

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

مشروع نهائي 2 – التكليف الأول

عنوان المشروع:

أثر الذكاء الاصطناعي في إنتاجية موظفي البنوك

أسم الطالب: موسى جعفر ال اوهيب

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

أولاً: المقدمة

شهد القطاع المصرفي تحولاً رقمياً متسارعاً خلال السنوات الأخيرة، حيث تبنت البنوك حلول الذكاء الاصطناعي في مجالات خدمة العملاء، وإدارة المخاطر، واكتشاف الاحتيال، ومعالجة العمليات الخلفية. ومع اتساع نطاق هذه التطبيقات، برزت تساؤلات عملية حول مدى انعكاس الذكاء الاصطناعي على إنتاجية موظفي البنوك من حيث السرعة، وجودة المخرجات، وتقليل الأخطاء، وإعادة توزيع الوقت على المهام ذات القيمة الأعلى. تهدف هذه الدراسة لتناول هذا الأثر بصورة منهجية لتزويد الإدارات المصرفية بأدلة يمكن البناء عليها عند التوسع في أتمتة الأعمال.

ثانياً: مشكلة الدراسة وصياغتها

تتمثل مشكلة الدراسة في عدم وضوح حجم واتجاه أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على إنتاجية موظفي البنوك في المملكة العربية السعودية. ويمكن صياغتها بالسؤال الرئيس: «ما أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في البنوك السعودية على إنتاجية الموظفين؟»

ثالثاً: أهداف الدراسة

- قياس مستوى تبني الذكاء الاصطناعي في الإدارات المصرفية المختلفة.
- قياس مستوى إنتاجية الموظفين بعد إدخال الأدوات الذكية مقارنة بما قبلها.
- اختبار أثر أبعاد التبني (الأتمتة، دقة المخرجات، سهولة الاستخدام، التكامل مع الأنظمة) على الإنتاجية.
- استكشاف العوامل الوسيطة/المعدلة مثل التدريب، والقبول التنظيمي، وجودة البيانات.
- تقديم توصيات عملية لتعزيز المنافع وتقليل الآثار السلبية المحتملة على الموظفين.

رابعاً: أسئلة الدراسة وفروضها

الأسئلة:

- ما درجة تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في البنوك السعودية؟
- ما مستوى إنتاجية الموظفين في ظل استخدام هذه التقنيات؟
- ما الأبعاد الأكثر تأثيراً في الإنتاجية (الأتمتة، الدقة، السهولة، التكامل)؟

الفروض (اختبارية):

- توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الأتمتة المدعومة بالذكاء الاصطناعي وإنتاجية الموظفين.
- توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين دقة مخرجات أدوات الذكاء الاصطناعي وإنتاجية الموظفين.
- يقوّي التدريب والقبول التنظيمي أثر الذكاء الاصطناعي على الإنتاجية (أثر تفاعلي).

خامساً: أهمية الدراسة

أكاديميًا: ترفد الأدبيات المحلية بأدلة كمية حول أثر الذكاء الاصطناعي على الإنتاجية في الصناعة المصرفية
عمليًا: تمكّن متخذي القرار من توجيه الاستثمارات التقنية وبرامج التدريب بما يعزز الإنتاجية ويحسن تجربة الموظف
والعميل

سادسًا: حدود الدراسة

مكاني: بنوك عاملة في المملكة العربية السعودية •

زمني: الربع الرابع لعام 2025 •

بشري: موظفون على رأس العمل يستخدمون أدوات الذكاء الاصطناعي ضمن مهامهم •

موضوعي: يقتصر على أثر التبني التقني على الإنتاجية دون التطرق لمتغيرات أخرى كالأرباح أو المخاطر التشغيلية •

سابعًا: التعريفات المفاهيمية والتشغيلية

الذكاء الاصطناعي (مفاهيميًا): أنظمة وخوارزميات قادرة على أداء مهام تتطلب ذكاءً بشريًا مثل التنبؤ، التصنيف، توليد
النصوص

الذكاء الاصطناعي (تشغيليًا): (درجة استخدام أدوات مثل روبوتات المحادثة، ونماذج التنبؤ، والأتمتة الذكية، مقياس عبر
مقياس ليكرت 5 نقاط)

إنتاجية الموظفين (مفاهيميًا): (مقدار المخرجات المنجزة بالنسبة للوقت/التكلفة مع الحفاظ على الجودة) •

إنتاجية الموظفين (تشغيليًا): (متوسط استجابات مقياس ليكرت لعبارات تقيس السرعة، وعدد المعاملات/اليوم، وانخفاض
الأخطاء، وجودة المخرجات)

ثامنًا: خطة الفصول القادمة (تمهيدي)

الفصل الثاني – الإطار النظري والدراسات السابقة: عرض نماذج الإنتاجية ونظريات تبني التكنولوجيا
ودراسات في القطاع المصرفي (TAM/UTAUT)

فلسفة البحث، النهج، («Research Methodology Template» الفصل الثالث – المنهجية: سيتم إعداده وفق قالب •
(الاستراتيجية، العينة، الأداة، الصدق والثبات، الإجراءات الأخلاقية)

تاسعًا: قائمة مراجع أولية (قابلة للتحديث)

كتب ومقالات عربية/إنجليزية حول الذكاء الاصطناعي في الخدمات المالية وإدارة العمليات •

تقارير المؤسسات المصرفية والهيئات التنظيمية المحلية حول الرقمنة والكفاءة التشغيلية •

دراسات أكاديمية حديثة عن أثر الأتمتة والذكاء الاصطناعي على الإنتاجية وتجربة الموظف •