

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: ٢٠٢١٢٠٥٨٠١

مشروع التخرج - ١

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشرف
د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس – كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني – ٢٠٢٤

الشكر والتقدير

لدكتورة المادة منى مصطفى لجهودها في شرح وتسهيل توصيل المعلومة بطريقة صحيحة.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء:

أُقَدِّمُ لكم هذا البحث، وأتمنّى أن يحوز على رضاكم فوجودكم سبب للنجاة والفلاح في الدين والآخرّة. إلى أصدقائي الذين أشهد لهم بأنهم نعم الرُفقاء في جميع الأمور من بعد والداي.. والى والداي الذين بدون رضاهم لم تكمل حياتي والى جميع عائلتي الذين كانوا سنداً قويا لي مرّت قاطرة البحث بكثير من العوائق، ومع ذلك حاولت أن أتخطّها بثبات بفضل من الله سبحانه وتعالى ومنّه.

جدول المحتويات:

6	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
7	7: مشكلة البحث.....
7	7: الفجوات النظرية.....
8	8: الفجوات العملية.....
9	9: أهمية البحث.....
9	9: الأهمية النظرية.....
10	10: الأهمية العلمية.....
11	11: أسئلة البحث.....
11	11: أهداف البحث.....
12	12: فرضيات البحث.....
13	13: نموذج البحث.....
	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.....
	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.....
15	15: الدراسة الميدانية.....
15	15: مخطط البحث.....
16	16: الفصل الثاني: الإطار النظري.....
	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.....
17	17: المقدمة.....
17	17: المتغير الأول :.....
18	18: المتغير الثاني :.....
19	19: العلاقة بين المتغير الاول والمتغير الثاني :.....
20	20: الخاتمة.....
21	21: المراجع.....
22	22: الملاحق.....

قائمة الأشكال:

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

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 المشتركين 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 طويلة 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. يسهم 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، يسهم 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: يسهم 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 تسهم 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 يسهم 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؟

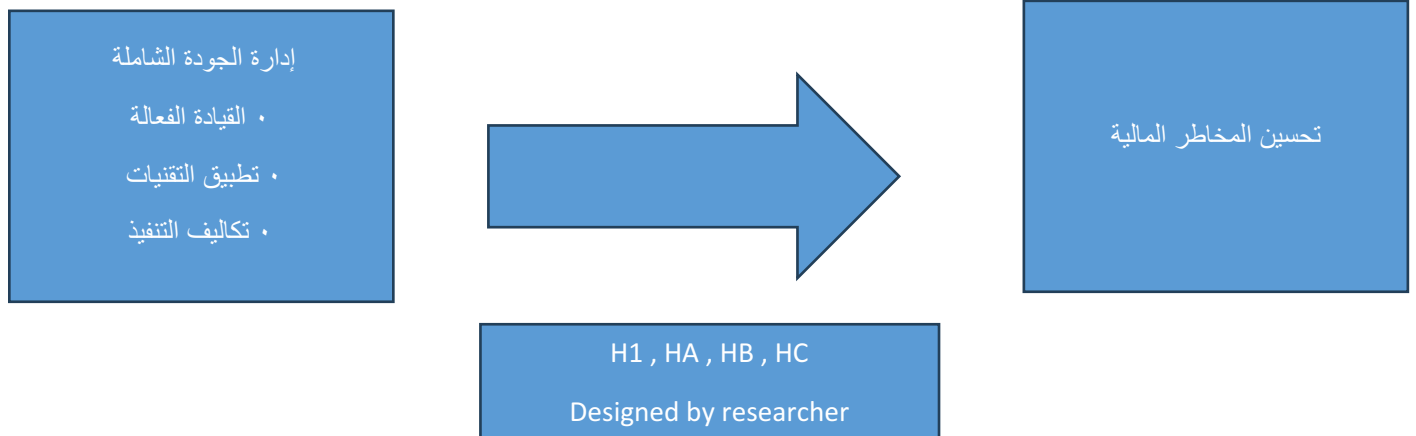
أهداف البحث:

- 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 ٢:
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 ٣:
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 أماناً.
- فرضية ٤:
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 ٥:
**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:

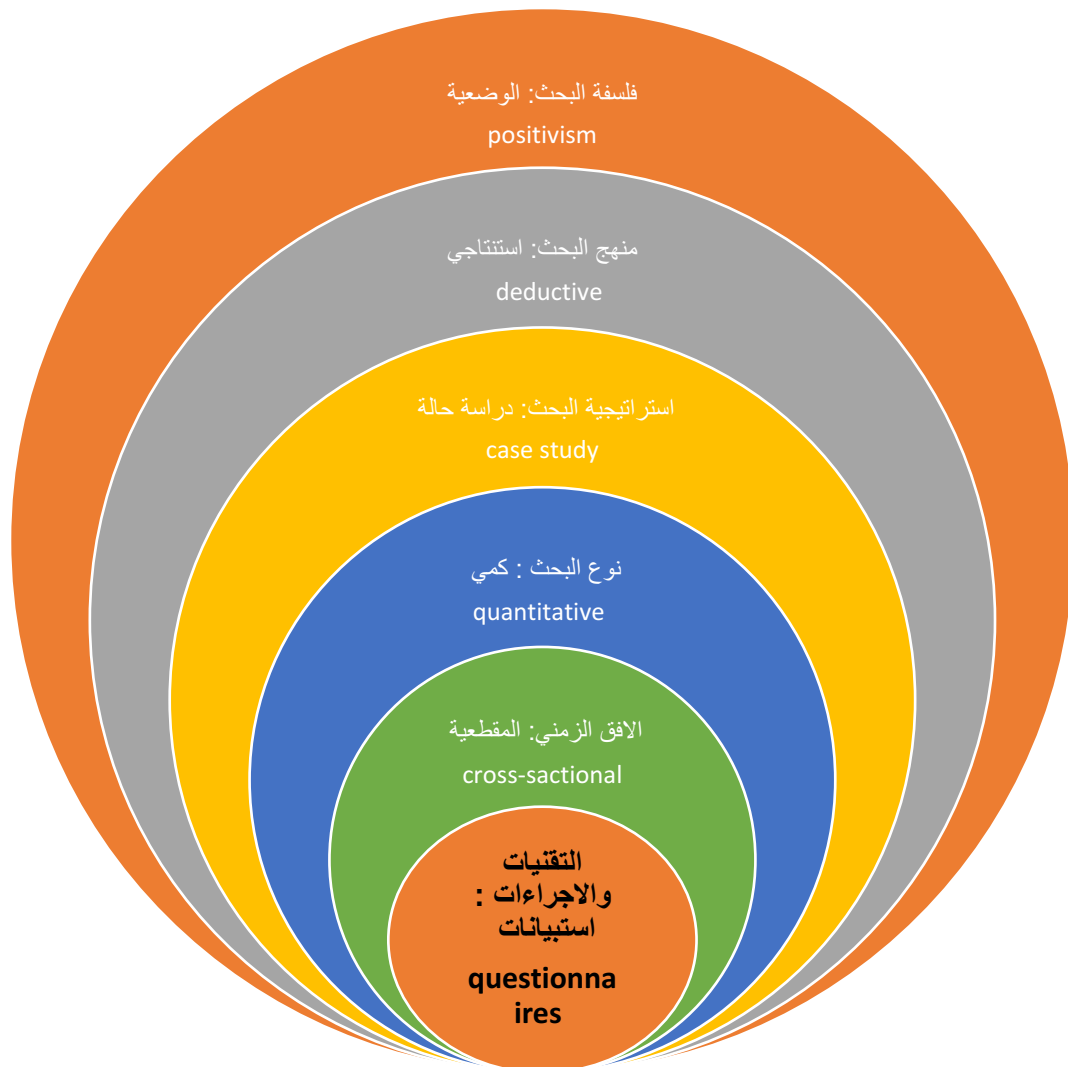
فلسفة البحث: الوضعية

منهج البحث: الاستنتاجي

استراتيجية البحث: دراسة الحالة

الأفق الزمني: المقطعية

التقنيات والإجراءات: الاستبيان والتحليل الإحصائي



الشكل (٢) 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 جزءاً أساسياً من النظام المالي العالمي، حيث تلعب دوراً محورياً 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 جزءًا أساسيًا 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 ائتمانية 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 يساهم 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 بكل 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 رؤية 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->

[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: مبحث 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](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+-+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 ١٩ العدد ١ كلية الاتصال والإعلام جامعة الملك عبد العزيز

الملاحق:

م	العبارات	موجودة	احتمال	موجودة	س/ع	ر
1	إن القرارات الناجمة عن الذكاء الاصطناعي تكون بعيدة عن الخطأ والتحيز	ك			1.3534	64303. 8
		%				
2	إن قرارات الذكاء الاصطناعي تبتعد عن الأحكام السابقة أو التدخلات الخارجية أو الشخصية	ك			1.2838	50635. 3
		%				
3	تتصف بالمواجهة السريعة للمشكلات الاجتماعية	ك			1.2914	59159. 4
		%				
4	إن الذكاء الاصطناعي يُكسب القدرة على التفكير المنطقي المخطط	ك			1.3910	66479. 9
		%				
5	إن الذكاء الاصطناعي يوفر بيئة للتعليم والفهم من التجارب والخبرات السابقة	ك			1.2556	49714. 2
		%				
6	يتسم الذكاء الاصطناعي بالتنوع والإبداع وفهم الأمور المرئية وإدراكها	ك			1.3045	59923. 5
		%				
7	إن الذكاء الاصطناعي يتعامل مع المواقف الغامضة مع غياب المعلومة	ك			1.3195	60081. 7
		%				
8	إن الذكاء الاصطناعي يُساعد على المحافظة على الخبرات البشرية المتراكمة بنقلها إلى الآلات الذكية	ك			1.3102	63753. 6
		%				
9	معالجة كم هائل من البيانات حول مجالات المعرفة العلمية.	ك			1.2481	53370. 1
		%				

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 : ☐ لا ☐ نعم

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

– اذا 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

– اذا 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

– اذا 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

– اذا 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 :

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

9) هل تعتقد ان الذكاء الاصطناعي يمكن ان يحل مشكلة اتخاذ القرار : نعم ☐ لا ☐

10) يمكن للذكاء الاصطناعي أن يساعد في تحليل البيانات وتوفير المعلومات تساعد في اتخاذ القرار على مستوى مؤسستكم: نعم ☐ لا ☐

11) تسهل برامج الذكاء الاصطناعي للوصول الى مصادر البيانات ومركز المعلومات في مؤسستكم :

☐ نعم ☐ لا

12) يساعد الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات بشكل اسرع و اكثر دقة :

☐ نعم ☐ لا

13) يساهم الذكاء الاصطناعي على أمن و سلامة الأنظمة من الهجمات :

☐ نعم ☐ لا

14) هل يوجد مخاطر محتملة عند استخدام الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار في مؤسستكم:

☐ نعم ☐ لا

-إذا كانت اجابتك نعم حسب رأيك فيما تتمثل هذه المخاطر:

.....
.....
.....