

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
Factualité des Sciences De gestion
Département des Sciences Économiques



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

الموضوع

مساهمة الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات البنكية
دراسة حالة: بنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة -

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

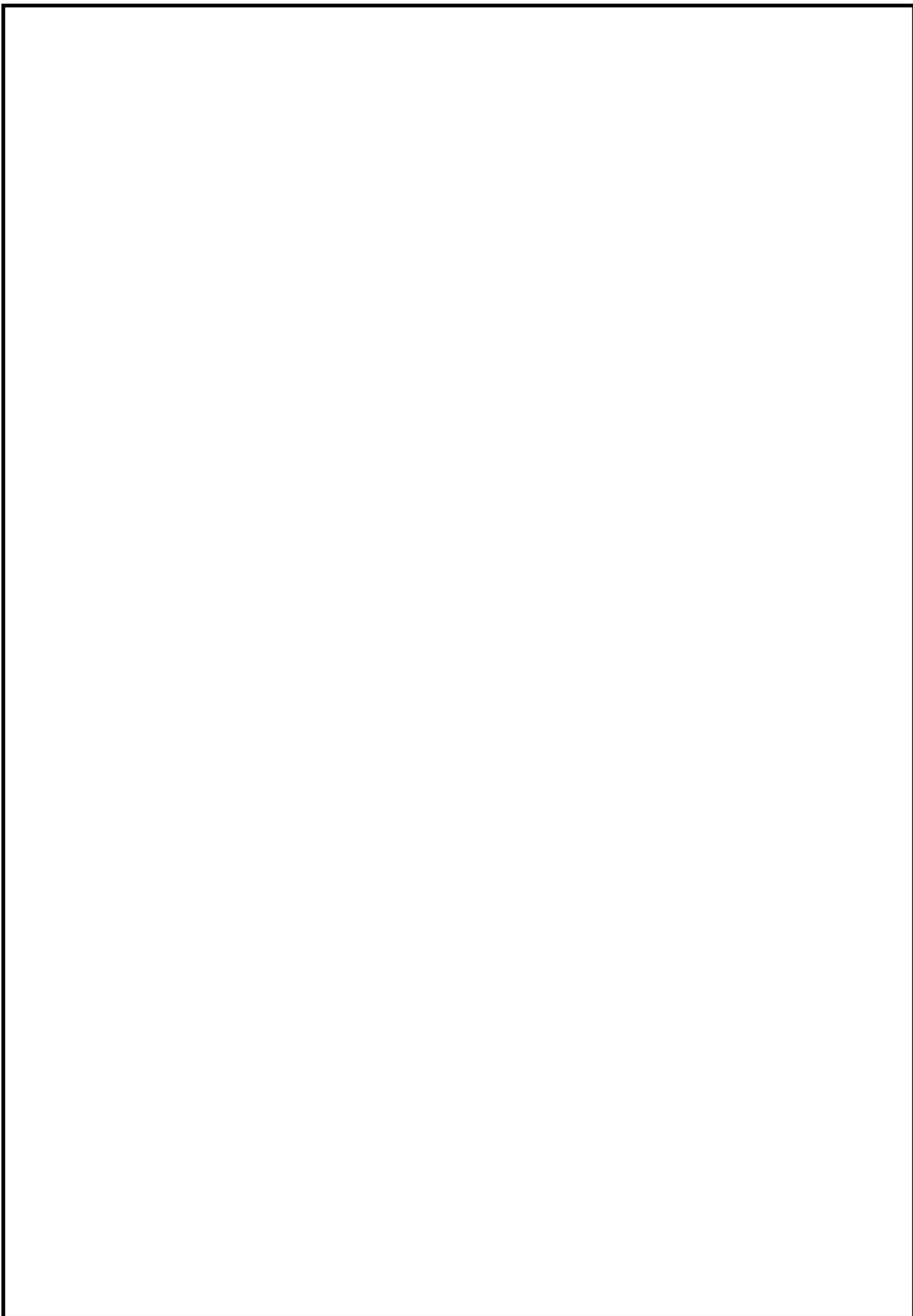
الأستاذ المشرف:
- بن سمينة عزيزة

إعداد الطالبتين:
- بن عبد الله عائشة
- قرين خليفة

لجنة المناقشة:

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصفة	مؤسسة الانتماء
1	أ.د - بن بريكة الزهرة	أستاذ التعليم العالي	رئيسا	جامعة بسكرة
2	أ.د - بن سمينة عزيزة	أستاذ التعليم العالي	مشرفا	جامعة بسكرة
3	أ - جرودي رنده	أستاذ مساعد	مناقشا	جامعة بسكرة

السنة الجامعية: 2024/2023



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
Factualité des Sciences De gestion
Département des Sciences Économiques



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

الموضوع

مساهمة الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات 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 سميحة عزيزة

إعداد الطالبتين:
- بن عبد الله عائشة
- قرين خليفة

لجنة المناقشة:

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصفة	مؤسسة الانتماء
1	أ.د - بن بريكة الزهرة	أستاذ التعليم العالي	رئيسا	جامعة بسكرة
2	أ.د - بن سميحة عزيزة	أستاذ التعليم العالي	مشرفا	جامعة بسكرة
3	أ - جرودي رنده	أستاذ مساعد ب	مناقشا	جامعة بسكرة

السنة الجامعية: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

أَقْرَأَ بِأَسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ (1) خَلَقَ
الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ (2) أَقْرَأَ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ
(3) الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ (4)

صَدَقَ اللّٰهُ الْعَظِيمُ

الإهداء

إلى من كلله الله بالهبة والوقار، إلى من أحمل إسمه بكل افتخار،
والذي العزيز حفظه الله ورعاه
إلى من وضعت الجنة تحت قدميها، إلى من كان دعائها سر نجاحي،
والدتي الحبيبة أطال الله عمرها
إلى من قاسمتهم ظلمة الرحم، وقاسموني أحضان المحبة إخواني،
محمد، عبد الرحمان، واختي جمانة
إلى رفيق دربي في الحياة، إلى من لم يقصر في مد يد العون، إلى
زوجي أدامه الله لي ذخرا وتاجا فوق رأسي
إلى الروح التي سكنت أحشائي إني فلذة قلبي جاهد
إلى من تذوقت معهم أجمل اللحظات إلى كل عائلة زوجي العزيزة والديه
حفظهما الله وإخوته محمد رضا، فاطمة الزهراء، احمد
إلى من عشت معهم أروع اللحظات إلى زميلاتي وزملائي طلبة التخصص
نقدي وبنكي
وإلى كل من وسعته ذاكرتي ولم تسعه مذكرتي

عائشة

الإهداء

إلى من كلل العرق جبينه ومن علمني أن النجاح لا يأتي إلا

بالصبر والإصرار

إلى النور الذي أنار دربي وبذل الغالي واستمدت منه قوتي

أبي الغالي

إلى من جعل الجنة تحت أقدامها وسهلت إلى الإنسانية

العظيمة التي لطالما تمنيت أن تقر عينها لرؤيتي في يوم كهذا

أمي الغالية

لكل من كان عوناً وسنداً في هذا الطريق إلى ضلعي الثابت

إخواني حفظهم الله ورعاهم

وإلى أعز شخص على قلبي وسندي إلى جميع أفراد عائلتي

وصديقاتي

وها أنا اليوم أكملت وأتممت أولى ثمار نجاحي بفضل الله

سبحانه وتعالى على ما وهبني والحمد لله والشكر على البدء

والختام وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين

خليدة

شكر وعرفان

الحمد لله الذي دبر الدهور وقدر المقدور وصرف الأمور وجعل الظلمات نورا،
والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين محمد المبعوث رحمة للعالمين عليه
أفضل الصلاة وأزكى التسليم أما بعد:

الشكر لله رب العالمين الذي خلق وهدى وسدد الخطى فأتم لنا هذا العمل
العلمي بعونه وتوفيقه نحمده حمدا كثيرا في المبتدى والمنتهى.

كما نشكر أساتذتنا الأفاضل أصحاب التميز والعطاء إلى من تتلمذنا على أيديهم
وعلمونا حروفا من ذهب إلى من ضحوا بوقتهم وجهدهم في سبيل تعليمنا
وتربيتنا وتوفير الظروف الملائمة والمناسبة للدراسة لكم منا كل التقدير والاحترام.

والشكر الكبير إلى أستاذتنا الكريمة "بن سمينة عزيزة" التي كان لها فضلا
كبيرا لنا في توجيهاتها وجهدها في هذا العمل الناجح إن شاء الله
حفظها الله وسدد خطاها.



ملخص:

تطرقنا في هذه الدراسة لمساهمة الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات البنكية، لذلك أجريت دراسة ميدانية ببنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة - في أبريل 2024، حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لمعالجة الإشكالية المطروحة، وقد تم جمع البيانات باستخدام الاستبيان الذي تم توزيع 25 استمارة على موظفي البنك، وكذلك استخدمنا عدد من الأساليب الإحصائية كمعامل ألفا كرونباخ والانحدار الخطي البسيط وغيرها من مخرجات برنامج SPSS v24، ثم الاعتماد عليها في تحليل وتفسير النتائج، وقد توصلت هذه الدراسة إلى وجود دور للذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات و ذلك بناء على مؤشرات التحليل الإحصائي في اختبار فرضيات الدراسة، وقد خلصت هذه الدراسة الى ان الذكاء الاصطناعي ساهم في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة - فيما يخص ابعاد جودة الخدمات البنكية الملموسية والاعتمادية و الاستجابة و الأمان والتعاطف، بينما توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات البنكية.

الكلمات المفتاحية: ذكاء اصطناعي، جودة خدمة بنكية، بنك الجزائر خارجي بسكرة

Abstract :

This study explores the contribution of artificial intelligence (AI) in improving the quality of banking services. A field study was conducted at the External Bank of Algeria - Biskra Branch - in April 2024. The descriptive-analytical method was employed to address the posed problem. Data were collected using a questionnaire, with 25 forms distributed among the bank's employees. Various statistical methods were utilized, including Cronbach's alpha and simple linear regression, along with other outputs from SPSS v24. These methods were then relied upon to analyze and interpret the results. The study found that AI plays a role in improving the quality of banking services based on the statistical analysis indicators in testing the study's hypotheses. The study concluded that AI has contributed to enhancing the quality of banking services at the External Bank of Algeria - Biskra Branch - particularly concerning the dimensions of service quality: tangibility, reliability, responsiveness, security, and empathy. Additionally, there is a statistically significant relationship between AI and the quality of banking services.

Keywords: Artificial Intelligence, Quality of Banking Service, External Bank of Algeria Biskra

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
	الإهداء
	شكر وعرهان
	ملخص
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات البنكية	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: التأصيل النظري للذكاء الاصطناعي
3	المطلب الأول: مفهوم الذكاء الاصطناعي ومراحل تطوره
3	الفرع الأول: مفهوم الذكاء الاصطناعي
4	الفرع الثاني: مراحل تطور الذكاء الاصطناعي
5	المطلب الثاني: خصائص الذكاء الاصطناعي وأنواعه
5	الفرع الأول: خصائص الذكاء الاصطناعي
6	الفرع الثاني: أنواع الذكاء الاصطناعي
6	المطلب الثالث: أهداف وأبعاد الذكاء الاصطناعي
6	الفرع الأول: أهداف الذكاء الاصطناعي
7	الفرع الثاني: أبعاد الذكاء الاصطناعي
8	المبحث الثاني: مدخل إلى جودة الخدمات البنكية
8	المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمات البنكية وأهميتها
8	الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمات البنكية
9	الفرع الثاني: أهمية جودة الخدمات البنكية
10	المطلب الثاني: مستويات وأبعاد جودة الخدمات البنكية
10	الفرع الأول: مستويات جودة الخدمات البنكية
10	الفرع الثاني: أبعاد جودة الخدمات البنكية

11	المطلب الثالث: قياس جودة الخدمات البنكية والعوامل المؤثرة فيها
11	الفرع الأول: قياس جودة الخدمات البنكية
12	الفرع الثاني: العوامل المؤثرة في جودة الخدمات البنكية
13	المبحث الثالث: القطاع البنكي في ظل تطورات الذكاء الاصطناعي
13	المطلب الأول: تاريخ استخدام الذكاء الاصطناعي في القطاع البنكي ومتطلبات تطبيقه
13	الفرع الأول: تاريخ استخدام الذكاء الاصطناعي في القطاع البنكي
13	الفرع الثاني: متطلبات تطبيق ذكاء اصطناعي ناجح في القطاع البنكي
14	المطلب الثاني: تطبيقات ودور الذكاء الاصطناعي في القطاع البنكي
14	الفرع الأول: تطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع البنكي
15	الفرع الثاني: دور الذكاء الاصطناعي في القطاع البنكي
15	المطلب الثالث: مزايا وعيوب الذكاء الاصطناعي في القطاع البنكي
15	الفرع الأول: مزايا الذكاء الاصطناعي في القطاع البنكي
16	الفرع الثاني: عيوب الذكاء الاصطناعي في القطاع البنكي
الفصل الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية في بنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة -	
19	تمهيد
20	المبحث الأول: عموميات حول بنك الجزائر الخارجي
20	المطلب الأول: نشأة وتقديم بنك الجزائر الخارجي
20	الفرع الأول: نشأة بنك الجزائر الخارجي
21	الفرع الثاني: تقديم بنك الجزائر الخارجي
21	المطلب الثاني: مهام وأهداف بنك الجزائر الخارجي
22	الفرع الأول: مهام بنك الجزائر الخارجي
22	الفرع الثاني: أهداف بنك الجزائر الخارجي
23	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي ووظائفه
23	الفرع الأول: الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي
25	الفرع الثاني: وظائف بنك الجزائر الخارجي
26	المطلب الرابع: تقديم بنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة -
26	الفرع الأول: نشأة بنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة -
27	الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة -

29	الفرع الثالث: أهداف بنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة -
31	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة
31	المطلب الأول: طرق جمع البيانات ومجتمع عينة الدراسة
31	الفرع الأول: طرق جمع البيانات
31	الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات
32	المطلب الثاني: الثبات والاتساق الداخلي للاستبيان واختبار التوزيع الطبيعي
32	الفرع الأول: ثبات أداة الدراسة
33	الفرع الثاني: الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان
33	الفرع الثالث: اختبار التوزيع الطبيعي
35	المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة
35	المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة
39	المطلب الثاني: تحليل البيانات الخاصة بمتغيرات الدراسة
40	الفرع الأول: تقييم العينة لعبارات الذكاء الاصطناعي
42	الفرع الثاني: تقييم العينة لعبارات جودة الخدمات البنكية
44	المطلب الثالث: اختبار الفرضية وتفسير النتائج
44	الفرع الأول: اختبار فرضيات الدراسة
50	الفرع الثاني: تفسير نتائج الدراسة
51	خلاصة الفصل
53	خاتمة
58	قائمة المراجع
67	الملاحق

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
32	قياس ثبات الاستبيان ألفاكرونباخ	01
33	قياس الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان معامل الارتباط بيرسون	02
34	التحقق من التوزيع الطبيعي (معامل الالتواء والتفلطح)	03
35	خصائص أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	04
35	خصائص أفراد عينة الدراسة حسب العمر	05
37	خصائص أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	06
37	خصائص أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل الوظيفي	07
38	خصائص أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	08
39	مقياس ليكارت (likert) الخماسي	09
40	تقييم عينة الدراسة لعبارات الذكاء الاصطناعي	10
42	تقييم عينة الدراسة لعبارات جودة الخدمات البنكية	11
44	تحليل نتائج أبعاد المحور الثاني: جودة الخدمات البنكية	12
44	نتائج تحليل تباين الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار فرضية الدراسة الرئيسية	13
45	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لدور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات البنكية بنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة -	14
45	نتائج تحليل تباين الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الأولى	15
46	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لدور الذكاء الاصطناعي في تحسين الملموسية ببنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة -	16
46	نتائج تحليل تباين الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثانية	17
47	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لدور الذكاء الاصطناعي في تحسين الاعتمادية ببنك الجزائر الخارجي - بسكرة -	18
47	نتائج تحليل تباين الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة	19
47	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لدور الذكاء الاصطناعي في تحسين الاستجابة ببنك الجزائر الخارجي - بسكرة -	20
48	نتائج تحليل تباين الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة	21
48	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لدور الذكاء الاصطناعي في تعزيز الأمان ببنك الجزائر الخارجي - بسكرة -	22
49	نتائج تحليل تباين الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة	23
49	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لدور الذكاء الاصطناعي في تحسين التعاطف ببنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة -	24

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقمالشكل
24	الهيكل التنظيمي العام لبنك الجزائر الخارجي	01
27	الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة -	02
35	خصائص أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	03
36	خصائص أفراد عينة الدراسة حسب العمر	04
37	خصائص أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	05
38	خصائص أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل الوظيفي	06
39	خصائص أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	07

فهرس الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
67	استبانة الدراسة	01
72	تقرير التربص	02
73	تصريح شرقي	03
75	إذن بالطبع	04

مقدمة

مقدمة:

يعتبر الذكاء الاصطناعي من أفضل روائع وإبداعات العقل البشري الذي جاء حصيلة تجارب وذكاء الإنسان ويعد نقطة تحول كبيرة في تاريخ البشرية، إذ أصبح شاملا للتطبيقات التي تؤدي مهام معقدة كانت تتطلب في الماضي تدخل الإنسان، فقد يكون الذكاء الاصطناعي هو المرشح الأمثل في القرن الحادي والعشرين وهو المصطلح الوحيد الذي يعبر عن التكنولوجيا. وإن الذكاء الاصطناعي ليس مجرد مفهوم نظري، بل هو الآن جزء لا يتجزأ من حياتنا اليومية ويمكن العثور عليه في كل مكان من الهواتف المحمولة إلى الروبوتات الخدمية والرقمنة في المؤسسات، لذا فإنه من الواضح أن الذكاء الاصطناعي سيكون له تأثير هائل على الاقتصاد العالمي وإمكانه إخضاع المؤسسات من الانتقال إلى العصر الرقمي بسلاسة وكفاءة، ويهدف هذا العلم إلى تقديم كل ما يرغب به الفرد من معلومات وبرامج جد متطورة تمكنه من تحقيق أفضل الأعمال باختلاف نوعها، ويعتبر هذا الأخير فقرة نوعية في مجال التكنولوجيا حيث تم التحول من الطرق التقليدية في شتى المجالات خاصة القطاع المالي إلى الطرق الحديثة من خلال استخدام أحدث البرامج والتقنيات المتطورة بهدف تحسين مستوى أداء القطاع البنكي.

يحتل موضوع الجودة أهمية كبيرة في تحقيق نتائج مرضية لأعمال المصارف، وذلك لإلحاق العملاء على طلب خدمات بمواصفات رفيعة تشبع رغباتهم وترضي ميولاتهم، وذلك في ظل بيئة خارجية تتحكم فيها ظروف السوق، فكان على المصارف التكيف ومسايرة تلك الظروف، ويتطلب هذا من البنك تحسين جودة الخدمة البنكية، والتي تعتبر من المرتكزات الأساسية في المصارف، فجميعها يقوم بتقديم نفس نوع الخدمات، إلا أنها تختلف في مستوى جودة الخدمة المقدمة، الأمر الذي أدى بإدارتها بالبحث عن التميز وذلك عن طريق التوجه نحو تقديم خدمات ذات جودة عالية، حيث يعتبر المصدر الحقيقي لتحقيق جودة أداء دائمة في الأسواق المستهدفة هي فهم احتياجات ورغبات العملاء والتميز في خدمتهم والسعي إلى تحقيق رضاهم. إذ شهدت القطاعات الخدمية بصفة عامة والقطاع البنكي بصفة خاصة تسارعا هائلا في السنوات الأخيرة في مجال تطبيق التكنولوجيا الحديثة، والتي أدت إلى إحداث تحول جذري في العمل لا سيما بعد استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تقديم الخدمة البنكية.

أولا: الإشكالية

حاول القطاع البنكي في الجزائر تبني مفهوم الذكاء الاصطناعي لتحسين أدائه، فاهتم بالتوجه نحو تقديم تطورات بنكية وكل هذا باستخدام التكنولوجيا الحديثة، ومن هذا المنطلق وفي إطار تحسين جودة الخدمة البنكية، حظي مفهوم الذكاء الاصطناعي باهتمام خاص من طرف المصارف، حيث بذلوا جهودا في سبيل تحسين الخدمات البنكية وتقديمها للعملاء. انطلاقا مما سبق يمكننا طرح الإشكالية الرئيسية التالية:

ما هو دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات البنكية في بنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة -؟

ويندرج ضمن هذه الإشكالية الرئيسية التساؤلات الفرعية التالية:

1. هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي في تحسين الملموسية ببنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة -؟
2. هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي في تحسين الاعتمادية ببنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة -؟
3. هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي في تحسين الاستجابة ببنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة -؟

4. هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي في تعزيز الأمان ببنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة-؟
5. هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي في تحسين التعاطف ببنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة-؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

للإجابة عن هذه التساؤلات الفرعية نضع الفرضيات التالية:

أ. الفرضية الرئيسية:

لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة -

ب. الفرضيات الفرعية:

1. لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي في تحسين الملموسية ببنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة -
2. لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي في تحسين الاعتمادية ببنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة -
3. لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي في تحسين الاستجابة ببنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة -
4. لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي في تعزيز الأمان ببنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة -
5. لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي في تحسين التعاطف ببنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة -

ثالثا: أهمية الدراسة

تستقي دراستنا أهميتها من أهمية الموضوع نفسه فموضوع الذكاء الاصطناعي ومساهمته في تحسين جودة الخدمات البنكية الذي يعد مسألة ذات أهمية كبيرة لما تشهده من اهتمام الكثير من الباحثين والمفكرين في مجال التسويق والخدمات وغيرها من التخصصات، إذ نسعى من خلال هذه الدراسة إلى إعطاء صورة عن دور تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات البنكية، والإطلاع على واقعه في المصارف وما يعترضه من عقبات وعراقيل تحد من فوائده، حيث أن للذكاء الاصطناعي العديد من المزايا التي تؤثر بشكل ايجابي على مختلف المجالات من بينها:

- 1- يساهم الذكاء الاصطناعي في تقليل التكاليف من خلال الاستخدام الأمثل للموارد وتحسين الخدمات.
- 2- استخدام الذكاء الاصطناعي في المصارف من شأنه أن يزيد في ربحيتها.
- 3- يعمل الذكاء الاصطناعي في المصارف على كشف الغش والاحتيال.

رابعا: أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

1. الإحاطة بالمفاهيم النظرية الخاصة بكل من الذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات البنكية وبيان العلاقة التي تربطهما.
2. إظهار أهمية تطبيق الذكاء الاصطناعي في المصارف ودوره في تحسين جودة الخدمات البنكية.
3. التعرف على أهم عوامل جودة الخدمات البنكية.
4. الإجابة على الإشكالية والتساؤلات الفرعية للدراسة.
5. التعرف على واقع تطبيق الذكاء الاصطناعي بالبنك محل الدراسة - بنك الجزائر الخارجي -

خامسا: أسباب اختيار الموضوع

نقسم أسباب اختيار الموضوع إلى أسباب ذاتية وأخرى موضوعية نوردتها فيما يلي:

1. أسباب ذاتية:

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

2. أسباب موضوعية:

- تحسيس المصارف بأهمية موضوع الذكاء الاصطناعي وضرورة تبنيه لما له من دور في الحفاظ على مكانتها.
- التعرف على واقع تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات البنكية في بنك الجزائر الخارجي

سادسا: نطاق الدراسة

تحتوي هذه الدراسة على نطاق محدود يتضح من خلال ما يلي:

1. الإطار المكاني: تم اختيار الوكالة البنكية في ولاية بسكرة - بنك الجزائر الخارجي -

2. الإطار الزمني: تتمثل الدراسة التي تغطيها الناحية الميدانية وكذلك النظرية في الموسم الجامعي من (10 افريل الى 28

ماي).

3. الإطار الموضوعي: تهدف هذه الدراسة إلى تحليل اثر الذكاء الاصطناعي على أبعاد جودة الخدمات البنكية وذلك من

خلال دراسة أثر المتغير المستقل للذكاء الاصطناعي على المتغير التابع جودة الخدمات البنكية والذي تتمثل أبعاده في (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) وذلك باستخدام الطرق الإحصائية التي تفيد ذلك.

سابعاً: منهج الدراسة

قمنا في هذا البحث بالاعتماد على المنهجين التاليين:

1. المنهج الوصفي: اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي وذلك من خلال مراجعة الأدبيات المتعلقة بالذكاء الاصطناعي

وجودة الخدمات البنكية، مع التطرق إلى أهم الجوانب النظرية المتعلقة بهما لفهم العلاقة التي تربطهما.

2. المنهج التحليلي: تم الاعتماد على الاستبانة كمصدر رئيسي في الحصول على البيانات والمعلومات من خلال استقصاء

آراء عينة من الموظفين العاملين في البنك محل الدراسة، ثم قمنا بتحليل الدراسة الميدانية للوقوف على الدور الذي يقوم به الذكاء الاصطناعي من أجل تحسين جودة الخدمات البنكية.

ثامناً: صعوبات الدراسة

في تقدير الباحثان أن موضوع الذكاء الاصطناعي من المواضيع الحديثة جدا والشائكة في نفس الوقت، وبالتالي لم يكن من السهل تناول هذا الموضوع من حيث البحث فيه نظريا أو تطبيقيا وهذا لاعتبارات عدة من بينها على سبيل المثال لا الحصر:

1. قلة المراجع المتخصصة في الموضوع بمكتبات الولاية سواء في الجامعة أو خارجها.

2. وجود صعوبة في إيجاد مصارف تستخدم الذكاء الاصطناعي في ولايتنا.

3. نقص تعاون بعض الموظفين وعزوفهم عن الإجابة على أسئلة الاستبانة المقدمة لهم لما زاد من طول فترة الدراسة.

تاسعا: متغيرات ونموذج الدراسة

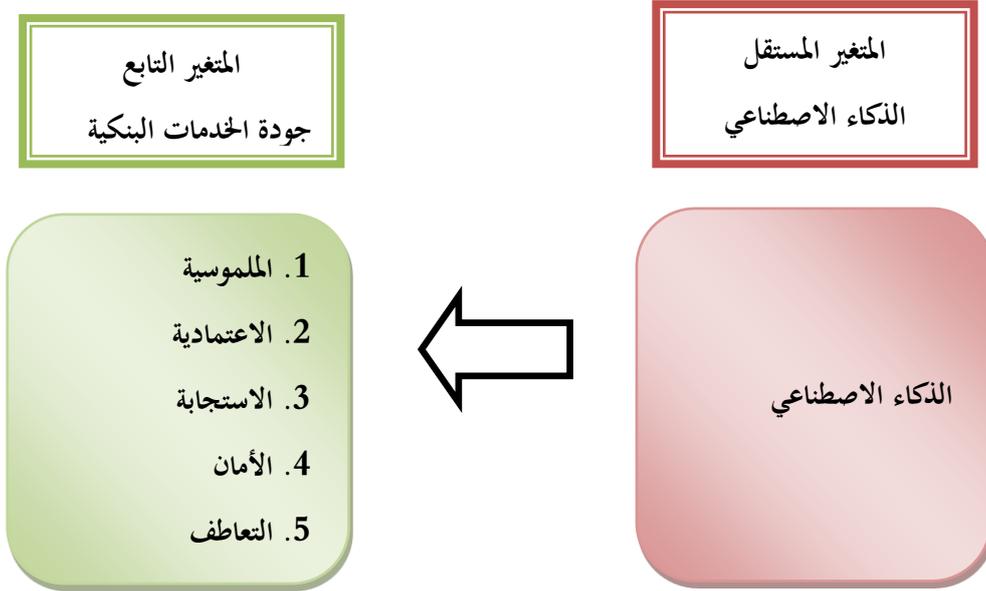
تم تصميم نموذج مقترح لتمثيل العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وجودة الخدمة البنكية في سبيل الإجابة على إشكالية الدراسة وأهدافها والمستخلص من واقع الأدبيات النظرية.

1. متغيرات الدراسة: حيث نجد نوعين من المتغيرات هما:

المتغير المستقل: للذكاء الاصطناعي.

المتغير التابع: وهو جودة الخدمات البنكية ويتضمن بدوره 5 أبعاد والمتمثلة في (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف).

2. نموذج الدراسة:



المصدر: من إعداد الطالبتين

عاشرا: الدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات السابقة التي تطرقت لموضوعنا وتناولته من زوايا مختلفة، وتنوعت هذه الدراسات بين العربية والأجنبية، وسوف نستعرض فيما يلي الدراسات التي تم الاستفادة منها مع الإشارة إلى أبرز ملامحها، ثم سنقدم تعليقا عليها، وهنا نشير إلى أن الدراسات التي سوف يتم استعراضها جاءت في الفترة الزمنية بين 2008 إلى 2023 وشملت جملة من الأقطار والبلدان مما يشير إلى تنوعها الزمني والجغرافي.

• الدراسات السابقة العربية:

1- دراسة اوسو خيرى علي، بطرس لؤي لطيف، 2008، بعنوان تقييم مستوى جودة الخدمات البنكية من وجهة نظر

الزبائن دراسة استطلاعية لآراء عينة من زبائن بنك مدينة دهوك، مقال في مجلة تنمية الرافدين:

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستوى جودة الخدمات البنكية التي تقدمها المصارف في مدينة دهوك من وجهة نظر العملاء، وتتبع أهمية الدراسة من كونها دراسة تتناول موضوع جودة الخدمات البنكية وضرورة وجود مثل هذه الدراسة لتوفير قاعدة معلوماتية عن تقييم العملاء لمستوى جودة الخدمات الفعلية والمتوقعة ومدى رضاهم عن تلك الخدمات، وان هاته الخدمات البنكية تمتاز بالتمطية، أي هذه النمطية دفعت المصارف للاهتمام بجودة خدماتها لتلبية متطلبات العملاء وتحقيق الميزة التنافسية، حيث تكونت عينة الدراسة من 300 عميل من المتعاملين مع بنكي الرشيد والرافدين تم اختيارهم بشكل عشوائي، وقد جرى تطوير استبانة لجمع بيانات الجانب الميداني ومن خلال عدة أساليب إحصائية تم تحليل النتائج واختبار الفرضيات، وتمثلت اهم نتائج الدراسة بالتقييم الإيجابي لمستوى جودة الخدمات البنكية الفعلية والمتوقعة، فضلا عن وجود تباين في الأهمية النسبية التي يوليها العملاء عند تقديمهم لمستوى جودة الخدمات البنكية، وخلصت الدراسة الى ضرورة قيام الإدارة البنكية باعداد برامج علمية لتطوير خبرات ومهارات الموظفين من اجل تقديم افضل الخدمات الى العملاء، فضلا عن اعتماد التقنيات التسويقية الحديثة وخاصة إدارة علاقات العملاء لمعرفة المعلومات التفصيلية عن العملاء ولا سيما حاجتهم ورغباتهم ومن ثم تقديم الخدمات المناسبة لهم.

2- دراسة أبو خريص عمران علي، شكشك مصطفى احمد، 2015، بعنوان التسويق الالكتروني واثره على جودة الخدمات البنكية (دراسة ميدانية عن المصارف التجارية بمدينة زيتن)، مقال في المجلة الجامعة:

هدفت هذه الدراسة للتعرف على مدى اثر تطبيق أسلوب التسويق البنكي الالكتروني على جودة الخدمات البنكية بالمصارف العاملة في ليبيا وتحديد المصارف العاملة بمدينة زيتن من وجهة نظر عملاء هذه المصارف والتي تهدف الى معرفة الواقع الممارس بها وما يحقق من مزايا لها ولعملائها والكشف عن اهم المشكلات التي تواجهها هذه المصارف وإيجاد الحلول المناسبة لها وذلك سعيا لتحقيق اعلى درجة من الأمان وتوفر قاعدة المعلومات ونهج أسلوب البحث والتطوير مع بناء استراتيجية فعالة، ولتحقيق ذلك فقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، غير انه ونظرا لصعوبة حصر عدد العملاء الذين يترددون على المصارف محل الدراسة اذ ليس لهم مقياس محدد، فقد قام الباحثان بتصميم استمارة استبيان وزعت على عينة عشوائية من 250 فردا من المتعاملين مع هذه المصارف تم خلالها التوصل للعديد من الاستنتاجات والتي من أبرزها: ان هناك تأثيرا للتسويق الالكتروني على جودة الخدمات البنكية بهذه المصارف، وذلك تبعا للمتغيرات المحددة بهذه الدراسة وهي (البحث والتطوير، توفر قاعدة معلومات، وجود استراتيجية، الأمان)، كما أوصى الباحثان بضرورة تبني واستخدام التسويق الالكتروني بهذه المصارف والاستفادة بأقصى ما يمكن من الوسائل التقنية الحديثة في هذا المجال، مع إعادة هندسة وتطوير العمل الإداري بها وكذلك التركيز على تفعيل البرامج التدريبية بالداخل والخارج وبما يتناسب ويواكب التطورات العالمية الحديثة.

3- دراسة زلطوم محمد مصباح، انقيطة فتحي احمد، 2015، بعنوان قياس جودة الخدمات في المصارف التجارية الليبية (دراسة ميدانية مقارنة بين المصارف التجارية العامة والخاصة)، مقال في مجلة دراسات الاقتصاد والاعمال:

هدفت هذه الدراسة الى قياس جودة الخدمات ومقارنتها، والتي تقدمها المصارف التجارية الليبية العامة والخاصة من خلال تحليل توقعات وادراك العملاء لجودة الخدمات التي تقدمها هذه المصارف، لغرض مساعدتها في تطوير جودة خدماتها، ومن ثم تحسين وضعها التنافسي داخل السوق، واستخدم مقياس الجودة (Servquql) كأداة لقياس توقعات وادراك العملاء في كلا البنكين من خلال عينة قدرها 600 استبيان، ووزعت على عملاء كلا البنكين بالتساوي، ووجد منها 449 استبيانا متكاملًا وقابلا للتحليل. واستخدم اختبار (t) في تحليل فرضيات الدراسة والتي أظهرت نتائجها ان هناك اختلافا

بين مستوى جودة الخدمات المقدمة في كلا البنكين، حيث أظهرت المصارف الخاصة مستوى افضل لجودة الخدمات من المصارف العامة.

4- دراسة بن عبد الله نزار، بابكر الطاهر عمر علي، 2019، بعنوان اثر جودة الخدمات البنكية على رضا العملاء دراسة

ميدانية: المصارف التجارية بمحافظة الدرب - المملكة العربية السعودية، مقال في المجلة العربية للنشر العلمي:

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على اثر ابعاد جودة الخدمة البنكية والمتمثلة باللموسية، الاستجابة السريعة، التعاطف، الأمان، الضمان، الموثوقية، الاعتمادية على رضا عملاء المصارف التجارية بمحافظة الدرب - المملكة العربية السعودية، وتكمن مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي: ما اثر جودة الخدمة البنكية وابعادها على رضا العملاء في المصارف محل الدراسة؟ وتفرعت عنه تساؤلات فرعية تبحث اثر كل بعد من ابعاد جودة الخدمة البنكية على رضا العملاء، واستخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي في جمع البيانات في الدراسة التطبيقية وتحليلها، ويتمثل مجتمع الدراسة في عملاء المصارف التجارية بمحافظة الدرب - المملكة العربية السعودية، ولقد بلغ حجم العينة 110 عميل من عملاء المصارف التجارية بمحافظة الدرب - المملكة العربية السعودية، وقد خلصت الدراسة الى ان البعد الأفضل من ناحية الجودة لدى المصارف التجارية بمحافظة الدرب - المملكة العربية السعودية هو بعد الموثوقية، الاعتمادية يليه بعد التعاطف ثم الللموسية يليه بعد الأمان، اما البعد الأضعف من ابعاد الجودة لدى المصارف التجارية بمحافظة الدرب - المملكة العربية السعودية هو بعد الاستجابة، وتنتج عن اختبار فرضيات الدراسة بتحليل الانحدار ووجود اثر ذو دلالة معنوية لجميع ابعاد جودة الخدمة البنكية على زيادة رضا عملاء المصارف التجارية بمحافظة الدرب - المملكة العربية السعودية، ووجود علاقة ارتباط موجبة قوية وذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة المقدمة لعملاء المصارف محل الدراسة ورضا العملاء.

5- دراسة عزمي عبد الحميد محمد أسماء، 2020، بعنوان اثر التطبيقات الإدارية للذكاء الاصطناعي على الميزة التنافسية

لمنظمات الاعمال بالتطبيق على فروع البنوك التجارية بمدينة المنصورة، مقال في المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية بمدينة المنصورة:

هدفت الدراسة إلى قياس وتحليل اثر التطبيقات الإدارية للذكاء الاصطناعي على الميزة التنافسية لمنظمات الاعمال بالتطبيق على فروع المصارف التجارية بمدينة المنصورة، ولتحقيق اهداف الدراسة واختبار فرضياتها تم اعداد قائمة استقصاء استخدمت كاداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات، وبلغت عينة الدراسة 264 مفردة، وكانت عدد القوائم الصحيحة 211 قائمة، وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية من أبرزها معامل الارتباط، وتحليل الانحدار المتعدد، وقد انتهت الدراسة الى وجود علاقة ارتباط معنوي إيجابي بين الذكاء الاصطناعي والميزة التنافسية، كما اشارت الى وجود تاثير معنوي إيجابي للذكاء الاصطناعي على ابعاد الميزة التنافسية.

6- دراسة مولاي امينة، طيبي أكرام، بن الزرقة أكرام، 2021، بعنوان تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في اتخاذ

القرار، مقال في مجلة مجاميع المعرفة:

هدفت هذه الدراسة بشكل رئيسي الى دراسة اثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على اتخاذ القرار لدى المصارف التجارية حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق هدف الدراسة تم تصميم استبيان للحصول على البيانات ليتم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج Spss Amos V 23 بالاعتماد على نموذج المعادلات الهيكلية، واستهدفت الدراسة عينة مكونة من 162 موظف، ومن اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة ان هناك ارتباط سالب بين الذكاء الاصطناعي واتخاذ القرارات الإدارية، وهناك ارتباط سالب بين الذكاء العاطفي واتخاذ القرارات الإدارية.

7- دراسة يعيشي سمية، معداري رانية منال، 2022، بعنوان دور الذكاء الاصطناعي في تطوير التكنولوجيا المالية لدى

المؤسسات المالية دراسة ميدانية بنك السلام وبنك الفلاحة والتنمية الريفية وبنك التنمية المحلية، مذكرة ماستر:

هدفت هذه الدراسة الى توضيح مدى مساهمة الذكاء الاصطناعي في تطوير التكنولوجيا المالية من خلال تحسين أداء بعض المؤسسات المالية (بنك السلام وبنك الفلاحة والتنمية الريفية وبنك التنمية المحلية)، ولتحقيق اهداف الدراسة تم تصميم استبيان لجمع البيانات الأولية من عينة الدراسة حيث تم توزيع 66 استبيان وتم تحليل 52 استبيان المتمثلة في الاستبيانات المقبولة باستخدام برنامج Spss اصدار 23، وقد أظهرت نتائج الدراسة انه يوجد علاقة اثر ذو دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي على التكنولوجيا المالية في المصارف محل الدراسة عند مستوى دلالة 1%، وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها: ان الذكاء الاصطناعي له دور فعال في تطوير التكنولوجيا المالية، ومن بين التوصيات التي تم اقتراحها ضرورة تقديم الدعم اللازم وتشجيع العمل على تبني الذكاء الاصطناعي في المؤسسات المالية بغية ادخال التقنيات الحديثة بهدف تحقيق الكفاءة والفعالية للخدمات المقدمة للعملاء، على كل المؤسسات المالية وبالأخص التقليدية تبني النظم الحديثة والتكنولوجيات الجديدة لتحافظ على استقرارها.

8- دراسة القيسي عمار فوزي عبد الحميد، 2023، بعنوان اثر جودة الخدمات البنكية في تحسين مركزها المالي وزيادة

قدرتها التنافسية، مقال في مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية:

الهدف هدفت هذه الدراسة إلى محاولة التركيز على ضرورة رفع المستوى لجودة الأداء في الأسلوب المستخدم لتقديم خدمات البنك من خلال الموظفين والعمل على تطبيق مبادئ ومفاهيم القيم السلوكية والأخلاقية للمهنة من جهة، بالإضافة الى محاولة التطوير لاداء المقدمين للخدمة وتحديد الموظفين في الصف الامامي في تقديم الخدمات البنكية الامر الذي تتحقق معه الجودة في الأداء والتميز من جهة أخرى، بالإضافة الى العمل على اظهار المتطلبات الأساسية الضرورية لاعتماد والاخذ بها سعياً لتحسين وترقية الأداء لمقدمي خدمات البنك لعملائه والسعي للارتقاء بجودة هذه الخدمات دعماً للميزة التنافسية بين المصارف، وقد تم استخدام أسلوب الاستبيان من خلال القيام بتوزيع استبيان بطريقة عشوائية على عينة من العملاء وبلغ عددها 40 استمارة، بطريقة المعاينة العشوائية البسيطة، حيث تمت الدراسة على هذه العينة وعممت النتائج على باقي المجتمع، وتوصل البحث الى عدد من النتائج من أهمها: هناك دلالة إحصائية لابعاد الجودة على القدرة التنافسية (الملموسية، الاعتمادية، الأمان، الاستجابة، التعاطف) على رضا العملاء، وتدريب موظفي البنك وتطوير مهاراتهم على تقديم الخدمة البنكية ضمن الوقت المحدد باتقان وبشكل صحيح من المرة الأولى، وتمتع الموظفين بالبنك بمظهر حسن وتعاملهم اللبق أدى الى جذب العملاء.

9- دراسة بن ناصر آل عزام سعد، بن عوض آل ظفرة فايز، 2023، بعنوان اثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة

اتخاذ القرارات في امانة منطقة عسير خلال وباء كوفيد 19 ، مقال في المجلة العربية للإدارة:

هدفت هذه الدراسة اثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرارات وقد كان الهدف الأساسي من هذه الدراسة هو التعرف على دور الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات الإدارية في امانة منطقة عسير، وتمحورت مشكلة الدراسة حول تطبيق أساليب الذكاء الاصطناعي واثره على جودة اتخاذ القرارات، ولتحقيق هذه الأهداف تم الاعتماد على المنهج الوصفي الارتباطي، واستخدمت الاستبانة كاداة لجمع المعلومات والبيانات من افراد العينة، وتكون مجتمع الدراسة من موظفي امانة منطقة عسير والبالغ عددهم 600 موظفاً وموظفة، اما عينة الدراسة فقد تمثلت في عينة عشوائية بلغ عددها 200 موظفاً، وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج أهمها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام أساليب الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرارات الإدارية، وهذه العلاقة فسرت بقيمة معامل التحديد R^2 - Square، والتي تصل الى 0,5%، كما اشارت

نتائج اختبار ارتباط بيرسون ان هناك ارتباطا "موجبا" بين المؤهل العلمي ومجال اتخاذ القرارات الإدارية، كما تبين ان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين قدرة النظام وبين جودة اتخاذ القرار، واوصت الدراسة بضرورة تنمية مهارات الموظفين بهدف التعامل مع الأساليب المختلفة من الذكاء الاصطناعي، والعمل على تحديد الأسس العلمية والموضوعية الواجب اعتمادها في اتخاذ القرار.

دراسة صبحي جلال إسماعيل هبة، 2023، بعنوان الذكاء الاصطناعي: تطبيقاته ومخاطره التربوية (دراسة تحليلية)، مقال في مجلة آفاق جديدة في تعليم الكبار:

هدفت الدراسة لمعرفة أوجه الإفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير العملية التعليمية بمصر، وسبل التخلص من مخاطره من خلال الاستفادة من الادبيات التربوية المعاصرة وتجربتي المملكة العربية السعودية وهونج كونج، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تناولت الدراسة الوضع الراهن، ومواطن القصور في تطبيق تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير العملية التعليمية بمصر، وتوصلت في نهايتها لوضع مجموعة من المقترحات من اجل تلافي مواطن القصور وتوظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي بفاعلية في تطوير عمليتي التعليم والتعلم، ومن أهمها: وضع مخطط واضح لكيفية ادخال الذكاء الاصطناعي في المدارس، وقيام الجهات المعنية بتطوير البنية التحتية للمدارس من خلال تزويدها بالاجهزة المحمولة واللوحية والمنصات الافتراضية والتقنيات التي تقدم المحتوى الالكتروني بشكل سهل، وانشاء كليات لتدريس الذكاء الاصطناعي او استحداث اقسام بكليات التربية لاعداد معلم متقن لتطبيقاته ومبادئه واخلاقياته، وتدريب معلمي المدارس على استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي كمسير ومساعد لهم في العملية التعليمية.

الدراسات السابقة الأجنبية:

1. دراسة Rania Boubidi, AissaNedjimi، بعنوان Introduction à l'intelligence

artificielle : concepts, ses domaines et ses applications de base :

هدفت هذه الدراسة الى تحديد مفهوم الذكاء الاصطناعي وقطاعات الاستخدام المختلفة وكذلك المجالات والتطبيقات الأساسية لهذه التقنية، كما اظهر هذا البحث ان للذكاء الاصطناعي مزايا عديدة، ويمكن استخدامه في العديد من القطاعات، سواء في القطاع الصحي، والتعليم، والطاقة، والتصنيع، وتمويل الخدمات، والنقل، لهذا من المهم للغاية ان تستثمر الشركات في هذه التكنولوجيا، لانها تفتح عالما من الفرص التي يمكن ان تساعدهم في انشطتهم اليومية على المدى الطويل.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

اتضح لنا من مجموع الدراسات السابقة سواء كانت العربية او الأجنبية، أنها قدمت مفاهيمها شاملة فيما يخص التعرف على مفهوم الذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات البنكية، كما ركزت على توظيف التقنيات الحديثة والمتطورة في شتى المجالات لضمان تحسين الخدمات او المنتجات.

وقد تمت الاستفادة من مختلف المعلومات المتوفرة في هذه الدراسات في:

- اعداد خطة للدراسة والتعرف على المراجع المناسبة.
- بناء استمارة الاستبيان.
- اختيار الأساليب الإحصائية المناسبة.

كما نستنتج من الدراسات السابقة الذكر وبمقارنتها مع الدراسة الحالية، أنها لم تسلط الضوء بشكل كبير على دور الذكاء الاصطناعي في الجانب البنكي وقد تنوعت المتغيرات التابعة لهذه الدراسات ما بين "جودة اتخاذ القرارات، الميزة التنافسية، تطوير التكنولوجيا، المخاطر التربوية، كما تميزت دراستنا بربط المتغير المستقل بالمتغير التابع من خلال العلاقة بينهما.

حادي عشر: هيكل الدراسة

لدراسة موضوع " مساهمة الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات البنكية " في بنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة - وللإجابة على الإشكالية الرئيسية والتساؤلات الفرعية واختبار صحة الفرضيات قمنا بتقسيم موضوعنا الى فصلين:

الفصل الأول: يتضمن الجانب النظري الخاص بالذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات البنكية، والذي تطرقنا فيه الى ثلاث مباحث، المبحث الأول التأصيل النظري للذكاء الاصطناعي حيث ناقشنا فيه مفهوم الذكاء الاصطناعي ومراحل تطوره مع إبراز أهم الخصائص والأنواع والأهداف والأبعاد، والمبحث الثاني جاء تحت عنوان مدخل الى جودة الخدمات البنكية تناولنا فيه مفهوم جودة الخدمات البنكية وأهميتها ومستوياتها وطرق قياسها وأبعادها والعوامل المؤثرة فيها. أما المبحث الثالث فكان بعنوان القطاع البنكي في ظل تطورات الذكاء الاصطناعي حاولنا من خلاله إظهار العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات البنكية من خلال التطرق للتوجه نحو تطبيق الذكاء الاصطناعي في القطاع البنكي، وأخيرا مزايا وعيوب الذكاء الاصطناعي في القطاع البنكي.

الفصل الثاني: عرجنا فيه الى الدراسة الميدانية للموضوع، وقسمناه إلى ثلاثة مباحث، في المبحث الأول تقديم عام للبنك محل الدراسة من خلال التعريف ببنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة - والهيكلة التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي، أما المبحث الثاني وضعنا أهم الإجراءات والأدوات المستخدمة في دراستنا وكذلك تناولنا فيه منهج الدراسة المتبع، أدواته، المجتمع، المتغيرات، صدق وثبات أداة الدراسة، ثم تطرقنا في المبحث الثالث الى مناقشة وتفسير نتائج الدراسة، بالإضافة الى اختبار فرضياتها ومناقشة نتائجها.

الفصل الأول
الإطار المفاهيمي للذكاء الاصطناعي
وجودة الخدمات البنكية

تمهيد:

كثر الحديث في الآونة الأخيرة عن ابرز التقنيات الثورية التي أحدثت تقدما ملحوظا ألا وهو الذكاء الاصطناعي في القطاع البنكي فقد احدث هذا الأخير تغييرات محورية في المصارف من خلال تحسين جودة خدماتها وتعزيز التنافس فيما بينها وجذب العملاء. وبالتالي في ظل هذه التطورات أصبح من الضرورة على المصارف تجاوز الخدمات التقليدية والتحول نحو العصرنة الرقمية بما يتماشى والتكنولوجيات الحديثة واستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي بما يخدم الكفاءة والسرعة في العمل. وستناول في هذا الفصل المباحث التالية:

- المبحث الأول: التأصيل النظري للذكاء الاصطناعي
- المبحث الثاني: مدخل الى جودة الخدمات البنكية
- المبحث الثالث: القطاع البنكي في ظل تطورات الذكاء الاصطناعي

المبحث الأول: التأصيل النظري للذكاء الاصطناعي

ميز الله تعالى الإنسان بالعديد من السمات ومن بينها العقل وقد اصطفاه عن غيره من المخلوقات ولقد تألق هذا العقل البشري على مدى العصور بانجازات تميزه عن العصور الزمنية السابقة عليه، ولا بد أن سمة العصر الحالي هو الذكاء الاصطناعي، وهو يعد الركيزة الأساسية للثورة الصناعية الرابعة التي يعيشها العالم اليوم.

المطلب الأول: مفهوم الذكاء الاصطناعي ومراحل تطوره

يرجع علم الذكاء الاصطناعي إلى بداية استخدام الإنسان الآلة وهو احد العلوم الحديثة، نشأت بسبب الالتقاء بين الثورة التقنية من جهة، والثورة الفلسفية من جهة أخرى، ونظرا للاهتمام المتزايد بهذا العلم، سنفصل هذا المطلب إلى مفهوم ومراحل تطور الذكاء الاصطناعي.

الفرع الأول: مفهوم الذكاء الاصطناعي

ينصرف مفهوم الذكاء الاصطناعي إلى توضيح مكونات هذا المصطلح وهو ما سوف نتناوله فيما يلي:

- حسب قاموس Webster ينقسم مصطلح الذكاء الاصطناعي إلى كلمتين "الذكاء" و "الاصطناعي" فكلمة "الذكاء" فهي القدرة على فهم الظروف أو الحالات الجديدة أي أن مفاتيح الذكاء هي الإدراك، الفهم والتعلم، أما كلمة "الاصطناعي" ترتبط بالفعل يصطنع وبالتالي تطلق الكلمة على كل الأشياء التي تنشأ نتيجة النشاط أو الفعل التصنيفي تميزا عن الأشياء أو الظواهر الطبيعية الموجودة بالفعل والتي ليس لها علاقة مباشرة بتدخل الإنسان. (بوعوة، 2019، صفحة 25).
- ولقد عرف بعض الباحثين والمتخصصين الذكاء الاصطناعي كل حسب وجهة نظره، حيث اختلفوا في تعريفه لسبب بسيط يكمن في أن تعريف الذكاء البشري نفسه يشوبه الكثير من عدم الدقة و بالتالي فليس من المستغرب أن يكون هناك خلاف على ما هو الذكاء الاصطناعي، ومن أهم هذه التعريفات المقدمة بهذا الصدد هي: (عثمانية، 2019، صفحة 12)
- يعرف الذكاء الاصطناعي على انه: علم تقني جديد يقوم بدراسة وتطوير النظريات والأساليب والتقنيات وأنظمة التطبيق لمحاكاة وتوسيع مجال الذكاء البشري. (براهيمي و نواري، صفحة 5)
- يعد الذكاء الاصطناعي حسب بلاي وتباي بانه: دراسة السلوك الذكي في البشر والحيوانات والآلات كما انه تمثيل لمحاولة إيجاد السبل التي يمكن بها إدخال مثل هذا السلوك على الآلات الاصطناعية. (عدة بن عطية، 2023، صفحة 6)
- ويعرف أيضا على انه: حقل علم الحاسوب المهتم بتصميم نظم حاسوب ذكية تتعرض لخصائص الذكاء في السلوك الإنساني. (الخولي، 2021، صفحة 288)
- كما عرفه ستيفن Stephan 2017 الذكاء الاصطناعي بأنه: الذكاء غير البشري الذي يقاس بقدرته على تكرار المهارات العقلية البشرية.
- ويرى يولفي yolvi2019 أن الذكاء الاصطناعي: يشير إلى طريقة محاكاة قدرات الذكاء للدماغ البشري، وهو جزء من علم الكمبيوتر الذي يتعامل مع تصميم الأنظمة الذكية، أي الأنظمة التي تظهر الخصائص التي يمكن ربطها بالذكاء في السلوكيات البشرية. (فخري محمود، 2023، صفحة 24)

• وحسب تعريف مدحت أبو النصر 2021 الذكاء الاصطناعي هو: علم يبني، ومجال هام في حياة الفرد والمنظمة والمجتمع ويهدف إلى تقديم برمجيات ذكية وصناعة آلات ذكية للقيام بأشياء وأعمال مشابهة لما يقوم به الإنسان، بهدف جعل الحياة والعمل أفضل وأسهل وأقل تكلفة. (القحطاني، 2022، صفحة 106)

من هذه التعريفات تستخلص الباحثان أن الذكاء الاصطناعي هو: علم حديث يقوم على القواعد الرياضية ويهدف إلى ابتكار الأنظمة الذكية للقيام بأداء المهام بدلا من الإنسان ومحاكاة أسلوب الذكاء البشري.

الفرع الثاني: مراحل تطور الذكاء الاصطناعي

على الرغم من الاختلاف في الدراسات الأكاديمية حول الانطلاقة الحقيقية لعلم جديد اسمه الذكاء الاصطناعي إلا أن هناك إجماع ضمني من أن التطور الفعلي لـالذكاء الاصطناعي قد عرف فترة طويلة نسبيا. (بوداح، 2007، صفحة 13) فقد تميزت فترة الأربعينيات:

عام 1940 بدأت المحاولات لتصميم نظام يمكنه استخدام المنطق في عملياته وتخفضت هذه المحاولات عن ابتكار الشبكات العصبية. (بسيوني، 1994، صفحة 21) عام 1941 جاءت لتحمل معها أكبر اختراعات القرن على الإطلاق وهو الحاسوب. (بن عبد النور، 2005، صفحة 18) عام 1947 كان عالم الرياضيات الإنجليزي Alan Turing قد وضع مقاييس وشروط لمواصفات الآلة الذكية. (ابراهيم، 2012، صفحة 2) أما فترة الخمسينيات فجاءت ب:

عام 1956 عقد مؤتمر بجامعة دارت موث واقترح استخدام مصطلح الذكاء الاصطناعي لوصف الحاسبات الآلية ذات المقدرة على أداء وظائف العقل البشري. (عزمي عبد الحميد محمد، 2020، صفحة 194) بين ما عرفت فترة الستينيات:

عام 1967 قال Marti Minsky في غضون جيل واحد سوف يتم حل مشكلة صنع الذكاء الاصطناعي بشكل كبير. (بوشليحة و هبهب، صفحة 6) وقدم كلا من مينسكي وبارت براهينهم واخترع فرانك روبنلات شبكات بيرسبترون وهي عبارة عن أجهزة كهروضوئية تعلمت التعرف على الحروف من دون تعليمها بشكل صريح. (ايه بودين، 2022، صفحة 75) وشهدت فترة السبعينيات:

بظهور التقنيات المختلفة التي تعالج الكثير من التطبيقات التي أدت فعلا إلى انتقال جزء كبير من الذكاء الإنساني إلى الحاسبات. (الشرقاوي، صفحة 27) عام 1974 واجه الباحثون بعض المشاكل، وشهدت أبحاث الذكاء الاصطناعي أول انتكاسة بوقف تمويل الحكومتين الأمريكية والبريطانية لكل الأبحاث الاستكشافية في مجال الذكاء الاصطناعي، ردا على انتقادات السيد جيمس الإنجليزي، والضغط المستمر من الكونغرس لتمويل مشاريع أكثر إنتاجية. (شبنو و بن لخضر، 2022، صفحة 460)

وفي أعقاب الثمانينيات:

عام 1980 أصبحت الشبكات العصبية التي تستخدم خوارزمية الانتشار العكسي لتدريب نفسها مستخدمة على نطاق واسع في تطبيقات الذكاء الاصطناعي. (بن عزة و العابدي، 2022، صفحة 209) وأعلنت اليابان الانطلاقة الأولى لتنفيذ البرنامج الخاص بالجيل الخامس للحاسب الآلي والذي ركز على نظم الحواسيب بشكل خاص مع المعرفة. (حمود رشيد البلوي، 2021، صفحة 31) وحقق الذكاء الاصطناعي نجاحات أكبر في المجال اللوجستي واستخراج البيانات والتشخيص الطبي. (ماجد، 2018، صفحة 5)

وفي فترة التسعينيات:

عام 1998 قام البروفيسور كيفن وأرويك أستاذ الإعلام الآلي بجامعة ريدينج البريطانية بدراسة مدى تفاعل الحاسب الآلي العصبي للإنسان. (مجددي، 2020، صفحة 5)
وفي الألفينيات حتى الوقت الحاضر:

عام 2015 طور قوقل برنامجا حاسوبيا أطلق عليه " Al phago "، يستخدم شبكة عصبية اصطناعية تسمى بالتعلم العميق او الاصطناعي " Deeplearning ". (فتح الباب، صفحة 610)
ازدهار الذكاء الاصطناعي ودخوله الكثير من المجالات، ووجود شبكات اقوي وأسرع في تطوير البنى التحتية. (فخري محمود، 2023، صفحة 24)

المطلب الثاني: خصائص الذكاء الاصطناعي وأنواعه

إن للذكاء الاصطناعي خصائص وأنواع سنتطرق لها فيما يلي:

الفرع الأول: خصائص الذكاء الاصطناعي

للذكاء الاصطناعي العديد من الخصائص منها: (Nedjimi & Boubidi, p. 4)

- استخدام الذكاء الاصطناعي في حل المشاكل المعروضة. (بن ناصر آل عزام و بن عوض آل طفرة، 2023، صفحة 354)
- القدرة على التفكير والادراك. (نجاري، 2019، صفحة 203)
- القدرة على الاستجابة السريعة للمواقف والظروف الجديدة. (مولاي و طيبي، 2021، صفحة 191)
- القدرة على التعلم أي يجب على الذكاء الاصطناعي ان يعتمد على استراتيجيات لتعلم الآلة. (الفكى يحيى، 2009)
- البيانات المتضاربة لعل أهم سمات برمجيات الذكاء الاصطناعي هو قدرتها على التعامل مع بيانات قد تتناقض بعضها ببعض. (جباري، 2017، صفحة 123)
- تمثيل المعرفة بحيث تعبر عن تطابق بين العالم الخارجي والعمليات الاستدلالية الرمزية بالحاسب. (سباع و يوسف، 2018، صفحة 34)

الفرع الثاني: أنواع الذكاء الاصطناعي:

عندما يتعلق الأمر بالتفكير في تصميم آلات وروبوتات كأنها كائنات جديدة ستشاركنا العيش على هذا الكوكب، الأمر الذي لا يمكن معه أن نعتبر الذكاء الاصطناعي كله على درجة واحدة من حيث قوة مشاريعه، وتفوق أبحاثه وتطبيقاته، ومن أجل ذلك قسم العلماء الذكاء الاصطناعي بحسب قوته وخطورته إلى ثلاثة أنواع: (البرعي، 2022، صفحة 26)

1-الذكاء الاصطناعي الضيق (المحدود، الضعيف): فهو لا يمتلك ذكاء عاما ويحاكي السلوك الذي في منطقة محددة. (موسى و بلال، 2019، صفحة 29)وعليه فيعمل هذا النوع في مجال واحد دون غيره. (بن محمد حسن العمري، 2021، صفحة 311)وخير مثال على هذا النوع: خرائط جوجل ومحركات البحث....الخ. (مناد، 2023، صفحة 61)

2-الذكاء الاصطناعي العام: هو الآلة التي يمكنها أداء أي مهام بشرية عقلية أو جسدية أو عاطفية بنجاح، ويرى بعض العلماء البارزين في هذا المجال مثل يان لي كون: أن فكرة الذكاء العام لا وجود لها من الأساس. (العلماء، صفحة 14)

3-الذكاء الاصطناعي الخارق(الفاثق): هو الذي قد يفوق مستوى ذكاء الشر، ويستطيع القيام بالمهام بشكل أفضل مما يقوم به الإنسان المتخصص ذو المعرفة. (صلاح طه المهدي، صفحة 109)أي أن المشاعر والأفكار التي تؤثر على السلوك لا تقتصر فقط على البشر بل أيضا يمكن للكائنات والأجسام أن تتأثر بتلك الأفكار. (اضاءات، 2021)ولهذا النوع نماذج لا تزال تحت التجربة وتسعى لمحاكاة الإنسان ويتوقع أن تكون هي الجيل القادم من الآلات فائقة الذكاء. (عبد الرحمان، 2019، صفحة 52)

المطلب الثالث: أهداف وأبعاد الذكاء الاصطناعي:

قاد رواد الذكاء الاصطناعي إلى صياغة عدة جوانب أساسية للذكاء الاصطناعي وإعطائه أبعاد علمية سنتطرق إليها الآن:

الفرع الأول: أهداف الذكاء الاصطناعي

تختلف أهداف الذكاء الاصطناعي تبعا لاختلاف الغاية من توظيف تقنياته، وبالتاليأهدافه كثيرة ومتنوعة، إلا أن كافة أهداف تقنياته تصب في اطار واحد والهدف منها خدمة الانسان، وتذليل كافة الصعاب التي يتعرض لها في مختلف مجالات الحياة ومن اهم اهدافه:(صبيحي جلال اسماعيل، صفحة 307)

فهم العمليات الذهنية المعقدة التي يقوم بها العقل البشري أثناء ممارسته التفكير، ومن ثم ترجمة هذه العمليات الذهنية الى ما يوازيها من عمليات محاسبية تزيد من قدرة الحاسب على حل المشاكل المعقدة. (زعموكي و مرزق، 2023)

- القدرة على محاكاة الوظائف العقلية المتقدمة للدماغ البشري.
- التجرد بمعنى مدى الكفاءة التي تتمتع بها الحواسيب وبرمجيات الذكاء الاصطناعي بالتعامل مع الأفكار والمفاهيم بدلا من اقتصارها على الاستجابة للأحداث.

- ترتيب وتنظيم عصبونات افتراضية (اصطناعية) بطريقة تمكنها من تشكيل الوعي والأفكار. (بلعسل بنت نبي و عمروش، 2022، صفحة 1160)

- يهدف علم الذكاء الاصطناعي الى تطوير أنظمة تحقق مستوى من الذكاء شبيه بذكاء البشر او افضل منه.(بلبليلة، 2022، صفحة 19)

الفرع الثاني: أبعاد الذكاء الاصطناعي:

1- 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.

وتتمثل البنية التحتية في مختلف الأجهزة والمكونات المادية، البرمجيات شبكة الاتصال وقاعدة البيانات وما إلى ذلك.

2- 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.

3- المسؤولية الاجتماعية: أدى ظهور التهديدات الأمنية عبر الإنترنت في المعاملات البنكية إلى تشديد اللوائح الحكومية،

على الرغم من أن هذه اللوائح مفيدة لمراقبة المعاملات المالية عبر الإنترنت إلا أنها حدت من قدرة البنوك على مواكبة التحول

الرقمي، ويتيح ذلك إتباع نهج أكثر استباقية، حيث يتم استخدام الذكاء الاصطناعي لمنع الاحتيال قبل حدوثه بدلاً من النهج

التفاعلي التقليدي للكشف عن الاحتيال.

4- البيانات: مع توفر تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي، أصبحت البيانات هي الأصول الأكثر قيمة في مؤسسة الخدمات

المالية، الآن أكثر من أي وقت مضى، حيث تدرك المصارف الحلول المبتكرة والفعالة من ناحية التكلفة التي يوفرها الذكاء

الاصطناعي، وتدرك حجم الأصول على الرغم من أهميته لن يكون كافياً بمفرده لبناء عمل ناجح. (يعيشي و معداري، 2022،

صفحة 12)

المبحث الثاني: مدخل إلى جودة الخدمات البنكية

يعيش العالم المعاصر في ظل حالة من التنافس العالمي الشديد من حيث الخدمات و المنتجات، وقد شهدت المصارف تحديات كبيرة تزامنت مع التغيرات والتطورات الاقتصادية واصبح اهتمام إدارات المصارف على تحسين جودة الخدمات بما يتلاءم مع حاجة العملاء.

المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمات البنكية وأهميتها

سوف نتطرق في هذا المطلب الى تعريف الجودة مرورا الى تعريف جودة الخدمة وأخيرا الى جودة الخدمة البنكية وأهميتها.

الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمات البنكية

يعتبر مصطلح الجودة عاملا مهما في تقييم المصارف وتحديد مستواها لذلك اصبح من المهم ان تقوم هذه الاخيرة بتطبيق مفهوم الجودة، وذلك لتحافظ على اداءها وتعمل على تحسين جودة خدماتها ايضا، ومن اجل توضيح معنى الجودة وجودة الخدمة وجودة الخدمة البنكية سوف نقوم بتعريف كل واحدة منهم على حدا لمعرفة ما تصبو اليه هذه المصطلحات.(محبوب، 2014، صفحة 32)

1- مفهوم الجودة: إن لمفهوم الجودة طرق متعددة، مما يوجد صعوبة في إيجاد تعريف دقيق وشامل وموحد لهذا المفهوم

وستتطرق لبعضها: (بوعبد الله، 2014، صفحة 45)

- يرجع مفهوم الجودة (Quality): الى الكلمة اللاتينية (Qualitas) والتي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء، ودرجة الصلابة وقديما كانت تعني الدقة والإتقان. (الدرادكة، 2015، صفحة 15)
- كما تضمن مفهوم منظمة الايزو 1994 الجودة بأنها: عبارة عن المجموع الكلي لخصائص وصفات الوحدة (نشاط، عملية، منتج، او منظمة) التي تظهر قدرتها على إرضاء الاحتياجات الظاهرة والضمنية. (الصرن، 2007، صفحة 41)

ان التعريف شمل كل من السلعة او الخدمة ، ونظر الى الجودة من نفس المنظار رغم الاختلافات الموجودة بينهما(ابراهيم

سعيد، 2023، صفحة 6)

- وحيث عرفها Fred Smith: هي أداء العمل حتى يتطابق مع المعايير التي يتوقعها العملاء. (خضير كاظم، 2010، صفحة 20)

وبناء على ما سبق ترى الباحثتان أن الجودة: هي مجموعة الخصائص التي تتعلق بالمنظمة، من اجل إنتاج منتج أو خدمة تفي بمتطلبات العميل واحتياجاته مع مراعاة جميع الأطراف المهتمة.

2- مفهوم جودة الخدمة: إن موضوع جودة الخدمة هو الأكثر تداولاً في المقالات العلمية ب 231 مقالة، وقد أعطيت

لجودة الخدمة عدة مفاهيم نذكر بعضها فيما يلي: (رقاد، 2016)

- تعرف جودة الخدمة على أنها: التفوق على توقعات العميل. (عبد الحسين و الموسوي، صفحة 94)

- كما تعرف أيضا جودة الخدمة: على أن تقوم المنظمة بتصميم وتقديم خدماتها بشكل صحيح من أول مرة. (حدوش و شهيدي، 2016، صفحة 190)
 - وهناك
 - تعريف آخر لجودة الخدمة: وهو الإشباع التام لاحتياجات المستهلك بأقل كلفة داخلية. (بن عبد الله و بابكر الطاهر، 2019، صفحة 82)
- من خلال التعاريف السابقة تستنتج الباحثان بأن مفهوم جودة الخدمة: هو تقديم خدمة تتفق وتتجاوب مع احتياجات العملاء وتوقعاتهم أو تخطيها.
- 3- مفهوم جودة الخدمات البنكية:** يعد موضوع جودة الخدمات البنكية من الموضوعات التي تصدرت اهتمامات الباحثين، وقد تولد عن ذلك العديد من الدراسات والمفاهيم التي عالجت الموضوع من بينها: (زيدان و بريش، صفحة 2)
- تعرف جودة الخدمات البنكية: كمعيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء للخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي للخدمة. (بلحاج، 2022، صفحة 65)
 - وهناك تعريف آخر لجودة الخدمات البنكية هو: مقياس لمدى مقابلة الخدمات المقدمة لتوقعات العملاء. (خالد الحوطي، صفحة 31)
 - كما تعرف جودة الخدمات البنكية: بأنها إرضاء لمتطلبات العملاء، ودراسة قدرة البنك على تحديد هذه المتطلبات والقدرة على إتقانها، فإذا تبنى البنك عملية تقديم خدمات ذات جودة عالية، يجب أن يسعى من خلالها التفوق على متطلبات العملاء. (عبد القادر و يحياوي، 2015، صفحة 25)
- على ضوء هذه التعاريف نستنتج أن جودة الخدمات البنكية هي: مقدرة البنك على تقديم خدمات ذات جودة عالية بهدف إرضاء العملاء.
- الفرع الثاني: أهمية جودة الخدمات البنكية
- إن الجودة تعد الإستراتيجية التسويقية المثلى لصناعة الخدمات البنكية، لذا يجب على المصارف أن تكون قادرة على مواجهة المصارف المنافسة وان تتبنى سياسات فعالة ذات وسائل وأساليب جديدة تستطيع من خلالها التغلب على التحديات التي تفرضها التطورات الحديثة في صناعة الخدمات البنكية، ولقد أشارت خبرات المصارف الناجمة عن تبني استراتيجيات الجودة وان هذا الأمر يؤدي إلى تحقيق مجموعة من المزايا أبرزها (ابو بكر، 2017، صفحة 257):
- تمكن جودة الخدمة البنكية من جعل العملاء بمثابة مندوبي بيع البنك في توجيه وإقناع عملاء جدد من الأصدقاء والزملاء. (بوعنان، 2017، صفحة 369)
 - التنوع في تقديم حزمة من الخدمات المتجددة والمبتكرة. (بن بوريش، 2018، صفحة 120)

■ تستمد المؤسسة شهرتها من مستوى جودة منتجاتها أو خدماتها ويتجلى ذلك من خلال العلاقات التي تربط المؤسسة مع خبرة العاملين ومهاراتهم ومحاولة تقديم منتجات أو خدمات تلبي رغبات وحاجات عملاء المؤسسة. (نواله، 2016، صفحة 68)

- أن بقاء المنظمات وديمومتها يعتمد بشكل أساسي على إمكانية حصولها على القدر الكافي من المنافسة، وعليه فإن توافر جودة الخدمة في المنتجات التي تقدمها المنظمة سوف يوفر لها مزايا تنافسية عديدة. (محمود محمد، 2020، صفحة 77)
- تحمل تكاليف اقل بسبب قلة الأخطاء والتحكم في أداء العمليات البنكية. (طبيي و مولاي، 2023، صفحة 63)
- زيادة الحصة السوقية.
- وتجدر الإشارة الى ان اهمية جودة الخدمة البنكية تكمن في كسب العملاء الحاليين، ورضا العملاء المحتملين وتعزيز ثقتهم كما لها القدرة على انشاء مؤسسة فعالة من خلال تلبية متطلبات العملاء، والعمل على تعزيز مكانته في السوق(ديدوش، 2022، صفحة 83)

المطلب الثاني: مستويات وأبعاد جودة الخدمات البنكية

سوف نسلط الضوء في هذا المطلب على مستويات وابعاد جودة الخدمات البنكية

الفرع الاول: مستويات جودة الخدمات البنكية

حسب دراسة (ParasuramanZeithaml and Berry;1985)، فان مستويات جودة الخدمة البنكية تتمثل في(رحماني و قادري، 2021، صفحة 745):

- 1- **الجودة المتوقعة:** وهي تمثل مستوى الجودة من الخدمات البنكية التي يتوقعون أن يحصلوا عليها من البنك الذي يتعاملون معه. (عبود و كنعان، 2012، صفحة 561)
- 2- **الجودة المدركة:** وهي ما تدركه إدارة المنظمة في جودة الخدمة التي تقدمها للعملاء والتي تعتقد انها تشبع احتياجاتهم ورغباتهم بمستوى عال. (رغل و رعد، 2018، صفحة 31)
- 3- **الجودة الفنية:** وهي الجودة التي تخضع للمواصفات النوعية للخدمة البنكية. (اوسو و بطرس، 2006، صفحة 19)
- 4- **الجودة الفعلية:** وهي الجودة التي تظهر بشكل فعلي عند تقديم الخدمة من قبل الموظفين. (القيسي، 2023، صفحة 207)
- 5- **الجودة المروجة:** وتعني المعلومات الخاصة بالخدمة وخصائصها، وما تعهد البنك بتقديمه والتي يتم نقلها الى العملاء من خلال المزيج الترويجي. (راشدي، 2019، صفحة 21)

الفرع الثاني: ابعاد جودة الخدمات البنكية

من بين أكثر الدراسات شمولاً وعمقاً في تحديد أبعاد جودة الخدمات البنكية دراسة Parasurman et al (1985) فقد تم تحديد عشرة أبعاد لجودة الخدمة ممثلة بأربع وثلاثين بنداً وهي: النواحي المادية الملموسة، الاعتمادية، والاستجابة، والاتصال، المصدقية، والأمان والجدارة والتعاطف وتفهم احتياجات العملاء وسهولة التعامل كما استطاع باحثو هذه الدراسة من

دمج هذه الأبعاد عام 1988 في خمسة فقط، تضم اثنان وعشرين بندا تترجم مظاهر جودة الخدمة البنكية هي: (عطوي، 2015، صفحة 39)

1-الملموسية: ويقصد بها التسهيلات المادية والمعدات والمظهر الخارجي للموظفين. (سالم، 2014، صفحة 109)

2-الاعتمادية: وتشير الى قدرة مقدم الخدمة على أداء وانجاز الخدمة التي وعدت بها بالطريقة الصحيحة من المرة الأولى وبدرجة عالية من الصحة والدقة. (عميش، 2021، صفحة 41)

3-الاستجابة: تعني الرغبة في مساعدة العملاء وتقديم الخدمة بالسرعة اللازمة (فورياً). (منصور سعد و عبد الرضا حسين، 2019، صفحة 610)

4-الأمان: وتعني إعطاء الثقة والأمن للعميل. (اعمر و علماوي، 2019، صفحة 401)

5-التعاطف: ويعني مستوى العناية والاهتمام الشخصي الذي تقدمه المنظمة لعملائها. (الحاج و خليف، 2019، صفحة 67)

المطلب الثالث: قياس جودة الخدمات البنكية والعوامل المؤثرة فيها

في هذا المطلب سوف نلقي نظرة على قياس جودة الخدمات البنكية والعوامل المؤثرة فيها.

الفرع الأول: قياس جودة الخدمات البنكية

تعددت آراء الباحثين حول وجود منهج موحد ومناسب لقياس جودة الخدمات، لذا وجدوا صعوبات في هذا المجال وحيث يتمثل الهدف الأساسي من قياس جودة الخدمات في مساعدة المدراء في ضمان جودة خدمات عالية، وإرضاء العملاء من خلال مراقبة ومقارنة توقعات وإدراك العملاء لجودة الخدمات المقدمة. (زلطوم و انقيطة، 2015، صفحة 12)والآن سوف نعرض أكثر النماذج شهرة وتطبيقاً:

1-مقياس عدد الشكاوى: الشكاوى هي توقعات العميل التي يتم إشباعها، وعندما يجهر العميل بها، فانه يمنح البنك الفرصة لتجديد آماله المحبطة وإشباع توقعاته الخائبة، ويمكنه من سد ثغرة التوقعات بين ما يريده العميل وما يستطيعه البنك، وقد أثبتت الدراسات أن 80 من العملاء الذين يتم الاستجابة لشكاوهم يعادون الشراء ويصبحون أكثر ولاء مما كانوا عليه، لذلك لا بد من اعتبار شكاوى العملاء هدية ونعمة تستحق الشكر والتقدير، ويتوقف قرار تقديم الشكاوى من طرف العملاء على مجموعة من العوامل. (محبوب و قرقب، 2021، صفحة 92)

2-مقياس الفجوة: يستند الى توقعات العملاء لمستوى الخدمة وإدراكهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة وبالفعل ومن ثم تحديد الفجوة أو التطابق بين التوقعات والادراكات. (فروانة، 2021، صفحة 43)

3-نموذج الأداء: جاء نتيجة الانتقادات التي وجهت لنموذج الفجوة، اذ يرفض هذا النموذج فكرة الفجوة بين ادراكات العملاء وتوقعاتهم ويركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة المقدمة، ولا يختلف نموذج الأداء عن سابقه في اعتماده على نفس مؤشرات التقييم، لكنه يتميز عليه من خلال بساطته في القياس والتحليل كما انه يلغي الحاجة لقياس التوقعات التي تتغير بعد تلقي الخدمة، مما يزيد من درجة مصداقيته وواقعيته. (محبوب، 2014، صفحة 96)

الفرع الثاني: العوامل المؤثرة في جودة الخدمات البنكية

هناك العديد من الدراسات التي ركزت على بعض العوامل المؤثرة في تبني الخدمات البنكية ومن بينها: (السميرات و العضيلة، 2017، صفحة 189)

1-المنافسة: تعد المنافسة من اهم السمات الظاهرة في القطاع البنكي وذلك نتيجة لمرونة التعامل فيه والسرعة في التغيير والتنوع مع ضرورة الاستعداد التام للتعامل مع اية ظواهر قد تصدر عن المصارف الاخرى، وقد اكدت العديد من الدراسات الى ان عامل المنافسة يعد من اقوى العوامل التي تدفع المصارف الى الاسراع لاستخدام الانترنت ووسائل الاتصالات الحديثة لتقديم الخدمات وجذب المزيد من العملاء والمحافظة على الميزة التنافسية لها.

2-التغير في سلوك العملاء: ان اكثر ما يغير في سلوك العملاء هو ما يتطلب اكتساب المعرفة في كيفية استخدام وطريقة التعامل مع الاجهزة الحديثة والبطاقات البنكية عند إتمام اجراءات التعامل الامر الذي يحتم نشر ثقافة التعامل الصحيحة في كيفية استخدام هذه التقنيات والتعامل مع الياتها مع الادراك ان سلوك العملاء يتاثر بما يحدث في المحيط البيئي.

3-التطور التكنولوجي: يعد ثورة في مجال الخدمات كما في المجالات الاخرى، كما ان استخدام التكنولوجيا يساهم بشكل فعال في توسيع الموارد وقدرة المصارف على المنافسة في بيئة تتسم بالديناميكية والتنوع.

4-تعميق الولاء: تحرص المصارف دائما على تعميق العلاقة والولاء بينها وبين العملاء لخلق نوع من الولاء للبنك، وعلى اعتبار ان الانترنت تعمل على زيادة فرص اتصال العميل بينكه بقصد الحصول على اكبر قدر ممكن من خدماته في نطاق مكان وزمان اوسع، كل ذلك يؤدي الى توطيد العلاقة بينهما وخلق نوع من الولاء المتجدد.(ابو خريص و شكشك، 2015، صفحة 165)

5-علاقات العميل والجودة: المهمة الرئيسية للتسويق تكمن في جذب الزبون واستمرارية تعزيز العلاقة معه، وتحصيل الرضا الكلي له عن الخدمات البنكية، فالعميل يضع جانب جودة الخدمة في مقدمة الأمور المطلوبة، فالإيداع والسحب والتحويل كلها ترتبط بعنصر الجودة من حيث السرعة والدقة والكفاءة في العمل، والانترنت يوفر له ذلك.(بن صالح، 2021، صفحة 70)

المبحث الثالث: القطاع البنكي في ظل تطورات الذكاء الاصطناعي

بينما قيل الكثير في شتى وسائل الإعلام عن تبني المصارف للذكاء الاصطناعي، غير ان نسبة التعامل به ضئيلة، ومع ذلك لا يمكن للمصارف أن تتجاهل الذكاء الاصطناعي في العصر الحالي.

المطلب الأول: تاريخ استخدام الذكاء الاصطناعي في القطاع البنكي ومتطلبات تطبيقه

سنتعرف في هذا المطلب على تاريخ استخدام الذكاء الاصطناعي في القطاع البنكي مع ابراز اهم متطلباته في القطاع.

الفرع الاول: تاريخ استخدام الذكاء الاصطناعي في القطاع البنكي

يرتبط ظهور المصارف تاريخيا بتطور نشاط الصيرافة، فمنذ وقت بعيد كان الصيرافة يحتفظون بالأموال التي يودعها لديهم التجار، ومع مرور الزمن أصبح نشأة وظائف المصارف التقليدية كالإيداع والاقراض، ومع تطور الوقت وظهور التكنولوجيا في القطاع المالي، أصبحت المصارف تلجا الى تقديم الخدمات البنكية الالكترونية وستتطرق الى مراحل تطورها:(العضائيلة و المبيضين، 2016، صفحة 533)

تعتبر الثمانينيات المرحلة الحقيقية لبروز الذكاء الاصطناعي في القطاع المالي، وذلك عندما أصبحت النظم الخبيرة أكثر من منتج تجاري في الميدان المالي، فمثلا قامت Dupont بإنشاء أكثر من 100 نظام خبير الذي ساعدها على توفير قرابة 10 ملايين دولار في السنة، وواحد من أوائل الأنظمة الخبيرة المطبقة في القطاع المالي كان pro trader الذي صممه كل من k.cchen و Peng lian الذي كان قادرا على التنبؤ بانخفاض 87 نقطة في المتوسط داو جونز الصناعي في عام 1986. خلال فترة التسعينيات كانت برامج الذكاء الاصطناعي موجهة بشكل كبير نحو اكتشاف الاحتيال، وأحد الأنظمة التي بدأت في عام 1993 كان نظام الذكاء الاصطناعي fincen الذي كان قادرا على مراجعة أكثر من 200,000 معاملة أسبوعيا، وساعدت على مدى عامين على تحديد أكثر من 400 حالة محتملة لغسل الأموال التي كانت ستعامل بالمليار دولار، وعلى الرغم من أن النظم الخبيرة لم تدم طويلا في عالم التمويل إلا أنها ساعدت في بدء استخدام الذكاء الاصطناعي وساعدته على جعله على ما هو عليه اليوم.

الفرع الثاني: متطلبات تطبيق ذكاء اصطناعي ناجح في القطاع البنكي

وفقا لشركة Accenture فان هناك ثلاثة اجراءات يجب اتخاذها فورا للاستفادة من الذكاء الاصطناعي:

- التأكد من وجود استراتيجية محددة جيدا لاستخدام البيانات وتطبيقها، بالإضافة الى تحليل كيفية استخدام البيانات، مع الاتفاق على فهم الدور الذي يمكن ان تلعبه ادوات الذكاء الاصطناعي للمساعدة في بناء قيمة لبيانات الموظفين والعملاء.
- استكشاف امكانية تطوير "مركز تميز" للذكاء الاصطناعي والذي يمكن ان يوفر قدرة مركزية يمكن تطبيقها عبر المنظمة، وقد يتضمن ذلك موارد خارجية يمكن ان توفر المرونة وسرعة التنفيذ.
- انشاء بيئة قابلة للتطوير وللختبار والتعلم التي يمكنها استكشاف عمليات الذكاء الاصطناعي والعمليات البنكية مما يزيد من سرعة الابتكار(بوزرب و سحنون، 2019، صفحة 156)

المطلب الثاني: تطبيقات ودور الذكاء الاصطناعي في القطاع البنكي

سنورد في هذا المطلب أهم تطبيقات ودور الذكاء الاصطناعي في القطاع البنكي

الفرع الأول: تطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع البنكي

إن استخدامات الذكاء الاصطناعي في القطاع البنكي تتراوح من المشورة المالية الى مكافحة الاحتيال ودعم خدمة العملاء، من خلال تحليل كميات ضخمة من البيانات وتطبيق الخوارزميات المطورة، كما يمكن للذكاء الاصطناعي توفير نظام مالي مطور يعمل بكفاءة عالية ويعزز أداء المصارف، والآن سنقدم لمحة عن كيفية استخدام الذكاء الاصطناعي في القطاع البنكي: (جواد و بن عبيد، 2024، صفحة 31)

1-روبوتات الدردشة: تستخدم الكثير من المصارف والمؤسسات المالية إحدى تطبيقات الذكاء الاصطناعي الا وهي روبوتات الدردشة والتي تستخدم لخدمة العملاء في المصارف حيث تقوم هذه الروبوتات بالتعامل بذكاء وفاعلية في التواصل مع العملاء والرد على استفساراتهم من خلال المنصات الالكترونية، كما تقوم أيضا بربط العميل بالشخص المسؤول عن إيجاد ردود على استفساراته وحل مشاكله بطريقة سريعة، بالإضافة الى ذلك تحصل تلك الروبوتات على توقعات احتياجات عملائها، وتقديم الدعم المطلوب لهم والتعامل مع بعض الأمور الناتجة عن التعاملات البنكية مثل: سرقة البطاقات البنكية، تفاصيل المعاملات البنكية، وكل ذلك يتم بسلاسة وسرعة حتى ترضي طلبات واحتياجات العملاء.

2-تقديم المشورة المالية: يستخدم الذكاء الاصطناعي كذلك لتقديم مشورة مالية مخصصة للعملاء في بعض المؤسسات البنكية، بناء على احتياجاتهم الفردية او أهدافهم من خلال تحليل بياناتهم، وعن طريق إنشاء خطط مالية مخصصة والتوصية بالمنتجات والخدمات البنكية المناسبة وكذا تقديم الإرشادات الاستباقية.

3-التطبيقات المعززة بالذكاء الاصطناعي: هناك العديد من التطبيقات المعززة بالذكاء الاصطناعي، ولعل أبرزها تطبيق ايريكسا المساعد الافتراضي لبنك أمريكا المعد لمساعدة العملاء في تلبية احتياجاتهم البنكية من قبيل دفع الفواتير وتحويل الأموال وغيرها، وأحد التطبيقات الأخرى يدعى ب capital one الذي يستند على خوارزميات الذكاء الاصطناعي لاكتشاف الأنشطة الاحتمالية في الوقت الفعلي، في حين يحلل تطبيق كوين وهو برنامج مدعوم بالذكاء الاصطناعي في جي بي مورغان شاييس لتحليل المستندات القانونية وتقليل وقت مراجعتها.

4-تصنيف الائتمان وتقييم المخاطر: من بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المصارف ما يرتبط بالتصنيفات الائتمانية وتقييم المخاطر، حيث يستخدم لتقييم الجدارة الائتمانية للمقترضين من خلال تحليل كميات هائلة من البيانات، بما في ذلك تاريخ الائتمان والدخل والنشاط على وسائل التواصل الاجتماعي، كما توفر الدرجات الائتمانية الناتجة عن الذكاء الاصطناعي تقييما أكثر دقة للمخاطر، مما يسمح للمصارف باتخاذ قرارات إقراض أكثر، ويعمل تسجيل الائتمان وحالات الاستخدام البنكي للذكاء الاصطناعي الأخرى على تقليل معدلات التخلف عن سداد القروض وتحسين معدلات الفائدة مما يؤدي الى تحسين محفظة القروض البنكية.

5-خدمة العملاء: اثر الذكاء الاصطناعي على قسم خدمة العملاء في المصارف بطريقة أكثر ايجابية، فيتمتع الذكاء الاصطناعي بقدرات أكبر على حل مشكلات العملاء، كما اثر أيضا على مجموعة واسعة من العمليات داخل الصناعة البنكية، إدارة مخاطر الائتمان، إدارة الأصول، معالجة الوثائق وكشف الاحتيال، ويوجد عدد من المصارف التي تستفيد بالفعل من هذه التكنولوجيا الجديدة.

6-إدارة الأصول: إن استخدام الذكاء الاصطناعي سوف يقلل من تكاليف إدارة مخاطر الائتمان والكشف عن الغش، وتم تقدير استخدام الذكاء الاصطناعي للكشف عن الاحتيال ومكافحة غسل الأموال عند استخدامه في إدارة الأصول.(قرشم، 2024، صفحة 151)

7-حماية اقوى للبيانات: تحتل حماية البيانات دون شك اهمية كبيرة في عالم المصارف، ومن المثير للاهتمام انه يمكن للذكاء الاصطناعي تقديم مستوى جديد تماما من الحماية، حيث يمكن للمصارف التي تستخدم ادوات المساعد الصوتي التفاعلي وروبوتات الدردشة الموثوقة، ضمان الحماية الكاملة لمحادثات العملاء المتكررة والتي من المحتمل ان تحتوي على معلومات سرية، والتأكد من عدم وصول اي شخص اليها باستثناء الموظفين المصرح لهم.(محمود دياب، 2022، صفحة 87)

الفرع الثاني: دور الذكاء الاصطناعي في القطاع البنكي

لقد اضحى لزاما على المصارف ان تسعى بخطوات متسارعة نحو تطوير جودة الخدمات المقدمة، حتى تستطيع الارتقاء الى مستوى التحديات التي تواجه العمل البنكي وذلك من خلال الدور الذي يقدمه الذكاء الاصطناعي في القطاع البنكي من بينها:(اميبا التومي، 2017، صفحة 185)اعتماد تطبيقات الذكاء الاصطناعي عبر المصارف وشركات التامين واسواق راس المال في شكل تحليل الى اتخاذ القرار وبالتالي انشاء نماذج اعمال جديدة.

- تفاعل المصارف والمؤسسات المالية مع مستخدميها في المستقبل عن طريق تطبيقات الذكاء الاصطناعي بشكل سهل وسريع.
- تحقيق الذكاء الاصطناعي مكاسب في تعزيز الفعالية والأتمة في المصارف.(جعفاري و موسلي، 2022، صفحة 4)

المطلب الثالث: مزايا وعيوب الذكاء الاصطناعي في القطاع البنكي

في هذا المطلب سوف نلقي الضوء على اهم المزايا والعيوب للذكاء الاصطناعي في القطاع البنكي.

الفرع الاول: مزايا الذكاء الاصطناعي في القطاع البنكي

يتطور الذكاء الاصطناعي في القطاع البنكي اليوم بشكل كبير ومتسارع، وما يعكسه من حجم الاموال المستثمرة عالميا في هذا المجال ويعزى هذا النجاح والتطور لجملة من المزايا المحفزة نذكر منها:(بوفافة و شقروش، 2023، صفحة 360)

1-تحسين الكفاءة: يعتمد الذكاء الاصطناعي لأتمة العمليات الروتينية المتوجبة على الموظفين وبالتالي تقليص التدخل البشري ناهيك عن تحسين الكفاءة وخفض التكاليف المتوجبة.

2-تحسين إدارة المخاطر: يعد الذكاء الاصطناعي تقنية جبارة في تحليل كميات هائلة من المعلومات والبيانات بغية تحديد المخاطر المحتملة تجنباً لخسارات مستقبلية.

3-تحسين تجربة العملاء: مع تقنية الذكاء الاصطناعي، ستمكن الشركات المالية من توفير المساعدة للعميل بالإضافة الى خدمات مخصصة على مدار الساعة إرضاء لقاعدة عملائها.

4-تسريع عملية صنع القرار: من شأن الذكاء الاصطناعي اتخاذ قرارات أدق وأسرع من الإنسان ما يسمح للمؤسسات المالية المعنية من الاستجابة بسرعة أكبر ومواكبة ظروف السوق المتغيرة والمتبدلة.(الشعراني(2023،

5-تحقيق الميزة التنافسية: حيث تقدم خدمات ذات جودة عالية ومميزة.(الاميركاني و عربيات، 2023، صفحة 158) مما سبق، يمكن القول ان الذكاء الاصطناعي له مزايا عديدة ومتنوعة ليس فقط للعملاء ولكن للمؤسسات الحكومية والشركات والمصارف منها: انه يوفر التكلفة والجهد بشكل كبير ويحسن الكفاءة التشغيلية وينظمها، ويعمل على تحسين الجودة وتبسيط الاجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للعملاء، ما يخلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة وابداعية بعيدا عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات ويساعد الذكاء الاصطناعي على التوسع والانتشار في نطاق اوسع والوصول الى شريحة اكبر من العملاء(دغوش، 2023، صفحة 34)

الفرع الثاني: عيوب الذكاء الاصطناعي في القطاع البنكي

يوفر دمج تقنية الذكاء الاصطناعي في الاعمال البنكية العديد من المزايا الا انه يأتي ايضا ببعض العيوب، وفيما يلي بعض العيوب الرئيسية التي يجب مراعاتها:(بالعبيدي و مشراوي، 2024، صفحة 100)

1-المخاطر الأمنية: قد تتعرض أنظمة الذكاء الاصطناعي لبعض الهجمات الالكترونية غير المتوقعة الأمر الذي قد يولد خطرا امنيا على كل من المؤسسات المالية وعملائها الحاليين كما المحتملين.

2-مخاوف الخصوصية: تتطلب تقنية الذكاء الاصطناعي الوصول الى كم هائل من المعلومات والبيانات الشخصية والمالية الأمر الذي قد يوصف بالتعدي على الخصوصية الفردية.

3-مخاوف التحيز: قد تميل تقنية الذكاء الاصطناعي الى التحيز انطلاقا من المعلومات التي تم تلقينها وتدريبها عليها مما قد يظهر نتائج تمييزية في مواضيع ومسائل مطروحة، فالذكاء الاصطناعي ليس إلا أداة يتم تغذيتها بما يريده الإنسان.

4-اختفاء الوظائف: قد تختفي مع الوقت بعض الوظائف وخاصة مع دخول الذكاء الاصطناعي الى الساحة المالية واتمة المهام المترتبة على الفرد.(الشعراني(2023 ,

خلاصة الفصل:

من خلال ما تناولناه في هذا الفصل تمكنا من معرفة ماهية الذكاء الاصطناعي الذي يعد احد اهم التطورات الحديثة في المجال التكنولوجي والذي جاء نتيجة خبرات وتجارب العلماء والباحثين، وكذا التطرق الى مراحل الذكاء الاصطناعي وفكرة ظهوره بالإضافة إلى أنواع وأبعاد الذكاء الاصطناعي حيث يمكن القول ان هذا الاخير جاء نتيجة الابتكارات في مجال الحواسيب.

تلعب المصارف دورا كبيرا في تحسين جودة خدماتها التي تقدمها لعملائها بمختلف فئاتهم حيث ادركنا من خلال هذا الفصل مختلف مستويات جودة الخدمة البنكية وابعادها وكذا نماذج قياسها وهذا من اجل اعطاء رؤية بارزة عن ماهية الخدمات التي تقوم بها المصارف وتحسين جودتها من اجل خلق تنافسية كبيرة والتقدم باستخدام التكنولوجيا الحديثة.

كما توصلنا من خلال هذا الفصل الى ان هناك تطورات كبيرة في الخدمات البنكية حيث ساهمت في تحسين الجودة كما تعرفنا على حقيقة تبني المصارف للذكاء الاصطناعي ومدى تأثيره على نوع العمليات البنكية اذ لاحظنا من خلال ما تم عرضه ان النشاط البنكي عن بعد يعتمد على ما ينتجه الذكاء الاصطناعي من وسائل حديثة، كما شهدنا تنوعا في طريقة عرض الخدمات البنكية ولذا نجد كل المصارف ربطت مختلف خدماتها بشبكة الانترنت.

الفصل الثاني

القطاع البنكي في ظل تطورات الذكاء

الاصطناعي

تمهيد:

تجسيدا للمفاهيم النظرية التي تطرقنا اليها في الفصل السابق سيتم في هذا الفصل اسقاط ما تم تناوله في الجانب النظري على الواقع العملي وهذا اعتمادا على اجراء دراسة تطبيقية حيث وقع الاختيار على بنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة - من اجل دراسة ابعاد الذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات البنكية، حيث سنقوم بتحديد كيفية انجاز هذه الدراسة من اختيار مجتمع الدراسة وتحديد المتغيرات وكيفية تحليل النتائج، كذلك نبين الأدوات التي تم استخدامها في تحليل البيانات واخيرا سنرى النتائج التي تم التوصل اليها بعرضها وتفسيرها او تحليلها ومناقشتها ومقارنتها بالفرضيات وهذا من خلال التطرق إلى مايلي:

- المبحث الاول: عموميات حول البنك الجزائري الخارجي

- المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

- المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة

المبحث الاول: عموميات حول بنك الجزائر الخارجي

لقد كانت الجزائر تسعى لإنشاء نظام بنكي بطابع وطني تحكمه الدولة ويعمل على تمويل عمليات التجارة الخارجية للجزائر، وعليه جاء قرار تأميم المصارف الاجنبية وذلك سنة 1996، وبالتالي ظهرت المصارف التجارية الجزائرية الاولى التي كان من بينها بنك الجزائر الخارجي، الذي أسندت اليه مهمة تسهيل وتنمية العلاقات الاقتصادية للجزائر مع بقية دول العالم.

المطلب الاول: نشأة وتقديم بنك الجزائر الخارجي

سنتطرق في هذا المطلب الى نشأة وتقديم بنك الجزائر الخارجي

الفرع الاول: نشأة البنك الجزائري الخارجي

تم انشاء بنك الجزائر الخارجي رقم 67/204 المؤرخ في 01 اكتوبر 1967 والمنشور في الجريدة الرسمية رقم 82 ديسمبر 1966 وبهذا فهو ثالث وآخر بنك تجاري يتم تأسيسه تبعا لقرارات تأميم القطاع البنكي ويعتبر بصفته مؤسسة وطنية مقرها الرئيسي بشوارع العقيد عميروش بالجزائر العاصمة ورأسمال قدره 20 مليون دينار جزائري، وتم تأسيسه على أنقاض 05 مصارف اجنبية هي:

- البنك الفرنسي للتجارة الخارجية.
- القرض الشمالي.
- القرض الليوني.
- المؤسسات العامة.
- بنك باركلايز المحدود.

ويعتبر هذا البنك بنك ودائع مملوكة للدولة وخاضع للقانون التجاري، تتمثل وظيفته الاساسية في تنمية العلاقات الاقتصادية بين الجزائر والدول الاخرى، وتسهيل عمليات الاستيراد والتصدير من خلال وضع اتفاقيات مع المصارف الاجنبية وتوفير ضمانات للمستوردين الجزائريين لتسهيل عملية الاستيراد والتصدير.

وقد توسعت عمليات البنك عام 1970 لكونه البنك الذي تتمركز فيه حسابات المؤسسات الصناعية الكبرى في ميدان النفط والمحروقات، الصناعات الكيميائية والبتروكيميائية، النقل ومواد البناء، وبعد 21 سنة من الوجود اصبح بنك الجزائر الخارجي اول مؤسسة اقتصادية تستقل بأموالها، وذلك بموجب المرسوم 01-89 المؤرخ في 02 جانفي 1989، وفي 05 فيفري 1989 تحول البنك الى شركة ذات اسهم وبنك تجاري يخضع الى القانون التجاري الجزائري وهو ملك للدولة، حيث اصبح مختص في تمويل التجارة الخارجية مع احتفاظه بكافة مبادئه وأهدافه المسطرة، وتم تحديد رأسماله بواحد مليار دينار جزائري، وكانت الاسهم مشكلة من:

- 35% مساهمة الكترونيك، اتصالات واطعام آلي.
- 35% مساهمة البناء.
- 20% مساهمة الخدمات.

10% مساهمة كيمياء، بتروكيمياء وصيدلة.

وفي سنة 2006 قام البنك بعملية اعادة هيكلة وظائفه والدخول في مرحلة جديدة من التحديث، والتي مست كل هياكله وشبكته بالكامل، كما عرفت هذه السنة استراتيجية تحديث وإعادة تأهيل الوكالات لضمان الموائمة مع المتطلبات التكنولوجية الجديدة او لصفقات متاحة للعميل، كل هذا في بيئة تنافسية. وأدرك هذا البنك ان التكنولوجيا هي أداة اساسية سواء في المكتب الأمامي Office Front، او في المكتب الخلفي Office Back، لتقديم خدمات الى العملاء.

لتعرف السنة الموالية 2007 تحديث نظام المعلومات من خلال برنامج دلنا ليصبح العمل البنكي أكثر دقة وامان. وفي سنة 2009 توجه البنك الى قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ونتيجة للاتفاقيات المبرمة مع الشركات الرائدة عالميا تم طرح منتجات جديدة.

أما سنة 2011 فعرفت توسعا لشبكة البنك وتحديدًا لهياكله القديمة في اطار التحديث والتحسين المستمر في الخدمات وطريقة تقديمها، كما افتتح البنك في هذه السنة اول وكالة بخدمة حرة واقعة بديدوش مراد الجزائر وسط، وتم رفع رأس ماله الى 76 مليار دينار جزائري، لتسمح هذه الزيادة بالعمل بالتنسيق مع اكبر المصارف المحلية وكذا الدولية. حاليا يسعى بنك الجزائر الخارجي الى تدعيم وتوسيع شبكته البنكية من خلال انشاء وكالات وتزويدها بأكفا الموارد البشرية لمجارات المنافسة.(وثائق مصرف الجزائري الخارجي - وكالة بسكرة -)

الفرع الثاني: تقديم بنك الجزائر الخارجي

من خلال التعريف بنشأة البنك الجزائري الخارجي يمكننا عرض موجز بتقديم اهم المعلومات المتعلقة بهذا البنك في شكله الحالي:

التسمية: بنك الجزائر الخارجي.

الصفة القانونية: شركة مساهمة.

رأس المال الاجتماعي: 76 مليار دينار جزائري.

المقر الاجتماعي: 11 شارع العقيد عميروش، الجزائر.

النشاط: تقديم الخدمات البنكية وتمويل مختلف قطاعات النشاط لا سيما قطاع المحروقات، قطاع الحديد والصلب، قطاع النقل، قطاع مواد البناء، وكذا قطاع الخدمات.

شبكة الوكالات: 47 وكالة.

المطلب الثاني: مهام واهداف بنك الجزائر الخارجي

سنوضح في هذا المطلب اهم المهام والاهداف التي يقوم عليها بنك الجزائر الخارجي.

الفرع الاول: مهام بنك الجزائر الخارجي

قبل التطرق الى مهام بنك الجزائر الخارجي من الضروري التذكير بان بنك الجزائر الخارجي يتعامل مع نوعين من العملاء هما:

- الخواص: يعملون لحسابهم الخاص، العمليات في هذه الحالة ليس لها اي طابع تجاري.
- الشركات: يتعامل البنك مع مختلف الشركات صناعية كانت ام تجارية او خدمات.

ومن بين الوظائف الاساسية التي يقوم بها البنك هي:

- الخدمات: يقوم بعمليات السحب، الايداع، التحويل، استلام الشيكات.
- الادخار: وهو ايداع مبلغ من المال في البنك مقابل نسبة معينة من الفائدة.
- القرض: اي تسليف البنك مبلغ من المال للخواص والمؤسسات لمساعدتهم في التخلص من المشاكل المالية ولتمويل استثماراتهم والقرض قد يكون قصير او متوسط او طويل الاجل.

يمكن تلخيص مختلف عمليات بنك الجزائر الخارجي في النقاط التالية:

- استقبال ودائع لأجل.
- تجميع الموارد المالية.
- تمويل عمليات الاستثمار والاستغلال في القطاع العام.
- مراقبة التدفقات المالية للوحدات والمشاريع.
- اجراء احتمالات فيما يتعلق بالنشاطات ذات المصدقية والمردودية.
- تمويل عمليات التجارة الخارجية.
- يقوم البنك بمعالجة كل العمليات التي يقوم بها البنك من صرف وقروض في إطار التشريع وقوانين وقواعد المصارف.
- منح تحت كل اشكال القروض، السلفيات او التسبيقات بضمانات او بدون ضمانات.
- انشاء او تسيير المتاجر العامة.
- يعتبر ممثل الدولة في حالة امضاء اتفاقيات من اجل الحصول على قروض خارجية.
- يتعامل البنك مع قطاع المحروقات والطاقة بالدرجة الاولى لصلته بالعالم الخارجي.
- يمنح ضمانات بنكية وهو ما يشجع على الرفع من المعاملات الخارجية. (وثائق مصرف الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة

(-

الفرع الثاني: أهداف بنك الجزائر الخارجي

يسعى البنك الى العديد من الأهداف الهامة، نذكر منها ما يلي:

- تحسين وجعل التسيير أكثر فعالية من اجل ضمان التحويلات اللازمة للتطوير التجاري، وذلك بإدخال تقنيات جديدة في ميدان التسيير والتسويق مثل البطاقات التي تعمل بها المصارف فيما يخص تعاملاتها الداخلية فيما بينها.

- التوسع ونشر الشبكة واقتراب العملاء، وكذلك العمل على السير المحكم للموارد البشرية والاخذ بالمشاركة على الصعيد الوطني والخارجي.
- تحسين وتطوير الانظمة المعلوماتية والاتصال.
- تقديم الوسائل المادية والتقنية حسب الاحتياجات.
- تقوية نظام المراقبة داخل كل المديرية التابعة للبلاد.
- تحقيق أكبر ربح ممكن، وذلك بتقديم خدمات بنكية جديدة.
- وضع وكالات وفروع في الخارج.
- تحقيق وتشجيع تمويل العمليات التجارية مع باقي دول العالم.
- تسهيل تنمية الاصلاحات الاقتصادية بين الجزائر والخارج.
- ضمان التسيير الجيد للالتزامات الناتجة بين اسواق الدول والجمعيات المحلية.
- اعطاء الموافقات للقرض مع المصارف الخارجية الأخرى.
- اعطاء ضمانات للموردين والمصدرين.

وفي ظل اصلاحات 91/90 يمكن ان يتدخل بنك الجزائر الخارجي في البورصات.(وثائق مصرف الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة -)

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي ووظائفه

قبل التعرف على وظائف بنك الجزائر الخارجي يجب القاء نظرة على الهيكل التنظيمي الخاص به، باعتباره صورة عاكسة به.

الفرع الاول: الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي

ويتكون الهيكل التنظيمي كما سيبينه الشكل الموالي من مديرية عامة يرأسها رئيس مدير عام، تضم ست نيابة مديريات تتمثل في:

- نيابة المديرية العامة التجارية.
- نيابة المديرية العامة للعلاقات الدولية.
- نيابة المديرية العامة للعمليات والأنظمة.
- نيابة المديرية العامة للمالية.
- نيابة المديرية العامة للتعهدات.
- نيابة المديرية العامة للتطوير الداخلي ودعم النشاطات.

بالإضافة الى خلية التدقيق، المفتشية العامة وخليّة مكافحة تبييض الاموال وتمويل الارهاب، وتضم كل نيابة مديرية مجموعة من المديرية الفرعية والمصالح المختلفة التي تعمل على تحقيق مهمة محددة للوصول الى اهداف البنك هذا ولبنك الجزائر الخارجي تسع مديريات جهوية تابعة للنيابة المديرية العامة التجارية، تضم كل مديرية جهوية مجموعة من الوكالات البنكية التي تقع تحت ادارتها المباشرة، وتتوزع هذه المديرية عبر التراب الوطني كما يلي:

- المديرية الجهوية الجزائر وسط ب 14 وكالة.

- المديرية الجهوية ضواحي الجزائر العاصمة ب 11 وكالة.

- المديرية الجهوية بعنابة ب 09 وكالات.

- المديرية الجهوية بالبلدية ب 08 وكالات.

- المديرية الجهوية بوهران ب 07 وكالات.

- المديرية الجهوية بقسنطينة ب 09 وكالات.

- المديرية الجهوية بسطيف ب 10 وكالات.

- المديرية الجهوية بالجنوب ب 09 وكالات.

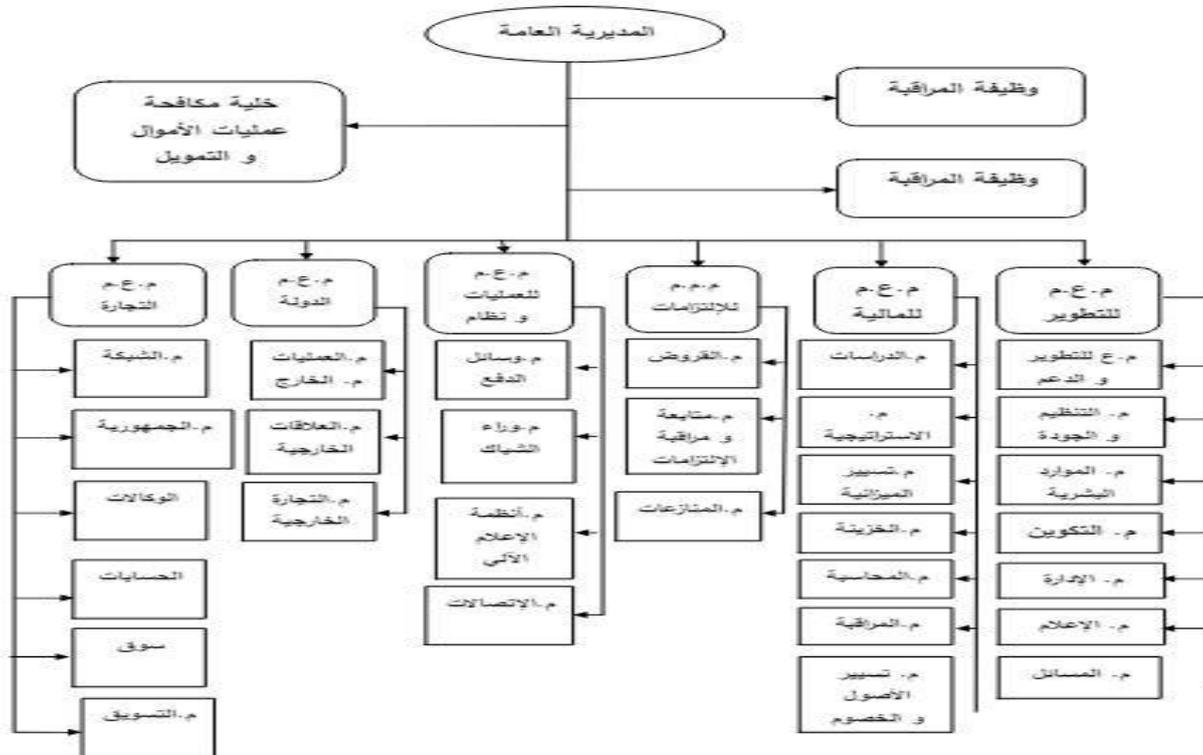
- المديرية الجهوية بتلمسان ب 07 وكالات.

- المديرية الجهوية بمسغام ب 08 وكالات.

ليبلغ عدد الوكالات البنكية لبنك الجزائر الخارجي 47 وكالة تتوزع على كامل التراب الوطني ويعتزم البنك تدعيم شبكة بنكية ب 07 وكالات جديدة.

لكي يقوم البنك بكل وظائف قسم هيكله التنظيمي الى عدة اقسام يمكن ان نوجزها في الهيكل التنظيمي التالي:

الشكل رقم (01): الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي



المصدر: بناء على الوثائق المقدمة من طرف بنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة - تاريخ الاطلاع: 2024/05/06 الساعة

10:30

الفرع الثاني: وظائف بنك الجزائر الخارجي

أولاً: وظيفة المراقبة

يتولى هذه الوظيفة كل من خلية محاربة تبييض الاموال وتمويل الارهاب، خلية التدقيق ومديرية المفتشية العامة الموضوعية تحت سلطة الرئيس المدير العام للبنك، تقوم هذه الهيئات بالمراقبة وله صلاحية مطلقة فيما يخص مراقبة وظائف البنك، وتتحرك في إطار برنامج سنوي للمراقبة والفحص والتفتيش المقرر من طرف الرئيس المدير العام، وتتولى القيام بالمهام التالية:

- مراقبة مدى تطبيق الاجراءات والعمليات داخل البنك.
- تقييم المخاطر الخارجية.
- مراقبة تبرير تحريك الحسابات.
- فحص التطبيق الجيد للإجراءات الجارية على مستوى البنك.
- القيام ببحوث خاصة بطلب من رئيس المدير العام.
- مراقبة امن معلوماتية الشبكة والمركز.
- تسيير استقبالات الامضاء.
- تسيير الملفات الادارية لفتح وغلق مواقع الاستغلال.

ثانياً: الوظيفة التجارية

تتولى هذه الوظيفة نيابة المديرية العامة التجارية، وتضم كلا من مديرية الشبكة، مديرية الحسابات الكبرى، مديرية سوق المؤسسات، مديرية سوق الافراد ومديرية التسويق.

وتعمل هذه الوظيفة على اعداد مشروع العمل التجاري والمعدات اللازمة لتشغيله، ومراقبة الاداء التجاري وكذا تعزيز العلامة التجارية للبنك، وتشمل المديرية التجارية على مديريات جهوية عبارة عن حلقة وصل بين المستوى الجهوي للتسويق والحركة التجارية، وكذا وكالات مرتبطة تسلسليا مع المديريات الجهوية تقوم بتسيير وتحليل ملفات القرض للأفراد والمؤسسات للمعالجة الادارية والمحاسبية للعمليات مع العملاء سواء كان ذلك بالدينار وكذا بالعملة الصعبة.

ثالثاً: الوظيفة الدولية

تتولى هذه الوظيفة نيابة المديرية العامة للعلاقات الدولية، تعمل هذه الاخيرة على تطوير نشاطات التجارة الخارجية والتنسيق بين اعمال مديريات الفروع والعلاقات الدولية للتجارة الخارجية والعمليات مع الخارج وتضم كلا من:

■ **مديرية العمليات مع الخارج:** هي التي تقوم بتسيير وسائل التمويل الدولية للبنك، حسابات العملة الصعبة، تحصيلاً للأموال.

■ **مديرية العلاقات الدولية:** التي تقوم بتسيير فروع البنك على المستوى الوطني والدولي ودراسة مردوديتها كما تعمل على تطوير شبكة المراسلين الخارجيين والبحث عن التمويل الخارجي، كما تعمل على تعزيز العلاقة التجارية للبنك في الخارج.

▪ **مديرية التجارة الخارجية:** المكلفة بتزويد الشبكة بمستلزمات التمويل المتحصل عليها، والمساهمة في تطوير وترقية الصادرات، وكذا تسيير الديون الخارجية للبنك.

رابعا: وظيفة العمليات والنظم

تتولى هذه الوظيفة نيابة المديرية العامة للعمليات والنظم، هذه الأخيرة مسؤولة عن وضع وتشغيل نظام المعلومات في البنك، متابعة وصيانة وتطوير تطبيقات الاعلام الآلي فيه، وكل ما يتعلق بالجانب المعلوماتي والتكنولوجي وتضم هذه المديرية كلا من:

▪ **مديرية وسائل الدفع.**

▪ **مديرية نظم المعلومات.**

▪ **مديرية الاتصالات:** المكلفة بالاتصال الخارجي، تقديم صورة العلامة له، والعمل على تحسين هذه الصورة وذلك بالمساهمة في حملات الترقية خاصة على مستوى التسويق.

خامسا: وظيفة التعهدات

تتولى هذه الوظيفة نيابة المديرية العامة للتعهدات، تتمثل وظيفتها في قيادة المؤسسة التجارية وسياسة تعهدات البنك والتنسيق بين اعمال المديرية التي تحت وصايتها والمتمثلة في:

مديرية القرض.

مديرية متابعة ومراقبة الضمانات والاسترجاع.

مديرية المنازعات: التي تقوم بمساعدة ومتابعة ومراقبة المديرية الجهوية في معالجة النزاعات الناشئة في مختلف مستويات اعمال البنك، وكذا الحفاظ على حقوق البنك في علاقاته التنازعية مع الأطراف الأخرى. (وثائق مصرف الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة -)

المطلب الرابع: تقديم بنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة -

بعد تطرقنا لتعريف بنك الجزائر الخارجي العام، نتطرق الآن إلى احد فروعها وهي وكالة بسكرة من خلال هذا المبحث الى تقديم نشأة هذه الوكالة وهيكل تنظيمه والمهام والاهداف التي تعمل من اجلها هاته الوكالة

الفرع الاول: نشأة بنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة -

أنشئ بنك الجزائر الخارجي وكالة تابعة له على مستوى ولاية بسكرة في 14 فيفري 1984، وهي وكالة بنكية من الصنف -1- يأتي تصنيف الوكالات البنكية التابعة لبنك الجزائر الخارجي تبعا لحجم نشاطها ورقم اعمالها المحقق، وكل وكالة تنتمي الى مديرية جهوية معينة ووكالة بسكرة (56) هي واحدة من بين الوكالات العشر التابعة للمديرية الجهوية بسطيف، وانشأت هذه الوكالة بهدف توسيع الشبكة البنكية وخدمة العملاء المتواجدين بولاية بسكرة باعتبارها الوكالة الوحيدة بهذه الولاية، وتقع في مكان استراتيجي بقلب الولاية، وتتمثل مهامه الرئيسية فيما يلي:

▪ تسيير العلاقة التجارية مع العملاء بطريقة ديناميكية.

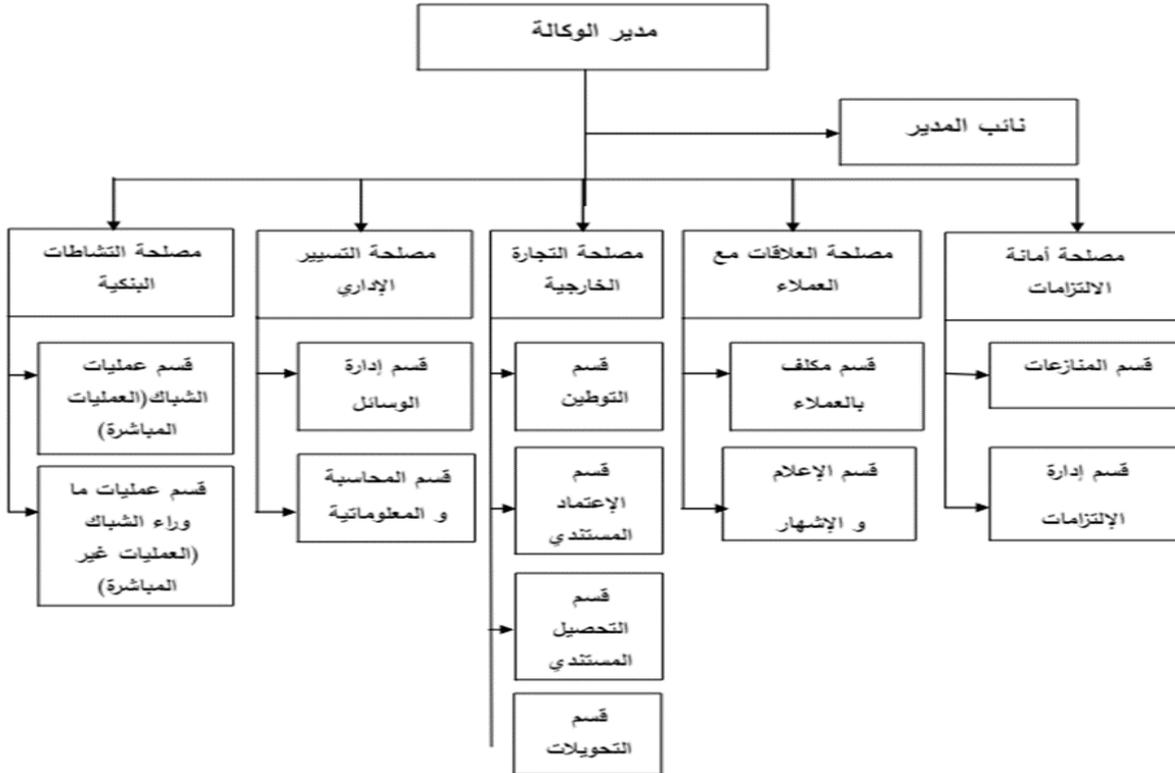
- انشاء تحليل وادارة ملفات القرض الممنوحة للأفراد وكذا المؤسسات.
- المعالجة الادارية والمحاسبية للعمليات البنكية مع العملاء سواء كانت بالعملة المحلية او الأجنبية.
- ادارة حسابات التجار وكذا الافراد.
- تسوية الشيكات.
- العمليات المتعلقة بالتجارة الخارجية.
- العمليات المتعلقة بتحويل العملات.

ونشاط الوكالة مرهون الى حد كبير بالدور الذي يلعبه المدير في التوفيق بين مختلف المصالح الموجودة في الوكالة باعتباره المسؤول الاول عن التنظيم، تنشيط ومراقبة نشاطات الوكالة، ينوب عنه نائبه (نائب المدير) الذي يتولى اعداد الميزانية المتوقعة للوكالة، وكذا السهر على التسويات المختلفة في الوقت المناسب.

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة -

قسم هيكل تنظيمها الى عدة مصالح منها مصلحة امانة الالتزامات، مصلحة العلاقات مع العملاء، مصلحة التجارة الخارجية، مصلحة التسيير الاداري، مصلحة النشاطات البنكية تحت إشراف مدير الوكالة، وفيما يلي الهيكل التنظيمي العام لوكالة بسكرة:

الشكل رقم (02): الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي وكالة بسكرة



المصدر: بناء على الوثائق المقدمة من طرف بنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة - تاريخ الاطلاع: 2024/05/06 الساعة

أولاً: مدير الوكالة:

وهو مكلف بـ:

- السهر على المردودية الجيدة للخزينة.
- تنظيم وتنشيط ومراقبة جميع نشاطات الوكالة.
- السهر على نوعية الاداء المحقق.
- السهر على نوعية الخدمات التي يتم الدخول بها وكذا تطبيق الإجراءات الادارية والمحاسبية.
- السهر على تكوين اشخاص لهم علاقة مباشرة وكذا نشر المعلومات بالإدارة.
- وضع تقرير فيما يتعلق بالنشاط الدوري.

ثانياً: نائب المدير

وهو المكلف بـ:

- ضمان وجود ربط بين الخدمات المكلفة بتنفيذ العمليات الجارية الخارجية (استيراد) لسونطراك.
- مراقبة دراسات المنشأة.
- انشاء تقارير خاصة بالإحصائيات الدورية.
- مراقبة عمليات الصندوق.

مصالح الوكالة البنكية: تتكون وكالة بسكرة من خمسة مصالح رئيسية وهي:

- **مصلحة النشاطات البنكية:** تتولى هذه المصلحة القيام بكل العمليات الخاصة بالنشاطات البنكية للوكالة.

ومن مهام هذه المصلحة نذكر ما يلي:

- ✓ ضبط عمليات الايداع والسحب سواء بالعملة المحلية او العملة الأجنبية.
- ✓ القيام بعمليات التحويل من حساب الى حساب آخر.
- ✓ قبول الاوراق التجارية والقيام بعمليات الخصم.
- ✓ غلق اليوميات المحاسبية الخاصة بالعمليات البنكية خلال اليوم بالوكالة البنكية.

- **مصلحة التسيير الاداري:** تتمثل مهمتها في ضمان التسيير الإداري للوكالة، وتضم هذه المصلحة قسم إدارة الوسائل،

قسم المعلوماتية وكذا قسم العلاقات مع العملاء الذي تتمثل مهمتها في تقرير الدخول مع العملاء وفقا لتوجهات إدارة الوكالة، وكذا تسيير ومتابعة استعمال القروض طبقا للمواصفات المتحصل عليه.

ومن بين مهام هذه المصلحة ما يلي:

- ✓ ادارة كل الموارد المالية الموضوعة تحت تصرف الوكالة.
- ✓ الحرص على احترام شروط الأمن والنظام داخل الوكالة.
- ✓ إدارة الارشيف والعمل على المحافظة عليه من التلف.

- ✓ تحضير الميزانيات التقديرية للوكالة.
- ✓ متابعة حسابات موظفي الوكالة طبقاً لما يسمح به القانون.
- **مصلحة التجارة الخارجية:** لهذه المصلحة دور هام في تطوير العلاقات مع الخارج من خلال التكفل بعمليات العملاء في الحساب بالعملة الصعبة وكذا تقديم الاعتمادات المستندية في الاستيراد والتصدير وتتولى هذه المصلحة القيام بالمهام التالية:
 - ✓ القيام بعمليات التوطين البنكي.
 - ✓ فتح ادارات ملفات الاعتماد المستندي.
 - ✓ منح القروض اللازمة لعمليات الاستيراد والتصدير.
 - ✓ القيام بعمليات التحويل للعملاء المختلفة.
 - ✓ طلب الضمانات القانونية والنظامية على القروض الممنوحة من العملاء.
 - **مصلحة العلاقات مع العملاء:** تتولى هذه المصلحة القيام بالعمليات التالية:
 - ✓ تكوين واعداد التقارير النظامية عن العملاء.
 - ✓ جمع الضمانات اللازمة عن القروض الممنوحة للعملاء.
 - ✓ تكوين ملفات لجميع العملاء المتعاملين مع الوكالة البنكية.
 - ✓ العمل على التعريف بالخدمات البنكية التي تقدمها الوكالة.
 - **مصلحة امانة الالتزامات:** من الوظائف التي تقوم بها هذه المصلحة نذكر منها ما يلي:
 - ✓ اعلام العملاء بكل جديد يطرأ على ملفاتهم الخاصة بالقروض.
 - ✓ إقامة علاقات مع العملاء.
 - ✓ حفظ وإدارة المعاملات القانونية للوكالة مع جميع المتعاملين معها.
 - ✓ متابعة شروط وكيفية فتح وتسيير حسابات العملاء.
 - ✓ تطبيق القرارات القانونية المرسلة إلى المديرية العامة.
 - ✓ التأكد من قانونية الضمانات المقدمة للعملاء.(وثائق مصرف الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة -)

الفرع الثالث: أهداف بنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة -

تعتبر الأهداف التي يسعى البنك لتحقيقها، والمخاطر التي يتجنبها من العوامل المؤثرة في البناء التنظيمي الخاص به، فوكالة بسكرة BEA كغيرها من المنظمات تسعى إلى تحقيق عدد من الأهداف، كما انه يواجه الأخطار أو التهديدات التي تعيق تحديد هذه الأهداف فيما يلي:

أولاً: الأهداف المرتبطة بالخدمات البنكية (أهداف إنتاجية)

- ✓ تحسين الخدمات البنكية لمواجهة متطلبات جمهور العملاء وجمع الاموال وتوظيفها.
- ✓ دفع فوائد المشاركين في راس المال وتخفيض تكاليف تقديم الخدمات البنكية.
- ✓ تعدد الخدمات وتوفير وسائل الدفع.

ثانياً: الأهداف الاقتصادية

- وهي أهداف مرتبطة بمصالح البنك ونشاطاته.
- ✓ ترقية الانتاج الوطني وتسويق المنتج الوطني.
- ✓ تسهيل وتمويل العمليات التجارية الخارجية وذلك لمنح قروض الاستيراد والتصدير.
- ✓ ترقية وتطوير العلاقات الاقتصادية بين الجزائر والدول الأخرى.
- ✓ تقديم ضمانات لكل من المستوردين والمصدرين بالداخل والخارج وتزويد الطرفين بالمعلومات المتعلقة بالتجارة الخارجية.
- ✓ منح قروض قصيرة الاجل والمتوسطة وطويلة الاجل للقطاع الصناعي العام والخاص.

ثالثاً: الأهداف الخاصة بالبقاء والاستمرار وتجنب المخاطر

وهي اهداف متعلقة بالنمو والاستقرار والحفاظة على موارده المالية والبشرية.

رابعاً: الأهداف الاجتماعية

كتحقيق مستويات مرضية في الفوائد والخدمات للأطراف المتعامل معها داخليا وخارجيا.(وثائق مصرف الجزائر الخارجي -

وكالة بسكرة -)

سنقوم في هذا المبحث بالتعرف على الذكاء الاصطناعي ومساهمته في تعزيز جودة الخدمات البنكية، ولتكون الدراسة أكثر واقعية ونتائج أكثر نسبية وجب علينا اختيار مؤسسة تتناسب والموضوع، فقد وقع اختيارنا على بنك الجزائر الخارجي-وكالة بسكرة - بحيث يتناسب مع الموضوع.

المطلب الأول: طرق جمع البيانات ومجتمع عينة الدراسة

الفرع الأول: طرق جمع البيانات

الاستبانة:

تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية في هذا البحث مما له من أهمية، من خلال جمع البيانات الأولية من العينة المدروسة، وذلك بصياغة مجموعة من العبارات التي يجيب عليها أفراد العينة بكل موضوعية، ويتم تحليل الإجابات المتوصل إليها باستخدام مجموعة من الأدوات الإحصائية، بعدها استخلاص النتائج والوصول إلى الإجابة عن إشكالية الدراسة.

قسم الاستبيان الموضح بالملحق رقم (01) إلى فرعين كما يلي :

القسم الأول: خاص بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة من: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المؤهل الوظيفي، عدد سنوات الخبرة.

القسم الثاني: خاص بمتغيرات الدراسة والتي تتمثل في: الذكاء الاصطناعي كمتغير مستقل وجودة الخدمات البنكية كمتغير

تابع.

حيث تضمن المحور الأول (الذكاء الاصطناعي) 20 عبارة، مقسمة إلى (04) أبعاد كما يلي:

- المتغير الأول: البنية التحتية (05) عبارات.
- المتغير الثاني: المسؤولية الاجتماعية (05) عبارات.
- المتغير الثالث: الذكاء الاجتماعي (05) عبارات.
- المتغير الرابع: البيانات (05) عبارات.

أما المحور الثاني (جودة الخدمات البنكية) فتضمن 20 عبارة مقسمة إلى (05) أبعاد كما يلي:

- المتغير الأول: الملموسية (04) عبارات.
- المتغير الثاني: الاعتمادية (04) عبارات.
- المتغير الثالث: الاستجابة (04) عبارات.
- المتغير الرابع: الأمان (04) عبارات.
- المتغير الخامس: التعاطف (04) عبارات.

الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات المجمعة، تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية والذي يرمز له اختصارا SPSS V24، وهو برنامج يحتوي على مجموعة كبيرة من الاختبارات الإحصائية التي تندرج ضمن الإحصاء الوصفي مثل التكرارات، المتوسطات والانحرافات المعيارية... إلخ، وضمن الإحصاء الاستدلالي مثل معاملات الارتباط، التباين الأحادي... إلخ، وفيما يلي مجموعة الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها في هذا البحث:

- اختبار ألفا كرونباخ alpha Cronbach للتحقق من ثبات أداة القياس.

- المتوسطات الحسابية لمعرفة درجة أهمية إجابات عينة الدراسة وكذا ترتيب العبارات.
- الانحراف المعياري لمدى انحراف الإجابات بانسجام أو تشتت العبارة.
- معامل الارتباط بيرسون: لقياس الاتساق الداخلي لعبارة الاستبيان.
- تحليل الانحدار البسيط وتحليل التباين: يعد تحليل الانحدار طريقة إحصائية تهدف إلى تحديد العلاقة بين المتغير التابع وبين المتغير المستقل.

المطلب الثاني: الثبات والاتساق الداخلي للاستبيان واختبار التوزيع الطبيعي

الفرع الأول: ثبات أداة الدراسة

ثبات أداة الدراسة للتحقق من ثبات أداة الدراسة جرى حساب معامل ألفا كرونباخ Alpha Cronbach والثبات من صدقها كما هو موضح في الجدول:

جدول رقم (01): قياس ثبات الاستبيان ألفا كرونباخ

المحاور	عدد العبارات لكل متغير	معامل الثبات "ألفا كرونباخ"	معامل الصدق
المحور الأول: الذكاء الاصطناعي	20	0.898	0.947
البنية التحتية	05	0.774	0.879
المسؤولية الاجتماعية	05	0.840	0.916
الذكاء الاجتماعي	05	0.727	0.852
البيانات	05	0.737	0.858
المحور الثاني: جودة الخدمات البنكية	20	0.886	0.941
الملموسية	04	0.745	0.863
الاعتمادية	04	0.846	0.919
الاستجابة	04	0.688	0.829
الأمان	04	0.780	0.883
التعاطف	04	0.798	0.893
الاستبانة ككل	40	0.936	0.967

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V24

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن معامل الثبات الكلي لأداة البحث بلغ (0.936) وهو معامل ثبات ممتاز ومناسب لأغراض البحث، كما تراوح معامل الثبات بمتغيرات الدراسة بين 0.688-0.898. وبهذا نكون قد تأكدنا من ثبات أداة البحث (أي ثبات استبانة البحث) مما يجعلنا على ثقة بصحتها وصلاحيتها لتحليل النتائج.

الفرع الثاني: الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان

تم القيام بقياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان وذلك من خلال دراسة معامل الارتباط لكل بعد مع المحور الخاص به وكل محور مع الاستبيان ككل:

جدول رقم (02): قياس الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان (معامل الارتباط بيرسون)

المحاور والإبعاد	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
المحور الأول: الذكاء الاصطناعي	0.940**	0.000
البنية التحتية	0.895**	0.000
المسؤولية الاجتماعية	0.749**	0.000
الذكاء الاجتماعي	0.670**	0.000
البيانات	0.911**	0.000
المحور الثاني: جودة الخدمات البنكية	0.928**	0.000
الملموسية	0.885**	0.000
الاعتمادية	0.744**	0.000
الاستجابة	0.652**	0.000
الأمان	0.790**	0.000
التعاطف	0.884**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V24

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن جميع قيم معامل ارتباط كل بعد من أبعاد الدراسة مع الاستبيان ككل دالة عند مستوى دلالة 0.00 حيث تتراوح قيم معامل الارتباط ما بين (0.652 إلى 0.940) وتعتبر دلالة إحصائية قوية جداً، ومنه يمكننا القول أن كل عبارات أبعاد الاستبيان صادقة لما وضعت لقياسه.

الفرع الثالث: اختبار التوزيع الطبيعي

تم التحقق من التوزيع الطبيعي من خلال حساب قيمة معامل الالتواء ومعامل التفلطح لمتغيرات الدراسة ويمكن توضيح النتائج في الجدول الموالي:

جدول رقم (03): التحقق من التوزيع الطبيعي (معامل الالتواء والتفلطح)

المتغيرات	معامل الالتواء	معامل التفلطح
المحور الأول: الذكاء الاصطناعي	-0.493	0.294
البنية التحتية	-0.270	-0.802
كفاءة المورد البشري	0.148	-0.521
المخاطر التشغيلية	0.124	0.158
البيانات	-0.914	0.652
المحور الثاني: جودة الخدمات البنكية	0.690	-0.358
الملموسية	-0.129	-0.816
الاعتمادية	0.275	1.513
الاستجابة	0.260	-0.200
الأمان	0.325	-0.774
التعاطف	0.238	-0.667

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V24

من خلال الجدول نجد أن قيمة معامل الالتواء بالنسبة لجميع المتغيرات كانت محصورة بين (0.690- و0.914)، وكذلك معاملات التفلطح محصورة بين (0.816- و1.513) وهي ضمن المجال المقبول (3- و3) بالنسبة لمعامل الالتواء، (10- و10) بالنسبة لمعامل التفلطح، مما يشير أن بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي وهذا ما يسمح لنا بمواصلة اختبار فرضيات الدراسة.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة

وفي هذا المبحث سنقوم بدراسة الفرضيات الخاصة بالدراسة وقبل ذلك سوف نقوم أولاً بتحليل خصائص عينة الدراسة ومن ثم تحليل البيانات الخاصة بمتغيرات الدراسة.

المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة

يشتمل الوصف الاحصائي لعينة الدراسة على الخصائص الديمغرافية لها وتمثل في (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المؤهل الوظيفي وعدد سنوات الخبرة)، سيتم تحديد نسبة وتكرار كل عامل من هذه العوامل فيما يلي.

1. الجنس:

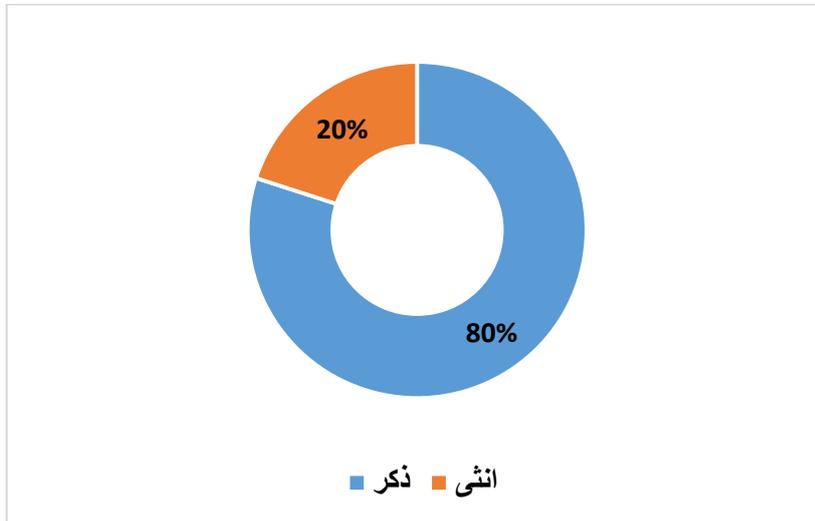
جدول رقم (04): خصائص أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	20	80
انثى	05	20
المجموع	25	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V24

من خلال الجدول الذي يتعلق بمتغير الجنس نلاحظ أن غالبية الباحثين كانوا من الذكور، حيث بلغت نسبتهم (80%) في حين بلغت نسبة الإناث (20%) من مجموع أفراد عينة البحث، ومنه فإن أغلب العاملين في بنك الجزائر الخارجي-وكالة بسكرة - من فئة الذكور.

الشكل رقم (03): خصائص أفراد عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS . V24

2. العمر:

جدول رقم (05): خصائص أفراد عينة الدراسة حسب العمر

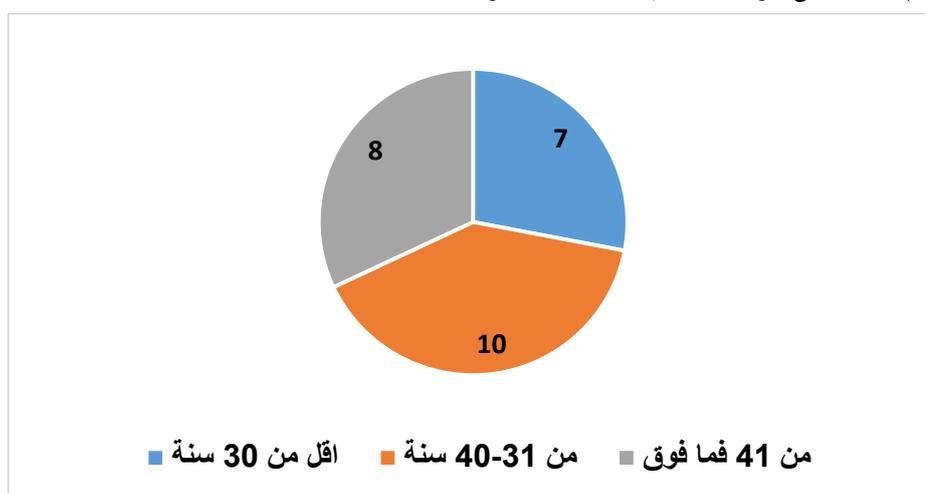
فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 30 سنة	07	28

40	10	من 31-40 سنة
32	08	من 41 فما فوق
100	25	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V24

بالنسبة لمتغير العمر فنجد أن 28% من العينة تتراوح أعمارهم بين أقل من 30 سنة، بينما تشكل الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة بنسبة 40% من العينة. وأخيراً، يبلغ عدد الأفراد الذين تتراوح أعمارهم من 41 سنة فما فوق 32% من العينة وهذا ما يعزز تنوع العينة وقدرتها على تمثيل مختلف الفئات العمرية. يمكن أن يسهم هذا التوزيع المتوازن في تحقيق نتائج أكثر دقة وموضوعية، حيث يتم تمثيل منظورات وخبرات مختلفة.

الشكل رقم (04): خصائص أفراد عينة الدراسة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS . V24

3. المؤهل العلمي:

جدول رقم (06): خصائص أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

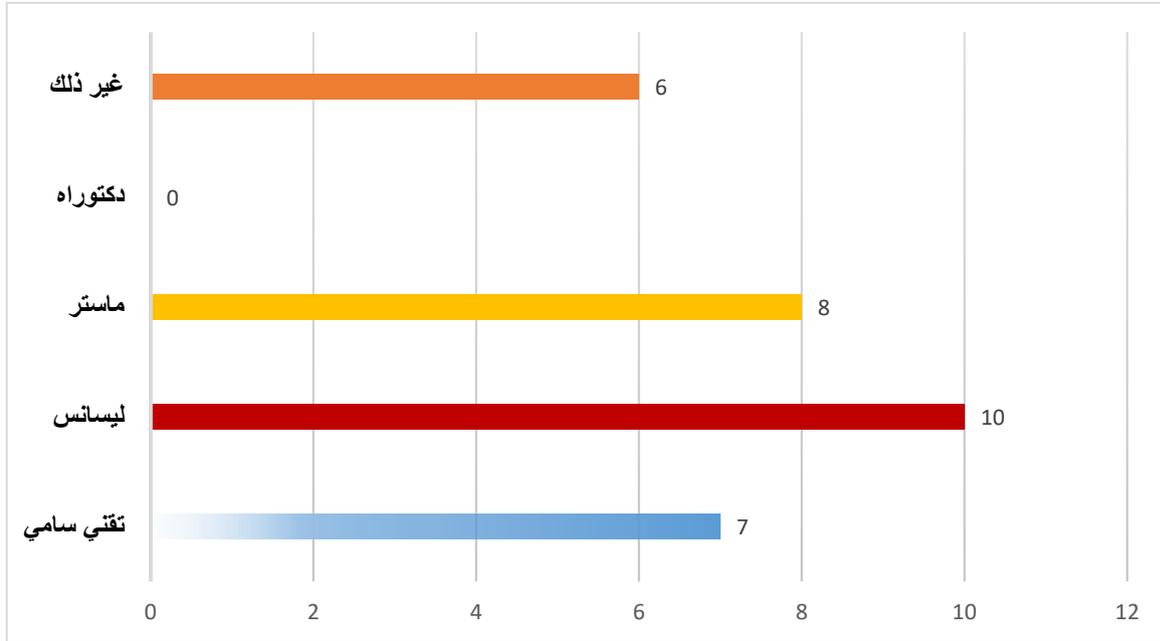
النسبة المئوية	التكرار	فئات المتغير
28	07	تقني سامي
40	10	ليسانس
32	08	ماستر
00	00	دكتوراه
100	25	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V24

يُظهر الجدول توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي. يبدو أن 28% من العينة يحملون شهادة تقني سامي، في حين أن 40% حاصلون على درجة الليسانس، و32% يمتلكون شهادة الماستر، ويجدر بالذكر أنه لا يوجد أفراد في العينة لديهم درجة

الدكتوراه، حيث يظهر هذا التوزيع تنوعاً مهماً في المؤهلات العلمية للأفراد المشمولين في الدراسة، مما يسمح بتمثيل وجهات نظر مختلفة وتجارب متنوعة في الدراسة.

الشكل رقم (05): خصائص أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V24

4. المؤهل الوظيفي:

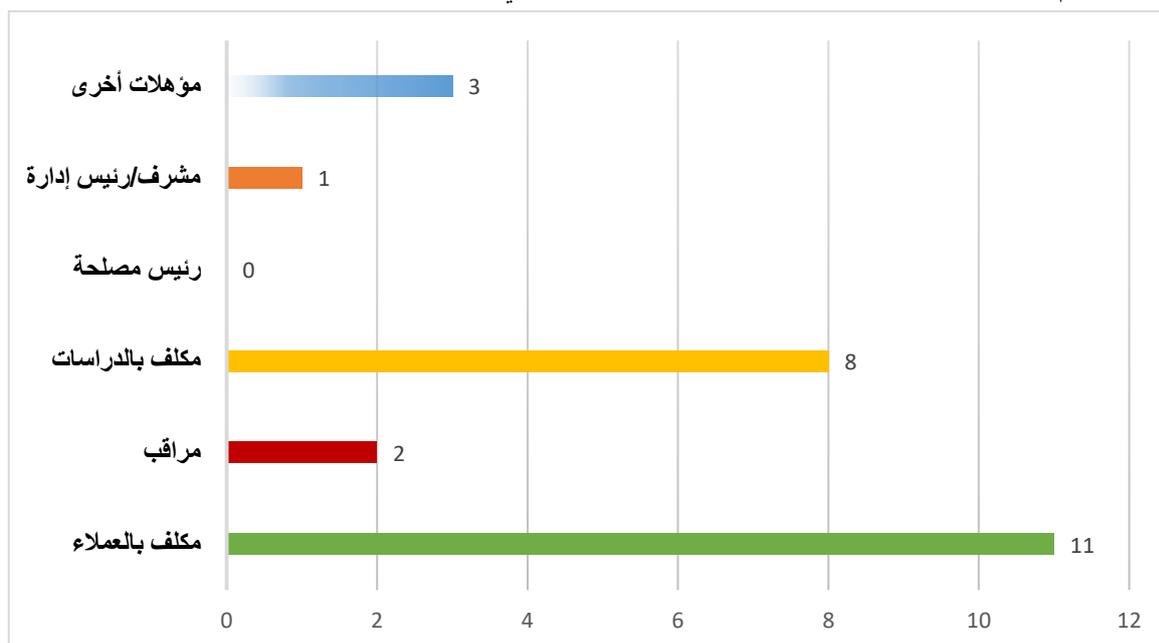
جدول رقم (07): خصائص أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرار	فئات المتغير
44	11	مكلف بالعملاء
08	02	مراقب
32	08	مكلف بالدراسات
00	00	رئيس مصلحة
04	01	مشرف/رئيس إدارة
12	03	مؤهلات أخرى
100	25	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V24

يوضح الجدول توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل الوظيفي. يظهر أن 44% من العينة مكلفون بالعملاء، في حين أن 32% مكلفون بالدراسات. بالإضافة إلى ذلك، يبدو أن 12% لديهم مؤهلات أخرى. لا يوجد أفراد في العينة لديهم مسمى "رئيس مصلحة". يعكس هذا التوزيع تنوعاً في المهام والمسؤوليات بين أفراد العينة، مما يعكس التنوع في الوظائف والأدوار في المؤسسة محل الدراسة.

الشكل رقم (06): خصائص أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V24

5. سنوات الخبرة:

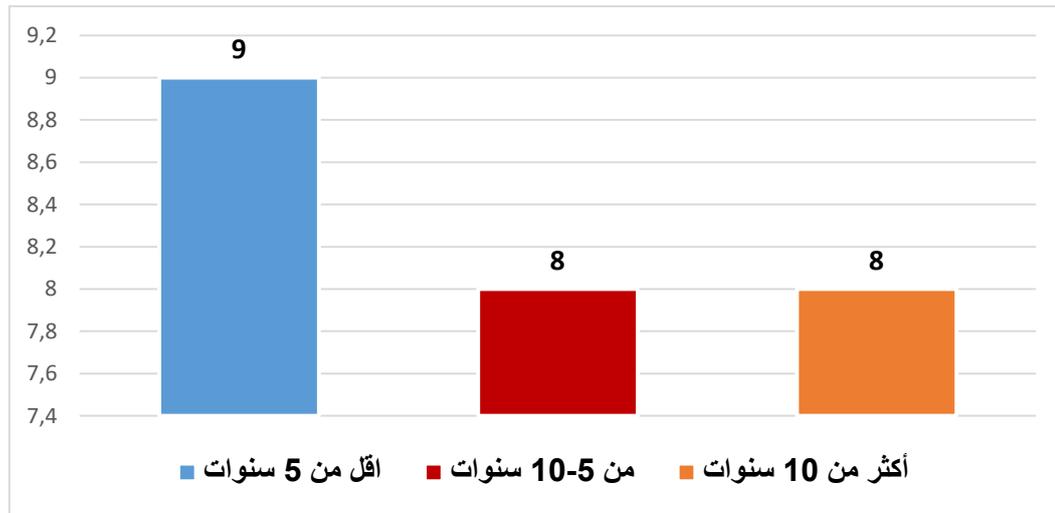
جدول رقم (08): خصائص أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

النسبة المئوية	التكرار	فئات المتغير
35	09	أقل من 5 سنوات
32	08	من 5-10 سنوات
32	08	أكثر من 10 سنوات
100	25	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V24

بين الجدول توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة، ويظهر أن 35% من العينة لديهم خبرة أقل من 5 سنوات، في حين أن 32% لديهم خبرة تتراوح بين 5 و10 سنوات، وأيضاً 32% لديهم خبرة تزيد عن 10 سنوات، حيث يشير هذا التوزيع إلى تواجد تنوع في مستويات الخبرة بين أفراد العينة، مما يمكن أن يؤثر على طبيعة وجودة البيانات والتحليلات في الدراسة.

الشكل رقم (07): خصائص أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V24

المطلب الثاني: تحليل البيانات الخاصة بمتغيرات الدراسة

سوف نقوم في هذا المطلب بتحليل نتائج إجابات الاستبيان وذلك لمناقشة أبعاد ومحاور الدراسة عن طريق استخدام الإحصاءات الوصفية، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعرفة مستوى القبول وترتيب العبارات.

وقد اعتمدنا في الاستبيان سلم ليكارت الخماسي، حيث يحتوي على خمس إمكانات للإجابة على الأسئلة المطروحة (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) وعلى الموظفين وضع علامة (x) أمام الإجابة المناسبة (التي يختارها)، والجدول الموالي يوضح مقياس ليكارت (Likert) الخماسي:

جدول رقم (09): يوضح مقياس ليكارت (Likert) الخماسي

الدرجة	5	4	3	2	1
المستوى	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
مستوى القبول	مرتفع جدا	مرتفع	متوسط	منخفض	منخفض جدا
المتوسط الحسابي	05.00-4.20	04.19-3.40	3.39-2.60	2.59-1.80	1.79-1.00

المصدر: (حلموس، 2016-2017، صفحة 243)

الفرع الأول: تقييم العينة لعبارات الذكاء الاصطناعي

وفي هذا الجزء سوف نقوم بالتحليل الإحصائي لعبارات المحور الأول: الذكاء الاصطناعي:

جدول رقم (10): تقييم عينة الدراسة لعبارات الذكاء الاصطناعي

الترتيب	مستوى القبول	الإخلاف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
البنية التحتية					
-01-	مرتفع	0.578	3.85		
03	مرتفع	0.759	3.92	يملك البنك تجهيزات تقنية حديثة	1
05	مرتفع	0.737	3.72	يستخدم البنك برامج متطورة	2
02	مرتفع	0.953	3.92	تتوفر لدى البنك برمجيات وشبكات اتصال داخلية وخارجية	3
04	مرتفع	0.912	3.80	يملك البنك أنظمة الكترونية لتقييم سجلات الائتمان لتجنب مشكل التخلف على السداد	4
01	مرتفع	0.571	3.92	تتوفر لدى البنك قاعدة بيانات	5
المسؤولية الاجتماعية					
-03-	مرتفع	0.589	3.82		
04	مرتفع	0.763	3.80	يوظف البنك أشخاص يتمتعون بالسلوك الأخلاقي	6
03	مرتفع	0.881	3.88	يستفيد البنك من المورد البشري من خلال زيادة الكفاءة التشغيلية	7
02	مرتفع	0.665	3.88	يسعى البنك لأتمة العمليات اليومية لكسب الوقت والجهد	8
01	مرتفع	0.611	4.04	يقوم البنك بتنظيم دورات تدريبية للموظفين	9
05	مرتفع	0.822	3.52	يوظف البنك أشخاص ذو كفاءات عالية	10
الذكاء الاجتماعي					
-02-	مرتفع	0.546	3.83		
05	متوسط	1.021	3.28	يتبنى البنك أسلوب الذكاء الاصطناعي لتقليل المخاطر	11
04	مرتفع	0.890	3.72	يعتمد البنك العمل بالأنظمة المتطورة لتجنب الأخطاء البشرية	12
02	مرتفع	0.763	4.00	يوفر البنك أنظمة حماية الكترونية لتأمين تعاملاته	13
03	مرتفع	0.675	3.96	يسعى البنك إلى تقليل التحيزات والتعاملات المخالفة للقوانين	14
01	مرتفع جدا	0.500	4.20	يسعى البنك إلى تحسين جودة الخدمة	15
البيانات					
-04-	مرتفع	0.585	3.76		
01	مرتفع	0.816	4.00	يعتمد البنك بتحليل البيانات لمكافحة المعاملات الاحتمالية	16
04	مرتفع	0.850	3.84	تساهم عملة تجميع البيانات لدى البنك في تقليل تكاليف التشغيل	17
03	مرتفع	0.781	3.88	تساعد بيانات البنك في كشف الغش والتحايل	18
02	مرتفع	0.888	3.96	يوفر البنك بيانات الخدمات والمنتجات المبتكرة الخاصة به	19
05	متوسط	0.850	3.16	تقوم التطبيقات القائمة على الذكاء الاصطناعي في البنك بجمع البيانات	20

				وتحليلها
/	مرتفع	0.464	3.82	المحور الأول: الذكاء الاصطناعي

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS.V24

تشير نتائج الجدول السابق أن قيمة المتوسط الحسابي للمحور الأول كانت 3.82 بانحراف معياري قدر ب 0.464 ما يدل على مستوى قبول مرتفع في إجابات عينة الدراسة بخصوص هذا المحور بحيث:

1- البنية التحتية: حققت قيمة المتوسط الحسابي لعبارات البعد الأول 3.85، ما يدل على مستوى قبول مرتفع، وبانحراف معياري قدره 0.578 ما يدل على نسبة تشتت ضعيفة جدا في إجابات عينة الأفراد، وقد جاءت العبارة رقم 05 والتي تعبر على توفر قاعدة بيانات لدى البنك، في المرتبة الأولى لهذا البعد بمتوسط 3.92 وانحراف معياري قدره 0.571 أي مستوى قبول مرتفع، وتليها العبارة رقم 03 بمتوسط حسابي 3.92 وانحراف معياري 0.953 ما يدل على أنه يتوفر بالبنك برمجيات وشبكات اتصال داخلية وخارجية. بينما احتلت العبارة رقم 02 المرتبة الأخيرة في هذا البعد بمتوسط حسابي قدره 3.72 وانحراف معيار قيمته 0.737، وهذا ما يدل على أن البنك يستخدم برامج متطورة.

2- المسؤولية الاجتماعية: يتبين أن قيمة المتوسط الحسابي لعبارات البعد الثاني بلغ 3.82 والتي تعبر عن مستوى قبول مرتفع، وبانحراف معياري 0.589 وبالتالي إجابات أفراد العينة المبحوثة متجانسة، وقد احتلت العبارة رقم 09 المرتبة الأولى بهذا البعد وذلك بمتوسط حسابي قدره 4.04 وانحراف معياري قيمته 0.611، ونفس ذلك بأن البنك يقوم بتنظيم دورات تدريبية للموظفين، وتليها العبارة رقم 08 والتي تنص على "يسعى البنك لأتمة العمليات اليومية لكسب الوقت والجهد". بمتوسط حسابي 3.88 وانحراف معياري 0.665، في حين تحتل العبارة رقم 10 المرتبة الأخيرة في هذا البعد بمتوسط حسابي 3.52 وانحراف معياري 0.822، ما يدل على أن البنك يوظف أشخاص ذو كفاءات عالية.

3- الذكاء الاجتماعي: تشير نتائج الجدول على أن قيمة المتوسط الحسابي لعبارات البعد الثالث 3.83، وبالتالي حصلت على مستوى قبول مرتفع، وبانحراف معياري قدره 0.546 وذلك يدل على توافق أفراد العينة في إجاباتهم، وقد جاءت العبارة رقم 15 في المرتبة الأولى لهذا البعد والتي تعبر على أن البنك يسعى إلى تحسين جودة الخدمة، بمتوسط 4.20 وانحراف معياري قدره 0.500، ومستوى قبول مرتفع جدا، وتليها العبارة رقم 13 بمتوسط حسابي قدره 4.00 وانحراف معياري 0.763، ما يدل على أن البنك يوفر أنظمة حماية إلكترونية لتأمين تعاملاته، وقد احتلت العبارة رقم 11 المرتبة الأخيرة في هذا البعد بمتوسط حسابي قدره 3.28 وانحراف معياري قيمته 1.021، ما يعني أن البنك يتبنى أسلوب الذكاء الاصطناعي لتقليل المخاطر.

4- البيانات: من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي لعبارات البعد الرابع بلغ 3.76 والتي تحصلت على مستوى قبول مرتفع، وبانحراف معياري 0.585 وهذا يدل على تجانس إجابات أفراد العينة المبحوثة، وقد احتلت العبارة رقم 16 المرتبة الأولى بهذا البعد وذلك بمتوسط حسابي قدره 4.00 وانحراف معياري قيمته 0.816 أي مستوى قبول مرتفع، ويدل ذلك على أن البنك يعتمد بتحليل البيانات لمكافحة المعاملات الاحتيالية، وتليها العبارة رقم 19 والتي تعبر على أن البنك يوفر بيانات الخدمات والمنتجات المبتكرة الخاصة به، بمتوسط حسابي 3.96 وانحراف معياري 0.888. في حين جاءت العبارة رقم 20 بالمرتبة الأخيرة في هذا البعد بمتوسط حسابي 3.16 وانحراف معياري 850، ويدل ذلك على أن التطبيقات القائمة على الذكاء الاصطناعي في البنك تقوم بجمع البيانات وتحليلها.

الفرع الثاني: تقييم العينة لعبارات جودة الخدمات البنكية

وفي هذا الجزء سوف نقوم بالتحليل الإحصائي لعبارات المحور الثاني: جودة الخدمات البنكية

جدول رقم (11): تقييم عينة الدراسة لعبارات جودة الخدمات البنكية

الترتيب	مستوى القبول	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	الرقم
/	مرتفع	0.640	3.92	المتغير الأول: الملموسية	
02	مرتفع	0.734	4.04	المظهر العام للبنك يجب ان يتلاءم مع طبيعة الخدمة المقدمة	1
01	مرتفع	0.781	4.12	تمييز الموظفين بحسن المظهر والأناقة	2
03	مرتفع	0.953	3.92	يتوافر لدى البنك معدات تساير العصر والتكنولوجيا الحديثة	3
04	مرتفع	0.912	3.60	تكامل التصميم الداخلي بين المصالح	4
/	مرتفع	0.445	4.11	المتغير الثاني: الاعتمادية	
04	مرتفع	0.812	3.92	يقدم الموظفون الخدمات بشكل صحيح ودقيق	5
01	مرتفع جدا	0.577	4.20	يمكن اعتماد العملاء على موظفي البنك	6
03	مرتفع	0.665	4.12	البنك يعلم العملاء بالخدمات الجديدة	7
02	مرتفع جدا	0.763	4.20	يتعاطف البنك مع العميل عند مواجهة مشكلة ما ويقوم بطمأنته على إمكانية حلها	8
/	مرتفع	0.541	3.78	المتغير الثالث: الاستجابة	
03	مرتفع	0.690	3.68	تشعر ان العملاء يفهمونك بسهولة	9
04	مرتفع	1.000	3.60	أن يكون موظفي البنك مشغولون لدرجة تمنعهم من تلبية طلبات العملاء	10
01	مرتفع	0.789	3.96	هل تستجيبون لاحتياجات العملاء الطارئة	11
02	مرتفع	0.971	3.88	يقوم البنك بتقديم بعض الامتيازات للعملاء الأوفياء	12
/	مرتفع جدا	0.491	4.22	المتغير الرابع: الأمان	
02	مرتفع جدا	0.678	4.28	يحتفظ البنك بأنظمة التسجيل وتوثيق دقيقة	13
03	مرتفع	0.624	4.16	شعور العملاء بالأمان عند التعامل مع البنك	14
04	مرتفع	0.665	4.12	لديكم ثقة في تأدية عمليات البنك	15
01	مرتفع جدا	0.556	4.32	يقدم البنك كشوف حسابات واضحة ودقيقة	16
/	مرتفع	0.566	3.96	المتغير الخامس: التعاطف	
02	مرتفع	0.611	3.96	يهتم مقدمون الخدمات في البنك بتقديم النصائح والإرشادات للعميل	17
01	مرتفع	0.611	4.04	يتفهم موظفو البنك احتياجات العملاء	18
04	مرتفع	0.881	3.88	هل تتم مقابلة العميل بطريقة لائقة بابتسامه من طرف الموظفين	19
03	مرتفع	0.734	3.96	يجرس البنك على معاملة خاصة للعملاء الأوفياء	20

المحور الثاني: جودة الخدمات البنكية	3.99	0.428	مرتفع	/
-------------------------------------	------	-------	-------	---

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS.V24

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (11) ما يلي:

1-الملموسية: نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي لعبارات البعد الأول بلغ 3.92 والتي تشير إلى مستوى قبول مرتفع من قبل عينة المبحوثين، وبانحراف معياري قدره 0.640 ما يمثل وجود تشتت ضعيف في إجابات العينة، وتشير النتائج أيضاً أن العبارة رقم 02 التي تنص على أن (العاملين يتميزون بحسن المظهر والأناقة) احتلت المرتبة الأولى بهذا البعد بمتوسط حسابي قيمته 4.12 وانحراف معياري قدره: 0.781، بينما احتلت العبارة رقم 04 المرتبة الأخيرة في هذا البعد بمتوسط حسابي قدره 3.60 وانحراف معياري قدره 0.912 والتي تدل على تكامل التصميم الداخلي بين المصالح.

2-الاعتمادية: يتضح من الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي لعبارات البعد الثاني بلغ 4.11 والتي تشير أن إلى مستوى قبول مرتفع من قبل عينة المبحوثين، وبانحراف معياري قدره 0.445 ما يمثل وجود تشتت ضعيف في إجابات العينة، حيث احتلت العبارة 06 المرتبة الأولى بهذا البعد بمتوسط حسابي قدره 4.20 وانحراف معياري قيمته 0.577 وهذا يدل على أن العملاء يمكنهم الاعتماد على موظفي البنك، بينما احتلت العبارة رقم 05 المرتبة الأخيرة في هذا البعد بمتوسط حسابي قدره 3.92 وانحراف معياري قدره 0.812 والتي تعبر على أن الموظفين يقدمون الخدمات بشكل صحيح ودقيق.

3-الاستجابة: يتضح من الجدول أن المتوسط الحسابي لعبارات البعد الثالث بلغت 3.78 ما يشير إلى مستوى قبول مرتفع من قبل عينة المبحوثين، كما نلاحظ أن الانحراف المعياري للإجابات قدره 0.541 ما يمثل وجود تشتت ضعيف جداً في إجابات العينة أي أن إجابات الأفراد متجانسة، حيث نرى أن العبارة رقم 11 التي تعبر على أن (الموظفين يستجيبون لاحتياجات العملاء الطارئة) احتلت المرتبة الأولى بهذا البعد بمتوسط حسابي قيمته 3.96 وانحراف معياري قدره: 0.789، بينما احتلت العبارة رقم 10 المرتبة الأخيرة في هذا البعد بمتوسط حسابي قدره 3.60 وانحراف معياري قدره 1.000 ما يدل على أن موظفو البنك لا يكونون مشغولون لدرجة تمنعهم من تلبية طلبات العملاء.

4-الأمان: نلاحظ من الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي لعبارات البعد الرابع بلغ 4.22 والتي تشير إلى مستوى قبول مرتفع جداً من قبل عينة المبحوثين، وبانحراف معياري قدره 0.491 ما يمثل وجود تشتت ضعيف جداً في إجابات العينة، حيث احتلت العبارة 16 المرتبة الأولى بهذا البعد بمتوسط حسابي قدره 4.32 وانحراف معياري قيمته 0.556 وهو ما يعبر على أن البنك يقدم كشوف حسابات واضحة ودقيقة، بينما احتلت العبارة رقم 15 المرتبة الأخيرة في هذا البعد بمتوسط حسابي قدره 4.12 وانحراف معياري قدره 0.665 والتي تدل على أن العملاء لديهم ثقة في تأدية عمليات البنك.

5-التعاطف: يتضح من الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي لعبارات البعد الخامس بلغ 3.96 والتي تشير إلى مستوى قبول مرتفع من قبل عينة المبحوثين، وبانحراف معياري قدره 0.566 ما يمثل وجود تشتت ضعيف جداً في إجابات العينة، حيث احتلت العبارة 18 المرتبة الأولى بهذا البعد بمتوسط حسابي قدره 4.04 وانحراف معياري قيمته 0.611 وهو ما يعبر على أن موظفو البنك يتفهمون احتياجات العملاء، بينما احتلت العبارة رقم 19 المرتبة الأخيرة في هذا البعد بمتوسط حسابي قدره 3.88 وانحراف معياري قدره 0.881 والتبديل على أن العميل تتم مقابلاته بطريقة لائقة بابتسامة من طرف الموظفين.

جدول رقم (12): تحليل نتائج أبعاد المحور الثاني: جودة الخدمات البنكية

الترتيب	مستوى القبول	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
04	مرتفع	0.640	3.92	الملموسية
02	مرتفع	0.445	4.11	الاعتمادية
05	مرتفع	0.541	3.78	الاستجابة
01	مرتفع جدا	0.491	4.22	الأمان
03	مرتفع	0.566	3.96	التعاطف
/	مرتفع	0.428	3.99	جودة الخدمات البنكية

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS.V24

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة حول المحور الثاني: جودة الخدمات البنكية بمختلف أبعاده إيجابية ومرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي للمحور ككل 3.99 بانحراف معياري قدره 0.428 ما يدل على أن أغلب إجابات الأفراد متجانسة، وقد احتل البعد الرابع (الأمان) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4.22 وانحراف معياري 0.491، يأتي بعده البعد الثاني (الاعتمادية) بمتوسط حسابي 4.11 وانحراف معياري 0.445، ثم يليه البعد الخامس (التعاطف) بمتوسط حسابي قدره 3.96 وانحراف معياري قيمته 0.566، ومن ثم البعد الأول (الملموسية) حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.92 وانحراف معياري قدره 0.640، أما في المرتبة الأخيرة فيأتي البعد الثالث (الاستجابة) حيث المتوسط الحسابي بلغ 3.78 وانحراف معياري 0.541، ونستطيع أن نقول من خلال هذه النتائج أن مستوى جودة الخدمات البنكية بالمؤسسة محل الدراسة مرتفع وإيجابي.

المطلب الثالث: اختبار الفرضية وتفسير النتائج

ستتطرق من خلال هذا المطلب إلى اختبار فرضيات الدراسة بعد التأكد من صلاحيتها بغرض الإجابة على تساؤلات البحث، بهدف الوصول إلى قبول الفرضيات أو رفضها والقيام بتفسيرها:

الفرع الأول: اختبار فرضيات الدراسة

1- اختبار الفرضية الرئيسية:

والتي تنص على "لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات البنكية بينك الجزائر الخارجي- وكالة بسكرة -".

جدول رقم (13): نتائج تحليل تباين الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار فرضية الدراسة الرئيسية:

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	2.439	01	2.439	28.639	0.000
الخطأ	1.959	23	0.085		
الإجمالي	4.397	24			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V24

يتضح من خلال النتائج الواردة في الجدول أن قيمة F المحسوبة (28.639) أكبر من قيمة F الجدولية، وأن قيمة مستوى الدلالة المحسوب (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0.05$)، وبهذا نستدل على صلاحية النموذج لإختبار فرضية الدراسة الرئيسية.

الجدول رقم (14): يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لدور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة -

المتغير المستقل	(Beta)	(T) المحسوبة	مستوى الدلالة	(F) المحسوبة	معامل الإرتباط (R)	معامل R^2 التحديد
الذكاء الاصطناعي	0.686	5.352	0.000	28.639	0.745	0.555

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V24

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة $T=5.352$ وعند مستوى دلالة 0.000 و هي أقل من 0.05 مما يمكننا أن نستنتج وجود دور للذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة -، هذا ما دعمته قيمة F المحسوبة البالغة (28.639) بمستوى دلالة 0.000، وبالتالي فإن قيمة كل من F و T دالتان عند مستوى الدلالة (0.000) وهي تعبر عن دلالة قوية، إضافة إلى قوة إرتباط جيدة بين المتغيرين موضحة من خلال الجدول وكذلك معامل التحديد R^2 المقدر بـ 0.555، وهذا يعني أن "الذكاء الاصطناعي" يفسر ما نسبته (55.5%) من التباين الحاصل في "جودة الخدمات البنكية" وباقي النسبة ترجع إلى متغيرات عشوائية أو عوامل أخرى لم تدخل في هذه الدراسة، وكما جاءت القيمة المتوسطة لمعامل خط الانحدار (Beta) التي بلغت قيمته (0.686).

وبناء على هذه النتائج نرفض الفرضية الرئيسية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة التي تنص: "يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة -".

2- إختبار الفرضيات الفرعية:

2-1- إختبار الفرضية الفرعية الأولى:

والتي تنص على "لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي في تحسين الملموسية ببنك الجزائر لخارجي - وكالة بسكرة -"

جدول رقم (15): نتائج تحليل تباين الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لإختبار الفرضية الفرعية الأولى:

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	4.948	01	4.948	23.261	0.000
الخطأ	4.892	23	0.213		
الإجمالي	9.840	24			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V24

يتضح من خلال النتائج الواردة في الجدول أن قيمة F المحسوبة (23.261) أكبر من قيمة F الجدولية، وأن قيمة مستوى الدلالة المحسوب (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0.05$)، وبهذا نستدل على صلاحية النموذج لإختبار الفرضية الفرعية الأولى.

الجدول رقم (16): يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لدور الذكاء الاصطناعي في تحسين الملموسية ببنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة -

المتغير المستقل	(Beta)	(T) المحسوبة	مستوى الدلالة	(F) المحسوبة	معامل الإرتباط (R)	R ² معامل التحديد
الذكاء الاصطناعي	0.977	4.823	0.000	23.261	0.709	0.503

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V24

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة $T=4.823$ وعند مستوى دلالة 0.000 و هي أقل من 0.05 مما يمكننا أن نستنتج وجود دور للذكاء الاصطناعي في تحسين الملموسية ببنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة -، هذا ما دعمته قيمة F المحسوبة البالغة (23.261) بمستوى دلالة 0.000 ، وبالتالي فإن قيمة كل من T و F دالتان عند مستوى الدلالة (0.000) و هي تعبر عن دلالة قوية، إضافة إلى قوة إرتباط جيدة بين المتغيرين موضحة من خلال الجدول وكذلك معامل التحديد R^2 المقدر ب 0.503 ، و هذا يعني أن "الذكاء الاصطناعي" يفسر ما نسبته (50.3%) من التباين الحاصل في "الملموسية"، ونلاحظ كذلك القيمة المتوسطة لمعامل خط الانحدار (Beta) الذي بلغت قيمته (0.977).

وبناء على هذه النتائج نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة التي تنص: "يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي في تحسين الملموسية ببنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة -".
2-2- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

والتي تنص على "لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي في تحسين الاعتمادية ببنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة -"

جدول رقم (17): نتائج تحليل تباين الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثانية:

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	0.929	01	0.929	5.579	0.027
الخطأ	3.831	23	0.167		
الإجمالي	4.760	24			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V24

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة F المحسوبة (5.579) أكبر من قيمة F الجدولية، وأن قيمة مستوى الدلالة المحسوب (0.027) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0.05$)، وبهذا نستدل على صلاحية النموذج لإختبار الفرضية الفرعية الثانية.

الجدول رقم (18): يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لدور الذكاء الاصطناعي في تحسين الاعتمادية بينك

الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة -

المتغير المستقل	(Beta)	(T) المحسوبة	مستوى الدلالة	(F) المحسوبة	معامل الإرتباط (R)	R ² معامل التحديد
الذكاء الاصطناعي	0.423	2.362	0.027	5.579	0.442	0.195

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V24

يتضح من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة $T=2.362$ وعند مستوى دلالة 0.027 و هي أقل من 0.05 مما يمكننا أن نستنتج وجود دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الاعتمادية بينك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة -، هذا ما دعمته قيمة F المحسوبة البالغة (5.579) بمستوى دلالة 0.027 ، وبالتالي فإن قيمة كل من T و F دلتان وهي تعبر عن دلالة جيدة، إضافة إلى قوة إرتباط متوسطة بين المتغيرين موضحة من خلال الجدول وكذلك معامل التحديد R^2 المقدر ب 0.442 ، و هذا يعني أن "الذكاء الاصطناعي" يفسر ما نسبته (44.2%) من التباين الحاصل في "الاعتمادية"، كما يتضح أن القيمة المتوسطة لمعامل خط الانحدار (Beta) الذي بلغت قيمته (0.423).

وبناء على هذه النتائج نرفض الفرضية الصفريّة H_0 ونقبل الفرضية البديلة التي تنص: "يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي في تحسين الاعتمادية بينك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة -"
2-3- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

والتي تنص على "لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي في تحسين الاستجابة بينك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة -"

جدول رقم (19): نتائج تحليل تباين الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	2.003	01	2.003	9.145	0.006
الخطأ	5.037	23	0.219		
الإجمالي	7.040	24			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V24

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيمة F المحسوبة (9.145)، وأن قيمة مستوى الدلالة المحسوب (0.006) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($0.05=\alpha$)، وبهذا نستدل على صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة.
الجدول رقم (20): يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لدور الذكاء الاصطناعي في تحسين الاستجابة بينك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة -

المتغير المستقل	(Beta)	(T) المحسوبة	مستوى الدلالة	(F) المحسوبة	معامل الإرتباط (R)	R ² معامل التحديد
الذكاء الاصطناعي	0.622	3.024	0.006	9.145	0.533	0.284

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V24

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة $T=3.024$ وعند مستوى دلالة 0.006 وهي أقل من 0.05 مما يمكننا أن نستنتج وجود دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الاستجابة بينك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة -، هذا ما دعمته قيمة F المحسوبة البالغة (9.145) بمستوى دلالة 0.006، وبالتالي فإن قيمة كل من T و F دالتان، إضافة إلى وجود علاقة ارتباط متوسطة بين المتغيرين موضحة من خلال الجدول وحيث أن معامل التحديد R^2 المقدر ب0.284، وهذا يعني أن "الذكاء الاصطناعي" يفسر ما نسبته (28.4%) فقط من التباين الحاصل في "الاستجابة"، ونلاحظ أيضا القيمة المتوسطة لمعامل خط الإنحدار (Beta) الذي بلغت قيمته (0.622).

وبناء على هذه النتائج نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة التي تنص: "يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي في تحسين الاستجابة بينك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة -".

2-4- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

والتي تنص على "لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي في تحسين الأمان بينك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة -"

جدول رقم (21): نتائج تحليل تباين الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	2.417	01	2.417	16.480	0.000
الخطأ	3.373	23	0.147		
الإجمالي	5.790	24			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V24

من خلال النتائج الواردة في الجدول نجد أن قيمة F المحسوبة (16.480) أقل من قيمة F الجدولية، وأن قيمة مستوى الدلالة المحسوب (0.000) وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0.05$)، وبهذا نستدل على عدم صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة.

الجدول رقم (22): يوضح نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط لدور الذكاء الاصطناعي في تعزيز الأمان بينك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة -.

المتغير المستقل	(Beta)	(T) المحسوبة	مستوى الدلالة	(F) المحسوبة	معامل الارتباط (R)	R^2 معامل التحديد
الذكاء الاصطناعي	0.683	4.060	0.000	16.480	0.646	0.417

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V24

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة $T=4.060$ وعند مستوى دلالة 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يمكننا أن نستنتج وجود دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الأمان بينك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة -، هذا ما دعمته قيمة F المحسوبة البالغة (16.480) بمستوى دلالة 0.000، إضافة إلى وجود علاقة ارتباط جيدة بين المتغيرين موضحة من خلال الجدول، وكذلك معامل التحديد R^2 المقدر ب0.417، وهذا يعني أن "الذكاء الاصطناعي" يفسر ما نسبته (41.7%) من التباين الحاصل في "الأمان"، ونلاحظ كذلك القيمة المتوسطة لمعامل خط الإنحدار (Beta) الذي بلغت قيمته (0.683).

وبناء على هذه النتائج نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على: "يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي في تحسين الأمان بينك الجزائر الخارجي- وكالة بسكرة-
2-5-اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

والتي تنص على "لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي في تحسين التعاطف بينك الجزائر الخارجي-وكالة بسكرة-"

جدول رقم (23): نتائج تحليل تباين الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	2.723	01	2.723	12.559	0.002
الخطأ	4.987	23	0.217		
الإجمالي	7.710	24			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V24

من خلال النتائج الواردة في الجدول نجد أن قيمة F المحسوبة (12.559) أقل من قيمة F الجدولية، وأن قيمة مستوى الدلالة المحسوب (0.002) وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0.05$)، وبهذا نستدل على عدم صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة.

الجدول رقم (24): يوضح نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط لدور الذكاء الاصطناعي في تحسين التعاطف بينك الجزائر الخارجي- وكالة بسكرة-.

المتغير المستقل	(Beta)	(T) المحسوبة	مستوى الدلالة	(F) المحسوبة	معامل الارتباط (R)	R^2 معامل التحديد
الذكاء الاصطناعي	0.725	3.544	0.002	12.559	0.594	0.353

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V24

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة $T=3.544$ وعند مستوى دلالة 0.002 وهي أقل من 0.05 مما يمكننا أن نستنتج وجود دور للذكاء الاصطناعي في تحسين التعاطف بينك الجزائر الخارجي- وكالة بسكرة-، هذا ما دعمته قيمة F المحسوبة البالغة (12.559) بمستوى دلالة 0.002، إضافة إلى وجود علاقة ارتباط متوسطة بين المتغيرين موضحة من خلال الجدول، وكذلك معامل التحديد R^2 المقدر بـ 0,353، وهذا يعني أن "الذكاء الاصطناعي" يفسر ما نسبته (35.3%) فقط من التباين الحاصل في "الأمان"، ونلاحظ كذلك القيمة المتوسطة لمعامل خط الإنحدار (Beta) الذي بلغت قيمته (0.725).
وبناء على هذه النتائج نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على: "يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي في تحسين التعاطف بينك الجزائر الخارجي- وكالة بسكرة-".

نستنتج من خلال نتائج الجداول السابقة أن للذكاء الاصطناعي دور في تعزيز جودة الخدمات البنكية وهذا ما يدل على أن المؤسسة محل الدراسة (بنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة -) تسعى لتحسين جودة الخدمات البنكية من خلال مختلف أبعاده (المللموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) وذلك من خلال تبني الذكاء الاصطناعي بالمؤسسة، حيث لاحظنا من خلال الجدول رقم (24) أن تقييم عينة المبحوثين للذكاء الاصطناعي بالمؤسسة كان إيجابيا (ما يعني أن المؤسسة محل الدراسة تهتم بكافة المعايير المتعلقة بتبني الذكاء الاصطناعي، (البنية التحتية، المسؤولية الاجتماعية، الذكاء الاجتماعي، البيانات)، كما يتضح من خلال دراسة فرضيات الدراسة وجود علاقة قوية ذات دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات البنكية بينك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة - بكافة أبعادها، إلا البعد الثالث (الاستجابة) بحيث لاحظنا وجود علاقة متوسطة.

خلاصة الفصل

تعرفنا من خلال هذا الفصل على نشأة بنك الجزائر الخارجي، مروراً بتعريف وكالة بسكرة، ولقد اعتمدنا على الاستبانة في جمع معلومات البحث الميداني التي تم توزيعها على الموظفين بالبنك، والتي تحتوي على محورين رئيسيين هما الذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات البنكية، وقد كان هدفنا الإجابة على الإشكالية وتساؤلات الدراسة، من خلال إسقاط أبعاد المتغيرين على الواقع عبر الدراسة التطبيقية في بنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة -، أين استعرضنا المؤسسة محل الدراسة، وبعد استرجاع الاستبانة قمنا بتفريغها وتحليل بياناتها باستخدام أساليب إحصائية عديدة، وتوصلنا إلى عدة نتائج أهمها: مدى إدراك موظفي البنك محل الدراسة للذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات البنكية حيث جاء بمستوى جيد، إذ توصلنا كذلك إلى أن هناك علاقة ذو دلالة إحصائية لمتغير الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات البنكية في بنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة - بكافة أبعاده إلا بعد الثالث (الاستجابة) بحيث لاحظنا وجود علاقة متوسطة.

الخاتمة

الخاتمة:

على ضوء ما قمنا به من دراسة نظرية وتطبيقية حول هذا الموضوع "مساهمة الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات البنكية" يمكن القول ان وجود الذكاء الاصطناعي في المصارف اصبح ضرورة حتمية تتطلبها التغيرات الاقتصادية لتحسين جودة خدماتها وضمان بقائها واستمراريتها، اذ لا بد ان يعي الجميع ان الذكاء الاصطناعي قد احدث ثورة هائلة في العصر الحديث، خاصة وان معظم المصارف تحتاج اليه، لهذا اصبح الذكاء الاصطناعي بالنسبة للمصارف بمثابة المنقذ له لأنه يحاكي العقول البشرية في طريقة تأدية الخدمة، كما تستفيد المصارف من الذكاء الاصطناعي والاخذ به، والاستفادة منه، وان تعمل جاهدة على الالتحاق بركب المصارف المتطورة، وتحسين جودة خدماتها عن طريق التكنولوجيا والرقمنة، خاصة ان الذكاء الاصطناعي يوفر درجة عالية من الامان والاداء والسهولة وضمان اسعار معقولة مقارنة بغيره، كما يسهل عمليات الوصول الى المعلومات.

ومن خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها في بنك الجزائر الخارجي "وكالة بسكرة" اتضح ان للذكاء الاصطناعي دور فعال في تحسين جودة الخدمة البنكية لهذا البنك من خلال مختلف ابعاده.

وفي الختام وكخلاصة عامة يمكن القول انه بالرغم من ان الذكاء الاصطناعي له القدرة على الحلول محل الانسان وذلك لتفادي الخسائر ورفع فاعلية الخدمات البنكية التي يتم تأديتها، وتنفيذ مهام وواجبات أكثر تعقيدا واهمية، الا انه لا يعد بديلا على الانسان.

أولا- نتائج اختبار الفرضيات:

1. نفي الفرضية الرئيسة ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص بوجود علاقة ذات دلالة احصائية للذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات البنكية بالبنك الجزائري الخارجي - وكالة بسكرة -
2. نفي الفرضية الفرعية الاولى ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص بوجود علاقة ذات دلالة احصائية للذكاء الاصطناعي في تحسين الملموسية بالبنك الجزائري الخارجي - وكالة بسكرة -
3. نفي الفرضية الفرعية الثانية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص بوجود علاقة ذات دلالة احصائية للذكاء الاصطناعي في تحسين الاعتمادية بالبنك الجزائري الخارجي - وكالة بسكرة -
4. نفي الفرضية الفرعية الثالثة ونقبل الفرضية البديلة التي تنص بوجود علاقة ذات دلالة احصائية للذكاء الاصطناعي في تحسين الاستجابة بالبنك الجزائري الخارجي - وكالة بسكرة -
5. نفي الفرضية الفرعية الرابعة ونقبل الفرضية البديلة التي تنص بوجود علاقة ذات دلالة احصائية للذكاء الاصطناعي في تحسين الامان بالبنك الجزائري الخارجي - وكالة بسكرة -
6. نفي الفرضية الفرعية الخامسة ونقبل الفرضية البديلة التي تنص بوجود علاقة ذات دلالة احصائية للذكاء الاصطناعي في تحسين التعاطف بالبنك الجزائري الخارجي - وكالة بسكرة -

ثانيا- نتائج الدراسة:

تم التوصل من خلال هذه الدراسة الى جملة من النتائج النهائية لموضوع "مساهمة الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات البنكية" التي تم اجراؤها في بنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة - وتمثلت فيما يلي:

نتائج الدراسة النظرية:

على ضوء الدراسة النظرية في الفصل الاول تم الوقوف على جملة من الاستنتاجات منها:

1. ان الذكاء الاصطناعي هو احد العلوم الحديثة التي نتجت عن اللقاءات بين الثورة التكنولوجية المعاصرة في مجال علم النظم، والحاسوب، ويهدف الى فهم طبيعة الذكاء الانساني عن طريق عمل برامج الحاسوب القادرة على محاكاة السلوك الانساني.
2. تم تقييم جودة الخدمة البنكية من خلال ابعادها والمتمثلة في الملموسية والاعتمادية والاستجابة والامان والتعاطف.
3. هناك عدة طرق ونماذج لقياس جودة الخدمة البنكية منها مقياس عدد الشكاوى ومقياس الفجوة ونموذج الاداء.
4. ان عصنة وتحسين جودة الخدمات البنكية يعني دخولها في المنافسة بين المصارف.
5. من اهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع البنكي هي روبوتات الدردشة.
6. يساعد الذكاء الاصطناعي في المصارف على اختصار الوقت نتيجة سرعته ودقته الفائقة في انجاز المهام المطلوبة ويمكن من تقليل الجهد على الموظفين من خلال ما يتمتع به من قدرة على القيام بالمهام الصعبة التي تحتاج الى جهد كبير من طرف الموظف، كما له دور فعال في تحسين الاداء القطاعات البنكية وزيادة ربحيتها وتقليل تكاليفها، اضافة الى وضع خدمات جديدة تزيد من سيولتها وعوائدها.
7. ان اعتماد المصارف المستمر لهذه التكنولوجيا يتطلب موارد مالية كافية باعتبارها استثمارات رأسمالية مكلفة وكذا لكونها تتغير وتتطور بسرعة، وحتى تكون هناك مواكبة لا بد من توفر الموارد المالية اللازمة لذلك فمن المعروف ان كل ما هو حديث يكون مكلف على الرغم من النتائج المذهلة التي تحققها المصارف في الارتقاء بالأداء البنكي.
8. على الرغم من المزايا التي يظهرها الذكاء الاصطناعي في القطاع البنكي الا ان هناك جملة من العيوب.
9. على الرغم من البحوث الكثيرة التي تجرى في مجال الذكاء الاصطناعي الا ان منظومات الذكاء الاصطناعي لا تزال في بدايتها، حيث ما يزال هناك ضرورة ملحة لإجراء الكثير من الابحاث والدراسات الاخرى لتطوير الذكاء الاصطناعي وزيادة فعاليته.

نتائج الدراسة التطبيقية:

من بين النتائج التطبيقية التي توصلت اليها الدراسة هي:

1. باستخدام اختبار ألفا كرونباخ تم التأكد من ان معامل الثبات مرتفع لكل الابعاد اي ثبات عبارات الاستبيان ككل.
2. باستخدام اختبار التوزيع الطبيعي من خلال معاملات الالتواء والتفلطح تم التأكد من ان متغيرات الدراسة تتوزع توزيعا طبيعيا.
3. تساهم ابعاد الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك الجزائر الخارجي بنسبة 55.5% والباقي يعود لعوامل اخرى.
4. يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين بعد الملموسية بنسبة (50.3%) بافتراض ثبات العوامل الاخرى.
5. يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين بعد الاعتمادية بنسبة (44.2%) بافتراض ثبات العوامل الاخرى.
6. يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين بعد الاستجابة بنسبة (28.4%) بافتراض ثبات العوامل الاخرى.
7. يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين بعد الامان بنسبة (41.7%) بافتراض ثبات العوامل الاخرى.
8. يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين بعد التعاطف بنسبة (35.3%) بافتراض ثبات العوامل الاخرى.

ثالثا-الاقتراحات:

وبناء على ما تقدم من نتائج، رأينا من الواجب تقديم بعض الاقتراحات والتوصيات نذكر منها:

1. التمتع بالمرونة من اجل مواكبة رغبات العملاء التي تتغير بتغير التطور التكنولوجي والاقتصادي.
2. تشجيع الاهتمام بكل ما هو تكنولوجي لأننا في عصر يتسم بتغيرات سريعة في هذا المجال والسعي للخروج من الطرق التقليدية في تسيير المصارف الى الحدثة والتطور.
3. توعية المصارف بضرورة استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في ادارة خدماتها.
4. تخصيص غطاء مالي يسمح بشراء التكنولوجيا الحديثة لاستخدامها من قبل المصارف لما لها من عائد إيجابي على مردودية المصارف.
5. توجه المصارف الى تكوين الموظفين والارتقاء بقدراتهم ومهاراتهم باجراء دورات تدريبية في مجال الذكاء الاصطناعي نظرا للتطور السريع والمستمر الذي يشهده عصرنا.
6. التركيز على تطوير انظمة العمل باستمرار من خلال التبنى السريع للانظمة الحديثة التي تسرع في تحليل البيانات والمعلومات.
7. المحافظة على صلابة ومتانة البنية التحتية للجهاز البنكي وذلك بزيادة الانفاق الاستثماري في مجال الذكاء الاصطناعي وان تكون هناك مواكبة للتطورات التي تحدث في هذا المجال.
8. على البنك محل الدراسة ان يشجع موظفيه على القيام ببرامج بحث وتطوير في مجال الخدمات البنكية.
9. على البنك محل الدراسة ان يستفيد من تجارب الدول الأخرى الأكثر تقدما في هذا المجال، وتتابع التطورات الحاصلة في ميدان الخدمات البنكية، والذكاء الاصطناعي خاصة في ظل انفتاح الأسواق، ودخول مستثمرين إلى الجزائر.

رابعا-أفاق الدراسة:

لقد حاولنا من خلال دراستنا لهذا الموضوع الامام للجوانب التي رأيناها مهمة، ويبقى المجال مفتوح لدراسات اخرى حول هذا الموضوع ونقترح على الدفعات القادمة التعمق أكثر فاكثر وعليه نطرح بعض المواضيع التي من شأنها ان تكون محل بحوث ودراسات مستقبلية:

1. ما مدى تأثير الذكاء الاصطناعي على سوق الاوراق المالية؟
2. ما مساهمة الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في القطاع البنكي؟
3. ما تأثير جودة الخدمات البنكية على زيادة القدرة التنافسية؟

وأخيرا نرجو من الله العلي القدير أن نكون قد وفقنا في اختيار الموضوع وجمع مادته العلمية ومعالجته، فإن كان

كذلك فله الحمد وإن كان غير ذلك فحسبنا أننا حاولنا والله الموفق.

قائمة المراجع

قائمة المراجع :

أولا : المراجع باللغة العربية :

أ_الكتب:

- 1 إيه بودين مارجريت، (2017)، الذكاء الاصطناعي مقدمة قصيرة جدا، مؤسسة هنداوني، جامعة أكسفورد.
- 2 بسيوني عبد الحميد، (1994)، مقدمة الذكاء الاصطناعي للكمبيوتر ومقدمة برولوج، دار الوفاء للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، المنصورة.
- 3 بن عبد النور عادل عبد النور، (2005)، مدخل الى عالم الذكاء الاصطناعي، المملكة العربية السعودية.
- 4 حمود رشيد البلوي مرزوقة، (2021)، تطبيق الذكاء الاصطناعي في اصلاح نواتج التعلم (نظرة استشرافية في ضوء تجارب عالمية)، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، الأردن.
- 5 خضير كاظم محمود، (2010)، إدارة الجودة في المنظمات المتميزة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
- 6 الدراذكة مأمون سليمان(2015)، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار صفاء، الطبعة الثانية، عمان.
- 7 الشرفاوي محمد علي، الذكاء الاصطناعي والشبكات العصبية، الكتاب الأول ضمن سلسلة علوم وتكنولوجيا حاسبات المستقبل، مركز الذكاء الاصطناعي للحاسبات.
- 8 الصرن رعد حسن، (2007)، عملة جودة الخدمة البنكية، دار التواصل العربي.
- 9 فخري محمود مديحة، (2023)، الذكاء الاصطناعي وإعادة هندسة الجامعات الفرص، التحديات، المتطلبات، دار دجلة، الطبعة الأولى، الأردن.
- 10 عبد الرحمان أسامة، (2019)، الذكاء الاصطناعي ومخاطره، دار زهور المعرفة والبركة، الطبعة الأولى.
- 11 محبوب مراد، قرقب مبارك، (2021)، الدليل في إدارة جودة الخدمات البنكية، ألفا للوثائق، الأردن.
- 12 موسى عبد الله، بلال أحمد حبيب، (2019)، الذكاء الاصطناعي ثورة في تقنيات العصر، دار الكتب المصرية، الطبعة الأولى، القاهرة مصر.

ب- المذكرات :

- 1 بلحاج نور الهدى، (2022)، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات البنكية دراسة مقارنة لعينة من البنوك العمومية والخاصة في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- 2 بن بوريش نشاط الدين، (2018)، أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على جودة الخدمات البنكية دراسة لبعض البنوك التجارية الجزائرية عمومية وخاصة، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف.
- 3 بن صالح ماجدة، (2021)، العوامل المؤثرة على ثقة العملاء في الخدمات البنكية الالكترونية دراسة حالة البنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة.
- 4 بوداح عبد الجليل، (2007)، استخدام الانظمة الخبيرة في مجال اتخاذ قرار منح القروض البنكية دراسة تحليلية تطبيقية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة.
- 5 بوزرب خير الدين، سحنون هبة، (2019)، الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في القطاع البنكي قراءة في التجربة الهندية مع دراسة حالة بنك HDFC، الجزائر.
- 6 بوشليحة عياش، هبوب نجية، الذكاء الاصطناعي بين النظرية والتطبيق، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة.
- 7 بوعبد الله صالح، (2014)، نماذج وطرق قياس جودة الخدمة دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف.
- 8 بوعوة هاجر، (2019)، تطبيقات الذكاء الاصطناعي الداعمة للقرارات الادارية في منظمات الاعمال، جامعة الجزائر 3، الجزائر.
- 9 حلموسالامين، (2017)، دور إدارة المعرفة التسويقية باعتماد استراتيجية العلاقة مع الزبون في تحقيق ميزة تنافسية "دراسة عينة مجموعة من البنوك الجزائرية بولاية الأغواط" أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- 10 ديدوش هاجرة، (2022)، أثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة البنكية دراسة حالة عينة من البنوك التجارية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، شلف.
- 11 راشدي فتيحة، (2019)، أهمية الابتكار المالي ودوره في تحسين جودة الخدمات البنكية حالة البنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، شلف.

- 12 رقاد صليحة، (2016)، محاضرات في جودة الخدمة، سطيف.
- 13 زيدان محمد، بريش عبد القادر، جودة الخدمات البنكية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، شلف.
- 14 صبحي جلال اسماعيل هبة، الذكاء الاصطناعي تطبيقاته ومخاطره التربوية دراسة تحليلية، كلية التكنولوجيا والتنمية، جامعة الحدود الشمالية، المملكة العربية السعودية.
- 15 المهدي مجدي صلاح طه، التعليم وتحديات المستقبل في ضوء فلسفة الذكاء الاصطناعي، كلية التربية، جامعة المنصورة.
- 16 عثمانية أمينة، (2019)، المفاهيم الأساسية للذكاء الاصطناعي، جامعة عنابة، عنابة.
- 17 عطاوي إلهام، (2015)، جودة الخدمات البنكية وأثرها على أداء البنوك دراسة ميدانية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجيلالي اليابس، سيدي بلعباس.
- 18 عميش سميرة، (2021)، محاضرات في إدارة جودة الخدمات البنكية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة.
- 19 فروانة حازم أحمد، (2021)، مطبوعة جودة الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان.
- 20 ماجد أحمد، (2018)، الذكاء الاصطناعي بدولة الامارات العربية المتحدة، إدارة الدراسات والسياسات الاقتصادية، مبادرات الربع الاول
- 21 م محبوب مراد، (2014)، استخدام استراتيجيات إعادة الهندسة الإدارية في تحسين جودة الخدمات البنكية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة بسكرة، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- 22 نجاري فطيمة زهرة، (2019)، الذكاء الاصطناعي ودوره في تعزيز تنافسية المؤسسة الاقتصادية مقارنة نظرية، جامعة سيدي بلعباس.
- 23 نواله مريم، (2016)، أهمية الإبداع والابتكار في تعزيز جودة الخدمات البنكية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجيلالي ليابس، سيدي بلعباس.
- 24 يعيشي سمية، معداري رانية منال، (2022)، دور الذكاء الاصطناعي في تطوير التكنولوجيا المالية لدى المؤسسات المالية دراسة ميدانية بنك السلام وبنك الفلاحة والتنمية الريفية وبنك التنمية المحلية أدرار، مذكرة ماستر، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية، أدرار.

ج- المجلات :

- 1 إبراهيم إيمان، (2012)، الذكاء الاصطناعي، المعهد العالي للتنمية الادارية، دمشق، سوريا.

- 2 إبراهيم سعيد مروة، (2023)، أبعاد الرشاقة التنظيمية وعلاقتها بجودة الخدمات البنكية دراسة طبقت على البنوك التجارية، مجلة البحوث الإدارية، المجلد 41، العدد 4.
- 3 أبو بكر خوالد، (2017)، قياس مدى توافر أبعاد جودة الخدمات في المصارف التجارية الجزائرية الحكومية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري، Global journal of economic and business refaad، المجلد 3.
- 4 أبو خريص عمران علي، شكشك مصطفى أحمد، (2015)، التسويق الإلكتروني وأثره على جودة الخدمات البنكية دراسة ميدانية عن المصارف التجارية بمدينة زليتن، المجلة الجامعة، المجلد 2، العدد 17.
- 5 إضاءات، (2021)، الذكاء الاصطناعي، نشرة توعوية، معهد الدراسات البنكية، السلسلة 13، العدد 4، الكويت.
- 6 أميبا التومي معمر محمد، (2017)، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحسين جودة الخدمات البنكية للبنوك التجارية الليبية دراسة ميدانية، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد 8، العدد 3.
- 7 الأميركي جردان جبران يوسف، عربيات وائل، (2023)، الذكاء الاصطناعي في الخدمات البنكية الاسلامية الضوابط والمعايير الشرعية، المجلد 50، العدد 1، مجلة دراسات العلوم الشرعية والقانونية، المجلد 50، العدد 1.
- 8 أوسو خيرى علي، بطرس لؤي لطيف، (2008)، تقييم مستوى جودة الخدمات البنكية من وجهة نظر الزبائن دراسة استطلاعية لآراء عينة من زبائن مصارف مدينة دهبوك، مجلة تنمية الرافدين، العدد 30.
- 9 بلعسل بنت بني ياسمين، عمروش الحسين، (2022)، الذكاء الاصطناعي ودوره في تحقيق التنمية المستدامة، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 5، العدد 1، المدينة.
- 10 بن عبد الله نزار، بابكر الطاهر عمر علي، (2019)، أثر جودة الخدمات البنكية على العملاء دراسة ميدانية المصارف التجارية بمحافظة الدرب، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 14، المملكة العربية السعودية.
- 11 بن عزة هشام، العابدي دلال، (2022)، تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات المالية كمدخل لتفعيل الشمول المالي الرقمي دراسة تحليلية لتجارب دولية في مجال رقمنة البنوك، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، المجلد 6، العدد 2.
- 12 بن محمد حسن العمري حسن، (2021)، الذكاء الاصطناعي ودوره في العلاقات الدولية، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 1، جامعة مؤتة، الأردن.
- 13 بن موسى أعمار، علماوي أحمد، (2019)، جودة الخدمات البنكية الإلكترونية كمدخل لبناء مزايا تنافسية للبنوك الجزائرية، مجلة دراسات إقتصادية، العدد 38.
- 14 بن ناصر آل عزام سعد، بن عوض آل طرفة فايز، (2023)، أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرارات في إمارة منطقة عسير خلال وباء كوفيد 19، المجلة العربية للإدارة، مجموعة 43، العدد 4، جامعة الملك خالد، السعودية.

- 15 بوعلان نور الدين، (2017)، تقييم جودة الخدمات البنكية من وجهة نظر الزبون وأثرها على رضاه وولائه دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة القل (745)، مجلة الباحث الإقتصادي، العدد 7، عنابة.
- 16 بوفافة وداد، شقروش روميضاء، (2023)، آفاق استخدام التكنولوجيا المالية في القطاع البنكي الجزائري دراسة ميدانية من وجهة نظر الموقف، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، المجلد 9، العدد 1، عنابة.
- 17 جباري لطيفة، (2017)، دور نماذج الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار، مجلة العلوم الانسانية، العدد 1، الجزائر.
- 18 الحاج مكّي، خليفي أمينة، نسيلي خديجة، (2019)، أثر جودة الخدمات البنكية على تحقيق رضا الزبون البنكي دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة عين وسارة، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 10، العدد 3، تيبازة.
- 19 حدوش شروق، شهيدي محمد، (2016)، جودة الخدمات البنكية كمدخل لتحقيق رضا العميل دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، مجلة الابتكار والتسويق، العدد 3.
- 20 خالد الحوطي شريفة، تقييم جودة الخدمات البنكية بالبنوك التجارية الكويتية، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، المجلد 31، العدد 2، الكويت.
- 21 الخولي أحمد محمد فتحي، (2021)، المسؤولية الناتجة عن الاستخدام غير المشروع لتطبيقات الذكاء الاصطناعي "الديب فيك نموذجاً"، مجلة البحوث الفقهية والقانونية، العدد 36، المملكة العربية السعودية.
- 22 دغوش العطرة، (2023)، مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات البنكية الالكترونية دراسة حالة لعينة من البنوك الجزائرية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 16، العدد 1، المسيلة.
- 23 رحمان مريم، قادري علاء الدين، (2021)، قياس جودة الخدمة البنكية دراسة مقارنة بين البنوك العمومية الجزائرية والبنوك الأجنبية، مجلة أبعاد اقتصادية، المجلد 11، العدد 2، سيدي بلعباس.
- 24 رفل مؤيد عبد الحميد، رعد عدنان رؤوف، (2018)، دور أبعاد جودة الخدمات في تعزيز قيمة الزبون دراسة استطلاعية لآراء عدد من الزبائن في بنك الشمال للتمويل والاستثمار في محافظة نينوى، مجلة تنمية الرفادين، المجلد 37، العدد 119
- 25 زعموكي سالم، مرزق فتيحة حياي، (2023)، الذكاء الاصطناعي وانعكاساته الاقتصادية على العالم، مجلة التراث، المجلد 13، العدد 4، جامعة زيان عاشور، الجلفة.
- 26 زلطوم محمد مصباح، أنقيطة فتحي أحمد، (2015)، قياس جودة الخدمات في المصارف التجارية الليبية دراسة ميدانية مقارنة بين المصارف التجارية العامة والخاصة، مجلة دراسات الاقتصاد والاعمال، العدد 1، المرقب.
- 27 سالم محمد عبود، (2014)، قياس أبعاد جودة الخدمة البنكية من وجهة نظر الزبائن باستخدام مدخل الفجوات، المجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك، المجلد 6، العدد 1، بغداد.
- 28 سباع أحمد الصالح، يوسف محمد، ملوكي عمر، (2018)، تطبيق استراتيجيات الذكاء الاصطناعي على المستوى الدولي (الإمارات العربية المتحدة نموذجاً)، مجلة الميادين الاقتصادية، المجلد 1، العدد 1، الجزائر.

- 29 السميرات محمد علي خليل، العضائيلة رائد محمد، (2017)، العوامل المؤثرة في استخدام الخدمات البنكية الالكترونية عبر الهاتف المحمول من وجهة نظر العملاء دراسة ميدانية إقليم الجنوب الأردن، مجلة جامعة الشارقة للعلوم الانسانية والاجتماعية، المجلد 14، العدد 1.
- 30 شبني صورية، السعيد بن لخضر، (2022)، إعداد قادة المستقبل باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي مشروع دولة الإمارات في هذا المجال، مجلة آفاق علوم الإدارة والإقتصاد، المجلد 6، العدد 1، المسئلة.
- 31 شياع عبد الأمير عبد الحسين، الموسوي رحيم عبد محمد، أثر عناصر أبعاد جودة الخدمة البنكية على سلوك الزبائن في اختيار المصارف التجارية، مجلة الإدارة والإقتصاد، المجلد 3 العدد 10، بغداد.
- 32 طيبي إكرام، مولاي أمينة، (2023)، أثر الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات البنكية دراسة حالة البنوك التجارية ولائي البيض وتيارت، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 7، العدد 1.
- 33 عبد القادر خليل، يحاوي فاطمة الزهراء، (2015)، جودة الخدمات البنكية وتأثيرها على رضا العملاء، مجلة الاقتصاد والتنمية، المجلد 3، العدد 1، المدينة.
- 34 عبود خالد صالح، كنعان علي، (2012)، قياس رضا العملاء عن جودة الخدمات البنكية الاسلامية دراسة ميدانية على بنك سورية الدولي الاسلامي، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 28، العدد 2، دمشق.
- 35 عزمي عبد الحميد محمد أسماء، (2020)، أثر التطبيقات الادارية للذكاء الاصطناعي على الميزة التنافسية لمنظمات الاعمال بالتطبيق على فروع البنوك التجارية بمدينة المنصورة، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، المجلد 1 العدد 1، جامعة دمياط.
- 36 العضائيلة محمد رائد، المبيضين هشام عثمان، السميرات محمد خليل، (2016)، العوامل المؤثرة على استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الأنترنت من وجهة نظر العملاء دراسة ميدانية على إقليم الجنوب الأردن، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 12، العدد 3، الأردن.
- 37 العلماء عمر سلطان، دليل الذكاء الاصطناعي، البرنامج الوطني للذكاء الاصطناعي، مكتب وزير الدولة للذكاء الاصطناعي.
- 38 القحطاني عايض علي، (2022)، دور الذكاء الاصطناعي في تحقيق التنمية المستدامة في اطار رؤية المملكة العربية السعودية 2030، المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، مجموعة 3، العدد 9، مصر.
- 39 قرشم أحمد رجب عبد الخالق، (2024)، التنظيم القانوني للذكاء الاصطناعي ودوره في القطاع البنكي، المجلة الدولية للفقهاء والقضاء والتشريع، المجلد 5، العدد 1.
- 40 القيسي عمار فوزي عبد الحميد، (2023)، أثر جودة الخدمات البنكية في تحسين مركزها المالي وزيادة قدرتها التنافسية، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 5، العدد 4.

- 41 محمود دياب ربهام، (2022)، دور الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الخدمات البنكية، المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، المجموعة 13، العدد 9، مصر.
- 42 محمود محمد أيوب، (2020)، أثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون دراسة تطبيقية على عينة من مشتركى شركة ايرت لينك لخدمات الأترنت في محافظة أربيل، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 18.
- 43 مناد محمد، (2023)، الذكاء الاصطناعي بين الحاجة الانسانية والحتمية الاخلاقية، مجلة التدوين، المجلد 15، العدد 1، جامعة الجليلي بونعامة، خميس مليانة.
- 44 منصور سعد سلمى، حسين علي عبد الرضا حسين، (2019)، أبعاد الجودة وانعكاساتها في الخدمات البنكية دراسة استطلاعية في بنك الخليج التجاري، مجلة الإدارة والإقتصاد، العدد 42.

د- الملتقيات :

- 1 بالعبيدي عايذة عبير، مشراوي حدة، (2024)، استخدام تقنية الذكاء الاصطناعي كآلية لدعم الشمول المالي الرقمي في الدول العربية، يوم دراسي حول تطبيق الذكاء الاصطناعي في المجال الإقتصادي الفرص والتحديات، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- 2 براهيمي عبد السلام، نواري طارق، الذكاء الاصطناعي بين الإكتشاف وحتمية التحديات في مجال التعليم العالي والبحث العلمي، ملتقى وطني حول الذكاء الاصطناعي كضمان لجودة التعليم العالي والبحث العلمي، جامعة يحي فارس، المدية.
- 3 جدي نرمين، (2020)، الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة، صندوق النقد العربي، سلسلة كتيبات تعريفية، العدد 3، أبوظبي، الإمارات.
- 4 جعفراري محمد رضا، موسلي طيب، (2022)، الذكاء الاصطناعي في القطاع البنكي وتطبيقاته المتعددة على الخدمات البنكية، الملتقى الدولي الافتراضي البيانات الضخمة والإقتصاد الرقمي كآلية لتحقيق الإقلاع الإقتصادي في الدول النامية "الفرص، التحديات والآفاق"، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي.
- 5 جواد مروى، بن عبيد فريد، (2024)، دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات البنكية بالاشارة الى بنك الامارات العربية كنموذج، يوم دراسي حول تطبيق الذكاء الاصطناعي في المجال الاقتصادي الفرص والتحديات، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- 6 عدة بن عطية جمال الدين، (2023)، الذكاء الاصطناعي المفهوم، العناصر والسمات، ملتقى وطني إفتراضي حول استخدامات الذكاء الاصطناعي كضمان لجودة التعليم العالي والبحث العلمي، جامعة مستغانم.

هـ- المواقع الالكترونية :

- 1 <https://FiFreedomtoday.com>

و- المراجع باللغة الأجنبية :

- 1 Boubidi Rania, Nedjimi Aissa, Le concept d'intelligence artificielle et ses domaines, titre de l'intervention introduction à l'intelligence artificielle concepts ses domaines et ses applications de base, université de jijel.

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

مساهمة الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات المصرفية
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 تحضيراً لانجاز مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي وبنكي لذا نرجو منكم التكرم بقراءة العبارات بدقة والإجابة عنها بكل موضوعية وشفافية، علماً أن هذه المعلومات لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي، وستكون دقة إجاباتكم ومساهماتكم عوناً كبيراً لنا في التوصل إلى نتائج موضوعية وعلمية، ورأيكم عامل أساسي من عوامل نجاحها تقبلو منا فائق التقدير والاحترام

إشراف الدكتورة :

بن سمينة عزيزة

الدراسة الميدانية لطالبان:

بن عبد الله عائشة

قرين خليفة

الموسم الجامعي : 2024/2023



المحور الأول: البيانات الشخصية

يهدف هذا المحور إلى التعرف على البيانات الشخصية لموظفي بنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرة - 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:

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

3 المؤهل العلمي:

تقني سامي ليسانس ماستر دكتوراه

4 المؤهل الوظيفي:

مكلف بالزبائن مراقب مكلف بالدراسات رئيس مصلحة

مشرف / رئيس إدارة مؤهلات أخرى

5 عدد سنوات الخبرة:

اقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

المحور الثاني: أبعاد الذكاء الاصطناعي

يهدف هذا المحور إلى دراسة أبعاد الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات البنكية في بنك الجزائر الخارجي - وكالة 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 لأتمة 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 الاحتيالية					

					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 جودة الخدمات البنكية

الرقم	الأبعاد والعبارات	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
محور الملموسة						
1	المظهر العام للبنك يجب ان يتلاءم مع طبيعة الخدمة المقدمة					
2	تميز الموظفين بحسن المظهر والأناقة					
3	يتوافر لدى البنك معدات تساير العصر والتكنولوجيا الحديثة					
4	تكامل التصميم الداخلي بين المصالح					
محور الاعتمادية						
1	يقدم الموظفون الخدمات بشكل صحيح ودقيق					
2	يمكن اعتماد العملاء على موظفي البنك					
3	البنك يعلم العملاء بالخدمات الجديدة					
4	يتعاطف البنك مع العميل عند مواجهة مشكلة ما ويقوم بطمأنته على إمكانية حلها					
محور الاستجابة						
1	تشعر ان العملاء يفهمونك بسهولة					
2	أن يكون موظفو البنك مشغولون لدرجة تمنعهم من تلبية طلبات العملاء					
3	هل تستجيبون لاحتياجات العملاء الطارئة					
4	يقوم البنك بتقديم بعض الامتيازات للعملاء الأوفياء					
محور الأمان						
1	يحتفظ البنك بانظمة التسجيل وتوثيق دقيقة					
2	شعور الموظفين بالامان عند التعامل مع البنك					
3	لديكم ثقة في تادية عمليات البنك					
4	يقدم البنك كشوف حسابات واضحة ودقيقة					

محور التعاطف					
					1 يهتم مقدمون الخدمات في البنك بتقديم النصائح والإرشادات للعميل
					2 يتفهم موظفو البنك احتياجات العملاء
					3 هل تتم مقابلة العميل بطريقة لائقة بابتسامة من طرف الموظفين
					4 يجرس البنك على معاملة خاصة للعملاء الاوفياء

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 : 00313 /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 عائشة بن عبد الله
- 2 خليدة قرين
- 3 /

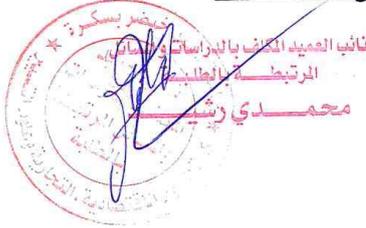
المسجلون بـ قسم العلوم الاقتصادية
بالسنة: ثانية ماستر اقتصاد نقدي وبنكي
وذلك لاستكمال الجانب الميداني لمذكرة التخرج المعنونة بـ:

"" مساهمة الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات المصرفية ""

وفي الأخير تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

بسكرة في: 2024-03-12

ع/ عميد الكلية



تأشيرة المؤسسة المستقلة

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): بن عبد الله عازي الصفة: طالب ماجستيرالحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 1996.8205414.0000 والصادرة بتاريخ: 2016/04/11

المسجل بكلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم الاقتصادية

والمكلف بإنجاز مذكرة تخرج في الماجستير عنوانها:

مساهمة النظام الإيماني في تحسين
جودة الخدمات المصرفية

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

التاريخ: 2016 / 06 / 04

توقيع المعني:

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): ق. ر. ي. س. ح. م. ل. م. ن. / الصفة: / طالب ماجستير

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 2024.65.154.6. والصادرة بتاريخ: 2018.03/21

المسجل بكلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم الاقتصادية

والمكلف بإنجاز مذكرة تخرج في الماستر عنوانها:

مساهمة الغلاء لها في تحسين جودة

الخدمات المصرفية

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

التاريخ: 2024.06/04

توقيع المعني:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

بسكرّة في:

جامعة محمد خيضر-بسكرّة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

إِذْنٌ بِالطَّبْعِ

أنا الممضي أسفله الأستاذ(ة): عزيزة بن سمينة

الرتبة: استاذ التعليم العالي

قسم الارتباط : قسم العلوم الاقتصادية.....

أستاذ مشرف على مذكرة ماستر ل:

الطالب(ة): بن عبد الله عائشة

الطالب(ة): قرين خليفة

الشعبة: العلوم الاقتصادية.....

التخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

بعنوان: مساهمة الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات المصرفية -

دراسة حالة في بنك الجزائر الخارجي - وكالة بسكرّة-

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

المذكورة أعلاه.

رئيس القسم

الأستاذ(ة) المشرف(ة)

