دور مهارات الذكاء الاصطناعي في تحسين الخدمات المصرفية الرقمية: دراسة تحليلية على مجموعة من العاملين في المصارف التجارية العراقية المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية

ثريا فضل الله
ا.د زينب مكي محمود
thuraya.f@s.uokerbala.edu.iq

The role of artificial intelligence skills in improving digital banking services: an analytical study on a group of employees in commercial banks Iraqi

Thuraya Fadlallah
Professor Dr Zainab Makki Mahmoud*

Abstrac

This study aims to analyze the role of artificial intelligence (AI) skills in improving digital banking services. It stemmed from the problem of banks' varying ability to leverage AI applications despite the availability of modern technologies. The study employed an inductive approach, combining theoretical frameworks with field analysis. A questionnaire was designed and distributed to a sample of employees in several Iraqi commercial banks. A total of 200 questionnaires were distributed, of which 179 were deemed valid for statistical analysis. The data was analyzed using SPSS version 25, employing a range of descriptive and inferential statistical methods, including the arithmetic mean, standard deviation, coefficient of variation, and Cronbach's alpha. The study concluded that AI skills have a significant impact on improving digital banking services. The results indicated that a high level of digital infrastructure, integrated technical systems, and enhanced employee skills contribute to this impact.

Key words; Artificial Intelligence Skills, Digital Banking Services

المستخلص

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور مهارات الذكاء الاصطناعي في تحسين الخدمات المصرفية الرقمية، وانطلقت الدراسة من مشكلة تتمثل في تفاوت قدرة المصارف على الاستفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي بالرغم من توفر التقنيات الحديثة، واعتمدت الدراسة على المنهج الاستقرائي من خلال الجمع بين الجانب النظري والتحليل الميداني، إذ تم تصميم استبانة وزعت على عينة من العاملين في عدد من المصارف التجارية العراقية، حيث بلغ عدد الاستبانات الموزعة (200) استبانة، في حين بلغت الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي (179) استبانة. واعتمدت الدراسة في تحليل البيانات على برنامج (SPSS V.25)باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية، شملت الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف ومعامل ألفا كرونباخ. وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي لمهارات الذكاء الاصطناعي في تحسين الخدمات المصرفية الرقمية، وبينت النتائج أن ارتفاع مستوى البنية التحتية الرقمية وتكامل الأنظمة التقنية وتطوير مهارات العاملين.

المقدمة Introduction

خلال السنوات القليلة الماضية دخلت التقنيات الرقمية إلى ما يقرب كل جوانب العمل المصرفي، أدى إلى تغييرات واضحة في كيفية تقديم الخدمات وإدارة العمليات. ولا يتمثل هذا التحول فقط في استبدال العمليات الورقية بأخرى إلكترونية، اذ ركزت دراسة (الخالدي وكاظم، 2024) على الجوانب التشغيلية ودور التقنية في رفع جودة المخرجات وتقليل الأخطاء البشرية، وفي المقابل ذهبت دراسات أخرى مثل (Partanen et al,2017)الى ابعد من ذلك بالتركيز على الأدوات التفاعلية مثل ((Chatbotsواثرها المباشر في تحسين جودة الخدمة ورضا الزبون، فأن هذا التباين في التركيز بين الدراسات يظهر وجود فجوة في كيفية دمج مهارات العاملين (العنصر البشري) مع البنية التقنية. إذ أكدت دراسة (Deloitte, 2026)أن طموح المصارف في تبني الذكاء الاصطناعي يصطدم مباشرة بنقص جاهزية البنية التحتية للبيانات وغياب الحوكمة والتأهيل اللازم للملاكات البشرية. ويتسق هذا الطرح مع ما توصل إليه تقرير كلية كامبريدج لإدارة الأعمال (Cambridge, 2026)والذي كشف بالأرقام عن وجود تفاوت في أداء المصارف يعود أساساً إلى مدى جاهزية القوى العاملة ومستوى امتلاكها للمهارات الرقمية. هذا

التباين والتقاطع بين الأدبيات يُظهر وجود فجوة معرفية وتطبيقية حرجة تستدعي الانتقال من وصف التقنية إلى مناقشة العلاقة التفاعلية المباشرة بين مهارات الذكاء

1المنهجية Methodology

أولا: مشكلة الدراسة Study problem

تتجلى مشكلة البحث في أن هناك تفاوتاً ملحوظاً في قدرة المصارف على الافادة من مهارات الذكاء الاصطناعي، إذ أن بعض المصارف استطاعت توظيف هذه التقنيات لتعزيز تجربة الزبون وتحقيق سرعة وموثوقية أكبر، ويمكن التعبير عن مشكلة الدراسة بالتساؤلات الاتية:

1. ما مستوى امتلاك عاملي المصارف مهارات الذكاء الاصطناعي؟
2. ما مستوى تبني الخدمات المصرفية الرقمية في المصارف؟
3. 4-ما تأثير مهارات الذكاء الاصطناعي في تحسين الخدمات المصرفية الرقمية؟

ثانيا: أهمية الدراسة Importance of study

1. تتضح أهمية الدراسة من أهمية متغيراتها وهي مدى تأثير مهارات الذكاء الاصطناعي في الخدمات المصرفية الرقمية، اذ انها تقدم إضافة علمية عن طريق الربط بين مؤشر الجاهزية التكنولوجية وبين مهارات الذكاء الاصطناعي في البيئة المصرفية
2. **1**_تزوّد متخذي القرار في المصارف برؤية أوضح حول مدى كفاية الجاهزية التكنولوجية لديهم، وتأثيرها المباشر في توظيف الذكاء الاصطناعي بكفاءة عالية.

الاصطناعي لدى العاملين وبين مستوى الخدمات المصرفية الرقمية المقدمة.

-

3. 2_تساعد الإدارات العليا في صياغة استراتيجيات للتحول الرقمي ترتكز على الاستثمار في البنية التحتية التكنولوجية، وتأهيل الموارد البشرية، وتعزيز البيئة التنظيمية.
4. 3_تسهم في تقديم حلول عملية للتحديات التي تواجه المصارف في العراق والدول المشابهة، مثل ضعف الأنظمة التقنية، نقص الخبرات، او ضعف مهارات العاملين، أو غياب التشريعات المواكبة للتطور.

ثالثا: اهداف الدراسة Study objectives

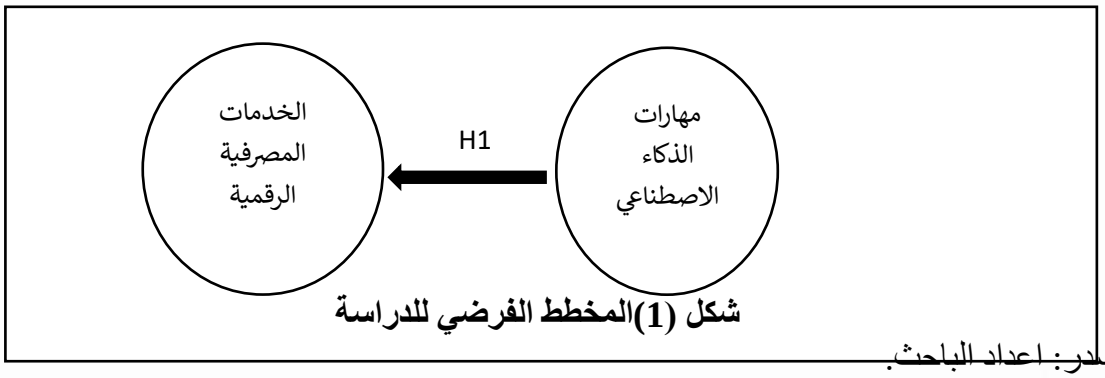
في ضوء مشكلة الدراسة واهميتها فان الأهداف تتمثل بالآتي:

1. قياس مستوى مهارات الذكاء الاصطناعي.
2. تحديد مستوى نوعية الخدمات المصرفية الرقمية.
3. قياس تأثير مهارات الذكاء الاصطناعي في الخدمات المصرفية الرقمية.

رابعا: مخطط الدراسة الفرضي Study plan Hypothetical

يمثل المخطط الفرضي للاطار التوضيحي الذي يجمع متغيرات الدراسة، ويعكس طبيعة العلاقات المحتملة فيما بينها وبعد مراجعة الادبيات ذات الصلة وصياغة تساؤلات الدراسة وأهدافها، قام الباحث ببناء المخطط الفرضي الموضح في الشكل(1

).



شكل (1)المخطط الفرضي للدراسة

المصدر: اعداد الباحث.

1. **المتغير المستقلIndependent variable:**

المتمثل بمهارات الذكاء الاصطناعي بأبعاده (

مهارات الوعي والفهم المفاهيمي، مهارات التحليل والتقييم، مهارات التفاعل) استنادا الى (Cosgrove&Cachia,2025).

2. **المتغير التابع Dependent variable**: المتمثل بالخدمات المصرفية الرقمية بأبعاده(سرعة التطبيق، معدل الخطأ، رضا المستخدم، وقت الاستجابة) استنادا الى (عبد، 2024).

خامسا: بناء الفرضيات Building Hypotheses

استنادا الى مشكلة الدراسة وأهدافها، وبعد تحديد المخطط الفرضي الذي تم استعراضه في الفقرة السابقة (رابعا)، يقترح الباحث احدى فرضيات الدراسة التي تعكس العلاقة المتوقعة بين متغيراتها وتستند هذه الفرضية الى الاطار النظري والتحليلي الذي شكل قاعدة لتصور الباحث حول تأثير مهارات الذكاء الاصطناعي في الخدمات المصرفية الرقمية داخل بيئة المصارف، وسيتم اختبار هذه الفرضيات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

الفرضية الرئيسية الأولى H1: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمهارات الذكاء الاصطناعي في الخدمات المصرفية الرقمية

سادسا: منهج البحث Research Methodology

اعتمدت الدراسة على المنهج الاستقرائي الذي يمثل منهجا علميا يقوم على جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بها وتحليلها بصورة منظمة للوصول الى أستنتاجات علمية تسهم في تفسير طبيعة العلاقات بين المتغيرات المدروسة. وقد تم توظيف هذا المنهج من خلال مراجعة الادبيات والدراسات السابقة المرتبطة بمهارات الذكاء الاصطناعي والخدمات المصرفية الرقمية.

سابعا: مجتمع وعينة البحث Research population and sample

1. **مجتمع الدراسة**

يتمثل مجتمع الدراسة بمجموعة من المصارف التجارية الخاصة المدرجه في سوق العراق للأوراق المالية، وتحديدا المصارف التجارية العاملة في المحافظات من تسعة مصارف تمثلت بـ(كربلاء، بابل، النجف، بغداد).

2. **اما عينة الدراسة** فقد تم تحديدها من العاملين في المصارف عينة الدراسة، اذ شملت على(**مصرف بغداد، مصرف الاستثمار العراقي، مصرف الأهلي العراقي، مصرف آشور، مصرف الاقتصاد، مصرف الجنوب الأهلي، مصرف المنصور، مصرف الطيف، مصرف الثقة**). وتم اعداد الاستبانة من مجموعة من الفقرات لقياس ابعاد متغيرات البحث، اذ وزعت (200) استبانة واسترجعت(179) أي بنسبة (89.5%) وهي التي تم اعتمادها في التحليل الاحصائي للدراسة.

3. **وصف وتشخيص العينة**

تم تقسيم استمارة الاستبيان الى ثلاثة محاور:- المحور الأول مخصص لقياس مهارات الذكاء الاصطناعي وتضمن ثلاثة ابعاد، الأول منها مخصص لقياس **مهارات الوعي والفهم المفاهيمي** ، والثاني مخصص لقياس **مهارات التفاعل** ، والثالث مخصص لقياس **مهارات التحليل والتقييم** وتالف كل واحد منهما من خمسة اسئلة، اما المحور الثاني فمخصص لقياس **الخدمات المصرفية الرقمية** وتالف من اربعة ابعاد، الأول منها مخصص لقياس **وقت الاستجابة،** والثاني مخصص لقياس **رضا المستخدم،** والثالث مخصص لقياس **معدل الخطأ،** والرابع مخصص لقياس **سرعة التطبيق** وتالف كل واحد منهما من خمسة اسئلة. وقد استعمل للتعبير عن جمل الأبعاد الخمسة مقياس ليكرت الخماسي والذي تتراوح القياسات فيه بين نقطة واحدة بمضمون لا اتفق بشدة وبين خمس نقاط بمضمون اتفق بشدة وكما مبين بالجدول الاتي:-

الجدول(1) درجات مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
	5	4	3	2	1

الوسط الافتراضي لمقياس ليكرت الخماسي= (مجموع اقيام الاستجابات اعلاه) /عدد فئات المقياس

الوسط الافتراضي لمقياس ليكرت الخماسي= (5+4+3+2+1)/5= 3 درجة

وتم توزيع 179 استمارة استبيان على افراد العينة. وفيما يلي وصف الافراد عينة الاستبيان.

جدول (2) معلومات وخصائص عينة الدراسة

النوع الاجتماعي					
		التكرار	النسبة المئوية	النسبة الصالحة	نسبة التراكمي
Valid	ذكر	110	61.5	61.5	61.5
	انثى	69	38.5	38.5	100.0
	Total	179	100.0	100.0	
سنوات الخبرة العملية					
		التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصحيحة	النسبة المئوية التراكمية
Valid	اقل من 5 سنة	27	15.1	15.1	15.1
	من 5-10 سنة	58	32.4	32.4	47.5
	من 11-15 سنة	63	35.2	35.2	82.7
	من16- 20 سنة	30	16.8	16.8	99.4
	اكثر من 20 سنة	1	.6	.6	100.0
	Total	**179**	**100.0**	**100.0**	
المؤهل العلمي					
		التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصحيحة	النسبة المئوية التراكمية
Valid	دبلوم تقني	21	11.7	11.7	11.7
	بكالوريوس	80	44.7	44.7	56.4
	دبلوم عالي	52	29.1	29.1	85.5
	ماجستير	24	13.4	13.4	98.9
	دكتوراه	1	.6	.6	99.4
	اخرى	1	.6	.6	100.0
	Total	179	100.0	100.0	
التخصص العلمي					
		التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصحيحة	النسبة المئوية التراكمية

Valid	محاسبة	12	6.7	6.7	6.7
	علوم مالية	52	29.1	29.1	35.8
	ادارة اعمال	51	28.5	28.5	64.2
	اقتصاد	33	18.4	18.4	82.7
	قانون	22	12.3	12.3	95.0
	اخرى	9	5.0	5.0	100.0
	Total	179	100.0	100.0	

المنصب الوظيفي

		التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصحيحة	النسبة المئوية التراكمية
Valid	مدير فرع	4	2.2	2.2	2.2
	مدير قسم	16	8.9	8.9	11.2
	موظف خدمة الزبائن	48	26.8	26.8	38.0
	محاسب	39	21.8	21.8	59.8
	مدقق	55	30.7	30.7	90.5
	اخرى	17	9.5	9.5	100.0
	Total	179	100.0	100.0	

المصدر: من اعداد الباحث

ثامنا: المقاييس المستخدمة وأساليب جمع البيانات في الدراسة

Measures used and data collection methods in the study

اعتمد الباحث في معالجة بيانات الدراسة وتحليلها على برنامج (IBM SPSS Statistics) (SPSS-V25) وذلك لاستخراج النتائج الإحصائية المتعلقة بمتغيرات الدراسة واختبار فرضياتها، كما تم توظيف مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية التي تتلاءم مع طبيعة الدراسة وأهدافها، إذ تم استخدام التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة، فضلاً عن استخدام الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والأهمية النسبية لتحليل استجابات أفراد العينة وتحديد مستوى الاتفاق مع فقرات الاستبانة.

كما تم الاعتماد على معامل الفا كرو نباخ (Cronbach's Alpha) لاختبار ثبات أداة الدراسة والتأكد من اتساقها الداخلي، فضلا عن استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) للتحقق من صدق الاتساق الداخلي بين الفقرات والأبعاد التابعة لها. كذلك تم استخدام اختباري (Kolmogorov-Smirnov) و(Shapiro-Wilk) للتحقق من مدى اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي قبل الشروع باختبار الفرضيات، فضلاً عن استخدام أساليب تحليل الانحدار واختبارات التأثير للكشف عن طبيعة العلاقات والتأثيرات بين متغيرات.

الجانب النظري Theoretical side

أولا: مهارات الذكاء الاصطناعي Artificial Intelligence (AI) skills

1. مفهوم مهارات الذكاء الاصطناعي The concept of artificial intelligence skills

يعد الذكاء الأصطناعي أحد أبرز التحولات التكنولوجية في العصر الحديث، اذ يهدف إلى محاكاة القدرات الذهنية

البشرية وأنماط عملها، مثل التعلم والاستنتاج واتخاذ القرارات، وذلك من خلال أنظمة برمجية وخوارزميات معقدة. ولا يقتصر دور الذكاء الاصطناعي على كونه مجرد أداة تقنية، بل أصبح ركيزة أساسية في تطوير بيئات الأعمال، وتحديداً في مجالات المحاسبة والتدقيق، لما يوفره من قدرة فائقة على تحليل البيانات الضخمة بدقة وسرعة تتجاوز القدرات البشرية التقليدية، مما يسهم في تقليل الأخطاء وتعزيز جودة المخرجات المعلوماتية. اذ يعرف بانه نظام قائم على الالة يستطيع بالنسبة لهدف معين تقديم تنبؤات او توصيات او قرارات تؤثر في بيئات حقيقية او افتراضية. تم تصميم أنظمة الذكاء الاصطناعي للعمل بمستويات متفاوتة من الاستقلالية (European Commission,2025) . كما يشير الى التقنية التي لا تقتصر على مفاهيم تعد ركائز أساسية في تطوير الذكاء الاصطناعي ونظم دعم القرار الحديثة - (Kawecki Richter et al. 2022). ويعرف بانه مجموعة من القدرات المعرفية والتقنية والسلوكية التي تمكن الافراد والمؤسسات من فهم وتطبيق وتطوير تقنيات الذكاء الاصطناعي مثل التعلم الالي، تحليل الأنماط، من اجل تحسين الأداء واتخاذ القرارات الذكية (Vukovic, et.al:2025). ويلاحظ مما ان الأطر النظرية والمؤسسات الدولية لم تعد تنظر الى مهارات الذكاء الاصطناعي كأداة تقنية بحتة، بل تعد منظومة متكاملة تدمج بين القدرات المعرفية والسلوكية والتقنية. وتتفق هذه التعريفات على ان القيمة الحقيقية لهذه المهارات تكمن في قدرتها على تعزيز عملية اتخاذ القرار، وتحليل البيانات الضخمة بدقة وسرعة تتجاوز القدرات البشرية التقليدية مما يمهد لتحول جذري في طبيعة الأداء المصرفي.

2.أهمية الذكاء الاصطناعي The Importance of Artificial Intelligence

لم يعد الذكاء الاصطناعي مجرد أداة تكميلية في العمليات المصرفية، بل اصبح المحرك الأساسي لاعادة صياغة الهياكل المالية التقليدية وتتجلى هذه الأهمية من خلال قدرته على احداث تغييرات جذرية تهدف الى تحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز تجربة الزبون، ويمكن تلخيص ابرز هذه الجوانب الإيجابية في النقاط التالية:

- **رفع كفاءة ودقة التوقعات المستقبلية** : تلعب تقنيات الذكاء الاصطناعي دورا محوريا في خلق بيئة عمل اكثر قابلية للتنبؤ واقل مخاطرة. اذ تستخدم البنوك الأنظمة القائمة على الذكاء الاصطناعي للمساعدة في اتخاذ قرارات القروض والائتمان بشكل أكثر استنارة وامانا وربحية في الوقت الحالي. (Fintechnews Singapore,2018)
- **انخفاض تكلفة العمل** : يعد استخدام الآلات مفيدا لمؤسسات الاعمال من حيث انها تقلل التكلفة التشغيلية الاجمالية مما يساعدها على اكتساب ميزة تنافسية في ، ويمكن للإدارة اجراء تصحيحات في السوق والإنتاج لزيادة. التكاليف الإضافية التي يتم تكبدها بسبب عدم الكفاءة ,Hislop et al) .2017:230-200)
- **دراسة احتياجات وتوقعات الزبائن الحاليين والمرتقبين:** تلعب تقنيات الذكاء الاصطناعي دورا محوريا في خلق قيمة عالية بالنسبة لبيانات المستخدم أو المستهلك مما يتيح للمشروعات التكيف السريع مع احتياجات وتفضيلات الزبائن، مما يعزز من درجة ولائهم (Partanen et al,2017).
- **تحسين كفاءة الأعمال:** تم اعداد الذكاء الاصطناعي لتوفير المزيد من الكفاءة في العمل من خلال تطبيقات برمجيات التعلم العميق التي ستوفر لمنظمات الاعمال رؤي حول كيفية قيام الشركة بإنجاز الاعمال(Partanen et al,2017: 24).

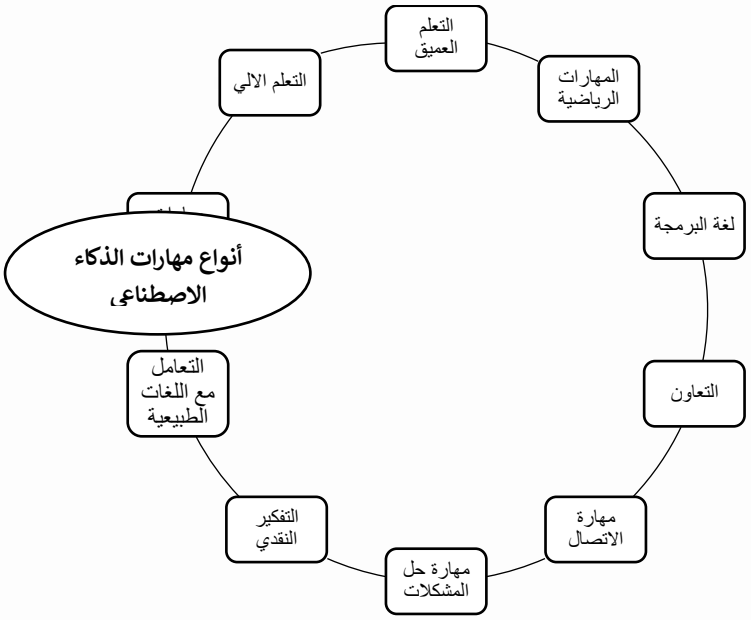
3.أنواع مهارات الذكاء الاصطناعي Types of Artificial Intelligence Skills

ان فهم ابعاد الذكاء الاصطناعي يعد ضرورة علمية لفهم طبيعته المركبة وآليات تاثيره في الأداء المؤسسي وصنع القرار، لم يختزل في كونه بنية تقنية قائمة على الخوارزميات والأنظمة الذكية، بل أصبح يمثل اطارا تحويليا يعيد تشكيل طبيعة المهارات والكفاءات المطلوبة في بيئات العمل المناسبة، وفي هذا السياق تتبلور ابعاد الذكاء الاصطناعي في مجموعة من المهارات المعرفية والسلوكية التي تمكن الافراد من توظيف التقنيات الذكية بفاعلية واستدامة. ومن هذه الابعاد هي كما يأتي:

- التفكير النقدي: يُعد التفكير النقدي ركيزة جوهرية في إطار الكفاءة الرقمية ، اذ تعتبر الكفاءة بأنها

الاستخدام "الواثق والنقدي والمسؤول" للتقنيات الرقمية.(Christine&Bennett,2025,2-6).

- حل المشكلات: أحد المجالات الرئيسية في إطار الكفاءة الرقمية ، اذ يركز على تمكين الأفراد من تحديد الاحتياجات التقنية واختيار الأدوات الرقمية المناسبة لمواجهة التحديات. كما يهدف إلى تمكين المواطنين من اتخاذ قرارات واعية ومسؤولة عند التعامل مع الأنظمة الذكية لمواجهة المخاطر الناشئة مثل التهديدات السيبرانية وتأثيرات التكنولوجيا على الرفاهية (Centeno,C.&Cosgrove,J,2025:3-6).
- مهارات الاتصال: من المهم أن يمتلك مطورو الذكاء الاصطناعي مهارات الاتصال التي تمكنهم من التحاور الشفهي والمكتوب الجيد، لأن مهامهم تتطلب منهم إيصال البيانات والمعلومات التقنية إلى مجموعة واسعة من الأفراد مختلفين من حيث المعرفة التكنولوجية (Bakkah,2025:4).
- مهارات التعاون: تستعين الشركات التي تستفيد من تقنية الذكاء الاصطناعي بفرق عمل تتكون من مجموعة من المطورين ومتخصصي التكنولوجيا وهو ما يجعل امتلاك مهارات التعاون والقدرة على العمل في فريق ضرورة لا غنى عنها لتنفيذ تلك الفرق مهامها بشكل فعال.(Bakkah,2025:4).



المصدر: من اعداد الباحث

شكل(2) مخطط لانواع مهارات الذكاء الاصطناعي

خامسا: ابعاد مهارات الذكاء الاصطناعي Dimensions of Artificial Intelligence Skills

في ظل التسارع التكنولوجي الهائل وبروز الذكاء الاصطناعي كقوة محرك للتحول الرقمي، لم يعد الالمام بالتقنيات التقليدية كافيا لتحقيق المواطنة الرقمية الفاعلة، واستجابة لهذه التغيرات، قام مركز الأبحاث المشترك (JRC) التابع للمفوضية الاوربية بتحديث اطار الكفاءة الرقمية في إصداره الخامس لعام 2025(Cosgrove&Cachia,2025).

- **مهارات الوعي والفهم المفاهيمي**

مجلة اجتماعية إنسانية محكمه تعتمد لأغراض الترقيات العلمية تصدر عن كلّية الطف الجامعة /
رقم الإيداع في دار الكتب والوثائق في بغداد 2636 لسنة 2023

1) تمييز أنظمة الذكاء الاصطناعي: القدرة على تحديد ما هو نظام ذكاء اصطناعي وما ليس كذلك بشكل عام.
2) وتشمل مهارات الوعي والفهم المفاهيمي كالاتي:
3) **ادراك الدور البشري الجوهري**: الاعتراف بان البشر ضروريون لضمان ان تكون مخرجات أنظمة الذكاء الاصطناعي أخلاقية ومسؤولة ومناسبة للسياق.
4) **تحديد التطبيقات العملية**: القدرة على تحديد امثلة شائعة لتطبيقات أنظمة الذكاء الاصطناعي في الحياة اليومية

- **مهارات التفاعل**

وتشمل مهارات التفاعل كالاتي:

1) **هندسة الأوامر**: الكفاءة في ابتكار مدخلات او أوامر مناسبة، وتجربتها وإعادة صياغتها، والتحقق من جودة ودقة المخرجات الناتجة عن أنظمة الذكاء الاصطناعي.
2) **التمييز بين النماذج والواقع**: القدرة على التمييز بين النموذج الحسابي للواقع وبين الواقع الفعلي نفسه.
3) **تقييم الموثوقية والمصالح**: التقييم النقدي لموثوقية المصادر والمحتوى في البيئات الرقمية، مع مراعاة دور أنظمة الذكاء الاصطناعي، وتأثيرات التخصيص، والمصالح التجارية.
4) **تحليل نقاط القوة والضعف الأخلاقية**: القدرة على وصف نقاط القوة والضعف والاعتبارات الأخلاقية لتقنيات الذكاء الاصطناعي في علاقتها بالإبداع البشري وحل المشكلات.

- **مهارات التحليل والتقييم**

تتمثل بمجموعة من النقاط كالاتي:

1) **مراقبة التحيزات:** التدقيق المستمر في كيفية قيام أنظمة الذكاء الاصطناعي والتحيزات والمصالح المختلفة بتشكيل وعرض وتفسير المعلومات.
2) **إدارة تداعيات الخصوصية:** فهم التعقيدات المتعلقة بملكية البيانات الشخصية وتداعيات الخصوصية المرتبطة باستخدام المحتوى المشترك عبر الإنترنت لتدريب أنظمة الذكاء الاصطناعي.
3) **المساهمة في الحلول المعقدة**: القيادة أو المساهمة في المبادرات التي تركز على تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي للمساعدة في مهام حل المشكلات المعقدة أو المتخصصة.

ثانيا: مفهوم الخدمات المصرفية الرقمية The Concept of Digital Banking

تعد الخدمة المصرفية من الركائز الأساسية للنظام المالي، اذ تقوم المصارف بدور محوري في تقديم خدمات مصرفية متنوعة تسهم في تنظيم التعاملات الاقتصادية للأفراد والمؤسسات، مثل قبول الودائع، منح القروض وتنفيذ عمليات الدفع والتحويل، لذلك فأن الخدمة المصرفية الرقمية عبارة عن تحول جذري في العمليات المصرفية تعتمد على الرقمية الكاملة للخدمات، اذ تقدم كافة المعاملات والمنتجات المصرفية عبر منصات تقنية متطورة (إبراهيم واخرون، 2025). اذ تعد من التقنيات الحديثة التي يعتمد عليها المصرف في تقديم الخدمة مثل الحوسبة السحابية والانتترنت (عبد، 2024) وهي استخدام التكنولوجيا لإجراء المعاملات المصرفية، بما في ذلك الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، والخدمات المصرفية الإلكترونية، والمصرفية عبر الهاتف المحمول (Sardana & Singhania, 2018).

1.أهمية الخدمات المصرفية الرقمية The Importance of Digital Banking Services

ازداد الاهتمام بالخدمات المصرفية الرقمية لكونها الأداة الفاعلة في التطوير وتحسين مستوى الخدمات المقدمة. لما لها من أثر كبير في المحافظة على زبائنها من قبل المصارف والعلاقة بينهم، كما تكمن أهمية الخدمات المصرفية في قدرتها على تسهيل العمليات المصرفية وتوفير الوقت والجهد للزبائن، ويمكن تلخيص هذه الأهمية وفق النقاط الاتية:

- **سهولة الاستخدام**: تتميز الخدمات المصرفية الرقمية بقدرتها على تمكين الزبائن من اجراء المعاملات المالية بسهولة، وفي أي وقت ومكان دون الحاجة الى زيارة الفروع المصرفية، الامر الذي يعزز تجربة الزبون المصرفية (حامد،2024).
- **الكفاءة العالية**: تساعد الخدمة المصرفية الرقمية على تقديم خدمات أكثر كفاءة وتكلفة اقل، بالإضافة الى تعزيز رضا الزبائن عن الخدمات التي تقدم لهم

وتحسين سرعة انجاز المعاملات المصرفية (السعدي،2024).

- **توفير الوقت:** برزت أهمية توفير الوقت نتيجة الحاجة لإنجاز المهام بوقت أسرع حتى يتم تمكين الافراد والمؤسسات من اجراء أكبر عدد من المهام، لتحقيق الكفاءة والفاعلية التي تؤثر بصورة إيجابية في تفضيل ورغبة الزبائن بشكل مباشر (الدبابنة، 2023).
- **تقليل المخاطر النظامية**: التحول الرقمي داخل المصارف ضروريا وفعالا يساعد على تقليل المخاطر النظامية في داخل القطاع، وتحسين الامن المالي وتعزيز الرقابة الذاتية وكذلك تساهم في تحسين العائد على الأصول، وتقليل التكاليف (Guangyu , 2023).
- **تحسين الأداء التنظيمي**: يرتبط التحول الرقمي بزيادة العديد من الابعاد للأداء التنظيمي مثل الابتكار، الميزة التنافسية، الإنتاجية، السمعة، نمو الشركة وغيرها، اذ تعد واحدة من المحفزات للنمو في كافة القطاعات. (شحادة،2022).

2.خصائص الخدمة المصرفية الرقمية Characteristics of Digital Banking Service

التحول الحاصل نحو الصيرفة الرقمية تعد منعطفا جوهريا داخل العمل المصرفي، اذ تعد هذه الخصائص ليس كونها سمات تقنية بل تعد ركائز أساسية اعادت تشكيل العلاقة بين المصارف والزبائن وهناك خصائص جوهرية تميزها عن التقليدية. وهي كما يلي:(سمية، سفيان،2024)

- **الاعتماد الكلي على التكنولوجيا الرقمية:** تعتمد هذه الخدمة بشكل أساسي على البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. فهي لا تحتاج الى تواجد مادي للزبون في مقر المصرف.
- **انخفاض التكاليف التشغيلية:** تتميز بقدرة الخدمات الرقمية على خفض التكاليف بشكل كبير، اذ يتم الاستغناء عن المصارف المتعلقة بالمباني والأوراق والعمالة المكثفة، هذا الانخفاض في التكلفة يسمح للمصارف الرقمية بتقديم عروض تنافسية، مثل خفض الرسوم الإدارية وإلغاء عمولات معينة، مما ينعكس إيجابيا على الزبون.

- تُعد المصارف الرقمية فقط تطبيقات مالية ثورية تكسر الأعراف المصرفية التقليدية، فهي مصارف خالية تمامًا من الأوراق، والختم، والفروع. وبالتالي، فإنها تغير مشهد النظام المالي وكيفية عمل الشركات، مما يحسن الكفاءة التشغيلية وهناك خصائص اخرى عديدة تتمتع بها الخدمة المصرفية الرقمية وهي ما يلي: Windasari,et al,2022,2)

- **الاعتماد الكامل على البنية التحتية الرقمية**: تعتمد المصارف الرقمية الاعتماد الكامل على التكنولوجيا الرقمية والانترنت في تقديم خدماتها المالية، اذ تتم جميع العمليات المصرفية مثل فتح الحسابات والتحويلات المالية وإدارة الحسابات من خلال التطبيقات او المواقع الالكترونية. مما سيجعل الخدمة المصرفية أكثر سرعة ومرونة مقارنة بالخدمة المصرفية التقليدية.
- **العمل بدون فروع مصرفية:** تعد المصارف الرقمية ومؤسسات مالية تعمل بالكامل عبر القنوات الرقمية دون وجود فروع مصرفية تقليدية، او تعامل مباشر بين الزبون والمصرف، اذ يتم تقديم جميع الخدمات المصرفية الرقمية عبر التطبيقات الالكترونية او المنصات الرقمية. ويساهم هذا النموذج في تقليل التكاليف التشغيلية للمصرف.
- **التحقق الرقمي من هوية الزبون:** تستخدم المصارف الرقمية تقنيات التحقق الإلكتروني من هوية الزبون مثل التحقق البيو متري والتوقيع الرقمي بدلاً من إجراءات التحقق التقليدية التي تتطلب الحضور الشخصي للزبون إلى المصرف. ويساعد هذا الأسلوب في تسريع عملية فتح الحسابات المصرفية وتقليل الوقت والجهد المبذول من قبل الزبائن.

3.ابعاد الخدمات المصرفية الرقمية Dimensions of Digital Banking Services

تُعد أبعاد الخدمات المصرفية الرقمية المدخل الحديث لتطوير العمل المصرفي، إن التركيز على جودة هذه الأبعاد يساهم بشكل مباشر في تشكيل خبرة إيجابية للمستخدم، مما يؤدي في النهاية إلى تحقيق الرضا والولاء وتعزيز المركز التنافسي للمصرف في ظل التطور التكنولوجي المتسارع، وفيما يأتي تفصيل لهذه الابعاد:

1. **وقت الاستجابة:** يتوجب على الخدمة الرقمية ان تتمتع بالاستجابة العالية وبصورة دقيقة وخالية من الأخطاء، لذلك فأن قدرة مقدم الخدمة وسرعة استجابته بالرد على طلبات المستفيدين واستفساراتهم، فهي تعكس الرغبة في مساعدة

المستفيد وسرعة تقديم الخدمة (شديد، 2021: 206).

2. **رضا المستخدم:** وهو مقياس لما تقدمه المصارف من الخدمات لتلبي توقعات الزبائن، اذ يعد الموقف الناتج عما يعتقد الزبون انه يجب ان يحدث (التوقعات) مقارنة بما يعتقدون انه حدث (تصوير الأداء)، فالرضا يعزز ادراك الجودة ويؤدي الى تكرار عمليات الشراء (حاوي، 2021: 18).
3. **معدل الخطأ:** يُعزى حدوث القصور في الرقابة التقنية الداخلية، وتراجع قدرة الإدارة على الإشراف الشامل على العمليات الرقمية في المصارف. مما يؤدي إلى عدم توفر البيانات اللازمة في الوقت الحقيقي وبالدقة المطلوبة لمعاملات الزبائن (الحاج، 2014: 28).
4. **سرعة التطبيق:** تعتبر إدارة حجم التطبيق تحدياً جوهرياً في عملية التطوير، لا سيما في التطبيقات المصرفية الشاملة التي تدمج خدمات متعددة (مثل التحويلات المالية بين المصارف IMFT، خدمات UPI (واجهة المدفوعات الموحدة)، إدارة الودائع، القروض، وتداول الأسهم (Shankar,2025:1) .

الجانب العملي Practical Side

بعد الانتهاء من وصف العينة قام الباحث بالتأكد من ثبات الاستبيان من خلال حساب معاملات كرونباخ الفا، وبالاستعانة ببرنامج SPSS.V.25 كانت النتائج كالاتي: -

جدول (4) معاملات كرونباخ الفا Cronbach's Alpha لاختبار ثبات الاستبيان

المحور	البعد	معامل كرونباخ الفا		
		للبعد	للمحور	للاستبيان
مهارات الذكاء الاصطناعي	مهارات الوعي والفهم المفاهيمي	%67.5	%75.1	%91.3
	مهارات التفاعل	%87.2		
	مهارات التحليل والتقييم	%62.4		
الخدمات المصرفية الرقمية	وقت الاستجابة	%68.7	%84.2	
	رضا المستخدم	%81.5		
	معدل الخطأ	%71.1		
	سرعة التطبيق	%74.6		

المصدر: من اعداد الباحث استنادا الى الحاسبة الالكترونية

-الاتساق الداخلي Internal Consistency

تم قياس الاتساق الداخلي بين كل بعد من ابعاد الاستبيان والاسئلة المكونة له باستخدام معامل الارتباط بيرسون وكانت النتائج وفق برنامج spss كالاتي:

1. الاتساق الداخلي لفقرات المحور الأول: Internal consistency of the items of the first axis

- **مهارات الذكاء الاصطناعي**

الاتساق الداخلي للاستبيان يعني فحص مدى ارتباط كل سؤال في الاستبيان بالمحور (البُعد أو المقياس) الذي يُفترض أن يقيسه والهدف منه هو التأكد من أن الأسئلة ضمن كل محور تُساهم في قياس نفس المفهوم بشكل متناسق. والكشف عن الأسئلة التي قد تكون غير مرتبطة بشكل كافٍ بالمحور وتحتاج إلى تعديل أو حذف. ويتم ذلك من خلال استخدام معادلة ارتباط بيرسون الاتية:-

مجلة اجتماعية إنسانية محكمه تعتمد لأغراض الترقيات العلمية تصدر عن كلّية الطف الجامعة /
رقم الإيداع في دار الكتب والوثائق في بغداد 2636 لسنة 2023

تتراوح قوة معامل الارتباط Pearson Correlation بين موجب واحد وسالب واحد، والاشارة الموجبة تشير الى العلاقة الطردية، في حين ان الإشارة السالبة تشير الى العلاقة العكسية، وكلما اقتربت قيمة معامل الارتباط الى الموجب واحد او السالب واحد كان الارتباط قويا، وكلما اقتربت قيمته الى الصفر كان الارتباط ضعيفا.

جدول (5) الاتساق الداخلي لفقرات المحور الأول

Correlations						
		x1	x2	x3	x4	x5
مهارات الوعي والفهم المفاهيمي	Pearson Correlation	.596**	.521**	.782**	.661**	.889**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
		x6	x7	x8	x9	x10
مهارات التفاعل	Pearson Correlation	.728**	.801**	.814**	.786**	.668**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
		X11	X12	X13	x14	X15
مهارات التحليل والتقييم	Pearson Correlation	.728**	.801**	.814**	.786**	.601**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	179	179	179	179	179
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						
b. Cannot be computed because at least one of the variables is constant.						

المصدر: من اعداد الباحث استنادا الى الحاسبة الالكترونية

ويلاحظ من الجدول اعلاه ان جميع معاملات الارتباط بين البعد الأول ككل والاسئلة المتكون منها كانت قيم مرتفعة وذات دلالة من الناحية الاحصائية اذ ان جميع قيم Sig. (2-tailed) كانت أصغر من 0.05. وجميع تلك القيم كانت قيم موجبة مما يشير الى وجود ارتباط طردي بين كل فقرة وبين المحور الذي تنتمي له وهذا ما يعكس الاتساق الداخلي العالي بين فقرات ذلك المحور، وان كل فقرة قد ساهمت في اغناء واشباع المتغير المراد قياسه.

2. الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثاني: Internal Consistency of the Items of the Second Axis

- **الخدمات المصرفية الرقمية**

جدول(6) الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثاني

Correlations						
		x16	X17	X18	X19	X20
وقت الاستجابة	Pearson Correlation	95**6.	.727**	.719**	.894**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
		X21	X22	X23	X24	X25
رضا المستخدم	Pearson Correlation	.890**	.730**	.656**	.702**	.867**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
		X26	X27	X28	X29	X30

مجلة اجتماعية إنسانية محكمه تعتمد لأغراض الترقيات العلمية تصدر عن كلّية الطف الجامعة /
رقم الإيداع في دار الكتب والوثائق في بغداد 2636 لسنة 2023

معدل الخطأ	Pearson Correlation	.701**	.782**	.717**	.628**	.582**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
		X31	X32	X33	X34	X35
سرعة التطبيق	Pearson Correlation	.547**	.715**	.628**	.774**	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	179	179	179	179	179
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						
b. Cannot be computed because at least one of the variables is constant.						

المصدر: من اعداد الباحث

ويلاحظ من الجدول اعلاه ان جميع معاملات الارتباط بين المحور الثاني ككل والاسئلة المتكون منها كانت قيم مرتفعة وذات دلالة من الناحية الاحصائية اذ ان جميع قيم Sig. (2-tailed) كانت أصغر من 0.05. وجميع تلك القيم كانت قيم موجبة مما يشير الى وجود ارتباط طردي بين كل فقرة وبين المحور الذي تنتمي له وهذا ما يعكس الاتساق الداخلي العالي بين فقرات ذلك المحور، وان كل فقرة قد ساهمت في اغناء واشباع المتغير المراد قياسه.

اختبار فرضيات التأثير: Testing the Effect Hypotheses

تهدف هذه الفقرة الى اختبار فرضيات التاثير المباشر بين متغيرات الدراسة وذلك بالاعتماد على تحليل الانحدار الخطي البسيط واختبار(F) لتحديد معنوية معادلة الانحدار.

الفرضية الرئيسية الأولى H1: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمهارات الذكاء الاصطناعي في الخدمات المصرفية الرقمية.

جدول (7) أنموذج الانحدار الخطي البسيط لبيان اثر المتغير المستقل(x) في المتغير التابع(y)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.883[a]	.779	.778	3.20343
a. Predictors: (Constant), x				
b. Dependent Variable: y				

المصدر: من اعداد الباحث استنادا الى الحاسبة الالكترونية

يبين الجدول أعلاه ان قيمة الارتباط (R) بين المتغيرات بلغت 0.883 اي يوجد ارتباط طردي قوي بينهما، وان معامل التحديد R Square بلغ 0.779 والذي يمثل "القوة التفسيرية" للنموذج المستخدم، اي ان المتغير المستقل (مهارات الذكاء الاصطناعي) يفسر ما قيمته 77.9% من المتغير التابع (الخدمات المصرفية الرقمية)، وان الانحراف المعياري لخطأ التقدير Std. Error of the Estimate كان 3.2034 وهو رقم منخفض، وكلما انخفض هذا النوع من الاخطاء كلما كان ذلك أفضل من الناحية الاحصائية.

جدول (8) تحليل التباين لاختبار معنوية نموذج الانحدار للمتغير المستغل(x) في المتغير التابع(y)

ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	16919.637	1	16919.637	624.901	.000[b]
	Residual	4792.397	177	27.076		
	Total	21712.034	178			
a. Dependent Variable: y						
b. Predictors: (Constant), x						

المصدر: اعداد الباحث استنادا على الحاسبة الالكترونية

من الجدول اعلاه ان قيمة F المحسوبة بلغت 624.901 وهي أكبر من قيمتها الجدولية المحسوبة وفق درجات الحرية df (178,1) عند مستوى دلالة 5%. وان مستوى معنوية الاختبار Sig بلغت 0.000 وهي اقل من قيمة الخطأ المقبول في العلوم الاجتماعية والمحدد سلفا بمقدار 0.05, وهذا ما يدل على ملائمة النموذج الاحصائي المستخدم لاختبار الفرضية.

جدول(9) نسبة تأثير المتغيرات ومعنويتها

Coefficients						
Model		المعاملات الغير معيارية		المعاملات المعيارية	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.606	4.152		-1.109-	.269
	x	.186	.047	.883	24.998	.000
a. Dependent Variable: y						

المصدر: من اعداد الباحث استنادا الى الحاسبة الالكترونية

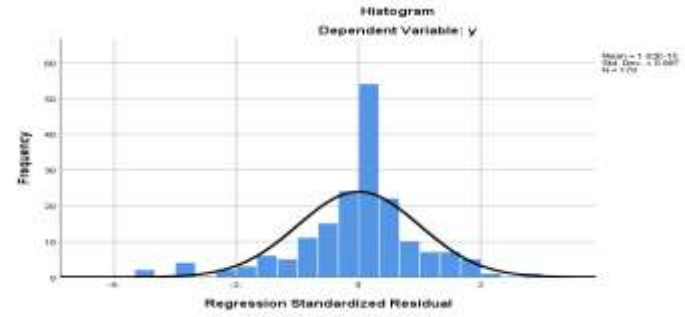
من خلال الجدول اعلاه تبين لنا قيم معاملات الانحدار حيث بلغت قيمة الحد الثابت(β_0) (Constant) مقدارها (.606) وقيمة B_1 تساوي (0.186) وتسمى ميل الانحدار اي ان كلما تغير المتغير (مهارات الذكاء الاصطناعي) بمقدار وحدة واحدة فان المتغير التابع (الخدمات المصرفية الرقمية) سيزداد بمقدار (0.186) اي ان هنالك علاقة تأثير طردية بين مهارات الذكاء الاصطناعي والخدمات المصرفية الرقمية. نلاحظ ايضا عن طريق اختبار (t) ان هنالك تأثير بين مهارات الذكاء الاصطناعي والخدمات المصرفية الرقمية حيث بلغت قيمة (Sig=0.00) وهي اقل من القيمة المفترضة (0.05) وهذا يوكد صحة الفرضية التي تنص على وجود تأثير للمتغير مهارات الذكاء الاصطناعي على الخدمات المصرفية الرقمية.

وهذا يعني ان بيانات العينة قد وفرت دليلا مقنعا على قبول الفرضية لثبوت الاثر احصائيا وبالتالي ان هناك تأثير ذو دلالة إحصائية طردية (إيجابية) لمهارات الذكاء الاصطناعي في الخدمات المصرفية الرقمية.

والشكل الاتي ويمكن اعادة صياغة معادلة الانحدار التي اعتمدت في اختبار الفرضية على ضوء النتائج التي تم التوصل اليها والتي يمكن استخدمها لغرض التنبؤ بالشكل الاتي: -

$$y = 0.606 + (0.186 * X) \quad \ldots. (3\text{-}3)$$

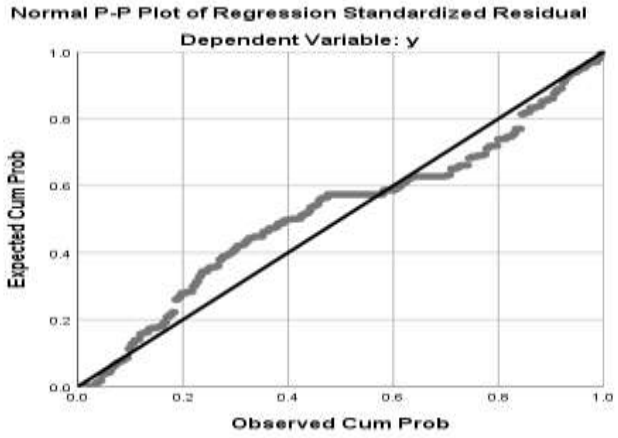
ويعرض الشكل الاتي المدرج التكراري والذي يبين التوزيع الطبيعي للبواقي الاحصائية لمعادلة الانحدار والذي يبين دقة معادلة الانحدار السابقة.



الشكل (3) التوزيع الطبيعي للبواقي المعيارية للانحدار

المصدر: من اعداد الباحث استنادا الى الحاسبة الالكترونية

ويبين الشكل الآتي استيفاء شروط اختبار تحليل الانحدار بشكل بياني من خلال والذي يبين توزع النقاط حول الخط المستقيم وهذا يثبت ان البواقي الاحصائية تتبع التوزيع الطبيعي.



الشكل(4) خط الانحدار

المصدر: من اعداد الباحث

يبين قرب المشاهدات من خط الانحدار أي الفرق بين المشاهدات الحقيقية والمتوقعة حسب المعادلة اعلاه.

5 الخلاصة Conclusion

بعد مناقشة الادبيات واستكمال الجانب النظري والعملي للدراسة وتحليل البيانات واختبار فرضيات البحث، تم التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات التي تعكس طبيعة العلاقات بين متغيرات الدراسة ومستوى تأثيرها في البيئة المصرفية. وتعكس هذه الاستنتاجات أهمية العوامل التكنولوجية في تحسين أداء المصارف. يمكن تلخيص هذه الاستنتاجات وهي كالاتي:

1. أصبح امتلاك مهارات الذكاء الاصطناعي من المتطلبات المهنية والمعرفية الأساسية في القطاع المصرفي الحديث، نظرًا لدورها الفاعل في تحسين الخدمات المصرفية الرقمية المقدمة للزبائن.
2. ظهرت النتائج بوجود اهتمام واضح وملحوظ لدى المصارف بتطوير مهارات الذكاء الاصطناعي لدى العاملين، مما يسهم في دعم التحول الرقمي ورفع مستوى الخدمات المقدمة لدى الزبائن.
3. تسهم مهارات الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة العمليات المصرفية بشكل كبير من خلال دعم سرعة إنجاز المعاملات وتقليل الأخطاء وتعزيز دقة الخدمات المقدمة للزبائن.
4. يظهر أن هناك حاجة ملحة إلى اتخاذ إجراءات عملية وتوجيهات تهدف إلى تعزيز الاستفادة من المهارات وتطوير آليات توظيفها داخل المصارف. بناءً على ذلك، تقدم الدراسة مجموعة من التوصيات التالية:
5. يجب على المصارف أن تتبنى برامج متخصصة ومستدامة، حيث تهدف هذه البرامج إلى تطوير مهارات الذكاء الاصطناعي لدى العاملين، كما تعزيز

قدرتهم على توظيف التقنيات الحديثة في تطوير الخدمات المصرفية الرقمية بشكل فعال.

6. العمل على نشر ثقافة الذكاء الاصطناعي داخل المصارف، ويتم ذلك من خلال تنظيم الندوات وورش العمل والبرامج التوعوية التي تسهم في رفع الوعي بأهمية هذه التقنيات وتطبيقاتها المصرفية.

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، سواء كانت نظرية أو تطبيقية، وأهمية البيانات التي تم الكشف عنها، يظهر أن هناك حاجة ملحة إلى اتخاذ إجراءات عملية وتوجيهات تهدف إلى تعزيز الاستفادة من المهارات وتطوير آليات توظيفها داخل المصارف. بناءً على ذلك، تقدم الدراسة مجموعة من التوصيات التالية:

1. يجب على المصارف أن تتبنى برامج متخصصة ومستدامة، حيث تهدف هذه البرامج إلى تطوير مهارات الذكاء الاصطناعي لدى العاملين، كما تعزيز قدرتهم على توظيف التقنيات الحديثة في تطوير الخدمات المصرفية الرقمية بشكل فعال.
2. العمل على نشر ثقافة الذكاء الاصطناعي داخل المصارف، ويتم ذلك من خلال تنظيم الندوات وورش العمل والبرامج التوعوية التي تسهم في رفع الوعي بأهمية هذه التقنيات وتطبيقاتها المصرفية.
3. من المهم تشجيع العاملين على مواكبة التطورات التقنية الحديثة، ويتطلب ذلك توفير الحوافز المناسبة التي تدعم التعلم المستمر واكتساب المهارات الرقمية المتقدمة، وهذا سيساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية.
4. يجب توسيع نطاق استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في العمليات المصرفية المختلفة بهدف تحسين جودة الخدمة وتقليل الأخطاء المستقبلية ورفع كفاءة الأداء، وتسريع انجاز للمعاملات المصرفية.
5. تعزيز إجراءات الأمن السيبراني وحماية البيانات المصرفية بما يرفع مستويات الثقة في الخدمات الرقمية ويعزز ثقة الزبائن بالخدمات المصرفية الرقمية.

شكر وتقدير: أتقدم بالشكر والتقدير الى اساتذتي في قسم العلوم المالية والمصرفية لما بذلوه من جهود علمية طوال مدة الدراسة. كما أتقدم بالشكر لجميع العاملين في المصارف التجارية العراقية الذين أجابوا على استمارة الاستبيان.

التمويل: لم تقوم اية جهةٍ بتقديم تمويل لدعم هذا البحث.

:

المؤلف الأول: ..... حاصل على شهادة البكالوريوس في قسم العلوم المالية المصرفية .جامعة كربلاء كلية الإدارة والاقتصاد.

References:المصادر

1. المتولي، محمد سمير محمد. (2023). خبرة العميل كمتغير وسيط في العلاقة بين الخدمات المصرفية الرقمية ورضا العميل: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، كلية التجارة - جامعة دمياط، 4(1)، ج3، 1495-1551 https://cfdj.journals.ekb.eg/
2. إبراهيم، أحمد خليل، والجبوري، مها ثامر، والساعدي، علي حسين (2025). أثر مهارات الذكاء الاصطناعي في تعزيز جودة الخدمة الرقمية: دراسة تحليليّة لآراء عينة من مديري المصارف التجارية العراقية. المجلة العراقية للعلوم الإدارية، 19(73)، 45-68. https://search.mandumah.com/Record/727619
3. الحاج، ليث محمود أحمد. (2012). نظام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر (SMS) ودوره في تحقيق ولاء العملاء في البنوك التجارية الأردنية رسالة ماجستير. كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط. الأردن. مسترجع من قاعدة بيانات دار المنظومة. https://search.mandumah.com/Record/727619
4. حاوي، علي قيس لعيبي. (2021). أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا الزبون. قسم إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة العراقية. https://.google.com/file/d/1fXOAud1lEkAUoDckeUyGiylulfYYD2VV/view?usp=drivesdk
5. الخالدي، أروى عواد كاظم (2024). توظيف أتمتة العمليات الروبوتية (RPA)في التدقيق وتأثيرها

للحد من مخاطر التدقيق وانعكاسها على جودة التقرير. رسالة ماجستير، قسم المحاسبة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، العراق. https://.google.com/file/d/1H1FHIX07slln7WW1FmY_p3hmI_HJZomB/view?usp=drivesdk

6. زيدان، سمية، وعصماني، سفيان. (2024). دراسة تحليلية لخصوصية وأمن المعلومات المصرفية في بيئة البنوك الرقمية دراسة حالة بنك بنكسي الجزائر. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة المسيلة، المجلد 17، العدد 02، ص 58-75. https://search.mandumah.com/Record/727619
7. عبد، أندلس. (2024). الخدمة المصرفية الرقمية – دراسة مقارنة. Researcher Journal of Legal Sciences, 5(1), 1-20. https://doi.org/10.37940/JRLS.2024.5.1.4
8. الوزيري، رضا نبيل؛ حسن، إسماعيل محمد إسماعيل؛ ورجب، وفاء محمود عبد الفتاح. (2023). تصميم منصة إلكترونية قائمة على تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتنمية مهارات إنتاج الاختبارات الإلكترونية لدى أعضاء هيئة التدريس. المجلة الدولية للتكنولوجيا والحوسبة التعليمية، 2(5)، 101-132. https://doi.org/10.21608/IJTEC.2024.241392.1000

المصادر الاجنبية

1. Centeno, C., Cosgrove, J., Schulz, C., Hüsing, T., & Cuartas-Acosta, A. (2025). Landscape of digital skills certification schemes in the EU: An analysis from the perspective of the Digital Competence Framework (DigComp). Publications Office of the European Union. https://data.europa.eu/doi/10.2760/8324498
2. Cambridge Centre for Alternative Finance. (2026). The 2026 Global AI in Financial Services Report: Adoption, impact and risks. Cambridge Judge Business School. Available at: https://www.jbs.cam.ac.uk/wp-content/uploads/2026/05/ccaf-2026-04-28-global-ai-in-financial-services-report-2.
3. Christina, R., & Benttel, M. (2025). Organizational technology readiness and the adoption of artificial intelligence skills in service sectors. Journal of Retailing and Consumer Services, 78, 103-119. https://www.sciencedirect.com/search?qs=https%3A%2F%2Fscholar.google.com%2Fscholar%3Fq%3DOrganizational%2Btechnology%2Breadiness%2Band%2Bthe%2Badoption%2Bof%2Bartificial%2Bintelligence%2Bskills%2Bin%2Bservice%2Bsectors
4. Cosgrove, J., & Cachia, R. (2025). DigComp 3.0: European Digital Competence Framework (5th ed.). Publications Office of the European Union. https://data.europa.eu/doi/10.2760/0001149
5. Deloitte. (2026). Banks show heightened interest in AI, good data: 2026 banking and capital markets outlook. Deloitte Insights. Available at: https://action.deloitte.com/insight/4845/banks-show-heightened-interest-in-ai-good-data
6. Fintechnews Singapore. (2018). AI in Banking: The New Frontier for Financial Services. Retrieved from

Fintechnews.sg. https://fintechnews.sg/22067/ai/ai-in-banking-the-new-frontier-for-financial-services/

7. Ganguly, A. Johri, A Ali, A., & McDonald, N. (2025). Generative artificial intelligence for academic research: evidence from guidance issued for researchers by higher education institutions in the United States. *AI and Ethics*, *5*(4), 3917–3933. https://doi.org/10.1007/s43681-025-00688-7
8. Ghazi Abdulredha, I., & Hatif Al-Fatlawi, M. (2026). The Impact of Individual Ethical Ideology on Situational Strength in the Workplace. *Iraqi Journal for Administrative Sciences*, *22*(87), 488–508. https://doi.org/10.71207/ijas.v22i87.5807
9. Hislop, D., Bosua, R., & Helms, R. (2018). Knowledge Management in Organizations: A Critical Introduction (4th ed.). Oxford University Press https://etasr.com/index.php/ETASR/article/view/6803
10. https://bakkah.com/ar/knowledge-center/%D9%85%D9%87%D8%A7%D9%85-%D8%A7%D9%84%D8%B0%D9%83%D8%A7%D8%A1-%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%B5%D8%B7%D9%86%D8%A7%D8%B9%D9%8A
11. Jin, W. (2019). Application and influence of artificial intelligence in contemporary digital services and management. Journal of Computer and Communications, 7(7), 45-58. https://doi.org/10.4236/jcc.2019.77005
12. Kawecki-Richter, M., et al. (2022). The role of artificial intelligence in shaping digital transformation and readiness. International Journal of Information Management, 62, 102-115. https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2022.1025888
13. Shankar, A. (2025). Artificial Intelligence skills and digital service transformation: Exploring the mediating pathways in modern banking. Journal of Retailing and Consumer Services, 82, 103-124 https://www.sciencedirect.com/journal/journal-retailing-and-consumer-services
14. Vuković, D. B., Dekpo-Adza, S., & Matović, S. (2025). AI integration in financial services: A systematic review of trends and regulatory challenges. Humanities and Social Sciences Communications, 12(1), Article 562. https://doi.org/10.1057/s41599-025-04850-8
15. Windasari, N. A., Kusumawati, N., Larasati, N., & Amelia, R. P. (2022). Digital-only banking experience: Insights from gen Y and gen Z. *Journal of Innovation and Knowledge*, *7*(2).