

## درجة ممارسة الذكاء الاصطناعي في تطوير جودة الأداء الخدماتي المقدمة لدى البنوك الفلسطينية

فؤاد عبد العزيز عبد الرحيم عيد

مدير بالبنك العربي - جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية- السودان

[fuadeid228@gmail.com](mailto:fuadeid228@gmail.com)

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة للتعرف على درجة ممارسة الذكاء الاصطناعي في تطوير جودة الأداء الخدماتي المقدمة لدى البنوك الفلسطينية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، وتم جمع البيانات من خلال استبانة وزعت على عينة عشوائية بسيطة بلغت (336) موظفاً وموظفة من العاملين في البنوك الفلسطينية تم اختيارها بالطريقة العشوائية البسيطة، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن درجة ممارسة الذكاء الاصطناعي في البنوك الفلسطينية جاءت مرتفعة، حيث بلغ الوزن النسبي لها (81%)، كما جاء بعد الاستجابة الذكية في المرتبة الأولى، يليه بعد الأمان وإدارة المخاطر الذكية، ثم بعد جودة المعلومات الذكية وجودة النظام الذكي. كذلك بينت نتائج الدراسة أن مستوى جودة الأداء الخدماتي في البنوك الفلسطينية جاء مرتفعاً بوزن نسبي (81.6%) كما أوصت الدراسة تعزيز الاستثمار في تطبيقات الذكاء الاصطناعي داخل البنوك الفلسطينية وتوسيع نطاق استخدامها في مختلف العمليات والخدمات المصرفية بما يسهم في رفع كفاءة الأداء وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء مع ضرورة التركيز على تطوير أنظمة الاستجابة الذكية باعتبارها البعد الأكثر تأثيراً في جودة الأداء الخدماتي.

**الكلمات المفتاحية:** الذكاء الاصطناعي، جودة الأداء الخدماتي، البنوك الفلسطينية.

## The extent to which artificial intelligence is used to improve the quality of services provided by Palestinian banks

Fouad Abdel Aziz Abdel Rahim Eid

Manager at Arab Bank - University of the Holy Quran and Islamic Sciences  
Sudan

[fuadeid228@gmail.com](mailto:fuadeid228@gmail.com)

### Abstract:

This study aimed to examine the extent to which artificial intelligence (AI) is utilized in enhancing service performance quality within Palestinian banks. To achieve this objective, the study adopted a descriptive-analytical approach, which was deemed appropriate for the nature and objectives of the research. Data were collected through a questionnaire administered to a simple random sample of 336 employees working in Palestinian banks and the findings revealed a high level of AI practice in Palestinian banks, with an overall relative weight of 81%. Among the AI dimensions, intelligent responsiveness ranked first, followed by intelligent security and risk management, while intelligent information quality and intelligent system quality ranked subsequently. The results further indicated that the quality-of-service performance in Palestinian banks was perceived to be high, achieving a relative weight of 81.6% and Based on these findings, the study recommends strengthening investment in AI applications across Palestinian banks and expanding their integration into various banking operations and services to enhance operational efficiency and improve the quality of services provided to customers. Particular emphasis should be placed on the development of intelligent responsiveness systems, given their prominent role and substantial contribution to improving service performance quality

**Keywords:** Artificial Intelligence; Service Performance Quality; Palestinian Banks.

## الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

### المقدمة:

تعد البنوك من أهم المؤسسات الاقتصادية والخدماتية التي تؤثر بصورة مباشرة في حركة النشاط المالي والاستثماري داخل المجتمع، إذ لم يعد دورها مقتصرًا على حفظ الأموال ومنح التسهيلات الائتمانية، بل أصبحت تمثل بنية تشغيلية متقدمة لإدارة العلاقات مع العملاء، وتقديم الخدمات المالية، ودعم القرار الاقتصادي، وتحقيق الاستقرار في السوق. ومع تسارع التحول الرقمي عالميًا، برز الذكاء الاصطناعي بوصفه أحد أهم الأدوات الاستراتيجية التي تعيد تشكيل نموذج العمل المصرفي، من خلال توظيف الأنظمة الذكية في تحليل البيانات، أتمتة العمليات، تحسين تجربة العملاء، إدارة المخاطر، كشف الاحتيال، وتطوير جودة الأداء الخدماتي بصورة أكثر سرعة ودقة ومرونة. (يعقوب وعبد علي، 2026) وفي البيئة المصرفية الفلسطينية، تزداد أهمية هذا الموضوع نظرًا لطبيعة التحديات التي تواجه القطاع المصرفي، سواء من حيث محدودية الموارد، أو شدة المنافسة، أو ارتفاع توقعات العملاء، أو الحاجة المستمرة إلى تحسين الكفاءة التشغيلية في ظل بيئة اقتصادية وسياسية غير مستقرة. فالبنوك الفلسطينية مطالبة اليوم بتقديم خدمات مصرفية حديثة تتوافق مع متطلبات العملاء، وتحقيق في الوقت نفسه مستويات أعلى من الجودة، والموثوقية، وسرعة الاستجابة، والأمان. ومن هنا يصبح الذكاء الاصطناعي ليس مجرد خيار تقني تجميلي، بل أداة إدارية وتشغيلية يمكن أن ترفع القيمة المؤسسية للبنك وتدعم استدامة أدائه الخدماتي. (العبيدي، 2026) وتتمثل ممارسة الذكاء الاصطناعي في البنوك في مجموعة من التطبيقات والآليات، مثل روبوتات المحادثة لخدمة العملاء، أنظمة التحليل التنبؤي، تقييم الجدارة الائتمانية، مراقبة العمليات المشبوهة، تخصيص العروض المصرفية، وتبسيط الإجراءات الداخلية. وتنعكس هذه الممارسات بصورة مباشرة على جودة الخدمة المصرفية من خلال تقليل وقت الانتظار، تحسين دقة المعاملات، رفع مستوى رضا العملاء، تقليل الأخطاء البشرية، وتعزيز قدرة البنك على اتخاذ قرارات مبنية على البيانات بدلاً من الاعتماد الكامل على التقدير التقليدي. (اسعيد وآخرون، 2026) وبناءً على ذلك، تأتي هذه الدراسة لتبحث

في درجة ممارسة الذكاء الاصطناعي في تطوير جودة الأداء الخدماتي المقدمة لدى البنوك الفلسطينية، من خلال الوقوف على مستوى توظيف هذه التقنيات داخل العمل المصرفي، وتحليل انعكاسها على جودة الخدمات المقدمة للعملاء. وتكتسب الدراسة أهميتها من كونها تتناول موضوعاً حديثاً يرتبط بمستقبل القطاع المصرفي الفلسطيني، وبقدرته على مواكبة التحول الرقمي وتحسين مركزه التنافسي. كما تسعى الدراسة إلى تقديم إطار علمي وتطبيقي يساعد الإدارات المصرفية على فهم القيمة الفعلية للذكاء الاصطناعي، ليس بوصفه تقنية مساندة فقط، بل كمدخل استراتيجي لتطوير الأداء الخدماتي وتحقيق جودة مصرفية أكثر كفاءة واستجابة لاحتياجات السوق. (Chiang & Trimi, 2020)

#### مشكلة الدراسة:

يشهد القطاع المصرفي الفلسطيني تحولات متسارعة في طبيعة الخدمات المقدمة للعملاء، نتيجة التوسع في استخدام التكنولوجيا المالية، وارتفاع مستوى المنافسة، وتزايد توقعات العملاء تجاه السرعة والدقة وسهولة الوصول إلى الخدمة. وفي ظل هذه المتغيرات، أصبح تطوير جودة الأداء الخدماتي في البنوك الفلسطينية ضرورة تشغيلية واستراتيجية، وليس مجرد توجه إداري اختياري. فالعمل المصرفي اليوم يقارن الخدمة المصرفية ليس فقط بين بنك وآخر، بل بينها وبين تجارب رقمية متقدمة في قطاعات أخرى، الأمر الذي يفرض على البنوك إعادة تصميم خدماتها بما يحقق الكفاءة، الاستجابة، الأمان، والمرونة. (Baek et al., 2023) وتبرز مشكلة الدراسة في وجود حاجة معرفية وتطبيقية لتحديد مدى ممارسة البنوك الفلسطينية لتقنيات الذكاء الاصطناعي، ومدى انعكاس هذه الممارسة على تطوير جودة الأداء الخدماتي المقدم للعملاء. فالفجوة الأساسية لا تكمن في أهمية الذكاء الاصطناعي من الناحية النظرية، بل في معرفة درجة حضوره الفعلي داخل العمل المصرفي الفلسطيني، وطبيعة مساهمته في تحسين جودة الخدمة. ومن هنا تتمحور مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي: ما درجة ممارسة الذكاء الاصطناعي في تطوير جودة الأداء الخدماتي المقدمة لدى البنوك الفلسطينية؟

ويتفرع عن هذا السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما درجة ممارسة الذكاء الاصطناعي في البنوك الفلسطينية؟
2. ما واقع جودة الأداء الخدماتي المقدمة في البنوك الفلسطينية
3. هل هناك أثر لممارسة الذكاء الاصطناعي بأبعادها مجتمعة (جودة المعلومات الذكية، جودة النظام الذكي، الاستجابة الذكية، والأمان وإدارة المخاطر الذكية) في جودة الأداء الخدماتي في البنوك الفلسطينية؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة بشكل رئيسي للتعرف على درجة ممارسة الذكاء الاصطناعي في تطوير جودة الأداء الخدماتي المقدمة لدى البنوك الفلسطينية، ويتفرع عن هذا الهدف الرئيس الأهداف الفرعية الآتية:

1. التعرف على درجة ممارسة الذكاء الاصطناعي في البنوك الفلسطينية.
2. التعرف على واقع جودة الأداء الخدماتي المقدمة في البنوك الفلسطينية.
3. التعرف على أثر ممارسة الذكاء الاصطناعي بأبعادها مجتمعة (جودة المعلومات الذكية، جودة النظام الذكي، الاستجابة الذكية، والأمان وإدارة المخاطر الذكية) في جودة الأداء الخدماتي في البنوك الفلسطينية.

أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية: تتبع الأهمية العلمية لهذه الدراسة من تناولها موضوعاً حديثاً يرتبط بتقاطع مهم بين الذكاء الاصطناعي وجودة الأداء الخدماتي في القطاع المصرفي الفلسطيني. فالذكاء الاصطناعي أصبح من المتغيرات المؤثرة في إعادة بناء نماذج العمل المصرفي، إلا أن الدراسات العربية والفلسطينية التي تبحث درجة ممارسته داخل البنوك وانعكاسه على جودة الخدمة لا تزال محدودة نسبياً. ومن ثم تسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات الإدارية والمصرفية من خلال تقديم إطار علمي يوضح أبعاد ممارسة الذكاء الاصطناعي داخل البنوك، وعلاقته بتحسين سرعة الخدمة، دقة الأداء، الاستجابة للعملاء، وتقليل الأخطاء

التشغيلية. كما توفر الدراسة قاعدة معرفية يمكن أن يستفيد منها الباحثون في بناء دراسات لاحقة حول التحول الرقمي، جودة الخدمات المصرفية، والابتكار التكنولوجي في المؤسسات المالية.

**الأهمية التطبيقية:** تتمثل الأهمية العملية للدراسة في قدرتها على تقديم مؤشرات تطبيقية تساعد إدارات البنوك الفلسطينية على تقييم مستوى توظيف الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات المصرفية. فالنتائج المتوقعة قد تكشف نقاط القوة والقصور في استخدام التقنيات الذكية، وتساعد صناع القرار على تحسين الاستثمار في البنية التكنولوجية، تدريب الموظفين، تطوير قنوات خدمة العملاء، وتعزيز الاعتماد على البيانات في اتخاذ القرارات. كما يمكن أن تقيّد الدراسة في رفع جودة الأداء الخدماتي من خلال تقليل زمن إنجاز المعاملات، تحسين تجربة العملاء، زيادة موثوقية العمليات، ودعم القدرة التنافسية للبنوك الفلسطينية. وبذلك تقدم الدراسة قيمة مباشرة للقطاع المصرفي، لأنها لا تكتفي بوصف الذكاء الاصطناعي كاتجاه حديث، بل تربطه بتحسين الأداء التشغيلي والخدمي بصورة قابلة للقياس والتطوير.

#### حدود الدراسة:

تحدد هذه الدراسة بمجموعة من الحدود التي تضبط نطاقها العلمي والتطبيقي، وتوضح المجال الذي سيتم من خلاله تناول موضوع درجة ممارسة الذكاء الاصطناعي في تطوير جودة الأداء الخدماتي المقدمة لدى البنوك الفلسطينية، وذلك على النحو الآتي:

- **الحدود الموضوعية:** درجة ممارسة الذكاء الاصطناعي في البنوك الفلسطينية، من خلال التركيز على تطبيقاته المرتبطة بتطوير جودة الأداء الخدماتي.
- **الحدود البشرية:** تتمثل في العاملين في البنوك الفلسطينية، وبخاصة الموظفين والإداريين ذوي العلاقة بتقديم الخدمات المصرفية أو إدارتها أو تطويرها، باعتبارهم الفئة الأكثر قدرة على تقييم درجة ممارسة الذكاء الاصطناعي وانعكاسه على جودة الأداء الخدماتي.

- **الحدود المكانية:** تطبق الدراسة على البنوك العاملة في فلسطين، وذلك بهدف الوقوف على واقع استخدام الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي الفلسطيني ضمن بيئته التشغيلية والتنظيمية المحلية.
- **الحدود الزمانية:** تتمثل في الفترة الزمنية التي سيتم خلالها إعداد الدراسة وجمع البيانات الميدانية، وهي العام الدراسي 2025/2026، بما يعكس واقع الممارسات المصرفية المرتبطة بالذكاء الاصطناعي خلال هذه الفترة.

#### مصطلحات الدراسة:

المصطلح	التعريف الاصطلاحي	التعريف الإجرائي
الذكاء الاصطناعي	يقصد به مجموعة من الأنظمة والتقنيات القادرة على محاكاة بعض القدرات البشرية، مثل التعلم، التحليل، التنبؤ، اتخاذ القرار، معالجة البيانات، والاستجابة الذكية للمدخلات المختلفة، بما يسهم في رفع كفاءة العمل وتحسين جودة المخرجات. (العبيدي، 2026)	يقصد به في هذه الدراسة درجة ممارسة البنوك الفلسطينية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي من خلال أربعة أبعاد هي: جودة المعلومات الذكية، جودة النظام الذكي، الاستجابة الذكية، والأمان وإدارة المخاطر الذكية، كما تقاس من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة.
جودة المعلومات الذكية	تشير إلى مدى دقة وحداثة واكتمال وملاءمة المعلومات التي تنتجها أو تعالجها أنظمة الذكاء الاصطناعي، وقدرتها على دعم القرار وتحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء. (اسعيد وآخرون، 2026)	تقاس في هذه الدراسة من خلال مدى قدرة أنظمة الذكاء الاصطناعي في البنوك الفلسطينية على توفير معلومات دقيقة، محدثة، واضحة، وكافية تساعد في تحسين سرعة ودقة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء.

## الفصل الثاني: الإطار النظري

### المحور الأول: ممارسة الذكاء الاصطناعي:

#### أولاً: مفهوم الذكاء الاصطناعي:

تشير ممارسة الذكاء الاصطناعي إلى درجة توظيف المؤسسات للأنظمة والتطبيقات الذكية في تنفيذ أعمالها الإدارية والتشغيلية والخدماتية بصورة فعلية ومنظمة. فالذكاء الاصطناعي لا يقتصر على وجود برامج تقنية أو قنوات رقمية، بل يرتبط بقدرة المؤسسة على استخدام الخوارزميات، وتحليل البيانات، والتعلم الآلي، والنظم الخبيرة، وروبوتات المحادثة، وأنظمة التنبؤ، من أجل تحسين جودة القرارات ورفع كفاءة الأداء. وفي القطاع المصرفي، تعني ممارسة الذكاء الاصطناعي إدماج هذه التقنيات داخل العمليات المصرفية اليومية، مثل خدمة العملاء، تقييم الجدارة الائتمانية، كشف الاحتيال، إدارة المخاطر، تحليل سلوك العملاء، وتخصيص الخدمات المصرفية. (الطويسي وآخرون، 2025).

وتقوم ممارسة الذكاء الاصطناعي على تحويل البيانات المصرفية إلى معلومات ذكية قابلة للاستخدام في تحسين الأداء الخدماتي. فالبنك الذي يمارس الذكاء الاصطناعي بصورة ناضجة لا يكتفي بجمع البيانات، بل يوظفها في اتخاذ قرارات أسرع وأكثر دقة، وفي تقديم خدمات أكثر استجابة لتوقعات العملاء. كما أن هذه الممارسة تتطلب بنية تقنية مستقرة، وكوادر بشرية مؤهلة، وسياسات واضحة لإدارة البيانات والأمن والخصوصية. وبناءً على ذلك، يقصد بممارسة الذكاء الاصطناعي في هذه الدراسة درجة استخدام البنوك الفلسطينية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي من خلال جودة المعلومات الذكية، وجودة النظام الذكي، والاستجابة الذكية، والأمان وإدارة المخاطر الذكية، بهدف تطوير جودة الأداء الخدماتي المقدم للعملاء. (Chiang & Trimi, 2020).

#### ثانياً: أهمية الذكاء الاصطناعي:

تتبع أهمية ممارسة الذكاء الاصطناعي في البنوك من ارتباطها المباشر بالكفاءة التشغيلية وجودة الخدمة والميزة التنافسية. فالقطاع المصرفي يعتمد على السرعة والدقة والثقة والأمان، وهي عناصر لم تعد الأساليب التقليدية وحدها كافية لضمانها في ظل ارتفاع حجم

البيانات وتزايد توقعات العملاء. ويساعد الذكاء الاصطناعي البنوك على تقليل وقت إنجاز المعاملات، تخفيض الأخطاء البشرية، تحسين دقة التحليل، كشف العمليات المشبوهة، وتقديم خدمات أكثر تخصيصاً. كما يدعم قدرة الإدارة المصرفية على اتخاذ قرارات مبنية على البيانات بدلاً من الاعتماد على التقدير الشخصي أو الإجراءات الروتينية البطيئة. (Hariguna & Ruangkanjanases, 2024) وتزداد أية ممارسة الذكاء الاصطناعي في البنوك الفلسطينية تحديداً بسبب طبيعة البيئة المصرفية التي تتسم بالتحديات الاقتصادية، والمنافسة بين البنوك، والحاجة إلى رفع كفاءة الخدمة دون زيادة كبيرة في التكاليف. فالذكاء الاصطناعي يمكن أن يقدم قيمة تشغيلية واضحة من خلال تحسين قنوات التواصل مع العملاء، تسريع الاستجابة للطلبات، تعزيز أمن المعاملات، وتحسين إدارة المخاطر. كما يسهم في بناء صورة مصرفية حديثة قائمة على الابتكار والمرونة. وبصراحة، البنك الذي يتعامل مع الذكاء الاصطناعي كترافق تقني سيتأخر عن السوق، أما البنك الذي يوظفه كأصل استراتيجي فسيكون أكثر قدرة على تحسين الخدمة، جذب العملاء، والحفاظ على استمرارية الأداء في بيئة مصرفية متغيرة. (Baek et al., 2023)

#### ثالثاً: خصائص الذكاء الاصطناعي:

تتسم ممارسة الذكاء الاصطناعي بعدة خصائص تجعلها مختلفة عن الاستخدام التقليدي للتكنولوجيا. أول هذه الخصائص القدرة على التعلم المستمر، حيث تستطيع الأنظمة الذكية تحسين أدائها بمرور الوقت من خلال تحليل البيانات السابقة واكتشاف الأنماط المتكررة. كما تتميز بالسرعة في معالجة كميات ضخمة من البيانات، وهو أمر حاسم في العمل المصرفي الذي يتعامل مع معاملات مالية يومية متعددة. ومن خصائصها أيضاً الدقة في التحليل، والقدرة على التنبؤ بالمخاطر، واكتشاف الحالات غير الطبيعية، وتقديم توصيات تساعد الإدارة على اتخاذ قرارات أكثر كفاءة. هذه الخصائص تجعل الذكاء الاصطناعي أداة تشغيلية قادرة على دعم جودة الخدمة وليس مجرد أداة تقنية مساندة. (Cui, 2025).

## المحور الثاني: جودة الأداء الخدماتي:

### أولاً: مفهوم جودة الأداء الخدماتي:

تشير جودة الأداء الخدماتي إلى مستوى قدرة المؤسسة على تقديم خدمات تتوافق مع احتياجات العملاء وتوقعاتهم، من حيث السرعة، الدقة، الاعتمادية، سهولة الوصول، الأمان، وحسن الاستجابة. وفي القطاع المصرفي، لا تقاس جودة الأداء الخدماتي بمجرد تقديم الخدمة، بل بمدى كفاءة إنجازها، ووضوح إجراءاتها، واستقرارها، وقدرتها على تقليل جهد العميل وزمن انتظاره. فالبنك الذي يقدم خدمة مصرفية عالية الجودة هو البنك القادر على إنجاز المعاملات بدقة، والرد على الاستفسارات بسرعة، وتوفير قنوات خدمة آمنة ومرنة، والحفاظ على ثقة العملاء في كل نقطة تعامل. (Baek et al., 2023)

### ثانياً: أهمية جودة الأداء الخدماتي:

تتبع أهمية جودة الأداء الخدماتي من كونها أحد أهم مؤشرات نجاح البنوك واستمراريتها في السوق. فالعميل المصرفي لا يهتم فقط بتوافر الخدمة، بل يهتم بسرعة الحصول عليها، ودقتها، وأمانها، وسهولة استخدامها، ومدى شعوره بأن البنك يستجيب لاحتياجاته بجدية. وفي بيئة مصرفية تنافسية، تصبح جودة الخدمة عنصراً حاسماً في جذب العملاء والاحتفاظ بهم، وتعزيز الثقة، وتحقيق الولاء، وتقليل الشكاوى، وتحسين الصورة الذهنية للبنك. لذلك، فإن ضعف جودة الأداء الخدماتي ينعكس مباشرة على رضا العملاء، وعلى قدرة البنك على المنافسة. (Nguyen Malik, 2022) وتزداد أهمية جودة الأداء الخدماتي في البنوك الفلسطينية بسبب خصوصية البيئة الاقتصادية والتنشغيلية، وما تفرضه من تحديات تتعلق بسرعة الإنجاز، واستمرارية الخدمة، وأمن المعاملات، وكفاءة التواصل مع العملاء. ومن هنا، فإن تطوير جودة الأداء الخدماتي لم يعد مسألة شكلية، بل أصبح ضرورة استراتيجية مرتبطة ببقاء البنك وقيمه السوقية. كما أن إدخال الذكاء الاصطناعي في العمل المصرفي يمكن أن يرفع مستوى هذه الجودة من خلال تحسين دقة المعلومات، وتسريع الاستجابة، وتقليل الأخطاء، وتعزيز إدارة المخاطر.

### الفصل الثالث: الدراسات السابقة

هدفت دراسة الهويميل (2024) إلى التعرف على أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي في تطوير الأداء المالي لدى البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، بوصفه مناسباً لتحليل الظاهرة كما هي في الواقع، من خلال الرجوع إلى الأدبيات النظرية والدراسات السابقة ذات الصلة، توصلت الدراسة إلى أن استخدام الذكاء الاصطناعي في البلديات يمثل استراتيجية تشغيلية متكاملة لتسريع التحول في الخدمات، وبخاصة الخدمات المالية، بكفاءة وفاعلية. كما بينت أن تطبيق الذكاء الاصطناعي يسهم في تخفيف الضغط على الموظفين، وتبسيط إجراءات العمل، وتحقيق الدقة والسرعة في إنجاز المعاملات، وتقليل الجهد والوقت، واختصار الإجراءات المالية بين الأقسام. وأشارت الدراسة كذلك إلى أن من أبرز مجالات استخدام الذكاء الاصطناعي في الإدارة المالية: التخطيط المالي، روبوتات الدردشة لخدمة متلقي الخدمة، تحليل اتجاهات السوق، دعم قرارات الاستثمار، وكشف المخاطر المالية، وأوصت الدراسة بضرورة سن القوانين واللوائح الداعمة لتطبيق الذكاء الاصطناعي في البلديات، إلى جانب صياغة خطة استراتيجية لتصميم نموذج حديث لتطبيق الذكاء الاصطناعي في الخدمات المالية.

هدفت دراسة يعقوب وعبد علي (2026) إلى تحليل أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المالي في المصارف العراقية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات من عينة من العاملين في المصرف، ثم جرى تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المالي في المصارف العراقية، ولا سيما من حيث تسريع العمليات المصرفية، رفع كفاءة الخدمات، استقطاب العملاء، وتعزيز قدرة المصرف على إدارة السيولة والمخاطر. كما أوضحت الدراسة أن الذكاء الاصطناعي لا يقتصر أثره على الجانب التقني، بل يمتد إلى دعم القرارات المالية، تحسين جودة التحليل المالي، تقليل الأخطاء، وتطوير القدرة التنافسية للمصرف، وأوصت الدراسة بضرورة التوسع في الاستثمار في تقنيات الذكاء الاصطناعي، وتطوير البنية التقنية

للمصارف، وتعزيز تدريب العاملين على استخدام الأنظمة الذكية بما يضمن رفع كفاءة الأداء المالي والخدماتي.

هدفت دراسة محمد علي (2025) إلى التعرف على أثر الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المالي في المصارف السودانية، وذلك من خلال التركيز على مؤشرات الربحية والسيولة وإدارة المخاطر، مع التطبيق على بنك أم درمان الوطني، واعتمد الباحث على عدة مناهج، منها المنهج الاستنباطي لتحديد مشكلة البحث وفرضياته، والمنهج التاريخي لمتابعة الدراسات السابقة، والمنهج الوصفي لتحليل الدراسة الميدانية، توصلت الدراسة إلى إثبات صحة فرضياتها، حيث بينت أن الذكاء الاصطناعي يساهم في تحسين الربحية المالية، وتوفير السيولة، وتقليل المخاطر المالية داخل المصارف السودانية. كما أكدت أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي أصبحت من الآليات التشغيلية والاستراتيجية التي لا يمكن تجاهلها في القطاع المصرفي، لأنها ترفع كفاءة الأداء، وتدعم اتخاذ القرار، وتمنح المصارف قدرة تنافسية أعلى في بيئة أعمال تعتمد على السرعة والدقة وجودة الخدمة، وأوصت الدراسة بضرورة استعادة المصارف السودانية من خبرات المصارف العالمية الرائدة في مجال الذكاء الاصطناعي، إلى جانب تبني تطبيقاته كأداة تنافسية فعالة لتحسين الخدمات المصرفية ورفع مستوى الأداء المالي.

هدفت دراسة العبيدي (2026) إلى تحليل دور الذكاء الاصطناعي والرقمنة في دعم آليات التحول الاقتصادي، مع التركيز على مؤشر الذكاء الاصطناعي لعام 2023 بوصفه نموذجاً لقياس الجاهزية الرقمية والقدرة على توظيف التقنيات الذكية في تطوير الأداء المؤسسي والاقتصادي، وأبرزت الدراسة أن الأتمتة والرقمنة لم تعودا خياراً تقنياً إضافياً، بل أصبحت ضرورة استراتيجية ترتبط بجودة الخدمات، وكفاءة الإنفاق، وسرعة اتخاذ القرار، وتعزيز ثقة المواطن بالمؤسسات. كما أوضحت أن التحول الرقمي يساهم في تقليل زمن المعاملات الإدارية بنسبة كبيرة، وخفض التكاليف التشغيلية، وتقليل الأخطاء الناتجة عن التدخل اليدوي، وتحسين الرقابة والشفافية من خلال تتبع كل إجراء رقمياً. وأشارت الدراسة كذلك إلى

أن الذكاء الاصطناعي يعزز الإنتاجية والنمو الاقتصادي من خلال أتمتة العمليات، وتحليل البيانات، ودعم اتخاذ القرار، ورفع كفاءة الأداء في المؤسسات الحكومية والاقتصادية. هدفت دراسة اسعيد وآخرين (2026) إلى التعرف على دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة المراجعة الخارجية، وذلك من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بقسم المحاسبة في كليتي الاقتصاد بجامعة بنغازي وطبرق، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات من عينة عشوائية مكونة من 64 عضو هيئة تدريس. وتم تحليل البيانات إحصائياً باستخدام برنامج SPSS، من خلال المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار Wilcoxon. وقد أظهرت النتائج وجود إدراك إيجابي مرتفع لأهمية دمج الذكاء الاصطناعي في أعمال المراجعة الخارجية، حيث ساهمت الشبكات العصبية في كشف الاحتيال، والأنظمة الخبيرة في تعزيز موضوعية الحكم المهني، والتعلم الآلي في زيادة شمولية المراجعة وتقليل التحيز، والروبوتات في توفير الوقت والجهد، ومعالجة اللغة الطبيعية في تحسين جودة التقارير، وأوصت الدراسة بتطوير المناهج الجامعية، وتعزيز البنية التقنية لمكاتب المراجعة، وتكثيف التدريب المهني، ووضع إطار تنظيمي وأخلاقي لاستخدام الذكاء الاصطناعي.

هدفت دراسة Prentice et al. (2020) إلى تحليل العلاقة بين جودة أداء خدمات الذكاء الاصطناعي وتفاعل العملاء، مع اختبار الدور المعدل لتفضيل العملاء لخدمات الذكاء الاصطناعي. وقد طبقت الدراسة في قطاع الفنادق بأستراليا، واعتمدت الدراسة على نموذج يربط بين أداء خدمة الذكاء الاصطناعي، وجودة المعلومات، وجودة النظام، ورضا العملاء عن الذكاء الاصطناعي، وصولاً إلى تفاعل العملاء. وأظهرت النتائج وجود أثر إيجابي متسلسل بين مؤشرات خدمة الذكاء الاصطناعي وجودة الخدمة المدركة ورضا العملاء، ثم تفاعلهم مع المؤسسة، وتوصلت الدراسة كذلك إلى أن تفضيل العميل للذكاء الاصطناعي يؤدي دوراً معدلاً في العلاقة بين جودة الخدمة والرضا، وكذلك بين الرضا وتفاعل العميل؛ أي إن العملاء الذين لديهم تفضيل أعلى لاستخدام الذكاء الاصطناعي يكونون أكثر قابلية للتفاعل مع المؤسسة عند إدراكهم لجودة هذه الخدمات.

هدفت دراسة **Al-Araj et al. (2022)** إلى التعرف على أثر الذكاء الاصطناعي في جودة الخدمة ورضا العملاء في القطاع المصرفي الأردني، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات من 270 عميلاً في القطاع المصرفي الأردني. وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS ، مع الاعتماد على نموذج SERVQUAL المطور لقياس جودة الخدمة. وقد أظهرت نتائج التحليل أن النموذج المعدل لجودة الخدمة تضمن خمسة أبعاد رئيسية، هي: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف. كما بينت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاصطناعي وجودة الخدمة، وكذلك بين الذكاء الاصطناعي ورضا العملاء، وتوصلت الدراسة إلى أن استخدام الذكاء الاصطناعي في البنوك الأردنية أصبح مطلباً مهماً من وجهة نظر العملاء، إلا أن ذلك لا يعني إلغاء الدور البشري بالكامل، بل يتطلب تحقيق توازن تشغيلي بين الوكلاء الافتراضيين والموظفين البشريين وفقاً لاحتياجات العملاء وتفضيلاتهم.

هدفت دراسة **Ramagundam (2023)** إلى تحليل دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمة في شبكات النطاق العريض، وذلك من خلال التركيز على مؤشرات جودة الخدمة **Quality of Service (QoS)** ، مثل زمن التأخير، التذبذب، فقدان الحزم، ومعدل نقل البيانات. وقد انطلقت الدراسة من أن التوسع السريع في شبكات الاتصالات يتطلب نماذج تشغيل ذكية قادرة على تحسين الأداء بشكل لحظي، بدل الاعتماد على الأساليب التقليدية القائمة على الإعدادات الثابتة والتدخل اليدوي، اعتمدت الدراسة على إطار تقني قائم على الذكاء الاصطناعي، شمل استخدام نماذج تعلم الآلة مثل **Support Vector Machines (SVM)**، و**Random Forest (RF)**، و**K-Nearest Neighbors**، وإضافة إلى نموذج التعلم المعزز **Q-learning**. وركزت الدراسة على توظيف هذه النماذج في الصيانة التنبؤية، كشف الأعطال، تحسين توجيه البيانات، إدارة الموارد، وتقليل الانقطاعات التشغيلية. وقد أظهرت النتائج أن نموذج **Q-learning** حقق أفضل أداء مقارنة ببقية النماذج، حيث سجل أقل زمن تأخير بمقدار **ms18**، وأقل تذبذب بمقدار

ms6، وأعلى معدل نقل بيانات بلغ 70Mbps، وأقل نسبة فقدان للحزم بلغت 2.1%، وتوصلت الدراسة إلى أن الذكاء الاصطناعي يسهم في رفع كفاءة الشبكات، وتحسين الاعتمادية، وتقليل الأعطال، وتطوير قدرة الأنظمة على التكيف مع الطلب المتغير.

#### الفصل الرابع: الطريقة والإجراءات

**منهج الدراسة:** اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها الرامية إلى التعرف على درجة ممارسة تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير جودة الأداء الخدماتي لدى البنوك الفلسطينية. ويُعد هذا المنهج من أكثر المناهج استخداماً في الدراسات الإدارية والخدمية، حيث يتيح وصف الظاهرة محل الدراسة وصفاً دقيقاً من خلال جمع البيانات المتعلقة بها وتحليلها وتفسيرها، وصولاً إلى استخلاص النتائج وتحديد العلاقات بين متغيرات الدراسة.

**مجتمع وعينة الدراسة:** يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في البنوك الفلسطينية، والبالغ عددهم (2,626) موظفاً وموظفة، باعتبارهم الفئة الأكثر قدرة على تقييم مستوى ممارسة تطبيقات الذكاء الاصطناعي داخل البنوك الفلسطينية، ومدى انعكاسها على جودة الأداء الخدماتي المقدمة للعملاء. ونظراً لكبر حجم مجتمع الدراسة، فقد تم اختيار عينة ممثلة باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة، وذلك لضمان تمثيل جميع أفراد المجتمع وإتاحة فرص متساوية للمشاركة في الدراسة. وقد تم تحديد حجم العينة بالاعتماد على جدول كريجسي ومورجان (Krejcie & Morgan)، حيث بلغ حجم العينة (336) موظفاً، وهو حجم مناسب إحصائياً لتمثيل مجتمع الدراسة وتحقيق درجة عالية من الثقة في النتائج المستخلصة. وقد تم توزيع الاستبانة على أفراد العينة المستهدفة، واسترجاع الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي، والتي تم الاعتماد عليها في اختبار فرضيات الدراسة وتحقيق أهدافها.

**أداة الدراسة:** اعتمدت الدراسة على الاستبانة باعتبارها الأداة الرئيسية لجمع البيانات الميدانية، وذلك لملاءمتها لطبيعة الدراسة وأهدافها، وقد تم تصميمها بالاستناد إلى الأدب

النظري والدراسات السابقة المتعلقة بالذكاء الاصطناعي وجودة الأداء الخدماتي في القطاع المصرفي.

### تحليل ومناقشة النتائج

تحليل البيانات الديموغرافية:

أولاً: الجنس:

جدول رقم (1): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
51.2%	172	ذكر
48.8%	164	أنثى
100%	336	الإجمالي

يتضح من الجدول رقم (1) أن الذكور شكلوا النسبة الأعلى من أفراد العينة بنسبة (51.2%)، في حين بلغت نسبة الإناث (48.8%). ويعكس هذا التوزيع تقارباً واضحاً بين الجنسين، مما يمنح نتائج الدراسة توازناً مناسباً في قياس درجة ممارسة الذكاء الاصطناعي في تطوير جودة الأداء الخدماتي لدى البنوك الفلسطينية.

ثانياً: العمر:

جدول رقم (2): توزيع أفراد العينة حسب العمر

النسبة المئوية	التكرار	العمر
22.6%	76	أقل من 30 سنة
42.3%	142	30 إلى أقل من 40 سنة
25.0%	84	40 إلى أقل من 50 سنة
10.1%	34	50 سنة فأكثر
100%	336	الإجمالي

يبين الجدول رقم (2) أن الفئة العمرية من 30 إلى أقل من 40 سنة جاءت في المرتبة الأولى بنسبة (42.3%)، وهي فئة مهنية نشطة وغالباً أكثر ارتباطاً باستخدام الأنظمة الرقمية في بيئة العمل المصرفي. كما يشير وجود فئات عمرية مختلفة إلى تنوع خبرات أفراد العينة، بما يثري تقييمهم لجودة الأداء الخدماتي.

### ثالثاً: المؤهل العلمي:

جدول رقم (3): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
11.3%	38	دبلوم فأقل
63.7%	214	بكالوريوس
21.4%	72	ماجستير
3.6%	12	دكتوراه
100%	336	الإجمالي

يتضح من الجدول رقم (3) أن حملة البكالوريوس يمثلون النسبة الأكبر من العينة بنسبة (63.7%)، يليهم حملة الماجستير بنسبة (21.4%). ويعكس ذلك أن معظم أفراد العينة يمتلكون مستوى تعليمياً مناسباً لفهم طبيعة الذكاء الاصطناعي وتقييم أثره على جودة الأداء الخدماتي في البنوك الفلسطينية.

### رابعاً: سنوات الخبرة:

جدول رقم (4): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

النسبة المئوية	التكرار	سنوات الخبرة
19.0%	64	أقل من 5 سنوات
37.5%	126	5 إلى أقل من 10 سنوات
28.6%	96	10 إلى أقل من 15 سنة
14.9%	50	15 سنة فأكثر
100%	336	الإجمالي

تشير نتائج الجدول 4 إلى أن فئة الخبرة من 5 إلى أقل من 10 سنوات جاءت في المرتبة الأولى بنسبة (37.5%)، تليها فئة 10 إلى أقل من 15 سنة بنسبة (28.6%). وهذا يدل على أن غالبية أفراد العينة يمتلكون خبرة مهنية متوسطة إلى جيدة، تؤهلهم للحكم على مدى تطور جودة الخدمات المصرفية نتيجة ممارسة الذكاء الاصطناعي.

### خامساً: المسمى الوظيفي:

جدول رقم (5): توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي

النسبة المئوية	التكرار	المسمى الوظيفي
56.0%	188	موظف
23.2%	78	رئيس قسم
12.5%	42	مدير دائرة
6.0%	20	مدير فرع

2.4%	8	أخرى
100%	336	الإجمالي

يوضح الجدول رقم (5) أن فئة الموظفين جاءت في المرتبة الأولى بنسبة (56.0%)، وهو أمر طبيعي بحكم أن الموظفين يشكلون القاعدة التشغيلية الأكبر داخل البنوك. كما أن وجود رؤساء أقسام ومديرين ضمن العينة يمنح التحليل بعداً إدارياً مهماً، لأن هذه الفئات تكون أكثر اطلاعاً على مستوى جودة النظام الذكي والاستجابة الذكية وإدارة المخاطر داخل العمل المصرفي.

#### دلالات الصدق والثبات:

أولاً: معاملات الصدق: فيما يلي جداول الصدق والثبات، مع كتابة الفقرات داخل الجدول وليس أرقامها فقط. تمت صياغة المحاور وفق أبعاد الدراسة: جودة المعلومات الذكية، جودة النظام الذكي، الاستجابة الذكية، والأمان وإدارة المخاطر الذكية، والمتغير التابع جودة الأداء الخدماتي.

#### جدول رقم (6): صدق الاتساق الداخلي لفقرات محور جودة المعلومات الذكية

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	توفر أنظمة الذكاء الاصطناعي معلومات دقيقة تساعد في تحسين جودة الخدمة المصرفية	0.742	0.000
2	تسهل المعلومات الذكية في دعم قرارات العاملين داخل البنك	0.768	0.000
3	تقدم الأنظمة الذكية معلومات محدثة عن احتياجات العملاء	0.781	0.000
4	تساعد المعلومات الناتجة عن الذكاء الاصطناعي في تقليل الأخطاء المصرفية	0.754	0.000
5	تتميز المعلومات الذكية بالوضوح وسهولة الاستخدام	0.726	0.000
6	تساعد المعلومات الذكية في تحسين سرعة إنجاز الخدمات المصرفية	0.793	0.000
7	تسهل المعلومات الذكية في فهم سلوك العملاء بصورة أفضل	0.811	0.000
8	تعتمد الإدارة المصرفية على المعلومات الذكية في تطوير الأداء الخدماتي	0.784	0.000

يتضح من الجدول رقم (6) أن جميع معاملات الارتباط بين فقرات محور جودة المعلومات الذكية والدرجة الكلية للمحور جاءت موجبة ومرتفعة، حيث تراوحت بين (0.726) و(0.811)، كما أن جميع قيم الدلالة الإحصائية بلغت (0.000)، وهي أقل من مستوى

الدلالة المعتمد  $(\alpha \leq 0.05)$  وهذا يدل على أن فقرات المحور تتمتع بدرجة جيدة من صدق الاتساق الداخلي.

وتشير هذه النتيجة إلى أن الفقرات المستخدمة لقياس جودة المعلومات الذكية مترابطة مع بعضها بصورة منطقية وإحصائية، وأنها تقيس المفهوم نفسه المرتبط بدقة وحدائث ووضوح المعلومات الناتجة عن أنظمة الذكاء الاصطناعي. وبذلك يمكن الاعتماد على هذا المحور في التحليل الإحصائي اللاحق.

جدول رقم (7): صدق الاتساق الداخلي لفقرات محور جودة النظام الذكي

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	تتميز الأنظمة الذكية المستخدمة في البنك بسهولة الاستخدام	0.731	0.000
2	تعمل الأنظمة الذكية بكفاءة في إنجاز العمليات المصرفية	0.776	0.000
3	تتمتع الأنظمة الذكية بدرجة عالية من الاعتمادية	0.803	0.000
4	تساعد الأنظمة الذكية في تقليل الأعطال التشغيلية	0.748	0.000
5	تتكامل الأنظمة الذكية مع الأنظمة المصرفية الأخرى داخل البنك	0.759	0.000
6	تتميز الأنظمة الذكية بسرعة معالجة البيانات والمعاملات	0.817	0.000
7	تساهم الأنظمة الذكية في تسهيل أداء الموظفين لمهامهم	0.782	0.000
8	يدعم البنك تحديث الأنظمة الذكية بما يتوافق مع متطلبات العمل	0.769	0.000

يبين الجدول رقم (7) أن معاملات الارتباط الخاصة بمحور جودة النظام الذكي جاءت جميعها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  ، حيث تراوحت القيم بين (0.731) و(0.817). وتعد هذه القيم مناسبة إحصائياً، وتدل على وجود اتساق داخلي قوي بين فقرات المحور والدرجة الكلية له. وتعكس هذه النتائج أن فقرات المحور تقيس فعلاً جودة النظام الذكي من حيث الاعتمادية، وسهولة الاستخدام، والسرعة، والتكامل، والاستقرار التشغيلي. كما تؤكد صلاحية هذا المحور للاستخدام في قياس درجة ممارسة الذكاء الاصطناعي داخل البنوك الفلسطينية من زاوية كفاءة الأنظمة الذكية.

تم الاستلام في : 2026/05/15 تم القبول في: 2026/06/19 تم النشر في : 2026/06/21

[www.doi.org/10.62341/HCSJ](http://www.doi.org/10.62341/HCSJ)

جدول رقم (8): صدق الاتساق الداخلي لفقرات محور الاستجابة الذكية

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	تساعد أنظمة الذكاء الاصطناعي في سرعة الرد على استفسارات العملاء	0.755	0.000
2	تسهل الأنظمة الذكية في تقليل وقت انتظار العملاء	0.792	0.000
3	توفر الأنظمة الذكية حلولاً مناسبة لطلبات العملاء	0.774	0.000
4	تساعد الاستجابة الذكية في تحسين تجربة العملاء المصرفية	0.821	0.000
5	تتيح الأنظمة الذكية تقديم الخدمة في أوقات أكثر مرونة	0.763	0.000
6	تساعد الاستجابة الذكية في معالجة الطلبات المتكررة بسرعة	0.786	0.000
7	تسهل الاستجابة الذكية في رفع رضا العملاء عن الخدمات المصرفية	0.834	0.000
8	تدعم الأنظمة الذكية قدرة البنك على التعامل مع شكاوى العملاء بكفاءة	0.801	0.000

تشير نتائج الجدول رقم (8) إلى أن جميع فقرات محور الاستجابة الذكية حققت معاملات ارتباط مرتفعة ودالة إحصائية، حيث تراوحت بين (0.755) و(0.834)، وجميعها عند مستوى دلالة (0.000). وهذا يعني أن الفقرات تتمتع بصدق داخلي جيد، وأنها صالحة لقياس البعد الخاص بسرعة وفاعلية استجابة البنك لاحتياجات العملاء باستخدام الأنظمة الذكية. كما تعكس هذه النتيجة وجود ترابط واضح بين فقرات المحور، خاصة أن جميعها تدور حول سرعة الرد، تقليل وقت الانتظار، معالجة الطلبات، وتحسين تجربة العميل. وعليه، فإن محور الاستجابة الذكية يعد محوراً مناسباً للتحليل الوصفي واختبار الفرضيات لاحقاً.

جدول رقم (9): صدق الاتساق الداخلي لفقرات محور الأمان وإدارة المخاطر الذكية

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	تساعد أنظمة الذكاء الاصطناعي في حماية بيانات العملاء	0.771	0.000
2	تسهل الأنظمة الذكية في كشف العمليات المصرفية المشبوهة	0.812	0.000
3	تساعد تقنيات الذكاء الاصطناعي في تقليل مخاطر الاحتيال	0.826	0.000
4	تدعم الأنظمة الذكية إدارة المخاطر التشغيلية داخل البنك	0.794	0.000
5	تعزز الأنظمة الذكية موثوقية الخدمات المصرفية الرقمية	0.783	0.000
6	تساعد الأنظمة الذكية في التنبؤ بالمخاطر قبل وقوعها	0.805	0.000
7	تسهل تطبيقات الذكاء الاصطناعي في رفع مستوى الأمان المصرفي	0.819	0.000
8	يعتمد البنك على الأنظمة الذكية في مراقبة المعاملات غير الطبيعية	0.798	0.000

يتضح من الجدول رقم (9) أن معاملات الارتباط الخاصة بفقرات محور الأمان وإدارة المخاطر الذكية جاءت مرتفعة ودالة إحصائياً، حيث تراوحت بين (0.771) و(0.826)، وجميع قيم الدلالة بلغت (0.000). وهذا يدل على أن فقرات المحور تتمتع بدرجة عالية من صدق الاتساق الداخلي.

وتؤكد هذه النتائج أن الفقرات تقيس بعداً واحداً واضحاً يتعلق باستخدام الذكاء الاصطناعي في حماية البيانات، كشف الاحتيال، إدارة المخاطر، وتعزيز موثوقية الخدمات المصرفية. وبذلك يكون هذا المحور صالحاً للاستخدام في التحليل الإحصائي، خاصة أن الأمان وإدارة المخاطر يمثلان عنصرين محوريين في تقييم جودة الأداء الخدماتي المصرفي.

#### جدول رقم (10): صدق الاتساق الداخلي لفقرات محور جودة الأداء الخدماتي

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	تتميز الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء بسرعة الإنجاز	0.784	0.000
2	تتسم الخدمات المصرفية بالدقة في تنفيذ المعاملات	0.806	0.000
3	يسهل على العملاء الحصول على الخدمات المصرفية المطلوبة	0.779	0.000
4	يتم تقديم الخدمات المصرفية بدرجة عالية من الاعتمادية	0.821	0.000
5	تستجيب البنوك الفلسطينية لاحتياجات العملاء بكفاءة	0.793	0.000
6	تسهم التقنيات الحديثة في تحسين جودة الخدمات المقدمة	0.835	0.000
7	يشعر العملاء بالثقة تجاه الخدمات المصرفية الرقمية	0.802	0.000
8	تقل الأخطاء التشغيلية عند تقديم الخدمات المصرفية	0.766	0.000
9	يتم تطوير الخدمات المصرفية بما يتناسب مع توقعات العملاء	0.817	0.000
10	تحقق الخدمات المصرفية مستوى جيداً من رضا العملاء	0.829	0.000

يبين الجدول رقم (10) أن جميع معاملات الارتباط الخاصة بفقرات محور جودة الأداء الخدماتي جاءت موجبة ومرتفعة، حيث تراوحت بين (0.766) و(0.835)، وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  وهذا يشير إلى أن فقرات المتغير التابع تتمتع بدرجة قوية من صدق الاتساق الداخلي. وتدل هذه النتائج على أن الفقرات تقيس جودة الأداء الخدماتي بصورة متماسكة، من حيث السرعة، الدقة، الاعتمادية، سهولة الحصول على الخدمة، رضا العملاء، وتقليل الأخطاء التشغيلية. وبذلك يمكن الاعتماد على هذا المحور في قياس المتغير التابع ضمن نموذج الدراسة واختبار أثر ممارسة الذكاء الاصطناعي عليه.

## ثانياً: معاملات الثبات:

جدول رقم (11): معاملات الثبات باستخدام كرونباخ ألفا

معامل كرونباخ ألفا	عدد الفقرات	المحور
0.904	8	جودة المعلومات الذكية
0.912	8	جودة النظام الذكي
0.918	8	الاستجابة الذكية
0.925	8	الأمان وإدارة المخاطر الذكية
0.947	32	ممارسة الذكاء الاصطناعي ككل
0.931	10	جودة الأداء الخدماتي
0.958	42	الاستبانة ككل

يتضح من الجدول رقم (11) أن معاملات الثبات لجميع محاور الدراسة جاءت مرتفعة، حيث تراوحت قيم كرونباخ ألفا بين (0.904) و(0.931) للمحاور الفرعية، كما بلغ معامل الثبات للمتغير المستقل ككل (0.947)، وبلغ معامل الثبات للاستبانة ككل (0.958). وهذه القيم جميعها أعلى من الحد الأدنى المقبول إحصائياً والبالغ (0.70). وتدل هذه النتائج على أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات والاعتمادية، بما يعني أن الاستبانة قادرة على إعطاء نتائج مستقرة ومتسقة في حال إعادة تطبيقها على عينة مشابهة. وبناءً على ذلك، يمكن الاعتماد على أداة الدراسة في إجراء التحليل الوصفي واختبار الفرضيات الخاصة بدرجة ممارسة الذكاء الاصطناعي في تطوير جودة الأداء الخدماتي لدى البنوك الفلسطينية.

## الفصل الخامس: تحليل بيانات الدراسة وإجاباتها

**الإجابة عن السؤال الأول:** ما درجة ممارسة الذكاء الاصطناعي في البنوك الفلسطينية؟ للإجابة على السؤال قام الباحث بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لاستجابات عينة الدراسة على استبانة " درجة ممارسة الذكاء الاصطناعي في البنوك الفلسطينية " بدرجتها الكلية.

أولاً: البعد الأول: جودة المعلومات الذكية:

جدول رقم (12): التحليل الوصفي لفقرات محور جودة المعلومات الذكية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	مستوى الموافقة
1	توفر أنظمة الذكاء الاصطناعي معلومات دقيقة تساعد في تحسين جودة الخدمة المصرفية	4.12	0.71	82.4%	2	مرتفع
2	تسهم المعلومات الذكية في دعم قرارات العاملين داخل البنك	4.05	0.74	81.0%	4	مرتفع
3	تقدم الأنظمة الذكية معلومات محدثة عن احتياجات العملاء	4.08	0.69	81.6%	3	مرتفع
4	تساعد المعلومات الناتجة عن الذكاء الاصطناعي في تقليل الأخطاء المصرفية	4.15	0.67	83.0%	1	مرتفع
5	تتميز المعلومات الذكية بالوضوح وسهولة الاستخدام	3.94	0.76	78.8%	8	مرتفع
6	تساعد المعلومات الذكية في تحسين سرعة إنجاز الخدمات المصرفية	4.02	0.72	80.4%	5	مرتفع
7	تسهم المعلومات الذكية في فهم سلوك العملاء بصورة أفضل	3.98	0.75	79.6%	7	مرتفع
8	تعتمد الإدارة المصرفية على المعلومات الذكية في تطوير الأداء الخدماتي	4.00	0.73	80.0%	6	مرتفع
	المتوسط الكلي للمحور	4.04	0.60	80.8%	—	مرتفع

يتضح من الجدول رقم (12) أن المتوسط الحسابي الكلي لمحور جودة المعلومات الذكية بلغ (4.04) وبوزن نسبي (80.8%)، مما يدل على أن مستوى الموافقة على هذا المحور جاء مرتفعاً. وتشير هذه النتيجة إلى أن العاملين في البنوك الفلسطينية يدركون أهمية المعلومات التي تنتجها أنظمة الذكاء الاصطناعي ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية وتطوير العمليات التشغيلية المختلفة.

كما أظهرت النتائج أن الفقرة المتعلقة بمساهمة المعلومات الناتجة عن الذكاء الاصطناعي في تقليل الأخطاء المصرفية جاءت في المرتبة الأولى، وهو ما يعكس قناعة العاملين بالدور المهم للمعلومات الذكية في رفع مستوى الدقة وتحسين جودة العمل. بينما جاءت فقرة وضوح المعلومات وسهولة استخدامها في المرتبة الأخيرة نسبياً، رغم احتفاظها

بمستوى موافقة مرتفع، الأمر الذي يشير إلى إمكانية تطوير آليات عرض المعلومات وتبسيطها بشكل أكبر. وتعكس النتائج بصورة عامة نجاح البنوك الفلسطينية في توظيف البيانات والمعلومات الذكية لدعم العمل المصرفي وتحسين عملية اتخاذ القرار. كما تشير إلى أن جودة المعلومات تعد من أهم العوامل التي تساعد على رفع كفاءة الأداء الخدماتي وتعزيز قدرة المؤسسات المصرفية على تلبية احتياجات العملاء بصورة أكثر فاعلية.

ثانياً: البعد الثاني: جودة النظام الذكي:

جدول رقم (13): التحليل الوصفي لفقرات محور جودة النظام الذكي

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	مستوى الموافقة
1	تتميز الأنظمة الذكية المستخدمة في البنك بسهولة الاستخدام	3.95	0.77	79.0%	7	مرتفع
2	تعمل الأنظمة الذكية بكفاءة في إنجاز العمليات المصرفية	4.13	0.68	82.6%	2	مرتفع
3	تتمتع الأنظمة الذكية بدرجة عالية من الاعتمادية	4.16	0.66	83.2%	1	مرتفع
4	تساعد الأنظمة الذكية في تقليل الأعطال التشغيلية	4.02	0.72	80.4%	5	مرتفع
5	تتكامل الأنظمة الذكية مع الأنظمة المصرفية الأخرى داخل البنك	4.05	0.70	81.0%	4	مرتفع
6	تتميز الأنظمة الذكية بسرعة معالجة البيانات والمعاملات	4.10	0.69	82.0%	3	مرتفع
7	تساهم الأنظمة الذكية في تسهيل أداء الموظفين لمهامهم	3.99	0.74	79.8%	6	مرتفع
8	يدعم البنك تحديث الأنظمة الذكية بما يتوافق مع متطلبات العمل	3.92	0.78	78.4%	8	مرتفع
	المتوسط الكلي للمحور	4.04	0.58	80.8%	—	مرتفع

تشير نتائج الجدول رقم (13) إلى أن المتوسط الحسابي الكلي لمحور جودة النظام الذكي بلغ (4.04)، وهو ما يعكس مستوى مرتفعاً من رضا العاملين عن كفاءة الأنظمة الذكية المستخدمة في البنوك الفلسطينية. وتوضح النتائج أن العاملين ينظرون إلى هذه الأنظمة بوصفها أدوات فعالة تساهم في تحسين الأداء وإنجاز العمليات المصرفية بدرجة عالية من الاعتمادية. كما أظهرت النتائج أن أعلى متوسط حسابي كان للفقرة المتعلقة باعتمادية الأنظمة الذكية، مما يدل على ثقة العاملين في قدرة هذه الأنظمة على تنفيذ العمليات

المصرفية بصورة مستقرة ودقيقة. وفي المقابل جاءت فقرة دعم البنك لتحديث الأنظمة الذكية في المرتبة الأخيرة نسبياً، وهو ما قد يشير إلى وجود حاجة إلى مزيد من التطوير المستمر والتحديث التقني لمواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة.

وتؤكد هذه النتائج أن جودة النظام الذكي تمثل أحد العوامل الرئيسية التي تدعم نجاح تطبيقات الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات المصرفية، حيث تساعد الأنظمة عالية الجودة على تحسين سرعة العمل وتقليل الأخطاء وتعزيز الكفاءة التشغيلية، الأمر الذي ينعكس بصورة إيجابية على جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

ثالثاً: البعد الثالث: الاستجابة الذكية:

جدول رقم (14): التحليل الوصفي لقرارات محور الاستجابة الذكية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	مستوى الموافقة
1	تساعد أنظمة الذكاء الاصطناعي في سرعة الرد على استفسارات العملاء	4.18	0.66	83.6%	1	مرتفع
2	تسهل الأنظمة الذكية في تقليل وقت انتظار العملاء	4.12	0.68	82.4%	3	مرتفع
3	توفر الأنظمة الذكية حلولاً مناسبة لطلبات العملاء	4.07	0.71	81.4%	5	مرتفع
4	تساعد الاستجابة الذكية في تحسين تجربة العملاء المصرفية	4.15	0.67	83.0%	2	مرتفع
5	تتيح الأنظمة الذكية تقديم الخدمة في أوقات أكثر مرونة	4.10	0.69	82.0%	4	مرتفع
6	تساعد الاستجابة الذكية في معالجة الطلبات المتكررة بسرعة	4.05	0.73	81.0%	7	مرتفع
7	تسهل الاستجابة الذكية في رفع رضا العملاء عن الخدمات المصرفية	4.06	0.72	81.2%	6	مرتفع
8	تدعم الأنظمة الذكية قدرة البنك على التعامل مع شكاوى العملاء بكفاءة	4.02	0.75	80.4%	8	مرتفع
	المتوسط الكلي للمحور	4.09	0.56	81.8%	—	مرتفع

يتبين من الجدول رقم (14) أن محور الاستجابة الذكية حقق أعلى متوسط حسابي بين أبعاد المتغير المستقل، حيث بلغ المتوسط الكلي (4.09) ووزن نسبي (81.8%). ويشير

ذلك إلى أن العاملين يدركون بوضوح الدور الذي تؤديه تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تسريع الاستجابة لاحتياجات العملاء وتحسين جودة التفاعل معهم. كما أظهرت النتائج أن سرعة الرد على استفسارات العملاء جاءت في المرتبة الأولى، مما يعكس الأثر المباشر لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في تعزيز كفاءة الخدمة المصرفية. في حين جاءت فقرة التعامل مع شكاوى العملاء في المرتبة الأخيرة نسبياً، رغم بقائها ضمن المستوى المرتفع، وهو ما يدل على وجود فرص إضافية لتعزيز استخدام الأنظمة الذكية في معالجة الشكاوى والملاحظات. وتؤكد هذه النتائج أن الاستجابة الذكية أصبحت عاملاً محورياً في رفع جودة الأداء الخدماتي داخل البنوك الفلسطينية، حيث تسهم في تقليل وقت الانتظار وتحسين تجربة العميل وزيادة مستويات الرضا والثقة، وهو ما ينعكس إيجاباً على الصورة المؤسسية للبنك وقدرته التنافسية.

#### رابعاً: البعد الرابع: الأمان وإدارة المخاطر الذكية:

##### جدول رقم (15): التحليل الوصفي لفقرات محور الأمان وإدارة المخاطر الذكية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	مستوى الموافقة
1	تساعد أنظمة الذكاء الاصطناعي في حماية بيانات العملاء	4.11	0.68	82.2%	3	مرتفع
2	تسهم الأنظمة الذكية في كشف العمليات المصرفية المشبوهة	4.18	0.63	83.6%	1	مرتفع
3	تساعد تقنيات الذكاء الاصطناعي في تقليل مخاطر الاحتيال	4.15	0.65	83.0%	2	مرتفع
4	تدعم الأنظمة الذكية إدارة المخاطر التشغيلية داخل البنك	4.07	0.70	81.4%	5	مرتفع
5	تعزز الأنظمة الذكية موثوقية الخدمات المصرفية الرقمية	4.09	0.69	81.8%	4	مرتفع
6	تساعد الأنظمة الذكية في التنبؤ بالمخاطر قبل وقوعها	4.02	0.73	80.4%	6	مرتفع
7	تسهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في رفع مستوى الأمان المصرفي	4.00	0.74	80.0%	7	مرتفع
8	يعتمد البنك على الأنظمة الذكية في مراقبة المعاملات غير الطبيعية	3.97	0.77	79.4%	8	مرتفع
	المتوسط الكلي للمحور	4.07	0.57	81.4%	—	مرتفع

يتضح من الجدول رقم (15) أن المتوسط الحسابي الكلي لمحور الأمان وإدارة المخاطر الذكية بلغ (4.07)، مما يدل على ارتفاع مستوى إدراك العاملين لأهمية الذكاء الاصطناعي في حماية البيئة المصرفية وتعزيز الأمن المعلوماتي وإدارة المخاطر. كما أظهرت النتائج أن كشف العمليات المصرفية المشبوهة جاء في المرتبة الأولى، وهو ما يعكس أهمية أنظمة الذكاء الاصطناعي في مواجهة المخاطر المالية والاحتيال المصرفي. بينما جاءت فقرة مراقبة المعاملات غير الطبيعية في المرتبة الأخيرة نسبياً، إلا أنها حافظت على مستوى مرتفع من الموافقة، مما يدل على إدراك العاملين لأهميتها في دعم الأمن المصرفي. وتشير النتائج بصورة عامة إلى أن البنوك الفلسطينية تستفيد من تقنيات الذكاء الاصطناعي في تطوير نظم الحماية والرقابة وإدارة المخاطر، وهو ما يعزز موثوقية الخدمات المصرفية ويزيد من ثقة العملاء في الخدمات الرقمية الحديثة.

**الإجابة عن السؤال الثاني:** ما واقع جودة الأداء الخدماتي المقدمة في البنوك الفلسطينية؟ للإجابة على السؤال قام الباحث بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لاستجابات عينة الدراسة على استبانة "واقع جودة الأداء الخدماتي المقدمة في البنوك الفلسطينية" بدرجتها الكلية.

جدول رقم (16): التحليل الوصفي لفقرات محور جودة الأداء الخدماتي

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	مستوى الموافقة
1	تتميز الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء بسرعة الإنجاز	4.20	0.61	84.0%	1	مرتفع
2	تتسم الخدمات المصرفية بالدقة في تنفيذ المعاملات	4.16	0.64	83.2%	2	مرتفع
3	يسهل على العملاء الحصول على الخدمات المصرفية المطلوبة	4.08	0.69	81.6%	5	مرتفع
4	يتم تقديم الخدمات المصرفية بدرجة عالية من الاعتمادية	4.11	0.67	82.2%	3	مرتفع
5	تستجيب البنوك الفلسطينية لاحتياجات العملاء بكفاءة	4.05	0.71	81.0%	7	مرتفع
6	تسهم التقنيات الحديثة في تحسين جودة الخدمات المقدمة	4.10	0.68	82.0%	4	مرتفع
7	يشعر العملاء بالثقة تجاه الخدمات المصرفية الرقمية	4.07	0.70	81.4%	6	مرتفع

مرتفع	9	80.4%	0.74	4.02	تقل الأخطاء التشغيلية عند تقديم الخدمات المصرفية	8
مرتفع	8	80.8%	0.72	4.04	يتم تطوير الخدمات المصرفية بما يتناسب مع توقعات العملاء	9
مرتفع	10	80.2%	0.75	4.01	تحقق الخدمات المصرفية مستوى جيداً من رضا العملاء	10
مرتفع	—	81.6%	0.55	4.08	المتوسط الكلي للمحور	

تشير نتائج الجدول رقم (16) إلى أن المتوسط الحسابي الكلي لمحور جودة الأداء الخدماتي بلغ (4.08) وبوزن نسبي (81.6%)، وهو ما يعكس مستوى مرتفعاً من جودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك الفلسطينية من وجهة نظر أفراد العينة. كما أوضحت النتائج أن سرعة إنجاز الخدمات المصرفية جاءت في المرتبة الأولى، وهو ما يؤكد نجاح البنوك في توظيف التكنولوجيا الحديثة لتحسين كفاءة الأداء وتقديم الخدمات بصورة أسرع. بينما جاءت فقرة رضا العملاء في المرتبة الأخيرة نسبياً، رغم احتفاظها بمستوى مرتفع من الموافقة، مما يشير إلى إمكانية تعزيز الجهود الرامية إلى رفع مستويات رضا العملاء بصورة أكبر. وتؤكد هذه النتائج أن البنوك الفلسطينية حققت تقدماً ملحوظاً في تطوير جودة الأداء الخدماتي، سواء من حيث السرعة أو الدقة أو الاعتمادية أو الثقة في الخدمات الرقمية. كما تدعم النتائج فكرة أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي أصبحت أحد العوامل الأساسية المساهمة في تحسين جودة الخدمات المصرفية وتعزيز رضا العملاء.

**الإجابة عن السؤال الثالث:** هل هناك أثر لممارسة الذكاء الاصطناعي بأبعادها مجتمعة (جودة المعلومات الذكية، جودة النظام الذكي، الاستجابة الذكية، والأمان وإدارة المخاطر الذكية) في جودة الأداء الخدماتي في البنوك الفلسطينية؟

للإجابة عن هذا السؤال تم تحويل السؤال إلى الفرضية التالية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لممارسة الذكاء الاصطناعي بأبعادها مجتمعة (جودة المعلومات الذكية، جودة النظام الذكي، الاستجابة الذكية، والأمان وإدارة المخاطر الذكية) في جودة الأداء الخدماتي في البنوك الفلسطينية. لاختبار هذه الفرضية تم استخدام الانحدار الخطي المتعدد، والجدول 17 يوضح ذلك:

جدول رقم (17): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لأثر ممارسة الذكاء الاصطناعي في جودة الأداء الخدماتي

Sig.	T	Beta	B	المتغير
0.000	4.126	—	0.611	الثابت
0.000	5.483	0.294	0.287	جودة المعلومات الذكية
0.000	4.316	0.228	0.219	جودة النظام الذكي
0.000	6.742	0.351	0.334	الاستجابة الذكية
0.000	3.597	0.181	0.172	الأمان وإدارة المخاطر الذكية
معامل التحديد (R <sup>2</sup> ) = 0.752			معامل الارتباط المتعدد (R) = 0.867	
Sig.= 0.000			قيمة اختبار (F) = 251.834	
Adjusted R <sup>2</sup> = 0.749				

تشير نتائج الجدول رقم 17 إلى أن قيمة معامل الارتباط المتعدد (R) بلغت (0.867)، وهي قيمة مرتفعة تدل على وجود علاقة قوية بين ممارسة الذكاء الاصطناعي بأبعادها المختلفة وجودة الأداء الخدماتي في البنوك الفلسطينية. كما بلغ قيمة (0.752)، مما يعني أن أبعاد الذكاء الاصطناعي المضمنة في النموذج تفسر ما نسبته (75.2%) من التباين في جودة الأداء الخدماتي، بينما تعزى النسبة المتبقية البالغة (24.8%) إلى عوامل أخرى لم تتناولها الدراسة الحالية. كما أظهرت النتائج أن قيمة اختبار (F) بلغت (251.834) عند مستوى دلالة إحصائية (0.000)، وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة ( $\alpha \leq 0.05$ )، مما يؤكد معنوية نموذج الانحدار الخطي المتعدد وصلاحيته للتنبؤ بجودة الأداء الخدماتي من خلال أبعاد ممارسة الذكاء الاصطناعي. وتدلل هذه النتيجة على وجود تأثير حقيقي ومؤثر للمتغير المستقل في المتغير التابع، الأمر الذي يعكس أهمية توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات المصرفية وتحسين مستويات الأداء.

وعلى مستوى الأبعاد الفرعية، أظهرت النتائج أن بعد الاستجابة الذكية جاء في المرتبة الأولى من حيث قوة التأثير، حيث بلغت قيمة (Beta = 0.351)، يليه بعد جودة المعلومات الذكية بقيمة (Beta = 0.294)، ثم بعد جودة النظام الذكي بقيمة (Beta = 0.228)، وأخيراً بعد الأمان وإدارة المخاطر الذكية بقيمة (Beta = 0.181). كما أن

جميع قيم الدلالة الإحصائية كانت أقل من (0.05)، مما يدل على وجود أثر ذي دلالة إحصائية لكل بعد من الأبعاد الأربعة في جودة الأداء الخدماتي. وتشير هذه النتائج إلى أن نجاح البنوك الفلسطينية في تطوير جودة الأداء الخدماتي يرتبط بدرجة كبيرة بقدرتها على توفير استجابة ذكية وسريعة للعملاء، وإنتاج معلومات دقيقة تدعم اتخاذ القرار، وامتلاك أنظمة ذكية عالية الكفاءة، بالإضافة إلى تعزيز مستويات الأمان وإدارة المخاطر. ويعكس ذلك الدور المحوري للذكاء الاصطناعي في رفع جودة الخدمات المصرفية وتحسين تجربة العملاء وتعزيز الكفاءة التشغيلية للمؤسسات المصرفية. وبناءً على النتائج السابقة يتم قبول الفرضية الرئيسية للدراسة التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لممارسة الذكاء الاصطناعي بأبعادها مجتمعة (جودة المعلومات الذكية، جودة النظام الذكي، الاستجابة الذكية، والأمان وإدارة المخاطر الذكية) في جودة الأداء الخدماتي في البنوك الفلسطينية.

### النتائج والتوصيات

#### أولاً: النتائج:

1. أظهرت النتائج أن مستوى ممارسة الذكاء الاصطناعي في البنوك الفلسطينية جاء مرتفعاً، حيث بلغ الوزن نسبي تجاوز (81%)، مما يدل على اهتمام البنوك الفلسطينية بتبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتوظيفها في مختلف العمليات المصرفية.
2. جاء بعد الاستجابة الذكية في المرتبة الأولى بين أبعاد الذكاء الاصطناعي بوزن نسبي بلغ (81.8%)، مما يعكس الدور الفاعل للأنظمة الذكية في تسريع الاستجابة لاستفسارات العملاء وتحسين جودة التفاعل معهم.
3. احتل بعد الأمان وإدارة المخاطر الذكية المرتبة الثانية بوزن نسبي بلغ (81.4%)، الأمر الذي يشير إلى إدراك العاملين لأهمية الذكاء الاصطناعي في تعزيز أمن المعلومات المصرفية والحد من مخاطر الاحتيال والعمليات المشبوهة.

4. جاء بعدا جودة المعلومات الذكية وجودة النظام الذكي في مرتبة متقاربة، حيث بلغ الوزن النسبي لكل منهما (80.8%)، مما يدل على توافر معلومات دقيقة وأنظمة ذكية موثوقة تدعم العمليات المصرفية واتخاذ القرارات داخل البنوك الفلسطينية.
5. أظهرت النتائج أن مستوى جودة الأداء الخدماتي في البنوك الفلسطينية جاء مرتفعاً، حيث بلغ الوزن نسبي (81.6%)، مما يعكس جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء من حيث السرعة والدقة والاعتمادية والاستجابة.
6. أظهرت نتائج الانحدار الخطي المتعدد وجود أثر ذي دلالة إحصائية لممارسة الذكاء الاصطناعي بأبعادها مجتمعة في جودة الأداء الخدماتي في البنوك الفلسطينية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).
7. أكدت النتائج أن تحسين جودة الأداء الخدماتي في البنوك الفلسطينية يرتبط بقدرتها على توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في تسريع الاستجابة للعملاء، وتحسين جودة المعلومات، وتطوير الأنظمة الذكية، وتعزيز الأمن المصرفي وإدارة المخاطر.

#### ثانياً: التوصيات:

1. تعزيز الاستثمار في تطبيقات الذكاء الاصطناعي داخل البنوك الفلسطينية وتوسيع نطاق استخدامها في مختلف العمليات والخدمات المصرفية بما يسهم في رفع كفاءة الأداء وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.
2. التركيز على تطوير أنظمة الاستجابة الذكية باعتبارها البعد الأكثر تأثيراً في جودة الأداء الخدماتي، من خلال توظيف تقنيات المحادثة الذكية والمساعدات الرقمية التي تتيح سرعة الاستجابة لاستفسارات العملاء وطلباتهم على مدار الساعة.
3. العمل على تحسين جودة المعلومات الذكية من خلال تطوير قواعد البيانات المصرفية وتحديثها بصورة مستمرة، بما يضمن توفير معلومات دقيقة وموثوقة تدعم اتخاذ القرارات الإدارية والتشغيلية.

4. الاستمرار في تحديث الأنظمة الذكية المستخدمة في البنوك بما يتوافق مع التطورات التقنية العالمية ومتطلبات العمل المصرفي الحديثة، بما يسهم في تعزيز كفاءة الأنظمة ورفع مستوى الاعتمادية التشغيلية.
5. تعزيز استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في إدارة المخاطر المصرفية والكشف المبكر عن عمليات الاحتيال والأنشطة المالية المشبوهة، بما يدعم الأمن المصرفي ويحافظ على أموال العملاء وممتلكاتهم.

#### المراجع:

1. أبو زيد، أحمد الشورى. (2022). الذكاء الاصطناعي وجودة الحكم. مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، 23(4)، 145-176.
2. اسعيد، سناء محمود محمد، السعداوي، كريمة جمعة إبراهيم، عبد الواحد، حميدة يونس محمد، والتارقي، فدوي حسين. (2026). دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة المراجعة الخارجية: دراسة استطلاعية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد بقسم المحاسبة بالمنطقة الشرقية. مجلة الأصالة، 6(13)، 294-320.
3. الطويسي، أحمد، حسنة، عبدالسلام، وعبيدة. (2025). دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات الفندقية. مجلة كلية السياحة والفنادق، جامعة المنصورة، 18(18)، 403-442.
4. العبيدي، أحمد إبراهيم حسين. (2026). الذكاء الاصطناعي والرقمنة: آليات التحول الاقتصادي، مؤشر الذكاء الاصطناعي لعام 2023 نموذجًا. Journal of AI-Turath University College, 43(1), 152-166.

5. الهويمل، فخرية سالم قطيش. (2024). أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي في تطوير الأداء المالي لدى البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية. مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 5(1)، 624-638.
6. محمد علي، محمد بخيت. (2025). أثر الذكاء الاصطناعي على تحسين الأداء المالي في المصارف السودانية: دراسة تطبيقية على بنك أم درمان الوطني. مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 6(10)، 68-87.
7. يعقوب، زهير عبد العباس، وعبد علي، صالح مهدي. (2026). تأثير الذكاء الاصطناعي على تحسين الأداء المالي في المصارف العراقية: دراسة تطبيقية على مصرف الرافدين. مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 7(4)، 572-593.

#### المراجع باللغة الإنجليزية:

8. Al-Araj, R., Haddad, H., Shehadeh, M., Hasan, E., & Nawaiseh, M. Y. (2022). The effect of artificial intelligence on service quality and customer satisfaction in Jordanian banking sector. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, 19, 1929-1947.
9. Baek, C. H., Kim, S. Y., Lim, S. U., & Xiong, J. (2023). Quality evaluation model of artificial intelligence service for startups. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*, 29(4), 913-940.
10. Chiang, A. H., & Trimi, S. (2020). Impacts of service robots on service quality. *Service Business*, 14(3), 439-459.
11. Cui, J. (2025). Service quality and firm performance: the moderating role of digital Human-AI Collaboration in Chinese telecommunications firms.
12. Hariguna, T., & Ruangkanjanases, A. (2024). Assessing the impact of artificial intelligence on customer performance: A quantitative study using partial least squares methodology. *Data Science and Management*, 7(3), 155-163.

---

تم النشر في : 2026/06/21

تم القبول في: 2026/06/19

تم الاستلام في : 2026/05/15

---

[www.doi.org/10.62341/HCSJ](http://www.doi.org/10.62341/HCSJ)

13. Nguyen, T. M., & Malik, A. (2022). Impact of knowledge sharing on employees' service quality: the moderating role of artificial intelligence. *International Marketing Review*, 39(3), 482-508.
14. Prentice, C., Weaven, S., & Wong, I. A. (2020). Linking AI quality performance and customer engagement: The moderating effect of AI preference. *International Journal of Hospitality Management*, 90, 102629.
15. Ramagundam, S. (2023). Improving service quality with artificial intelligence in broadband networks. Available at SSRN 5175071.