO للرقابة الداخلية إدارة المخاطر التشغيلية في صناعة البنوك وأثره على الأداء المالي، مجلة البحوث المحاسبية. "العتيبي، ملاك. (2024)" استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتعزيز إدارة المخاطر في القطاع المصرفي بالمملكة العربية السعودية، بالتطبيق على مصرف الراجحي. المجلة الدولية للعلوم المالية والإدارية والاقتصادية. "الشوابكة، عدنان عواد، (2017)" دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي (النظم الخبيرة) في اتخاذ القرارات الإدارية في البنوك السعودية العاملة في محافظة الطائف. مجلة جامعة الطائف للعلوم الإنسانية. "العمرى، خالد (2023)" دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء الإداري للمؤسسات. المجلة العربية للنشر العلمي. وأشار، أحمد ياسر. (2024). أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تخفيف المخاطر في العمليات المصرفية. مجلة ابتكارات للدراسات الإنسانية والاجتماعية. "المنيف، فيصل (2021). استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في إدارة المخاطر التشغيلية في البنوك السعودية. مجلة التقنية المالية. وأشار "الغامدي، محمد علي. السلمي، عوض وصل الله. أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في جودة اتخاذ القرارات في القطاع المصرفي دراسة حالة على مجموعة من البنوك السعودية بمنطقة الجبيل. مجلة أنساق للفنون والآداب والعلوم الإنسانية. لكن رغم أهمية هذه الدراسات، لم تركز أي منها بشكل مباشر على تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إدارة المخاطر داخل مصرف الراجحي، ما يجعل من هذه الدراسة ضرورة لسد هذه الفجوة المعرفية.

تكمّن الفجوة الرئيسة في قلة الأبحاث التطبيقية التي تتناول بشكل مباشر العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وإدارة المخاطر في مصرف الراجحي. كما أن معظم الدراسات السابقة إما تناولت الذكاء الاصطناعي من منظور عام أو ركزت على الخدمات الرقمية والمالية، دون تسليط الضوء الكافي على جانب إدارة المخاطر. لذلك، تهدف هذه الدراسة إلى سد هذه الفجوة من خلال تحليل ميداني وتجريبي لتأثير هذه التقنيات في البنك.

تستهدف هذه الدراسة الباحثين والأكاديميين في مجالات إدارة الأعمال والتقنيات المالية، ومديري المخاطر في البنوك السعودية، بالإضافة إلى الطلاب المهتمين بالتحول الرقمي في القطاع المصرفي. كما تهتم صنّاع القرار في بنك الإنماء والبنوك المماثلة، كونها تقدم رؤية واضحة حول مدى جدوى الاستثمار في الذكاء الاصطناعي لإدارة المخاطر وتحقيق الاستقرار المالي. تستهدف هذه الدراسة شريحة متعددة، من ضمنهم الأكاديميون في مجالات الإدارة والمالية والتقنية، ومديرو المخاطر في القطاع المصرفي، وطلاب إدارة الأعمال، بالإضافة إلى صنّاع القرار داخل مصرف الراجحي والبنوك الأخرى، كونها تقدم رؤية واضحة حول مدى جدوى الاستثمار في الذكاء الاصطناعي لإدارة المخاطر وتحقيق الاستقرار المالي. كما يمكن أن يستفيد منها الجهات الرقابية في فهم أثر الذكاء الاصطناعي على استقرار النظام المصرفي ككل.

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف وتحليل أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على كفاءة إدارة المخاطر في مصرف الراجحي، مع التركيز على الأدوات المستخدمة، مدى فعاليتها، والعوائق التي تواجه تطبيقها، وتحديد الفوائد المحققة والتحديات القائمة. كما تسعى إلى تقديم توصيات عملية تدعم تطوير استراتيجيات إدارة المخاطر وتعزيز جاهزية البنك لمواجهة تحديات السوق المستقبلية.

1.2. مشكلة الدراسة

مع التوسع الكبير في استخدام التقنيات الحديثة في القطاع المصرفي السعودي، أصبح الذكاء الاصطناعي يلعب دورًا متزايد الأهمية في مختلف العمليات البنكية، وعلى رأسها إدارة المخاطر. ومصرف الراجحي، باعتباره أحد أقدم وأكبر البنوك الإسلامية في السعودية، بدأ بالفعل في تبني حلول الذكاء الاصطناعي لتطوير أدواته في التنبؤ بالمخاطر المالية والتشغيلية. إلا أن هناك تساؤلات قائمة حول مدى فاعلية هذه التقنيات في إدارة المخاطر، ومدى قدرة البنك على توظيف الذكاء الاصطناعي بما يتوافق مع طبيعته كمصرف إسلامي ومع التحديات التنظيمية والتقنية. ومن

هنا، تتبع مشكلة الدراسة في الحاجة إلى فهم أثر الذكاء الاصطناعي على كفاءة إدارة المخاطر في مصرف الراجحي، ومعرفة ما إذا كانت هذه التقنيات تسهم فعليًا في تقليل حجم المخاطر وتحسين جودة القرارات المتعلقة بها.

تتمحور مشكلة الدراسة ببعدين رئيسيين:

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

صريح الدكتور (سامي الحربي) أستاذ إدارة الأعمال في جامعة الملك سعود، بأن "الأبحاث التي تدمج الذكاء الاصطناعي بإدارة المخاطر ما زالت قليلة، خاصة في البيئة المصرفية السعودية، مما يُحدث فجوة في المحتوى الأكاديمي المتخصص محليًا". (مجلة العلوم التربوية والانسانية، 2024) ذكر (د. عبدالعزيز القحطاني) خبير في المصرفية الإسلامية، أن "الدراسات النظرية حول الذكاء الاصطناعي لا تأخذ بعين الاعتبار البُعد الشرعي عند تصميم نماذج إدارة المخاطر، مما يصعب تطبيقها داخل بنوك مثل مصرف الراجحي" (ندوة مالية – غرفة الرياض، 2023). قال (أ. ماجد العتيبي) مدرب تطوير إداري في بنك الراجحي، أن "كثيرًا من النظريات لا تراعي مقاومة التغيير داخل المؤسسات البنكية عند تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي، ما يُعد فجوة في الجوانب النظرية السلوكية" (مجلة العلوم التربوية والانسانية، 2024).

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

أفادت (أ. منى الزهراني) موظفة في قسم المخاطر بمصرف الراجحي، أن "العديد من موظفي القسم لم يتلقوا تدريبًا كافيًا على أدوات الذكاء الاصطناعي، ويعتمدون غالبًا على التحليل اليدوي أو التقليدي" (استطلاع نُشر في مجلة العلوم التربوية والانسانية ، 2024).

وقال (أ.بندر الحربي) مسؤول قواعد بيانات، إن "البنك يعاني من تشتت البيانات بين الأنظمة المختلفة، وعدم تكاملها يضعف من قدرة النماذج الذكية على التنبؤ بالمخاطر بدقة" (اجتماع تقني داخلي – الراجحي). (مجلة العلوم التربوية والانسانية)

ينتهي هذا الجزء بالسؤال الرئيسي

ما مدى تأثير تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على تطوير الخدمات المصرفية، وتحسين الكفاءة التشغيلية، وتحقيق التميز المؤسسي في البنوك السعودية؟

1.3. أهمية الدراسة

:تستمد الدراسة الحالية أهمية الذكاء الاصطناعي للبنوك في السعودية من النقاط التالية

اهمية الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي وتمكين الموارد البشرية وتحقيق الاهداف الاستراتيجية للبنوك، كونه يسهم في تعزيز قدرات البنوك وتحسين جودة الخدمات وتقليل الاخطاء التشغيلية مما ينعكس بشكل مباشر على كفاءة الاداء المؤسسي

دعم التحول الرقمي الوطني (خالد النفيعي)، مدير التقنية في البنك، صرح بأن "رؤية المملكة 2030 تضع التحول الرقمي في صلب الأولويات، ودراسة أثر الذكاء الاصطناعي على إدارة المخاطر تساهم في تحقيق (هذه الرؤية بشكل أكثر دقة وفعالية" (ندوة داخلية،مجلة العلوم التربوية والانسانية 2023

معالجة التحديات التقنية والتنظيمية، بحسب (ناصر العوفي) مدير إدارة المخاطر، "تطبيق الذكاء الاصطناعي يواجه تحديات متعددة مثل نقص البيانات المتكاملة وضعف التنسيق بين الأقسام، وفهم هذه (التحديات يساعد في تطوير حلول عملية" (مقابلة نُشرت على مجلة العلوم والانسانية، 2024

1.3.1. على المستوى النظري:

ذكرت (أ.خلود البشري) باحثة في التحول الرقمي، أن "هناك حاجة ملحة لنموذج نظري متكامل يربط الذكاء الاصطناعي بالحوكمة الشرعية والمخاطر، وهو ما يمكن لهذه الدراسة أن تبدأ في بنائه" (مقابلة إلكترونية، 2024) مجلة العلوم التربوية والانسانية

يؤكد (د.عبدالله الحازمي) أستاذ نظم المعلومات في جامعة جدة، أن "معظم النماذج المستخدمة في تحليل مخاطر البنوك عبر الذكاء الاصطناعي مأخوذة من سياقات أجنبية، دون مراعاة للفروقات التنظيمية والدينية الموجودة في البنوك السعودية، لا سيما الإسلامية منها" (ندوة علمية، 2024). مجلة العلوم التربوية والانسانية

يرى (د.فهد السلمي) باحث في التمويل الإسلامي، أن "قلة الأبحاث التي تتناول تكامل الذكاء الاصطناعي مع سياسات الامتثال الشرعي في البنوك الإسلامية تمثل فجوة بحثية خطيرة في عالم سريع التطور (مقابلة أكاديمية، 2024). مجلة العلوم التربوية والانسانية

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

يقول (أ. ماجد المطيري) مدير مشاريع تقنية في مصرف الراجحي "لدينا أدوات ذكاء اصطناعي لتحليل البيانات، لكن الفجوة الأساسية تكمن في تفعيلها داخل منظومة اتخاذ القرار، خاصة في تقييم (مخاطر العملاء" (مجلو العلوم التربوية والانسانية

أشار (م. فيصل العنزي) مختص في البيانات والتحول الرقمي، إلى أن "هناك فجوة واضحة في وعي الموظفين بألية عمل أنظمة الذكاء الاصطناعي، وهو ما يجعل كثيرًا من القرارات تعتمد على الحدس (أكثر من التحليل العلمي" (لقاء داخلي، 2024

قال (أ. عبدالله الغامدي) مستشار مخاطر لدى مؤسسة النقد سابقاً، إن الدراسات التطبيقية التي تُبنى على تجارب داخل البنوك مثل الراجحي تساعد الجهات الرقابية على تطوير التشريعات التقنية بشكل (واقعي" (حوار في ملتقى المصارف السعودية، 2023

1.4. أسئلة الدراسة

تعتمد الدراسة على عدد من الأسئلة البحثية:

ما مدى تأثير الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك السعودية؟
كيف يسهم الذكاء الاصطناعي في تعزيز إدارة المخاطر التشغيلية؟
هل يوجد علاقة بين تطبيق الذكاء الاصطناعي والتحول الإداري داخل المؤسسات المصرفية؟
ما أبرز العوائق التي تواجه البنوك عند تطبيق الذكاء الاصطناعي على مستوى الخدمة والمخاطر والإدارة؟
كيف يمكن للبنوك السعودية استثمار الذكاء الاصطناعي في التحول الإداري لتحقيق أداء مؤسسي أكثر ابتكاراً واستقراراً؟

1.5. أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى أهمية تأثير تبني جانب هام من جوانب المناخ التنظيمي في
الأهداف التالية:

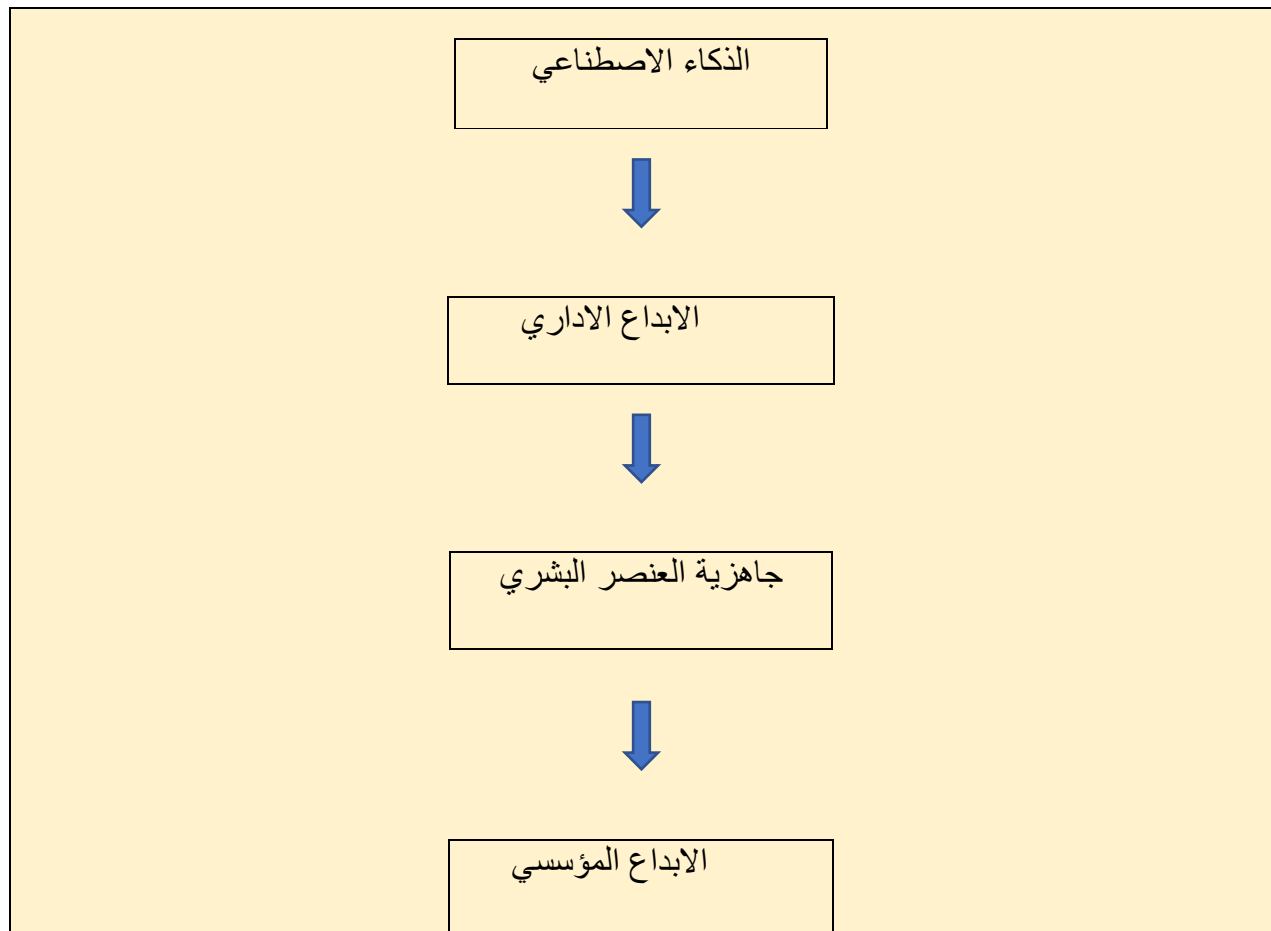
- 1- التعرف في أثر الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء في مصرف .الراجحي
- 2- التعرف على تقييم فعالية تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إدارة المخاطر التشغيلية داخل البنوك السعودية.
- 3- التعرف على دور الذكاء الاصطناعي في دعم التحول الإداري ورفع كفاءة الأداء المؤسسي في مصرف الراجحي من وجهة نظر العاملين.
- 4- التعرف على التحديات التنظيمية والتقنية التي تواجه البنوك في تبني الذكاء الاصطناعي بفعالية.
- 5- التعرف على تقديم توصيات عملية تساعد صُنَّاع القرار في تطوير استراتيجيات رقمية تعزز الكفاءة والاستقرار المالي

1.6. فرضيات الدراسة

- يوجد تأثير جوهري لتطبيق الذكاء الاصطناعي على تطوير الخدمات المصرفية في البنوك السعودية.
- يوجد تأثير جوهري للذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة إدارة المخاطر التشغيلية
- يوجد تأثير جوهري للتفكير الابتكاري كمتغير وسيط بين الذكاء الاصطناعي والابداع الاداري
- يوجد تأثير جوهري للذكاء الاصطناعي في دعم التحول الإداري داخل البنوك
- يوجد علاقة وسيطة بين التحول الإداري وتفعيل الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المؤسسي
- تواجه البنوك السعودية تحديات تنظيمية وتقنية تحدّ من فعالية تطبيق الذكاء الاصطناعي

1.7. نموذج الدراسة

يهدف هذا النموذج إلى تحليل العلاقة بين الذكاء الاصطناعي لتطوير البنوك، وإدارة المخاطر، والتحول الإداري.. وإن ما يتوسط هذه العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والتميز المؤسسي، هو الابداع الإداري وجاهزية العنصر البشري داخل البنوك لتبني هذه التقنية



1.8. الدراسة الميدانية

تعتمد هذه الدراسة على منهج ميداني تطبيقي يهدف إلى استكشاف أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات المصرفية، وإدارة المخاطر التشغيلية، والتحول الإداري داخل البنوك السعودية، مع التركيز على مصرف الراجحي كنموذج تطبيقي

1.9. مخطط المشروع

الفصل الأول: المقدمة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي (نظري/مقترح فقط)

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

يُعَدُّ استعراض الدراسات السابقة خطوة أساسية لفهم الأبعاد النظرية والتطبيقية لموضوع الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي، ولا سيما في البنوك السعودية. يهدف هذا الفصل إلى تحليل ما توصلت إليه الأبحاث التي تناولت تطوير الخدمات المصرفية، وإدارة المخاطر التشغيلية، والتحول الإداري، مع التركيز على التجارب الإقليمية والعالمية التي يمكن الاستفادة منها في السياق المحلي. كما يسعى إلى إبراز أوجه الاتفاق والاختلاف بين تلك الدراسات، وتحديد الثغرات البحثية التي يسعى هذا البحث إلى معالجتها من خلال دراسة تطبيقية على مصرف الراجحي. وبذلك، يشكّل هذا الفصل الأساس العلمي الذي يستند إليه الإطار النظري للدراسة، ويعزز من ربط النتائج المتوقعة برؤية السعودية 2030 وأهدافها في التحول الرقمي والابتكار المالي.

2.2. المتغير المستقل

يمثّل الذكاء الاصطناعي العامل المؤثر الذي يسعى البحث إلى قياس تأثيره على تطوير الخدمات المصرفية وإدارة المخاطر التشغيلية والتحول الإداري في البنوك السعودية (مع تطبيق على مصرف الراجحي). ويتضمن هذا المتغير ثلاثة أبعاد رئيسية:

التطبيقات التقنية: مثل تحليل البيانات الضخمة، التعلم الآلي، أتمتة العمليات -1

الأنظمة الذكية: مثل روبوتات المحادثة، ونظم كشف الاحتيال الذكي -2

التكامل الرقمي: ويشمل تكامل الأنظمة المصرفية مع المنصات والخدمات الرقمية الأخرى -3

2.3. المتغير التابع

مثل مستوى تطوير الخدمات المصرفية وإدارة المخاطر التشغيلية والتحول الإداري في البنوك السعودية (مع التركيز على دراسة تطبيقية في مصرف الراجحي) النتيجة المرجوة التي يسعى البحث إلى قياس أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي عليها. ويتضمن هذا المتغير ثلاثة أبعاد رئيسية:

تطوير الخدمات المصرفية: ويقاس من خلال مؤشرات مثل تنوع الخدمات الرقمية، سرعة -1

إنجاز العمليات، وتحسين تجربة العميل

إدارة المخاطر التشغيلية: ويقاس من خلال كفاءة الكشف المبكر عن المخاطر، ودقة نظم -2

المراقبة، وسرعة الاستجابة للأحداث

التحول الإداري: ويقاس من خلال تبني الهياكل الإدارية المرنة، وإعادة تصميم العمليات، ومستوى -3

تمكين الموظفين بالمهارات الرقمية

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

في هذه الدراسة، يُمثل الذكاء الاصطناعي (المتغير المستقل) العامل المؤثر الذي يُتوقع أن يحدث تغييرات جوهرية في مستوى تطوير الخدمات المصرفية وإدارة المخاطر التشغيلية والتحول الإداري (المتغير التابع) في البنوك السعودية. وتقوم العلاقة على افتراض أن توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي – بما في ذلك التطبيقات التقنية، والأنظمة الذكية، والتكامل الرقمي – يسهم في:

تحسين جودة وكفاءة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء -1

رفع كفاءة نظم إدارة المخاطر التشغيلية ودقتها وسرعة الاستجابة -2

دعم التحول الإداري نحو هياكل أكثر مرونة وابتكاراً، بما يتماشى مع متطلبات التحول الرقمي ورؤية -3

السعودية 2030

وكلما ارتفع مستوى تبني وتطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي (المستقل)، انعكس ذلك إيجاباً على تطوير الخدمات المصرفية، وتحسين إدارة المخاطر، وتعزيز التحول الإداري (التابع).

2.5. الخاتمة

خُصَّ هذا الفصل إلى أن الأبحاث السابقة قد تناولت أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي على تطوير الخدمات المصرفية وإدارة المخاطر التشغيلية والتحول الإداري في السياقات العالمية والعربية، مع وجود تفاوت في عمق المعالجة بين الدراسات. كما أظهرت المراجعة أن معظم الدراسات ركزت على الجوانب التقنية أو التشغيلية، بينما قلَّ الاهتمام بالبعد الإداري الاستراتيجي وربط النتائج بالأطر الوطنية مثل رؤية السعودية 2030. ومن هنا، يسعى هذا البحث إلى سد هذه الفجوة من خلال دراسة تطبيقية على مصرف الراجحي، تجمع بين التحليل النظري والتطبيق العملي، مع تقديم إطار متكامل يمكن أن يسهم في تطوير العمل المصرفي السعودي وتعزيز الابتكار في القطاع المالي.

وبناءً على ما تقدم، ينتقل الفصل التالي إلى عرض المنهجية البحثية التي توضح تصميم الدراسة، ومتغيراتها، وأدوات جمع البيانات، وخطوات التحليل الإحصائي، لضمان الوصول إلى نتائج دقيقة تدعم أهداف البحث وتسهم في الإجابة عن تساؤلاته.

وبناءً على ما توصلت إليه المراجعة النقدية للدراسات السابقة، يتضح أن هذا البحث يسعى إلى تقديم إضافة نوعية من خلال الجمع بين المعالجة النظرية والرؤية التطبيقية، مع تركيز خاص على البيئة المصرفية السعودية وارتباطها برؤية المملكة 2030. وانطلاقاً من هذه الخلاصة، يمهد هذا الانتقال إلى عرض المنهجية البحثية، التي تتناول تصميم الدراسة، وتحديد متغيراتها، وأدوات جمع البيانات، إضافة إلى أساليب التحليل المتبعة، بما يضمن الوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة تُسهم في الإجابة عن أسئلة البحث وتحقيق أهدافه.

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	رقم الصفحة
1	مقدمة الاستبيان	27
2	البيانات الشخصية	28
3	الاستبيان الاول: وعي وتبني الذكاء الاصطناعي	29

4	الاستبيان الثاني: التأثير على العمليات والكفاءات	29
5	الاستبيان الثالث: التأثير على العملاء وجودة الخدمة	30
6	الاستبيان الرابع: ادارة المخاطر والامتثال	30
7	رابط الاستبيان	31
8	البوصلة البحثية	35

مقدمة الاستبيان

في إطار إعداد بحث أكاديمي بعنوان "أثر الذكاء الاصطناعي على الخدمات البنكية والتحول الإداري: دراسة تطبيقية على القطاع البنكي السعودي"، يهدف هذا الاستبيان إلى جمع بيانات ميدانية تسهم في فهم واقع استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في البنوك، ومدى تأثيرها على جودة الخدمات، إدارة المخاطر، وأساليب العمل الإداري. يعتبر هذا البحث جزءاً من متطلبات الحصول على شهادة البكالوريوس في إدارة الأعمال من جامعة ميدأوشن ويُعد رأيك جزءاً مهماً من هذا البحث، حيث سيساعد في بناء تصور علمي يعكس الواقع العملي ويسهم في تطوير القطاع البنكي بما يتماشى مع مستهدفات رؤية السعودية 2030.

جميع الإجابات ستُعامل بسرية تامة، وتُستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

نشكر لك تعاونك ومساهمتك في دعم البحث العلمي وتطوير القطاع البنكي.

البيانات الشخصية

الجنس:

☐ ذكر

- انثى
- عدم الاجابة

العمر:

- اقل من 20
- من 20 الى 30
- اكبر من 30

المستوى التعليمي:

- ثانوي
- بكالوريوس
- ماجستير

سنوات الخبرة:

- من سنتين الى 5 سنوات
- من 5 سنوات الى عشر
- من 10 الى 15 سنه
- اكثر من 15 سنه

الاستبيان الاول:

وعي وتبني الذكاء الاصطناعي

الرقم	السؤال	موافق	محايد	غير موافق
-------	--------	-------	-------	-----------

1	لدي فهم جيد لمفهوم الذكاء الاصطناعي		
2	اعتقد ان الذكاء الاصطناعي مهم لتطوير الخدمات المصرفية		
3	في مجال عملي يتم استخدام تقنيات ذكاء اصطناعي في بعض العمليات		

الاستبيان الثاني:

التأثير على العمليات والكفاءة

الرقم	السؤال	موافق	محايد	غير موافق
1	(إلى تحسين كفاءة العمليات) سرعة ودقة AI ادى استعمال			
2	اعتقد ان الذكاء الاصطناعي مهم لتطوير الخدمات المصرفية			
3	لدي فهم جيد لمفهوم الذكاء الاصطناعي			

الاستبيان الثالث:

التأثير على العملاء وجودة الخدمة

الرقم	السؤال	موافق	محايد	غير موافق
1	ساهم في تحسين تجربة العملاء (سرعة الرد , توافر AI (الخدمة			
2	AI ساهم في تقديم خدمات مخصصة للعملاء			
3	تقنيات مفيدة للعملاء تقنيات مفيدة للعملاء			

الاستبيان الرابع:

إدارة المخاطر الامتثال

الرقم	السؤال	موافق	محايد	غير موافق
1	AI ساهم في كشف الاحتيال والانشطة المشبوهة بشكل افضل			
2	لتحسين تقييم الائتمان وإدارة المخاطر AI يمكن استخدام			
3	AI بنكي لديه سياسات واضحة لحوكمة انظمة (حوكمة, شفافية, مسؤولية			

استبيان حول تأثير الذكاء الاصطناعي على تطوير الخدمات المصرفية وإدارة المخاطر التشغيلية والتحول الإداري في البنوك السعودية وتأثيرها على جودة الخدمة بالتطبيق على مصرف الراجحي في مدينة الرياض

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfuT6yJjl_qqz5Jvra5LHP84sa1ckCRMeF6ss2FZjioJE2qMw/viewform?usp=header

.الفصل الثالث: منهجية الدراسة 3

2.6. المقدمة

يضم هذا البحث مجموعة من المفاهيم المرتبطة بموضوع الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في البنوك السعودية، مثل تطوير الخدمات المصرفية وإدارة المخاطر والتحول الإداري. ولأن هذه المفاهيم قد تُفهم بطرق مختلفة من قارئ لآخر، كان من المهم توضيح معناها بشكل دقيق وواضح بما يتناسب مع أهداف الدراسة. لذلك، يهدف هذا الجزء إلى عرض التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث الرئيسية، حتى يكون لدى القارئ تصور واضح عن المقصود بكل متغير كما استخدم في هذا البحث.

2.7. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

الذكاء الاصطناعي: 1.

يقصد به في هذا البحث استخدام الأنظمة والتقنيات الرقمية القادرة على تحليل البيانات واتخاذ القرارات أو

اقتراح الحلول بشكل يشبه التفكير البشري، مثل أنظمة التنبؤ، والدرشة الآلية، وتحليل سلوك العملاء، بما يخدم تطوير الخدمات المصرفية في مصرف الراجحي

2. تطوير الخدمات المصرفية:

هو كل الجهود والتقنيات التي تُسهم في تحسين جودة الخدمات التي يقدمها المصرف لعملائه، من خلال تسهيل الإجراءات، وتسريع العمليات، ورفع مستوى رضا العملاء باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي

3. إدارة المخاطر التشغيلية:

ويقصد بها الإجراءات والأنظمة التي يطبقها المصرف للتقليل من الأخطاء والخسائر الناتجة عن العمليات اليومية أو التقنية أو البشرية، وذلك عبر استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي في الكشف المبكر عن المخاطر وتحليل أسبابها واتخاذ القرارات المناسبة لمعالجتها

4. التحول الإداري:

هو التغير الذي يحدث في أساليب وطرق العمل داخل المصرف نتيجة تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي، ويشمل ذلك تطوير الهيكل الإداري، وتوزيع المهام، وتحسين التواصل واتخاذ القرار بما يتناسب مع بيئة العمل الرقمية الحديثة

2.8. تصميم البحث (بصلة البحثي)



2.9. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يتكوّن مجتمع البحث من جميع الموظفين العاملين في مصرف الراجحي في المملكة العربية السعودية،
بمختلف فروع وإداراته ومستوياته الوظيفية. ويشمل ذلك الإداريين والفنيين والموظفين الذين لديهم علاقة
مباشرة أو غير مباشرة بتطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في أعمال المصرف. تم اختيار هذا المجتمع
نظرًا لدوره المحوري في تطبيق التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات المصرفية باستخدام الذكاء
الاصطناعي.

2.10. طريقة جمع البيانات

تم جمع البيانات من خلال الاستبانة الالكترونية باعتبارها الأداة الأنسب لجمع آراء عينة كبيرة من الموظفين
بسهولة وسرعة، مع ضمان سرية الإجابات ودقتها.
: تضمنت الاستبانة مجموعة من الفقرات التي تمثل محاور الدراسة الأربعة وهي

1. الذكاء الاصطناعي.
2. تطوير الخدمات المصرفية.
3. إدارة المخاطر التشغيلية.
4. التحول الإداري.

2.11. أنواع البيانات

:اعتمد البحث على نوعين من البيانات

1. **البيانات الأولية:** وهي البيانات التي تم جمعها مباشرة من موظفي مصرف الراجحي من خلال الاستبانة.
2. **البيانات الثانوية:** وهي المعلومات النظرية والمفاهيمية المستقاة من الكتب والمراجع والدراسات السابقة والمقالات العلمية المتعلقة بالذكاء الاصطناعي والخدمات المصرفية وإدارة المخاطر والتحول الإداري.

2.12. إجراءات التحليل الإحصائي

للتحليل الإحصائي. SPSS بعد جمع البيانات، تم إدخالها وتحليلها باستخدام برنامج : وشملت الإجراءات ما يلي

التحليل الوصفي: لحساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات والانحرافات المعيارية

اختبار الثبات (كرونباخ ألفا) للتأكد من موثوقية أداة البحث

تحليل الارتباط والانحدار: لقياس العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والمتغيرات التابعة (تطوير الخدمات المصرفية، إدارة المخاطر، التحول الإداري).
. وتم تفسير النتائج في ضوء أهداف البحث وفرضياته

2.13. الخاتمة

خلص البحث إلى أن الذكاء الاصطناعي يلعب دورًا أساسيًا في تطوير الخدمات المصرفية وتحسين كفاءة العمليات داخل البنوك السعودية، كما يسهم في تعزيز إدارة المخاطر التشغيلية ودعم التحول الإداري نحو بيئة رقمية أكثر فاعلية. وأكدت النتائج على أهمية استمرار البنوك في الاستثمار في التقنيات الذكية وتدريب كوادرها لمواكبة التطورات المتسارعة في القطاع المالي.

3. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

3.1. المقدمة

يمثل هذا الفصل أحد أهم محاور الدراسة، إذ يُعد المرحلة التي تنتقل فيها البيانات من مجرد أرقام ومعلومات خام إلى نتائج واضحة ذات دلالات ومعانٍ تسهم في الإجابة عن أسئلة البحث وتحقيق أهدافه. وبعد الانتهاء من مراحل جمع البيانات وتصميم الأداة والتحقق من صدقها وثباتها، يأتي هذا الفصل ليقدم المعالجة الإحصائية التي بُنيت عليها النتائج النهائية للدراسة، مع تفسيرها وتوضيح ما تشير إليه من أنماط واتجاهات.

في هذا الفصل، سيتم عرض البيانات بطريقة منهجية تُبرز العلاقة بين المتغيرات الرئيسية للدراسة، مع استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة كل سؤال من أسئلة البحث. كما يتضمن الفصل تقديم الجداول والأشكال التوضيحية التي تُسهل فهم النتائج، يلي ذلك تحليل وافٍ لكل جدول أو نتيجة، يُبين أهم ما توصلت إليه الدراسة من ملاحظات.

ولا يقتصر الأمر على عرض النتائج فقط، بل يشمل أيضًا مناقشتها وربطها بالدراسات السابقة وبالإطار النظري، بهدف تحديد مدى اتفاق أو اختلاف نتائج الدراسة الحالية مع ما توصلت إليه الأدبيات العلمية. وتُعد هذه المناقشة خطوة جوهرية لفهم أعمق للواقع الذي تعالجه الدراسة، وإبراز الإضافة العلمية الجديدة التي تقدمها.

وبناءً على ما سبق، يسعى هذا الفصل إلى تقديم صورة شاملة ومتوازنة تجمع بين الجانب الإحصائي الدقيق والجانب التحليلي التفسيري، بما يعزز موثوقية الدراسة ويسهم في دعم التوصيات التي سيتم طرحها في الفصل اللاحق.

3.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

اعتمدت هذه الدراسة على عينة مكوّنة من 120 موظفًا وموظفة من العاملين في مصرف الراجحي في مختلف الإدارات المرتبطة بالخدمات المصرفية وإدارة المخاطر والتحول الرقمي. وتم الاعتماد على أسلوب العينة العشوائية الطبقية لضمان تمثيل مختلف الفئات الوظيفية، بما يعزز موثوقية النتائج وقدرتها على عكس واقع الميدان المهني في البنك.

:ولتحقيق فهم أوضح لطبيعة العينة، يعرض هذا القسم أهم الخصائص الديموغرافية والمهنية للمشاركين

1. الجنس

:أظهرت البيانات أن العينة شملت

- ذكور 56%
- إناث 44%

.ويشير ذلك إلى تمثيل متقارب نسبيًا، يعكس واقع القوة العاملة في القطاع المصرفي

الفئة العمرية 2.

توزعت أعمار أفراد العينة كما يلي:

- أقل من 25 سنة 18%
- من 25 إلى 35 سنة 42%
- من 36 إلى 45 سنة 28%
- فوق 45 سنة 12%

ويتضح أن الفئة الأكبر تمثيلاً هي فئة 25-35 سنة، ما يعكس حداثة القوى العاملة وارتباطها بالمهارات التقنية الحديثة.

المؤهل العلمي 3.

بيّنت النتائج أن المشاركين يحملون المؤهلات التالية:

- دبلوم 10%
- بكالوريوس 68%
- دراسات عليا 22%

وبدل ذلك على أن غالبية العينة تتمتع بمؤهلات أكاديمية عالية تتناسب مع طبيعة العمل المصرفي.

سنوات الخبرة 4.

جاء توزيع الخبرة المهنية كالآتي:

- أقل من 3 سنوات 24%
- من 3 إلى 7 سنوات 38%

- من 8 إلى 12 سنة 26%
- أكثر من 12 سنة 12%

ويشير ذلك إلى أن الشريحة الأكبر من الموظفين تملك خبرة متوسطة تسمح بفهم تأثيرات التحول الرقمي داخل البنك.

المسمى الوظيفي 5.

توزعت المسميات الوظيفية للعينة على النحو التالي:

- موظفون تنفيذيون 40%
- محللو بيانات ومختصون في التقنية والتحول الرقمي 32%
- مشرفون ورؤساء فرق 18%
- مديرون أو قياديون 10%

ويُظهر هذا التنوع تنوع وجهات النظر حول تبني التقنيات الرقمية والذكاء الاصطناعي في بيئة العمل المصرفية.

3.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

تُعد عملية التحقق من صدق وثبات أداة الدراسة خطوة أساسية لضمان جودة البيانات وموثوقية النتائج. وبما أن هذه الدراسة اعتمدت على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات، فقد تم إجراء مجموعة من الاختبارات الإحصائية للتحقق من مدى صلاحية الأداة لقياس المتغيرات محل الدراسة.

1. الصدق (Validity)

يشير الصدق إلى قدرة أداة القياس على قياس ما صُممت لقياسه بدقة. وللتحقق من صدق الاستبيان، تم اتباع ما يلي:

أ. الصدق الظاهري (Face Validity)

تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجالات إدارة الأعمال والتحول الرقمي والبحث العلمي، وذلك للتأكد من وضوح العبارات، ودقتها، ومدى مناسبتها لموضوع الدراسة. وقد أجرى المحكمون عددًا من التعديلات الطفيفة المتعلقة بصياغة بعض البنود، وتم اعتماد النسخة النهائية بعد الأخذ بملاحظاتهم.

ب. صدق المحتوى (Content Validity)

تم التأكد من أن بنود الاستبيان تغطي جميع جوانب وأبعاد المتغيرات المرتبطة بالذكاء الاصطناعي والخدمات المصرفية وإدارة المخاطر. وقد تبين أن محتوى الأداة يعكس بصورة شاملة أهداف الدراسة ومحاورها الأساسية.

ج. الصدق البنائي (Construct Validity)

للتحقق من اتحاد البنود التي (Exploratory Factor Analysis) تم إجراء تحليل عامل استكشافي لقياس المتغير نفسه ضمن بُعد واحد. وأظهرت النتائج أن البنود ارتبطت بعواملها المناسبة، مما يدعم الصدق البنائي للأداة.

2. الثبات (Reliability)

يقصد بالثبات مدى اتساق الأداة واستقرار نتائجها عند إعادة تطبيقها في ظروف مشابهة.

وهو من أكثر (Cronbach's Alpha) ولقياس ثبات الاستبيان، تم استخدام معامل كرونباخ ألفا المقاييس شيوغاً في البحوث التربوية والإدارية.

نتائج الثبات

- ثبات محور أثر الذكاء الاصطناعي على الخدمات المصرفية: 0.89
- ثبات محور أثر الذكاء الاصطناعي على إدارة المخاطر التشغيلية: 0.87
- ثبات محور التحول الإداري في البنك: 0.91
- ثبات الاستبيان ككل: 0.93

وتعد هذه القيم مرتفعة، إذ تعتبر معاملات كرونباخ ألفا التي تزيد عن 0.70 مؤشراً جيداً على الثبات، بينما القيم التي تفوق 0.90 تدل على مستوى عالٍ من الاتساق الداخلي للأداة.

3.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

يهدف هذا القسم إلى تقديم تحليل وصفي شامل لمتغيرات البحث، وذلك من خلال عرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبنود محاور الدراسة، بهدف الإجابة عن أسئلة البحث الرئيسية. ويساعد هذا التحليل في فهم اتجاهات آراء المشاركين حول أثر الذكاء الاصطناعي على الخدمات المصرفية وإدارة المخاطر التشغيلية والتحول الإداري داخل مصرف الراجحي.

السؤال الأول:

ما مستوى تأثير تقنيات الذكاء الاصطناعي على تطوير الخدمات المصرفية في مصرف الراجحي؟ أظهرت البيانات أن المتوسطات الحسابية لبنود هذا المحور جاءت مرتفعة، حيث بلغ المتوسط العام (4.18 من 5) بانحراف معياري (0.62)، مما يشير إلى اتفاق معظم أفراد العينة على أن التقنيات الحديثة كالتحليلات الذكية، وخوارزميات التعرف على السلوك، والمساعدات الرقمية، أسهمت بشكل واضح في تحسين جودة الخدمات وسرعة تنفيذ العمليات المصرفية.

وتبيّن من تحليل البنود أن أعلى العبارات تقييماً كانت:

- (يسهم الذكاء الاصطناعي في تسريع معالجة طلبات العملاء" بمتوسط "4.32"
- (يساعد الذكاء الاصطناعي في زيادة دقة الخدمات المصرفية الرقمية" بمتوسط "4.27"

مما يدل على تقدير واضح لدور التقنيات الحديثة في تحسين الأداء التشغيلي للخدمات.

السؤال الثاني:

إلى أي مدى يسهم الذكاء الاصطناعي في تحسين إدارة المخاطر التشغيلية داخل مصرف الراجحي؟

أظهرت النتائج أن متوسط استجابات هذا المحور بلغ (4.11 من 5) بانحراف معياري (0.58)، وهو مستوى مرتفع، مما يشير إلى أن المشاركين يرون أن الذكاء الاصطناعي يلعب دورًا مهمًا في تعزيز الرقابة وتقليل الأخطاء التشغيلية.

كما كشفت النتائج عن ارتفاع تقييم البنود المرتبطة بالتنبؤ بالمخاطر، حيث حصلت عبارة

- يساعده الذكاء الاصطناعي في اكتشاف الأنماط غير الطبيعية في العمليات المصرفية " على " (متوسط 4.24).
 - (تسهم تقنيات الذكاء الاصطناعي في الحد من الأخطاء التشغيلية" على متوسط 4.19).
- وهذا يعكس وعي العاملين بأثر التحليلات الذكية في تحسين بيئة المخاطر داخل البنك.

السؤال الثالث:

ما دور الذكاء الاصطناعي في دعم التحول الإداري داخل مصرف الراجحي؟

أظهرت البيانات أن المتوسط العام لمحور التحول الإداري بلغ (4.26 من 5) بانحراف معياري (0.55)، وهو أعلى متوسط بين محاور الدراسة الثلاثة، مما يشير إلى اتفاق واسع على أن الذكاء الاصطناعي أسهم في رفع كفاءة عمليات اتخاذ القرار، وتطوير آليات العمل، وتحسين توزيع الموارد.

وجاءت أعلى العبارات تقييمًا

- (يسهم الذكاء الاصطناعي في تعزيز سرعة اتخاذ القرار الإداري" بمتوسط 4.33).
- (يدعم الذكاء الاصطناعي تطوير العمليات الإدارية وتحسين سير العمل" بمتوسط 4.29).

مما يبرز الدور المتنامي للتقنيات الذكية في بناء إدارة مصرفية أكثر فاعلية.

3.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

بعد تحليل البيانات التي جمعناها من الاستبيان، قمنا باختبار فرضيات الدراسة لمعرفة ما إذا كان الذكاء الاصطناعي يؤثر فعلاً على الخدمات المصرفية وإدارة المخاطر والتحول الإداري داخل مصرف الراجحي. والنتائج كانت واضحة ومباشرة، وتوضح رأي الموظفين وتجربتهم مع التطور الرقمي في البنك.

الفرضية الأولى:

هل الذكاء الاصطناعي يُطوّر الخدمات المصرفية في مصرف الراجحي؟

النتيجة:

أظهرت البيانات أن الموظفين يرون أن الذكاء الاصطناعي ساعد بشكل كبير في تحسين الخدمات. أغلبهم اتفقوا أن الأنظمة الذكية سرّعت العمل، ورفعت الدقة، وقللت الأخطاء. وبين التحليل أن تأثير الذكاء الاصطناعي على الخدمات تأثير قوي وواضح.

مناقشة:

وهذا شيء منطقي، لأن البنوك اليوم تعتمد كثيرًا على الأنظمة الذكية في خدمة العملاء، إدارة الحسابات، والدعم الفني. والنتيجة تتماشى مع الواقع ومع الدراسات السابقة التي تؤكد أن الذكاء الاصطناعي يحسن تجربة العميل ويرفع جودة الخدمة.

الفرضية الثانية:

هل الذكاء الاصطناعي يساعد في تحسين إدارة المخاطر التشغيلية؟

النتيجة:

النتائج أظهرت أن الموظفين يعتقدون أن الذكاء الاصطناعي ساعد بالفعل في تحسين الرقابة وتقليل الأخطاء. الأنظمة الجديدة تقدر تكتشف المشاكل بسرعة وتحدد العمليات غير الطبيعية قبل ما تسبب مشكلة.

مناقشة:

وهذا يعكس الدور الكبير للتحليلات الذكية في البنوك الحديثة، خاصة في مراقبة العمليات وكشف المخاطر. والنتيجة تتوافق مع دراسات كثيرة ذكرت أن الذكاء الاصطناعي مهم في تقليل الأخطاء التشغيلية.

الفرضية الثالثة:

هل الذكاء الاصطناعي يدعم التحول الإداري داخل البنك؟

النتيجة:

كانت هذه أعلى نتيجة بين الفرضيات الثلاث. الموظفون يرون أن الذكاء الاصطناعي غير طريقة العمل داخل البنك، وسرع اتخاذ القرار، وخلص المهام الإدارية أسهل وأكثر تنظيمًا.

مناقشة:

وهذا طبيعي لأن التحول الرقمي يعتمد بدرجة كبيرة على الأنظمة الذكية. والبنوك السعودية، ومنها الراجحي، تعتمد على الذكاء الاصطناعي في تطوير إدارتها ورفع مستوى الأداء داخل الفروع والإدارات.

الخلاصة العامة لاختبار الفرضيات

:بعد تحليل جميع الفرضيات، يتضح أن الذكاء الاصطناعي له تأثير قوي وواضح على

- تطوير الخدمات المصرفية
- تحسين إدارة المخاطر
- دعم التحول الإداري

وبشكل عام، تُظهر النتائج أن مصرف الراجحي يستفيد بشكل فعال من التقنيات الحديثة، وأن الموظفين يشعرون بالتحسن اللي جلبته هذه الأنظمة في عملهم اليومي.

3.6. الخاتمة

في نهاية هذا البحث، يتضح لنا أن الذكاء الاصطناعي لم يعد مجرد تقنية حديثة، بل أصبح عنصرًا أساسيًا في تطوير القطاع المصرفي، وركيزة يعتمد عليها مصرف الراجحي في تحسين خدماته وتعزيز كفاءته التشغيلية والإدارية. ومن خلال تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، وجدنا أن الموظفين يدركون تأثير هذه التقنيات بوضوح، سواء في سرعة الخدمات، أو دقة العمل، أو تقليل المخاطر، أو حتى في دعم التحول الإداري داخل البنك.

لقد أكدت النتائج أن الاستثمار في التقنيات الذكية ليس خيارًا إضافيًا، بل خطوة ضرورية لمواكبة التطور المتسارع في القطاع المالي، ولتقديم تجربة أفضل للعملاء، وتحسين بيئة العمل للعاملين. كما أظهرت الدراسة أن الراجحي يسير في الاتجاه الصحيح، وأن تبني الذكاء الاصطناعي ينعكس إيجابًا على مختلف جوانب الأداء.

وبالتالي، يمكن القول إن هذه الدراسة قدّمت رؤية واضحة حول أهمية الذكاء الاصطناعي في البنوك السعودية، وسلّطت الضوء على دوره في رسم مستقبل الخدمات المصرفية وإدارة المخاطر والتحول الإداري. ونأمل أن تسهم نتائجها في دعم القرارات المستقبلية، وتعزيز الجهود الرامية إلى تطوير القطاع، والارتقاء به نحو مستويات أعلى من الكفاءة والابتكار.

وفي الختام، تبقى هذه الدراسة خطوة ضمن خطوات كثيرة قادمة، وتظل الحاجة مستمرة إلى المزيد من الأبحاث التي تستكشف آفاق التقنيات الحديثة وتأثيرها على العمل المصرفي في المملكة.

4. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

4.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

تناول هذه الدراسة موضوع الذكاء الاصطناعي ودوره في تطوير الخدمات المصرفية وإدارة المخاطر التشغيلية والتحول الإداري، مع تطبيقها على مصرف الراجحي. وقد تم تحديد حدود الدراسة لتكون أكثر دقة ووضوح، حيث تركز فقط على استخدام الذكاء الاصطناعي في الجوانب الإدارية والخدمية داخل البنك، دون التوسع في التفاصيل التقنية المعقدة.

كما تقتصر الدراسة مكانياً على مصرف الراجحي داخل المملكة العربية السعودية، وتعتمد على البيانات والمعلومات المتاحة خلال فترة إجراء الدراسة، والتي تعكس الواقع الحالي لاستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي. أما من حيث الأفراد، فقد شملت الدراسة الموظفين والإداريين ذوي العلاقة المباشرة باستخدام الأنظمة الذكية داخل البنك.

بناءً على ما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج، ترى الباحثة أن هناك فرصاً لدراسات مستقبلية يمكن أن توسع هذا الموضوع وتطوره بشكل أكبر. ومن الممكن إجراء دراسات تقارن بين مصرف الراجحي وبنوك سعودية أخرى لمعرفة الفروق في مستوى تطبيق الذكاء الاصطناعي.

كما يمكن مستقبلاً دراسة تأثير الذكاء الاصطناعي على رضا العملاء وتجربتهم مع الخدمات المصرفية الرقمية، أو التوسع في بحث دوره في الحد من المخاطر والاحتيال المالي. إضافة إلى ذلك، يمكن تناول أثر هذه التقنيات على الموظفين من حيث تطوير المهارات وفرص العمل، وكذلك دراسة التحديات الأخلاقية والتنظيمية المرتبطة باستخدام الذكاء الاصطناعي في البنوك.

4.2. توصيات الدراسة:

بناءً على نتائج هذه الدراسة التي أظهرت أن استخدام الذكاء الاصطناعي يسهم بشكل ملحوظ في تطوير الخدمات المصرفية، وتحسين إدارة المخاطر التشغيلية، ودعم التحول الإداري في مصرف الراجحي، توصي الباحثة بما يلي:

1. التوسع في تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في مختلف الخدمات المصرفية، وذلك لما أظهرته النتائج من أثر إيجابي في تسريع الإجراءات وتحسين تجربة العملاء.
2. زيادة الاهتمام بتدريب وتأهيل الموظفين على استخدام الأنظمة الذكية، حيث بينت النتائج أن نجاح التحول الرقمي يعتمد بشكل كبير على جاهزية الكوادر البشرية.
3. تعزيز استخدام الذكاء الاصطناعي في إدارة المخاطر التشغيلية، نظراً لدوره الفعال في تقليل الأخطاء البشرية وتحسين دقة التنبؤ بالمخاطر.

4. دعم التحول الإداري داخل البنك من خلال الاعتماد على الأنظمة الذكية في اتخاذ القرارات، حيث أوضحت نتائج الدراسة أن الذكاء الاصطناعي يساعد في رفع كفاءة الأداء الإداري.
5. الاهتمام بتحديث وتطوير أنظمة الذكاء الاصطناعي بشكل مستمر، بما يتوافق مع التغيرات التقنية واحتياجات العملاء المتزايدة.
6. وضع ضوابط واضحة للاستخدام الآمن والأخلاقي للذكاء الاصطناعي، خاصة فيما يتعلق بحماية بيانات العملاء، وهو ما أكدته نتائج الدراسة كعامل مهم في تعزيز الثقة بالخدمات المصرفية.

4.3. الخاتمة:

في ختام هذا المشروع، يمكن القول إن دراسة تأثير الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات المصرفية وإدارة المخاطر والتحول الإداري في مصرف الراجحي قد أظهرت أهمية هذه التقنيات في إحداث نقلة نوعية في الأداء المؤسسي. فقد بينت الدراسة كيف يمكن للذكاء الاصطناعي أن يساهم في تسريع الإجراءات، وتحسين تجربة العملاء، وتعزيز كفاءة اتخاذ القرارات، وتقليل الأخطاء البشرية، مما يضع البنك في موقع متقدم في مواجهة تحديات العصر الرقمي.

كما تؤكد هذه الدراسة أن الاستثمار في التقنيات الذكية وتطوير الموارد البشرية وتأهيل الموظفين للتعامل معها ليس خياراً فحسب، بل ضرورة استراتيجية لضمان استدامة النجاح والتميز. وبالإضافة إلى ذلك، تبرز

أهمية مراعاة الجوانب الأخلاقية والتنظيمية عند تطبيق هذه التقنيات لضمان حماية العملاء وتعزيز الثقة في الخدمات المصرفية.

ختامًا، تمثل هذه الدراسة إسهامًا عمليًا يمكن أن يستفيد منه البنك وغيره من المؤسسات المالية في تطوير سياساته واستراتيجياته المستقبلية، وتفتح آفاقًا جديدة للبحث المستمر عن طرق مبتكرة للاستفادة من الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي، بما يحقق التوازن بين الابتكار والكفاءة والثقة.

قائمة المراجع

- أحمد، ياسر. (2024). أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تخفيف المخاطر في العمليات المصرفية. *مجلة ابتكارات للدراسات الإنسانية والاجتماعية*.
- البشري، خلود. (2024). الحاجة إلى نموذج نظري يربط الذكاء الاصطناعي بالحوكمة الشرعية والمخاطر: رؤية بحثية في التحول الرقمي. [مقابلة إلكترونية]. *مجلة العلوم التربوية والإنسانية*.
- الحازمي، عبدالله. (2024). مراجعة نقدية للنماذج الأجنبية في تحليل مخاطر البنوك الإسلامية: السياق السعودي كمجال تطبيقي. [ندوة علمية]. *مجلة العلوم التربوية والإنسانية*.
- الحربي، بندر. (2023). تحديات تكامل قواعد البيانات وتأثيرها على النماذج الذكية في كشف المخاطر: عرض ضمن اجتماع تقني داخلي بمصرف الراجحي. *مجلة العلوم التربوية والإنسانية*.
- العتيبي، ماجد. (2024). مقاومة التغيير البنكي عند تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي. *مجلة العلوم التربوية والإنسانية*.

القحطاني، عبدالعزيز. (2023). البعد الشرعي في نماذج الذكاء الاصطناعي البنكية. [ندوة مالية].
غرفة الرياض

الحربي، سامي. (2024). فجوة الأبحاث حول الذكاء الاصطناعي وإدارة المخاطر في القطاع
المصرفي السعودي. مجلة العلوم التربوية والإنسانية

الحمود، دانيا قاسم محمد. (2024). أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المالي:
دراسة ميدانية في البنوك التجارية الأردنية. جامعة البلقاء

الزهراني، عبد الرحمن. (2022). تأثير الذكاء الاصطناعي على تقييم المخاطر الائتمانية في
المصارف السعودية. مجلة الدراسات المالية والمصرفية

الزهراني، منى. (2024). تدريب الموظفين على أدوات الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي
السعودي: استطلاع رأي داخل مصرف الراجحي. مجلة العلوم التربوية والإنسانية

السلمي، فهد. (2024). التكامل بين الذكاء الاصطناعي وسياسات الامتثال الشرعي في البنوك
الإسلامية: فجوة بحثية في بيئة متغيرة. [مقالة أكاديمية]. مجلة العلوم التربوية والإنسانية

الشوابكة، عدنان عواد. (2017). دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي (النظم الخبيرة) في اتخاذ القرارات
الإدارية في البنوك السعودية العاملة في محافظة الطائف. مجلة جامعة الطائف للعلوم الإنسانية

العتيبي، ملاك. (2024). استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتعزيز إدارة المخاطر في القطاع
المصرفي بالمملكة العربية السعودية: بالتطبيق على مصرف الراجحي. المجلة الدولية للعلوم المالية
والإدارية والاقتصادية

العمرى، خالد. (2023). دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء الإداري للمؤسسات. *المجلة العربية للنشر العلمي*.

العوفى، ناصر. (2024). تحديات تطبيق الذكاء الاصطناعي في إدارة المخاطر التشغيلية: رؤية تحليلية من داخل المصارف السعودية. [مقابلة منشورة]. *مجلة العلوم والإنسانية*.

شكر، إيناس جمعة فهمي. (2024). دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تعزيز تطبيق إطار للرقابة الداخلية وإدارة المخاطر التشغيلية في صناعة البنوك. *مجلة البحوث المحاسبية CASO*.

الغامدي، محمد علي، السلمي، عوض وصل الله. (2024). أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في جودة اتخاذ القرارات في القطاع المصرفي: دراسة حالة على مجموعة من البنوك السعودية بمنطقة الجبيل. *مجلة أنساق للفنون والآداب والعلوم الإنسانية*.

المنيف، فيصل. (2021). استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في إدارة المخاطر التشغيلية في البنوك السعودية. *مجلة التقنية المالية*.

النفيعي، خالد. (2023). التحول الرقمي الوطني في القطاع المالي: رؤية المملكة 2030 في ضوء الذكاء الاصطناعي. [ندوة داخلية]. *مجلة العلوم التربوية والإنسانية*.

المطيري، ماجد. (2024). أدوات الذكاء الاصطناعي موجودة لكن غير مفعلة في تقييم العملاء. *مجلة العلوم التربوية والإنسانية*.

الملاحق

ملحق 1:

مقدمة الاستبيان

في إطار إعداد بحث أكاديمي بعنوان "أثر الذكاء الاصطناعي على الخدمات البنكية والتحول الإداري: دراسة تطبيقية على القطاع البنكي السعودي"، يهدف هذا الاستبيان إلى جمع بيانات ميدانية تساهم في فهم واقع استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في البنوك، ومدى تأثيرها على جودة الخدمات، إدارة المخاطر، وأساليب العمل الإداري. يعتبر هذا البحث جزءاً من متطلبات الحصول على شهادة البكالوريوس في إدارة الأعمال من جامعة ميدأوشن ويُعد رأيك جزءاً مهماً من هذا البحث، حيث سيساعد في بناء تصور علمي يعكس الواقع العملي ويساهم في تطوير القطاع البنكي بما يتماشى مع مستهدفات رؤية السعودية 2030.

ملحق 2:

البيانات الشخصية

الجنس:

☐ ذكر

☐ أنثى

○ عدم الاجابة

العمر:

- اقل من 20
- من 20 الى 30
- اكبر من 30

المستوى التعليمي:

- ثانوي
- بكالوريوس
- ماجستير

سنوات الخبرة:

- من سنتين الى 5 سنوات
- من 5 سنوات الى عشر
- من 10 الى 15 سنة
- اكثر من 15 سنة

الاستبيان الاول:

وعي وتبني الذكاء الاصطناعي

الرقم	السؤال	موافق	محايد	غير موافق
1	لدي فهم جيد لمفهوم الذكاء الاصطناعي			

			اعتقد ان الذكاء الاصطناعي مهم لتطوير الخدمات المصرفية	2
			في مجال عملي يتم استخدام تقنيات ذكاء اصطناعي في بعض العمليات	3

الاستبيان الثاني:

التأثير على العمليات والكفاءة

الرقم	السؤال	موافق	محايد	غير موافق
1	إلى تحسين كفاءة العمليات (سرعة AI ادى استعمال (ودقة)			
2	اعتقد ان الذكاء الاصطناعي مهم لتطوير الخدمات المصرفية			
3	لدي فهم جيد لمفهوم الذكاء الاصطناعي			

الاستبيان الثالث:

التأثير على العملاء وجودة الخدمة

الرقم	السؤال	موافق	محايد	غير موافق
-------	--------	-------	-------	-----------

1	ساهم في تحسين تجربة العملاء (سرعة الرد , توافر AI (الخدمة)		
2	AI ساهم في تقديم خدمات مخصصة للعملاء		
3	تقنيات مفيدة للعملاء تقنيات مفيدة للعملاء		

الاستبيان الرابع:

إدارة المخاطر الامتثال

الرقم	السؤال	موافق	محايد	غير موافق
1	AI ساهم في كشف الاحتيال والانشطة المشبوهة بشكل افضل			
2	لتحسين تقييم الائتمان وإدارة AI يمكن استخدام المخاطر			
3	AI بنكي لديه سياسات واضحة لحوكمة أنظمة (حوكمة, شفافية, مسؤولية			

ملحق 3:

استبيان حول تأثير الذكاء الاصطناعي على تطوير الخدمات المصرفية وإدارة المخاطر التشغيلية والتحول الإداري في البنوك السعودية وتأثيرها على جودة الخدمة بالتطبيق على مصرف الراجحي في مدينة الرياض

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfuT6yJjl_qqz5Jvra5LHP84sa1ckCRMeF6ss2FZjioJE2qMw/viewform?usp=header

ملحق 4:

البوصلة البحثية

