



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غرداية



كلية العلوم التجارية والاقتصادية وعلوم التسيير
قسم العلوم المالية والمحاسبة

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ليسانس أكاديمي

تخصص: تكنولوجيا مالية

تطبيقات الذكاء الاصطناعي و دورها في تحسين جودة الخدمات المالية

- دراسة حالة -

تحت إشراف الأستاذة:

شرع مريم

من إعداد الطالبة:

* لروي نور الهدى أسماء

* بوراس سلسبيل

الصفة:	الرتبة:	اسم ولقب الأستاذ:
رئيسا	أستاذ التعليم العالي	د. رواني بوحفص
ممتحنا	أستاذ محاضر أ	أ. خبيطي خضير
ممتحنا	أستاذ محاضر ب	أ. بن قايد الشيخ

السنة الدراسية: 2025/2026



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غرداية
كلية العلوم التجارية والاقتصادية وعلوم التسيير
قسم المالية والمحاسبة



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ليسانس أكاديمي

تخصص تكنولوجيا مالية

تطبيقات الذكاء الاصطناعي ودورها في تحسين جودة الخدمات المالية
- دراسة حالة -

تحت إشراف الأستاذة:

شرع مريم

من إعداد الطالبة:

- لروي نور الهدى أسماء

- بوراس سلسبيل

الصفة:	الرتبة:	اسم ولقب الأستاذ:

السنة الدراسية: 2026/2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الملخص:

في ظل التحول الرقمي المتسارع الذي يشهده القطاع المالي والمصرفي، وتزايد الاهتمام بتوظيف التقنيات الحديثة، برز الذكاء الاصطناعي كأحد أهم الأدوات التكنولوجية التي تساهم في تحسين جودة الخدمات المالية وتعزيز كفاءة المؤسسات المالية.

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل واقع تطبيق الذكاء الاصطناعي ودوره في تحسين جودة الخدمات المالية داخل مؤسستي بريد الجزائر والبنك الوطني الجزائري وكالة غرداية، وذلك من خلال دراسة ميدانية اعتمدت على المقابلة كأداة رئيسية لجمع البيانات، مع التركيز على مختلف الجوانب المتعلقة بالرقمنة، جودة الخدمات، وأمن المعاملات المالية.

وقد توصلت الدراسة إلى أن مؤسسة بريد الجزائر تعرف تقدماً نسبياً في مجال الرقمنة مقارنة بالبنك الوطني الجزائري، حيث تعتمد على مجموعة من الخدمات الرقمية مثل التطبيقات الإلكترونية، الحوالات الرقمية، وأنظمة الخدمة الآلية، مع وجود توجه مستقبلي نحو إدماج الذكاء الاصطناعي بشكل أوسع. في المقابل، لا يزال البنك الوطني الجزائري يعتمد على الرقمنة التقليدية مع توفر خدمات رقمية محدودة، بينما يبقى إدماج الذكاء الاصطناعي ضعيفاً ويواجه عدة عوائق تنظيمية وبشرية وتقنية.

كما خلصت الدراسة إلى أن التحول الرقمي الحالي ساهم في تحسين سرعة وجودة الخدمات المالية وتقليل الأخطاء البشرية، إلا أن تبني الذكاء الاصطناعي بشكل فعلي ما يزال في مراحله الأولى داخل المؤسسات محل الدراسة، مع وجود آفاق مستقبلية لتطويره بما يعزز جودة الخدمات المالية ويرفع مستوى رضا العملاء.

الكلمات المفتاحية: الذكاء الاصطناعي، الخدمات المالية

Abstract :

In the context of the rapid digital transformation occurring in the financial and banking sector, and the growing interest in deploying advanced technologies, artificial intelligence has emerged as one of the most significant technological tools contributing to the improvement of financial service quality and the enhancement of institutional efficiency.

This study aims to analyze the current state of artificial intelligence adoption and its role in improving financial service quality within two Algerian institutions: Algérie Poste and the National Bank of Algeria (Ghardaïa branch). The analysis is based on a field study relying primarily on interviews as the main data collection instrument, with a focus on key dimensions including digitalization, service quality, and financial transaction security.

The findings indicate that Algérie Poste has achieved a relatively more advanced level of digital transformation compared to the National Bank of Algeria. It relies on a range of digital services such as mobile applications, electronic transfers, and automated service systems, and demonstrates a forward-looking orientation toward broader integration of artificial intelligence technologies. In contrast, the National Bank of Algeria continues to depend largely on traditional digitalization processes, with limited digital services, while the adoption of artificial intelligence remains weak and constrained by organizational, human, and technical barriers.

The study further concludes that the current digital transformation has contributed to improving the speed and quality of financial services and reducing human errors. However, the effective implementation of artificial intelligence is still in its early stages within the studied institutions, despite promising prospects for future development aimed at enhancing service quality and increasing customer satisfaction.

Keywords: artificial intelligence, financial services.

وَكَانَ فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكَ عَظِيمًا

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم ﴿وَاخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا﴾

أهدي هذا الجهد إلى من حبهم يعلو فوق كل حب إلى من أناروا لي طريق العلم وساندوني ورسموا لي

سبل السعادة والنجاح.

إلى أُمي الغالية أدامها الله، الأم الحنونة العظيمة تلك التي سهرت أياماً طوال من أجلي وعلمتني أن النجاح بالإصرار والعزيمة.

إلى والدي العزيز حفظه الله، سندي الثابت في كل خطوات حياتي ومصدر فخري وسعادتي.

والدي الكريمين، مهما سَطَّرت من كلمات ومهما بلغت من عبارات، لن أستطيع أن أوفي حقكما العظيم عليّ. شكراً لكما على كل

تضحية، وكل دعم، وكل حب لا يحده حدود.

أسأل الله أن يحفظكما لي سنداً وعوناً مدى الحياة

سلسبيل

2026



وَكَانَ فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكَ عَظِيمًا

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين، سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم.

إلى الله سبحانه وتعالى أولاً وقبل كل شيء

إلى من بيده مقاليد الأمور، ومنه وحده يستمد الضعيف قوته، الذي كان معي في كل لحظة عجز، وكل ليلة شك، فأمدني بالصبر حين نفذ، وبالأمل حين خبا.. له الحمد كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه، حمداً يليق بكرمه الذي لا ينتهي.

إلى من لا تكفيهما الكلمات مهما امتدت وعلت

إلى أبي — الجذر الراسخ الذي لا ترعزعه العواصف، الذي علمني أن الإنسان يُقاس بما يتحمل لا بما يملك.. إلى أُمي — الدعاء الخفي الذي سبقني إلى كل باب، والنور الذي لم ينطفئ في أحلك اللحظات.. لكما أهدي هذا الجهد، وبكما أفخر.

إلى أساتذتي الكرام

الذين فتحوا لي أبواب المعرفة في عالم التكنولوجيا المالية، وزرعوا فيّ أن العلم أمانة قبل أن يكون شهادة.. كم مني كل الاحترام والامتنان.

إلى رفاق المسير

أصدقائي الذين شاركوني ثقل الليالي الطويلة، وخففوا عليّ وطأة الأيام الصعبة بكلمة حانية أو ابتسامة في وقتها.. ما كان هذا الطريق ليكتمل لولا وجودكم.

وإلى نفسي التي آثرت الصمود على الانكسار، وأبت أن تجعل من الصعوبات نهاية، بل جعلت منها وقوداً نحو هذه اللحظة التي طال انتظارها.

نور الهدى أسماء

2026



شكر وتقدير

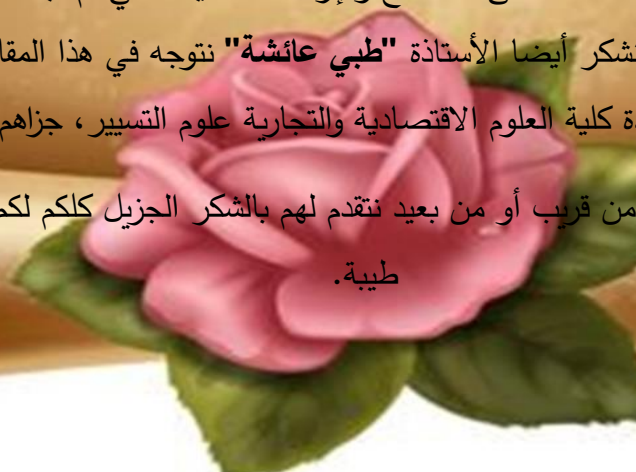
نرى أنه من الواجب علينا قبل المضي قدما في عرض هذه المذكرة وأن نشكر المولى عز وجل الذي أنار لنا الطريق إلى ما فيه الخير ووفقنا وأعاننا ووهبنا نعمة العلم.

وعملا بقول الرسول "من لم يشكر الناس لم يشكر الله"

نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من ساعدنا في سبيل أن ننتهي إلى وضع وجود لهذه المذكرة كنهاية لمشوارنا الدراسي والعلمي، وذلك من بعيد أو قريب وعلى رأسهم الأستاذة المشرفة "الشرع مريم"

التي كانت نعمة الأستاذة على النصائح والإرشادات القيمة التي لم تبخل علينا بها جزاها الله خيرا، ونشكر أيضا الأستاذة "طبي عائشة" نتوجه في هذا المقام بالشكر الخاص لكل أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية علوم التسيير، جزاهم الله خيرا.

وإلى كل من ساهم من قريب أو من بعيد نتقدم لهم بالشكر الجزيل كلكم لكم مني تحية طيبة.



فهرس المحتويات

II	الإهداء
III	شكر وعرفان
IV	الملخص:
VI	قائمة المحتويات:
VII	قائمة الجداول:
VIII	قائمة الأشكال والملحقات:
الفصل الأول: الأدبيات النظرية للذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات المالية	
2	تمهيد الفصل
3	1-1 مفاهيم أساسية حول الذكاء الاصطناعي
3	1-1-1: تعريف الذكاء الاصطناعي
4	2- أهمية الذكاء الاصطناعي
5	1-1-2: أنواع الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته
6	2- تطبيقات الذكاء الاصطناعي
6	1-1-3: مزايا وعيوب الذكاء الاصطناعي
7	1- مزايا الذكاء الاصطناعي
7	2- عيوب الذكاء الاصطناعي
8	المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول جودة الخدمات المالية
8	1-2-1 مفهوم الخدمات المالية
8	1- تعريف الخدمات المالية
9	2- خصائص الخدمات المالية
11	3- أنواع الخدمات المالية
13	1-2-2 مفهوم جودة الخدمات المالية
13	1- تعريف جودة الخدمات المالية

14	2- مستويات جودة الخدمات المالية
14	3- أبعاد جودة الخدمات المالية
15	1-2-3 الذكاء الاصطناعي في الخدمات المالية، تطبيقات فرص والتحديات
15	1- تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الخدمات المالية
17	2- فرص وتحديات الذكاء الاصطناعي في الخدمات المالية
18	1-3 الدراسات السابقة
18	1-3-1 الدراسات السابقة العربية والمحلية
22	1-3-2 الدراسات السابقة الاجنبية
26	1-3-3 مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية
28	خلاصة الفصل
29	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
30	1-1 ميدان الدراسة
30	1-1-1: تقديم البنك الوطني الجزائري وكالة غرداية
30	1- تعريف وكالة غرداية
31	2- أهداف البنك الوطني الجزائري
31	3- مهام البنك الوطني الجزائري
32	2-1-2: تعريف المديرية الولائية بريد الجزائر بغرداية
32	1- هيكلية المديرية الولائية بريد الجزائر بغرداية
34	2- خدمات بريد الجزائر عبر الأنترنت
35	2-1-3 منهجية الدراسة
36	المبحث الثاني: عرض بيانات المقابلة وتحليلها
36	2-1 تحليل المقابلة

36	2-2-1 عرض بيانات المقابلة
36	1- اعداد المقابلة
36	2- أعضاء المقابلة
37	2-1 تعريف المقابلة
37	3-مضمون المقابلة
39	2-2-2 عرض وتحليل مقابلة البنك الوطني الجزائري وكالة غرداية وبريد الجزائر
53	2-2-3 استخلاص النتائج
56	خلاصة الفصل:
58	الخاتمة العامة
61	قائمة المراجع

**قائمة الجداول
والأشكال والملحق**

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	26
02	أعضاء المقابلة	37
03	أجوبة وتحليل السؤال 01	39
04	أجوبة وتحليل السؤال 02	40
05	أجوبة وتحليل السؤال 03	41
06	أجوبة وتحليل السؤال 04	42
07	أجوبة وتحليل السؤال 05	42
08	أجوبة وتحليل السؤال 06	43
09	أجوبة وتحليل السؤال 07	43
10	أجوبة وتحليل السؤال 08	44
11	أجوبة وتحليل السؤال 09	45
12	أجوبة وتحليل السؤال 10	45
13	أجوبة وتحليل السؤال 11	46
14	أجوبة وتحليل السؤال 12	47
15	أجوبة وتحليل السؤال 13	47
16	أجوبة وتحليل السؤال 14	48
17	أجوبة وتحليل السؤال 15	48
18	أجوبة وتحليل السؤال 16	49
19	أجوبة وتحليل السؤال 17	49

50	أجوبة وتحليل السؤال 18	20
50	أجوبة وتحليل السؤال 19	21
51	أجوبة وتحليل السؤال 20	22
51	أجوبة وتحليل السؤال 21	23
52	أجوبة وتحليل السؤال 22	24
52	أجوبة وتحليل السؤال 23	25
53	أجوبة وتحليل السؤال 24	26
53	أجوبة وتحليل السؤال 25	27
54	أجوبة وتحليل السؤال 26	28
54	أجوبة وتحليل السؤال 27	29
55	أجوبة وتحليل السؤال 28	30

المقدمة

أ-توطئة:

يشهد القطاع المالي في السنوات الأخيرة تحولات عميقة ومتسارعة بفعل التطور التكنولوجي المتسارع، لاسيما مع بروز تقنيات الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا المالية (Fintech) التي أعادت تشكيل أساليب تقديم الخدمات المالية وأحدثت نقلة نوعية في نماذج العمل المصرفي وغير المصرفي. فقد أصبح التحول الرقمي اليوم عنصراً محورياً في إعادة هندسة العمليات المالية، من خلال تحسين الكفاءة التشغيلية، وتقليص التكاليف، وتعزيز جودة الخدمات المقدمة للزبائن.

وفي هذا السياق، لم تعد المؤسسات المالية التقليدية بمنأى عن هذه التحولات، حيث أصبحت مطالبة أكثر من أي وقت مضى بتبني حلول رقمية مبتكرة قادرة على مواكبة المنافسة المتزايدة وتلبية احتياجات العملاء المتغيرة. وقد ساهمت تطبيقات مثل أنظمة الدفع الإلكتروني، والخدمات المصرفية الرقمية، وروبوتات الدردشة، وتحليل البيانات الضخمة، في إعادة تشكيل العلاقة بين المؤسسة المالية والزبون، وجعلت من الذكاء الاصطناعي أداة استراتيجية لتحسين الأداء ودعم اتخاذ القرار.

ورغم هذا التقدم، لا يزال مستوى إدماج الذكاء الاصطناعي في العديد من المؤسسات المالية يختلف من مؤسسة إلى أخرى، خاصة في الدول النامية، حيث تتباين درجة الجاهزية الرقمية بين البنوك والمؤسسات البريدية، وهو ما يثير تساؤلات حول مدى استعداد هذه المؤسسات لاعتماد الذكاء الاصطناعي بشكل فعلي، وليس فقط كاتجاه مستقبلي.

ب-طرح الإشكالية:

انطلاقاً من التطورات المتسارعة التي يشهدها القطاع المالي في ظل التحول الرقمي، وما يفرضه من ضرورة إدماج تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات المالية وتعزيز كفاءة الأداء، يمكن صياغة إشكالية هذه الدراسة على النحو التالي:

ما مدى تأثير ادماج الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة الخدمات المالية في كل من البنك الوطني الجزائري (BNA) وكالة غرداية-ومديرية وحدة بريد غرداية؟

وتتفرع تحت هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

- مامدى اعتماد مديرية وحدة بريد غرداية وفرع البنك الوطني الجزائري BNA على تطبيقات الذكاء الاصطناعي؟

- ما مستوى جودة الخدمات المالية المقدمة في مؤسستي البريد وفرع البنك الوطني BNA؟

- ماهي اهم العوائق التى تحد من تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مديرية وحدة بريد غرداية والبنك الوطني الجزائري BNA وكالة غرداية؟

وبغية الإجابة عن تلك التساؤلات قمنا صياغة الفرضيات التالية:

- يساهم تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات المالية من خلال السرعة، الدقة، وتسهيل المعاملات داخل مؤسسات البريد والبنوك محل الدراسة.
- توجد مجموعة من العوائق التنظيمية والتقنية والبشرية تحد من تبني الذكاء الاصطناعي في المؤسسات المالية محل الدراسة، مثل نقص التكوين، التخوف من التكنولوجيا، وسرية المعلومات.

ت- أهداف الدراسة:

تهدف دراستنا في هذا الموضوع الى ما يلي:

- تحديد الإطار المفاهيمي للذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات المالية؛
- إبراز دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة خدمات المؤسسات المالية؛
- تقييم أثر الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات المالية من حيث السرعة والدقة والموثوقية؛

ث- أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من كونها تتناول موضوعاً معاصراً يرتبط مباشرة بتطور القطاع المالي والتحول الرقمي، حيث يساهم الذكاء الاصطناعي في إعادة تشكيل أساليب تقديم الخدمات المالية ورفع كفاءتها. كما تكمن أهمية الدراسة في كونها تسلط الضوء على واقع المؤسسات المالية الجزائرية ومدى استعدادها لمواكبة هذا التحول، بما يسمح بتحديد نقاط القوة والضعف واقتراح سبل تطوير الأداء.

ج-مبررات ودوافع اختيار موضوع الدراسة:

1- دوافع ذاتية:

- الاهتمام الشخصي بموضوع الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في القطاع المالي؛
- حداثة الموضوع وأهميته العلمية والعملية.

2- دوافع موضوعية:

- الأهمية المتزايدة للذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات المالية؛
- الحاجة إلى دراسة واقع المؤسسات المالية الجزائرية في ظل التحول الرقمي؛
- قلة الدراسات الميدانية التي تربط بين الذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات المالية محلياً.

ح- حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: شملت الدراسة البنك الوطني الجزائري ومؤسسة بريد الجزائر بولاية غرداية.
- الحدود الزمانية: تمت الدراسة من 12 افريل الى 23 افريل 2026 ومن 22 افريل الى 27 افريل 2026.

خ-منهجية الدراسة والأدوات المستخدمة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري، من خلال عرض المفاهيم المتعلقة بالذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات المالية، كما تم اعتماد منهج دراسة الدراسة الميدانية في الجانب التطبيقي من خلال إجراء مقابلات ميدانية مع مؤسستين ماليتين (البنك الوطني الجزائري ومؤسسة بريد الجزائر)، أما أدوات جمع البيانات فقد تم الاعتماد على المقابلات المباشرة

د- صعوبات الدراسة:

- صعوبة الحصول على بيانات دقيقة بسبب حساسية المعلومات داخل المؤسسات المالية؛
- تباين التصريحات بين المؤسسات محل الدراسة؛
- حداثة موضوع الذكاء الاصطناعي في السياق المالي الجزائري؛
- محدودية الدراسات الميدانية المحلية في هذا المجال.

ذ - تقسيمات البحث:

تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين حيث يتناول الفصل الأول الإطار النظري للذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات المالية والدراسات السابقة، بينما يخصص الفصل الثاني للدراسة الميدانية وتحليل نتائج المقابلات مع المؤسستين ماليتين (البنك الوطني الجزائري ومؤسسة بريد الجزائر). وفي الأخير، يتم عرض أهم النتائج المتوصل إليها واختبار الفرضيات وتقديم مجموعة من الاقتراحات وآفاق البحث المستقبلية.

الفصل الاول: الأدبيات

النظرية للذكاء

الاصطناعي وجودة

الخدمات المالية

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات المالية

تمهيد للفصل:

شهد كل من الذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات المالية تطوراً متسارعاً في ظل التحول الرقمي الذي يشهده القطاع المالي، حيث أصبح الذكاء الاصطناعي أداة أساسية في تحسين الأداء وتطوير نماذج الأعمال وتعزيز كفاءة الخدمات المالية، سواء في القطاع المصرفي أو غير المصرفي. ويهدف هذا الفصل إلى عرض الإطار النظري للدراسة من خلال التطرق إلى المفاهيم الأساسية للذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات المالية، بالإضافة إلى إبراز أهم تطبيقاته في القطاع المالي وما يوفره من فرص للتطوير والابتكار، إلى جانب التحديات التي تواجهها المؤسسات المالية. وكذا عرض الدراسات السابقة المتعلقة بالذكاء وجودة الخدمات المالية.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات المالية

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول الذكاء الاصطناعي.

يعد الذكاء الاصطناعي من أبرز التحولات التكنولوجية المعاصرة التي اكتسبت أهمية كبيرة في مختلف المجالات العلمية والاقتصادية، لما يتميز به من قدرات متقدمة في المعالجة والتحليل واتخاذ القرار. وانطلاقاً من ذلك، يهدف هذا المبحث إلى تناول الإطار المفاهيمي للذكاء الاصطناعي من خلال تحديد مفهومه وأهميته وخصائصه، ثم التطرق إلى أنواعه وتطبيقاته، إضافة إلى إبراز مزاياه وعيوبه.

1-1-1: تعريف الذكاء الاصطناعي:

يعد الذكاء الاصطناعي من أبرز التقنيات الحديثة التي حظيت باهتمام واسع في مختلف المجالات، لما يوفره من قدرات تعتمد على الخوارزميات والأنظمة الحاسوبية في أداء المهام معقدة. وفيما يلي يتم عرض تعريفه، أهميته، وخصائصه الأساسية.

1/ تعريف الذكاء الاصطناعي:

يعرف الذكاء الاصطناعي على أنه: "مجموعة النظريات والخوارزميات التي تسمح لأنظمة الكمبيوتر بأداء المهام التي تتطلب عادة ذكاء". ويتكون الذكاء الاصطناعي من مزيج من الأجهزة والبرامج التي تنفذ مهام متعددة بأسلوب يقترب من عمل الدماغ البشري، حيث تتمتع بقدرة على تقييم البيانات ومعالجة العمليات المعقدة واتخاذ القرارات بناءً على المعطيات المتاحة. ويرى الباحثون أن للذكاء الاصطناعي أربعة مستويات من حيث حجم العمليات ومستوى اتخاذ القرار، ويعد المستوى الرابع الأكثر تقدماً، إذ يتمتع بقدرة على التعلم الذاتي واتخاذ القرار دون تدخل بشري. وقد أصبح الذكاء الاصطناعي، رغم تعدد أشكاله وأدواره، عنصراً أساسياً في الحضارة الحديثة، حيث يستخدم في الهواتف الذكية والمصانع والآلات الدقيقة، كما يعد أداة رئيسية في التنبؤ ومعالجة البيانات الضخمة وتحسين الأدوية والصناعات.¹

ويعرف الذكاء على أنه: "تقنية مبرمجة تهدف إلى تطوير الأنظمة والآلات التي يمكنها محاكاة العملية الإدراكية البشرية مثل التعلم والتفكير".²

كما عرفه ليفن وآخرين على أنه: الطريقة التي يصبح بها الحاسب مفكراً بالذكاء.³

¹ موج عباس جاسم الحجيبي وعلي مهدي حميد، أثر تقنيات الذكاء في تأمين العمليات المالية الرقمية: دراسة حالة من العمليات الرقمية من وجهة نظر الدراسات السابقة، المجلة العلوم الإنسانية والطبيعية HNSJ، الجزائر، المجلد 06، العدد 07، 2025، ص 485.

² فراس محمد السعود السقاط، تأثير الذكاء الاصطناعي على إدارة المخاطر في البنوك السعودية (دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي البنوك في مدينة جدة، مجلة العلوم التربوية والإنسانية، المجلد 43، العدد 43، 2025، ص 251.

³ رهام محمود دياب، دور الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الخدمات المصرفية، المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، مصر، المجلد 03، العدد 09، 2022، ص 73.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات المالية

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن الاستنتاج أن الذكاء الاصطناعي هو مجموعة من الخوارزميات والبرمجيات الآلية التي تقوم بمعالجة البيانات وتحليلها واتخاذ القرار، والمخصصة للأجهزة الرقمية مثل الهواتف والحواسيب وغيرها، والتي تمنحها قدرات فكرية شبيهة بالقدرات البشرية، مثل التفكير والتعلم من التجارب واكتشاف المعاني. وقد تجاوز ذلك ليشمل القدرة على التعلم الذاتي وتنظيم مختلف المعارف وفهمها، بما يتيح تطبيقه في مختلف مجالات الحياة العلمية والعملية.

2/ أهمية الذكاء الاصطناعي:

- يمكن الإشارة عموماً إلى بعض جوانب أهمية الذكاء الاصطناعي كما يلي:¹
- من المتوقع أن يساهم الذكاء الاصطناعي في الحفاظ على الخبرات البشرية المتراكمة من خلال نقلها إلى الآلات الذكية؛
- يمكن للإنسان التعامل مع الآلات باستخدام اللغة البشرية بدلاً من لغات البرمجة الحاسوبية، مما يساهم في تسهيل استخدامها وجعلها متاحة لمختلف فئات المجتمع، بما في ذلك ذوي الاحتياجات الخاصة، بعدما كان التعامل مع الآلات المتقدمة حكراً على المتخصصين وأصحاب الخبرة؛
- يلعب الذكاء الاصطناعي دوراً مهماً في العديد من المجالات الحساسة مثل المساعدة في تشخيص الأمراض، وصف الأدوية، الاستشارات القانونية والمهنية، التعليم التفاعلي، إضافة إلى المجالات الأمنية والعسكرية وغيرها؛
- تساهم الأنظمة الذكية في دعم عمليات اتخاذ القرار، حيث تتميز بالاستقلالية والدقة والموضوعية، وبالتالي تكون قراراتها أقل عرضة للخطأ أو الانحياز أو الأحكام المسبقة أو التأثيرات الخارجية أو الشخصية؛
- تساعد الآلات الذكية في تقليل المخاطر والضغطات النفسية على الإنسان، وتمكنه من التركيز على مهام أكثر أهمية وإنسانية، من خلال توظيفها في تنفيذ الأعمال الشاقة والخطرة، واستكشاف الأماكن المجهولة، والمشاركة في عمليات الإنقاذ أثناء الكوارث الطبيعية؛ كما تؤدي هذه الآلات دوراً فعالاً في المجالات التي تتسم بالتعقيد وتفاصيلها الكثيرة، والتي تتطلب تركيزاً ذهنياً عالياً وحضوراً مستمراً، واتخاذ قرارات دقيقة وسريعة لا تحتمل التأخير أو الخطأ.

¹ زعموكي سالم، مرزوق فتيحة حبال، الذكاء الاصطناعي وانعكاساته الاقتصادية على العالم، مجلة التراث، الجزائر، المجلد 10، العدد 04، 2023، ص 38-39.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات المالية

3/ خصائص الذكاء الاصطناعي:

- من أبرز خصائص الذكاء الاصطناعي ما يلي:¹
- يستخدم في الأجهزة من أجل التخطيط وتحليل وفق أسس منطقية؛
- يمكن من التعرف على الصوت والكلام وتنفيذ الأوامر المرتبطة بها؛
- تستطيع الأجهزة التي تعتمد على الذكاء الاصطناعي من تحليل وفهم المدخلات للوصول إلى مخرجات تلبي الاحتياجات بكفاءة عالية؛
- يوفر خاصية التعلم الآلي المستمر بشكل ذاتي دون تدخل مباشر؛
- يعالج البيانات كمياً ونوعياً؛
- يساهم في اكتشاف الأنماط داخل البيانات وتحليلها بكفاءة تفوق القدرات البشرية؛
- يعتمد على توظيف الخبرات السابقة في حل مشكلات جديدة حتى مع نقص المعلومات؛
- يعتمد على أسلوب التجربة والخطأ في استكشاف مختلف الحالات؛
- تميز بسرعة الاستجابة في التعامل مع الحالات المعقدة؛
- القدرة على تمييز الأهمية النسبية وفقاً لكل حالة؛
- توفير معلومات ذات قيمة إدارية تدعم اتخاذ القرارات السليمة.

1-1-2: أنواع الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته

يصنف الذكاء الاصطناعي إلى أنواع متعددة تعكس تباين مستويات قدراته ووظائفه، مما يساعد على فهم تطور هذا المجال، كما تتعدد تطبيقاته العملية في مختلف الميادين، وهو ما يبرز اتساع دوره في البيئة التكنولوجية الحديثة وفيما يلي يتم عرض أنواع وتطبيقات الذكاء الاصطناعي.

1/ أنواع الذكاء الاصطناعي

يمكن تصنيف الذكاء الاصطناعي إلى ثلاثة أنواع رئيسية كما يلي:²

- الذكاء الاصطناعي الضيق **Narrow AI or Weak AI**:

¹ قويدري خديجة وبوبكر مصطفى، تطبيقات الذكاء الاصطناعي ودورها في تعزيز تنافسية البنوك التجارية دراسة عينة من البنوك التجارية السعودية خلال الفترة 2020-2023، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، الجزائر، المجلد 10، العدد 01، 2025، ص 76.

² طه محمودي عبد الحميد، بوداود بومدين، استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتحسين الأداء التسويقي بالمؤسسات الخدمية المصرفية بالجزائر "دراسة حالة بنك البركة الجزائري نموذجاً"، مجلة المقرري للدراسات الاقتصادية والمالية، الجزائر، المجلد 08، العدد 01، 2024، ص 198.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات المالية

يعد هذا النوع من أبسط أنواع الذكاء الاصطناعي، حيث يقوم بأداء وظائف محددة داخل نطاق بيئته فقط، ويعمل غالباً كاستجابة مباشرة لمواقف معينة.

- الذكاء الاصطناعي العام General AI or Strong AI:

يعتبر من الأنواع المتقدمة من الذكاء الاصطناعي، حيث يهدف إلى التركيز على مستوى الذكاء البشري وحل مختلف أنواع المشكلات. كما يمتلك القدرة على التعلم وأداء أي مهام فكرية يمكن للإنسان القيام بها، ويتمتع بقدرة كبيرة على جمع المعلومات وتحليلها، مثل روبوتات الدردشة الفورية.

- الذكاء الاصطناعي الخارق Super AI :

يعرفه Nick Bostrom بأنه ذلك النوع من الذكاء الاصطناعي الذي يتجاوز الذكاء البشري والقدرات الإنسانية في جميع المجالات، ويعد هذا النوع من أخطر أنواع الذكاء الاصطناعي على البشرية. ويقوم الذكاء الاصطناعي الخارق على نموذج المحاكاة الذي يتجاوز القدرات البشرية، ويمكن التمييز فيه بين نمطين أساسيين: يتمثل الأول في فهم الفكر البشري والسلوكيات المؤثرة على الإنسان، بينما يتمثل الثاني في نموذج نظرية العقل، حيث يمتلك القدرة على التعبير عن حالته الداخلية وفهم مشاعر الآخرين والتفاعل معهم. ومن المتوقع أن يكون الجيل القادم من هذا النوع عبارة عن آلات فائقة الذكاء.

2/ تطبيقات الذكاء الاصطناعي

ومن أهم هذه تطبيقات الذكاء الاصطناعي ما يلي:1

- الروبوتات: تتميز بقدرتها على التعلم والتكيف مع البيئة المحيطة بها، وتنفيذ المهام بشكل ذاتي؛
- التعرف على الصور: يستعمل في مجالات تحليل الصور مثل التعرف على الوجوه والأشياء والأنماط المختلفة؛
- تمييز الكلام: يشمل تطبيقات مثل الترجمة الآلية والتعرف على الأوامر الصوتية؛
- التعلم الآلي والتعلم العميق: ويتضمن تطبيقات متعددة مثل التنبؤ، والتصنيف، وتجميع البيانات.

1-1-3: مزايا وعيوب الذكاء الاصطناعي

تساهم تقنيات الذكاء الاصطناعي في دعم الابتكار وتطوير الأداء في قطاعات متعددة مثل الصحة والصناعة والتعليم، من خلال تحسين الكفاءة وأتمتة العديد من المهام. في المقابل، يثير استخدامها تحديات تتعلق بالخصوصية والأمن، وفيما يلي يتم عرض مزايا وعيوب الذكاء الاصطناعي:

¹ قويدري خديجة وبوبكر مصطفى، مرجع سبق ذكره، ص 76.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات المالية

1/ مزايا الذكاء الاصطناعي

للذكاء الاصطناعي عدة مزايا منها:¹

- الحد من الخطأ البشري:

تساهم الأنظمة المعتمدة على الذكاء الاصطناعي في تقليل الأخطاء، خاصة عندما تكون مبرمجة بشكل صحيح. كما تعتمد هذه الأنظمة على التحليل التنبؤي، مما يعزز دقة النتائج، إضافة إلى توفير الوقت والموارد وتحقيق كفاءة أعلى في الأداء.

- التعامل بسلاسة مع البيانات الضخمة

يملك الذكاء الاصطناعي القدرة على معالجة كميات كبيرة من البيانات في وقت قصير، من خلال خوارزميات متقدمة تمكنه من استخراج البيانات وفهمها. كما يساهم في تفسيرها وتحويلها إلى معلومات مفيدة، مع دعم اتخاذ قرارات سريعة وتوفير تنبؤات موحدة.

- أتمتة المهام المتكررة

يساهم الذكاء الاصطناعي في أتمتة العديد من المهام الروتينية، مثل إدخال البيانات والعمل في المصانع، إضافة إلى إدارة محادثات خدمة العملاء، مما يسمح للبشر بالتركيز على الأولويات الأخرى.

- توليد مواد جديدة بسرعة

يسمح الذكاء الاصطناعي التوليدي مثل ChatGPT و E-DALL للموظفين وأصحاب العمل بإنشاء نصوص ورموز ومرئيات، مما يمكن المؤسسات من إنجاز كتابات ورموز وتصميمات بسيطة بسرعة، في حين يقوم الموظفون للمهام الأكثر تعقيداً التي تتطلب مستوى أعلى من الإبداع والرؤية.

2/ عيوب الذكاء الاصطناعي

للذكاء الاصطناعي عدة عيوب منها:²

- ارتفاع تكلفة التنفيذ، حيث إن الجمع بين تكلفة التركيب والصيانة والإصلاح يجعل الذكاء الاصطناعي مرتفع التكلفة؛

¹ أحلام هرموزي واعمر بوزيد احمد، مساهمة الذكاء الاصطناعي في تحقيق الأمن المائي "تجربة الامارات العربية المتحدة"، المجلة نماء للاقتصاد والتجارة، الجزائر، المجلد 08، العدد 02، 2025، ص 165.

² محمد بخيت محمد علي، أثر الذكاء الاصطناعي على تحسين الأداء المالي في المصارف السودانية (دراسة تطبيقية على بنك امدرمان الوطني)، المجلة العلوم الإنسانية والطبيعية HNSJ، الجزائر، المجلد 06، العدد 10، 2025، ص 47-48.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات المالية

- فقدان الوظائف البشرية، إذ يمكن أن تؤدي الأتمتة إلى تقليص الحاجة إلى العنصر البشري في سوق العمل؛
- فقدان الخصوصية، حيث يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي في جمع وتحليل كميات كبيرة من البيانات الشخصية، مما يهدد خصوصية الأفراد؛
- التحديات الأخلاقية، حيث تبرز تساؤلات حول استخدام الذكاء الاصطناعي في اتخاذ قرارات مهمة مثل الرعاية الصحية والحروب؛
- التحديات القانونية والتنظيمية، حيث تواجه الحكومات صعوبة في سن قوانين فعالة تنظم استخدام الذكاء الاصطناعي وتتحكم فيه.

المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول جودة الخدمات المالية.

يشهد القطاع المالي تطوراً متسارعاً بفعل التحول الرقمي واعتماد الذكاء الاصطناعي، مما أدى إلى تحسين كفاءة الخدمات المالية وتطوير أساليب اتخاذ القرار وتعزيز تنافسية المؤسسات. ويتناول هذا المبحث المفاهيم الأساسية المتعلقة بالخدمات المالية وجودة الخدمات، إضافة إلى تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الخدمات المالية وما يوفره من فرص تطوير وابتكار.

1-2-1 مفهوم الخدمات المالية

تعد الخدمات المالية من المفاهيم الأساسية في المجال المالي والمصرفي، نظراً لدورها في تسيير المعاملات المالية وتلبية احتياجات الأفراد والمؤسسات. وفيما يلي يتم عرض تعريفها وخصائصها وأنواعها الأساسية.

1/ تعريف الخدمات المالية

تعرف الخدمات المالية بصفة عامة على أنها: "نشاط أو منفعة أو أداء له طبيعة مالية، تقدمه المؤسسات لعملائها، ويخضع إلى أو محكوم بتشريعات أو أنظمة أو تعليمات أو سياسات صادرة من مؤسسة عامة أو خاصة تمارس سلطة تنظيمية أو رقابية منحت لها بموجب القوانين المعمول بها في دولة معينة". وتتضمن هذه الخدمات مجموعة من الأنشطة تتمثل في الإقراض، والتأمين، وإدارة رأس المال، ومدخرات التقاعد، وتداول الأوراق المالية، بالإضافة إلى التحويلات المالية. كما يتم الحصول عليها من مصدرين رئيسيين؛ يتمثل الأول في القطاع المصرفي، بينما يتمثل الثاني في الخدمات المالية غير المصرفية التي تقدمها المؤسسات المالية

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات المالية

غير المصرفية، والمتمثلة في أسواق رأس المال، والتأمين، والادخار التعاقدية، والتمويل العقاري، والتأجير التمويلي، وشركات التكنولوجيا المالية، والمؤسسات البريدية.¹

وتعرف الخدمات المالية على أنها: "مجموعة من المهارات الشخصية والمستلزمات المادية والأعراف والقواعد القانونية التي يتم عرضها وإنتاجها بشكل يتوافق مع توجهات الزبون لاتخاذ القرارات المالية الرشيدة".² كما عرفها Meidan على أنها: "الأنشطة، المنافع والرضا المرتبطة جميعها ببيع الأموال والتي تقدم للمستخدمين Users والعملاء Customers قيمة متعلقة بالأموال".³

مما سبق نستنتج أن الخدمات المالية هي مجموعة متكاملة من الأنشطة والعمليات ذات الطابع المالي، تقدمها المؤسسات المصرفية وغير المصرفية في إطار قانوني وتنظيمي، بهدف تلبية احتياجات الأفراد والمؤسسات في إدارة الأموال واستثمارها وتحقيق الكفاءة المالية، من خلال خدمات مثل الإقراض، والتأمين، وتداول الأوراق المالية، والتحويلات المالية.

2/ خصائص الخدمات المالية

تتمثل خصائص الخدمات المالية فيما يلي:⁴

- **المسؤولية الائتمانية (Fiduciary Responsibility):** تتمثل في تعزيز ثقة العملاء من خلال التزام الموظفين بتقديم الخدمة المناسبة والاهتمام الكافي بهم، مع تحقيق التوازن بين مصالح المؤسسة ومسؤوليتها الائتمانية القائمة على ثقة العملاء.
- **اللاملموسية (Intangibility):** تتميز الخدمات المالية بعدم الملموسية، مما يجعل نجاح المؤسسة المالية في تسويقها مرتبطاً بجودة الخدمات وابتكارها، إضافة إلى كفاءة العاملين في توضيح المزايا والمنافع التي تقدمها الخدمة أو المنتج المالي للعميل.

¹ نور الدين مرطاني، تطوير الخدمات المالية الرقمية ودوره في تعزيز الشمول المالي في الجزائر دراسة حالة عينة من المؤسسات المنخرطة في تجمع في تجمع النقد الآلي، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2026، ص 43.

² سهيلة شلغوم، الخدمات المالية وإعادة هيكلة المبادلات الدولية دراسة تحليلية، أطروحة دكتوراه في علوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 02 عبد الحميد مهري، الجزائر، 2025، ص 39.

³ سليمان شكيب الجبوسي ومحمود جاسم الصميدعي، تسويق الخدمات المالية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، 2009، ص 28.

⁴ بوبقرة نور، أثر إستراتيجيات التسويق الرقمي على جودة الخدمات المالية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، الجزائر، 2025، ص 37-38.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات المالية

- **التزامية وعدم القابلية للتخزين (Synchronicity):** تتطلب الخدمات المالية تزامناً بين العرض والطلب والاستهلاك في الوقت نفسه، حيث يرتبط إنتاج الخدمة باستهلاكها مباشرة، مما يستوجب توفيرها عند حاجة العملاء إليها. كما لا يمكن تخزين هذه الخدمات، الأمر الذي يتطلب توافقاً دقيقاً بين المؤسسات المالية وعملائها.
- **التلازمية (Inseparability):** تعبر عن درجة الارتباط بين الخدمة المالية ومقدمها، حيث تزداد جودة الخدمات المالية كلما ارتفعت كفاءة ومهارة موظفي التسويق في تقديم المشورة والنصيحة المالية أو تكييف الخدمة وفق متطلبات العميل الخاصة، مما ينعكس على تكامل وجودة المنتج المالي.
- **عدم التجانس (Heterogeneity):** تتميز الخدمات المالية بصعوبة توحيدها أو إعادة إنتاجها بنفس الشكل، نظراً لاعتمادها الكبير على العنصر البشري، مما يجعل الحفاظ على معايير ثابتة أمراً معقداً، وهو ما يدفع المؤسسات المالية إلى ضبط جودة الخدمات من خلال الرقابة ووضع المعايير، إضافة إلى التكوين المستمر واختيار الكفاءات المناسبة.
- **التنوع والتخصص (Diversity/Specialization):** تشير إلى ضرورة تصميم الخدمات المالية بما يتلاءم مع احتياجات العملاء المختلفة، بهدف تلبية مجموعة متنوعة من المتطلبات المالية والاحتياجات المرتبطة بها في مختلف المجالات.
- **الاعتماد على المعلومات (Information-Based):** تعتمد الخدمات المالية بشكل أساسي على المعلومات في إنتاجها وتسويقها، حيث تُعد المعلومات المتعلقة بالادخار والاقتراض ومصادر التمويل وتسعير الخدمات عنصراً جوهرياً في توجيه وتسهيل تقديم الخدمات المالية.
- **هيمنة العنصر البشري (Human Dominance):** ترتبط جودة الخدمات المالية وتسويقها بشكل كبير بمستوى الاستثمار في العنصر البشري القائم على تقديمها، حيث يتطلب ذلك الارتقاء بكفاءة ومهارات الموظفين والمسوقين من خلال التكوين والتدريب المناسبين، بما يضمن القدرة على التفاعل الفعال مع العملاء، وكسب ثقتهم، والحفاظ عليهم.

3/ أنواع الخدمات المالية

تشمل الخدمات المالية مجموعة واسعة من الأنواع التي تختلف في خصائص تقديمها، وتستند إلى سمات محددة. ويتم تصنيف هذه الخدمات وفق عدد من المعايير كما يلي¹:

¹ دحمان عبد القادر، تأثير تنوع الخدمات المالية على تعزيز نشاط الوساطة البنكية، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، الجزائر، المجلد 10، العدد 01، 2026، ص 215-216.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات المالية

- حسب درجة التركيز على تلبية احتياجات العميل: تنقسم إلى خدمات مباشرة تقدم للعميل بشكل أساسي، وخدمات ذات صلة؛
- حسب مستوى التعقيد: تشمل خدمات قياسية تتسم بالبساطة النسبية وتغطي الاحتياجات المالية الأساسية، وخدمات متخصصة تتسم بدرجة أعلى من التعقيد؛
- حسب مستوى التنظيم الحكومي: تصنف إلى خدمات مرخصة، وخدمات غير مرخصة؛
- حسب مكان تقديم الخدمة: تتنوع بين خدمات تقدم بشكل مباشر (حضورية) وخدمات عن بعد؛
- حسب طبيعة الدفع: تشمل خدمات مدفوعة وخدمات مجانية؛
- حسب فئة العملاء: تشمل خدمات موجهة للأفراد، وأخرى للمؤسسات (باستثناء البنوك)، إضافة إلى خدمات موجهة للبنوك؛
- حسب نوع نشاط مقدم الخدمة: تنقسم إلى خدمات مصرفية، وخدمات غير مصرفية؛
- حسب الطبيعة الاقتصادية: تتضمن خدمات القروض، والودائع، والتأمين، والاستثمار، والصرافة.
- حسب طريقة التقديم: تشمل خدمات إلكترونية تقدّم عبر الإنترنت، وخدمات تقليدية؛
- حسب درجة استخدام الأجهزة الشخصية: تتضمن خدمات مالية عبر الهاتف المحمول، وخدمات مباشرة؛
- حسب مستوى استخدام التقنيات الرقمية: تصنف خدمات رقمية وخدمات تقليدية؛
- حسب مجالات الأسواق المالية: تشمل الخدمات المصرفية وخدمات التأمين وخدمات الاستثمار ومعاملات الأوراق المالية.

أما الخدمات المصرفية فتتضمن خدمات مصرفية تقليدية وخدمات مصرفية حديثة:

➤ الخدمات المصرفية التقليدية

- عمليات الوساطة المصرفية: تتضمن هذه العمليات قبول الودائع وتقديم التسهيلات الائتمانية، مثل إصدار خطابات الضمان، وفتح الاعتمادات، وتصديق الشيكات؛
- الخدمات المصرفية التجارية: تتضمن استبدال النقد الأجنبي، خدمات الأمانات والخدمات الخاصة بالاستثمار في الأوراق المالية؛.
- خدمات التحصيل: تهدف إلى تسوية حسابات العملاء من خلال عمليات المقاصة، وتشمل خصم الأوراق التجارية، والتحصيل الداخلي والخارجي، وتحصيل الشيكات، والتحويلات الخارجية.

➤ الخدمات المصرفية الحديثة

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات المالية

- ساهمت التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المصرفية، ومن أهم هذه الخدمات ما يلي:
- **البطاقات البلاستيكية:** وتشمل بطاقات الائتمان، وبطاقات الدفع الإلكتروني، والبطاقات الائتمانية المضمونة، والبطاقات الذكية، وبطاقات المتاجر، إضافة إلى البطاقات الذهبية والفضية؛
- **التحويل الإلكتروني للأموال:** يتم بين الحسابات إلكترونياً سواء عبر الصرافات الآلية أو من خلال نقاط البيع؛
- **الفروع المؤتمتة بالكامل:** التي تمكّن العملاء من إنجاز معاملاتهم ذاتياً دون تدخل الموظفين؛
- **الخدمات المصرفية الرقمية:** تشمل المصرف الهاتفي والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، مما يسهم في تسهيل المعاملات وتوسيع نطاقها مع خفض التكاليف.
- **خدمات مصرفية مكمل:**
- وتتمثل فيما يلي:
- **خدمات صرف العملات الأجنبية:** تشمل شراء وبيع العملات الأجنبية؛
- **التحويلات البنكية:** التي تمكّن العملاء من إرسال الأموال إلى بنوك خارجي؛
- **إدارة الأصول والخصوم:** هي طريقة تعتمد عليها البنوك لتسوية التزاماتها من خلال توظيف أصول تستوفي شروط الأمان والسيولة والربحية. وبعبارة أخرى، يقوم البنك بتوجيه أموال المودعين نحو الاستثمار أو منح القروض، مع تفضيل الأصول التي تحقق هذه المعايير. كما توجد مؤسسات متخصصة تدعم البنوك في إدارة الأصول والخصوم بكفاءة؛
- **الخدمات المصرفية الاستثمارية:** يتولى المصرفي الاستثماري من خلالها الاكتتاب في الأوراق المالية للشركات، وتقديم الاستشارات للعملاء بشأن عمليات الاندماج والاستحواذ، وغالباً ما يمارس هذا النشاط من خلال بنك أو شركة أو مؤسسة فردية. وتشمل هذه الخدمات أيضاً جوانب غير مالية، مثل توفير التمويل، وفهم متطلبات الأعمال، والاستفادة من المؤسسات المالية والبنوك والأسواق المالية لتأمين الموارد اللازمة؛
- **التصنيف الائتماني:** يعد أداة لتقييم الجدارة الائتمانية للمقترضين أو الشركات محل الاستثمار، ويتم تحديده استناداً إلى مجموعة من المؤشرات، من بينها الأداء المالي خلال السنوات السابقة، ومستوى السيولة، والحصة السوقية، وسجل سداد الالتزامات، إضافة إلى الأرباح المحققة، وأسعار الفائدة على الودائع، وهيكّل محفظة الأصول، وغيرها من العوامل ذات الصلة.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات المالية

1-2-2 مفهوم جودة الخدمات المالية

تعد جودة الخدمات المالية من المفاهيم الأساسية في مجال الإدارة المالية والمصرفية، نظراً لدورها في تحسين أداء المؤسسات وتعزيز رضا العملاء. وفيما يلي يتم عرض تعريفها، مستوياتها، وأبعادها الأساسية.

1/ تعريف جودة الخدمات المالية

عرفت حسب منظمة المعايير الدولية ISO الجودة هي مجموع الصفات والخصائص المتعلقة بالخدمات المالية التي روجت لها المؤسسة من أجل تلبية الحاجيات المتوقعة من طرف الزبون.¹

كما تعرف جودة الخدمات المالية على أنها: نماذج مالية تعبر عن مدى تطابق أداء الخدمة المالية مع توقعات العملاء، حيث أن معيار تقييم الجودة يحدده العميل فقط، فإذا كانت الخدمة المقدمة للعميل عند مستوى توقعاته فهذا نكون أمام جودة الخدمة المقدمة، أما إذا كان العكس فعلى المصارف والبنوك البحث عن حلول قصد تحسين جودة خدماتها.²

مما سبق يمكن استنتاج أن جودة الخدمات المالية تعني مدى تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العميل أو تفوقه عليها، حيث يعد العميل المرجع الأساسي في الحكم على مستوى الجودة، وهو ما يفرض على المؤسسات المالية العمل المستمر على تحسين خدماتها بما يضمن رضا العملاء ويعزز قدرتها التنافسية.

2/ مستويات جودة الخدمات المالية

يمكن تصنيف مستويات جودة الخدمات المالية إلى عدة مستويات وهي³:

- **الجودة القياسية:** هي مجموعة المواصفات والمعايير التي تتميز بها المنتجات والخدمات المالية المقدمة؛
- **الجودة الفعلية:** وتشير إلى ما يدركه العملاء فعلياً من جودة في المنتجات والخدمات المالية المقدمة لهم؛
- **الجودة المدركة:** وتتمثل في مدى تقديم الخدمات المالية من قبل البنوك بما يحقق مستوى رضا العملاء؛
- **الجودة المرجوة للعميل:** هي مستوى الجودة الذي تلتزم إدارة المصارف والبنوك بتقديمه ووعده العملاء به؛
- **الجودة المتوقعة للعميل:** وتعتبر عن تطلعات العملاء وما يسعون إلى الحصول عليه، من خلال قدرة البنك على تلبية احتياجاتهم ورغباتهم.

¹ مكي الحاج، جودة الخدمات المالية وعلاقتها برضا الزبون من خلال تطبيقات الدفع الالكتروني دراسة حالة تطبيقات مؤسسة بريد الجزائر واتصالات الجزائر، مجلة المنتدى للدراسات والابحاث الاقتصادية، الجزائر، المجلد 09، العدد 01، ص 135.

² حارتي محمد، عزوي عبد الباسط، مساهمة التمويل الرقمي في تعزيز الشمول المالي من منظور جودة المالية دراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالة تامنغست، الجزائر، المجلد 10، العدد 03، 2024، ص 42.

³ حارتي محمد، مرجع سبق ذكره، ص 43.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات المالية

3/ أبعاد جودة الخدمات المالية

وتتمثل هذه الأبعاد فيما يلي¹:

- **الملموسية:** وتشمل كافة الجوانب المادية المرتبطة بالخدمة، مثل المعدات المستخدمة، قاعات الانتظار، أماكن ركن السيارات، إضافة إلى المظهر العام للمؤسسة؛
- **الاعتمادية:** وتعتبر عن قدرة المؤسسة على تقديم الخدمات بدقة ووفقاً لما تم الترويج له، مع الالتزام بمواعيد تقديم الخدمة؛
- **الاستجابة:** وتشير إلى مدى استعداد المؤسسة لتقديم الخدمة بسرعة وكفاءة، والاستجابة الفورية لطلبات الزبائن ومعالجة شكاواهم؛
- **الأمان:** ويتمثل في كفاءة تعامل الموظفين مع الزبائن، من خلال المجاملة وحسن المعاملة، وبناء الثقة، مع ضمان سرية المعلومات؛
- **التعاطف:** ويعني الاهتمام الشخصي بالزبائن، ومحاولة تفهم احتياجاتهم وتقدير مشاعرهم أثناء تقديم الخدمة.

1-2-3 الذكاء الاصطناعي في الخدمات المالية، تطبيقات فرص والتحديات

يشهد القطاع المالي تحولاً كبيراً بفضل الذكاء الاصطناعي الذي ساهم في تطوير نماذج الأعمال وتحسين جودة القرارات ورفع الكفاءة التشغيلية وتعزيز التنافسية. وقد تعددت تطبيقاته في عدة مجالات حيث أدى إلى خلق فرص واسعة للابتكار وتحسين تجربة العملاء، لكن في المقابل هناك تحديات تقنية وتنظيمية وأخلاقية تتطلب إدارة فعالة.

1/ تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الخدمات المالية

يشهد القطاع المالي، خاصة مع تطور شركات التكنولوجيا المالية توسعاً كبيراً في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي، حيث أصبحت هذه التقنيات مدمجة في مختلف خدماته عالمياً، مما يسمح بأتمتة العمليات وتحسين الاستفادة من البيانات الضخمة في الأسواق الناشئة، كما تشير تقارير منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية إلى أن العديد من المؤسسات المالية، مثل البنوك وشركات التأمين ومديري الأصول تعتمد أو تطور تطبيقات الذكاء الاصطناعي، حيث يستخدم 95% من البنوك في الاتحاد الأوروبي هذه التقنيات،

¹ مكي الحاج، مرجع سبق ذكره، ص 136.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات المالية

كما توظف في أغراض تنظيمية وإشرافية في دول مثل أستراليا وإندونيسيا. وتتعدد مجالات تطبيق الذكاء الاصطناعي في الخدمات المالية، وأهمها¹:

- **التنبؤ:** تستخدم أنظمة الذكاء الاصطناعي في القطاع المالي للتنبؤ بالمتغيرات الاقتصادية الكلية والمالية، وتلبية متطلبات العملاء، وتقدير القدرة على السداد، ومراقبة ظروف العمل. وتتميز نماذج الذكاء الاصطناعي بمرونة أكبر مقارنة بالنماذج الإحصائية والاقتصادية التقليدية، كما تساعد في اكتشاف العلاقات المعقدة بين المتغيرات التي يصعب تحديدها بالأساليب التقليدية. وتشير الأدلة إلى أن تقنيات التعلم الآلي غالباً ما تتفوق على أساليب الانحدار الخطي من حيث دقة التنبؤ وقوة النتائج.
- **التداول الخوارزمي:** يعد التداول الخوارزمي مجموعة فرعية من التمويل الكمي يعود إلى خمسينيات القرن الماضي، ويعتمد على النماذج الرياضية وأجهزة الحاسوب وشبكات الاتصال لأتمتة عمليات شراء وبيع الأوراق المالية. ويعتبر من أبرز تطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع المالي، حيث تقوم الخوارزميات بتحليل كميات ضخمة من بيانات السوق بسرعة ودقة عالية، مما يسمح بتنفيذ استراتيجيات تداول معقدة والاستفادة من الفرص قصيرة الأجل في الوقت الفعلي. كما يُعد التداول عالي التردد أحد أهم أشكاله، وقد ساهم في تحسين سيولة الأسواق وكفاءتها، لكنه في المقابل قد يشكل تهديداً لاستقرارها.
- **الخدمات المالية الشخصية:** يلعب المساعدون الافتراضيون دوراً مهماً في تطوير القطاع المصرفي، حيث تعتمد المؤسسات المالية بشكل متزايد على روبوتات الدردشة والمساعدين القائمين على الذكاء الاصطناعي لتحسين خدمة العملاء وتعزيز التفاعل معهم. وتمكن تقنيات معالجة اللغة الطبيعية هذه الأنظمة من فهم استفسارات العملاء والرد عليها، وتقديم توصيات مخصصة، والمساعدة في إدارة الحسابات. كما تتولى معالجة الاستفسارات الروتينية مثل الرصيد، وسجلات المعاملات، وتحديثات الحساب، مما يتيح للعاملين التركيز على القضايا الأكثر تعقيداً. ويساهم دمج هذه الأنظمة في تحسين جودة الخدمات المصرفية، وزيادة رضا العملاء وولائهم، إضافة إلى قدرتها على تحليل سلوك العملاء وتفضيلاتهم واقتراح المنتجات المناسبة لهم.
- **إدارة المخاطر والامتثال:** ساهمت تقنيات الذكاء الاصطناعي خلال السنوات الأخيرة في إعادة تشكيل وظائف إدارة المخاطر والامتثال عبر تحليل كميات كبيرة من البيانات، غالباً في الوقت الفعلي، وأتمتة قرارات الامتثال، مما أدى إلى تحسين جودة الامتثال وخفض التكاليف. وتشمل أبرز الاستخدامات التحقق

¹ مريم قشّي، الذكاء الاصطناعي في الخدمات المالية تطبيقات التحديات والاطر التنظيمية، ملتقى وطني حول: تحديات ومخاطر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع المالي والمصرفي في الجزائر، المركز الجامعي ميلة بواصوف، الجزائر، 2024، 3-6.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات المالية

من الهوية، ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، واكتشاف الاحتيال، وإدارة المخاطر، وإعداد التقارير الاحترافية. وتعد إدارة المخاطر حالياً من أكثر مجالات توظيف الذكاء الاصطناعي انتشاراً في الخدمات المالية. كما يشير بحث مؤسسة التمويل الدولية إلى وجود أكثر من 250 شركة تكنولوجيا تنظيمية تقدم خدماتها عالمياً، مع تركيز واضح على مراقبة المعاملات المشبوهة باستخدام الذكاء الاصطناعي للكشف عن أنماط السلوك غير الاعتيادية لدى المستخدمين.

- **تقييم مخاطر الائتمان:** تعزز نماذج التحليلات المعتمدة على الذكاء الاصطناعي كفاءة الوساطة الائتمانية عبر تحسين دقة تقييم الجدارة الائتمانية وأتمتة الإجراءات، بما يرفع سرعة المعالجة ويخفض التكاليف. كما تمكن نماذج التسجيل الائتماني من تحليل العملاء ذوي التاريخ الائتماني المحدود أو الضمانات غير الكافية (الملفات الرقيقة) بالاعتماد على البيانات التقليدية والبيانات الضخمة غير التقليدية المرتبطة بالجدارة الائتمانية. وتشير نتائج استطلاع لشركة ماكينزي شمل مسؤولي مخاطر الائتمان في 24 مؤسسة مالية، بينها تسعة من أكبر عشرة بنوك في الولايات المتحدة، إلى أن 20% منهم طبقوا حالة استخدام واحدة على الأقل للذكاء الاصطناعي، بينما يتوقع 60% تطبيقه خلال عام، مع توقع إدماجه في عمليات مخاطر الائتمان خلال عامين حتى لدى المسؤولين الأكثر تحفظاً.
- **إدارة المحافظ:** تعتمد منصات إدارة المحافظ المدعومة بالذكاء الاصطناعي على التحليلات المتقدمة والتعلم الآلي لتحسين استراتيجيات الاستثمار وتخصيص الأصول وفق تفضيلات المستثمرين ومستوى تحملهم للمخاطر. كما توفر المساعدات الافتراضية وروبوتات الدردشة تقديم نصائح مالية مخصصة، في حين تتولى أنظمة المستشار الآلي إدارة المحافظ تلقائياً وفق خوارزميات محددة، بما يسهم في تحسين جودة الخدمات وتعزيز تفاعل العملاء وولائهم من خلال تتبع سلوكهم واقتراح المنتجات الملائمة لهم.
- **الأمن السيبراني:** يُعد التعلم الآلي من أبرز التقنيات المستخدمة حالياً في الأمن السيبراني، إذ يمكن الأنظمة من التعلم من البيانات والتنبيه بالتهديدات واتخاذ القرارات دون برمجة مباشرة. ويُستخدم الذكاء الاصطناعي للكشف المبكر عن الهجمات والاستجابة لها في الوقت الفعلي، مما يعزز حماية الأنظمة المالية والبيانات الحساسة.
- **المحاسبة والتدقيق:** يشهد المجال تحولاً كبيراً نتيجة الذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات، مع توقع وصول نسبة كبيرة من عمليات التدقيق المؤسسية التي يقوم بها الذكاء الاصطناعي مستقبلاً سنة 2025

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات المالية

2/ فرص وتحديات الذكاء الاصطناعي في الخدمات المالية

يشكل الذكاء الاصطناعي في الخدمات المالية فرصاً مهمة لتحسين الأداء وتطوير الخدمات، لكن في المقابل هناك تحديات تواجه المؤسسات المالية، خاصة على المستويات التقنية والتنظيمية والأخلاقية، مما يستدعي دراسة أثره بدقة على القطاع المالي¹.

➤ فرص الابتكار والتطور في الخدمات المالية

- **الخدمات المالية المخصصة:** يسمح الذكاء الاصطناعي للمؤسسات المالية بتقديم خدمات ومنتجات موجهة حسب احتياجات وسلوك كل عميل، مما يحسن تجربة العملاء ويعزز العلاقة معهم؛
- **إدارة المخاطر واكتشاف الاحتيال:** يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل كميات كبيرة من البيانات بشكل لحظي لاكتشاف الأنشطة غير الطبيعية، وتحديد المخاطر، ومنع عمليات الاحتيال، مما يقلل من الخسائر المالية؛
- **رفع الكفاءة التشغيلية:** يساعد الذكاء الاصطناعي في أتمتة العمليات الروتينية، مثل خدمة العملاء وإجراءات الامتثال، مما يقلل التكاليف ويحسن سرعة الأداء داخل المؤسسات المالية.

➤ التحديات تطبيق الذكاء الاصطناعي في الخدمات المالية

- **جودة البيانات:** تعتمد نماذج الذكاء الاصطناعي بشكل كبير على جودة وكمية البيانات المتاحة. وتواجه المؤسسات المالية صعوبات في الحصول على البيانات وتنظيفها ودمجها من مصادر متعددة، مما قد يؤدي إلى تحيزات وأخطاء في النتائج والتنبؤات؛
- **قابلية تفسير النماذج:** غالباً ما تكون نماذج الذكاء الاصطناعي المعقدة مثل الشبكات العصبية العميقة غير واضحة في طريقة عملها، مما يصعب فهم كيفية اتخاذ القرارات. لذلك فإن تحقيق الشفافية والتفسير ضروري للامتثال للقوانين وبناء الثقة؛
- **قابلية التوسع والأداء:** مع زيادة حجم البيانات وتعقيدها، يجب أن تكون خوارزميات الذكاء الاصطناعي قادرة على معالجة كميات كبيرة من البيانات بكفاءة. ويتطلب ذلك استثمارات في البنية التحتية الحاسوبية وتقنيات تحسين الأداء؛

¹ Shubham, Anjali Dhamiwal, Artificial Intelligence in Financial Services, International Conference on AI in Cyber Security, 2024, P 04-05.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات المالية

- التحيز الخوارزمي: قد تحتوي خوارزميات الذكاء الاصطناعي على تحيزات ناتجة عن البيانات المستخدمة في التدريب، مما يؤدي إلى نتائج غير عادلة أو تمييزية. ويتطلب ذلك تحسين جودة البيانات، واختبار العدالة في النماذج، والمراقبة المستمرة لتقليل هذه الانحيازات؛
- خصوصية البيانات: يجب على المؤسسات المالية الالتزام بقوانين صارمة لحماية البيانات مثل اللائحة العامة لحماية البيانات وقانون خصوصية المستهلك لضمان عدم إساءة استخدام بيانات العملاء؛
- الامتثال التنظيمي: يمثل الالتزام بالقوانين تحدياً مهماً، حيث يجب أن تتوافق أنظمة الذكاء الاصطناعي مع القوانين الخاصة بالمعاملات المالية، وإدارة المخاطر، وحماية المستهلك، ومكافحة غسل الأموال، لتجنب العقوبات والمخاطر القانونية.

3-1 الدراسات السابقة

يهدف هذا المبحث إلى عرض وتحليل الدراسات السابقة المتعلقة بالذكاء الاصطناعي والخدمات المالية والمصرفية، بهدف استخلاص أهم نتائجها، وتحديد أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

1-3-1 الدراسات السابقة العربية والمحلية

يتم عرض في هذا المطلب الدراسات العربية والمحلية المتعلقة بالذكاء الاصطناعي والخدمات المالية والمصرفية.

1- حنوف عبد الرحمن، صويلح جهينة، "2025"، بعنوان: دور استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في

تحسين العمليات الإدارية - دراسة تجربة شركة الخدمات المصرفية والمالية الأمريكية جي بي مورغان، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 14، العدد 1.

- عالجت الإشكالية التالية: ما هي أهم تقنيات الذكاء الاصطناعي المستعملة في شركة الخدمات المصرفية والمالية الأمريكية جي بي مورغان تشيس؟ وما هي أهم مزايا تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في هذه الشركة؟ وكيف يساهم استخدام أنظمة التعليم العميق والشبكات العصبية الالية والمنصات المدعومة بالذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الشركة.

- هدفت الدراسة إلى: دراسة وتحليل وتقييم دور استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين العمليات التشغيلية في البنوك والمؤسسات المالية، من خلال عرض تجربة شركة جي بي مورغان تشيس كنموذج عالمي في هذا المجال.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات المالية

- توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:
- أن دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي بالشركة أحدث ثورة في العمليات التشغيلية من خلال تعزيز الكفاءة المرتبطة بأتمتة الوظائف وتحسين تخصيص الموارد.
- يظهر تحليل استخدام العديد من تطبيقات الذكاء الاصطناعي كفاءة وسرعة ودقة وأتمتة فعالة في العمليات الأساسية.
- وتوصي الدراسة بما يلي:
- بضرورة وضع اطار تشريعي يحدد التزامات البنوك والمؤسسات المالية الخاصة بتطبيق الذكاء الاصطناعي وحوكمة التقنيات.
- مواكبة انشاء مراكز بحثية متخصصة في تطوير تقنيات الذكاء الاصطناعي مع توظيف كفاءات من مختلف انحاء العالم.
- 2- قايدي خميسي، حبريوة إلهام، "2025"، بعنوان: دور الذكاء الاصطناعي في تحسين خدمات التكنولوجيا المالية- دراسة تحليلية، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، المجلد 10، العدد 1.
- عالجت الإشكالية التالية: ما مدى مساهمة استخدام الذكاء الاصطناعي في تطوير منتجات التكنولوجيا المالية؟
- هدفت الدراسة إلى: الوقوف على مدى مساهمة استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين وتطوير حلول قطاعات التكنولوجيا المالية وتطوير القطاع المالي، وذلك من خلال الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لمختلف الجوانب النظرية وتحليل العلاقة بين متغيرات الدراسة.
- توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:
- استخدام الذكاء الاصطناعي في حلول التكنولوجيا المالية ساهم في تحسين التجربة المالية للعملاء عبر مختلف قطاعات الفينتك.
- ساهم الذكاء الاصطناعي في تعزيز ولاء العملاء للخدمات المالية ومنح القطاع المالي ديناميكية أكبر.
- ساعد على تطوير أداء المؤسسات المالية ورقمنة عملياتها بما يحقق مزايا تنافسية وتسيير أفضل للموارد.
- ساهم في حماية البيانات المالية ومواجهة محاولات الاحتيال.
- مكن من معالجة كميات كبيرة من البيانات واستغلالها في إعداد تقارير آلية تساعد على وضع الاستراتيجيات والامتثال التنظيمي.
- وتوصي الدراسة بما يلي:
- يجب على المؤسسات المالية تعزيز استخدام الذكاء الاصطناعي في مختلف قطاعات التكنولوجيا المالية، مع التركيز على تطوير نماذج أعمال ومنتجات جديدة تواكب التطورات العالمية في القطاع المالي.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات المالية

- تدريب وتأهيل الطاقم البشري العامل بالقطاع المالي وفق التطورات المالية.
- 3- دراسة سامر سالم الأحرش، "2024" بعنوان: دور الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي في تطوير إدارة الوثائق بالمؤسسات المصرفية: دراسة ميدانية بإدارة المتابعة وتحصيل الديون بمصرف الجمهورية، مجلة جامعة الجفارة للعلوم الانسانية والتطبيقية، العدد 06.
- عالجت الإشكالية التالية: ما هو دور الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي في تطوير إدارة الوثائق داخل المؤسسات المصرفية، وبالتحديد بإدارة المتابعة وتحصيل الديون بمصرف الجمهورية؟
- هدفت الدراسة إلى: استقصاء أثر الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي في تحسين كفاءة إدارة الوثائق داخل المؤسسات المصرفية، من خلال دراسة ميدانية بإدارة المتابعة وتحصيل الديون بمصرف الجمهورية، بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وأدوات بحث ميدانية تمثلت في المقابلات والاستبيانات الموجهة للعاملين بالإدارة.
- توصلت الدراسة إلى: أن التحول الرقمي لا يقتصر على تحديث البنية التكنولوجية فقط، بل يشمل إعادة تشكيل الثقافة التنظيمية بما يتماشى مع متطلبات العصر الرقمي.
- وتوصي الدراسة بما يلي:
- ضرورة تبني استراتيجية متكاملة لتفعيل الذكاء الاصطناعي في إدارة الوثائق تشمل التدريب المستمر للكوادر البشرية.
- تحديث الأنظمة الرقمية المعتمدة داخل المؤسسة.
- تطوير السياسات الداخلية بما يضمن تحقيق أقصى استفادة من التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي وتعزيز قدرة المؤسسات المصرفية.
- 4- دراسة طيبي إكرام ومولاي أمينة، "2023"، بعنوان: أثر الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات المصرفية (دراسة حالة البنوك التجارية ولايتي البيض/تيارت)، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 7، العدد 1.
- عالجت الإشكالية التالية: ما هو أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية؟
- هدفت الدراسة إلى: التعرف على مفهوم الذكاء الاصطناعي ودوره في تحسين جودة الخدمات المصرفية، وقياس أثره على أبعاد جودة الخدمة في البنوك التجارية في ولاية البيض وتيارت، وتم الاعتماد على

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات المالية

المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال جمع البيانات الاستبيان الموزعة على عينة مكونة من 100 موظف.

- توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: وجود أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات المصرفية بأبعاده (بعد الملموسية، بعد الاستجابة، بعد الأمان، بعد الاعتمادية).
- أوصت الدراسة: بضرورة الاستفادة من التجارب العالمية في مجال الذكاء الاصطناعي لتحسين جودة الخدمات المصرفية.

5- بن دنيدينة سعيد، "2021"، بعنوان: دور الذكاء الاقتصادي في تحسين جودة الخدمات المصرفية، دراسة ميدانية في البنوك الجزائرية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 5، العدد 2.

- عالجت الإشكالية التالية: ما هو تأثير الذكاء الاقتصادي بأبعاده على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية؟

- هدفت الدراسة إلى: معرفة أثر الذكاء الاقتصادي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال دراسة ميدانية على إطرارات الوكالات البنكية، حيث تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، وتم توزيعها واسترجاع 51 استبانة صالحة للتحليل، مع التحقق من صدق وثبات أداة الدراسة.

- توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لكل من اليقظة الاستراتيجية والضغط والتأثير على تحسين جودة الخدمات المصرفية.

- لا يوجد آثار ذو دلالة إحصائية لأمنية المعلومات على تحسين جودة الخدمات المصرفية.
- أوصت الدراسة: بضرورة توجيه قادة المصارف إلى أهمية تبني الذكاء الاصطناعي ومدى مساهمته في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

1-3-2 الدراسات السابقة الاجنبية

يتم عرض في هذا المطلب الدراسات الأجنبية المتعلقة بالذكاء الاصطناعي والخدمات المالية والمصرفية.

1- دراسة Amith Donald Menezes، وآخرون، "2025"، بعنوان:

An Empirical Study Of Customer Perception Of Ai In The Banking Industry With

Journal of Particular Emphasis On Public Banking Institutions مقال منشور في مجلة

Information Systems Engineering and Management، المجلد 10، العدد 29.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات المالية

- عالجت الدراسة الإشكالية التالية: ما هو إدراك العملاء للذكاء الاصطناعي داخل القطاع المصرفي، خاصة في المؤسسات البنكية العمومية؟
- هدفت الدراسة إلى: تحليل وجهات نظر العملاء حول استخدام الذكاء الاصطناعي في الخدمات المصرفية، بالاعتماد على فهم آليات الذكاء الاصطناعي القائمة على محاكاة الذكاء البشري والتعلم الآلي، حيث تم اختيار عينة الدراسة من عملاء بعض البنوك في القطاع العام. تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيان موجه لعملاء بعض البنوك العمومية، وشملت العينة 385 مفردة تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية. كما تم استخدام التحليل الإحصائي باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية.
- توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:
 - يلعب الذكاء الاصطناعي دوراً محورياً في تحسين الخدمات المصرفية.
 - وجود علاقة إيجابية بين سهولة الاستخدام المدركة والاتجاه نحو الذكاء الاصطناعي.
 - أن الفائدة المدركة تؤثر إيجابياً على كل من الاتجاه ونية التبني.
 - أن المعرفة التكنولوجية والوعي بالذكاء الاصطناعي يلعبان دوراً مهماً في تعزيز التبني، بينما تؤثر المخاطر المدركة على قرار الاستخدام.
 - وجود علاقة سلبية بين الاتجاه نحو الذكاء الاصطناعي ونية التبني، وهو ما قد يعود إلى المخاطر المدركة أو نقص الوعي.

2- دراسة Sanjay Pareek وآخرون، "2025"، بعنوان: AN EMPIRICAL STUDY ON THE FACTORS INFLUENCING THE USE OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN INDIAN FINANCIAL SERVICES. منشور في مجلة Academy of Marketing Studies

Journal، المجلد 29، العدد 01.

- عالجت الدراسة الإشكالية التالية: ما هي العوامل المؤثرة في تبني واستخدام الذكاء الاصطناعي في قطاع الخدمات المالية الهندي؟
- هدفت الدراسة إلى: تحليل أهم العوامل المؤثرة في قبول وتطبيق الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات المالية الهندية، من خلال دراسة متغيرات الجاهزية التنظيمية، البنية التحتية التكنولوجية، الأطر القانونية، والمنافع المدركة، حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليل وذلك من خلال على بيانات تم جمعها

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات المالية

من خلال استبيان موجه للمؤسسات المالية، بالاستخدام استخدام التحليل العاملي (Factor Analysis) والانحدار (Regression) واختبار ANOVA لتحليل البيانات وقياس العلاقات الإحصائية بين المتغيرات.

- توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تعتبر الجاهزية التنظيمية من أهم العوامل المؤثرة في تبني الذكاء الاصطناعي.
- تلعب البنية التحتية التكنولوجية دوراً محورياً في استخدام الذكاء الاصطناعي.
- تؤثر المنافع المدركة بشكل إيجابي وقوي على تبني الذكاء الاصطناعي.
- توجد علاقة معنوية بين العوامل التنظيمية والتكنولوجية ومستوى استخدام الذكاء الاصطناعي في المؤسسات المالية.

- توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تشجيع البحث المستقبلي حول الذكاء الاصطناعي في الأسواق المالية العالمية وتأثيراته طويلة المدى.
- إعطاء أولوية قصوى لأمن البيانات وحماية الخصوصية للحفاظ على ثقة العملاء .

3- دراسة Syed Mohd و Abdullah Alakkas و Hamad Alhumoudi و Mohammed Arshad Khan

Minhaj و Mohammed Alhashem، "2024"، بعنوان: The present scenario of artificial intelligence and machine learning in financial services: An empirical study، منشورة في

مجلة Journal of Infrastructure Policy and Development، المجلد 8، العدد 11.

- عالجت الدراسة الإشكالية التالية: ما هو أثر الذكاء الاصطناعي (AI) والتعلم الآلي (ML) على الخدمات ؟

- هدفت الدراسة إلى: تحليل واقع استخدام الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي في قطاع الخدمات المالية، ودورها في تحسين الخدمات المالية ومراقبة الأنشطة المالية وضمان الامتثال والكشف عن الاحتيال، إضافة إلى قياس أثرهما على كل من الخدمات المالية والمؤسسات المالية والمستثمرين، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال جمع بيانات استبيان إلكتروني وورقي خلال الفترة الممتدة من جويلية 2023 إلى فيفري 2024 وللإجابة على الفرضيات تم استخدام نمذجة المعادلات الهيكلية-PLS (SEM) وبرنامج Smart-PLS 3 واختبار Bootstrapping بـ 5000 عينة.

- توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- يوجد أثر إيجابي مباشر بين الذكاء الاصطناعي (AI) والخدمات المالية.
- يوجد أثر إيجابي قوي بين التعلم الآلي (ML) والخدمات المالية والمؤسسات المالية.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات المالية

- يوجد أثر إيجابي مباشر بين الذكاء الاصطناعي (AI) والمستثمرين.
- يوجد أثر إيجابي مباشر بين التعلم الآلي (ML) والمستثمرين.
- 4- دراسة (Yasir Arafat Elahi, Apoorva Mishra, Arya Kumar, Asmat Ara Shaikh, 2024)،
بمعنوان: A study of customer satisfaction in using banking services through Artificial Intelligence (AI) in India، مقال منشور في مجلة Public Administration and Policy، المجلد 02، العدد 27.
- عالجت هذه الدراسة الإشكالية التالية: ما مدى إدراك العملاء في الهند لجودة وفعالية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في الخدمات المصرفية كبديل للخدمات التقليدية، وما أثر ذلك على رضا العملاء، خصوصاً من حيث توفير الوقت وتحسين تجربة الاستخدام؟
- هدفت الدراسة إلى: قياس مستوى رضا العملاء عن استخدام الذكاء الاصطناعي في الخدمات المصرفية في الهند، وتحديد ما إذا كان العملاء يعتبرون هذه التكنولوجيا بديلاً موثقاً وفعالاً للخدمات المصرفية التقليدية، إضافة إلى دراسة دور الذكاء الاصطناعي في تقليل الوقت وتحسين تجربة العملاء. واعتمدت الدراسة على المنهج الكمي باستخدام نماذج الانحدار لاختبار الفرضيات، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيان شمل 189 عميلاً من أربعة بنوك هندية هي State Bank of India، Axis Bank، Punjab National Bank، وHDFC Bank.
- توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:
- يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة العملاء في القطاع المصرفي من خلال جعل الخدمات أكثر سهولة وممتعة.
- العملاء الراضون يكونون أكثر قابلية لاستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي الحديثة.
- رغم ذلك، يظل التفاعل البشري أكثر إشباعاً من الخدمة الرقمية في بعض الحالات.
- الذكاء الاصطناعي يمتلك قدرة كبيرة على التطوير لكنه لا يعوض العنصر البشري بل يعمل إلى جانبه.
- ما تزال الحاجة إلى الموظفين البشريين قائمة لتعزيز رضا العملاء وتحسين جودة الخدمة.
- توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:
- ضرورة أن تعمل البنوك على تحقيق توازن فعال بين كفاءة الذكاء الاصطناعي وحاجة العملاء المستمرة للتفاعل البشري، بما يضمن تحسين الأداء دون إهمال الجانب الإنساني في الخدمة

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات المالية

5- دراسة Moniruzzaman ،Tarannum Azim Baigh ،Teoh Hui Ming ،Mahfuzur Rahman

Sarker "2023"، بعنوان: Adoption of artificial intelligence in banking services: an

empirical analysis، مقال منشور في مجلة International Journal of Emerging Markets

المجلة 10، العدد 18.

- عالجت هذه الدراسة الإشكالية التالية: ما مدى أهمية وتحديات تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي بماليزيا، وما هي العوامل المؤثرة في نية العملاء لاعتماد هذه التكنولوجيا في الخدمات المصرفية؟

- هدفت الدراسة إلى: فهم أهمية الذكاء الاصطناعي في الخدمات المصرفية، وتحديد أبرز التحديات المرتبطة بتبنيه، بالإضافة إلى تحليل العوامل المؤثرة في نية العملاء لاعتماد الذكاء الاصطناعي في البنوك الماليزية. واعتمدت الدراسة على منهج مختلط (كيفي وكمي)، حيث تم إجراء مقابلات معمقة مع مسؤولين في القطاع المصرفي، إضافة إلى استبيان شمل 302 عميلاً مصرفياً في ماليزيا. وتم تحليل البيانات باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية (PLS-SEM)

- توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- يعد الذكاء الاصطناعي أداة أساسية في كشف الاحتيال والحد من المخاطر في القطاع المصرفي.
- توجد تحديات رئيسية لتبني الذكاء الاصطناعي تتمثل في غياب الأطر التنظيمية، وضعف حماية البيانات، ونقص المهارات والبنية التحتية التقنية.
- تؤثر عدة عوامل بشكل معنوي على نية تبني الذكاء الاصطناعي مثل: الاتجاه نحو التكنولوجيا، الفائدة المدركة، المخاطر المدركة، الثقة، والمعايير الاجتماعية.
- لا يؤثر كل من سهولة الاستخدام والوعي بشكل معنوي على نية التبني.
- يلعب الاتجاه نحو الذكاء الاصطناعي دوراً وسيطاً بين الفائدة المدركة ونية التبني.

1-3-3 مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

يهدف هذا المطلب إلى إبراز أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية من حيث المكان والزمان، العينة، أدوات الدراسة، القطاع، المتغيرات، والهدف.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات المالية

الجدول رقم 01: مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

الدراسة الحالية	الدراسات السابقة	
أنجزت الدراسة الحالية خلال الموسم الجامعي 2026/2025، أما من حيث الحدود المكانية فقد طبقت على مؤسسات مالية وخدمية بولاية غرداية وهي البريد والبنك	معظم الدراسات السابقة حديثة نسبياً، حيث أنجزت خلال الفترة الممتدة بين 2021 - 2025، وتتوزع بينات تطبيقها بين دول عربية وأجنبية مثل الجزائر، ليبيا، الهند، ماليزيا، والهندسة المالية العالمية، كما شملت مؤسسات مصرفية وتجارب دولية.	من حيث المكان والزمان
اعتمدت الدراسة الحالية على عينة ميدانية من موظفي وعملاء البريد والبنك بولاية غرداية من خلال المقابلات الميدانية.	تنوعت عينات الدراسات السابقة بين عملاء البنوك، موظفي المؤسسات المالية، ومسؤولي القطاع المصرفي، كما استخدمت بعض الدراسات عينات كبيرة (189، 302، 385 مفردة)	من حيث العينة
اعتمدت الدراسة الحالية على أداة المقابلة كوسيلة أساسية لجمع البيانات الميدانية، بهدف تحليل واقع استخدام الذكاء الاصطناعي في كل من البنك والبريد.	اعتمدت أغلب الدراسات على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، مع توظيف أساليب إحصائية متقدمة مثل نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM)، والانحدار، والتحليل العاملي، إضافة إلى استخدام المقابلات في بعض الدراسات.	من حيث اداة الدراسة
ركزت الدراسة الحالية على القطاع المالي العمومي، ممثلاً في البريد والبنك باعتبارهما مؤسستين تقدمان خدمات مالية عمومية.	ركزت الدراسات السابقة على القطاعين المصرفي والمالي، وعلى مجال التكنولوجيا المالية داخل المؤسسات البنكية، سواء كانت عمومية أو خاصة.	من حيث القطاع

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات المالية

اعتمدت الدراسة الحالية على متغيرين رئيسيين: تطبيقات الذكاء الاصطناعي (متغير مستقل و) جودة الخدمات المالية (متغير تابع)	ركزت الدراسات السابقة على متغيرات متعددة، يتمحور أغلبها حول الذكاء الاصطناعي كمتغير مستقل، وتأثيره على متغيرات تابعة مختلفة مثل: جودة الخدمات المصرفية، رضا العملاء، نية الاستخدام، والأداء المؤسسي، إضافة إلى بعض الدراسات التي تناولت الخدمات المالية.	من حيث المتغيرات
تهدف الدراسة الحالية إلى معرفة دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات المالية في البريد والبنك بولاية غرداية.	هدفت معظم الدراسات السابقة إلى تحليل أثر الذكاء الاصطناعي على مجالات متعددة، مثل تحسين جودة الخدمات المصرفية، وتعزيز رضا العملاء، ودعم تبني التكنولوجيا المالية، وتحسين الأداء المؤسسي، إضافة إلى تطوير الخدمات المالية بشكل عام.	من حيث الهدف

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات المالية

خلاصة الفصل

في ختام هذا الفصل، يتضح أن الذكاء الاصطناعي يمثل إحدى أهم الركائز التكنولوجية الحديثة التي أحدثت تحولاً عميقاً في مختلف القطاعات، وخاصة القطاع المالي والمصرفي، من خلال قدرته على معالجة البيانات وتحليلها ودعم عملية اتخاذ القرار بكفاءة عالية. وقد تناول الفصل الإطار المفاهيمي للذكاء الاصطناعي من حيث تعريفه، خصائصه، أنواعه وتطبيقاته، مع إبراز أهم مزاياه التي تتمثل في رفع الكفاءة وتقليل الأخطاء وتحسين الأداء، إلى جانب التحديات المرتبطة به مثل قضايا الخصوصية والتحيز الخوارزمي والتكلفة العالية.

كما تم التطرق إلى مفهوم الخدمات المالية وجودتها، باعتبارها من المفاهيم الأساسية في المجال المالي، حيث تعتمد جودة الخدمات على مدى تطابقها مع توقعات العملاء، وفق أبعاد متعددة أهمها الاعتمادية، الاستجابة، الأمان واللموسية. وفي هذا السياق، برز دور الذكاء الاصطناعي كعامل محوري في تطوير الخدمات المالية وتحسين جودتها من خلال الأتمتة، تعزيز إدارة المخاطر، تطوير تقييم الائتمان، وتحسين تجربة العملاء.

وأظهرت الدراسات السابقة وجود توافق عام حول الأثر الإيجابي للذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المالي وجودة الخدمات المصرفية، مع التأكيد على أهمية التوازن بين التكنولوجيا والعنصر البشري. وبناءً على ذلك، تكتسب الدراسة الحالية أهميتها من خلال تحليل واقع تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات المالية في مؤسسات البريد والبنك بولاية غرداية، بما يساهم في إثراء البحث العلمي في هذا المجال.

الفصل الثاني: الدراسة

الميدانية

تمهيد:

بعد التطرق في الجانب النظري من هذا البحث إلى مختلف المفاهيم المتعلقة بالذكاء الاصطناعي والرقمنة في المؤسسات المالية، إضافة إلى عرض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، سيتم في هذا الفصل إسقاط الجانب النظري على الواقع العملي من خلال دراسة ميدانية أجريت على مستوى مؤسستين ماليين في ولاية غرداية، وهما: البنك الوطني الجزائري وكالة غرداية، ومؤسسة بريد الجزائر.

ويهدف هذا الفصل إلى تحليل واقع تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي والخدمات الرقمية داخل هذه المؤسسات، من خلال اعتماد المقابلة كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم توجيه مجموعة من الأسئلة إلى إطارات وموظفين بالمؤسستين محل الدراسة، بهدف التعرف على مستوى الرقمنة، وأهم العوائق التي تواجه إدماج الذكاء الاصطناعي، إضافة إلى دوره في تحسين جودة الخدمات المالية.

كما سيتم عرض منهجية الدراسة الميدانية، ثم تقديم وتحليل إجابات المقابلة بشكل تفصيلي، وصولاً إلى استخلاص أهم النتائج التي تسمح بالإجابة على إشكالية الدراسة واختبار فرضياتها.

من أجل ذلك تم تقسيم هذا الفصل وفق ما يلي:

1- تقديم ميدان الدراسة

2- عرض بيانات المقابلة وتحليلها

3- استخلاص النتائج

المبحث الأول: تقديم ميدان الدراسة.

1-1 ميدان الدراسة

سيتم التطرق الى التعريف بكل من البنك الوطني الجزائري وكالة غرداية وبريد الجزائر، مع إبراز أهم أهدافهما ومهامهما والخدمات الإلكترونية التي تقدمانها. كما سيتم عرض بالمنهجية الدراسة والأدوات المعتمدة في جمع البيانات.

1-1-1: تقديم البنك الوطني الجزائري وكالة غرداية

منذ تأسيسه سنة 1966، ظلّ البنك الوطني الجزائري يرافق كل شخص طبيعي أو معنوي، حيث يضمّ أكثر من 2.5 مليون زبون من أفراد ومؤسسات تنشط بأحجام مختلفة ومتنوعة. ويقدم البنك لعملائه مجموعة من المنتجات والخدمات البنكية، إضافة إلى تأمينات بسيطة تتماشى مع التشريعات والقوانين المعمول بها، وذلك بأسعار تنافسية.

كما يساهم ما يزيد عن 5000 موظف في تسيير نشاط البنك ودعم مختلف الفاعلين المحليين في إنجاز مشاريعهم، من خلال توفير عروض تمويل مناسبة ومتابعة ذات جودة عالية، وهو ما يساهم في تعزيز وتنمية الاقتصاد الوطني.

ويضع البنك الوطني الجزائري تحت تصرف زبائنه 227 وكالة تجارية موزعة عبر كامل التراب الوطني، تشرف عليها 21 مديرية جهوية للاستغلال، بهدف تقديم مختلف خدماته. كما يوفر البنك لعملائه بطاقة بنكية تسهّل العمليات النقدية اليومية، من خلال 100 شباك بنكي آلي و171 موزعاً آلياً للأوراق النقدية موزعة على مختلف الوكالات وحتى في نقاط البيع بالمحلات التجارية الكبرى.

1/ تعريف وكالة غرداية

تعدّ وكالة غرداية أول نوفمبر إحدى الركائز الأساسية في منظومة البنك الوطني الجزائري، حيث تمثل هيكلاً مصغراً لهذا الصرح البنكي، وتسعى إلى تجسيد مختلف الأهداف العامة للبنك وتحقيقها على أرض الواقع. وتندرج وكالة غرداية محل الدراسة ضمن شبكة الاستغلال الجهوية بورقلة.

ويبلغ عدد موظفيها حالياً 20 موظفاً، كما تحمل الرقم البنكي 292 ضمن التقسيم التنظيمي للبنك. وتعمل هذه الوكالة، مثل باقي الوكالات، على تطوير وتوسيع خدمات البنك الوطني الجزائري، إضافة إلى تنفيذ سياسة التموقع التي يعتمدها البنك بهدف تعزيز حضوره وتحسين أدائه.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

2/ أهداف البنك الوطني الجزائري

- يسعى البنك الوطني الجزائري إلى تلبية الاحتياجات الاقتصادية في مجال الخدمات المصرفية وعمليات التمويل والاستثمار وفق مبادئ متوافقة مع الشريعة الإسلامية، وتتمثل أهم أهدافه فيما يلي:
- تحقيق ربح حلال من خلال استقطاب الموارد وتوظيفها وفق أساليب إسلامية تحقق أفضل العوائد مع مراعاة ضوابط الاستثمار السليم ومتطلبات العصر.
 - توفير التمويل اللازم لتلبية احتياجات مختلف القطاعات الاقتصادية، خاصة القطاعات التي تعاني من صعوبة في الحصول على التسهيلات البنكية التقليدية.
 - تطوير وسائل جذب المدخرات وتوجيهها نحو الاستثمار بأساليب غير تقليدية قائمة على المشاركة.
 - دعم مختلف الأنشطة الاستثمارية والتجارية مع إيلاء اهتمام خاص بصغار المستثمرين والحرفيين.
 - تعزيز التعاون مع المصارف والمؤسسات المالية الإسلامية في مختلف المجالات، خصوصاً تبادل الخبرات والمعلومات وتطوير فرص الاستثمار وتمويل المشاريع ذات الجدوى الاقتصادية والاجتماعية.

3/ مهام البنك الوطني الجزائري

تتمثل المهام التي يقوم بها البنك الوطني الجزائري في عدة مجالات، أهمها:

أ- في مجال الخدمات البنكية:

- قبول الودائع من الزبائن.
- فتح الحسابات الجارية.
- دفع وصرف الشيكات والمقاصة.
- تحصيل الأوراق التجارية.
- تحويل الأموال داخلياً وخارجياً.
- إصدار الكفالات البنكية.
- تقديم خدمات بنكية متنوعة وأوراق مضمونة.

ب- في مجال الخدمات الاجتماعية:

- تقديم قروض حسنة لأغراض إنتاجية واستهلاكية تساعد الأفراد على تحسين دخلهم أو بدء مشاريعهم الخاصة.
- إنشاء وإدارة صناديق مخصصة لأغراض اجتماعية مختلفة.

ج- في مجال الاستثمار:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

يقوم البنك باستثمار أموال الزبائن في مشاريع محددة، على أن يتم تقاسم الأرباح الناتجة وفق اتفاق مسبق بين البنك والمتعاملين.

د- في مجال التمويل

يوفر البنك التمويل لمختلف الفئات من مؤسسات صغيرة ومتوسطة وكبيرة، إضافة إلى الأفراد من صناعيين وحرفيين وتجار ومستوردين ومصدرين ومقاولين، وفق احتياجاتهم المالية، مع تقديم الإرشاد والمرافقة، وتعتمد صيغ التمويل على مبادئ إسلامية، ومن أهمها: المربحة، الاستصناع، التأجير، وبيع السلم.

2-1-2: تعريف المديرية الولائية بريد الجزائر بغرداية

تأسست مؤسسة بريد الجزائر بغرداية بموجب مرسوم تنفيذي رقم 43/02 المؤرخ في 2002/01/14، وهي مؤسسة عمومية ذات طابع تجاري وخدمي، يقع مقرها في بلدية بن يزقن. وتعد هذه المؤسسة إحدى أهم المكاتب التابعة للمديرية الإقليمية بورقلة، حيث تضم الوحدة الولائية 46 مكتباً بريدياً. وتتوزع هذه المكاتب عبر تراب الولاية وفق الكثافة السكانية، كما توظف مديرية بريد غرداية 271 عاملاً، منهم 180 عاملاً دائمين و50 عاملاً في إطار عقد العمل المدعم، إضافة إلى 41 عوناً في إطار الإدماج المهني.

1/ هيكلية المديرية الولائية لغرداية

تتكون مديرية بريد الجزائر بغرداية من خمس مديريات فرعية رئيسية، وهي:

أ- مديرية الموارد البشرية والوسائل العامة:

➤ الوسائل العامة: وتتكفل هذه المديرية بإنجاز ومتابعة تطبيق السياسات المتعلقة بالعقارات والنقل والتموين والصيانة والحماية والأمن.

➤ الموارد البشرية: وتتكفل بـ:

- إنجاز ومتابعة تطبيق سياسات تسيير الموارد البشرية والتكوين والشؤون الاجتماعية.
- السهر على تطبيق قانون العمل (قانون التوظيف العمومي 85/59 والقانون 11/90).
- المشاركة في إعداد الهيكل التنظيمي للمؤسسة.
- إعداد وتطبيق بنود الاتفاقية الجماعية والنظام الداخلي.

ب- مديرية المصالح البريدية والمصالح المالية:

➤ المصالح البريدية: تتكفل بـ :

- تتولى الإشراف على حسن سير الخدمات البريدية داخلياً وخارجياً.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

- إعداد ومتابعة مخطط تنمية الهياكل القاعدية للبريد.
 - تطوير البريد الشخصي وبريد المؤسسات.
 - إعداد البرامج السنوية لإصدار الطوابع البريدية.
 - تنفيذ الاتفاقيات البريدية الثنائية والمتعددة الأطراف المتعلقة بتبادل البعثات والطرود.
- وتتفرع هذه المديرية إلى:

- المديرية الفرعية للبريد والطرود البريدية
- المديرية الفرعية لتطوير الشبكة البريدية وهواية جمع الطوابع
- المديرية الفرعية للتجهيزات والبرامج
- المديرية الفرعية للحسابات البريدية والدولية
- خلية البريد السريع

➤ المصالح المالية: تتكفل بـ:

- تنظيم ومتابعة أداء مختلف المراكز (مركز الصكوك، مركز التوفير، مركز الحوالات).
- تنفيذ المشاريع الرامية لتحسين نوعية الخدمات ورفع الإنتاجية.
- ضمان الاتصال مع المديرية العامة لصندوق التوفير ومكتب التبادل الدولي للحوالات والخزينة العمومية والبنوك.
- معالجة النزاعات القانونية والاستعلامات.

ت-مديرية الإعلام الآلي:

- إعداد وتطوير أنظمة الإعلام الآلي الخاصة بالتسيير المصالح.
- صيانة وحماية الأنظمة المعلوماتية وتطويرها.
- الإشراف على مراكز الإعلام الآلي وتطوير البرامج.
- متابعة تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسة.

ث-مديرية المالية والمحاسبة:

- تنفيذ السياسات المالية للمؤسسة.
- متابعة الهياكل المحاسبية والمالية.
- إعداد التحليل المالي وتوحيد الميزانيات ومتابعتها.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

ج- مديرية التفتيش:

- مراقبة سير العمل داخل المكاتب البريدية عبر الولاية.
- دراسة الشكاوى المقدمة من الزبائن.

كما يشير الهيكل التنظيمي للمؤسسة إلى ارتباط المديرية الولائية بالمديرية العامة، مع وجود عدة مديريات فرعية ومقاطعات تسيير مختلفة تشمل الموارد البشرية، المحاسبة، الوسائل العامة، والمقاطعة النقدية والبريدية.

2/ خدمات بريد الجزائر عبر الأنترنت

تقدم مؤسسة بريد الجزائر مجموعة من الخدمات عبر الأنترنت، من أهمها:

أ- الاشتراك في تطبيق بريدي موب (BaridiMob)

تتيح هذه الخدمة لزبائن المؤسسة إمكانية الاشتراك في تطبيق "بريدي موب"، والذي يوفر عدة خدمات مثل:

- تحويل الأموال بين الحسابات.
- تسيير البطاقة الذهبية.
- الاطلاع على كشف مختصر لآخر العمليات.
- سحب الأموال من الصراف الآلي بدون استخدام البطاقة الذهبية.
- وغيرها من الخدمات الإلكترونية .

ب- طلب البطاقة الذهبية:

توفر مؤسسة بريد الجزائر إمكانية طلب البطاقة الذهبية عبر موقعها الإلكتروني www.poste.dz، كما يمكن كذلك تتبع حالة البطاقة من خلال نفس الموقع. ويمكن استعمال البطاقة الذهبية في العديد من الخدمات الإلكترونية التي توفرها المؤسسة، مثل دفع الفواتير وتعبئة الرصيد وغيرها من الخدمات الأخرى.

ت- تعبئة رصيد الهاتف النقال:

تتيح هذه الخدمة لزبائن المؤسسة إمكانية تعبئة رصيد الهاتف النقال لمعاملتي الهاتف جازي وموبيليس، حيث يمكن استخدام البطاقة الذهبية لإتمام عملية التعبئة بكل سهولة ويسر.

ث- تعبئة رصيد الأنترنت:

تسمح هذه الخدمة لزبائن المؤسسة بتعبئة حسابات الأنترنت الخاصة باشتراكات اتصالات الجزائر، كما يمكن أيضاً تسديد فواتير الهاتف الثابت سواء عبر فضاء الزبون أو من خلال التوجه إلى الموقع الإلكتروني.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

ج- الاطلاع على رصيد الحساب البريدي الجاري:

توفر مؤسسة بريد الجزائر لزبائنها إمكانية الاطلاع على رصيد حساباتهم الجارية عبر موقعها الرسمي، كما يتيح أيضاً إمكانية فتح حساب جاري إلكترونياً بطريقة سهلة عبر الرابط التالي (ccpnet.poste.dz)

ح- تحميل المطبوعات:

تسمح هذه الخدمة للزبائن بتحميل العديد من المطبوعات الضرورية والقابلة للاستخدام في مكاتب البريد، وذلك عبر الموقع www.poste.dz/customer/imprimes.

خ- دفع الفواتير عبر الإنترنت:

تقدم مؤسسة بريد الجزائر لزبائنهم إمكانية تسديد فواتير العديد من المؤسسات والمتعاملين عبر الإنترنت، ومن بين هذه الفواتير:

- فواتير الجزائرية للمياه.
- فواتير سونلغاز.
- فواتير المياه والتطهير للجزائر (SEAAL).
- فواتير متعامل الهاتف النقال موبيليس.
- فواتير الهاتف لاتصالات الجزائر.

د- شراء تذاكر السفر والتأمينات:

تتيح المؤسسة لزبائنهم إمكانية اقتناء تذاكر السفر عبر استخدام البطاقة الذهبية، وذلك بالتعاون مع عدة شركات مثل الخطوط الجوية الجزائرية وطيوان طاسيلي.

ذ- تتبع البعثات:

توفر المؤسسة خدمة تتبع البعثات عبر الموقع الإلكتروني aptracking.poste.dz، حيث تمكن هذه الخدمة الزبائن من متابعة حالة شحناتهم الدولية بطريقة سريعة وآمنة.

2-1-3: منهجية الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي باعتباره من أكثر المناهج ملاءمة لموضوع الدراسة، كونه يسمح بوصف الظاهرة محل الدراسة وتحليلها بصورة دقيقة، مع تفسير مختلف الجوانب المرتبطة بها، وذلك من خلال دراسة حالة بكل من البنك الوطني الجزائري وكالة غرداية وبريد الجزائر، بهدف التعرف على واقع استخدام الذكاء الاصطناعي ودوره في تحسين جودة الخدمات المالية.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

ولجمع المعلومات اللازمة للدراسة الميدانية، تم الاعتماد على أسلوب المقابلة باعتباره أحد أساليب البحث النوعي، حيث تتمثل المقابلة في إجراء حوار مباشر مع مجموعة من الأفراد من أجل الحصول على معلومات دقيقة وآراء مرتبطة بموضوع الدراسة. ويمكن تعريفها بأنها أسلوب بحث نوعي يتضمن إجراء مقابلات فردية مكثفة مع عدد محدود من المشاركين لاستكشاف وجهات نظرهم حول فكرة أو برنامج أو موقف معين.¹ وقد أجريت مقابلات مع مسؤولين وإطارات على مستوى بريد الجزائر، إضافة إلى بعض موظفي البنك محل الدراسة، وذلك للتعرف على مختلف الخدمات الإلكترونية المعتمدة، والصعوبات التي تواجه تطبيقها باستخدام الذكاء الاصطناعي، ومدى مساهمتها في تحسين الأداء المالي وجودة الخدمات المقدمة للزبائن.

المبحث الثاني: عرض بيانات المقابلة وتحليلها.

2-1 تحليل المقابلة:

وفيما يلي يتم تحليل المقابلة على مستوى بريد الجزائر والبنك الوطني الجزائري وكالة غرداية.

2-2-1 عرض بيانات المقابلة

1/ اعداد المقابلة

تم صياغة أسئلة المقابلة قصد التعرف والإلمام بمتغيرات الدراسة المتعلقة بواقع تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات المالية الجزائرية، ومدى جاهزيتها للتحويل الرقمي الذكي. وقد تضمنت هذه المقابلة (28) سؤالاً موجهاً إلى ممثلين عن مؤسسة بريد الجزائر ومؤسسة بنكية عمومية.

وتم تصميم وصياغة أسئلة المقابلة حسب متطلبات الدراسة المتعلقة بمستوى الرقمنة، استخدام الذكاء الاصطناعي، التعلم الآلي، جودة الخدمات، وأمن المعاملات المالية.

ومن أجل تسهيل عملية التحليل والمناقشة، قمنا بعرض أسئلة المقابلة والأجوبة المتحصل عليها.

2/ اعضاء المقابلة

من أجل الإلمام بمدى تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات المالية الجزائرية، تقرر إجراء مقابلة مع ممثلين عن:

- مؤسسة بريد الجزائر (كمؤسسة مالية عمومية)
- مؤسسة البنك الوطني الجزائري وكالة غرداية (كمؤسسة مصرفية تقليدية)

¹ TURQUI Barkat, Data Analysis of Interviews, Review EL'BAHITH, vol 13, N 13, Algiers , 2022, p 791.
<https://asjp.cerist.dz/en/article/181349>

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

2-1 تعريف المقابلة: تم إجراء المقابلتين التاليتين :

تمت المقابلة الأولى من 12 أبريل إلى 23 أبريل 2026، مع عينة من موظفي مع مديرية وحدة البريد غرداية من بين الموظفين نذكر السيد الطيب مولاي براهيم والموظف الثاني لشقر مصطفى .
تم إجراء المقابلة الثانية من 22 أبريل إلى 27 أبريل 2026، مع مدير فرع البنك الوطني الجزائري BNA في ولاية غرداية نذكر السيد بن لطوف محمد شهير .

الجدول رقم: 02

الترميز	الصفة
A 1	مؤسسة بريد الجزائر
A 2	مؤسسة البنك الوطني الجزائري وكالة غرداية

3/ مضمون المقابلة

تضمنت المقابلة 28 سؤال:

- 1- ما هو واقع تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات المالية ؟
الهدف من هذا السؤال الحصول على معلومات وفهم تطورات الحاصلة في القطاع المالي.
- 2- كيف تقدم الخدمات المالية الخاصة بكم للعميل؟
يهدف هذا السؤال لتقييم كيفية تقديم الخدمات مالية للعميل ومدى توافرها مع إحتياج العميل.
- 3- هل البنية التحتية الخاصة بمؤسستكم تسمح بإدخال أودمج أنظمة الذكاء الاصطناعي لتقديم الخدمات المالية؟
- 4- هل مؤسساتكم تعتمد على الذكاء الاصطناعي ؟
- 5- هل يتم الإعتماد على التعلم الآلي Machine learning في معاملاتكم؟
الهدف من هذا السؤال هو معرفة مدى قدرة الحواسيب على معالجة البيانات.
- 6- هل تستخدمون الخدمة الصوتية للإجابة على أسئلة وهم واستفسارات العملاء؟
الهدف من هذا السؤال هو أتمتة المهام المتكررة لرفع جودة الخدمة.
- 7- ماهي العوائق التي تواجهكم عنه تطبيق أنظمة الذكاء الاصطناعي؟
الهدف من هذا السؤال معرفة العوائق التي تحد من استعمال الذكاء الاصطناعي.
- 8- كيف ساهم الذكاء الاصطناعي في التحول من الخدمات التقليدية إلى الرقمنة؟
الهدف منه هذا السؤال هو مواكبة التطور التكنولوجي وإظهار الرقمنة.
- 9- هل اعتمادكم مستقبلاً على تقنيات الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته يقلل من الأخطاء البشرية؟
الهدف من هذا السؤال الإعتماد على الذكاء الاصطناعي كأداة لتقليل الأخطاء البشرية.
- 10- إلى أي مدى تضمن الأنظمة الرقمية العمليات المالية؟
الهدف من السؤال قياس مدى تأثير الذكاء الاصطناعي على العمليات المالية

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

- 11- هل هناك، استمرارية في توزيع الخدمات عبر الأجهزة؟
الهدف من هذا السؤال هو ضمان الاستمرارية لتقديم أفضل خدمة.
- 12- هل يعزز الذكاء الاصطناعي أمن المعاملات؟
الهدف من هذا السؤال: يعمل الذكاء الاصطناعي في الكشف والتنبؤ بالإحتيال.
- 13- هل المعلومات الشخصية والمالية محمية بشكل جيد؟
الهدف من هذا السؤال الحفاظ على المعلومات الشخصية للعملاء
- 14- هل الأجهزة (الصراف الآلي، التطبيق) حديثة وسهلة الإستخدام؟
الهدف من هذا السؤال قياس جودة الخدمة.
- 15- هل البنك دائماً يلتزم بالوعد التي يعطيها للزبائن؟
الهدف من هذا السؤال التأكد من درجة مصداقية الوفاء بالوعد.
- 16- هل هناك زيادة في إقبال الزبائن بعد إدخال أنظمة الذكاء الاصطناعي؟
- 17- هل تقدم خدمات البنك بنفس الجودة في مختلف نقاط التعامل؟
الهدف منه قياس جودة الخدمة.
- 18- هل يعكس توفر الخدمات الرقمية في البنك مستوى حداثتها؟
الهدف منه تهيئة البيئة الرقمية الخاصة بالبنك لدمج AI.
- 19- هل الموظفون يتفاعلون السرعة مع الطلبات أو الاستفسارات؟
الهدف من هذا السؤال يهدف الى تقييم مدى سرعة وفعالية الخدمة المقدمة.
- 20- هل سيساهم الذكاء الاصطناعي في خفض التكاليف؟
الهدف من هذا السؤال التقليل في المعاملات.
- 21- هل يتيح البنك واجهة رقمية ومنظمة تساهم في الوصول للخدمات؟
الهدف منه الوصول إلى الخدمات بسهولة وبدون عناء.
- 22- هل يتم مساعدة العميل في اختيار الخدمة التي تناسبه؟
الهدف منه هو استجابة لمتطلبات العميل.
- 23- كيف يتم تقييم رضا العملاء؟
الهدف منه قياس الجودة الخدمة.
- 24- هل هناك تطورات مستقبلاً لا سيما مجال Fintech؟
الهدف منه إستعداد علمي وتكنولوجي للتحويل الى قطاع مرن.
- 25- هل من الممكن مستقبلاً إنشاء مكتب بريد ذكي؟
الهدف من هذا جعل البريد منصة مالية لبناء الاقتصاد الرقمي.
- 26- هل توجد منافسة مع مؤسسات أخرى (بريدي أو البنوك)؟

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الهدف منه قياس جودة الخدمات المقدمة من طرف كل مؤسسة.

27- كيف يتم قياس جودة خدماتكم المقدمة؟

الهدف منه هو مطابقة أداء فعلي للخدمة مع توقعات العميل.

28- هل هناك مخطط لمواكبة المستقبل الذكي في الجزائر؟

الهدف منه وضع إستراتيجية لتبني الذكاء الاصطناعي، إنطلاقاً من بناء قاعدة مرنة تضم نظام رقمي متكامل.

2-2-2 عرض وتحليل مقابلة البنك الوطني الجزائري وكالة غرداية وبريد الجزائر

فيما يلي سنقوم بعرض أجوبة البنك الوطني الجزائري وكالة غرداية وبريد الجزائر على أسئلة المقابلة.

الجدول رقم (03): أجوبة وتحليل السؤال 01

السؤال 01: ما هو واقع الرقمنة في البنك الخاص بكم؟	
الترميز	الجواب والتحليل
A 1	الإجابة: تسعى المؤسسات القطاع المالي جاهدة الى تبني الذكاء الاصطناعي بتطبيقات وتقنياته لمواكبة التقدم التكنولوجي ضمن بيئة رقمية تضمن تقديم خدمة ذات جودة. التحليل: تعكس إجابة مؤسسة بريد الجزائر توجهاً استراتيجياً واضحاً نحو ترسيخ الرقمنة كخيار مؤسساتي، حيث يظهر أن المؤسسة لم تعد تنتظر إلى التحول الرقمي كعملية تقنية فقط، بل كآلية لتحسين جودة الخدمة ورفع مستوى الأداء. كما تشير الإجابة إلى وجود إدراك متزايد لأهمية الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات مستقبلاً..
A 2	الإجابة: من المستبعد جداً تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي ودمجها في خدماتهم. التحليل: تكشف إجابة البنك الوطني الجزائري وكالة غرداية عن تبني مقارنة حذرة تجاه إدماج الذكاء الاصطناعي، حيث لا يزال الاعتماد منصّباً على الأنظمة التقليدية، مما يعكس أن المؤسسة في مرحلة انتقالية أولية نحو الرقمنة المتقدمة، دون بلوغ مستوى التحول الذكي الكامل.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على المقابلة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الجدول رقم (04): أجوبة وتحليل السؤال 02

السؤال 02: كيف تقدم الخدمات المالية الخاصة بكم للعميل ؟	
الترميز	الجواب والتحليل
A 1	الإجابة: يتم بدقة وفي الوقت الحالي ماعدا التحويل من الحساب الى حساب عبر صك بريدي حيث يتم التحويل بعد 24 ساعة، إستقبال الزبائن والإصغاء الى إستفساراتهم سواء كانت البريدية أو مالية، تقديم الخدمات المتوفرة في ظروف جيدة مع توجيه الزبائن في حالة عدم توفر خدمة في المصالحة المعنية. التحليل: تبين إجابة مؤسسة بريد الجزائر أن تقديم الخدمات يتم وفق مزيج بين الرقمنة الجزئية والتعامل التقليدي المباشر، حيث لا تزال بعض العمليات تعاني من تأخر زمني، وهو ما يعكس محدودية الأتمتة الكاملة في المعاملات المالية رغم وجود جهود لتحسين جودة الخدمة.
A 2	الإجابة: توجد مرونة في تقديم الخدمات البنكية إضافة مثل عمليات التحويل والدفع والسحب توجد خدمة تقديم القروض بأنواعها كخدمة أساسية وهي: قروض استثمارية وعقارية وإستهلاكية. التحليل: تعكس إجابة البنك الوطني الجزائري وكالة غرداية مستوى جيداً من تنوع الخدمات ومرونتها، مما يدل على مؤسسة مصرفية ذات طابع تقليدي موسّع، تعتمد على تقديم خدمات شاملة لكنها لا تزال بعيدة عن الاعتماد العميق على الرقمنة الذكية في تسير العمليات.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على المقابلة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الجدول رقم (05): أجوبة وتحليل السؤال 03

السؤال 03: هل البنية التحتية الخاصة بمؤسستكم تسمح بإدخال أودمج أنظمة الذكاء الاصطناعي لتقديم الخدمات المالية ؟	
الترميز	الجواب والتحليل
A 1	الإجابة: نعم من الممكن أن تسمح البنية التحتية بإدخال أنظمة الذكاء الاصطناعي بتطوير البنية التحتية (مواقع، منصات، العملاء خدمات...)، مع وجود تحول جوهري رقمي في المؤسسات البريد نذكر منها: - تطور مكاتب البريد: خلال 2016: 37 مكتب، خلال 2026: 49 مكتب، بما فيها 2 مكاتب بريد متنقل. - فضاء موزعات الآلية: يحتوي على 4 موزعات الآلية. - من بين التطبيقات الرقمية: تطبيق Baridteck - نظام التتبع. TRACEMAIL التحليل: تعكس إجابة مؤسسة بريد الجزائر وجود بنية تحتية رقمية في طور التطوير المستمر، حيث يشير توسع الشبكة وتعدد التطبيقات الرقمية إلى توفر قاعدة تقنية أولية يمكن البناء عليها مستقبلاً لإدماج تقنيات الذكاء الاصطناعي بشكل تدريجي.
A 2	الإجابة: نعم تسمح، حيث أن البنك الخاص بنا عبارة عن مؤسسة عمومية وأول بنك محليا وثالثا مرتبة إفريقيا، ويتكون 22 مديرية جهوية، 226 وكالة من بينها 13 وكالة صيرفية إسلامية. التحليل: تشير إجابة البنك الوطني الجزائري وكالة غرداية إلى قوة البنية التنظيمية من حيث الانتشار الجغرافي، غير أن هذا المعطى يبقى تنظيمياً أكثر منه تقنياً، مما يعني أن الجاهزية الفعلية لإدماج الذكاء الاصطناعي ما تزال محدودة على المستوى التطبيقي.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على المقابلة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الجدول رقم (06): أجوبة وتحليل السؤال 04

السؤال 04: هل مؤسساتكم تعتمد على الذكاء الاصطناعي ؟	
الترميز	الجواب والتحليل
A 1	الإجابة: : لا تعتمد على الذكاء الاصطناعي بشكل كلي تحديداً، لأنها لم تصل الى ذلك المستوى المتقدم من التكنولوجيا والتحول الرقمي الذي يسمح بإدخال AI كلياً وإنما تسعى لمواكبة ذلك خصوصاً، هناك إستخدام يومي بسيط للذكاء الاصطناعي في جانب الترجمة (ترجمة أوراق أو مستندات مالية وغيرها بإعتبارها عمليات يومية). التحليل: توضح إجابة مؤسسة بريد الجزائر أن استخدام الذكاء الاصطناعي ما يزال في نطاق محدود جداً وتجريبي، حيث يقتصر على وظائف مساعدة لا تمس جوهر العمليات التشغيلية، مما يعكس بداية أولى فقط نحو هذا المجال..
A 2	الإجابة: لا نستخدم الذكاء الاصطناعي. التحليل: تؤكد إجابة البنك الوطني الجزائري وكالة غرداية غياب إدماج الذكاء الاصطناعي في المنظومة البنكية، وهو ما يعكس استمرار الاعتماد على النماذج التقليدية في تسيير الخدمات المالية.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على المقابلة

الجدول رقم (07): أجوبة وتحليل السؤال 05

السؤال 05: هل يتم الإعتماد على التعلم الآلي Machine learning في معاملتكم ؟	
الترميز	الجواب والتحليل
A 1	الإجابة: لا يوجد الإعتماد على التعلم الآلي. التحليل: تعكس إجابة مؤسسة بريد الجزائر غياب توظيف تقنيات التحليل الذكي والتنبؤي، مما يدل على أن الرقمنة الحالية ذات طابع تشغيلي أكثر من كونها تحليلية أو تنبؤية.
A 2	الإجابة: لا يوجد الإعتماد على التعلم الآلي التحليل: تؤكد إجابة البنك الوطني الجزائري وكالة غرداية عدم إدماج تقنيات التعلم الآلي، مما يعكس محدودية التحول نحو الذكاء الاصطناعي في دعم اتخاذ القرار أو تحليل البيانات.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على المقابلة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الجدول رقم (08): أجوبة وتحليل السؤال 06

السؤال 06: هل تستخدمون الخدمة الصوتية للإجابة على أسئلة وهم واستفسارات العملاء ؟	
الترميز	الجواب والتحليل
A 1	الإجابة: تعتمد المؤسسة على الموزعات الصوتية 30 _ 15 للإجابة على تساؤلات الزبائن واستقبال استفساراتهم التحليل: تشير إجابة مؤسسة بريد الجزائر إلى توظيف أنظمة صوتية تفاعلية (IVR) ، وهو ما يعكس مستوى متوسطاً من الرقمنة يهدف إلى تحسين تجربة الزبون دون الوصول إلى أنظمة ذكية متقدمة.
A 2	الإجابة: : CENE Encallas عبارة عن آلة مبرمجة تجيب على إستفسارات الزبائن بمجرد إدخال البيانات الشخصية. التحليل: توضح إجابة البنك الوطني الجزائري وكالة غرداية اعتماد أنظمة آلية تقليدية لتوجيه الزبائن، ما يدل على أن الخدمة ما تزال في إطار الأتمتة البسيطة وليس الذكاء الاصطناعي التفاعلي.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على المقابلة

الجدول رقم (09): أجوبة وتحليل السؤال 07

السؤال 07: ما هي العوائق التي تواجهكم عند تطبيق أنظمة الذكاء الاصطناعي؟	
الترميز	الجواب والتحليل
A 1	الإجابة: مركزية قرارات (تتخذ من مديرية العامة، نقص التكوين في مجال التكنولوجيا، نقص المعدات والآلات الضخمة خاصة بتطبيقه، التكاليف. التحليل: تعكس إجابة مؤسسة بريد الجزائر وجود عوائق هيكلية وتقنية ومالية تحد من تبني الذكاء الاصطناعي، حيث تتمثل أساساً في مركزية اتخاذ القرار، وضعف التكوين، ونقص التجهيزات المتقدمة، إضافة إلى ارتفاع التكاليف. هذه العوامل تشير إلى أن المؤسسة ما تزال تواجه قيوداً تنظيمية وتقنية تعيق الانتقال نحو الذكاء الاصطناعي بشكل فعال.
A 2	الإجابة: عدم قدرة المستخدم على فهم الخدمة (المستوى الدراسي لا يسمح له)، سرية المعلومات، ضعف الثقافة المالية، التخوف من التطبيقات الرقمية.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

التحليل: توضح إجابة البنك الوطني الجزائري وكالة غرداية أن العوائق لا ترتبط فقط بالجانب التقني، بل تشمل أيضاً عوامل بشرية وثقافية، مثل ضعف الوعي الرقمي والمالي لدى الزبائن، إضافة إلى مخاوف تتعلق بالأمن وسرية المعلومات، مما يعكس أن التحدي في تبني الذكاء الاصطناعي هو تحدٍ اجتماعي-ثقافي بقدر ما هو تقني.	
--	--

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على المقابلة

الجدول رقم (10): أجوبة وتحليل السؤال 08

السؤال 08: كيف ساهم الذكاء الاصطناعي في التحول من الخدمات التقليدية إلى الرقمنة؟	
الترميز	الجواب والتحليل
A 1	الإجابة: ساهموا في التحول من الخدمات التقليدية إلى الرقمنة بدون وجود الذكاء الاصطناعي. ويتمثل ذلك في نظام انتظار دوره عن طريق النظام الرقمي يأخذها الزبون (تذكرة) تحتوي على الرقم والشاشة الكبيرة تظهر الرقم للشخص الذي سيحصل على الخدمة. كما تم تحويل الأموال عبر الحوالات من نظام ورقي معرض للضياع وبطيء إلى نظام إلكتروني فوري، إضافة إلى دفع الفواتير وتحويل الأموال الرقمية عبر بريد موب. التحليل: تعكس إجابة مؤسسة بريد الجزائر أن التحول الرقمي تحقق أساساً عبر الرقمنة التشغيلية وليس عبر الذكاء الاصطناعي، حيث انتقلت المؤسسة من الإجراءات الورقية التقليدية إلى أنظمة إلكترونية منظمة (نظام الانتظار، الحوالات الإلكترونية، وتطبيق بريد موب). ويبرز ذلك أن الذكاء الاصطناعي ليس محركاً أساسياً لهذا التحول، بل البنية الرقمية الأساسية هي العامل الرئيسي في تحسين جودة الخدمة وتقليل الأخطاء.
A 2	الإجابة: وجود التحول الرقمي بدون وجود الذكاء الاصطناعي تتمثل في تحويل ودفع وسحب عبر تطبيق Wimpay-BNA خاص بالبنك وتطبيق BN@tic ومنصة e_banking. التحليل: توضح إجابة البنك الوطني الجزائري وكالة غرداية أن الرقمنة البنكية تحققت عبر تطوير خدمات إلكترونية متعددة (الدفع، التحويل، السحب عبر التطبيقات والمنصات الرقمية)، دون الاعتماد على الذكاء الاصطناعي. وهذا يدل على أن التحول الرقمي في المؤسسة هو تحول خدماتي تقليدي رقمي أكثر من كونه تحولاً ذكياً قائماً على تحليل البيانات أو التعلم الآلي.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على المقابلة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الجدول رقم (11): أجوبة وتحليل السؤال 09

السؤال 09: هل اعتمادكم مستقبلاً على تقنيات الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته يقلل من الأخطاء البشرية؟	
الترميز	الجواب والتحليل
A 1	الإجابة: نعم بالتأكيد، مع إمكانية التنبؤ بالأخطاء قبل وقوعها. التحليل: توضح إجابة مؤسسة بريد الجزائر تصوراً إيجابياً لدور الذكاء الاصطناعي مستقبلاً، حيث يُنظر إليه كأداة فعالة لتقليل الأخطاء البشرية ليس فقط عبر التصحيح، بل أيضاً عبر التنبؤ المسبق بالمخاطر، مما يعكس إدراكاً متقدماً لأهمية التحليل الذكي في تحسين جودة الخدمات.
A 2	الإجابة: من الممكن تقليل الأخطاء البشرية باستعمال AI لكن خارج مؤسستنا. ونحن نعتمد على أسلوب المراقبة اليومية والدورية في الأجهزة والعمال. التحليل: توضح إجابة البنك الوطني الجزائري وكالة غرداية قبولاً نظرياً بإمكانية تقليل الأخطاء عبر الذكاء الاصطناعي، لكن مع غياب تطبيق فعلي داخل المؤسسة. كما تعتمد المؤسسة حالياً على آليات رقابة تقليدية بشرية، مما يعكس استمرار الطابع الإداري الكلاسيكي في إدارة المخاطر.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على المقابلة

الجدول رقم (12): أجوبة وتحليل السؤال 10

السؤال 10: إلى أي مدى تضمن الأنظمة الرقمية العمليات المالية؟	
الترميز	الجواب والتحليل
A 1	الإجابة: يتم قياس ذلك من خلال مؤشرات منها السرعة والدقة لكن بدون الانظمة الذكية، حيث ساهمت الانظمة الرقمية بشكل واضح وكبير عند دفع الفواتير حيث كان المكلف الشباك الزبائن يقوم بكتابة رقم الفاتورة بشكل يدوي ما يؤدي إلى الأخطاء بحكم رقم الفاتورة طويل بسبب كثرة العمليات بسبب الضغط وكذلك الحالة النفسية والجسدية للعمال، وتنوع العمليات. والان أصبحت بشكل رقمي عبر جهاز (Gode of) Scanner. التحليل: توضح إجابة مؤسسة بريد الجزائر أن الأنظمة الرقمية طورت بشكل ملحوظ من دقة وسرعة العمليات المالية، حتى دون وجود ذكاء اصطناعي. حيث ساهم التحول من

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الإدخال اليدوي إلى المسح الإلكتروني (Scanner) في تقليل الأخطاء البشرية الناتجة عن الضغط والتعامل اليدوي، مما يعكس فعالية الرقمنة في تحسين الأداء التشغيلي.	
الإجابة: لا توجد اجابة	A 2

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على المقابلة

الجدول رقم (13): أجوبة وتحليل السؤال 11

السؤال 11: هل هناك استمرارية في توزيع الخدمات عبر الأجهزة؟	
الترميز	الجواب والتحليل
A 1	الإجابة: نعم هناك استمرارية في توزيع الخدمات عبر موزعات آلية مبرمجة مع تطبيق بريدي موب. التحليل: تؤكد إجابة مؤسسة بريد الجزائر وجود استمرارية في تقديم الخدمات عبر القنوات الرقمية (الموزعات الآلية والتطبيقات)، مما يعكس تطوراً في ضمان استمرارية الخدمة خارج الإطار التقليدي، ويعزز مفهوم الخدمة غير المتقطعة (7/24)
A 2	الإجابة: نعم هناك استمرارية. التحليل: تعكس إجابة البنك الوطني الجزائري وكالة غرداية وجود استمرارية في الخدمات عبر الأجهزة ما يدل على أن الاستمرارية موجودة على المستوى التشغيلي دون توضيح آلياتها التقنية أو الرقمية.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على المقابلة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الجدول رقم (14): أجوبة وتحليل السؤال 12

السؤال 12: هل يعزز الذكاء الاصطناعي أمن المعاملات؟	
الترميز	الجواب والتحليل
A 1	الإجابة: نعم من الممكن أن يعزز أمن المعاملات، ويمكن لا، وكلما زاد التطور التكنولوجي زادت نسبة محاولة الاختراق. التحليل: تعكس إجابة مؤسسة بريد الجزائر رؤية متوازنة حول أمن الذكاء الاصطناعي، حيث ترى أنه قد يعزز الأمن من جهة، لكنه في المقابل قد يفتح المجال أمام تهديدات إلكترونية متقدمة مع تطور التكنولوجيا، مما يدل على وعي بالمخاطر السيبرانية المصاحبة للتحول الرقمي.
A 2	الإجابة: لا. التحليل: تعكس إجابة البنك الوطني الجزائري وكالة غرداية موقفاً سلبياً أو حذراً تجاه دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز الأمن، ما يشير إلى اعتماد المؤسسة حالياً على وسائل تقليدية في الحماية والمراقبة أكثر من الحلول الذكية.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على المقابلة

الجدول رقم (15): أجوبة وتحليل السؤال 13

السؤال 13: هل المعلومات الشخصية والمالية محمية بشكل جيد؟	
الترميز	الجواب والتحليل
A 1	الإجابة: نعم ولكن بتحفظ. التحليل: تعكس إجابة مؤسسة بريد الجزائر أن حماية البيانات الشخصية والمالية متوفرة، لكنها ليست مطلقة، بل تخضع لاعتبارات احترازية، مما يدل على وجود مستوى من الحماية مع إدراك لاحتمال وجود مخاطر أمنية تتطلب تعزيزاً مستمراً لأنظمة الحماية.
A 2	الإجابة: نعم التحليل: تشير إجابة البنك الوطني الجزائري وكالة غرداية إلى ثقة عالية في منظومة حماية البيانات، حيث تعكس الإجابة وجود إجراءات أمنية مستقرة لضمان سرية المعلومات المالية والشخصية للزبائن، دون تقديم تفاصيل تقنية إضافية.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على المقابلة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الجدول رقم (16): أجوبة وتحليل السؤال 14

السؤال 14: هل الأجهزة (الصراف الآلي، التطبيق) حديثة وسهلة الاستخدام؟	
الترميز	الجواب والتحليل
A 1	الإجابة: نعم تم تجديد هذه الأجهزة خلال 5 سنوات مع وجود تحديث مستمر . التحليل: توضح إجابة مؤسسة بريد الجزائر وجود تحديث دوري للبنية التكنولوجية (الصرافات الآلية والتطبيقات)، مما يعكس اهتماماً بتحسين تجربة المستخدم وضمان مواكبة التطور التقني في الخدمات الرقمية.
A 2	الإجابة: نعم وهي في تطور مستمر . التحليل: تشير إجابة البنك الوطني الجزائري وكالة غرداية إلى وجود تحسين تدريجي ومستمر في الأجهزة والتطبيقات، ما يعكس سياسة تحديث متواصلة تهدف إلى رفع جودة الخدمة دون الإشارة إلى مستوى التطوير التقني بالتفصيل.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على المقابلة

الجدول رقم (17): أجوبة وتحليل السؤال 15

السؤال 15: هل البنك دائماً يلتزم بالوعود التي يعطيها للزبائن؟	
الترميز	الجواب والتحليل
A 1	الإجابة: لا توجد اجابة
A 2	الإجابة: نعم التحليل: تعكس إجابة البنك الوطني الجزائري وكالة غرداية وجود التزام مؤسساتي بالوعود المقدمة للزبائن، مما يشير إلى مستوى عالٍ من المصداقية في تقديم الخدمات وتعزيز الثقة بين المؤسسة والعملاء.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على المقابلة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الجدول رقم (18): أجوبة وتحليل السؤال 16

السؤال 16: هل هناك زيادة في إقبال الزبائن بعد إدخال أنظمة الذكاء الاصطناعي؟	
الترميز	الجواب والتحليل
A 1	الإجابة: نعم هناك زيادة في إقبال الزبائن وسوف تكون هناك زيادة أكثر عند إدخال AI لأنها تمكن من تسهيل المعاملات المالية. التحليل: تشير إجابة مؤسسة بريد الجزائر إلى وجود ارتفاع في عدد الزبائن نتيجة التحول الرقمي، مع توقع زيادة أكبر مستقبلاً في حال إدماج الذكاء الاصطناعي، لما له من دور في تسهيل وتسريع العمليات وتحسين تجربة المستخدم.
A 2	لا توجد اجابة

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على المقابلة

الجدول رقم (19): أجوبة وتحليل السؤال 17

السؤال 17: هل تقدم خدمات البنك بنفس الجودة في مختلف نقاط التعامل؟	
الترميز	الجواب والتحليل
A 1	لا توجد اجابة
A 2	الإجابة: نعم تقدم الخدمات بنفس الجودة في مختلف نقاط التعامل. التحليل: تعكس إجابة البنك الوطني الجزائري وكالة غرداية وجود توحيد في مستوى الخدمة عبر مختلف الوكالات، مما يدل على اعتماد معايير تشغيلية موحدة تضمن جودة مقاربة في جميع نقاط تقديم الخدمة.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على المقابلة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الجدول رقم (20): أجوبة وتحليل السؤال 18

السؤال 18: هل يعكس توفر الخدمات الرقمية في البنك مستوى حديثه؟	
الترميز	الجواب والتحليل
A 1	لا توجد اجابة
A 2	الإجابة: أكيد توجد الحداثة لمواكبة التطور التكنولوجي التحليل: تشير إجابة البنك الوطني الجزائري وكالة غرداية إلى إدراك أهمية الخدمات الرقمية كمؤشر على حداثة المؤسسة، مما يعكس توجهاً عاماً نحو مواكبة التطورات التكنولوجية، رغم أن ذلك لا يعني بالضرورة وجود نكاء اصطناعي متقدم.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على المقابلة

الجدول رقم (21): أجوبة وتحليل السؤال 19

السؤال 19: هل الموظفون يتفاعلون بسرعة مع الطلبات أو الاستفسارات؟	
الترميز	الجواب والتحليل
A 1	الإجابة: نعم أكيد التحليل: تعكس إجابة مؤسسة بريد الجزائر وجود استجابة سريعة نسبياً لطلبات الزبائن، مما يدل على تحسين في الأداء الوظيفي ودعم فعالية الخدمات المقدمة.
A 2	الإجابة: نعم التحليل: تشير إجابة البنك الوطني الجزائري وكالة غرداية إلى وجود تفاعل سريع مع استفسارات الزبائن، مما يعكس فعالية تنظيمية في تقديم الخدمة رغم الطابع التقليدي لبعض الإجراءات.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على المقابلة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الجدول رقم (22): أجوبة وتحليل السؤال 20

السؤال 20: هل سيساهم الذكاء الاصطناعي في خفض التكاليف؟	
الترميز	الجواب والتحليل
A 1	الإجابة: نعم لا سيما التكاليف التشغيلية. التحليل: تعكس إجابة مؤسسة بريد الجزائر إدراكاً واضحاً لدور الذكاء الاصطناعي في تقليل التكاليف التشغيلية، من خلال تقليص التدخل البشري وتحسين كفاءة العمليات، مما يؤدي إلى رفع الفعالية الاقتصادية للمؤسسة.
A 2	لا توجد اجابة

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على المقابلة

الجدول رقم (23): أجوبة وتحليل السؤال 21

السؤال 21: هل يتيح البنك واجهة رقمية ومنظمة تساهم في الوصول للخدمات؟	
الترميز	الجواب والتحليل
A 1	لا توجد اجابة
A 2	الإجابة: نعم وجود واجهة رقمية خاصة بنا تساهم في الوصول إلى جميع الخدمات الرقمية. التحليل: تعكس إجابة البنك الوطني الجزائري وكالة غرداية توفر واجهة رقمية منظمة تمكّن الزبائن من الوصول إلى مختلف الخدمات بسهولة، مما يدل على توجه المؤسسة نحو تحسين تجربة المستخدم وتعزيز التحول نحو الخدمات البنكية الرقمية.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على المقابلة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الجدول رقم (24): أجوبة وتحليل السؤال 22

السؤال 22: هل يتم مساعدة العميل في اختيار الخدمة التي تناسبه؟	
الترميز	الجواب والتحليل
A 1	الإجابة: نعم أكيد يساعدون العميل في الاختيار التحليل: تعكس إجابة مؤسسة بريد الجزائر وجود دور إرشادي للموظفين في توجيه الزبائن نحو اختيار الخدمة المناسبة، مما يعكس اعتماداً على العنصر البشري في دعم تجربة الزبون.
A 2	الإجابة: نعم تتم مساعدة كل عميل باختيار الخدمة حسب التكيف المنتج للعميل التحليل: توضح إجابة البنك الوطني الجزائري وكالة غرداية وجود مقاربة موجهة حسب احتياجات العميل (Customer Tailoring)، ما يعكس مستوى من الاحترافية في تقديم خدمات مصرفية موجهة ومخصصة.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على المقابلة

الجدول رقم (25): أجوبة وتحليل السؤال 23

السؤال 23: كيف يتم تقييم رضا العملاء؟	
الترميز	الجواب والتحليل
A 1	الإجابة: من خلال عدد الشكاوى المقدمة وسجل الملاحظات والاقتراحات، ومقارنة تقديم الخدمة عبر السنوات السابقة، إضافة إلى نظام تقييم سنوي. التحليل: توضح إجابة مؤسسة بريد الجزائر اعتمادها على مؤشرات كمية ونوعية لقياس رضا العملاء، مثل الشكاوى والملاحظات والتقييمات الدورية، مما يعكس وجود نظام متابعة وتحسين مستمر لجودة الخدمة.
A 2	الإجابة: من خلال الشكاوى المقدمة وسجل الاقتراحات. التحليل: تعكس إجابة البنك الوطني الجزائري وكالة غرداية اعتماداً أساسياً على أدوات تقليدية في قياس رضا الزبائن، مثل الشكاوى والاقتراحات، دون الإشارة إلى أنظمة تقييم رقمية متقدمة.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على المقابلة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الجدول رقم (26): أجوبة وتحليل السؤال 24

السؤال 24: هل هناك تطورات مستقبلية لا سيما في مجال Fintech ؟	
الترميز	الجواب والتحليل
A 1	الإجابة: نعم هناك تطورات في مجال Fintech ، وكآخر تطور البريد موب الذي يتيح دفع الفواتير والخدمات والتتبع. التحليل: تعكس إجابة مؤسسة بريد الجزائر انخراطها الفعلي في مجال التكنولوجيا المالية (Fintech) من خلال تطوير تطبيقات رقمية مثل "بريد موب"، مما يدل على توجه استراتيجي نحو رقمنة الخدمات المالية وتوسيعها.
A 2	الإجابة: نعم هناك تطورات وآفاق كبيرة، لا سيما خدمات الدفع وبطاقات الدفع (مثل MasterCard) لتطوير أنظمة المدفوعات. التحليل: تشير إجابة البنك الوطني الجزائري وكالة غرداية إلى اهتمام متزايد بتطوير أنظمة الدفع الإلكتروني والبطاقات البنكية، ما يعكس توجهًا تدريجيًا نحو مواكبة التحول في مجال التكنولوجيا المالية.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على المقابلة

الجدول رقم (27): أجوبة وتحليل السؤال 25

السؤال 25: هل من الممكن مستقبلاً إنشاء مكتب بريدي ذكي؟	
الترميز	الجواب والتحليل
A 1	الإجابة: نعم يمكن مستقبلاً إنشاء مكتب بريدي ذكي لكن شرط الوصول إلى تحول رقمي شامل ومستوى عال من الذكاء. التحليل: تعكس إجابة مؤسسة بريد الجزائر رؤية مستقبلية إيجابية نحو إنشاء مكاتب ذكية، لكنها تربط ذلك بضرورة بلوغ مستوى متقدم من التحول الرقمي، مما يدل على وعي تدريجي بمتطلبات الذكاء الاصطناعي.
A 2	لا توجد اجابة

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على المقابلة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الجدول رقم (28): أجوبة وتحليل السؤال 26

السؤال 26: هل توجد منافسة مع مؤسسات أخرى (بريد أو بنوك)؟	
الترميز	الجواب والتحليل
A 1	الإجابة: لا توجد منافسة التحليل: تعكس إجابة مؤسسة بريد الجزائر تصوراً محدوداً لطبيعة السوق، حيث لا ترى وجود منافسة مباشرة، مما قد يدل على تركيزها على الدور الخدمي العمومي أكثر من الطابع التنافسي.
A 2	الإجابة: نعم هناك منافسة دائماً بين البنوك الخاصة والعمومية والمحلية والأجنبية لاستقطاب الزبائن. التحليل: توضح إجابة البنك الوطني الجزائري وكالة غرداية وجود بيئة مصرفية تنافسية، ما يعكس ديناميكية السوق البنكية وتعدد الفاعلين فيه.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على المقابلة

الجدول رقم (29): أجوبة وتحليل السؤال 27

السؤال 27: كيف يتم قياس جودة خدماتكم المقدمة؟	
الترميز	الجواب والتحليل
A 1	الإجابة: تقاس على رقم الأعمال في تزايد مستمر على حسب عدد الزبائن التحليل: تشير إجابة مؤسسة بريد الجزائر إلى اعتماد مؤشر النمو في رقم الأعمال وعدد الزبائن كمعيار لقياس جودة الخدمة، وهو مؤشر كمي يعكس الأداء العام للمؤسسة.
A 2	الإجابة: من حيث تسريع عمليات القروض وتوفير الخدمة والشروط حسب أنواع القروض التحليل: توضح إجابة البنك الوطني الجزائري وكالة غرداية أن جودة الخدمة تقاس بسرعة معالجة القروض وتنوعها وتوفير شروطها، ما يعكس تركيزاً على كفاءة المعالجة التشغيلية.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على المقابلة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الجدول رقم (30): أجوبة وتحليل السؤال 28

السؤال 28: هل هناك مخطط لمواكبة المستقبل الذكي في الجزائر؟	
الترميز	الجواب والتحليل
A 1	لا توجد اجابة
A 2	الإجابة: نعم هناك استعداد لمواكبة المستقبل الذكي في الجزائر ونسعى لدمج الذكاء في جميع القطاعات مثل استعمال الطائرات بدون طيار (Drones) في الزراعة. التحليل: تعكس إجابة مؤسسة بريد الجزائر رؤية استراتيجية مستقبلية شاملة نحو الاقتصاد الذكي، حيث لا يقتصر التوجه على القطاع المالي فقط، بل يمتد إلى قطاعات أخرى مثل الزراعة، مما يدل على تصور واسع لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في التنمية الوطنية.

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على المقابلة

المبحث الثالث: استخلاص النتائج

1/ مؤسسة بريد الجزائر.

من خلال المقابلة التي أجريت مع مؤسسة بريد الجزائر، تبين أن المؤسسة تشهد تطورًا تدريجيًا في مجال الرقمنة، حيث انتقلت من الأساليب التقليدية إلى اعتماد أنظمة رقمية متعددة مثل الحوالات الإلكترونية، تطبيق "بريدي موب"، ونظام الانتظار الرقمي. غير أن إدماج الذكاء الاصطناعي ما يزال في مراحله الأولى ولم يصل بعد إلى مستوى التطبيق الفعلي داخل مختلف العمليات.

كما أظهرت النتائج وجود وعي مؤسسي بأهمية التحول الرقمي وتطوير الخدمات مستقبلاً، مع توجه نحو تحسين جودة الخدمة، تقليص الأخطاء، وتسهيل الإجراءات المالية للزبائن، دون الاعتماد الفعلي على تقنيات الذكاء الاصطناعي أو التعلم الآلي في الوقت الحالي.

أ- نقاط القوة:

- تطور ملحوظ في رقمنة الخدمات، من خلال اعتماد أنظمة رقمية مثل الدفع الإلكتروني، الحوالات الفورية، وتطبيقات الهاتف، مما ساهم في تحسين فعالية الأداء وتقليل الطابع الورقي.
- تحسين تجربة الزبون عبر نظام الانتظار الرقمي وتطبيق "بريدي موب"، مما ساهم في تقليص وقت الخدمة ورفع مستوى الرضا.
- وجود توجه مستقبلي نحو الذكاء الاصطناعي، خاصة فيما يتعلق بتحسين الأداء والتنبؤ بالأخطاء.
- تحسن مؤشرات الأداء، من خلال ارتفاع عدد الزبائن وتحسن جودة الخدمات نتيجة التحول الرقمي التدريجي.

ب- نقاط الضعف:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

- ضعف إدماج الذكاء الاصطناعي فعلياً: لا تزال المؤسسة تعتمد على الرقمنة التقليدية دون استخدام فعلي لتقنيات الذكاء الاصطناعي أو التعلم الآلي.
- عوائق تنظيمية وتقنية: من أبرزها مركزية القرار، نقص التكوين، ضعف التجهيزات التقنية، وارتفاع التكاليف.
- مخاطر أمن المعلومات: رغم وجود أنظمة حماية، إلا أنها لا تزال بحاجة إلى تعزيز مستمر لمواكبة التهديدات السيبرانية.

2/ البنك الوطني الجزائري وكالة غرداية.

أظهرت نتائج المقابلة مع البنك الوطني الجزائري وكالة غرداية أن البنك يعتمد بشكل أساسي على الرقمنة التشغيلية في تقديم خدماته، من خلال تطبيقات الدفع والتحويل الإلكتروني والخدمات البنكية الرقمية، إلا أن إدماج الذكاء الاصطناعي ما يزال شبه غائب. كما تبين أن البنك يركز على تحسين جودة الخدمات البنكية التقليدية وضمان استمراريته، مع وجود توجه تدريجي نحو تطوير الأنظمة الرقمية دون الانتقال إلى الأنظمة الذكية المتقدمة.

أ- نقاط القوة:

- تنوع الخدمات الرقمية البنكية: يوفر البنك خدمات رقمية متعددة مثل الدفع الإلكتروني، التحويل، السحب، والتطبيقات البنكية.
 - تحسين جودة الخدمة واستمراريته: تتميز الخدمات البنكية بالاستمرارية والتكافؤ في مختلف الوكالات.
 - وجود بنية رقمية قيد التطوير: يعتمد البنك على واجهات رقمية ومنصات إلكترونية تساهم في تسهيل الوصول إلى الخدمات.
 - مرونة في تلبية احتياجات الزبائن: يتم توجيه الزبائن حسب احتياجاتهم من خلال خدمات مخصصة.
- ب- نقاط الضعف:

- غياب الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي: لا يعتمد البنك على تقنيات الذكاء الاصطناعي في تسيير عملياته أو دعم قراراته.
- عوائق بشرية وثقافية: تشمل ضعف الثقافة المالية لدى بعض الزبائن، التخوف من الخدمات الرقمية، وصعوبة فهمها.
- اعتماد على أنظمة تقليدية في الأمن والتسيير: يتم الاعتماد على المراقبة البشرية أكثر من الأنظمة الذكية في إدارة العمليات.

خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل الجانب التطبيقي للدراسة، الذي يهدف إلى إسقاط الإطار النظري على الواقع العملي من خلال دراسة ميدانية شملت مؤسستين ماليتين في ولاية غرداية، وهما البنك الوطني الجزائري وكالة غرداية ومؤسسة بريد الجزائر.

وقد تم الاعتماد على المقابلة كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم توجيه مجموعة من الأسئلة المتعلقة بالرقمنة، والذكاء الاصطناعي، وجودة الخدمات، وأمن المعاملات المالية، إلى موظفين وإدارات من المؤسستين محل الدراسة. وبعد عرض وتحليل الإجابات المتحصل عليها بشكل مفصل، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج التي تعكس واقع التحول الرقمي داخل هذه المؤسسات.

وقد أظهرت النتائج أن مؤسسة بريد الجزائر تعرف مستوى متقدماً نسبياً في مجال الرقمنة مقارنة بالبنك الوطني الجزائري، حيث تعتمد على عدة خدمات رقمية مثل التطبيقات الإلكترونية، والحوالات الرقمية، ونظام الانتظار الإلكتروني، مع وجود توجه مستقبلي نحو إدماج الذكاء الاصطناعي.

في المقابل، يتضح أن البنك الوطني الجزائري يعتمد أساساً على الرقمنة التقليدية، مع توفر خدمات رقمية متعددة، إلا أن إدماج الذكاء الاصطناعي لا يزال محدوداً جداً ويواجه جملة من العوائق التنظيمية والبشرية والتقنية

الخاتمة العامة

خاتمة:

في ختام هذه الدراسة يتضح أن الذكاء الاصطناعي أصبح من أهم التقنيات الحديثة التي فرضت نفسها في مختلف القطاعات الاقتصادية والخدمية، وخاصة القطاع المالي، لما يوفره من حلول رقمية متطورة تساهم في تحسين جودة الخدمات، تسريع المعاملات، تقليل الأخطاء البشرية، وتعزيز تجربة العملاء. كما أصبح التحول الرقمي ضرورة حتمية لمواكبة التطورات التكنولوجية العالمية وتحقيق الكفاءة والفعالية داخل المؤسسات المالية.

وقد سعت هذه الدراسة إلى إبراز واقع تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي داخل كل من مؤسسة بريد الجزائر والبنك الوطني الجزائري بولاية غرداية، مع التركيز على مدى مساهمة هذه التطبيقات في تحسين جودة الخدمات المالية، إضافة إلى تحديد أهم العوائق التي تواجه المؤسسات المالية في تبني هذه التقنيات الحديثة. ومن أجل الإجابة على الإشكالية الرئيسية المطروحة، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج من خلال الدراسة النظرية والميدانية.

أولاً: نتائج اختبار الفرضيات

الفرضية الرئيسية الأولى:

"يساهم تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات المالية من خلال السرعة، الدقة، وتسهيل المعاملات داخل مؤسسات البريد والبنوك محل الدراسة".

تعتبر هذه الفرضية صحيحة إلى حد كبير، حيث أظهرت نتائج المقابلات أن المؤسسات المالية محل الدراسة تعتمد بدرجات متفاوتة على الرقمنة والخدمات الإلكترونية، مما ساهم في تحسين جودة الخدمات المالية وتسريع المعاملات وتقليل الأخطاء المرتبطة بالعمل اليدوي. وقد برز ذلك بشكل أوضح في مؤسسة بريد الجزائر من خلال اعتماد تطبيقات رقمية مثل "بريدي موب"، الحوالات الإلكترونية، أنظمة الانتظار الرقمية، وأجهزة الدفع والسحب الحديثة، وهو ما انعكس إيجاباً على رضا العملاء وجودة الخدمة. كما أكدت إجابات المبحوثين أن إدماج الذكاء الاصطناعي مستقبلاً سيساهم أكثر في التنبؤ بالأخطاء وتحسين الأداء وتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية.

الفرضية الرئيسية الثانية:

"توجد مجموعة من العوائق التنظيمية والتقنية والبشرية تحد من تبني الذكاء الاصطناعي في المؤسسات المالية محل الدراسة، مثل نقص التكوين، التخوف من التكنولوجيا، وسرية المعلومات".

تم تأكيد صحة هذه الفرضية، حيث بينت الدراسة الميدانية وجود عدة عوائق تحد من التبني الفعلي لتطبيقات الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات المالية محل الدراسة، ومن أبرزها نقص التكوين والتأهيل في مجال التكنولوجيا الحديثة، محدودية البنية التحتية التقنية المتطورة، التخوف من الاختراقات الإلكترونية وسرية المعلومات، إضافة إلى ضعف الثقافة الرقمية لدى بعض العملاء وصعوبة تعاملهم مع الأنظمة الذكية. كما

أن مركزية اتخاذ القرار وارتفاع تكاليف إدماج تقنيات الذكاء الاصطناعي تعد من بين أبرز العراقيل التي تؤخر عملية التحول الذكي داخل هذه المؤسسات.

ثانيا: الاقتراحات:

استناداً إلى النتائج المتوصل إليها، يمكن تقديم الاقتراحات التالية:

- تطوير البنية التحتية الرقمية داخل المؤسسات المالية بما يسمح بإدماج تطبيقات الذكاء الاصطناعي بكفاءة.
- تنظيم دورات تكوينية مستمرة للموظفين في مجالات الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا المالية الحديثة.
- تعزيز الوعي والثقافة الرقمية لدى العملاء لتسهيل استخدام الخدمات الذكية.
- دعم الأمن السيبراني وتطوير أنظمة حماية المعلومات المالية والشخصية للعملاء.
- تشجيع المؤسسات المالية على الاستثمار في تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتحسين جودة الخدمات وتقليل التكاليف التشغيلية.
- وضع استراتيجيات وطنية واضحة لدعم التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي في القطاع المالي الجزائري.
- تشجيع التعاون بين البنوك ومؤسسات التكنولوجيا المالية (Fintech) لتطوير خدمات مالية مبتكرة.

ثالثا: آفاق الدراسة:

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة، يمكن اقتراح مجموعة من المواضيع المستقبلية المرتبطة بهذا المجال، من بينها:

- دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز الأمن السيبراني داخل المؤسسات المالية الجزائرية.
- أثر التكنولوجيا المالية (Fintech) على تطوير الخدمات المصرفية الرقمية.
- أثر الذكاء الاصطناعي على رضا العملاء في المؤسسات المالية.
- التحديات القانونية والأخلاقية لتطبيق الذكاء الاصطناعي في القطاع المالي الجزائري.

قائمة المراجع:

1. أحلام هرموزي وأمر بوزيد امحمد، مساهمة الذكاء الاصطناعي في تحقيق الأمن المائي "تجربة الامارات العربية المتحدة"، المجلة نماء للاقتصاد والتجارة، الجزائر، المجلد 08، العدد 02، 2025، ص 165.
2. بوبقرة نور، أثر إستراتيجيات التسويق الرقمي على جودة الخدمات المالية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، الجزائر، 2025.
3. حارتي محمد، عزوي عبد الباسط، مساهمة التمويل الرقمي في تعزيز الشمول المالي من منظور جودة المالية دراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالة تامنغست، الجزائر، المجلد 10، العدد 03، 2024.
4. دحمان عبد القادر، تأثير تنوع الخدمات المالية على تعزيز نشاط الوساطة البنكية، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، الجزائر، المجلد 10، العدد 01، 2026.
5. رهام محمود دياب، دور الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الخدمات المصرفية، المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، مصر، المجلد 03، العدد 09، 2022.
6. زعموكي سالم، مرزق فتيحة حالي، الذكاء الاصطناعي وانعكاساته الاقتصادية على العالم، مجلة التراث، الجزائر، المجلد 10، العدد 04، 2023.
7. سليمان شكيب الجيوسي ومحمود جاسم الصميدعي، تسويق الخدمات المالية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، 2009.
8. سهيلة شلغوم، الخدمات المالية وإعادة هيكلة المبادلات الدولية دراسة تحليلية، أطروحة دكتوراه في علوم الاقتصاد، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 02 عبد الحميد مهري، الجزائر، 2025.
9. طه محمودي عبد الحميد، بوداود بومدين، استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتحسين الأداء التسويقي بالمؤسسات الخدمية المصرفية بالجزائر "دراسة حالة بنك البركة الجزائري نموذجاً"، مجلة المقريري للدراسات الاقتصادية والمالية، الجزائر، المجلد 08، العدد 01، 2024.
10. فراس محمد السعود السقاط، تأثير الذكاء الاصطناعي على إدارة المخاطر في البنوك السعودية (دراسة استطلاعية لأراء عينة من موظفي البنوك في مدينة جدة، مجلة العلوم التربوية والانسانية، المجلد 43، العدد 43، 2025، ص 251.
11. قويدري خديجة وبوبكر مصطفى، تطبيقات الذكاء الاصطناعي ودورها في تعزيز تنافسية البنوك التجارية دراسة عينة من البنوك التجارية السعودية خلال الفترة 2020-2023، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، الجزائر، المجلد 10، العدد 01، 2025.

المراجع

12. محمد بخيت محمد علي، أثر الذكاء الاصطناعي على تحسين الأداء المالي في المصارف السودانية (دراسة تطبيقية على بنك امدرمان الوطني)، المجلة العلوم الإنسانية والطبيعية HNSJ ، الجزائر، المجلد 06، العدد 10، 2025.
13. مريم قشي، الذكاء الاصطناعي في الخدمات المالية تطبيقات التحديات والاطر التنظيمية، ملتقى وطني حول: تحديات ومخاطر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع المالي والمصرفي في الجزائر، المركز الجامعي ميله بواصوف، الجزائر، 2024.
14. مكي الحاج، جودة الخدمات المالية وعلاقتها برضا الزبون من خلال تطبيقات الدفع الالكتروني دراسة حالة تطبيقات مؤسسة بريد الجزائر واتصالات الجزائر، مجلة المنتدى للدراسات والابحاث الاقتصادية، الجزائر، المجلد 09، العدد 01.
15. موج عباس جاسم الحجيبي وعلي مهدي حميد، أثر تقنيات الذكاء في تأمين العمليات المالية الرقمية: دراسة حالة من العمليات الرقمية من وجهة نظر الدراسات السابقة، المجلة العلوم الإنسانية والطبيعية HNSJ ، الجزائر، المجلد 06، العدد 07، 2025.
16. نور الدين مرطاني، تطوير الخدمات المالية الرقمية ودوره في تعزيز الشمول المالي في الجزائر دراسة حالة عينة من المؤسسات المنخرطة في تجمع النقد الآلي، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمه، الجزائر، 2026.
17. Shubham, Anjali Dhamiwal, Artificial Intelligence in Financial Services, International Conference on AI in Cyber Security, 2024
18. TURQUI Barkat, Data Analysis of Interviews, Review EL'BAHITH, vol 13, N 13, Algiers, 2022. <https://asjp.cerist.dz/en/article/181349>

قائمة الملاحق



تجربة في إدارة

شهادة تصحيح

يشهد الأستاذ (.....) : الصفقة في لجنة المناقشة/التقييم
.....

بصفته عضواً في لجنة مناقشة / لجنة التقييم الطالب: (ة):

...بسم الله الرحمن الرحيم... ابرو في نور الهدى أسماء.

نقص: تكون لوجيا مالمية

مصر: طبقات الفلك ١٢٥٠ م. و. و. في نسخة جيدة

۱۔ اے اللہ!

تاريخ الحاققة/التقييم :

أن الطالب: (ة) إلّٰزم: (ة) بجميع الملاحظات المقدمة في طرف اللجنة وأن المذكورة قابلة للإيداع النهائي

امضاء الأستاذ (ة) المكلف (ة) بمتابعة التصحيح

۱۰۰ متر

