



الموضوع

دور الذكاء الاصطناعي في تطوير ادارة المخاطر البنكية
دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي _وكالة بسكرة_.

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية
تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

الأستاذ المشرف(ة):

- بن سمينة عزيزة

إعداد الطالب (ة):

-رحماني محمد اسامة

لجنة المناقشة

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصفة	مؤسسة الإنتماء
1	- قسوري انصاف	أستاذ محاضر-أ-	رئيسا	جامعة بسكرة
2	- بن سمينة عزيزة	أستاذ (ة)	مشرفا	جامعة بسكرة
3	- علوي شمس الدين	أستاذ مساعد -ب-	مناقشا	جامعة بسكرة

السنة الجامعية: 2024/2023



الموضوع

دور الذكاء الاصطناعي في تطوير ادارة المخاطر البنكية
دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي وكالة بسكرة.

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية
تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

الأستاذ المشرف:

- بن سمينة عزيزة

إعداد الطالب (ة):

-رحماني محمد اسامة

لجنة المناقشة

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصفة	مؤسسة الإنتماء
1	- قسوري انصاف	أستاذ محاضر-أ-	رئيسا	جامعة بسكرة
2	- بن سمينة عزيزة	أستاذ (ة)	مشرفا	جامعة بسكرة
3	- علوي شمس الدين	أستاذ مساعد -ب-	مناقشا	جامعة بسكرة

السنة الجامعية: 2024/2023

شكر وتقدير

"وما كنت لأفعل هذا لولا ان الله مكنني"

بسم الله الرحمن الرحيم، والحمد لله رب العالمين الذي منحنا القوة وساعدنا على إنهاء هذا البحث والخروج به بهذه

الصورة الممتازة، وإيماناً بمبدأ أنه لا يشكر الله من لا يشكر الناس، فإني أتوجه بالشكر الجزيل للأستاذة (بن سمينة عزيزة) الذي

ساعدني في مسيرتي لإنجاز و هذا البحث وكان له دوراً من خلال تعليماته ودعمه الأكاديمي، كما أوجه الشكر لأسرتي و والداي

الذين منحوني الدعم على جميع الأصعدة، وكل شخص قدم لي الدعم من قريب او من بعيد .

الملخص:

هدفت دراستنا الحالية إلى التعرف على دور الذكاء الاصطناعي بمختلف أبعاده الرئيسية (البنية التحتية ، الذكاء الاجتماعي، المسؤولية الاجتماعية، البيانات) في تحسين إدارة المخاطر البنكية ، ومن أجل البلوغ لهذا الهدف تم اختيار بنك الجزائر الخارجي – بسكرة- كمحل لدراستنا الميدانية، وتم استخدام الاستمارة كأداة لجمع البيانات والمعلومات، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، واخترنا عينة عشوائية ووزعنا (30 استبانة)، أما بالنسبة للأدوات الإحصائية التي تم الاستعانة بها في دراستنا فتمثلت في: البرنامج الإحصائي SPSS. وقد أظهرت الدراسة مجموعة من النتائج من بينها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي في تحسين ادارة المخاطر البنكية لدى موظفي بنك الجزائر الخارجي –بسكرة –إضافة لتوصل الدراسة الى ان البنك يهتم بأبعاد الذكاء الاصطناعي (البنية التحتية، الذكاء الاجتماعي، المسؤولية الاجتماعية، البيانات)

الكلمات المفتاحية: ذكاء اصطناعي، بنك تجاري، إدارة المخاطر البنكية.

ABSTRACT :

Our current study aimed to identify the role of artificial intelligence in its various main dimensions (infrastructure, social intelligence, social responsibility, data) in improving banking risk management. In order to achieve this goal, the Foreign Bank of Algeria –in Biskra was chosen as the location for our field study, and the form was used as a tool. To collect data and information, the descriptive analytical approach was used, where a random sample was selected and distributed (30 questionnaires) ‘As for the statistical tools that were used in our study, they were: the SPSS statistical program. The study showed a set of the following results: The existence of a statistically significant role for artificial intelligence in improving banking risk management among employees of the Bank of Algeria External –in Biskra

In addition, the study reached a set of recommendations, including the following: The organization is concerned with the dimensions of artificial intelligence (infrastructure, social intelligence, social responsibility, data)

Keywords: artificial intelligence, commercial bank, banking risk management.

فہرس

العنوان	الصفحة
صفحة الواجهة	
ورقة بيضاء	
نسخة من صفحة الواجهة	
شكر وعرافان	
الإهداء	
ملخص الدراسة	
الفهرس	
قائمة الجداول والأشكال	
مقدمة	
تمهيد	أ
الإشكالية	أ
فرضيات	أ-ب
نموذج الدراسة	ب
اسباب اختيار الموضوع	ب-ج
منهجية الدراسة	ج
تصميم الدراسة	ج
الدراسات السابقة	د-هـ
خطة مختصرة	هـ
الفصل الأول: الإطار النظري	
تمهيد	02
المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للذكاء الاصطناعي	
المطلب الأول: مفهوم ونشأة الذكاء الاصطناعي	04-03
أولا: مفهوم الذكاء الاصطناعي	03

04-03	ثانيا: نشأة الذكاء الاصطناعي
05-04	المطلب الثاني: خصائص وأهمية الذكاء الاصطناعي
05-04	أولا: خصائص الذكاء الاصطناعي
05	ثانيا: أهمية الذكاء الاصطناعي
07-06	المطلب الثالث: أنواع ومجالات الذكاء الاصطناعي
07-06	أولا: أنواع الذكاء الاصطناعي
07	ثانيا: مجالات الذكاء الاصطناعي
10-07	المطلب الرابع: تطبيقات وابعاد الذكاء الاصطناعي
08-07	أولا: تطبيقات الذكاء الاصطناعي
10-09	ثانيا: ابعاد الذكاء الاصطناعي
17-11	المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي لإدارة المخاطر البنكية
12-11	المطلب الأول: مفهوم إدارة المخاطر البنكية
11	أولا: مفهوم إدارة المخاطر
12-11	ثانيا: مفهوم إدارة المخاطر البنكية
13-12	المطلب الثاني: أهمية واهداف إدارة المخاطر البنكية
12	أولا: أهمية إدارة المخاطر البنكية
13-12	ثانيا: اهداف إدارة المخاطر البنكية
18-13	المطلب الثالث: عمليات وأطراف إدارة المخاطر البنكية
16-13	أولا: عمليات إدارة المخاطر البنكية
17-16	ثانيا: أطراف إدارة المخاطر البنكية
20-18	المبحث الثالث: العلاقة النظرية بين الذكاء الاصطناعي وإدارة المخاطر البنكية
18	المطلب الأول: دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين إدارة المخاطر البنكية
18	المطلب الثاني: دور الذكاء الاجتماعي في تحسين إدارة المخاطر البنكية
19	المطلب الثالث: دور البنية التحتية في تحسين إدارة المخاطر البنكية

19	المطلب الرابع: دور البيانات في تحسين إدارة المخاطر البنكية
20	خلاصة الفصل
-22	الفصل الثاني (التطبيقي): دراسة ميدانية لبنك الجزائر الخارجي -بسكرة-
22	تمهيد
26-23	المبحث الأول: لمحة عامة على بنك الجزائر الخارجي -بسكرة -
23	المطلب الأول: تقديم بنك الجزائر الخارجي
25-23	المطلب الثاني: وظائف ونشاطات بنك الجزائر الخارجي
24-23	أولا: وظائف بنك الجزائر الخارجي
25-24	ثانيا: نشاطات بنك الجزائر الخارجي
26-25	المطلب الثالث: الخدمات المصرفية المقدمة في بنك BEA بسكرة
43-27	المبحث الثاني: الإطار المنهجي لدراسة الميدانية
30-27	المطلب الأول: وصف مجتمع وعينة الدراسة
27	أولا: مجتمع وعينة الدراسة
30-27	ثانيا: وصف احصائي لمجتمع العينة
32-30	المطلب الثاني: المعلومات والأساليب الإحصائية المستخدمة
31-30	اولا: بناء اداة الدراسة
32-31	ثانيا: والأساليب الإحصائية المستخدمة
33-32	المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة
43-34	المبحث الثالث: تحليل وتفسير نتائج الدراسة واختبار الفرضيات
35-34	المطلب الأول: اختبار التوزيع الطبيعي
39-35	المطلب الثاني: تحليل محاور الاستبيان
37-36	أولا: تفريغ وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول الذكاء الاصطناعي
39-38	ثانيا: تفريغ وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول ادارة المخاطر البنكية
43-39	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

40-39	أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية
43-40	ثانياً: اختبار الفرضيات الفرعية
44	خلاصة الفصل
الخاتمة	
45	الخاتمة
46-45	النتائج
46	التوصيات
46	الآفاق ومقترحات الدراسة
49-48	قائمة المراجع
الملاحق	
استبيان الدراسة	01
طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج.	02
تصريح شرفي للالتزام بقواعد النزاهة العلمية	03
اذن بالطبع	04

قائمة الجداول والأشكال والملامح

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
28-27	وصف خصائص العينة	(01-02)
31	مقياس سلم ليكارت	(02-02)
32	معامل ألفا كرومباخ لقياس ثبات وصدق أداة الدراسة	(03-02)
33	معاملات الالتواء والتفلطح لمتغيرات الدراسة	(04-02)
34	مقياس لكارت للحكم على إجابات الأفراد	(05-02)
35	المتوسط الحسابي والتكرارات لأبعاد الذكاء الاصطناعي	(06-02)
37	المتوسط الحسابي والتكرارات لإدارة المخاطر البنكية	(07-02)
38	نتائج تحليل التباين للانحدار لتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية	(08-02)
38	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية	(09-02)
40	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضيات الفرعية	(10-02)

قائمة الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
ب	نموذج الدراسة	أ
09	ابعاد الذكاء الاصطناعي	(01-01)
15	مصفوفة المخاطر	(02-01)
26	هيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي -بسكرة-	(01-02)
28	توزيع افراد العينة حسب الجنس	(02-02)
29	توزيع افراد العينة حسب العمر	(03-02)
29	توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي	(04-02)
30	توزيع افراد العينة حسب المؤهل الوظيفي	(05-02)
30	توزيع افراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة	(06-02)
34	التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة	(07-02)

قائمة الملحق

رقم الملحق	عنوان الملحق
01	استبانة الدراسة
02	طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج.
03	تصريح شرفي للالتزام بقواعد النزاهة العلمية
04	اذن بالطبع

مقدمة عامة

تمهيد:

مع مرور الوقت وتطور الأنظمة المالية والاقتصادية، أصبح فهم المخاطر المصرفية وكيفية التعامل معها أمرًا حيويًا لاستدامة الأنشطة المالية وتحقيق التنمية الاقتصادية، كما تعتبر إدارة المخاطر أحد أهم المجالات في البيئة التجارية اليوم، حيث تواجه المؤسسات المالية تحديات متزايدة في مواجهة المخاطر المالية، والتنظيمية، والتكنولوجية.

وفي عصر التقنية الرقمية الحديثة، أصبح الذكاء الاصطناعي (AI) محور اهتمام العديد من القطاعات، سواء كانت صناعية أو خدمية أو اجتماعية. حيث يعد فرعًا من فروع علم الحاسوب ويهدف إلى تطوير الأنظمة التي تقوم بأداء المهام التي تتطلب الذكاء البشري، وكثيرًا ما يتميز بقدرته على تعليم الذات وتحسين أدائه مع الوقت.

I. الاشكالية الرئيسية:

واستنادا على ما سبق يمكن طرح الاشكالية التالية:

ما هو دور الذكاء الاصطناعي في تحسين ادارة المخاطر البنكية في بنك الجزائر الخارجي _وكالة بسكرة_؟

ويندرج ضمن هذه الإشكالية الرئيسية مجموعة من الأسئلة الفرعية تتمثل فيما يلي:

1. هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية للبنية التحتية في بنك الجزائر الخارجي -وكالة بسكرة- في تحسين ادارة المخاطر البنكية عند مستوى دلالة $(a=0.05)$ ؟
2. هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية للذكاء الاجتماعي في بنك الجزائر الخارجي -وكالة بسكرة- في تحسين ادارة المخاطر البنكية عند مستوى دلالة $(a=0.05)$ ؟
3. هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية في بنك الجزائر الخارجي -وكالة بسكرة- في تحسين ادارة المخاطر البنكية عند مستوى دلالة $(a=0.05)$ ؟
4. هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية للبيانات في بنك الجزائر الخارجي -وكالة بسكرة- في تحسين ادارة المخاطر البنكية عند مستوى دلالة $(a=0.05)$ ؟

II. فرضيات الدراسة:

الفرضيات هي إجابات أولية على الأسئلة المطروحة، وتهدف إلى صقل النظرية والبنية الاستكشافية، وهي عناصر ضرورية لمتابعة البحث التحليلي وطلبه. على هذا الأساس، وبناءً على سؤال البحث، تمت صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية للدراسة:

✓ لا يوجد علاقة ذات دلالة معنوية للذكاء الاصطناعي في بنك الجزائر الخارجي _ وكالة بسكرة- في تحسين ادارة المخاطر البنكية عند مستوى دلالة $(a=0.05)$.

الفرضيات الفرعية:

اما بالنسبة للفرضيات الفرعية فهي كما يلي:

1. الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية للبنية التحتية في بنك الجزائر الخارجي _ وكالة بسكرة- في تحسين ادارة المخاطر البنكية عند مستوى دلالة $(a=0.05)$.

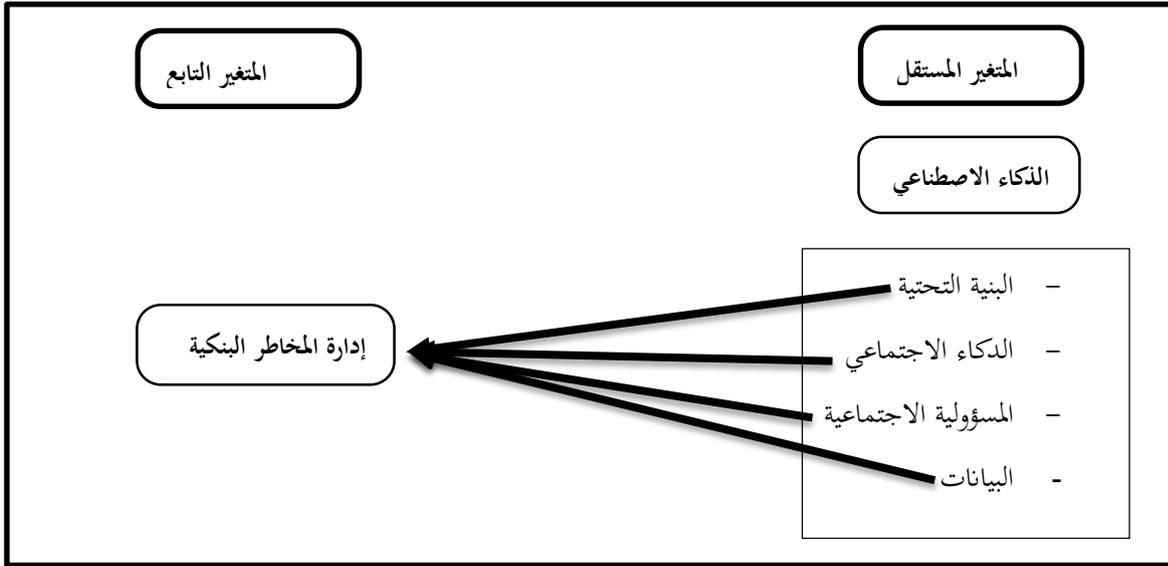
2. الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية للذكاء الاجتماعي في بنك الجزائر الخارجي _ وكالة بسكرة- في تحسين ادارة المخاطر البنكية عند مستوى دلالة (a=0.05).
3. الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية للمسؤولية الاجتماعية في بنك الجزائر الخارجي _ وكالة بسكرة- في تحسين ادارة المخاطر البنكية عند مستوى دلالة (a=0.05).
4. الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية للبيانات في بنك الجزائر الخارجي _ وكالة بسكرة- في تحسين ادارة المخاطر البنكية عند مستوى دلالة (a=0.05).

III. نموذج الدراسة:

تقوم الدراسة على النموذج الفرضي هذا:

- ✓ الذكاء الاصطناعي: هو مجال الذي يهتم بإنشاء أنظمة تكنولوجية تستطيع التفكير والتعلم واتخاذ القرارات بطريقة مماثلة للإنسان، مستخدمة البيانات والخوارزميات لتحليل الأنماط واكتساب المعرفة.
- ✓ ادارة المخاطر البنكية: هي عملية تحديد وتقييم ورصد والتحكم في المخاطر التي قد تواجه البنوك أثناء أداء أنشطتها المالية والتجارية.

الشكل-أ- نموذج الدراسة



المصدر: من اعداد الباحث

IV. أسباب اختيار الموضوع:

تقسم أسباب اختيار الموضوع الى أسباب ذاتية وأخرى موضوعية نوردتها فيما يلي:

أسباب ذاتية:

- طبيعة التخصص الذي أدرس فيه (اقتصاد نقدي وبنكي) وعلاقته بموضوع الدراسة.
- بالإضافة الى الميولات الشخصية والرغبة في دراسة هذا الموضوع.

. أسباب موضوعية:

- تحسيس المؤسسات المالية بأهمية موضوع الذكاء الاصطناعي وضرورة تبنيه.
 - التعرف على واقع تطبيق إدارة المخاطر البنكية على بنك الجزائر الخارجي _بسكرة_
- V. منهجية الدراسة:

بالنظر إلى أن المنهجية هي أهم محدد للطريقة التي يتم بها تحديد البحث، وتحديد جوانب الدراسة، وتحديد العناصر الأساسية للدراسة فقد اعتمدنا في الدراسة منهجية البحث الوصفي والتحليلي، فعلى صعيد البحث الوصفي تم الاطلاع على الدراسات والبحوث النظرية والميدانية، وهذا من أجل إدراك ومعرفة الأسس ومنطلقات الإطار النظري والوقوف عند أهم الدراسات السابقة التي تعتبر خطوة مهمة جدا لضبط اشكالية والنموذج الدراسة ولكي يحصل الباحث على فهم جيد منه، فإنه يوضح أهمية موضوعه ويقارن النتائج التي تم تحقيقها، حيث يعتبر ذلك لصالحه. فيما يتعلق بمجال التحليل، فقد تم أخذ عينات من مجتمع البحث وتحليل جميع بياناته من خلال الإجابة على الاستبيانات واستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

VI. تصميم الدراسة:

أولاً: أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. التطرق المفاهيم النظرية المتصلة بمفهومي الذكاء الاصطناعي وإدارة المخاطر البنكية معاً.
2. التعرف على مستوى أبعاد الذكاء الاصطناعي وإدارة المخاطر البنكية بينك الجزائر الخارجي _وكالة بسكرة_.
3. التعرف على مستوى العلاقة التي تربط بين الذكاء الاصطناعي وإدارة المخاطر البنكية في البنك محل الدراسة وهذا من خلال اختبار صحة الفرضيات.
4. التوصل الى تقديم اقتراحات وتوصيات مناسبة على ضوء النتائج الميدانية المتوصل اليها لتساعد البنك في تحسين إدارة المخاطر البنكية
5. معرفة وإدراك البنوك مدى أهمية الذكاء الاصطناعي لتحسين إدارة المخاطر البنكية.

ثانياً: أهمية الدراسة:

يمكن حصر أهمية هذا البحث في النقاط التالية:

1. يعد موضوع الدراسة من المواضيع المهمة في ميدان الإدارة، نظراً لتناوله مفهومي مهمين هما الذكاء الاصطناعي وإدارة المخاطر البنكية.
2. يعتبر هذا البحث إثراء معرفياً لكلا المتغيرين.
3. الكشف عن الدور الإيجابي الذي يلعبه الذكاء الاصطناعي في إدارة المخاطر البنكية والتقليل منها.
4. معرفة مدى القدرة على التحكم في المخاطر البنكية داخل البنك.

VII. الدراسات السابقة:

دراسات متعلقة بالذكاء الاصطناعي:

1. نورة محمد عبد الله العزام دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك كلية التربية المجلة التربوية؛ 2021؛ العدد 42 : هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك. وقد اعتمدت الباحثة لإجراء الدراسة المنهج التحليلي. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير أداة الدراسة (الاستبانة) كأداة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة التي تم اختيارها بأسلوب الطريقة العشوائية لجمع البيانات من إدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك وبالبالغ عددهم (70) موظفاً وموظفة بعد أن تم التأكد من صدقها وثباتها. تكونت أداة الدراسة من (36) فقرة لقياس فاعلية برنامج قائم على الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك. أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha=0.05$) في أداة الدراسة تُعزى لمتغيرات الدراسة (الجنس، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة) عند مستوى دلالة (0.05). وعلى ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة فقد أوصت الباحثة بالعديد من التوصيات منها ضرورة إجراء المزيد من الدراسات حول الذكاء الاصطناعي وعلاقته بكفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية بحيث تشمل عينات أكبر من الجامعات على مستوى المملكة.
2. ربهام محمود دياب دور الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الخدمات المصرفية المجلة العربية للمعلومات وامن المعلومات، مصر 2022؛ عدد 9: تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور الذكاء الاصطناعي في أداء الخدمات المصرفية، حيث تعد التكنولوجيا أحد أهم مقومات بيئة الأعمال في وقتنا المعاصر، لكونها تشكل الحجر الأساس في تعزيز فرص البقاء، النمو والاستمرار، ونتيجة للتطور السريع والمستمر في التقنيات التكنولوجية الحديثة، التي ساعدت على ابتكار وسائل وأساليب جديدة في تقديم الخدمات المصرفية للعملاء، فقد ظهرت برامج الذكاء الاصطناعي التي تقوم على تقنيات حديثة متقدمة. وتوصل البحث إلى أن تطبيق الذكاء الاصطناعي في مجالات عديدة من الخدمات المصرفية ساعد على تطوير أداء المصارف من خلال تحسين جودة الخدمة المصرفية، التحكم في التكاليف، تخفيف المخاطر، زيادة الإيرادات، رفع مستوى المنافسة. لقد عملت العديد من المصارف استراتيجيات الذكاء الاصطناعي من بينها بنك ناصر الاجتماعي لاستخدام التكنولوجيا وتوظيفها في مختلف الخدمات المصرفية لتحقيق رضا العملاء وكسب المزيد منهم. ولقد حرص البنك في تحقيق عامل التنوع في أساليب عرض الخدمة من خلال القنوات المصرفية المتعددة التي تبنتها المصارف خلال الفترات الزمنية الماضية، منها: القنوات التقليدية، الصراف الآلي، الهاتف المتحرك، الشاشات الرقمية، الانترنت، إضافةً إلى تطوير أدوات ووسائل الدفع لتصبح ملائمة لطبيعة المعاملات الحديثة وتماشى وبيئة الأعمال الإلكترونية، فقدمت خدمة البطاقات المصرفية والشيكات الإلكترونية، والنقود الإلكترونية، وهذا كله ينصب في تحقيق هدف واحد وهو الوصول لتحقيق رغبات وحاجات العملاء وكسب رضاهم من جهة أخرى. وفي الختام يوصي البحث بأهمية تطبيق المزيد من برامج وتطبيقات الذكاء الاصطناعي على مستوى الخدمات المصرفية المتنوعة، والسعي على متابعة وتطوير تلك البرامج، وأكد على أهمية عقد البرامج التدريبية اللازمة للعاملين في البنوك ككيفية التعامل مع تلك البرامج وبما يحقق الأهداف الاستراتيجية للمصارف.

. دراسات متعلقة بإدارة المخاطر

1. بكوش مهاء، أثر ادارة المخاطر في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للمشاريع -دراسة حالة مؤسسة بيكو، مجلة معهد العلوم الاقتصادية ، المجلد:25 ، العدد:01 ، السنة:2022:تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر إدارة المخاطر في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة بمؤسسة بيكو، من خلال التعرف على أساسيات إدارة المخاطر، وإبراز الدور الذي تؤديه في تحقيق الميزة التنافسية واستدامتها، وقد تم تطوير استبانة لمعرفة وقياس تأثير إدارة المخاطر على تحقيق الميزة التنافسية في مؤسسة بيكو من خلال توزيعها على عينة عشوائية من موظفي المؤسسة، معتمدين على المنهج الوصفي لكونه ملائم لعرض المفاهيم المرتبطة بمتغيرات الدراسة، مع الاستعانة بالمنهج التحليلي لمعرفة أثر إدارة المخاطر على الميزة التنافسية. حيث خلصت الدراسة الى أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لإدارة المخاطر على الميزة التنافسية المستدامة في مؤسسة بيكو ومن أهم التوصيات المقدمة تعزيز فعالية ادارة المخاطر لما لها أهمية بالغة في اكتساب التميز.

• ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

- بعد استعراض مجموعة من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، توصلنا إلى الاكتشافات التالية:
- تؤكد الدراسة الحالية على موافقتها مع الأبحاث السابقة في استعراض الجوانب النظرية لموضوع الذكاء الاصطناعي.
- يؤكد البحث الحالي على توافقه مع الدراسات السابقة في تحليل جوانب النظرية المتعلقة بإدارة المخاطر البنكية.
- يتميز البحث الحالي عن الدراسات السابقة فيما يتعلق بالفترة الزمنية.
- يتميز هذا البحث عن الأبحاث السابقة فيما يتعلق بالمؤسسة المستهدفة في نطاق الدراسة.

VIII. خطة مختصرة للدراسة :

✓ تم تقسيم المذكرة لفصلين، فصل نظري وفصل التطبيقي مقسمة لمجموعة من المباحث كما يلي:

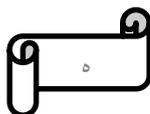
الفصل الاول: الإطار النظري

- ✓ المبحث الاول: الإطار المفاهيمي للذكاء الاصطناعي
- ✓ المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي لإدارة المخاطر البنكية
- ✓ المبحث الثالث: العلاقة النظرية بين الذكاء الاصطناعي وإدارة المخاطر البنكية

الفصل الثاني: دراسة ميدانية في بنك الجزائر الخارجي-وكالة بسكرة-

- ✓ المبحث الأول: لمحة عامة على بنك الجزائر الخارجي-وكالة بسكرة-
- ✓ المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية
- ✓ المبحث الثالث: تحليل وتفسير نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

خاتمة



الفصل الأول: الإطار النظري

تمهيد:

في عصر اليوم، أحدث انفجار المعرفة وثورة اتصالات المعلومات العديد من التطورات السريعة والتغييرات المستمرة. وتشجيع الابتكار، خاصة في البلدان النامية التي تكافح لمواكبة التقدم العلمي. لذلك فإن التطور التكنولوجي يلجأ إلى الذكاء أمر حتمي للدول النامية، ومجالنا هنا هو الذكاء الاصطناعي.

لمعرفة المزيد عن استخدام الذكاء الاصطناعي في المؤسسات العامة أو الخاصة ولتحقيقه، يجب على المؤسسات اعتماده وتجسيده في هياكلها التنظيمية وكذلك اللجوء إليه في إدارة المخاطر. من هذا المنظور نحاول أن نعطي فكرة شاملة من خلال هذا الفصل من خلال ما يلي:

- ✓ المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للذكاء الاصطناعي.
- ✓ المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي لإدارة المخاطر
- ✓ المبحث الثالث: العلاقة النظرية بين الذكاء الاصطناعي وإدارة المخاطر

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للذكاء الاصطناعي

من خلال هذا المبحث سنتطرق الى كل ما يتعلق بالذكاء الاصطناعي من مفهوم ونشأة، خصائص واهمية، وتتعرف على أنواعه كما نتطرق الى تطبيقات ونظم الذكاء الاصطناعي.

المطلب الأول: مفهوم ونشأة الذكاء الاصطناعي

يشمل هذا المطلب بعض التعاريف المقدمة لمفهوم الذكاء الاصطناعي، بالإضافة الى نشأة الذكاء الاصطناعي.

أولاً: مفهوم الذكاء الاصطناعي

عرف (ستيفن) الذكاء الاصطناعي بأنه ذكاء غير بشري الذي يقاس بقدرته على تكرار العقلية البشرية مثل التعرف على الانماط وفهم اللغة الطبيعية والتعلم التكييفي من الخبرة او التخطيط الاستراتيجي او التفكير في الآخرين (فخري، 2023، صفحة ص24)

يرى الكثير من المختصين ان الذكاء الاصطناعي هو عبارة عن ابتكار انظمة ذكية قادرة على استيعاب بيئتها كما تتبنى اجراءات ترفه من احتمالية نجاحها وتطورها (مرزوقة، 2021، صفحة ص23)

مما سبق يمكن القول ان الذكاء الاصطناعي هو عبارة عن انظمة مبتكرة من طرف الانسان قادرة على التعرف وفهم الطبيعة والبيئة المتواجدة فيها.

ثانياً: نشأة الذكاء الاصطناعي (صائم احمد، 2022، الصفحات ص 11-14)

ان ميلاد الذكاء الاصطناعي الحقيقي كان بدءاً من مؤتمر تأسيس البحوث عام 1956م في كلية دارت موث Dartmouth وذلك من قبل (جون مكارث ومارفان مين سكي، والن نويل، وآرثر صموئيل وهربت سيثون) الذين تمكنوا من حل المشكلات في الجبر واثبات النظريات المنطقية والناطقة باللغة الانجليزية، ويمكن استعراض تاريخ الذكاء الاصطناعي على المستوى الدولي على النحو الآتي:

- عام 1854 ابتكر جورج بول نظرية المنطق الجبري المعتمدة على قيمتي الصفر والواحد.
- عام 1921 استعمل مصطلح روبوت لأول مرة في المسرحية التشبيكية "روبوتات رسوم علمية .
- عام 1940 ظهرت المحاولات الابتكارية شبكات الكترونية بسيطة تحاكي الخلايا العصبية بصورة بدائية.
- عام 1948 أتى العالم "ألن تيورنج" بالطريقة الفكرية التي اوضحت ان للماكينات امكانية القدرة على التفكير كالإنسان.
- عام 1985 وصلت ارباح الذكاء الاصطناعي الى أكثر من مليار دولار؛ وبدأت الحكومات في تمويل تلك الأبحاث .
- عام 1987 حقق الذكاء الاصطناعي نجاحات أكبر في المجال اللوجستي واستخراج البيانات والتشخيص الطبي .

سميت المدة من (1980_ 1987) عصر النهضة إذ شهدت هذه السنوات الثماني، الارتفاع في مستويات تأثير نظم الخبرة (systems expert of Rises) والتعلم العميق وبدأت مرحلة الحصاد المادي ومشروع الجيل الخامس وبدأت عملية الحياة الاتصالية. وتجدد الإشارة الى ان علم الذكاء الاصطناعي هو وليد علمين (علم السلوكيات والعصبيات وعلم الاعلام الالي)، او كما يسمى حديثا علم المعلوماتية. وفي السنوات الممتدة من (1987-1993) هذه السنوات الخمس بدأت مرحلة زوال المعوقات وتوفير البيئة الخصبة التي احتضنت هذا النوع من العلم وكانت بداية لظهور برامج ومشروعاته وكانت المرة الاولى التي برزت فيها اهمية قيام الادارات والهياكل بتنظيم اعمال الذكاء الاصطناعي والتي توحدت فيها الآراء والاهداف وأدت الى اندماج المتبقي منها من اجل السعي لتكوين خطى موحدة. لكن هذا التقدم لم يكن كافيا لإرضائهم وفي تطلعات القرن العشرين، الامر الذي دفعهم الى خفض حجم التمويل المخصص لهذا المجال. ثم استطاع الباحثون في منتصف الثمانينيات من القرن العشرين تطوير اجهزة حاسوب قادرة على اتخاذ بعض القرارات اعتمادا على حلول لمشكلات مبرمجة مسبقا، ولكن قام المطورون باستغلال هذا الاختراع في التطبيقات العمل.

الفترة من (1993-2011) هي حجر الأساس التي ثبتت فيها قواعد و ركائز وصفات الذكاء الاصطناعي ولم يختلف بشأنها اغلب الكتاب والباحثين النها المدة التي وضحت فيها تنظيمات الذكاء الاصطناعي وابداع صورته العلمية والتطبيقية ، إذ شهدت اجاث الذكاء الاصطناعي صحوة كبيرة نظرا للنجاح التجاري للنظم الخبيرة بوصفها احدى تطبيقات برامج الذكاء الاصطناعي التي جرى استخدامها لغرض التواصل مع انظمة المعرفة وبناء المهارات التحليلية لواحد او اكثر، وقد بدأت معالم الثورة الصناعية بوضوح في مطلع القرن الحادي والعشرين إذ حقق الذكاء الاصطناعي نجاحات كبيرة تكاد تكون اكثر من المراحل السابقة ويعود من الخبراء البشريين السبب في ذلك لتوجه الكتاب والباحثين الى دراسة المعايير العلمية السليمة فضال عن زيادة القدرات المتوفرة و التي تعد عناصر اساسية مثل الحواسيب على اختلاف اشكالها.

من (2011-2020) مرحلة انفجار التكنولوجيا بصورة هائلة وصار من اولويات الحكومات والمؤسسات والادارات استخدام وسائل أكثر تقنية في ظل ثورة البيانات الضخمة (data Bag) كمفاعل جديد تميزت به الدول الاكثر تقدما في مجال التكنولوجيا لاسيما الولايات المتحدة الأمريكية والصين واليابان وفرنسا والمانيا، فقد كان التركيز أكثر في السنوات الماضية على وضع اسس هذا العلم ومفاهيمه

المطلب الثاني: خصائص واهمية الذكاء الاصطناعي

تناولنا من خلال هذا المطلب مجموعة من الخصائص وكذا الأهمية للذكاء الاصطناعي.

أولاً: خصائص الذكاء الاصطناعي (جباري ، 2017، صفحة ص 123)

تتمثل خصائص الذكاء الاصطناعي فيما يلي:

1. التمثيل الرمزي: Symbolic representation تتسم برمجيات الذكاء الصناعي عموماً باستخدامها رموز غير رقمية مما يتناقض مع كون الحواسيب تعتمد على الرقمين (0,1) غير أن هذا لا يمنع من كونها قادرة على القيام بالعمليات الحسابية.
2. الاجتهاد Diligence: تتميز برمجيات الذكاء الاصطناعي بعدم وجود حل خوارزمي محدد ومعروف للمشاكل التي تتناولها. لذلك لا بد من الاجتهاد في اختيار طرق الحل التي تكون ملائمة مع إمكانية تغيير الحلول في حالة عدم كفاءة الطريقة الأولى.
3. المعلومات غير الكاملة Incomplete information: تتصف برمجيات الذكاء الصناعي بكونها تصل لحلول للمشاكل حتى في حالة عدم توفر المعلومات وذلك لإنقاذ الأهداف وكذلك القدرة على اتخاذ القرارات في حالة عدم التأكد.
4. تمثيل المعرفة: Knowledge representation: بحيث تعبر عن تطابق بين العالم الخارجي والعمليات الاستدلالية الرمزية بالحاسب.
5. البيانات المتضاربة Conflicting data: لعل أهم سمات برمجيات الذكاء الاصطناعي هو قدرتها على التعامل مع بيانات قد تتناقض بعضها ببعض.
6. القدرة على التعلم: Ability to learn تعتبر القدرة على التعلم إحدى مميزات السلوك الذكي وسواء أكان التعلم في البشر يتم عن طريق الملاحظة أو الاستفادة من أخطاء الماضي فإن الذكاء الاصطناعي يجب أن تعتمد على استراتيجيات لتعلم الآلة.

ثانياً: أهمية الذكاء الاصطناعي: (القحطاني ، 2020 ، صفحة ص 106)

يمكن الإشارة إلى بعض الجوانب لأهمية الذكاء الاصطناعي المتعددة في جميع المجالات والميادين منها:

1. مساهمة الذكاء الاصطناعي في المحافظة على الخبرات البشرية المتراكمة بنقلها للآلات الذكية.
2. يمكن الانسان من استخدام اللغة الإنسانية في التعامل مع الآلات عوضاً عن لغات البرمجة الحاسوبية، مما يجعل استخدام الآلات في متناول كل شرائح المجتمع، بعدما كان التعامل مع الآلات المتقدمة حكراً على المتخصصين وذوي الخبرات.
3. يلعب الذكاء الاصطناعي دوراً هاماً في الكثير من الميادين الحساسة كالمساعدة في تشخيص الأمراض ووصف الأدوية، والاستشارات القانونية والمهنية، والتعليم التفاعلي، والمجالات الأمنية والعسكرية، وغيرها من الميادين الأخرى.
4. تسهم الأنظمة الذكية في المجالات التي يصنع فيها القرار، فهذه الأنظمة تتمتع بالاستقلالية والدقة والموضوعية، وبالتالي تكون قراراتها بعيدة عن الخطأ والانحياز والعنصرية أو الأحكام المسبقة أو حتى التدخلات الخارجية أو الشخصية.

5. تخفف الآلات الذكية عن الإنسان الكثير من المخاطر والضغوطات النفسية، وتجعله يركز على الأشياء أكثر أهمية وأكثر إنسانية ويتعامل جيدا مع الوقت.
6. تطبيق الذكاء الاصطناعي سيساهم في تحقيق اهداف التنمية المستدامة

المطلب الثالث: انواع ومجالات الذكاء الاصطناعي:

للذكاء الاصطناعي عدة أنواع ومجالات نذكر منها:

أولاً: انواع الذكاء الاصطناعي:

تصنف انواع الذكاء الاصطناعي وفقا الى وظائفه كما يلي: (مرزوقة، 2021، الصفحات 45-48)

1. الذكاء الاصطناعي الضعيف او المحدود: وهو ابسط انواع الذكاء الاصطناعي، ويرمى لتأدية مهام معينة بشكل مستقل ضمن بيئة معينة من خلال تقنية تحاكي القدرات البشرية. يستعمل هذا النوع من الذكاء الاصطناعي في التعاملات الخاصة المقتصرة على مواضيع معينة مثل: البيانات التي تخزنها الطائرة بدون طيار.
 2. الذكاء الاصطناعي العام: ويشير هذا النوع على القدرة على التعلم والفهم والاستيعاب مثله مثل الانسان عند طريق تقليد القدرات البشرية ويصبح بمقدوره تشكيل قدرات متنوعة والتوصل الى روابط وتعميمات لمجالات عديدة وبذلك سيختصر الكثير من الوقت.
- وهذا يعد من أهم انواع الذكاء الاصطناعي حيث يعول عليه في المستقبل كما يمتاز بالشمولية وتأدية الكثير من الوظائف.
3. الذكاء الاصطناعي الفائق: يعد استحداث الذكاء الاصطناعي فائق القدرة ذروة الأبحاث وهو عبارة عن نماذج قيد التطور وتهدف لتقليد الانسان ويمكن التمييز بين نمطين مهمين:
 - ✓ النمط الاول: يتطلع الى هضم الافكار البشرية؛ الانفعالات التي بدورها تؤثر على تصرفات الانسان ولديه قدرة بارعة على التفاعل الاجتماعي.
 - ✓ النمط الثاني: هو نموذج النظرية العقل بحيث تستطيع هذه النماذج التعبير عن حالتها الداخلية وايضا الكشف عن مشاعر الآخرين والانسجام معها.

كما يصنف اخرون الذكاء الاصطناعي الى نوعين هما: (فخري، 2023، الصفحات 26-27)

1. الذكاء الاصطناعي القائم على البيانات: ويسمى ايضا الشبكات العصبية الاصطناعي او التعلم الآلي بحيث ان الشبكة العصبية الاصطناعية هي نظم المعلومات ديناميكية تتشكل وترمى طيلة فترة التطوير المخصصة للتدريب والتعلم؛ اي انها نطن تتعلم من التجربة وتكسب خبراتها ومعارفها من خلال التدريب والتعلم بالممارسة العملية

2. الذكاء الاصطناعي القائم على المعرفة: يذكر ان الانظمة الكبيرة تعد من أكثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي استخداما وحقت نجاحا كبيرا نظرا لاستخدامها في العديد من المجالات والعلوم. بحيث تقوم بتخزين المعرفة الضمنية والظاهرة للخبراء البشريين خلال نطاقهم المهني او المعرفي في شكل مجموعة محددة من القواعد التي يمكن أن يستفيد منها الموظفون غير الاخرين، من خلال استعادة الخيرات الفنية المخزنة فيه وذلك بما يساعد تلك النظام على الافادة منها في اتخاذ القرارات في مجالات التي تتطلب وجود الخبير.

ثانيا: مجالات الذكاء الاصطناعي:

تتمثل مجالات الذكاء الاصطناعي فيما يلي: (بنية ، 2023 ، صفحة 350)

✓ طريقة الشبكة العصبية الاصطناعية:

"الشبكة العصبية الاصطناعية هي عبارة عن نظام لمعالجة البيانات بشكل يحاكي ويشابه الطريقة التي تقوم بها الشبكات العصبية الطبيعية للإنسان أي النظام العصبي"

و"تعد الشبكات العصبية الاصطناعية من تقنيات الذكاء الحديثة التي تشبه في عملها الدماغ البشري، وتستخدم المحاكاة كطريقة في إنجاز مهمة معينة، وذلك عن طريق معالجة ضخمة مكونة من وحدات معالجة تسمى عصبونا والتي تقوم بتخزين المعلومات التجريبية لتجعلها متاحة للمستخدم."

✓ طريقة أنظمة الخبير:

تعرف على أنها "برامج الحاسوب التي تستخدم المنطق البشري لحل المشاكل كما يفعل الانسان، والفكرة وراء الأنظمة الخبيرة تكمن في تفعيل برنامج بالحاسوب للمعارف والمهارات"

"فالنظام الخبير هو تطبيق للذكاء الاصطناعي في مجال معين ومحدد يحتاج إلى خبرة إنسانية وقاعدة معرفة، ولا يعتمد بشكل أساسي على قوانين رياضية، أي هو برنامج حاسب بيدي درجة من الخبرة ضمن مجال محدد في حل المسائل القابلة للمقارنة مع الخبرة الإنسانية."

المطلب الرابع: تطبيقات وابعاد الذكاء الاصطناعي:

أولا: تطبيقات الذكاء الاصطناعي: (بوحة ، 2022 ، الصفحات 97-98)

• معالجة اللغات الطبيعية (Natural Language Proessig):

حيث يتم تطوير برامج ونظم لها القدرة على فهم أو توليد اللغة البشرية، ولقد أدى البحث في معالجة اللغات الطبيعية إلى تطوير لغات برمجة ملائمة لهذا الغرض بهدف جعل الاتصال بين الانسان والحاسب يتم بصورة طبيعية، وينقسم هذا المجال إلى جزئين رئيسيين:

- فهم اللغات الطبيعية:

ويبحث هذا المجال عن الطرق التي تسمح للحاسب بفهم لغة الانسان بسهولة.

إنتاج اللغات الطبيعية:

ويبحث هذا المجال عن الطرق التي تسمح للحاسب على إنتاج لغة طبيعية مثل إنتاج جملا بالعربية أو الانجليزية

• التعرف على الكلام (Speech Recognition):

تبحث تطبيقات الذكاء الاصطناعي عن الطرق التي تجعل الحاسب قادرا على التعرف على حديث الانسان أي أن الانسان يصبح قادرا على توجيه الأوامر إلى الحاسب شفويا ويقوم الحاسب بفهم هذه الأوامر وتنفيذها.

• البرمجة الآلية (Automatic Programming):

تعني القدرة على إيجاد مفسرات أو مترجمات تمكن الحاسوب من استلام برنامج المصدر مكتوب بلغة طبيعية، ثم القيام بتوليد برنامج يمكن الحاسوب تنفيذه والتعامل معه.

• الرؤية بالحاسوب (Computer Vision):

يقصد بها تزويد الحاسوب بأجهزة استشعار ضوئية، بحيث تمكنه من التعرف على الأشخاص أو الأشكال الموجودة، وذلك عن طريق تطوير أساليب فنية لتحليل الصورة وتمييز الوجوه بهدف جعل الحاسب قادر على رؤية الوسط المحيط به والتعرف عليه.

• النظم الخبيرة (Expert Systems):

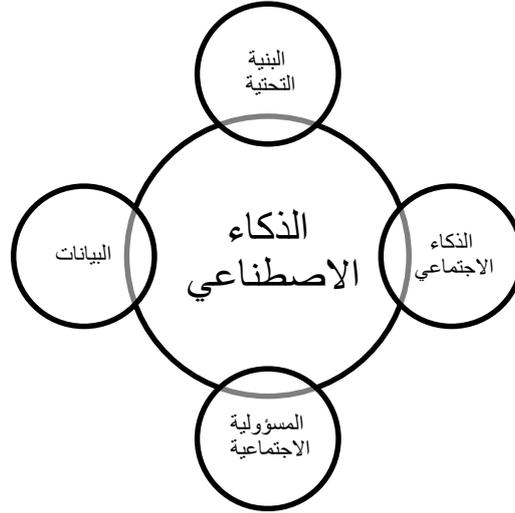
هي عبارة عن نظم كومبيوتر معقدة تقوم على تجميع معلومات متخصصة من الخبراء البشريين لتمكين الكمبيوتر من تطبيق تلك المعلومات في حل مشكلات مماثلة.

• الانسان الآلي (Robot):

تعتبر تكنولوجيا الانسان الآلي من أكثر تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي تقدما من حيث التطبيقات والتي تقدم حلا للمشكلات، فهي عبارة عن آلة كهروميكانيكية تتلقى الأوامر من كمبيوتر تابع لها، فيقوم بأعمال معينة، والذكاء الاصطناعي في هذا المجال يقوم بإعطاء الروبوت القدرة على الحركة وفهم المحيط من حوله. بالإضافة إلى ألعاب الكومبيوتر (Games) التي تعتمد على برامج قادرة على دراسة الأساليب الفنية للألعاب كلعبة الشطرنج.

ثانيا: إبعاد الذكاء الاصطناعي: (J, Okwechime, 2023)

الشكل (01-01) ابعاد الذكاء الاصطناعي



المصدر: من اعداد الطالب

• البنية التحتية:

يتيح انفجار التكنولوجيا السحابية بالإضافة إلى موارد الحوسبة العالية وتوافر البنية التحتية معالجة سريعة للبيانات الكبيرة بتكاليف أقل وكفاءة في قابلية التوسع. هذا يعني أن المنظمات مستعدة للاستفادة من الذكاء الاصطناعي الآن، أكثر من أي وقت مضى. تتمثل البنية التحتية في مختلف الأجهزة والمكونات المادية، البرمجيات وشبكات الاتصال وقاعدة البيانات وما إلى ذلك.

• الذكاء الاجتماعي:

تقدم البنوك الآن خدمات أكثر تخصيصاً على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع للعملاء الأفراد، مثل توفير ميزات التعرف على الوجه والأوامر الصوتية لتسجيل الدخول إلى التطبيقات المالية. كما تستفيد أيضاً من الذكاء الاصطناعي لتحليل أنماط سلوك العملاء وأداء تقسيم العملاء تلقائياً مما يسمح بالتسويق المستهدف وتحسين تجربة العملاء والتفاعل. وتساعد الزيادة الهائلة في البيانات إلى تحسين أداء النماذج مما يؤدي إلى انخفاض تدريجي في مستوى التدخل البشري المطلوب.

• المسؤولية الاجتماعية:

أدى ظهور التهديدات الأمنية عبر الإنترنت في المعاملات المصرفية إلى تشديد اللوائح الحكومية. على الرغم من أن هذه اللوائح مفيدة لمراقبة المعاملات المالية عبر الإنترنت، إلا أنها حدثت من قدرة البنوك على مواكبة التحول الرقمي. البنوك غير قادرة على الاستثمار في التكنولوجيا، حيث يتعين عليها الحفاظ على نسبة كفاية راس المال وفق لتنظيمي الدولي. وبالتالي، تقع البنوك فريسة للمنافسة التي يشكلها اللاعبون الأذكاء في التكنولوجيا المالية (FinTech)؛ والذين لا يتعين عليهم الحفاظ على نسبة كفاية رأس المال. وفقا لتقرير الخدمات المصرفية للأفراد في العالم لعام 2016، أبلغ حوالي نصف العملاء حول العالم عن زيادة احتمالية تبديل بنوكهم بمؤلاء اللاعبين، كما اعتمدت البنوك على أنظمة مراقبة المعاملات التقليدية القائمة على قواعد مكافحة غسل الأموال (AML) و فحص الأسماء والتي تولد تعددا كبيرا من الإيجابيات الكاذبة. مع الزيادة المقلقة في الجرائم المتعلقة بالاحتيال وأنماط الاحتيال المتغيرة باستمرار، تتم إضافة مكونات الذكاء الاصطناعي المحسنة إلى الأنظمة الحالية لتمكين تحديد أنماط المعاملات غير المكتشفة سابقا في البيانات والعلاقات المشبوهة بين الأفراد والكيانات .

يتيح ذلك اتباع نهج أكثر استباقية، حيث يتم استخدام الذكاء الاصطناعي لمنع الاحتيال قبل حدوثه بدلا من النهج التفاعلي التقليدي للكشف عن الاحتيال.

• البيانات:

مع توفر تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي، أصبحت البيانات هي الأصول الأكثر قيمة في مؤسسة الخدمات المالية. الآن أكثر من أي وقت مضى، تدرك البنوك الحلول المبتكرة والفعالة من حيث التكلفة التي يوفرها الذكاء الاصطناعي، وتدرك أن حجم الأصول، على الرغم من أهميته، لن يكون كافياً. بمفرده لبناء عمل ناجح بدلا من ذلك قياس نجاح شركات BFSI الآن من خلال قدرتها على استخدام التكنولوجيا لتسخير قوة بياناتها لإنشاء منتجات وخدمات مبتكرة وشخصية.

المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي لإدارة المخاطر

من خلال هذا المبحث سنتطرق الى كل ما يتعلق بإدارة المخاطر من مفهوم، اهداف واهمية، ونتعرف على التوجهات الحديثة لإدارة المخاطر كما نتطرق الى العلاقة النظرية بين الذكاء الاصطناعي وادارة المخاطر.

المطلب الاول: مفهوم ادارة المخاطر البنكية

في هذا المطلب سوف نتناول مفهوم ادارة المخاطر بصفة عامة وفي الفرع الثاني مفهوم ادارة المخاطر البنكية.

اولا: مفهوم ادارة المخاطر

ادارة المخاطر هي عبارة عن منهج او مدخل علمي للتعامل مع المخاطرة، عن طريق توقع الخسائر العارضة المحتملة وتصميم اجراءات من شأنها ان تقلل امكانية حدوث الخسارة او الاثر المالي للخسائر التي تقع الى الحد الادنى (عبد العال ، 2003، صفحة 51)

ادارة المخاطر هي نظام متكامل وشامل لتهيئة البيئة المناسبة والاصوات اللازمة لتوقع ودراسة المخاطر المحتملة وتحديد قياسها وتحديد مقدار اثارها المحتملة على المؤسسة ووضع الخطط المناسبة لما يلزم ويمكن القيام به لتجنب هذه المخاطر وكبحها والسيطرة عليها وضبطها لتخفيف من اثارها. (بن علي ، قندوز ، و حبار ، 2013، صفحة 46)

كما يعرفها معهد إدارة الخطر (IRM2002) هي جزء أساسي في الإدارة الاستراتيجية لأي مؤسسة. وهي الاجراءات التي تتبعها المؤسسات بشكل منظم لمواجهة الأخطار المصاحبة لأنشطتها، بهدف تحقيق المزايا المستدامة من كل نشاط ومن محفظة كل الأنشطة. (ابو حجير ، 2014، صفحة 73)

ومما سبق فان ادارة المخاطر هي مجموعة الاجراءات التي تتخذها المؤسسات لتفادي والتخلص من المخاطر التي تهدد بيئتها والتعامل معها بشكل جيد.

ثانيا: مفهوم ادارة المخاطر البنكية

ادارة المخاطر البنكية هي: " احتمالية تعرض البنك الى خسائر غير متوقعة وغير مخطط لها، مما قد يؤثر على تحقيق اهداف البنك وعلى تنفيذها بنجاح، وقد تؤدي في حال عدم التمكن من السيطرة عليها وعلى اثارها الى القضاء على البنك وافلاسه". (طالب، 2019، صفحة 12)

كما عرفها (BETTY) على انها " مقياس نسبي لمدى تقلب عائد التدفقات النقدية الذي سيتم الحصول عليه مستقبلا"

بمعنى أن المخاطرة أداة لقياس حجم الخسائر التي يتعرض لها المشروع في ظل ظروف المستقبل غير الأكيد

يقصد بإدارة المخاطر البنكية عملية تحديد وتقويم المخاطر، واختيار وإدارة التقنيات، للتكيف مع المخاطر التي يمكن التعرض لها (بوعمامة و زايد ، 2016، صفحة 247)

وتعرف أيضا أنها تحديد ومتابعة ومراقبة المخاطر للإبلاغ عنها والتحكم فيها للحد من آثارها (طويل ، 2019، صفحة 90) ومن خلال التعريفات السابقة نستنتج ان ادارة المخاطر البنكية هي امكانية البنك من تحديد والتنبؤ وتقييم المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها وكذلك ادارتها والتحكم فيها.

المطلب الثاني: اهمية واهداف ادارة المخاطر البنكية

في هذا المطلب سوف نتناول أهمية واهداف إدارة المخاطر البنكية.

أولاً: اهمية ادارة المخاطر البنكية: (الشمري ، 2013، صفحة 47)

تتمثل اهمية ادارة البنكية فيما يلي: أن المخاطر تزداد عبر الزمن في الاعمال وخصوصاً في البيئة المعولة وفي الصناعة المالية والمصرفية

- تساعد في تشكيل رؤية مستقبلية واضحة يتم في ضوءها تحديد خطة وسياسة العمل المصرفي.
- الثورة التكنولوجية التي أدت إلى إيجاد مخاطر جديدة متعددة للمصرف نتيجة توجه العمل المصرفي الكترونياً مما أدى إلى ظهور مخاطر اضافية مرتبطة بالصيرفة الالكترونية.
- الحاجة إلى تنمية وتطوير ميزة تنافسية للمصرف عن طريق التحكم في التكاليف الحالية والمستقبلية التي تؤثر في الربحية.
- تقدير المخاطر والتحوط ضدها بما لا يؤثر في ربحية المصرف من خلال استخدام أدوات إدارة المخاطر
- المساعدة في اتخاذ قرارات التسعير.

ثانياً: اهداف ادارة المخاطر البنكية:

هناك عدة أهداف تتجلى من خلال تطبيق إدارة المخاطر نذكر أهمها فيما يلي: (بلخوجة و قويدر ، 2023، صفحة 204)

- استقرار الأرباح أو المكاسب: حيث تساهم إدارة المخاطر في خفض التباينات في الدخل الناتج عن الخسائر المرتبطة بالمخاطر إلى أقل مستوى ممكن.
- استمرارية النمو: عندما يكون النمو هدفاً تنظيمياً هاما تصبح الوقاية من التهديدات التي في النمو أحد أهم أهداف إدارة المخاطر، كما تعتمد استراتيجية إدارة المخاطر على الإعداد لتسهيل استمرارية النمو في حالة حدوث خسائر تهدد النمو الاقتصادي للبنك.
- تعظيم قيمة البنك: تساهم قرارات إدارة المخاطر في تعظيم القيمة السوقية للبنك فهو الهدف النهائي للمنظمة وهو معيار معقول لتقييم القرارات المؤسسية.

كما ذكر (عبد العال ، 2003) أهداف إدارة المخاطر فيما يلي:

- ضمان كفاية الموارد عقب حدوث الخسارة.
- تقليل تكلفة التعامل مع المخاطرة البحتة إلى أدنى حد.
- حماية الموظفين من الإصابات الخطيرة والوفاة.
- أداء التزامات القانونية والتعاقدية.
- القضاء على القلق.

تعتبر إدارة المخاطر البنكية أحد أهم التدابير المتخذة للحماية من المخاطر التي تهدد البنك حيث تعمل إدارة المخاطر على المحافظة على قوة وسلامة الجهاز البنكي ورفع كفاءة إدارة العمليات البنكية.

المطلب الرابع: عمليات وأطراف إدارة المخاطر البنكية

سوف نتطرق في هذا المطلب للعمليات التي تمر عليها إدارة المخاطر البنكية وكذلك الاطراف المتدخلة في ادارة المخاطر البنكية.

أولاً: عمليات ادارة المخاطر البنكية

تتمثل عمليات ادارة المخاطر فيما يلي (العنزي، 2015)

1. مرحلة انشاء السياق العام: Establishing the Context Stage

الخطوة الأولى في عملية إدارة المخاطر هي انشاء السياق الذي يشير إلى جوانب البيئة والمخاطر وتنظيم إدارة المخاطر التي يجري تطبيقها، وعادة ما يجري إنشاء السياق بوقت مبكر ، لأنه أمر بالغ الأهمية لنجاح أو فشل العملية ، إذ إن وضع الإطار العام سيتم من خلاله التأكد من إن المراحل الأخرى في عملية إدارة المخاطر هي أكثر استهدافاً وأكثر كفاءة وإنما سوف تجنب إهدار الوقت والموارد، ومن الضروري أن تقيم إدارة المخاطر المنظمة ومقدارها وأهدافها واستراتيجياتها ، كما أن انشاء السياق العام يسهم في تصميم عملية إدارة مخاطر فاعلة ، وتحديد المعايير ، والمخاطر التي يجب إدارتها ، فضلاً عن توفير الأدلة للقرارات بدراسات أكثر تفصيلاً لإدارة المخاطر ، وهذا يحدد مجال المراحل المتبقية لإدارة المخاطر وتسهم اربع خطوات في انشاء سياق المخاطر وهي كما يأتي :

- السياق الداخلي (Internal Context) وتمثل البيئة الداخلية التي تسعى المنظمة من خلالها تحقيق أهدافها.
- السياق الخارجي: (External Context) وتمثل البيئة الخارجية التي تسعى المنظمة لتحقيق أهدافها فيها.
- سياق إدارة المخاطر: وهو إطار لتحديد الأهداف والاستراتيجيات ومجال نشاطات المنظمة الحالية أو التي سيتم إنشائها التي يجري تطبيق عملية إدارة المخاطر فيها.
- وضع معايير تقييم المخاطر: تقوم المنظمة بإعداد المعايير التي سيتم استخدامها لتقييم أهمية المخاطر وتحديد المستويات المقبولة وغير المقبولة من المخاطر لكل نشاط أو حدث.

2. مرحلة تحديد المخاطر: Identify the risk stage

تعد هذه المرحلة أساسية لإدارة المخاطر ، إذ تكتشف وتحدد المخاطر المحتملة، التي تحدث بشكل كبير والأحداث الأخرى التي تحدث بشكل أقل من ذلك ، حيث يتم التحقق من المخاطر من خلال النظر في نشاطات المنظمة، ومحاولة إدخال الأحداث الجديدة التي ستنشأ في المستقبل ، بسبب تغيرات البيئة الداخلية والخارجية إن الخطوة الأكثر صعوبة في هذه المرحلة هو تحديد المخاطر التي ينبغي إدارتها ، إذ إن الهدف من تحديد المخاطر هو تقديم قائمة بالأحداث التي سيكون لها تأثير هام على أداء المنظمة ، ومن الضروري النظر في الأسباب والسيناريوهات المحتملة، وهناك طرقاً عديدة يمكن البدء بها، حيث إن تحديد المخاطر يضيق مهام إدارة المخاطر وصولاً إلى النظر في مجموعة معينة منها ، والنظر إلى القيم والسياسات والهيكل التنظيمي الذي تكون فيه الأعمال والأفراد قيد العمل التشغيلي ، كما إن تحديد المخاطر يؤدي إلى تطوير المعلومات الأولية حول مجموعة واسعة من عوامل الخطر التي يتم تقليلها من خلال تكرار هذه العملية

3. مرحلة تحليل المخاطر: Risk analysis stage

يهدف تحليل المخاطر إلى تحديد العوامل المؤدية إلى تأثيراتها السلبية، بحيث يمكن التعامل معها سعياً لتحديد نتائجها، وتتم إجراءات تحليل المخاطر بطرق مختلفة، وتطبق المنظمة ما يناسبها منها وفقاً لنوع أعمالها، أشار كل من (Gaganddeep 2012:28) و (pernille,2013:17) أن تحليل المخاطر يتضمن تقنيات كمية وأخرى نوعية، وأهم التقنيات الكمية الرئيسية المستخدمة بشكل واسع في قطاع الصناعة وهي تحليل مونت كارلو (Monte-Carlo Analysis)، تحليل السيناريو، تحليل الحساسية ، تحليل القيمة المتوقعة، تقييم البرنامج وتقنيات المراجعة ، تحليل المجموعة الغامضة (fuzzy set analysis)، تحليل شجرة القرار، النمذجة والمحاكاة، التوزيع الاحتمالي ، إن بعض هذه التقنيات يتم تطبيقها بشكل أقل من غيرها لكونها تحتاج إلى معلومات تفصيلية وغالباً ما تكون غير موجودة من مرحلة التخطيط ، لذلك توجد صعوبة في اتخاذ القرارات الدقيقة، أما المخاطر النوعية فتتضمن المخاطر المتعلقة بالالتزام التعاقدية والاختلافات من خلال الزبائن، والاختلافات بالتصميم وتحتاج الصناعة الواسعة استخدام تقنيات نوعية أساسية تتضمن تحليل شجرة الفشل ، تحليل الشجرة الحدث مصفوفة الاحتمال والتأثير، تحليل السبب والنتيجة ، تقييم مخاطر الحاجات الملحة assessment Risk urgency ، تقنية دلفي (، العصف الذهني ، تحليل الفرص (Assumption analysis)، تحليل قوائم المراجعة ، آراء الخبراء.

4. مرحلة تقييم المخاطر: Risk evaluation stage

يعد تقييم المخاطر من أكثر المهمات تكراراً، ويكون أساسياً في العديد من القرارات المهمة، ويساعد الإدارة في معالجة المخاطر، إذ بعد أن يتم الانتهاء من مرحلة تحليل المخاطر فإنه من الضروري تقدير المخاطر وقياسها هو تحديد نتائج المخاطر نتائج كمية أو نوعية أو مزيج منهما تبعاً للظروف، والأحداث المسببة لها ينبغي النظر في تأثير المخاطر من خلال أخذ عوامل الوقت والجودة والموارد بنظر الاعتبار، وبالاعتماد على مصفوفة المخاطر الموضحة بالشكل التالي يتم تقدير مستوى المخاطر من خلال بعدين هما تأثير المخاطر واحتمال حدوثها .

شكل (01-02) مصفوفة المخاطر

الاحتمال	متوسط	منخفض	متوسط	متوسط
	منخفض	منخفض	منخفض	منخفض

التأثير

المصدر: (العنزي، 2015)

وحدد (Mierzwicki، 2003:15) عوامل تقييم المخاطر باحتساب احتمال عامل الخطر (Probability

Factor)، واحتساب نتيجة عامل الخطر، (CF -factors Consequence) و بالحصول على هذين العاملين يتم احتساب عامل الخطر (RF -factor Risk) وعندما يكون مستوى الخطر أكبر من ($RF > 0.7$) فيعد الخطر عالياً، و إذا كان مستوى الخطر أكبر (0.3) أو أقل أو يساوي (0.7) فإن الخطر يعد متوسطاً أي ($0.3 < RF < 0.7$)، أما إذا كان مستوى الخطر أقل أو يساوي (0.3) فإن مستوى الخطر منخفضاً أي ($RF < 0.3$).

5. مرحلة معالجة المخاطر: Stage Treatment Risk

الغرض من هذه المرحلة هو تحديد الاستجابة لمخاطر و معالجتها، من خلال وضع الاجراءات الافضل لمعالجة المخاطر التي تعطي احتمالات النجاح الأكبر، ان معالجة المخاطر و الاستجابة لها يتطلب وصف المخاطر و وصف الأحداث و المواقف المثيرة بالشكل الصحيح وأكد (ISO, 31000:2009) ان الغرض من عملية معالجة المخاطر هو لإمرار المخاطر التي ينبغي معالجتها، وتحديد الأولوية لمعالجتها، حيث ان تقييم المخاطر يهدف الى مقارنة النتائج المتحققة من تحميل المخاطر مع المعايير المقبولة والمحددة في مرحلة تحديد السياق الحالي، و يجب معالجة المخاطر التي يتم تحديدها عندما تكون غير مقبولة. كما ان مرحلة المعالجة تتضمن الاساليب التي تعالج المخاطر لجعلها مقبولة و امكانية السيطرة عليها، و يتم ذلك من خلال مدخلين اولهما التقليل من احتمال حدوث المخاطر، و ثانيهما تقليل نتائج المخاطر على اعمال المنظمة. أما (Bequm، 2009:18) فيؤكد ان الاستجابة للمخاطر تعتمد على الكيفية التي تدار بيها المخاطر، وتحديد الخيارات لتفادي أثارها السلبية أو الحد منها وتعزيز اثارها الايجابية.

6. مرحلة المراقبة والمراجعة (Review and Monitoring)

تضمن مرحلة المراقبة تقييم جودة نظام الرقابة والسيطرة من خلالها بمرور الوقت، و يجب ان تكون بارعة في الرقابة على الانشطة، ان عملية ادارة المخاطر عملية مستمرة للتعامل مع احتمالات الخسارة، و تهدف مرحلة المراقبة فيها الى خلق الضبط وتنظيم السيطرة على مخاطر البيئة المختلفة على المنظمات، وإبقائها ضمن الحدود المقبولة والمحددة مسبقاً، و ان الظروف التي تتطلب اهتمام كبير تتمثل في التغيرات الجوهرية للعمليات التشغيلية، العاملين الجدد، انظمة المعلومات الجديدة او المحدثة، النمو المتسارع،

التكنولوجيا الجديدة، المنتجات أو الخدمات، إعادة هيكلة المنظمات و العمليات ، و يهدف اطار ادارة المخاطر الى تأسيس منظمة تتمكن من ادارة المخاطر بفعالية من خلال تطبيقات عملية ادارة المخاطر تحت مستويات متفاوتة و ضمن سياقات معينة في المنظمة.

- اما بالنسبة إلى مراحل إدارة المخاطر البنكية: تمر عملية إدارة المخاطر بأربعة مراحل كما يلي: (بوعمامة و زايد ، 2016 ، صفحة 251)

- (1) تحديد المصادر والأسباب التي قد تنجم عنها المخاطر، فمخاطر الإقراض قد لا تكون لسبب يعود على المقترض أو شروط القرض، وإنما قد تكون بسبب ظروف عامة تؤثر في الاقتصاد الوطني ككل، أو على قطاع معين ينتمي إليه طالب القرض، فيؤدي ذلك إلى شح في الإيرادات، وقد تؤدي إلى تعطيل الإنتاج.
- (2) قياس درجة الخطر، وذلك من خلال تقييم ملاءة عميل معين، أو وضع قطاع معين، وأيضاً طبيعة وغرض المشروع الذي سيمول.
- (3) تحديد مستوى المخاطر التي يمكن القبول بها، وذلك من خلال الموازنة بين المخاطرة والعائد الذي يمكن الحصول عليه،
- (4) ادارة العمل بمستوى مقبول من المخاطرة، مع ضمان وجود نظام معين يسمح بالرقابة والمتابعة من طرف السلطة المخولة لذلك في إطار السياسة العامة الموضوعة.

وبعد تعريف الخطر وتحديد مستواه يمكن إتباع أحد الأساليب التالية:

- ✓ تجنب المخاطر: وذلك يمكن أن يتحقق من خلال اتخاذ قرار بعدم الدخول في هذه العملية محل الدراسة والتحليل،
- ✓ الدخول في العملية مع السيطرة عليها، ويتطلب ذلك بذل جهود إضافية للحد من إمكانية حدوث خسارة، وتحديد المخاطر حتى ولو وقعت بعد ذلك.
- ✓ تحويل المخاطرة: إذ يتم نقل النتائج المالية المتوقعة من خسارة إلى جهات أخرى تقبل بنقل المخاطر إليها مثل التأمين، كما يحدث في حالة تمويل الصادرات أو كما في حالة التغطية المستقبلية فيما يتعلق بالعملات.

ثانياً: أطراف ادارة المخاطر البنكية

تتطلب عملية إدارة المخاطر المالية أطراف فعالة من أجل الوصول إلى نتائج مرضية وذلك من خلال تحديد المسؤوليات، ويمكن إيجاز هذه الأطراف فيما يلي: (بلخوجة و قويدر ، 2023 ، صفحة 206)

- ✓ المراقبون (المشرفون): يتمثل دورهم الرئيسي في تسهيل عمليات إدارة المخاطر، وتشجيع وجود بيئة ملائمة لها في البنك. إن الوظيفة الأساسية للإشراف البنكي تتمثل في الرقابة والتقييم ودعم عملية إدارة المخاطر بما يساعد على استقرار النظام البنكي.

- ✓ المساهمون يلعب المساهمون دوراً أساسياً في الإشراف البنكي ولهم القدرة على تحديد توجه البنك، كما تقع على عاتقهم مسؤولية اختيار مجلس إدارة كفاء يتكون من أعضاء ذوي خبرة مؤهلين لتسيير توجهات البنك.
- ✓ مجلس الإدارة: تقع مسؤولية إدارة البنك على مجلس الإدارة، فهو الذي يقوم بإعداد الاستراتيجيات وتعيين الموظفين، خصوصاً الإدارة العليا، ووضع سياسات التشغيل.
- ✓ الإدارة التنفيذية وهي الإدارة المسؤولة عن تطبيق السياسات التي يضعها مجلس الإدارة، ويجب أن يكون لدى المدراء التنفيذيين الخبرة والقدرة على المنافسة والدراية الكافية بغدارة المخاطر التي يتعرض لها البنك.
- ✓ لجنة التدقيق والمدقق الداخلي: تتولى هذه اللجنة مهمة التأكد من التزام البنك بأنظمة رقابية داخلية ونظم المعلومات حيث تتولى هذه اللجنة مهمة التأكد من التزام البنك بأنظمة رقابية داخلية ونظم المعلومات.
- ✓ المدققون الخارجيون يلعب المدققون الخارجيون دوراً تقييمياً في عمليات تحليل المعلومات الخاصة بإدارة المخاطر، فاهتمامهم يكون منصباً ليس على التحليل التقليدي للميزانية والأرباح والخسائر.
- ✓ الجمهور العام (المتعاملون مع البنك): كذلك الشأن بالنسبة للمتعاملين مع البنك، وخصوصاً المودعين، فهم معنيون بإدارة المخاطر التي تتعرض لها البنوك، وذلك من خلال حرصهم على تقييم البنك بدقة على ضوء المعلومات المالية ونتائج التحليل المالي المصرح بها من طرف هذا الأخير.

المبحث الثالث: العلاقة النظرية بين الذكاء الاصطناعي وإدارة المخاطر البنكية

تطرقنا لهذا المبحث لمعرفة العلاقة النظرية بين متغيرات الدراسة والتي تتمثل في الذكاء الاصطناعي وإدارة المخاطر البنكية.

المطلب الأول: دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين إدارة المخاطر البنكية:

تعرف المسؤولية الاجتماعية بأنها الالتزام المستمر لمؤسسات الأعمال بالتصرف الأخلاقي والمساهمة في حل القضايا الاجتماعية والاقتصادية والبيئية، والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للعاملين وعائلاتهم والمجتمع ككل (جبريل ، 2018 ، صفحة 338)

يمكن للمسؤولية الاجتماعية أن تساعد المصارف على بناء الثقة مع العملاء والمستثمرين من خلال زيادة الشفافية في عملياتها، وتشجيع الإفصاح عن المخاطر المالية والمعلومات ذات الصلة بالعمليات المصرفية، واعتماد ممارسات مستدامة. يمكن للمصارف أن تقلل من المخاطر البيئية والاجتماعية التي قد تنشأ نتيجة لأنشطتها، وبالتالي تعزيز سمعتها والحد من الآثار السلبية.

كما تشجع المسؤولية الاجتماعية البنوك على تنقيح عملائها والمجتمع بشكل عام حول المخاطر المالية وكيفية إدارتها بشكل صحيح، وتساعد على الحد من المخاطر الناشئة عن السلوك غير المسؤول كما تشجع المسؤولية الاجتماعية للمصارف على العمل مع الحكومات والمنظمات الدولية لتطوير الأطر القانونية والتنظيمية التي تساهم في تحسين إدارة المخاطر المصرفية وتعزيز الاستقرار المالي العالمي.

المطلب الثاني: دور الذكاء الاجتماعي في تحسين إدارة المخاطر البنكية:

يعرف جاردن الذكاء الاجتماعي بأنه: " القدرة على إدراك الحالات المزاجية للآخرين والتمييز بينها وإدراك نواياهم ودوافعهم ومشاعرهم، والقدرة على التمييز بين المؤشرات المختلفة التي تعد هاديات العلاقات الاجتماعية مع القدرة على التعامل بفعالية مع الآخرين ومواجهتهم والتأثير فيهم (مزي ، 2017 ، صفحة 196)

من هذا التعريف، يُمكن استنتاج أن الذكاء الاجتماعي يمكنه تحليل سلوك العملاء وتفاعلاتهم، مما يساعد البنوك في فهم احتياجاتهم وفهم المخاطر المترتبة على التعامل معهم بشكل أفضل. كما يساعد في بناء علاقات ثقة مع العملاء، مما يجعلهم أكثر استعداداً للتعاون والتواصل المفتوح بشأن الخدمات المالية والبنكية. وبالإمكان للذكاء الاجتماعي تحليل توقعات العملاء ومشاعرهم العامة، مما يساهم في مساعدة البنوك على تقديم الحلول والخدمات التي تلي احتياجاتهم وتوقعاتهم. كما يمكنه تقديم الدعم الشخصي للعملاء الذين يواجهون مخاطر مالية أو صعوبات في إدارتها، مما يُعزز الثقة في البنك.

المطلب الثالث: دور البنية التحتية في تحسين إدارة المخاطر البنكية:

تعرف البنية التحتية عن مجمل المرافق العامة الضرورية والخدمات الأساسية التي تتطلبها حياة السكان من جهة، وعمليات الإنتاج الاقتصادي من جهة أخرى في منطقة معينة بحيث تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على الحياة الاقتصادية والتجارية (ضويفي، 2020، صفحة 103)

من خلال التعريف السابق فإن التحديثات الجيدة للبنية التحتية تساعد في حماية البيانات والمعلومات المالية من التهديدات السيبرانية والاختراقات، مما يقلل من مخاطر التسرب والسرقة المحتملة. يضمن تأسيس قوي توافر الخدمات المصرفية بشكل مستمر واستجابة سريعة لاحتياجات العملاء، مما يقلل من مخاطر فقدان الأعمال ويرفع من رضا العملاء. كما يُسهّل توفير بنية تحتية متكاملة ومتجانسة التنسيق والتعاون بين أنظمة البنك المختلفة، مما يقلل من مخاطر الأخطاء والتأخير في معالجة البيانات والمعاملات. البنية التحتية القادرة على التحليل الضوئي للبيانات وتطبيق التعلم الآلي تساعد في تحليل المخاطر بشكل أكثر دقة وفعالية، مما يساعد في اتخاذ القرارات الأفضل. توفير بنية تحتية تحتوي على أنظمة تخزين متقدمة وفعالة تسمح بتخزين واسترجاع البيانات بشكل سريع وآمن، مما يضمن توافر المعلومات اللازمة لإدارة المخاطر بشكل فعال.

المطلب الرابع: دور البيانات في تحسين إدارة المخاطر البنكية:

البيانات هي حقائق تم تسجيلها أو سيتم تسجيلها مستقبلاً بشأن أحداث معينة، وقد تكون هذه الحقائق مستقلة وغير مرتبطة ببعضها وغير محددة العدد وتعرف أيضاً بالمدخلات أو المادة الخام للمعلومات، وبمعنى آخر هي مجموعة من الحقائق والمشاهدات التي يتم جمعها من مجتمع إحصائي معين، ويتم إدخالها إلى الحاسوب لمعالجتها وإخراج النتائج. (مجذوب، 2017، صفحة 72)

من خلال تعريف البيانات يمكن القول ان بيانات العملاء المالية والمعاملات المالية أن تساعد البنوك في تحليل المخاطر المالية، مثل تقدير القروض عالية المخاطر وتحديد الأصول المالية المعرضة للخطر. وتحليل سلوك العملاء ونماذج استخدامهم للخدمات المصرفية، يمكن للبنوك تحديد العملاء المحتملين للمخاطر مثل الاحتيال أو عدم سداد القروض. كما يمكن التنبؤ بالمخاطر الائتمانية باستخدام البيانات التاريخية للعملاء والمعاملات. ويمكن للبنوك تطوير نماذج تنبؤ دقيقة لمخاطر عدم سداد القروض وتقديم تقديرات أفضل للخسائر المحتملة. واستخدام البيانات الاقتصادية والسياسية العالمية يمكن للبنوك تحليل المخاطر المتعلقة بالتغيرات السياسية والاقتصادية، مما يساعدها في اتخاذ القرارات المالية الصحيحة. ومراقبة البيانات بشكل مستمر، يمكن للبنوك رصد ومراقبة الأنشطة الغير عادية واكتشاف الأنشطة غير المعتادة أو الاشتباهية، مما يساعدها في اتخاذ إجراءات فورية للحد من المخاطر.

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل الى الإطار النظري للذكاء الاصطناعي وادارة المخاطر كما تطرقنا للعلاقة النظرية بينهم حيث شمل ثلاث مباحث، من خلال هذا الفصل نستنتج ان الذكاء الاصطناعي من اهم الموضوعات التي تطرح في مجال الادارة سواء أكان ذلك فردًا أو مؤسسة أو مجتمعًا أو معرفة، فإن الذكاء ينتج عنه نتائج إيجابية لتنمية مهارات حل المشاكل التي تواجه المؤسسة التي يعملون من أجلها وكذلك تفادي المخاطر وادارتها بشكل أفضل وتوصلنا الى نتائج التالية:

1. الذكاء الاصطناعي هو عبارة عن ابتكار انظمة ذكية قادرة على استيعاب بيئتها كما تتبنى اجراءات ترفه من احتمالية نجاحها وتطورها.
2. تستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحليل كميات كبيرة من البيانات للكشف عن التهديدات.
3. تبني نهج شامل لإدارة المخاطر يساعد في تحسين القدرة على تحديد وتقييم المخاطر المتنوعة التي تواجه البنك.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لبنك الجزائر
الخارجي - وكالة بسكرة-

تمهيد:

تطراً على المجتمعات تغيرات كبيرة وسريعة في شتى المجالات، وبما أن مؤسستنا محل الدراسة جزء من المجتمعات فهي المتأثر الأول بهذه التحولات، وبذلك جاء هذا الفصل كتكملة للدراسة النظرية حول موضوع البحث وصيها في الواقع التطبيقي، وهذا للوقوف على صورة أكثر وضوحاً عن الموضوع وقع الاختيار على بنك الجزائر الخارجي - بسكرة- ومدى إلمام إطارات وموظفي البنك بالذكاء الاصطناعي وإدارة المخاطر البنكية، وانطلاقاً من ذلك قسمنا هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث هي كالآتي:

- ✓ المبحث الأول: لمحة عامة على بنك الجزائر الخارجي -وكالة بسكرة -
- ✓ المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية
- ✓ المبحث الثالث: تحليل وتفسير نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

المبحث الأول: لمحة عامة البنك الخارجي الجزائري - وكالة بسكرة - (بوريالة، 2021، الصفحات 77-81)

سننظر في هذا المبحث الى التعريف بالبنك محل الدراسة، نشأته والوظائف التي يقوم بها والخدمات التي يقدمها.

المطلب الأول: تقديم البنك الجزائري الخارجي

هي فرع من فروع البنك الخارجي الجزائري تتواجد في ولاية بسكرة، بدأ العمل بها في 14 فيفري سنة 1984، في إطار استراتيجية البنك الخارجي الجزائري لتدعيم وتوسيع نشاطاته البنكية عبر الوطن من أجل تلبية وتنمية طلبات تمويل المشاريع ومن أجل التقرب من الزبائن أكثر وتقريب الخدمات إلى الزبائن كذلك ومن أجل زيادة حصته السوقية. تهدف الوكالة إلى تحقيق العديد من الأهداف نذكر منها:

- تحسين العلاقة مع العملاء وتقريب الخدمات إليهم.
- الحصول على أكبر حصة من السوق.
- تحقيق أقصى قدر من الربحية عن طريق تطوير العمل المصرفي.
- تحسين وتطوير أنظمة المعلومات وكذلك الوسائل التقنية.
- تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة
- استعمال وسائل الكترونية وحديثة في مجال المقاصة والتحويلات المالية.
- تجسيد سياسات الدولة في مرافقة الشباب حاملي المشاريع.
- المحافظة على السمعة الجيدة للبنك.
- مرافقة المؤسسات للوصول لأهداف التنمية المحلية.
- تمويل المؤسسات العمومية والخاصة.

المطلب الثاني: وظائف ونشاطات بنك الجزائر الخارجيأولاً: وظائف بنك الجزائر الخارجي

هو البنك التجاري الذي تتمثل مهمته في جمع رأس المال القصير والمتوسط والطويل الأجل ومنح القروض وجذب عروض للزبائن وخدمة طلباتهم، بنك الجزائر الخارجي بإمكانه القيام بما يلي:

- تسهيل وتطوير العلاقات الاقتصادية بين الجزائر والدول الأخرى.
- ترخيص جميع أشكال الإقراض وتسيقات مع أو بدون ضمان، وبالمقدار ذاته بالإضافة إلى المشاركة والوساطة.
- تمويل جميع أشكال عمليات التجارة الخارجية. بالإضافة إلى تمويلاتها الخاصة فإنها تتدخل بضمائمها الاحتياطي وضمنان الوفاء أو حتى باتفاقات القرض مع مراسلين أجنب لترقية الصفقات التجارية مع دول أخرى.
- المشاركة في كل نظام أو مؤسسة تأمين القروض ويمكن لها أن تكلف بالتسيير أو المراقبة مع الخارج.

- يتخذ تحت أي شكل من الأشكال فائدة ومشاركة مع أي مؤسسة جزائرية أو أجنبية لها نفس الهدف المشترك أو من نفس الطبيعة لتطوير عملياتها الذاتية.
- معالجة جميع عمليات الصرف العاجلة أو الآجلة المبرمة، المستعارة، المقرضة، رهن الحياة، ربح فروق الأسعار بين العملات الأجنبية.
- يمكنها تنفيذ كل العمليات البنكية الداخلية والخارجية التي يتلاءم موضوعها وذلك في إطار القوانين السارية المفعول.
- يمكنها إعادة تسيير المخازن العمومية، القيام بالشراء أو القيام بالعمليات العقارية أو غير العقارية المتصلة بنشاط الشركة، اتخاذ إجراءات اجتماعية لصالح مستفيديها.
- يقدم الخدمات المطلوبة من طرف الزبائن.

ثانيا: نشاطات ومهام بنك الجزائر الخارجي

نشاطه الأساسي هو تسهيل التنمية في إطار التخطيط الوطني والعلاقات المالية والاقتصادية للجزائر مع بلدان أخرى، وفي هذا الإطار منحه ثقة في معظم العمليات البنكية لأكبر الشركات الصناعية مع الخارج (ذات النشاط والحجم الكبير).

1. التسهيلات البنكية: يمنح البنك المتعاملين معه التسهيلات البنكية التي تشمل ما يلي:
 - القروض الصغيرة الأجل لمدة لا تتجاوز السنة لتمويل رأس المال العامل.
 - القروض المتوسطة الأجل لمدة لا تتجاوز خمس سنوات والقروض الطويلة الأجل لمدة لا تتجاوز عشر (10) سنوات لغايات إحداث نشاطات جديدة أو توسيع النشاطات القائمة.
 - يمنح البنك الحسابات الجارية المدنية للمتعاملين معه لتأمين احتياجاتهم الضرورية من الأموال النقدية وضمن حدود ضيقة ويتم العمل بها حسب التعليمات التي يصدرها مجلس الإدارة.
 - خصم السندات التجارية.
 - شراء الشيكات والسحوبات للاطلاع بالإسناد إلى حاجات المتعاملين ووضعهم المالي وسمعتهم الأدبية.
 - الإقراض على عقود التصدير الجارية بين المتعاملين وبين المستوردين في الخارج بالإسناد إلى حاجة المتعامل ووضعهم المالي.
 - الإقراض لقاء وثائق الشحن للتصدير، حيث يمنح البنك هذه السلف بالإسناد إلى حاجة المتعامل ووضعهم المالي وسمعته الأدبية.
 - إصدار الكفالات والقبولات

2. الخدمات البنكية: يقدم البنك الخدمات البنكية للمتعاملين وللمراسلين كما يلي:

- قبول الودائع وفتح الحسابات الجارية الدائنة وتكون الودائع تحت الطلب أو وودائع لأجل أو وودائع توفير.

- إصدار الشيكات وإجراء الحوالات وتصديق الشيكات المسحوبة على البنك حيث يقوم البنك بناء على طلب خطي من الزبون بإصدار الشيكات المسحوبة على البنك وتقييد القيمة المعادلة لهذه الحوالات والشيكات مع العمولات المترتبة عليها والمقررة أصولا والنفقات الأخرى على الحساب وفي حدود المؤونة الموجودة فيه أو لقاء دفع المبلغ نقدا حسب الحال.
- يقوم البنك بتحصيل السندات والسحوبات والشيكات المحررة بالدينار الجزائري التي تقدم إليه وفقا للشروط التي يحددها مجلس الإدارة وبعد تظهيرها لأمر البنك.
- يقدم البنك للمتعاملين معه ومراسليه بناء على طلبهم المشورة والمعلومات وفق التعليمات الخاصة بذلك ولا يتحمل أية مسؤولية من جراء تقديم هذه المشورات والمعلومات.

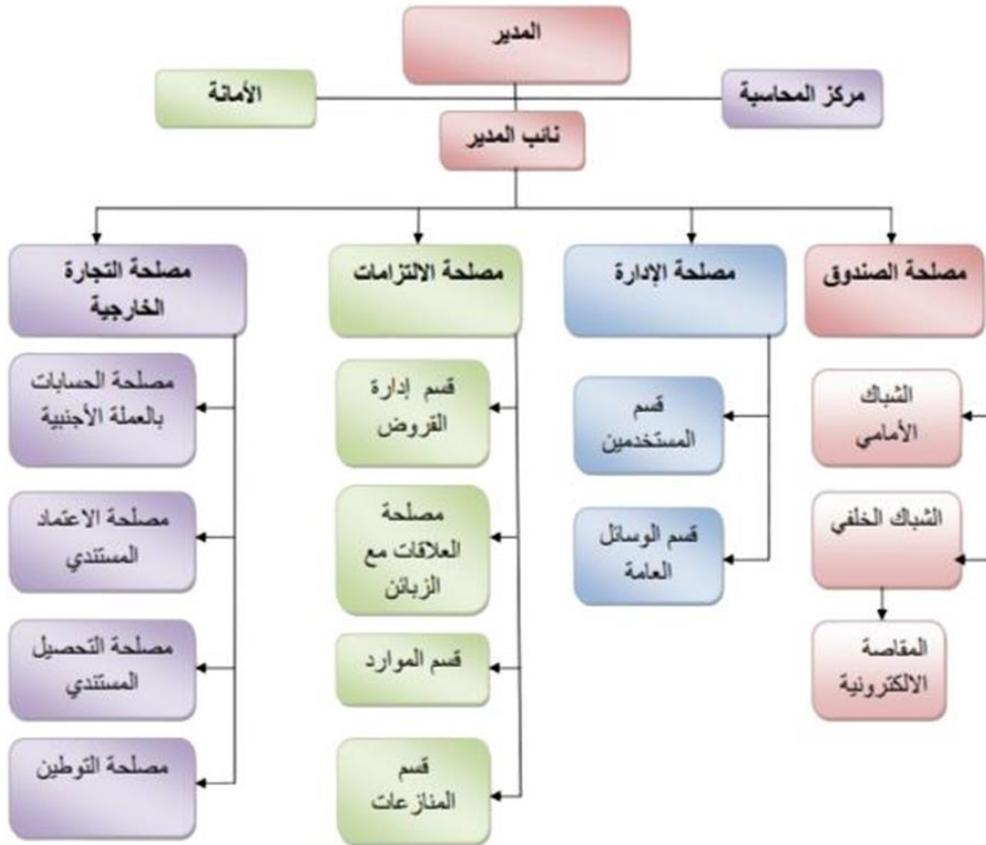
المطلب الثالث: الخدمات المصرفية المقدمة في بنك BEA بسكرة: (بوريالة، 2021، الصفحات 93-94)

يهدف جذب أكبر عدد ممكن من العملاء قدم البنك خدمات متعددة لجميع شرائح المجتمع نذكر منها:

- **أولاً: دفتر الادخار:** هي خدمة من خدمات بنك الجزائر الخارجي يمكن الراغبين من ادخار أموالهم الفائضة عن حاجتهم على أساس فوائد أو بدون فوائد حسب رغبات المدخرين، حيث باستطاعتهم القيام بعمليات سحب أو دفع الأموال في جميع الوكالات التابعة للبنك.
- **ثانياً: الحسابات بالعملة الأجنبية:** وهي حساب يسمح بسحب نقود المدخرين بالعملة الأجنبية وكذا استقبالمهم من دول أجنبية باستعمال نظام Swift بين البنوك، أو من خلال دفعها نقداً أجنبياً في هذه الحسابات.
- **ثالثاً: القروض الموجهة للاستهلاك:** تم إدخال هذا المنتج الحديث إلى قائمة الخدمات المصرفية، من أجل مساعدة المواطنين أصحاب الدخل المحدود والثابت على اقتناء منتجات الاستهلاك الدائمة بإشراف من البنك عن طريق اتفاقية عقدها البنك مع الباعة الخواص في مدة تتراوح بين سنة إلى 3 سنوات.
- **رابعاً: القروض الاستثمارية:** وهي قروض موجهة إلى فئات معينة لتشجيعها كقروض الاستثمار في القطاع الفلاحي، القطاع الصحي... الخ، وهي قروض متوسطة وطويلة الأجل ما بين سنتين إلى 5 سنوات، وفي بعض الحالات قد تصل مدتها إلى 8 سنوات.
- **خامساً: الحسابات الجارية:** وهي حسابات يودع فيها الأشخاص الطبيعيين أو المعنويين أموالهم وتكون دون فائدة، وهي الأكثر استخداماً خاصة من طرف الموظفين ذوي الدخل الشهرية.
- **سادساً: الحسابات التجارية:** هي حسابات تفتح للأشخاص الطبيعيين أو المعنويين الحاملين لسجل تجاري، قصد تمكينهم من القيام بالمعاملات المالية البنكية كالتحويلات والصكوك... الخ، وكذا من أجل قيام هؤلاء المتعاملين من تسديد التزاماتهم من ضرائب وتأمينات واشتراكات... الخ.
- **سابعاً: تأجير الصناديق الحديدية:** تقدم هذه الخدمة لزبائن البنك المقيدون في حساباتهم حسب الطلب، من أجل استعمالها لوضع كل ما هو ثمين مثل مجوهرات أو أوراق هامة... الخ.

يتوفر بنك الجزائر الخارجي وكالة بسكرة على موارد بشرية هامة مكونة من 35 موظف تجمع بين الخبرة والحداثة يتلقون تكوينات متنوعة في شتى العمليات البنكية وتحديث خبراتهم بصفة مستمرة من أجل تقديم أحسن خدمات لزيائهم وإرضاءهم مقسمين على عديد المصالح الوظيفية في البنك كما هو مبين في الهيكل التنظيمي التالي:

الشكل رقم (01-02) الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي - بسكرة -



المصدر: (بوربالة، 2021، صفحة 78)

المبحث الثاني: الإطار المنهجي لدراسة الميدانية

سيتم التطرق من خلال هذا المبحث إلى عرض مجتمع وعينة الدراسة، والأدوات والخطوات اللازمة لبناء الاستبيان والتحقق من الأدوات المستخدمة وتحليل النتائج.

المطلب الأول: وصف مجتمع وعينة الدراسة

- أولا: مجتمع وعينة الدراسة

يشمل مجتمع الدراسة في الافراد العاملين في بنك الجزائر الخارجي -وكالة بسكرة-، وقد اخذنا عينة تقدر ب 30 عاملا، وتم توزيع الاستبانة عليهم وتم استرجاع 30 استبانة كلها مستوفاة الشروط المطلوبة للتحليل الاحصائي.

ثانيا: وصف احصائي لأفراد عينة الدراسة:

نرمي من خلال هذا المطلب إلى معرفة بعض خصائص أفراد العينة والمتمثلة في: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المؤهل الوظيفي، عدد سنوات الخبرة.

جدول (01-02) وصف خصائص العينة

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	23	76.7%
	انثى	7	23.3%
	المجموع	30	100%
العمر	اقل من 30 سنة	6	20%
	من 31 الى اقل من 40 سنة	16	53.3%
	أكثر من 41 سنة	8	26.7%
	المجموع	30	100%
المؤهل العلمي	تقني سامي	2	6.7%
	ليسانس	15	53.3%
	ماستر	12	40%
	دكتوراه	0	00.0%
	المجموع	30	100%
المؤهل الوظيفي	مكلف بالزبائن	13	43,3%
	مراقب	3	10%
	مكلف بالدراسات	8	26,7%
	رئيس مصلحة	3	10%
	مشرف / رئيس ادارة	2	6,7%
	مؤهلات اخرى	1	3,3%

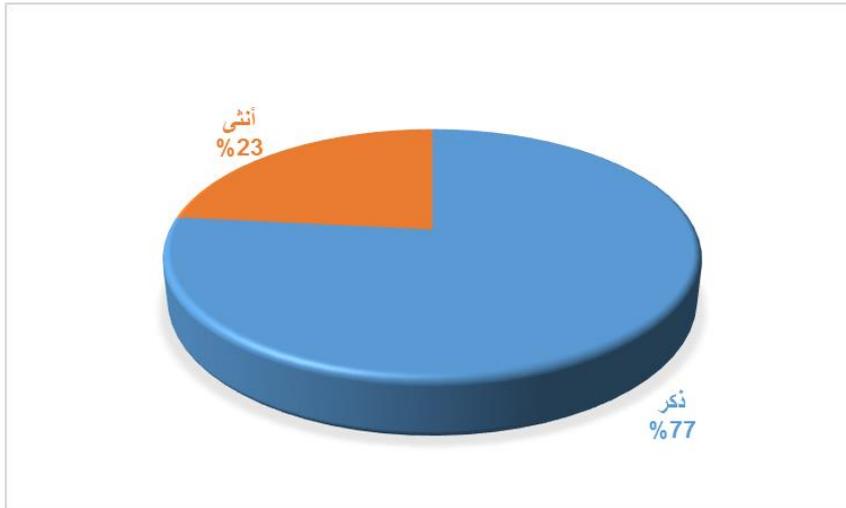
المجموع	30	100%
سنوات الخبرة	9	30%
	11	36.7%
	10	33.3%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات SPSS 23

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ:

1. متغير الجنس يتضح من الجدول والدائرة النسبية الموضحة اعلاه أن أغلب أفراد العينة هم من الذكور حيث كانت نسبتهم 76.7% على حساب 23.3% من الاناث مما يعني ان مهام المؤسسة الادارية تعتمد بشكل كبير على الذكور هذا ما يفسر وجود عدد كبير من الجنس الذكوري وهذا راجع لطبيعة المؤسسة التي تأخذ الطابع الاداري المكتبي.

الشكل (02-02) توزيع افراد العينة وفق متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات Excel

2. متغير العمر

يتضح من الجدول والدائرة النسبية الموضحة اعلاه أن أغلب العاملين بالبنك الجزائري لولاية بسكرة أعمارهم محصورة بين 31 إلى 40 سنة حيث بلغت نسبتهم 53.3% مما يعني ان المؤسسة تهتم بالفئات الاكثر نضجا في عملها، ثم تليها نسبة الموظفين الذين أعمارهم أكثر من 41 سنة وكانت نسبتهم 26.7% وهذا لان المؤسسة بحاجة لأشخاص ذوي الخبرة لاستفادة منهم، وفي الأخير العاملين الذين هم اقل من 30 سنة بنسبة 20%.

الشكل (02-03) توزيع افراد العينة وفق متغير العمر

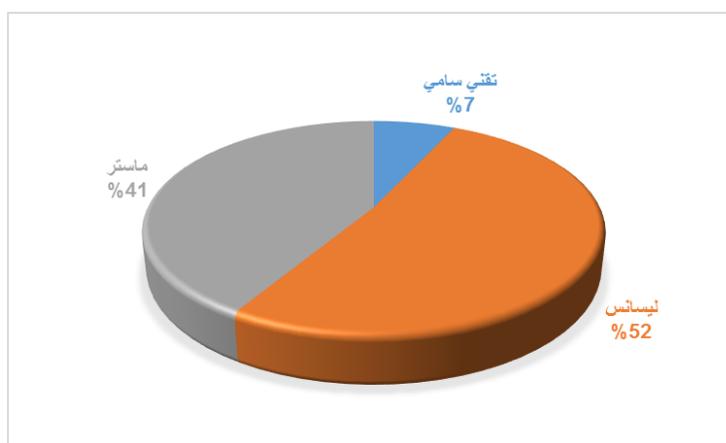


المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات Excel

3. متغير المؤهل العلمي

من خلال الجدول والدائرة النسبية الموضحة أعلاه يتضح أن أغلب أفراد العينة مؤهلهم العلمي ليسانس بنسبة 53,3% ويليهِ الماستر بنسبة 40%، ثم يليهم من مؤهلهم العلمي تقني سامي بنسبة 6,7%، وهذا يعني ان المهام في المؤسسة محل الدراسة لا تحتاج بدرجة كبيرة لدراسات عليا للقيام بأعمالها.

الشكل (02-04) توزيع افراد العينة وفق متغير المؤهل العلمي

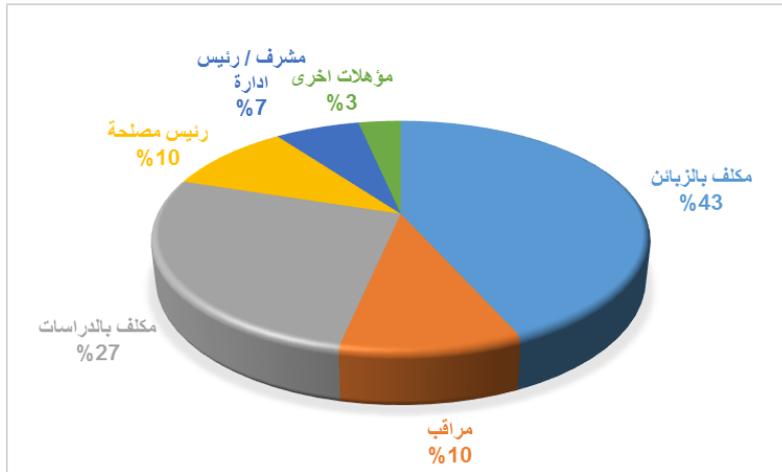


المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة و مخرجات Excel

4. متغير المؤهل الوظيفي

يتضح من الجدول والشكل السابقين أن أغلب أفراد العينة مؤهلهم العلمي هو بنسبة 43,3% وهذا راجع لطبيعة العمل في المؤسسة محل الدراسة أما باقي أفراد العينة فكانت هؤلاهم الوظيفية موزعة كالتالي : مكلف بالدراسات فكانت نسبتهم 26,7%، اما بالنسبة لمراقب و رئيس مصلحة كانوا بنسبة 10% يليه مؤهل مشرف/رئيس إدارة بنسبة 6,7% و في الأخير مؤهلات أخرى بنسبة 3,3%.

الشكل (02-05) توزيع افراد العينة وفق متغيرالمؤهل الوظيفي

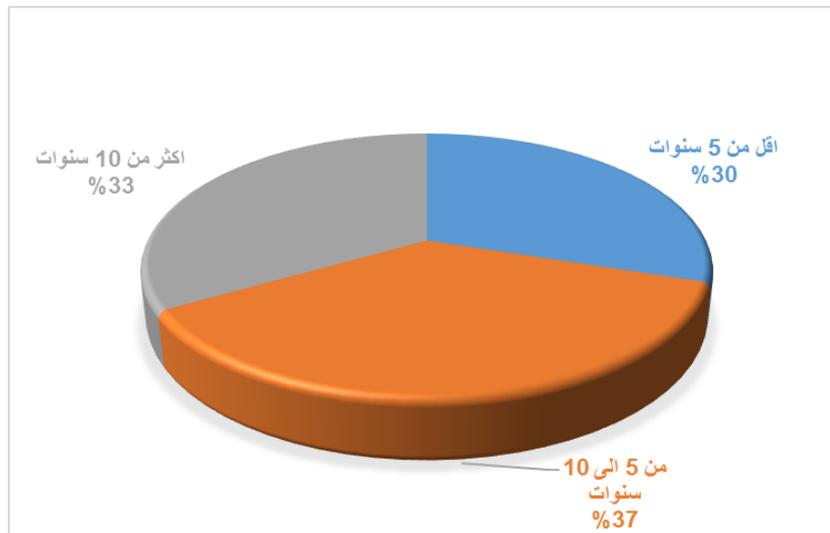


المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة و مخرجات Excel

5. متغير عدد سنوات الخبرة:

من خلال الجدول والدائرة النسبية الموضحة اعلاه فان اغلب العمال تتراوح سنوات الخبرة لديهم من 5 الى 10 سنوات بنسبة 36,7% وتليه من خبيرتهم أكثر من 10 سنوات بنسبة 33,3% و في الاخير من خبرتهم اقل من 5 سنوات بنسبة 30% من خلال هذه النتائج يتضح لنا وجود تنوع في الخبرات داخل البنك محل الدراسة.

الشكل (02-06) توزيع افراد العينة وفق متغيرعدد سنوات الخبرة



المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة و مخرجات Excel

المطلب الثاني: المعلومات والأساليب الإحصائية المستخدمة

أولاً: بناء أداة الدراسة

اعتماداً على ما ورد في الإطار النظري والدراسات السابقة، تم بناء استبيان خصيصاً لقياس اتجاهات مفردات العينة، وفق المحاور الرئيسية للدراسة (أنظر الملحق رقم 01)، تم تقسيم هذا الاستبيان إلى جزئين، يتعلق أحد أجزائه (القسم الأول) بالخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة، وتشمل كل من الجنس والعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة والمؤهل الوظيفي، وقد خصص القسم الثاني محاور الاستبانة، يتعلق المحور الأول بمتغير الذكاء الاصطناعي حيث يتكون من 20 عبارة مقسمة على ابعاد وذلك لقياس مستوى الذكاء الاصطناعي وهي:

البعد الأول: يقيس هذا البعد اتجاهات أفراد العينة نحو البنية التحتية في بنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة-، ويشتمل على خمس عبارات.

البعد الثاني: يقيس هذا البعد اتجاهات أفراد العينة نحو الذكاء الاجتماعي في بنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة- ويشتمل على خمس عبارات.

البعد الثالث: يقيس هذا البعد اتجاهات أفراد العينة نحو المسؤولية الاجتماعية في بنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة- ويشتمل على خمس عبارات.

البعد الرابع: يقيس هذا البعد اتجاهات أفراد العينة نحو البيانات في بنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة- ويشتمل على خمس عبارات.

أما المحور الثاني والأخير من الاستبيان يتعلق إدارة المخاطر البنكية ببنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة- ويتكون بدوره من (16) عبارة لمعرفة اتجاهات افراد العينة.

وقد تم اختيار مقياس ليكارت الخماسي لاعتباره أكثر المقاييس المستخدمة في قياس الآراء لسهولة فهمه وتوازن درجاته، وتمت ترجمة درجاته كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (02-02): مقياس سلم ليكارت

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر من اعداد الطالب اعتمادا على الدراسات السابقة

الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة

يتم معالجة البيانات باستخدام العديد من الأساليب الإحصائية المستخرجة من برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية

الإصدار ثلاثة وعشرون، وقد تم استخدام في هذه الدراسة الأساليب التالية:

- مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف مجتمع البحث وإظهار خصائصه بالاعتماد على النسب المئوية والتكرارات والإجابة على أسئلة البحث وترتيب متغيرات البحث حسب أهميتها بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- الوسط الحسابي: يمثل القيمة التي لو أعطيت لكل مفردة من مفردات المجموعة فإن مجموع القيم الجديدة يساوي مجموع القيم الأصلية، ومعنى آخر أن الوسط الحسابي يساوي مجموع نقاط الفقرات مقسوما على عددها.
- معامل الارتباط لبيرسون وذلك لمعرفة طبيعة علاقات الارتباط بين أبعاد النموذج واختبار صحة الفرضيات
- معامل الارتباط ألفا كرونباخ ALPHA DE CRONBAC وذلك لقياس ثبات أداة البحث.
- معامل صدق المحك: وذلك لقياس صدق أداة البحث.
- الانحراف المعياري

المطلب الثالث: صدق وثبات اداة الدراسة

اولا: صدق أداة الدراسة (الاستبيان)

يقصد بصدق أداة الدراسة " شمول الاستمارة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها وقد تم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال الصدق الظاهري، ولمعرفة مدى صدق أداة الدراسة ظاهريا، تم الاستعانة بخبراء في المجال، وفي ضوء آراءهم قمنا بإعادة صياغة بعض عبارات الاستبيان حتى تكون مفهومة وواضحة، لنصل في الأخير إلى الصورة النهائية للاستبيان كما هو موضح في الملحق رقم (01).

ثانيا: ثبات أداة الدراسة (الاستبيان)

يقصد بثبات أداة الدراسة التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريبا إذا تكرر تطبيقها على نفس الأفراد، ومن أجل التأكد على العينة المتحصل عليها (30 فرد) alpha colbach من ثبات أداة الدراسة (الاستبيان)، تم حساب معامل ألفا كرونباخ والجدول التالي يوضح معاملات ثبات وصدق أداة الدراسة، مع العلم أن معامل الصدق هو الجذر التربيعي لمعامل الثبات

الجدول رقم (02-03): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات وصدق أداة الدراسة

محاور الدراسة	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق
محور الاول: الذكاء الاصطناعي	20	0.955	0.977
محور الثاني: ادارة المخاطر البنكية	16	0.918	0.958
الصدق والثبات العام للاستبيان	36	0.968	0.983

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات SPSS23

يوضح الجدول السابق أن معامل الثبات العام للاستبيان جيد، حيث بلغ (0.968)، كما نلاحظ أن معامل الصدق العام عال حيث بلغ (0.983)، وهو ما يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة جيدة من الثبات كما تعتبر جميع معاملات الثبات لمتغيرات البحث مرتفعة ومناسبة لغرض البحث وبهذا نكون قد تأكدنا من ثبات اداة البحث وصلاحيته لتحليل نتائج.

المبحث الثالث: تحليل وتفسير نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

بعد تناولنا لبناء أداة الدراسة والتأكد من صدقها وثباتها، نتجه الان الى تحليل محاورها والوقوف على اهم النتائج التي جاءت بها.

المطلب الاول: اختبار التوزيع الطبيعي

قبل التطرق لمستوى الذكاء الاصطناعي و مستوى إدارة المخاطر البنكية بالبنك محل الدراسة لابد أولاً أن نختبر التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة، وهو ضروري في حالة اختبار الفرضيات وسنقوم بحسابه من خلال معامل الالتواء والتفلطح (skewness & kurtosis)، ومن بين الدراسات في هذا المجال نجد دراسات تقول أن (Skewness) يجب أن تكون محصورة بين $[-3, 3]$ و(Kurtosis) محصورة بين $[-10, 10]$ ، بينما نجد دراسات أخرى تقول أن (Skewness) يجب أن تكون محصورة بين $[-1, 1]$ و(Kurtosis) محصورة بين $[-3, 3]$.

وفيما يلي حساب قيمة الالتواء والتفلطح للإجابات حول الفقرات المكونة لكل متغير من متغيرات الدراسة مع الأخذ بعين الاعتبار أن تدرج المقياس المستخدم في الدراسة هو سلم ليكرث

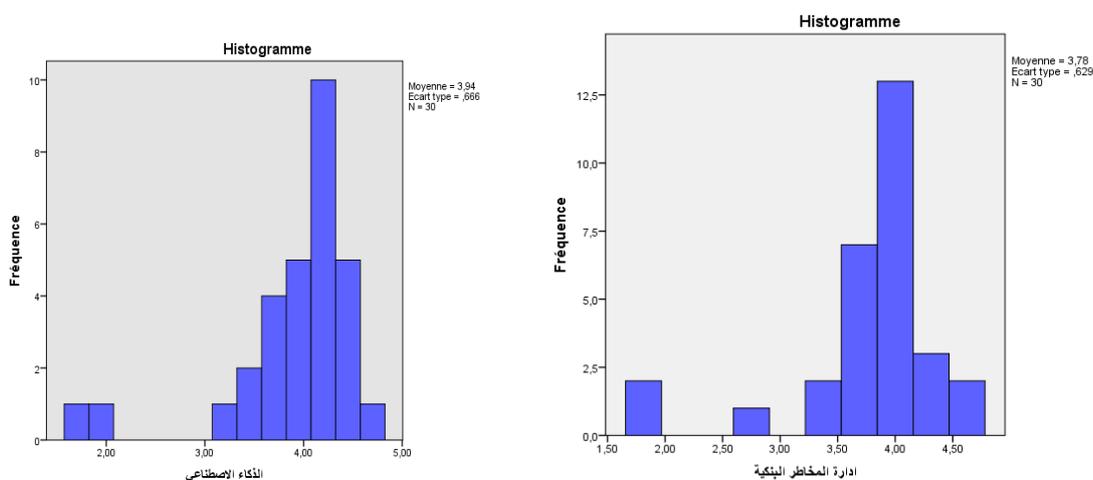
الجدول رقم (02-04): معاملات الالتواء والتفلطح لمتغيرات الدراسة

المتغيرات	Asymétrie		Kurtosis	
	الإحصائيات	الخطأ المعياري	الإحصائيات	الخطأ المعياري
البنية التحتية	-1,458	,427	2,235	,833
الذكاء الاجتماعي	-2,245	,427	6,075	,833
المسؤولية الاجتماعية	-1,641	,427	3,632	,833
البيانات	-1,298	,427	2,867	,833
الذكاء الاصطناعي	-2,189	,427	5,398	,833
إدارة المخاطر البنكية	-1,997	,427	4,520	,833

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.v23-

من خلال الجدول (02-04) يتضح أن معاملات الالتواء لمتغيرات الدراسة بمختلف أبعادها كانت محصورة بين $[-1,298, -2.189]$ وبالتالي فمتغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي وتؤكد من ذلك أيضا من خلال معاملات التفلطح (Kurtosis) التي كانت محصورة بين $[2,235, 5,398]$.

شكل (02-07) التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة



الذكاء الاصطناعي

ادارة المخاطر البنكية

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.v23-

المطلب الثاني: تحليل محاور الاستبيان

تتناول في هذا المبحث كل من التحليل الإحصائي الكمي للبيانات والذي يتم فيه الإجابة عن تساؤلات الدراسة باستخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري (على مقياس لكارث 1-5) الموضح في الجدول رقم () لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات الاستبانة المتعلقة بمحوري الذكاء الاصطناعي وإدارة المخاطر البنكية، وتنتقل إلى اختبار الأثر بين متغيرات الدراسة باستخدام معامل R square وأخيرا نتائج الدراسة واقتراحاتها.

جدول رقم (02-05): مقياس لكارث للحكم على إجابات الأفراد

الفئات	الاتجاه العام	مستويات الموافقة
1 – 1.79	غير موافق بشدة	منخفض بشدة
1.80 – 2.59	غير موافق	منخفض
2.60 – 3.39	محايد	متوسط
3.40 – 4.19	موافق	مرتفع
4.20 – 5	موافق بشدة	مرتفع بشدة

من إعداد الطالب اعتمادا على الدراسات السابقة-

للتعرف على الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة وهم العاملين ببنك الجزائر الخارجي لولاية -بسكرة -حول متغيرات البحث والمتمثلة في: "الذكاء الاصطناعي"، "ادارة المخاطر البنكية"، تم حساب المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الاستبيان بمحاورة.

أولاً: تفرغ وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول الذكاء الاصطناعي

في هذا العنصر يتم تفرغ وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد محور الذكاء الاصطناعي، عن طريق حساب التكرارات والنسب المئوية بالإضافة إلى تحديد المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للإجابات عن العبارات كما يلي:

الجدول رقم (02-06): المتوسط الحسابي والتكرارات لأبعاد الذكاء الاصطناعي

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	مستوى الموافقة
البنية التحتية					
1	يملك البنك تجهيزات تقنية حديثة	3,97	0,765	4	مرتفع
2	يستخدم البنك برامج متطورة	4,13	0,973	1	مرتفع
3	تتوفر لدى البنك برمجيات وشبكات اتصال داخلية وخارجية	4,07	0,907	3	مرتفع
4	يملك البنك أنظمة الكترونية لتقييم سجلات الائتمان لتجنب مشكل التخلف على السداد	4,10	0,662	2	مرتفع
5	تتوفر لدى البنك قاعدة بيانات	4,13	0,973	1	مرتفع
الذكاء الاجتماعي					
1	يوظف البنك أشخاص يتمتعون بالسلوك الأخلاقي	4,17	0,950	2	مرتفع
2	يستفيد البنك من المورد البشري من خلال زيادة الكفاءة التشغيلية	4,00	0,983	3	مرتفع
3	يسعى البنك لأتمه العمليات اليومية لكسب الوقت والجهد	3,97	0,964	4	مرتفع
4	يقوم البنك بتنظيم دورات تدريبية للموظفين	4,20	0,887	1	مرتفع بشدة
5	يوظف البنك أشخاص ذو كفاءات عالية	3,87	0,973	5	مرتفع
المسؤولية الاجتماعية					
1	يتبنى البنك أسلوب الذكاء الاصطناعي لتقليل المخاطر	3,10	0,923	4	متوسط
2	يعتمد البنك العمل بالأنظمة المتطورة لتجنب الأخطاء البشرية	3,93	0,944	2	مرتفع
3	يوفر البنك أنظمة حماية الكترونية لتأمين تعاملاته	3,90	0,960	3	مرتفع
4	يسعى البنك إلى تقليل التحيزات والتعاملات المخالفة للقوانين	4,13	0,776	1	مرتفع
5	يسعى البنك إلى تحسين جودة الخدمة	4,13	0,860	1	مرتفع
البيانات					
1	يعتمد البنك بتحليل البيانات لمكافحة المعاملات الاحتيالية	4,17	0,699	1	مرتفع
2	تساهم عملة تجميع البيانات لدى البنك في تقليل تكاليف التشغيل	3,90	0,845	3	مرتفع
3	تساعد بيانات البنك في كشف الغش والتحايل	4,07	0,907	2	مرتفع
4	يوفر البنك بيانات الخدمات والمنتجات المبتكرة الخاصة به	3,77	0,971	4	مرتفع
5	تقوم التطبيقات القائمة على الذكاء الاصطناعي في البنك بجمع البيانات وتحليلها	3,07	1,081	5	متوسط
الذكاء الاصطناعي					
		3,9383	0,66601	-	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات SPSS23

- **البنية التحتية :** من خلال الجدول نلاحظ أن بعد البنية التحتية هي الاولى من حيث الاهمية النسبية بمتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (4,080) بانحراف معياري (0.728)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، والذي يشير إلى أن آراء المبحوثين اتجهت نحو الموافقة ، أي أن أفراد العينة يرون بأن البنية التحتية لها تأثير واضح وملحوس على ادارة المخاطر البنكية ، كما نلاحظ أن أفراد عينة البحث موافقين على كل عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي تراوح بين (3.97) و (4.13)، وهذا يفسر على ان البنية التحتية تؤثر على المخاطر البنكية وتهتم كثيرا بإدارتها .
- **الذكاء الاجتماعي:** من خلال الجدول نلاحظ أن بعد الذكاء الاجتماعي هو الثاني من حيث الاهمية النسبية حيث بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (4,040) بانحراف معياري (0.822)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، والذي يشير إلى أن آراء المبحوثين اتجهت نحو الموافقة ، أي أن أفراد العينة يرون بأن الذكاء الاجتماعي له تأثير واضح وملحوس على ادارة المخاطر البنكية ، كما نلاحظ أن أفراد عينة البحث موافقين على كل عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي تراوح بين (3.87) و (4.17)، وهذا يفسر على ان الذكاء الاجتماعي يؤثر على المخاطر البنكية ويهتم كثيرا بإدارتها
- **المسؤولية الاجتماعية :** من خلال الجدول نلاحظ أن بعد المسؤولية الاجتماعية هو الثالث من حيث الاهمية النسبية حيث بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3,840) بانحراف معياري (0,689)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، والذي يشير إلى أن آراء المبحوثين اتجهت نحو الموافقة ، أي أن أفراد العينة يرون بأن المسؤولية الاجتماعية لها تأثير واضح وملحوس على ادارة المخاطر البنكية ، كما نلاحظ أن أفراد عينة البحث موافقين على كل عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي تراوح بين (3.10) و (4.13)، وهذا يفسر على ان المسؤولية الاجتماعية تؤثر على المخاطر البنكية وتهتم كثيرا بإدارتها
- **البيانات :** من خلال الجدول نلاحظ أن بعد البيانات هو الرابع من حيث الاهمية النسبية حيث بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3,793) بانحراف معياري (0,671)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، والذي يشير إلى أن آراء المبحوثين اتجهت نحو الموافقة ، أي أن أفراد العينة يرون بأن البيانات لها تأثير واضح وملحوس على ادارة المخاطر البنكية ، كما نلاحظ أن أفراد عينة البحث موافقين على كل عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي تراوح بين (3,07) و (4,17)، وهذا يفسر على ان البنية التحتية تؤثر على المخاطر البنكية وتهتم كثيرا بإدارتها وبناء على ما تقدم نستنتج ان تصورات المبحوثين لواقع الذكاء الاصطناعي في بنك الجزائر الخارجي -بسكرة- تشير لدرجة موافق إذا بلغ متوسط اجابات عن الذكاء الاصطناعي ككل (3,9383) بانحراف معياري قدره (0,66601) وهذا ما يفسر ان افراد العينة يعملون بمفهوم الذكاء الاصطناعي بأبعاده الاربعة في المؤسسة محل الدراسة.

ثانيا: تفرغ وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول ادارة المخاطر البنكية

الجدول رقم (02-07): المتوسط الحسابي والتكرارات لإدارة المخاطر البنكية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الاتجاه العام
1	يعتمد البنك على نظام داخلي لتصنيف مخاطر العملاء	4,00	0,587	2	مرتفع
2	يقوم البنك بدراسة ملفات العملاء لتقييم المخاطر الحالية والمستقبلية المحيطة به	4,00	0,871	2	مرتفع
3	يضع البنك استراتيجيات لإدارة المخاطر تتناسب مع المخاطر المحتملة	3,97	0,928	3	مرتفع
4	يتبع البنك استراتيجية التنوع ولا يركز على شريحة عملاء او قطاع واحد	3,93	1,143	4	مرتفع
5	يلتزم البنك بالإفصاح عن المخاطر التي يواجهها	3,03	1,299	10	متوسط
6	يهتم البنك بإدارة المخاطر وفق مؤشرات غير كمية	3,17	0,874	9	متوسط
7	هناك فريق متخصص لإدارة المخاطر	3,53	0,819	8	مرتفع
8	التوسع في منح الائتمان يكون وفق قواعد الحذر البنكي	3,90	0,803	5	مرتفع
9	يهتم البنك بالمخاطر المتعلقة بالسمعة	4,00	0,910	2	مرتفع
10	يهدف البنك للانتقال من الاستمرارية الى الاستدامة	3,77	0,898	6	مرتفع
11	يراعي البنك مخاطر تكنولوجيا المعلومات ومخاطر الامن	3,77	1,073	6	مرتفع
12	يستفيد البنك من المعلومات التي توفرها مركزية المخاطر وعوارض الدفع	4,00	0,871	2	مرتفع
13	يدعم البنك الدورات التكوينية في مجال إدارة المخاطر البنكية	4,07	0,980	1	مرتفع
14	يتبع البنك أساليب محددة لقياس والتخفيف من المخاطر	3,70	0,952	7	مرتفع
15	توجد نظام معلومات يساعد على التخفيف من المخاطر	3,97	0,890	3	مرتفع
16	اعداد تقارير بصورة منتظمة عن المخاطر التي يتعرض اليها البنك	3,70	0,952	7	مرتفع
	إدارة المخاطر البنكية	3,7813	0,62881	-	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات SPSS23

من خلال الجدول نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإدارة المخاطر البنكية بلغ (3,6750) بانحراف معياري قدره (0,56224)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى أن آراء المبحوثين اتجهت إلى الموافقة، كما نلاحظ أن أفراد عينة البحث موافقين على عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بين (3,97) و(4,07)، تعني أن من وجهة نظر أفراد العينة ان هناك تحسین في ادارة مخاطر بنكية في المؤسسة بطريقة جيدة ومثالية وهذا ما بينته العبارة رقم 13 التي تنص على " يدعم البنك الدورات التكوينية في مجال إدارة المخاطر البنكية " بمتوسط حسابي (4,07)، وهو ما نجده معبر عنه في كون الاتجاه العام لآراء أفراد العينة عن مدى تطبيق كل بعد من أبعاد هذا المتغير كانت متجهة نحو الدرجة "موافق" بانحراف معياري أقل من الواحد وهذا يعني أن أفراد العينة متفقين بشكل كبير حول هذا المستوى من التطبيق لهذه الأبعاد.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

اولا: اختبار الفرضية الرئيسية

تم استخدام تحليل التباين لانحدار لتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية التي تنص على انه "يوجد دور لذكاء الاصطناعي في تحسين ادارة المخاطر البنكية في بنك الجزائر الخارجي - بسكرة- ويمكن توضيح من خلال نتائج التحليل في الجدول التالي:

الجدول رقم (02-08) نتائج تحليل التباين للانحدار لتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة f المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	8,966	1	8,966	100,364	0,000
الخطأ	2,501	28	0,089		
المجموع الكلي	11,467	29			

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات SPSS 23

* ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0,05)

معامل التحديد (R²) = 0,782

معامل الارتباط (R) = 0,884

من خلال النتائج الواردة في الجدول السابق يتبين ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (100,364) وبقيمة احتمالية (0,000) وهي اقل من مستوى الدلالة (0,05)

وبناء على ثبات صلاحية النموذج نستطيع اختبار الفرضية الرئيسية بفروعها المختلفة اين اعتمدنا في ذلك على الانحدار الخطي البسيط حيث يمكن توضيح النتائج في الجدول التالي:

الجدول رقم (02-09) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية

المتغير المستقل	B	(T) المحسوبة	مستوى الدلالة	(F) المحسوبة	معامل الارتباط R	معامل ال
الذكاء الاصطناعي	0,884	10,018	0,000	100,364	0,884	تحديد R ²

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات SPSS23

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05)

H0 : لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0,05$) للذكاء الاصطناعي في تحسين إدارة المخاطر البنكية لدى موظفي بنك الجزائر الخارجي -وكالة بسكرة -.

H1 : يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0,05$) للذكاء الاصطناعي في تحسين إدارة المخاطر البنكية لدى موظفي بنك الجزائر الخارجي -وكالة بسكرة -.

من خلال الجدول يتضح لنا وجود دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) للذكاء الاصطناعي في تحسين إدارة المخاطر البنكية ببنك الجزائر الخارجي -وكالة بسكرة - وهذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (100,364) وكذلك قيمة (T) البالغة (10,018) بمستوى دلالة (0,000) و هو اقل من (0,05) وبالتالي فان قيمة كل من (F) و (T) دالتان عند مستوى الدلالة (0,05) إضافة الى قوة ارتباط كبيرة بين المتغيرين بنسبة (88.4%) حيث ان متغير الذكاء الاصطناعي يفسر ما نسبته (78,2%) من التباين الحاصل في إدارة المخاطر البنكية , كذلك القيمة المتوسطة لمعامل خط الانحدار (B) بلغت قيمته (0,884) و بالتالي من خلال ما سبق نرفض الفرضية الصفرية و نقبل بدليتها التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة للذكاء الاصطناعي في تحسين إدارة المخاطر البنكية في بنك الجزائر الخارجي -وكالة بسكرة -

وهذا الدور يمكن تفسيره من كون الذكاء الاصطناعي عامل مهم يؤثر على إدارة المخاطر البنكية حيث من خلال استخدامه يمكن السيطرة على المخاطر التي تهدد المؤسسة محل الدراسة.

ثانيا: اختبار الفرضيات الفرعية

وهذا وفقا للنموذج الاحصائي التالي:

H0 : لا علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0,05$) للبنية التحتية في تحسين إدارة المخاطر البنكية لدى موظفي بنك الجزائر الخارجي -وكالة بسكرة -.

H1 : يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0,05$) للبنية التحتية في تحسين إدارة المخاطر البنكية لدى موظفي بنك الجزائر الخارجي -وكالة بسكرة -.

H0 : لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0,05$) للذكاء الاجتماعي في تحسين إدارة المخاطر البنكية لدى موظفي بنك الجزائر الخارجي -وكالة بسكرة -.

H1 : يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0,05$) للذكاء الاجتماعي في تحسين إدارة المخاطر البنكية لدى موظفي بنك الجزائر الخارجي -وكالة بسكرة -.

H0 : لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0,05$) للمسؤولية الاجتماعية في تحسين إدارة المخاطر البنكية لدى موظفي بنك الجزائر الخارجي -وكالة بسكرة -.

H1 : يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0,05$) للمسؤولية الاجتماعية في تحسين إدارة المخاطر البنكية لدى موظفي بنك الجزائر الخارجي -وكالة بسكرة -.

H0 : لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0,05$) للبيانات في تحسين إدارة المخاطر البنكية لدى موظفي بنك الجزائر الخارجي -وكالة بسكرة -.

H1 : يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0,05$) للبيانات في تحسين إدارة المخاطر البنكية لدى موظفي بنك الجزائر الخارجي -وكالة بسكرة -.

الجدول رقم (02-10) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضيات الفرعية

المتغيرات المستقل	B	(T) المحسوبة	مستوى الدلالة	(F) المحسوبة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2
البنية التحتية	0,769	6,371	0,000	40,585	0,769	0,577
الذكاء الاجتماعي	0,891	10,362	0,000	107,380	0,891	0,793
المسؤولية الاجتماعية	0,812	7,364	0,000	54,225	0,812	0,659
البيانات	0,748	5,958	0,000	35,495	0,748	0,559

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات SPSS23

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05)

• الفرضية الفرعية الأولى:

H0 : لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0,05$) للبنية التحتية في تحسين إدارة المخاطر البنكية لدى موظفي بنك الجزائر الخارجي -وكالة بسكرة -.

H1 : يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0,05$) للبنية التحتية في تحسين إدارة المخاطر البنكية لدى موظفي بنك الجزائر الخارجي -وكالة بسكرة -.

من خلال الجدول يتضح لنا وجود دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) للبنية التحتية في تحسين إدارة المخاطر البنكية ببنك الجزائر الخارجي -وكالة بسكرة - وهذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (40,585) وكذلك قيمة (T) البالغة (6,371) بمستوى دلالة (0,000) وهو اقل من (0,05) وبالتالي فان قيمة كل من (F) و (T) دالتان عند مستوى الدلالة (0,05) إضافة الى قوة ارتباط كبيرة بين المتغيرين بنسبة (76.9%) حيث ان متغير البنية التحتية يفسر ما نسبته (57,7%) من التباين الحاصل في إدارة المخاطر البنكية , كذلك القيمة المتوسطة لمعامل خط الانحدار (B) بلغت قيمته (0,884) وبالتالي من خلال ما سبق نرفض الفرضية الصفرية و نقبل بديلتها التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة للبنية التحتية في تحسين إدارة المخاطر البنكية في بنك الجزائر الخارجي -وكالة بسكرة -

وهذا الدور يمكن تفسيره من كون البنية التحتية عامل مهم يؤثر على إدارة المخاطر البنكية حيث من خلال حماية القسوى للمعلومات وهذا يقلل من المخاطر الممكن ان تحدث.

• الفرضية الفرعية الثانية:

H0 لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0,05$) للذكاء الاجتماعي في تحسين إدارة المخاطر البنكية لدى موظفي بنك الجزائر الخارجي -وكالة بسكرة -.

H1 : يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0,05$) للذكاء الاجتماعي في تحسين إدارة المخاطر البنكية لدى موظفي بنك الجزائر الخارجي -وكالة بسكرة -.

من خلال الجدول يتضح لنا وجود دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) لذكاء الاجتماعي في تحسين إدارة المخاطر البنكية ببنك الجزائر الخارجي -وكالة بسكرة - وهذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (107,380) وكذلك قيمة (T) البالغة (10,362) بمستوى دلالة (0,000) و هو اقل من (0,05) وبالتالي فان قيمة كل من (F) و (T) دالتان عند مستوى الدلالة (0,05) إضافة الى قوة ارتباط كبيرة بين المتغيرين بنسبة (89,1%) حيث ان متغير البنية التحتية يفسر ما نسبته (79,3%) من التباين الحاصل في إدارة المخاطر البنكية , كذلك القيمة المتوسطة لمعامل خط الانحدار () بلغت قيمته (0,891) و بالتالي من خلال ما سبق نرفض الفرضية الصفرية و نقبل بديلتها التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة للذكاء الاجتماعي في تحسين إدارة المخاطر البنكية في بنك الجزائر الخارجي -وكالة بسكرة-

وهذا الدور يمكن تفسيره من كون الذكاء الاجتماعي عامل مهم يؤثر على إدارة المخاطر البنكية حيث من خلال تحليل السلوكيات وفهم احتياجات العملاء وبالتالي التقليل من مخاطر الناجمة عنهم

● الفرضية الفرعية الثالثة:

H0 لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (a=0,05) للمسؤولية الاجتماعية في تحسين إدارة المخاطر البنكية لدى موظفي بنك الجزائر الخارجي -وكالة بسكرة -.

H1 : يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (a=0,05) للمسؤولية الاجتماعية في تحسين إدارة المخاطر البنكية لدى موظفي بنك الجزائر الخارجي -وكالة بسكرة -.

من خلال الجدول يتضح لنا وجود دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) للمسؤولية الاجتماعية في تحسين إدارة المخاطر البنكية ببنك الجزائر الخارجي -بسكرة - وهذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (54,225) وكذلك قيمة (T) البالغة (7,364) بمستوى دلالة (0,000) و هو اقل من (0,05) وبالتالي فان قيمة كل من (F) و (T) دالتان عند مستوى الدلالة (0,05) إضافة الى قوة ارتباط كبيرة بين المتغيرين بنسبة (81,2%) حيث ان متغير المسؤولية الاجتماعية يفسر ما نسبته (65,9%) من التباين الحاصل في إدارة المخاطر البنكية , كذلك القيمة المتوسطة لمعامل خط الانحدار () بلغت قيمته (0,812) و بالتالي من خلال ما سبق نرفض الفرضية الصفرية و نقبل بديلتها التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة للمسؤولية الاجتماعية في تحسين إدارة المخاطر البنكية في بنك الجزائر الخارجي -وكالة بسكرة-

وهذا الدور يمكن تفسيره من كون المسؤولية الاجتماعية عامل مهم يؤثر على إدارة المخاطر البنكية حيث من خلال تحليل سلوكياتهم وفهمها.

• الفرضية الفرعية الرابعة:

H0 لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0,05$) للبيانات في تحسين إدارة المخاطر البنكية لدى موظفي بنك الجزائر الخارجي -وكالة بسكرة -.

H1 : يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0,05$) للبيانات في تحسين إدارة المخاطر البنكية لدى موظفي بنك الجزائر الخارجي -وكالة بسكرة -.

من خلال الجدول يتضح لنا وجود دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) للبيانات في تحسين إدارة المخاطر البنكية ببنك الجزائر الخارجي -بسكرة - و هذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (35,495) و كذلك قيمة (T) البالغة (5,958) بمستوى دلالة (0,000) و هو اقل من (0,05) و بالتالي فان قيمة كل من (F) و (T) دالتان عند مستوى الدلالة (0,05) إضافة الى قوة ارتباط متوسطة بين المتغيرين بنسبة (74,8%) حيث ان متغير المسؤولية الاجتماعية يفسر ما نسبته (55,9%) من التباين الحاصل في إدارة المخاطر البنكية , كذلك القيمة المتوسطة لمعامل خط الانحدار () بلغت قيمته (0,748) و بالتالي من خلال ما سبق نرفض الفرضية الصفرية و نقبل بديلتها التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة للبيانات في تحسين إدارة المخاطر البنكية في بنك الجزائر الخارجي -بسكرة -

خلاصة الفصل:

تعرفنا من خلال هذا الفصل على نشأة وتطور بنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة، ولقد اعتمدنا على الاستبانة في جمع معلومات البحث الميداني التي تم توزيعها على العمال بالمنظمة، والتي تحتوي على محورين رئيسيين هما الذكاء الاصطناعي وإدارة المخاطر البنكية، وقد كان هدفنا من خلالها الإجابة على إشكالية بحثنا هذا، وبعد استرجاعها قمنا بتفريغها وتحليل بياناتها باستخدام أساليب إحصائية عديدة، وتوصلنا إلى عدة نتائج أهمها:

1. تهتم المؤسسة محل الدراسة بأبعاد الذكاء الاصطناعي
2. باستعمال اختبار التوزيع الطبيعي من خلال معاملات الالتواء والتفلطح تم التأكد من أن متغيرات الدراسة تتوزع توزيعاً طبيعياً.
3. تساهم أبعاد الذكاء الاصطناعي في تحسين إدارة المخاطر البنكية في بنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة - بنسبة 88.4% والباقي تعود لعوامل أخرى
4. تساهم البنية التحتية في تحسين إدارة المخاطر البنكية في بنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة - بنسبة 76.9% والباقي تعود لعوامل أخرى.
5. تساهم الذكاء الاجتماعي في تحسين إدارة المخاطر البنكية في بنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة - بنسبة 89.1% والباقي تعود لعوامل أخرى.
6. تساهم المسؤولية الاجتماعية في تحسين إدارة المخاطر البنكية في بنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة - بنسبة 81.2% والباقي تعود لعوامل أخرى.
7. تساهم البيانات في تحسين إدارة المخاطر البنكية في بنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة - بنسبة 74.8% والباقي تعود لعوامل أخرى.

الخاتمة

خاتمة:

حاولنا من خلال هذه الدراسة البحث عن دور الذكاء الاصطناعي في تحسين ادارة المخاطر البنكية فأخذنا بنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة - كدراسة حالة، وهذا من خلال اسقاط ما تناولناه في جانب النظري من المفاهيم النظرية التي تخص هذه الدراسة وقد اشملت الدراسة على جانب نظري تضمن فصلين، الأول يدرس الذكاء الاصطناعي وادارة المخاطر البنكية، ودراسة ميدانية حول عينة من عاملين الإداريين في مؤسسة محل الدراسة.

تسعى هذه الدراسة الى الربط بين الذكاء الاصطناعي و ادارة المخاطر البنكية و اهم الجوانب مهمة في الدراسة وفي الجانب التطبيقي التعرف على مستوى علاقة التي تربط بين الذكاء الاصطناعي و ادارة المخاطر البنكية في المؤسسة محل الدراسة وهذا من خلال اختبار صحة الفرضيات، وقد كان الغرض هو الإجابة عن الأسئلة المطروحة في إشكالية دراستنا بطريقة تجعلنا نتعرف على الذكاء الاصطناعي بأبعاده المتمثلة في البنية التحتية ، المسؤولية الاجتماعية , الذكاء الاجتماعي، البيانات والتعرف على مدى تطبيقه في المؤسسة محل الدراسة و دورها في تحسين ادارة المخاطر البنكية ومن خلال هذه الدراسة توصلنا الى مجموعة من النتائج

I. نتائج الدراسة:

أولا: النتائج النظرية :

1. الذكاء الاصطناعي هو عبارة عن ابتكار انظمة ذكية قادرة على استيعاب بيئتها كما تتبنى اجراءات ترفه من احتمالية نجاحها وتطورها
2. تستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحليل كميات كبيرة من البيانات للكشف عن التهديدات
3. تبني نهج شامل لإدارة المخاطر يساعد في تحسين القدرة على تحديد وتقييم المخاطر المتنوعة التي تواجه البنك

ثانيا: النتائج التطبيقية:

1. تحتم المؤسسة محل الدراسة بأبعاد الذكاء الاصطناعي
2. باستعمال اختبار التوزيع الطبيعي من خلال معاملات الالتواء والتفلطح تم التأكد من أن متغيرات الدراسة تتوزع توزيعا طبيعيا.
3. تساهم أبعاد الذكاء الاصطناعي في تحسين ادارة المخاطر البنكية في بنك الجزائر الخارجي _ وكالة بسكرة_ بنسبة 88.4% والباقي تعود لعوامل اخرى
4. يساهم بعد البنية التحتية في تحسين ادارة المخاطر البنكية في بنك الجزائر الخارجي _وكالة بسكرة_ بنسبة 76.9% والباقي تعود لعوامل أخرى.

5. يساهم بعد الذكاء الاجتماعي في تحسين ادارة المخاطر البنكية في بنك الجزائر الخارجي _وكالة بسكرة_ بنسبة 89.1% والباقي تعود لعوامل أخرى.
6. يساهم بعد المسؤولية الاجتماعية في تحسين ادارة المخاطر البنكية في بنك الجزائر الخارجي _وكالة بسكرة_ بنسبة 81.2% والباقي تعود لعوامل أخرى.
7. يساهم بعد البيانات في تحسين ادارة المخاطر البنكية في بنك الجزائر الخارجي _وكالة بسكرة_ بنسبة 74.8% والباقي تعود لعوامل أخرى.

II. التوصيات:

استناد على نتائج الدراسة، فانه تم وضع بعض التوصيات، التي نأمل من خلالها أن تتمكن مؤسسة محل الدراسة من الاهتمام أكثر بإدارة المخاطر البنكية وذلك في إطار توجه المؤسسة نحو الذكاء الاصطناعي، ويمكن أن اقترح في هذا الإطار التركيز على الجوانب التالية:

1. -الاهتمام بالبنية التحتية من اجل تحسين ادارة المخاطر البنكية.
2. -توفير البيانات اللازمة للحد من المخاطر البنكية.
3. -الاهتمام بالآراء والمبدرات التي يقدمها الموظفين.
4. -الاهتمام بمواكبة التكنولوجيا مما يزيد في فرص ونقص تهديدات ادارة المخاطر.

III. أفاق الدراسة:

يمثل موضوع دراستنا مرحلة تحضيرية مهمة لكل مؤسسة من خلال تحديد الدور الهام للذكاء الاصطناعي في تحسين ادارة المخاطر البنكية، ولكن هذا الجهد لا يكفي وحده، بل يجب متابعته بدراسات تكميلية أخرى تتعامل مع الجوانب الأخرى، لذا فإن ما ذكرناه في هذه الدراسة يوضح وجهات نظر أخرى لهذه الدراسة تتمثل فيما يلي:

1. -دور ادارة المخاطر البنكية في تنمية المسؤولية الاجتماعية.
2. -دور الذكاء الاصطناعي في التحسين من الابداع الاداري.
3. -مساهمة البنية التحتية للبنك في التقليل من المخاطر البنكية.

المراجع

I. المراجع باللغة العربية

*الكتب:

1. بلعزوز بن علي ، عبد الكريم قندوز ، و عبد الرزاق حبار . (2013). ادارة المخاطر.المشتقات المالية. الهندسة المالية. عمان: مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع.
2. حمود رشيد البلوي مرزوقة. (2021). تطبيق الذكاء الاصطناعي في اصلاح نواتج التعلم (الإصدار طبعة الاولى). عمان: دار وائل للنشر و التوزيع.
3. صادق راشد الشمري . (2013). استراتيجية إدارة المخاطر المصرفية وأثرها على الأداء المالي للبنوك التجارية،. الأردن: دار اليازوري للنشر والتوزيع .
4. طارق حماد عبد العال . (2003). ادارة المخاطر . مصر : الدار الجامعية .
5. مديحة محمود فخري. (2023). الذكاء الاصطناعي و اعادة هندسة الجامعات (الإصدار طبعة الاولى). عمان: دار دجلة ناشرون و موزعون .

بالنسبة للمقالات:

1. اسيا طويل . (2019). دور استخدام منتجات الهندسة المالية في إدارة المخاطر البنكية. المجلة الجزائرية للأداء الاقتصادي(العدد:4)، ص88-103.
2. حمزة ضويفي. (2020). تقييم تنافسية الاقتصاد الجزائري وفق معيار جودة البنية التحتية. ،مجلة جديد الاقتصاد، المجلد 15 (العدد 1)، 100-122.
3. الزهرة بلخوجة ، و الويزة قويدر . (2023). إدارة المخاطر البنكية وفقا لمعايير لجنة بازل-3دراسة ميدانية لمديرية بنك الفالحة والتنمية الريفية لولاية المدية. مجلة البحوث والدراسات العلمية، المجلد 17 (العدد 01)، 198-217.
4. زينب مزي . (2017). مستوى الذكاء الاجتماعي لدى طلبة الجامعة-دراسة ميدانية على عينة من طلبة الماستر قسم علم النفس بجامعة الأغواط،. مجلة سوسيوولوجيا، المجلد 01 (العدد 3)، 192,208.
5. سعاد بوحة . (2022). الذكاء الاصطناعي: تطبيقات وانعكاسات. مجلة اقتصاد المال و الأعمال، مجلد 6 (عدد 4)، 85-108.
6. سعد علي حمود العنزي. (2015). تأثير ادارة المخاطر وفوائدها في المنظمات: مدخل نظري تحليلي. مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية و الادارية، المجلد 7 (العدد 13)، 569-583.
7. صبرينة بنية . (2023). نمذجة طرق الذكاء الاصطناعي لتقدير الجدارة الائتمانية بالبنوك الجزائرية. مجلة دفاتر بوادكس، المجلد 12 (العدد 01)، 345-366.

8. عايض علي القحطاني . (2020). دور الذكاء الاصطناعي في تحقيق التنمية المستدامة في اطار رؤية المملكة العربية السعودية. المجلة العربية للمعلوماتية و امن المعلومات، مجلد 3(عدد 9)، 98-130.
9. علي بوعمامة ، و مراد زايد . (2016). المخاطرة البنكية ادرتها في الأنظمة المحلية والدولية؛. مجلة اقتصاد الجديد، المجلد 2(العدد 15)، ص 245_258.
10. لطيفة جباري . (2017). دور نماذج الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار. مجلة العلوم الانسانية(العدد 01)، 121-135.
11. محمد وائل جبريل . (2018). واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية لفروع الصيرفة الإسلامية لمصرف الجمهورية بالمنطقة الشرقية في ليبيا. مجلة الدراسات المالية والمحاسبية وادارية، المجلد 5(العدد 2)، 334-359.
12. نوال مجدوب . (2017). مزايا طرق جمع البيانات المختلفة و عيوبها و متى يتم استخدام كل منها . مجلة السراج في الربية وقضايا المجتمع(العدد 01)، 70-91.

بالنسبة للمذكرات :

1. حليلة طالب. (2019). الأساليب الحديثة لقياس وإدارة المخاطر في البنوك التجارية_دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري. مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص: بنوك و أسواق مالية. مستغانم: جامعة عبد الحميد بن باديس .
2. رشا محمد صائم احمد. (2022). تطبيقات الإدارة للذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات الإدارية. مذكرة قدمت استكمالاً لدرجة الماجستير. جامعة الشرق الاوسط.
3. طارق مفلح جمعة ابو حجير . (2014). القيادة الاستراتيجية ودورها في إدارة المخاطر و الازمات "دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية الفلسطينية". رسالة مقدمة للحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الاعمال. كلية التجارة: جامعة قناة السويس.
4. علي بورريالة. (2021). المخاطر المصرفية و سبل الوقاية منها في ظل جائحة كوفيد -19-دراسة حالة بينك الجزائر الخارجي وكالة بسكرة . مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية . كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، بسكرة : جامعة محمد خيضر .

1. Okwechime, J . .(2023) .*Deloitte* تم الاسترداد من .Récupéré sur deloitte.com:
<https://www2.deloitte.com/za/en/nigeria/pages/risk/articles/how-artificial-intelligence-istransforming-the-financial-services-industry.htm>

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث

العلمي جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

السنة الثانية ماستر اقتصاد نقدي وبنكي

استبانة مذكرة ماستر بعنوان

دور الذكاء الاصطناعي في تحسين ادارة المخاطر البنكية

-دراسة حالة البنك الخارجي -

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته تحية طيبة:

يشرفنا أن نتقدم لكم بهذه الاستمارة التي بين أيديكم والتي تتضمن في طياتها مجموعة من الأسئلة وذلك تحضيرا لإنجاز مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي وبنكي لذا نرجو منكم التكرم بقراءة العبارات بدقة والإجابة عنها بكل موضوعية وشفافية، علما أن هذه المعلومات لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي، وستكون دقة إجاباتكم ومساهماتكم عوننا كبيرا لنا في التوصل إلى نتائج موضوعية وعلمية، ورأيكم عامل أساسي من عوامل نجاحها تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام

اشراف الاستاذ:

الدراسة الميدانية لطالب:

-بن سمينة عزيزة

-رحماني محمد اسامة.

الموسم الجامعي: 2024/2023

المحور الأول: البيانات الشخصية

يهدف ها المحور إلى التعرف على البيانات الشخصية لموظفي البنك الخارجي لغرض التحليل
النتائج فيما بعد، لذا نرجو منكم التكرم بالإجابة على تساؤلات التالية:

توضع علامة **x** أمام الإجابة التي تمثل اختيارك:

1. الجنس:

ذكر أنثى

2. العمر:

أقل من 30 سنة من 31 إلى 40 سنة من 41 سنة فما فوق

3. المؤهل العلمي:

تقني سامي ليسانس ماجستير دكتوراه

4. المؤهل الوظيفي:

مكلف بالزبائن مراقب مكلف بالدراسات
 رئيس مصلحة مشرف / رئيس إدارة مؤهلات أخرى

5. عدد سنوات الخبرة:

أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

❖ **المحور الثاني ابعاد الذكاء الاصطناعي:** يهدف هذا المحور إلى دراسة إبعاد الذكاء الاصطناعي في تحسين ادارة المخاطر

البنكية في البنك الخارجي بسكرة والمرجو تحديد موافقتك او عدم موافقتك عنها، وذلك بوضع علامة (X):

الرقم	الأبعاد والعبارات	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
البنية التحتية						
1	يملك البنك تجهيزات تقنية حديثة					
2	يستخدم البنك برامج متطورة					
3	تتوفر لدى البنك برمجيات وشبكات اتصال داخلية وخارجية					
4	يملك البنك أنظمة الكترونية لتقييم سجلات الائتمان لتجنب مشكل التخلف على السداد					
5	تتوفر لدى البنك قاعدة بيانات					
الذكاء الاجتماعي (كفاءة المورد البشري)						
1	يوظف البنك أشخاص يتمتعون بالسلوك الأخلاقي					
2	يستفيد البنك من المورد البشري من خلال زيادة الكفاءة التشغيلية					
3	يسعى البنك لأتمه العمليات اليومية لكسب الوقت والجهد					
4	يقوم البنك بتنظيم دورات تدريبية للموظفين					
5	يوظف البنك أشخاص ذو كفاءات عالية					
المسؤولية الاجتماعية (المخاطر التشغيلية)						
1	يتبنى البنك أسلوب الذكاء الاصطناعي لتقليل المخاطر					
2	يعتمد البنك العمل بالأنظمة المتطورة لتجنب الأخطاء البشرية					
3	يوفر البنك أنظمة حماية الكترونية لتأمين تعاملاته					
4	يسعى البنك إلى تقليل التحيزات والتعاملات المخالفة للقوانين					
5	يسعى البنك إلى تحسين جودة الخدمة					
البيانات						
1	يعتمد البنك بتحليل البيانات لمكافحة المعاملات الاحتمالية					
2	تساهم عملة تجميع البيانات لدى البنك في تقليل تكاليف التشغيل					
3	تساعد بيانات البنك في كشف الغش والتحايل					
4	يوفر البنك بيانات الخدمات والمنتجات المبتكرة الخاصة به					
5	تقوم التطبيقات القائمة على الذكاء الاصطناعي في البنك بجمع البيانات وتحليلها					

❖ **المحور الثالث: ابعاد ادارة المخاطر البنكية:** يهدف هذا المحور إلى دراسة ادارة المخاطر البنكية في البنك الخارجي بسكرة والمرجو تحديد موافقتك او عدم موافقتك عنها، وذلك بوضع علامة (X):

الرقم	أبعاد إدارة المخاطر وعبارات القياس	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يعتمد البنك على نظام داخلي لتصنيف مخاطر العملاء					
2	يقوم البنك بدراسة ملفات العملاء لتقييم المخاطر الحالية والمستقبلية المحيطة به					
3	يضع البنك استراتيجيات لإدارة المخاطر تتناسب مع المخاطر المحتملة					
4	يتبع البنك استراتيجية التنوع ولا يركز على شريحة عملاء او قطاع واحد					
5	يلتزم البنك بالإفصاح عن المخاطر التي يوجهها					
6	يهتم البنك بإدارة المخاطر وفق مؤشرات غير كمية					
7	هناك فريق متخصص لإدارة المخاطر					
8	التوسع في منح الائتمان يكون وفق قواعد الحذر البنكي					
9	يهتم البنك بالمخاطر المتعلقة بالسمعة					
10	يهدف البنك للانتقال من الاستمرارية الى الاستدامة					
11	يراعي البنك مخاطر تكنولوجيا المعلومات ومخاطر الامن					
12	يستفيد البنك من المعلومات التي توفرها مركزية المخاطر وعوارض الدفع					
13	يدعم البنك الدورات التكوينية في مجال إدارة المخاطر					
14	يتبع البنك أساليب محددة لقياس والتخفيف من المخاطر					
15	تواجد نظام معلومات يساعد على التخفيف من المخاطر					
16	اعداد تقارير بصورة منتظمة عن المخاطر التي يتعرض اليها البنك					

شاكرين لكم حسن تعاونكم

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Mohamed Khider –Biskra
Faculté des Sciences Economiques
Commerciales et des Sciences de gestion



جامعة محمد خيضر - بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم والتسيير
عمادة الكلية

الرقم : 00479 /ك.ع.إ.ت.ع ت /2024

إلى السيد مدير: بنك الجزائر الخارجي BEA
ولاية بسكرة

طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج

دعما منكم للبحث العلمي، نرجو من سيادتكم تقديم التسهيلات اللازمة للطلبة:

- 1 رحماني محمد أسامة
- 2 /
- 3 /

المسجلون بـ قسم العلوم الاقتصادية

بالسنة: ثانية ماستراقتصاد نقدي وبنكي

وذلك لاستكمال الجانب الميداني لمذكرة التخرج المعنونة بـ:

"" مساهمة الذكاء الاصطناعي في تطوير إدارة المخاطر البنكية ""

وفي الأخير تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

بسكرة في: 2024-04-22

ع/ عميد الكلية

تأشير المؤسسة المستقبلة



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر بسكرة

تصريح شرفي

(خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث)

أنا الممضي أسفله،

السيد (ة): (زوجاتي) أسامة الصفة: طالب

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 9506375 والصادرة بتاريخ: 2013...06...29

المسجل بكلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم الاقتصادية تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

والمكلف بإنجاز مذكرة تخرج في الماستر عنونها:

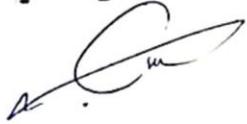
..... عن التكاليف الاقتصادية في تخصيص اداة الحساب البنكية

..... دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة -

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 02/06/2024

توقيع المعني:



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

بسكرة في:

جامعة محمد خيضر- بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

إِذْنٌ بِالطَّبْحِ

أنا المضي أسفله الأستاذ(ة): عزيزة بن سميحة

الرتبة: استاذ التعليم العالي

قسم الارتباط : قسم العلوم الاقتصادية

أستاذ مشرف على مذكرة ماستر ل:

الطالب: رحمان محمد اسامة

الشعبة: العلوم الاقتصادية

التخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

بعنوان: دور الذكاء الاصطناعي في تحسين ادارة المخاطر البنكية.

دراسة حالة في بنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة-

أشهد بأن المذكرة أنجزت وفقا للدليل المنهجي المعتمد من قبل المجلس العلمي للكلية. وارخص بطبع المذكرة المذكورة أعلاه.

رئيس القسم

الأستاذ(ة) المشرف(ة)

