

تقييم مدى إمكانية تطبيق توجهات الذكاء الاصطناعي وأثره على تطوير الخدمات والقدرة التنافسية بالقطاع الحكومي دراسة تطبيقية على البنوك الحكومية بنك مصر محافظة القاهرة

Evaluating the extent of the possibility of applying artificial intelligence trends and its impact on developing services and competitiveness in the government sector. An applied study on government banks, Banque Misr, Cairo Governorate.

د.إيمان محمد أحمد الوكيل¹

emanelwkeel1966@gmail.com

الملخص:

هدفت الدراسة الى بحث تقييم مدى إمكانية تطبيق توجهات الذكاء الاصطناعي وأثره على تطوير الخدمات والقدرة التنافسية بالقطاع الحكومي دراسة تطبيقية على البنوك الحكومية بنك مصر محافظة القاهرة ، ومن خلال محاولة الإجابة على التساؤل الرئيسي للدراسة حول ما مدى إمكانية تطبيق توجهات الذكاء الاصطناعي وأثره على تطوير الخدمات والقدرة التنافسية بالقطاع الحكومي دراسة تطبيقية على البنوك الحكومية بنك مصر محافظة القاهرة والتساؤلات الفرعية للمشكلة البحثية حول ، وبالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي النظري للأدبيات السابقة في هذا المجال من خلال ثلاثة فرضيات تم بحثها، اتضح من نتائج الدراسة وجود علاقة بين الذكاء الاصطناعي وتطوير الخدمات في بنك مصر ، إضافة الى وجود علاقة بين الذكاء الاصطناعي والقدرة التنافسية في بنك مصر ، علاوة على

1. أستاذ مساعد - المعهد العالي للدراسات النوعية بالجيزة - الهرم

صحة العلاقة بين تطوير الخدمات والقدرة التنافسية وثبوت صحة الفرضيات الثلاثة، من اهم ما اوصت به الدراسة ضرورة وضع واعداد استراتيجية متكاملة للتحويل الى تطبيق الذكاء الاصطناعي من جانب مسئولى البنوك مع توفير كافة الإمكانيات اللازمة لها ، من الضروري ان يتبنى البنك تطوير الخدمات من منطلق تطوير تصميم الخدمات المصرفية بحث يكون هذا التصميم مبنى على الاحتياجات الفعلية للسوق والعملاء ويواكب التطور العالمى في هذا الخصوص، تحديد منظومة متكاملة لمعالم القدرة التنافسية بحيث يتم تحديد المحاور الأساسية للقدرة التنافسية من حيث عنصر المورد البشرى وعنصر الوقت والكلفة والمعرفة ، وامتلاك العناصر والعوامل المتفردة من هذه العناصر والتي لا تتوفر لدى الاخرين من المنافسين.

الكلمات المفتاحية: الذكاء الاصطناعي- الخدمات الحكومية - تطوير الخدمات الحكومية - القدرة التنافسية - المنظمات العامة-محافظة القاهرة- بنك مصر.

Abstract

The study aimed to evaluate the extent of the possibility of applying artificial intelligence trends and its impact on the development of services and competitiveness in the government sector. An applied study on government banks, Banque Misr, Cairo Governorate, and by trying to answer the main question of the study about the extent of the possibility of applying artificial intelligence trends and its impact on the development of services and capacity. Competitiveness in the government sector, an applied study on government banks, Banque Misr, Cairo Governorate, and the sub-questions of the research problem about, and relying on the descriptive, analytical, theoretical approach of previous literature in this field through three hypotheses that were researched, it became clear from the results of the study that there is a relationship between artificial intelligence and service development in Banque Misr. In addition to the existence of a relationship between artificial intelligence and competitiveness in Banque Misr, in addition to the validity of the relationship between developing services and competitiveness and proving the validity of the three hypotheses, one of the most important things recommended by the study is the necessity of developing and preparing an integrated strategy for the transition to the application of artificial intelligence on the part of bank officials while providing All the necessary capabilities for it. It is necessary for the bank to adopt the development of services from the standpoint of developing the design of banking services, such that this design is based on the actual needs of the market and customers and keeps pace with global development in this regard. Defining an integrated system for the features of competitive ability

(تقييم مدى إمكانية تطبيق توجهات الذكاء الاصطناعي وأثره على تطوير الخدمات.....)
د.إيمان الوكيل

so that the basic axes of competitive ability are identified in terms of The human resource element, the time, cost and knowledge element, and possessing unique elements and factors from these elements that are not available to other competitors.

Keywords: Artificial intelligence - Government services - Development of government services - Competitiveness - Public organizations - Cairo Governorate - Banque Misr.

مقدمة :

أحدث الذكاء الاصطناعي نقلة نوعية في العديد من مناحي الحياة وأصبح له بصمة واضحة في التأثير على بيئات العمل المختلفة سواء في القطاع الحكومي او القطاع الخاص، هذا لما تتسم به تقنيات الذكاء الاصطناعي بمواصفات وخصائص وفرت العديد من المزايا، كما ان القدرة التنافسية باتت من اهم النقاط الجوهرية في الحفاظ على العملاء والاستمرار في العمل ومجالات وبيئة العمل الأساسية خاصة في ظل التنافس الشديد الذي تواجهه كافة القطاعات وعلى مستويات عديدة، وقد نقل الذكاء الاصطناعي مستويات القدرة التنافسية والتطوير الى ابعاد أخرى ومتطورة.

حيث يحتاج تطوير الخدمات الى العديد من الإجراءات المهمة والمؤثرة التي تحدث التغيير نحو الأفضل، وذلك من خلال التركيز على تطوير عناصر الخدمة ومواكبة العصر الحالي من التطورات الحادثة في طبيعة الخدمات، مع الوضع في الاعتبار ان يكون التطوير مركزا على البعد المتعلق بالتصميم والبعد المتعلق بالموارد البشري والبعد المتعلق بمتلقي الخدمات.

كما ان القدرة التنافسية ترتبط بالذكاء الاصطناعي وتطوير الخدمات، كونها تقوم على توفير عوامل تنافسية تركز على ابعاد التكنولوجيا والتطوير في كافة مخرجات ومدخلات المؤسسة، حيث تعتمد القدرة التنافسية على التكنولوجيا والبرمجيات الحديثة، علاوة على عناصر السعر والجودة والربحية والموارد البشري الى غيره من عوامل أخرى تحقق القدرة التنافسية.

ونظراً لأهمية الذكاء الاصطناعي وتوجهاته في كافة المجالات وكذلك موضوع القدرة التنافسية وتطوير الخدمات في ظل هذه التوجهات لذلك تركز الدراسة الحالية على موضوع تقييم مدى إمكانية تطبيق توجهات الذكاء الاصطناعي وأثره على تطوير الخدمات والقدرة التنافسية بالقطاع الحكومي دراسة تطبيقية على البنوك الحكومية بنك مصر محافظة القاهرة .

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة الحالية من خلال الأمور التالية:

1. ترتبط أهمية الدراسة الحالية بأهمية موضوع الذكاء الاصطناعي والذي بات ظاهرة واضحة في كافة المجالات وعلى كافة الساحات العالمية والعلمية، حيث يعد الذكاء الاصطناعي من الأمور والقضايا المعاصرة التي تهتم بها العديد من المؤسسات.
2. تتطرق أهمية الدراسة الحالية من أهمية موضوع تطوير الخدمات الحكومية، حيث تعد الخدمات الحكومية من احدى العناصر المهمة التي يسعى الى الحصول عليها المواطنين والمستفيدين، الامر الذي يظهر أهمية تطوير هذه الخدمات من اجل ان تصل بكل يسر وسهولة وجودة.
3. تبرز أهمية الدراسة الحالية كذلك كونها تتناول موضوع في غاية الأهمية وهو القدرة التنافسية للخدمات الحكومية وهو امر مرتبط بتطوير الخدمات الحكومية ومهم بالنسبة لمقدمي الخدمات من الضروري ان يلموا بموضوع القدرة التنافسية وربطها بصورة مناسبة فيما يخص تطوير الخدمات.

(تقييم مدى إمكانية تطبيق توجهات الذكاء الاصطناعي وأثره على تطوير الخدمات.....)

د.إيمان الوكيل

4. تتبع أهمية الدراسة الحالية من منطلق انها تسهم في تقديم نموذج تطبيقي وخطة تطبيقية من الممكن ان تسهم في تطوير الخدمات الحكومية عبر الذكاء الاصطناعي والقدرة التنافسية في قطاع البنوك كونه قطاع حيوي ومهم بالنسبة للاقتصاد القومي.

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية الى تحقيق عدة اهداف من أهمها ما يلي

1. التعرف على والتأكد من مدى وجود علاقة جوهرية ومعنوية بين الذكاء الاصطناعي وتطوير الخدمات الحكومية في بنك مصر.
2. دراسة وبحث العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والقدرة التنافسية والتأكد من مدى وجود علاقة معنوية وجوهرية بين المتغيرين.
3. بحث مدى وجود علاقة والتعرف على طبيعة تلك العلاقة بين تطوير الخدمات الحكومية والقدرة التنافسية في بنك مصر.
4. الخروج بمجموعة من التوصيات التطبيقية والعملية وكذلك خطة استراتيجية متكاملة لتطبيق التوصيات وتفعيل دور الذكاء الاصطناعي تجاه تطوير الخدمات والقدرة التنافسية.

(تقييم مدى إمكانية تطبيق توجهات الذكاء الاصطناعي وأثره على تطوير الخدمات.....)

د.إيمان الوكيل

فرضيات الدراسة:

- بناء على السؤال الرئيسي للمشكلة البحثية والاسئلة الفرعية والاهداف التي تسعى الدراسة الحالية الى تحقيقها، قامت الباحثة بوضع الفرضيات التالية
1. لا توجد علاقة جوهرية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 بين تطبيق الذكاء الاصطناعي وتطوير الخدمات ببنك مصر.
 2. لا توجد علاقة جوهرية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 بين تطبيق الذكاء الاصطناعي والقدرة التنافسية ببنك مصر
 3. لا توجد علاقة جوهرية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 بين تطوير الخدمات و القدرة التنافسية ببنك مصر

الإطار النظري للدراسة:

الذكاء الاصطناعي:

يعبر الذكاء الاصطناعي عن البرمجيات التي تتسم بقدرتها على التفكير بشكل مشابه للإنسان وتفكير العقل البشري، حيث تعتمد هذه البرمجيات على لغات عديدة للبرمجة مثل لغة تعلم الآلة والبايثون(دارلينجتون ، 2022) ، ومن ثم فان الذكاء الاصطناعي هو احد مجالات نظم المعلومات والبرمجيات والذي يكون العمل فيه بشكل متطور ومتقدم، والتعامل مع البيانات وتحليلها واستنتاج بعض العلاقات وابداء ردود فعل وتفسيرات من خلال البرمجيات والتطبيقات التي يستخدمها(تياجي والسلمي ، 2018).

عناصر الذكاء الاصطناعي:

هناك عدة عناصر يتكون منها الذكاء الاصطناعي منها البنية التحتية الرقمية او بنية البرمجيات وكذلك يتضمن أيضا البرمجيات واللغة التي يتم استخدامها في البرمجة(بن عثمان ، 2020)، علاوة على ان بناء الذكاء الاصطناعي يتكون من التدخل البشري المناسبة الذي يوجه ويصنف نوع الذكاء الاصطناعي(توفيق و محمد، 2023)، بالإضافة الى التطبيقات والبرامج التي تنتج في صورتها النهائية والتي يمكن التعامل منعها وتخص المجالات التي يعمل فيها الذكاء الاصطناعي(محارب ، 2023).

مزايا واهمية الذكاء الاصطناعي:

هناك عدة مزايا واهمية للذكاء الاصطناعي حيث نجد ان من أهمها خفض التكلفة وخفض الوقت ، علاوة على انه من اهم المزايا التي يتمتع بها هو التعامل مع البيانات الضخمة والكبيرة(العنقودي ، 2019) ، إضافة الى ان الذكاء الاصطناعي يعطى درجة من السرعة خاصة في اتخاذ القرارات او عمل التصميمات ووفق أسس وقواعد بيانات هائلة فهو يوفر للأفراد والمؤسسات العديد من المزايا والتي تمكنهم من إيجاد حلول بناءة والحصول على افضل شيء في مجالات التخصص(قنطجى ، 2022) ، حيث نجد الذكاء الاصطناعي موجد في الترجمة وموجود في الاعن والتسويق والتصميم الى غيره من المجالات والتي اعطى لها قوة ودافع لتعزيزها واطافة الكثير من المزايا لها(أبو زيد ، 2022).

تطوير الخدمات الحكومية:**مفهوم الخدمات الحكومية :**

تعتبر الخدمات الحكومية من اهم الأمور التي يسعى المواطن للحصول عليها والخدمة تعبر عن المزايا والمساعدة التي يمكن ان يحصل عليها طالب الخدمة او المستفيد منها وهى تكون غير ملموسة(علي ، 2022) ،وتحتاج الى ان يكون لها مواصفات وخصائص وسمات معينة وفقا للمجالات التي تعمل فيها وايضاً تحتاج الخدمة الى ان يكون هناك أساليب محددة يتم تقديمها من خلال تلك الأساليب (الوكيل ، 2018)، ومن ثم فهي تحتاج الى مسؤول عن تقديمها وهو مقدم الخدمة ، وفى الغالب يجب ان تتسم الخدمة بمستويات من الجودة(البابلي والمنجودي، 2021)، وتعتبر الخدمة الحكومية عن المساعدات والأنشطة والخطوات والإجراءات التي يستفيد منها المواطنين عندما يتقدمون للحصول عليها بطرق معينة ومحددة(زكي ، 2017).

تطوير الخدمات الحكومية:

ان تطوير الخدمات الحكومية يعتبر مفهوم يتضمن عدة ابعاد وهو يعبر عن الإجراءات التي تتخذها المؤسسات العامة من اجل احداث تغيير جذري على مضمون الخدمة(البلقاسي ، 2017)، وتطوير الخدمة يقوم على الاخذ في الاعتبار عدة أمور منها الخدمة ذاتها ومحتوى الخدمة سواء من إجراءات او من خطوات حتى يتم الحصول على الخدمة بشكل نهائي(عرنوس ، 2016)، ويعتمد تطوير الخدمة على الاخذ في الاعتبار الابعاد المختلفة المرتبطة بعملية تقديم الخدمة من

حيث مقدم الخدمة او أسلوب تقديم الخدمة او القنوات التي يتم من خلالها تقديم الخدمة(الخطيب و ابا زيد ، 2017).

كما ان تطوير الخدمات الحكومية يأخذ في الاعتبار الخطوات والإجراءات التي سيتم القيام بها من اجل ان يحدث هذا التطوير لكل عنصر من العناصر في عملية الخدمة من حيث مضمون الخدمة ذاتها وأسلوب تقديم الخدمة ومقدم الخدمة ، ويتم ذلك في اطار من استخدام عملية التخطيط والتطوير والاختبار والتطبيق(زيد واخرون ، 2021).

القدرة التنافسية:

مفهوم القدرة التنافسية:

يعبر مفهوم القدرة التنافسية عن انه المزايا والخصائص التي تتفرد المؤسسة بامتلاكها دون غيرها ، فالقدرة التنافسية تعبر عن التفوق والتميز الذي تحرزه المؤسسة دون غيرها في مجالات عملها(غريسي واخرون ، 2022) ، وأيضا تعبر القدرة التنافسية عن امتلاك المؤسسة لمعرفة او منتجات ذات تنافسية عالية وذات شرائح كبيرة من العملاء(الشوربجي واخرون ، 2023) ، علاوة على ذلك القدرة التنافسية يمكن ان تعرف على انها تفرد للمؤسسة في امتلاك تقنية وتكنولوجيا معينة ولها السبق والريادة في الاستحواذ على هذه التكنولوجيا دون غيرها. كما ان القدرة التنافسية تعرف بانها القدرة على التفوق في البيئة الخارجية لمجالات العمل والقدرة على الاستمرار في العمل في بيئة تتسم بالتنافسية الشديدة.

عناصر ومقومات القدرة التنافسية:

تتكون القدرة التنافسية من عدة عناصر ترتبط بمكونات ترجع الى البيئة الداخلية او مكوناتها ترجع الى البيئة الخارجية للمنظمة او المؤسسة(سالم ، 2021)، فمن حيث المكونات التي ترتبط بالبيئة الداخلية نجد ان من بينها المورد البشرى فهو يضيف قوة تنافسية الى المؤسسة ومزايا عديدة من أهمها الابتكار والتطوير وتقديم الأفكار والمقترحات التي تسهم في تعزيز مكانة المؤسسة وتميزها دون أي مؤسسة أخرى(الشمري ، 2022)، علاوة على ان من مقومات وعناصر القدرة التنافسية امتلاك المعرفة الحيوية والاستراتيجية النادرة ، والاستحواذ على اكبر شريحة من العملاء في الأسواق التنافسية، علاوة على امتلاك راس المال الفكرى الذى يعزز من قوة المؤسسة وذاكرة المؤسسة التنظيمية، كما ان من بين العوامل التي تمثل في حد ذاتها قدرة تنافسية هي تلك المرتبطة بالجودة وجودة الخدمات وتميز خصائص ومواصفات الخدمات بشكل متفرد عن المنافسين الاخرين(خليل ، 2021).

مراجعة الدراسات السابقة:

دراسات سابقة في الذكاء الاصطناعي:

في دراسته (Haefner,et.al.,2021) عن الذكاء الاصطناعي وإدارة الابتكار تبين من نتائج الدراسة ان الذكاء الاصطناعي يعيد تشكيل المؤسسات والشركات ويساهم في كيفية تنظيم إدارة الابتكار. وتمشيا مع التطور التكنولوجي السريع واستبدال التنظيم البشرى، قد يجبر الذكاء الاصطناعي الإدارة بالفعل على إعادة التفكير في

عملية الابتكار بأكملها في الشركة، حيث توضح النتائج أيضاً أن المؤسسات ممكن أن تستفيد من الذكاء الاصطناعي في حل المشكلات التي تواجه الإدارة بسهولة. اما في دراسة (Raisch and Krakowski, 2021) عن الذكاء الاصطناعي وإدارة الامتمة والتحول الرقمي ، فتوضح نتائج الدراسة ان الذكاء الاصطناعي يعزز من مفاهيم الامتمة لدى الإدارة والمؤسسات ، وهو يحتاج الى وجود تنظيم مؤسسي مناسب حتى يمكن تحقيق الامتمة من خلال الذكاء الاصطناعي ، كما ان النتائج ابرزت ان الذكاء الاصطناعي يحتاج من المؤسسات ان تعمل على نشر الثقافة بصورة مناسبة على مستوى المؤسسة ، علاوة على تدريب الافراد على تفهم هذه الثقافة ، حيث ان دور الذكاء الاصطناعي في تحقيق التحول الرقمي يحتاج الى وجود قاعدة ثقافية تتقبل هذا التغيير دون حدوث مقاومة لهذا التوجه. ويرى في دراسته (Kolbjornsrud, et.al.,2016) ان الذكاء الاصطناعي سوف يعيد إعادة تغيير وتشكيل ممارسات الإدارة في المؤسسات الحكومية والمؤسسات الخاصة، حيث يسهم الذكاء الاصطناعي في رسم ملامح لمؤسسات المستقبل التي تعتمد بصورة كبيرة على البرمجيات المتطورة ، واستخدام الأنظمة التي تعتمد في ادائها على استخدام التفكير المقارب لتفكير الانسان، ومن ثم فان التغيير في المؤسسات وفق تطبيقات الذكاء الاصطناعي سوف يكون في ضوء كيفية اتخاذ المؤسسات للقرارات ، وكيفية ادارتها للبيانات والمعلومات ، وكذلك التأثير على المؤسسات من حيث طبيعة البناء التنظيمي والمؤسسي والتخطيط لإدارة الموارد وإدارة الموارد البشرية وتوجيهها.

(تقييم مدى إمكانية تطبيق توجهات الذكاء الاصطناعي وأثره على تطوير الخدمات.....)

د.إيمان الوكيل

تبرز لنا نتائج دراسة (Berente, et.al.,2016) ان إدارة الذكاء الاصطناعي أصبحت تمثل فجر عصر جديد لإدارة تكنولوجيا حيث تتحول المؤسسات الى الاعتماد بصورة كبيرة على البرمجيات وتكنولوجيا المعلومات، حيث يتضمن إدارة الذكاء الاصطناعي التأثير على العناصر المؤسسية والإدارية المختلفة خاصة التواصل والقيادة والتنسيق والتحكم حيث يتم إعادة تشكيل هذه المفاهيم بما يتوافق مع طبيعة الذكاء الاصطناعي في حدود دائمة التطور والاختز في الاعتبار التطورات الحسابية التي تشير إلى الذكاء البشري في معالجة مشاكل صنع القرار الأكثر تعقيداً ودمج هذه التوجهات ضمن أداء الذكاء الاصطناعي الذي يدمج بين الذكاء البشري والبرمجيات ، الامر الذي يؤثر على اليات اتخاذ القرارات في المؤسسات وكذلك عمليات التعلم والاستقلالية في الأداء .

اما في دراسة (Berente, et.al.,2022) ابرزت موضوع فقد تبين من نتائج الدراسة ان الذكاء الاصطناعي يرتبط بصورة كبيرة جدا بموضوع اخلاقيات استخدام وتوظيف البرمجيات والنظم الذكية في مجالات الاعمال او الحياة الاجتماعية بشكل عام، حيث يوجد في ممارسات الذكاء الاصطناعي بعض الثغرات التي تمكن مستخدميه من ممارسات غير سوية او سليمة ، مما يبرز لنا أهمية البعد الأخلاقي والإنساني في تطبيق وإدارة أنظمة الذكاء الاصطناعي ، حيث انه مع تزايد قدرة الذكاء الاصطناعي على التعامل مع المهام المعقدة للغاية، يتم منح العديد من المنتجات والخدمات التي تدعم الذكاء الاصطناعي استقلالية أعلى في اتخاذ القرار، ومن المحتمل أن تمارس تأثيرات متنوعة على الأفراد والمجتمعات.

(تقييم مدى إمكانية تطبيق توجهات الذكاء الاصطناعي وأثره على تطوير الخدمات.....)

د.إيمان الوكيل

عن استخدام الذكاء الاصطناعي في إدارة وتحليل واتخاذ القرارات الإداري تبرز لنا دراسة (Haenlein, et.al.,2019) ان الذكاء الاصطناعي يسهم في تقدي الدعم المعلوماتي والدعم المتعلق بتحليل ودراسة البيانات الخاصة بممارسات المؤسسة وكافة وحداتها او حتى عن البيئة الخارجية التي تعمل فيها المؤسسة والقطاع الذى توجه اليه نشاطها ، حيث أوضحت النتائج كذلك ان هذا الامر يتطلب من المؤسسة ان تهئ بيئة العمل وتتيح الفرصة للموظفين في الاطلاع والتدريب على تلك النظم المتعلقة بكيفية تحليل ودراسة الممارسات الإدارية عبر الذكاء الاصطناعي من اجل الوصول الى افضل الممارسات وتوثيقها ومن ثم اتخاذها كأسلوب عمل يعزز من نتائج ومخرجات الأداء المؤسسي.

من حيث الاثار المترتبة على طبيعة ونمط الإدارة وإدارة المؤسسات تقدم دراسة (Ballamudi,2019) بعض النتائج المهمة التي توصلت اليها خاصة من حيث تزايد العلاقة بين الموظف والآلة ، وتغيير نمط التفكير البشرى ومن ثم التغيير في إدارة عملية تفكير الذكاء الاصطناعي وتقاربه مع تفكير البشر مما يمثل تحدياً كبيراً، كما ان النتائج أوضحت انه يتزايد التقدم في الذكاء الاصطناعي (AI) ويؤثر على تسحين الإنتاجية للمؤسسات ، نتيجة للتقدم في علم الذكاء الاصطناعي، تم تسهيل التفاعلات بين الإنسان والآلة، وتختلف الآن نماذج الأعمال والمنطق، وتغير نمط الحياة، وكذلك مستويات معيشة البشر، غالباً ما يُنظر إلى الذكاء الاصطناعي (AI) على أنه وحدة معقدة. هناك العديد من الأوصاف والعديد من الانطباعات حول ما يشكل

الذكاء الاصطناعي وتختلف مخاطر الذكاء الاصطناعي وتعتمد على درجة استخدامه.

عن الذكاء الاصطناعي والموارد البشرية وأداء الموظفين توضح لنا دراسة (Tambe, et.al.,2019) ان هناك فجوة كبيرة بين المخطط له والواقع فيما يتعلق بالذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية حيث انه هناك أربع تحديات في استخدام تقنيات علم البيانات لمهام الموارد البشرية: تعقيد ظواهر الموارد البشرية، والقيود التي تفرضها مجموعات البيانات الصغيرة، وأسئلة المساءلة المرتبطة بالعدالة وغيرها من القيود الأخلاقية والقانونية، وردود الفعل السلبية المحتملة للموظفين على قرارات الإدارة عبر البيانات المستندة إلى البيانات. خوارزميات وتطبيق الذكاء الاصطناعي الذي يهدد امنهم الوظيفي حيث تقترح الدراسة لتتلافى هذه التحديات مقاومة التفكير السببي، والعشوائية والتجارب، ومساهمة الموظفين في تطبيق الذكاء الاصطناعي وان يكونوا جزءاً من احداث التغيير في الأداء البشرى والمؤسسي.

كما يسهم الذكاء الاصطناعي في عملية الإدارة الاستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي حيث تشير نتائج دراسة (Keding, 2021)، الى ان هذه العلاقة بين الإدارة الاستراتيجية والذكاء الاصطناعي تقوم على ان المؤسسة تهئ بيئة العمل من زاوي استراتيجية تتبي فيها الرؤي والرسالة والقيم التي ستطبقها من اجل احداث التحول المستقبلي الى تطبيقات الذكاء الاصطناعي في كافة ابعاد المؤسسة ، علاوة على صياغة الخطة الاستراتيجية للذكاء الاصطناعي متضمنة الأهداف الاستراتيجية والأهداف التشغيلية للتوافق مع الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته ، مع وضع مؤشرات

(تقييم مدى إمكانية تطبيق توجهات الذكاء الاصطناعي وأثره على تطوير الخدمات.....)
د.إيمان الوكيل

الأداء الاستراتيجية وكذلك القيم التي تستهدفها المؤسسة من أجل تفعيل الذكاء الاصطناعي على مستوى الإدارة الاستراتيجية ومستوى الإدارة التنفيذية والتشغيلية. في دراسته (Vrontis, et.al.,2022) عن تأثيرات الذكاء الاصطناعي على إدارة الموارد البشرية وما يتعلق بها من اختيار واستقطاب وتعيين وتحفيز وتطوير وتدريب وتقاعد فقد تبين من نتائج الدراسة ان تقنيات الأتمتة الذكية تشكل نهجا جديدا لإدارة الموظفين وتعزيز أداء الشركة، مما يوفر العديد من الفرص لإدارة الموارد البشرية ولكن أيضا تحديات كبيرة على المستوى التكنولوجي والأخلاقي. تم تحديد تأثير هذه التقنيات للتركيز على استراتيجيات إدارة الموارد البشرية، أي استبدال الوظائف، والتعاون بين الإنسان والروبوت والذكاء الاصطناعي، وصنع القرار وفرص التعلم، وأنشطة إدارة الموارد البشرية، أي التوظيف والتدريب والأداء الوظيفي، كذلك يؤثر الذكاء الاصطناعي على الهيكل التنظيمي وطبيعته بالنسبة لإدارة الموارد البشرية والمهام والاختصاصات التنظيمية الموكلة لها في ظل تطبيقات الذكاء الاصطناعي.

حيث تلعب تقنيات الذكاء الاصطناعي دور مؤثر في إدارة الموارد البشرية وتؤثر على عملية التدريب والترقيات والمهام والاختصاصات التي يمكن ان يقوم بها الموظفين وكذلك قضايا الإنتاجية ومعدلات الأداء المرتبطة بالموظفين وكيفية تحسين الأداء البشري والوصول الى الأداء التنافسي للعاملين ، حيث تشير النتائج كذلك الى الذكاء الاصطناعي يفيد إدارة الموارد البشرية من حيث التنبؤ بمعدل دوران الموظفين باستخدام الشبكات العصبية الاصطناعية، والبحث عن المرشحين باستخدام

محركات البحث القائمة على المعرفة، وإعداد قوائم الموظفين باستخدام الخوارزميات الجينية، وتحليل مشاعر الموارد البشرية باستخدام التنقيب في النصوص، والسيرة الذاتية، الحصول على البيانات مع استخلاص المعلومات والخدمة الذاتية للموظفين مع الاستجابة الصوتية التفاعلية (Strohmeier and Piazza, 2015).

دراسات سابقة في تطوير الخدمات الحكومية:

في دراسته (Joshi and Islam, 2021) عن تطوير الخدمات الحكومية وبالتركيز على الخدمات الإلكترونية والتطوير عبر التحول الى الخدمات الرقمية، تبين من نتائج الدراسة ان هذا التطوير يبنى على العملية التفصيلية الإدارية ومدى تطوير إجراءاتها الداخلية والخارجية، والخدمات المبسطة، وإمكانية الوصول السريع، واستخدام أحدث التقنيات، والثقة والوعي. كما تبين من النتائج أن كلا من المنفذين (الحكومة) والمتبنين (المستخدمين) لخدمات الحكومة الإلكترونية استفادوا من النموذج المقترح لتطوير الخدمات الحكومية عبر التحول الرقمي في اساليب تقديمها ومضمون ومكون الخدمة نفسها، مما أدى إلى زيادة استدامة خدمات الحكومة الإلكترونية. ومن خلال الاعتماد على تفعيل الحكومة الإلكترونية؛ نموذج نضج الحكومة الإلكترونية؛ وخدمات الحكومة الإلكترونية المستدامة؛ ونشر الثقة والوعي والتبني للخدمات الرقمية المطورة من خلال العلاقات العامة والاعلام الحكومي.

تبين لنا من نتائج دراسة (Bhagat, et.al., 2021) حول موضوع تطوير الخدمات الحكومية وفق نموذج لتنفيذ خدمات الحكومة الإلكترونية في الدول، حيث تبين من تلك النتائج ان تطوير الخدمات الحكومية يقوم في الأساس خاصة في ظل

تحديات العصر الحالي على وجود بنية تحتية مناسبة للتحويل الرقمي ، وتطوير مبادرة لتوفير مختلف الخدمات الحكومية لمواطنين عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، مع تطوير نموذج مقترح للحكومة الإلكترونية للمستهلك (G2C) لتعزيز فعالية الحكومة الإلكترونية ، النتائج أوضحت كذلك ان تطوير الخدمات الحكومية يتطلب من الحكومة بناء استراتيجيات بمؤشرات أداء محددة ومرتبطة بمدى زمني محدد للتنفيذ حتى يمكن ان يزيد ذلك من حجم التطوير وينعكس اثره على المستفيدين من تلك الخدمات.

في دراسة (Zahid and Haji,2019) أخرى عن تطوير الخدمات الحكومية من منظور عدة ابعاد سلوكية ومشاعر للمستفيدين وكذلك المتغيرات المختلفة المرتبطة بهم وتصورهم عن الخدمات المطورة ، تبين من النتائج ان هناك عوامل عديدة تؤثر في تحقيق التطوير واستشعار المستفيدين لهذا التطوير خاصة ما يتعلق الثقة وكل ما يرتبط بها من عوامل أخرى وعوامل ديموغرافية خاصة لروابط الاقتصادية، والروابط الاجتماعية، والروابط الهيكلية، وكذلك طبيعة المواقف التي يتعرض لها المستفيدين من الخدمات الحكومية وكل ما يرتبط بها من حيث توقع الأداء، وتوقع الجهد المتعلق بالحصول على الخدمات ، والمعايير الذاتية وما يرتبط بها من عوامل مثل تأثير وسائل الإعلام، وتأثير الأسرة، والسيطرة السلوكية المتصورة لها تأثير كبير وإيجابي على النية.

وتتحدث دراسة (Al-Mushayt ,2019) عن تطوير الخدمات الحكومية من خلال استخدام برمجيات الذكاء الاصطناعي وتوجيه هذه الإمكانيات من اجل تحسين

توصيل الخدمات بسهولة ويسر وتعزيز مستويات الثقة لدى المستخدمين حيث اشارت النتائج الى انه قد نجح الذكاء الاصطناعي (AI) مؤخراً في تطوير النتائج الحديثة في عدد متزايد باستمرار من المجالات في الخدمات الحكومية وتطويرها. ومع ذلك، فإنها لا تزال تواجه العديد من التحديات التي تعيق نشرها في تطبيقات الحكومة الإلكترونية، سواء لتحسين أنظمة الحكومة الإلكترونية أو تفاعل الحكومة الإلكترونية مع المواطنين، حيث أوضحت النتائج ان هذا التطوير يحتاج الى إطاراً لإدارة موارد معلومات الحكومة الإلكترونية. ثانياً، نقوم بتطوير مجموعة من نماذج التعلم العميق التي تهدف إلى أتمتة العديد من خدمات الحكومة الإلكترونية.، ثالثاً، نقترح بنية منصة ذكية للحكومة الإلكترونية تدعم تطوير وتنفيذ تطبيقات الذكاء الاصطناعي للحكومة الإلكترونية، وهذا بدوره يؤدي الى من أجل تقليل الحصول على الخدمة، وخفض التكاليف، وتحسين رضا المواطنين.

كما يعد تطوير الخدمات الحكومية مرتبط بشكل كبير بالتحول الى ممارسات الحكومة الالكترونية، حيث تؤكد نتائج دراسة (Simonofski, et.al.,2019) ان الحكومة الالكترونية تسهم في تحسين الأداء واساليب تقديم الخدمات الحكومية وسهولة توصيلها الى المواطنين ، علاوة على ما توفره من مزايا عديدة ترتبط بكيفية الحصول على الخدمة والاقوات التي يمكن ان تتاح فيها الخدمات للأفراد والمؤسسات، علاوة على ذلك فإن التطوير يحدث في جوانب أخرى مهمة تخص الخفض في أسعار تقديم الخدمات وارتفاع جودتها بهذا السعر ، مما يولد قناعة لدى

المواطنين والمستفيدين ويزد من ثقتهم في مستويات التطوير الحادث في الخدمات الحكومية.

ويحتاج تطوير الخدمات الى استراتيجية محددة الابعاد حيث تتركز هذه الاستراتيجية في ابعاد تحديد محاور التطوير وتحديد الخطوات والجدول الزمني اللازم للانتقال من المرحلة التقليدية الى المرحلة التطويرية، علاوة على ذلك تحديد الافراد المسؤولين عن التطوير، مع الوقوف على اهم التقنيات والبرمجيات التي سيتم وفقاً لها التطوير مع الاخذ في الاعتبار الفئات المستهدفة من تطوير الخدمات وتلبية احتياجاتهم وتضمينها ضمن مواصفات الخدمات التي سيتم تطويرها (Putra, et.al.,2018).

وفي دراسة (Ahmad and Khalid,2017) أخرى قدمها حدد فيها ابعاد التطوير المبنية على تطوير مهارات مقدم الخدمة وتصميم ابعاد الخدمة ذاتها ، حيث أوضحت النتائج ان تطوير الخدمات الحكومية يحتاج الى ان يتم إعادة هندسة تصميمها بشكل يطور من المواصفات والخصائص التي سيتم تقديمها الى المستفيدين منها ، مع وضع السمات المهمة التي تزيد من ثقة المواطنين ، إضافة الى تطوير قدرات الموظفين العاملين في تقديم تلك الخدمات وتدريبهم بشكل مناسب يرفع من مستوياتهم في أداء الخدمات، وبالتالي فإن منظومة تطوير الخدمات مبنية على الاخذ في الاعتبار مواصفات الخدمة والثقة لدى المواطنين تجاه التطوير في تلك الخدمات. كما يعتمد تطوير وتحسين الخدمات الحكومية على معالجة الفجوات في الأداء الحكومي لتلك الخدمات، والتأكيد على تجنب وقوع المشكلات وبطء الأداء في تقديم

تلك الخدمات، وذلك من خلال مراعاة عملية العلاقة بين نوعية الخدمة والاحتياجات السائدة لدى المواطنين والأخذ في الاعتبار تلك الاحتياجات، حيث تؤكد نتائج الدراسة على دور مهم للذكاء الاصطناعي في موائمة تلك الاحتياجات ويمكن توظيف الذكاء الاصطناعي في وضع ابعاد ومحاور تطوير الخدمات وتقليل تكلفة الحصول عليها ببسر وسهولة (Vassilakopoulou, et.al.,2023).

في دراسة أخرى (Doran, et.al.,2023) عن تحسين الخدمات الحكومية توصلت النتائج الى ان اهم مقومات تحسين الخدمات الحكومية تتركز في وجود خبرات ومهارات فريق تصميم الخدمات واختصاصاته وخبراته حيث يلعب هذا الفريق الدور الأساسي في توجيه الموظفين نحو التصميم الجيد للخدمات ، علاوة على الابتكار والتطوير المستمر وهو عنصر مهم حيث يكون هذا التطوير المستمر من خلال متابعة كل التغيرات التي تحدث في البيئة الخارجية من تطورات وتقنيات مرتبطة بتقديم الخدمة وربطها وتضمينها في الخدمات المطورة، بالإضافة الى عملية تجربة الخدمة قبل طرحها وهي مرحلة مهمة جدا من اجل التطوير الفعال للخدمات من حيث منهجية اختبار التجارب المبدئية.

اما دراسة (Ma, et.al.,2023) فقد نوهت النتائج الى ان من العناصر المهمة المرتبطة بتطوير الخدمات الحكومية هي تلك المتعلقة خدمات متكاملة تلبي احتياجات المتعامل من البداية وحتى النهاية وتعنى التكاملية في الخدمات نفسها مع الاحتياجات ، خدمات وباقات استباقية بحيث نقدم الخدمات بشكل استباقي ويفوق توقعات المتعاملين عن الجهة التي تقدم الخدمة، تجربة متعامل متكاملة وموحدة ومتطابقة

عبر كافة قنوات تقديم الخدمة بحيث تكون الإجراءات سهلة وميسرة في كيفية الحصول على الخدمة ،طلب بيانات المتعاملين ووثائقهم مرة واحدة فقط، الاعتماد على قنوات دفع مرنة لتحصيل الرسوم.

دراسات السابقة في القدرة التنافسية:

في دراسته (Grigorescu, et.al.,2019) عن القدرة التنافسية تبين من نتائج الدراسة انها تركز على العوامل التالية التي تزيد وتظهر من القدرة التنافسية من حيث زيادة جودة وكفاءة الخدمات العامة ، وهو محور مهم يضيف نقاط قوة عديدة الى المؤسسات حول القدرة التنافسية أيضا الاخذ في الاعتبار ان القدرة التنافسية تنتقل أيضا الى القدرات والخصائص التي يتمتع بها الافراد والموظفين والعاملين في دائرة الأنشطة المهمة التي تكسب المؤسسة قوة عن المنافسين وتضيف لها من الخصائص والمزايا التي تتفرد بها عن الاخرين ، علاوة على تحقيق المؤسسة لعوامل التنمية المستدامة، الانتشار الجغرافي على نطاق واسع، القدرة على تحمل التكاليف، إدارة الجودة، الخدمات العامة المتميزة كلها عوامل تصب في القدرة التنافسية.

في دراسة أخرى قدمها (Domazet, et.al.,2016) نجد كذلك ان هناك القدرة التنافسية المبنية على عوامل تقنية وتكنولوجية حيث تكون في امتلاك المؤسسات لقدرات هائلة تساعد في انتاج التكنولوجيا بصورة واضحة تزيد من مستويات سيطرتها على الأسواق والخدمات والمنافسين وتمكنها من وضع العديد من المواصفات والسمات التي تميز خدماتها دون عن غيرها من المؤسسات المشابهة،

وهنا تكون أيضا القدرة التنافسية تعتمد كذلك على المهارات التي يتمتع بها الافراد والخبرات في مجالات التكنولوجيا ، والقدرة على الاستمرار في انتاج التكنولوجيا التي تحدد لها نقاط قوة وتزيد من تحسن مركزها مقارنة بالمؤسسات الأخرى المنافسة والتي تعمل في نفس المجال ، واطافة الى تعزيز العلاقات مع العملاء من خلال هذه التقنيات وتوجيهها لخدمة العملاء بصورة افضل.

وعن القدرة التنافسية في إدارة المعرفة توصلت نتائج دراسة (Byun, et.al.,2017) الى ان القدرة التنافسية في إدارة المعرفة تعتمد بشكل مستمر على وجود استدامة لدى المؤسسة والأفراد على تقديم المعرفة النادرة ودمج المعرفة في كافة مجالات العمل وتطوير العمل بناءا على هذه المعرفة ، وتعد الخدمات المعرفية مجالا من المتوقع أن ينشط الاقتصاد الوطني بشكل كبير، حيث يعتبر محرك نمو جديد لاقتصاد عالمي يواجه نموا دون تشغيل، وبالاعتماد على تفعيل السياسات التي من شأنها تعزيز صناعة خدمات المعرفة التي تزيد من القدرة التنافسية وتحسن من الأداء بشكل يفوق المنافسين.

تشير عدة دراسات أخرى عن موضوع القدرة التنافسية باعتباره من الموضوعات المهمة التي تتصل بقضية الاستدامة واستمرارية الاعمال ومن بين هذه الدراسات دراسة (Kralik, et.al.,2023) التي اشارت في النتائج الى ان القدرة التنافسية من الأمور المهمة التي يجب على المؤسسات ان تعمل على تعزيزها وتطويرها بشكل مستمر ، وهي تعتمد على الإمكانيات التي يجب ان توفرها المؤسسة من اجل الاستحواذ على الأسواق او مجالات العمل بصورة تنافسية والبقاء في المجال

والحفاظ على مستويات التكلفة والحصول على شريحة اكبر من العملاء ، علاوة على القدرة على خفض مستويات الأسعار دون ان يؤثر ذلك على طبيعة الأداء او استمرارية الاعمال بصورة تنافسية دون توقف او تأخر عن المؤسسات المشابهة. كما تشير نتائج دراسة (Kwarteng, et.al.,2021) عن القدرة التنافسية عبر الانترنت ان المؤسسات التي تتسم بوجود مواقع لها عبر الانترنت ووسائل التواصل الاجتماعي يكون لديها فرص اكبر في بناء القدرة التنافسية بشكل متميز ، حيث تسهم تلك المواقع والتعامل عبر الانترنت في تحقيق مستويات عالية من الانتشار والتطور والوصول الى اكبر شريحة ممكن من المتعاملين، علاوة على ذلك تعتمد القدرة التنافسية في هذا الجانب على قدرات الموظفين والعاملين في إدارة المواقع وتطويرها وجعلها اكثر تفاعلية بين المؤسسة وبين العملاء ، من اجل تقديم خدمات متطورة تزيد من مستويات القدرة التنافسية .

من الضروري ان تكون لدى المؤسسات رؤية استراتيجية واضحة تجاه بناء وترسيخ القدرة التنافسية بحيث تكون هذه الرؤية مبنية على تحقيق التحول والتغيير المناسب نحو الأفضل، وتحقيق افضل حالات التموضع في المجالات التي تعمل فيها المؤسسة، حيث تعتمد القدرة التنافسية على درجة التغيير التي تحققها المؤسسة في الانتقال الى افضل الحالات التي تجعلها افضل من المنافسين من خلال التركيز على عنصر الاستدامة والتفوق كأحد العناصر المهمة لتحقيق القدرة التنافسية والحرص على تقديم الأداء الابتكاري علاوة على المزايا والخصائص المتفردة في الخدمات

التي تجعل من المؤسسة متفوقة بصورة ملحوظة عن الآخرين (Golmohammadi, et.al.,2023).

المشكلة البحثية:

بناء على ما قامت به الباحثة من استعراض للدراسات السابقة في مجالات الذكاء الاصطناعي وتطوير الخدمات الحكومية والقدرة التنافسية، فإن الباحثة تشير الى المشكلة البحثية يمكن بلورتها من خلال التساؤل الرئيسي التالي: ما أثر الذكاء الاصطناعي على تطوير الخدمات والقدرة التنافسية بالقطاع الحكومي؟ ويتفرع من هذا التساؤل الأسئلة الفرعية التالية

ما أثر الذكاء الاصطناعي على تطوير الخدمات بالقطاع الحكومي؟

ما أثر الذكاء الاصطناعي على القدرة التنافسية بالقطاع الحكومي؟

ما أثر تطوير الخدمات على القدرة التنافسية بالقطاع الحكومي؟

تصميم الدراسة :

منهجية البحث يعتمد هذا البحث على استخدام المنهج الوصفي التحليلي وذلك من أجل بناء تأصيل علمي نظري حول تقييم مدى إمكانية تطبيق توجهات الذكاء الاصطناعي وأثره على تطوير الخدمات والقدرة التنافسية بالقطاع الحكومي دراسة تطبيقية على البنوك الحكومية بنك مصر محافظة القاهرة ، كما أن منهجية البحث تعتمد على إجراء دراسة تطبيقية من خلال مسح شامل لمسئولي ومدراء بنك مصر باستخدام أداة قياس تتمثل في تقديم استبانة تتضمن عدد من المحاور المرتبطة بمتغيرات البحث ، كما يعتمد البحث على الدراسة النظرية بالاعتماد على المنهج

(تقييم مدى إمكانية تطبيق توجهات الذكاء الاصطناعي وأثره على تطوير الخدمات.....)

د.إيمان الوكيل

الاستقرائي من خلال دراسة العديد من الكتب والدوريات، ومختلف المصادر العلمية المتخصصة العربية والأجنبية وذلك بهدف مناقشة وتحليل الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث، والتعرف على العلاقات والتأثير المتبادل بين عناصر البحث.

الدراسة التطبيقية وتحليل العلاقات بين متغيرات البحث: في هذا الجانب التطبيقي نركز على تحقيق أهداف الدراسة واختبار الفروض حيث تم إعداد الاستبانة وتأكيد مصداقيتها وثباتها، كما أنه تم توصيف عينة البحث وكذلك إجراء اختبارات مصفوفة الارتباط بين متغيرات البحث وكذلك اختبار معامل ارتباط بيرسون ومعامل التحديد r^2 وباستخدام برنامج SPSS، وتتوه الباحثة هنا الى انه تم القيام بمراجعة وتأكيد صحة الاستجابات الواردة في الاستبانة الموزعة والقيام بتوكيدها وتجهيزها تمهيداً لتحويلها الى مقياس "كمي" قابل للإدخال الى برنامج التحليل الإحصائي SPSS، وتم كذلك استخدام مقياس "ليكرت" الخماسي واعطاء وزن لكل مستوى من مستويات المقياس وفقاً لما يلي : موافق جداً(5)، موافق(4)، محايد(3)، غير موافق(2) ، غير موافق جداً(1) وإدخال البيانات الى البرنامج وفقاً لهذه الاوزان وتكوين عبارات القياس والاستجابات وذلك لقياس معاملات الارتباط، كما أن عدد المتغيرات الداخلة في النموذج عدد (5) متغيرات "مستقل وتابع".

أداة البحث: تشمل أداة البحث عدد من العناصر والمراحل التي تمت بها حتى الوصول إلى شكلها النهائي ونشير إلى ذلك كما يلي:

تصميم أداة البحث: حيث جاء تصميم أداة البحث على النحو التالي ومن خلال الرجوع الى الدراسات السابقة وتطوير أداة البحث وفقرات القياس لتناسب مع طبيعة مشكلة واهداف وفروض الدراسة:

البيانات الأولية: حيث تضمنت أداة البحث عدد من البيانات الأولية عن عدد العاملين بشكل عام في مقر فروع بنك مصر بمحافظة القاهرة، وعدد القيادات والمسؤولين والموظفين المعنين بالجودة البالغ عددهم 190 بشكل حصري لعام (2022-2023) لتوزيع الاستبانة عليهم.

محاور أداة البحث: تكونت محاور أداة البحث من محاور الذكاء الاصطناعي، تطوير الخدمات، القدرة التنافسية، وتم تحديد عبارات وفقرات محاور البحث من خلال الرجوع إلى عدد من الدراسات السابقة المتصلة، ويشير جدول 3 إلى توضيح محاور أداة البحث وعبارات القياس المرتبطة بكل محور:

جدول 1. محاور أداة البحث:

المحور	مسمى المحور	عدد العبارات	نسبة عبارات المحور من عبارات الأداة
الأول	الذكاء الاصطناعي	10	30
الثاني	تطوير الخدمات الحكومية	12	36
الثالث	القدرة التنافسية	11	34
	المجموع	33	%100

صدق وثبات أداة البحث: يقصد بالصدق مدى قدرة أداة البحث على قياس الموضوع الذي وضعت من أجله بمعنى إلى أي درجة تصلح أداة جمع البيانات لقياس الغرض الذي وضعت من أجله بحيث لا تقيس شيء آخر أو تعني شيئاً آخر إلى جانبها (Sardantakos. 1998. P. 95) ، وتم إجراء الصدق وفق ما يلي:

الصدق الظاهري Face Validity: وهو يتعلق بالصدق الظاهري أو السطحي لأداة البحث حيث يتم من خلاله الحكم على الأداة وعبارات جمع البيانات ذات العلاقة بكل محور من المحاور من حيث ارتباطها بمجال وموضوع البحث ومدى وضوح ومناسبة الأداة لعينة البحث وصحة ترتيب بنود العبارات وصلاحيتها للحصول على إجابات من عينة البحث، وتم إجراء هذا الاختبار من خلال عينة من مجتمع البحث، ومن خلال عرض أداة البحث على مجموعة من المحكمين المتخصصين والخبراء وذلك لتأكيد جوانب الشكل والصياغة والترتيب وسلامة عبارات القياس ومدى ملاءمتها وتم القيام بإجراء التعديلات اللازمة التي اقترحتها المحكمين على الأداة قبل توزيعها على عينة البحث.

(تقييم مدى إمكانية تطبيق توجهات الذكاء الاصطناعي وأثره على تطوير الخدمات.....)

د.إيمان الوكيل

صدق المحتوى **Content Validity**: ويعتمد هذا النوع من الصدق على مدى صدق المحتوى من حيث تمثيل العبارات لمتغيرات البحث وتغطيتها للموضوع، وتم التحقق من ذلك من خلال عرض أداة البحث على عينة من البحث وتجربتها تجربة أولية واستخدام اختبار Pre-test وذلك وفق المعادلة الآتية:

$$\text{معادلة جتمان} = \frac{1 - \text{عدد الأخطاء}}{\text{عدد الأسئلة} \times \text{عدد المبحوثين}}$$

ثبات الأداة: وهنا المقصود بالثبات أن تعطي الأداة نفس النتائج إذا تم استخدامها أو إعادتها مرة أخرى تحت ظروف مماثلة، حيث تم احتسابه من خلال معامل "ألفا كرونباخ" باستخدام البرنامج الإحصائي "SPSS"، حيث يوضح جدول رقم 4 قيمة لكل محور وكذلك الثبات الكلي للأداة.

جدول 2. معامل ألفا الاتساق الداخلي لأداة البحث.

معامل الثبات	مسمى المحور	المحور
Alpha 0.899	الذكاء الاصطناعي	الأول
0.878	تطوير الخدمات	الثاني
	القدرة التنافسية	الثالث
0.888	الثبات الكلي والاتساق الداخلي للأداة	

(تقييم مدى إمكانية تطبيق توجهات الذكاء الاصطناعي وأثره على تطوير الخدمات.....)

د.إيمان الوكيل

مجتمع وعينة البحث: يتمثل مجتمع البحث في العاملين في بنوك القطاع الحكومي في مصر بالتركيز على بنك مصر فرع القاهرة اتبعت الدراسة الحالية أسلوب الحصر الشامل حيث ان الفئة المستهدفة هي فئة المدراء والمسؤولين والموظفين المعنيين بالبرمجيات وتطوير الخدمات والجودة والقدرة التنافسية للبنك والمبيعات.

أداة وطرق جمع البيانات: تتمثل في استخدام الاستبيان لجمع البيانات الأولية، البيانات الثانوية من مصادرها المراجع والكتب والدوريات الأجنبية والعربية.

ترميز البيانات وأساليب التحليل الإحصائي: تم ترميز البيانات وفق اكواد برنامج SPSS لإنشاء قاعدة البيانات وتم استخدام اساليب الفاكرونباخ ، واستخدام معاملات الانحدار والارتباط وقيمة F لاختبار صحة العلاقات بين متغيرات الدراسة.

اجراءات سحب العينة (توزيع الاستبيان) قامت الباحثة باتخاذ الاجراءات التالية لسحب العينة:

1. الاتصال لتحديد موعد مع المسؤولين مقر فروع بنك مصر بمحافظة القاهرة قبل توزيع الاستبيان حتى يكون الموعد مناسباً للموظفين لتوضيح أي سؤال لهم.
2. الذهاب الى المدراء في اوقات لا يكونون خاضعين فيها لضغط العمل لضمان الجدية في تعبئة الاستبيان خاصة انهم يشغلون مناصب قيادية ولديهم التزامات عديدة.
3. تم التواصل معهم من خلال البريد الإلكتروني او رسائل الواتس اب لشرح أي استفسارات لديهم عن الاستبيان، مع اعطاؤهم وقت كاف لمليء الاستبيان.

4. تم توزيع عدد (190) استبانة تم تلقى عدد (185) استبانة من المسئولين بفروع بنك مصر بمحافظة القاهرة ، وبعد حذف الاستبانات غير مكتملة الاجابات وصل العدد الى (183) استبانة مكتملة بنسبة استجابة (96.3%).

الدراسة التطبيقية واختبار الفرضيات البحثية: اختبار الفرض الأول ينص هذا الفرض على: " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاصطناعي وتطوير الخدمات ". ولإثبات صحة/عدم صحة هذا الفرض تقوم بعدد من الاختبارات كما يلي فى جدول 3 & 4.

جدول رقم 3. معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وتطوير الخدمات ببنك مصر فروع القاهرة .

العلاقة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية	النتيجة (الدلالة)
الذكاء الاصطناعي وتطوير الخدمات ببنك مصر فروع القاهرة	0.887	0.006	دالة
	**	**	

**دالة عند مستوى معنوية أقل من (0.01).

جدول رقم 4. نموذج الانحدار الخطي البسيط لتحديد معنوية تأثير الذكاء

الاصطناعي وتطوير الخدمات ببنك مصر فروع القاهرة

المتغير المستقل	المعاملات المقدر	قيمة "ت"	قيمة "ف"	معامل التحديد
	β_i	t. test	F. test	R2
	القيمة	مستوى المعنوية	القيمة	مستوى المعنوية
القيادة الذكية	0.388	2.656	493.95	0.006
	0.887	20.955	5	**

**دالة عند مستوى معنوية أقل من (0.01).

من نتائج جدولي (3) & (4) يتضح ان هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية جوهرية وهي علاقة طردية بين الذكاء الاصطناعي وتطوير الخدمات ببنك مصر محافظة القاهرة ، حيث جاءت قيمة معامل الارتباط (r) 0.887، كما وصلت نسبة تأثير الذكاء الاصطناعي وتطوير الخدمات ببنك مصر فروع القاهرة الى 78.7%، وهو ما يعنى ان ما نسبته 78.7% من التغيرات في تطوير الخدمات في بنك مصر بمحافظة القاهرة ترجع الى الذكاء الاصطناعي، وهو ما يتفق مع العديد من الدراسات التي اكدت ان الذكاء الاصطناعي يعتمد على إعادة التفكير في عملية الابتكار بأكملها ويعيد تشكيل المؤسسات والشركات (Haefner,et.al.,2021)، وجود تنظيم مؤسسي مناسب حتى يمكن تحقيق الامتة و وجود قاعدة ثقافية تتقبل هذا التغيير دون حدوث مقاومة لهذا التوجه (Raisch and Krakowski, 2021)،

(تقييم مدى إمكانية تطبيق توجهات الذكاء الاصطناعي وأثره على تطوير الخدمات.....)
د.إيمان الوكيل

إعادة تغيير وتشكيل ممارسات الإدارة في المؤسسات الحكومية والمؤسسات الخاصة، حيث يسهم الذكاء الاصطناعي في رسم ملامح لمؤسسات المستقبل التي تعتمد بصورة كبيرة على البرمجيات المتطورة (Kolbjornsrud, et.al.,2016)، إدارة الذكاء الاصطناعي التأثير على العناصر المؤسسية والإدارية المختلفة خاصة التواصل والقيادة والتنسيق والتحكم حيث يتم إعادة تشكيل هذه المفاهيم بما يتوافق مع طبيعة الذكاء الاصطناعي في حدود دائمة التطور والاختار في الاعتبار التطورات الحسابية التي تشير إلى الذكاء البشري (Berente, et.al.,2016)، يرتبط بصورة كبيرة جدا بموضوع اخلاقيات استخدام وتوظيف البرمجيات والنظم الذكية في مجالات الاعمال او الحياة الاجتماعية بشكل عام، حيث يوجد في ممارسات الذكاء الاصطناعي بعض الثغرات التي تمكن مستخدميه من ممارسات غير سوية او سليمة (Berente, et.al.,2022)، يسهم في تقديم الدعم المعلوماتي والدعم المتعلق بتحليل ودراسة البيانات الخاصة بممارسات المؤسسة وكافة وحداتها او حتى عن البيئة الخارجية التي تعمل فيها المؤسسة والقطاع الذي توجه اليه نشاطها (Haenlein, et.al.,2019)، تزايد العلاقة بين الموظف والالة ، وتغيير نمط التفكير البشري ومن ثم التغيير في إدارة عملية تفكير الذكاء الاصطناعي وتقاربه مع تفكير البشر مما يمثل تحدياً كبيراً (Ballamudi,2019)، تأثيرات الذكاء الاصطناعي على إدارة الموارد البشرية وما يتعلق بها من اختيار واستقطاب وتعيين وتحفيز وتطوير وتدريب وتقاعد فقد تبين من نتائج الدراسة ان تقنيات الأتمتة الذكية تشكل نهجا جديدا لإدارة الموظفين وتعزيز أداء الشركة، مما يوفر العديد من الفرص

(تقييم مدى إمكانية تطبيق توجهات الذكاء الاصطناعي وأثره على تطوير الخدمات.....)
د.إيمان الوكيل

لإدارة الموارد البشرية ولكن أيضا تحديات كبيرة على المستوى التكنولوجي والأخلاقي (Vrontis, et.al.,2022)، تقنيات الذكاء الاصطناعي دور مؤثر في إدارة الموارد البشرية وتؤثر على عملية التدريب والترقيات والمهام والاختصاصات التي يمكن ان يقوم بها الموظفين وكذلك قضايا الإنتاجية ومعدلات الأداء المرتبطة بالموظفين (Strohmeier and Piazza, 2015). كما ان النتيجة تتوافق مع بعض الدراسات التي تتعلق بتطوير الخدمات الذي يعتمد على زيادة استدامة خدمات الحكومة الإلكترونية وبالتركيز على الخدمات الإلكترونية والتطوير عبر التحول الى الخدمات الرقمية (Joshi and Islam,2021)، تطوير الخدمات الحكومية يقوم في الأساس خاصة في ظل تحديات العصر الحالي على وجود بنية تحتية مناسبة للتحول الرقمي، وتطوير مبادرة لتوفير مختلف الخدمات الحكومية لمواطنين عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (Bhagat, et.al.,2021)، واستشعار المستفيدين لهذا التطوير خاصة ما يتعلق الثقة وكل ما يرتبط بها من عوامل أخرى وعوامل ديموغرافية خاصة لروابط الاقتصادية، والروابط الاجتماعية، والروابط الهيكلية، وكذلك طبيعة المواقف التي يتعرض لها المستفيدين من الخدمات الحكومية (Zahid and Haji,2019)، نجح الذكاء الاصطناعي (AI) مؤخراً في تطوير النتائج الحديثة في عدد متزايد باستمرار من المجالات في الخدمات الحكومية وتطويرها (Al-Mushayt, 2019)، الحكومة الإلكترونية تسهم في تحسين الأداء واساليب تقديم الخدمات الحكومية وسهولة توصيلها الى المواطنين ، علاوة على ما توفره من مزايا عديدة ترتبط بكيفية الحصول على الخدمة والاقوات التي يمكن ان

تتاح فيها الخدمات للأفراد والمؤسسات (Simonofski, et.al.,2019)، الاخذ في الاعتبار الفئات المستهدفة من تطوير الخدمات وتلبية احتياجاتهم وتضمينها ضمن مواصفات الخدمات التي سيتم تطويرها (Putra, et.al.,2018)، تطوير الخدمات الحكومية يحتاج الى ان يتم إعادة هندسة تصميمها بشكل يطور من المواصفات والخصائص التي سيتم تقديمها الى المستفيدين منها ، مع وضع السمات المهمة التي تزيد من ثقة المواطنين ، إضافة الى تطوير قدرات الموظفين العاملين في تقديم تلك الخدمات (Ahmad and Khalid,2017)، العناصر المهمة المرتبطة بتطوير الخدمات الحكومية هي تلك المتعلقة خدمات متكاملة تلبي احتياجات المتعامل من البداية وحتى النهاية وتعنى التكاملية في الخدمات نفسها مع الاحتياجات ، خدمات وباقات استباقية بحيث نقدم الخدمات بشكل استباقي ويفوق توقعات المتعاملين (Ma, et.al.,2023).

بناءً على تلك النتائج نتحقق من صحة الفرض الاول نقبل H1 ونرفض H0 وهو ما يعنى قبول علاقة الذكاء الاصطناعي والقدرة التنافسية بنك مصر فروع القاهرة اختبار الفرض الثاني: ينص هذا الفرض على: " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاصطناعي والقدرة التنافسية ببنك مصر فروع القاهرة" ولإثبات صحة/عدم صحة هذا الفرض تقوم بعدد من الاختبارات كما يلي فى جدول 5 & 6.

جدول رقم 5. معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والقدرة التنافسية بنك مصر بمحافظة القاهرة.

العلاقة	معامل الارتباط (r)	مستوى المعنوية	النتيجة (الدلالة)
بين الذكاء الاصطناعي والقدرة التنافسية بنك مصر بمحافظة القاهرة	0.894*	0.008*	دالة

**دالة عند مستوى معنوية أقل من (0.01).

جدول رقم 6. نموذج الانحدار الخطي البسيط لتحديد معنوية لتأثير بين الذكاء الاصطناعي والقدرة التنافسية بنك مصر بمحافظة القاهرة.

المتغير المستقل	المعاملات المقدره	قيمة "ت"	قيمة "ف"	معامل التحديد
	β_i	t. test	F. test	R2
		القيمة المعنوية	القيمة المعنوية	مستوى المعنوية
القيادة الذكية	0.488	2.905	478.655	79.9%
	0.894	21.350		

**دالة عند مستوى معنوية أقل من (0.01).

من نتائج جدولي (5) & (6) يتضح ان هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية جوهرية وهى علاقة طردية بين الذكاء الاصطناعي والقدرة التنافسية بنك مصر

بمحافظة القاهرة حيث جاءت قيمة معامل الارتباط ($r = 0.894$) ، كما وصلت نسبة تأثير الذكاء الاصطناعي على القدرة التنافسية بنك مصر بمحافظة القاهرة الى 79.9% ، وهو ما يعنى ان ما نسبته 79.9% من التغيرات في القدرة التنافسية بنك مصر بمحافظة القاهرة ترجع الى تأثير الذكاء الاصطناعي حيث حددت دراسات ان القدرة التنافسية تعتمد على زيادة جودة وكفاءة الخدمات العامة ، وهو محور مهم يضيف نقاط قوة عديدة الى المؤسسات حول القدرة التنافسية أيضا الاخذ في الاعتبار ان القدرة التنافسية تنتقل أيضا الى القدرات والخصائص التي يتمتع بها الافراد والموظفين والعاملين في دائرة الأنشطة المهمة (Grigorescu, et.al.,2019)، القدرة التنافسية المبنية على عوامل تقنية وتكنولوجية حيث تكون في امتلاك المؤسسات لقدرات هائلة تساعدها في انتاج التكنولوجيا بصورة واضحة تزيد من مستويات سيطرتها على الأسواق والخدمات والمنافسين (Domazet, et.al.,2016)، استدامة لدى المؤسسة والافراد على تقديم المعرفة النادرة ودمج المعرفة في كافة مجالات العمل وتطوير العمل بناء على هذه المعرفة (Byun, et.al.,2017)، تعتمد على الإمكانيات التي يجب ان توفرها المؤسسة من اجل الاستحواذ على الأسواق او مجالات العمل بصورة تنافسية والبقاء في المجال والحفاظ على مستويات التكلفة والحصول على شريحة اكبر من العملاء ، علاوة على القدرة على خفض مستويات الأسعار (Kralik, et.al.,2023)، القدرة التنافسية عبر الانترنت ان المؤسسات التي تتسم بوجود مواقع لها عبر الانترنت ووسائل التواصل الاجتماعي يكون لديها فرص اكبر في بناء القدرة التنافسية بشكل متميز (Kwarteng, et.al.,2021)، من

(تقييم مدى إمكانية تطبيق توجهات الذكاء الاصطناعي وأثره على تطوير الخدمات.....)
د.إيمان الوكيل

الضرورى ان تكون لدى المؤسسات رؤية استراتيجية واضحة تجاه بناء وترسيخ القدرة التنافسية بحيث تكون هذه الرؤية مبنية على تحقيق التحول والتغيير المناسب نحو الأفضل، وتحقيق افضل حالات التموضع في المجالات التي تعمل فيها المؤسسة (Golmohammadi, et.al.,2023).

بناءً على تلك النتائج نتحقق من صحة الفرض الثاني نقبل H1 ونرفض H0 وهو ما يعنى قبول علاقة الذكاء الاصطناعي والقدرة التنافسية بنك مصر فروع القاهرة اختبار الفرض الثالث: ينص هذا الفرض على: " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطوير الخدمات والقدرة التنافسية بنك مصر فروع القاهرة ". ولإثبات صحة/عدم صحة هذا الفرض تقوم بعدد من الاختبارات كما يلي فى جدول 7 & 8.

جدول رقم 7. معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين تطوير الخدمات والقدرة التنافسية بنك مصر فروع القاهرة

العلاقة	معامل الارتباط (r)	مستوى المعنوية	النتيجة (الدلالة)
بين تطوير الخدمات والقدرة التنافسية بنك مصر فروع القاهرة	0.901**	0.002**	دالة

**دالة عند مستوى معنوية أقل من (0.01).

جدول رقم 8. نموذج الانحدار الخطي البسيط لتحديد معنوية تأثير بين تطوير

الخدمات والقدرة التنافسية بنك مصر فروع القاهرة

معامل	قيمة "ف"	قيمة "ت"	المعاملات	المتغير المستقل		
التحديد	F. test	t. test	المقدرة			
R2	مستوى المعنوية	القيمة	مستوى المعنوية	القيمة		
				β_i		
%81.2	0.002 **	425.199	**0.002	2.188	0.319	تطوير الخدمات
			**0.002	20.675	0.901	

**دالة عند مستوى معنوية أقل من (0.01).

من نتائج جدولي (7) & (8) يتضح ان هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية جوهرية وهي علاقة طردية بين تطوير الخدمات والقدرة التنافسية بنك مصر فروع القاهرة ، حيث جاءت قيمة معامل الارتباط (r) 0.901 ، كما وصلت نسبة تأثير تطوير الخدمات على القدرة التنافسية بنك مصر فروع القاهرة الى %81.2، وهو ما يعنى ان ما نسبته %81.2 من التغيرات في القدرة التنافسية بنك مصر فروع القاهرة ترجع الى تطوير الخدمات والى تؤكد دراسات كما ان النتيجة تتوافق مع بعض الدراسات التي تتعلق بتطوير الخدمات الذي يعتمد على زيادة استدامة خدمات الحكومة الإلكترونية وبالتركيز على الخدمات الإلكترونية والتطوير عبر التحول الى الخدمات الرقمية (Joshi and Islam,2021)، تطوير الخدمات الحكومية يقوم في الأساس خاصة في ظل تحديات العصر الحالي على وجود بنية تحتية مناسبة للتحول

(تقييم مدى إمكانية تطبيق توجهات الذكاء الاصطناعي وأثره على تطوير الخدمات.....)
د.إيمان الوكيل

الرقمي، وتطوير مبادرة لتوفير مختلف الخدمات الحكومية لمواطنين عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (Bhagat, et.al.,2021)، واستشعار المستفيدين لهذا التطوير خاصة ما يتعلق الثقة وكل ما يرتبط بها من عوامل أخرى وعوامل ديموغرافية خاصة لروابط الاقتصادية، والروابط الاجتماعية، والروابط الهيكلية، وكذلك طبيعة المواقف التي يتعرض لها المستفيدين من الخدمات الحكومية (Zahid and Haji,2019)، نجح الذكاء الاصطناعي (AI) مؤخراً في تطوير النتائج الحديثة في عدد متزايد باستمرار من المجالات في الخدمات الحكومية وتطويرها (Al-Mushayt, 2019)، الحكومة الالكترونية تسهم في تحسين الأداء واساليب تقديم الخدمات الحكومية وسهولة توصيلها الى المواطنين ، علاوة على ما توفره من مزايا عديدة ترتبط بكيفية الحصول على الخدمة والاقوات التي يمكن ان تتاح فيها الخدمات للأفراد والمؤسسات (Simonofski, et.al.,2019)، الاخذ في الاعتبار الفئات المستهدفة من تطوير الخدمات وتلبية احتياجاتهم وتضمينها ضمن مواصفات الخدمات التي سيتم تطويرها (Putra, et.al.,2018)، تطوير الخدمات الحكومية يحتاج الى ان يتم إعادة هندسة تصميمها بشكل يطور من المواصفات والخصائص التي سيتم تقديمها الى المستفيدين منها ، مع وضع السمات المهمة التي تزيد من ثقة المواطنين ، إضافة الى تطوير قدرات الموظفين العاملين في تقديم تلك الخدمات (Ahmad and Khalid,2017)، العناصر المهمة المرتبطة بتطوير الخدمات الحكومية هي تلك المتعلقة خدمات متكاملة تلبي احتياجات المتعامل من البداية وحتى النهاية وتعنى التكاملية في الخدمات نفسها مع الاحتياجات ، خدمات

(تقييم مدى إمكانية تطبيق توجهات الذكاء الاصطناعي وأثره على تطوير الخدمات.....)

د.إيمان الوكيل

وباقات استباقية بحيث نقدم الخدمات بشكل استباقي ويفوق توقعات المتعاملين (Ma, et.al.,2023). علاوة على توافق النتائج مع دراسات تتعلق بالقدرة التنافسية وذلك من حيث ان القدرة التنافسية تعتمد على زيادة جودة وكفاءة الخدمات العامة ، وهو محور مهم يضيف نقاط قوة عديدة الى المؤسسات حول القدرة التنافسية أيضا الاخذ في الاعتبار ان القدرة التنافسية تنتقل أيضا الى القدرات والخصائص التي يتمتع بها الافراد والموظفين والعاملين في دائرة الأنشطة المهمة (Grigorescu, et.al.,2019)، القدرة التنافسية المبنية على عوامل تقنية وتكنولوجية حيث تكون في امتلاك المؤسسات لقدرات هائلة تساعدها في انتاج التكنولوجيا بصورة واضحة تزيد من مستويات سيطرتها على الأسواق والخدمات والمنافسين (Domazet, et.al.,2016)، استدامة لدى المؤسسة والأفراد على تقديم المعرفة النادرة ودمج المعرفة في كافة مجالات العمل وتطوير العمل بناءا على هذه المعرفة (Byun, et.al.,2017)، تعتمد على الإمكانيات التي يجب ان توفرها المؤسسة من اجل الاستحواذ على الأسواق او مجالات العمل بصورة تنافسية والبقاء في المجال والحفاظ على مستويات التكلفة والحصول على شريحة اكبر من العملاء ، علاوة على القدرة على خفض مستويات الأسعار (Kralik, et.al.,2023)، القدرة التنافسية عبر الانترنت ان المؤسسات التي تتسم بوجود مواقع لها عبر الانترنت ووسائل التواصل الاجتماعي يكون لديها فرص اكبر في بناء القدرة التنافسية بشكل متميز (Kwarteng, et.al.,2021)، من الضروري ان تكون لدى المؤسسات رؤية استراتيجية واضحة تجاه بناء وترسيخ القدرة التنافسية بحيث تكون هذه الرؤية مبنية

على تحقيق التحول والتغيير المناسب نحو الأفضل، وتحقيق أفضل حالات التموضع في المجالات التي تعمل فيها المؤسسة (Golmohammadi, et.al.,2023). بناءً على تلك النتائج نتحقق من صحة الفرض الثالث نقبل H1 ونرفض H0 وهو ما يعنى قبول علاقة تطوير الخدمات والقدرة التنافسية بنك مصر فروع القاهرة.

(تقييم مدى إمكانية تطبيق توجهات الذكاء الاصطناعي وأثره على تطوير الخدمات.....)
د.إيمان الوكيل

نتائج الدراسة: اتضح من الدراسة التطبيقية ودراسة العلاقات بين متغيرات البحث النتائج التالية:

1. وجدت علاقة ارتباط معنوية بين الذكاء الاصطناعي وتطوير الخدمات الحكومية في بنك مصر فروع القاهرة، حيث جاءت قيمة معامل الارتباط لتساوي 78.7%، وهو ما يعنى ان ما نسبته 78.7% من التغيرات في تطوير الخدمات في بنك مصر بمحافظة القاهرة ترجع الى الذكاء الاصطناعي، مما يعنى جوهرية العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وتطوير الخدمات الحكومية.

2. تبين من النتائج ان الذكاء الاصطناعي يعتمد على عملية الابتكار بأكملها ويعيد تشكيل المؤسسات والشركات ، وجود تنظيم مؤسسي مناسب حتى يمكن تحقيق الاتمة و وجود قاعدة ثقافية تتقبل هذا التغيير دون حدوث مقاومة لهذا التوجه، إعادة تغيير وتشكيل ممارسات الإدارة في المؤسسات الحكومية والمؤسسات الخاصة، حيث يسهم الذكاء الاصطناعي في رسم ملامح لمؤسسات المستقبل التي تعتمد بصورة كبيرة على البرمجيات المتطورة، إدارة الذكاء الاصطناعي التأثير على العناصر المؤسسية والإدارية المختلفة خاصة التواصل والقيادة والتنسيق والتحكم حيث يتم إعادة تشكيل هذه المفاهيم بما يتوافق مع طبيعة الذكاء الاصطناعي في حدود دائمة التطور والاختار في الاعتبار التطورات الحسابية التي تشير إلى الذكاء البشري.

(تقييم مدى إمكانية تطبيق توجهات الذكاء الاصطناعي وأثره على تطوير الخدمات.....)

د.إيمان الوكيل

3. كما اتضح من النتائج ان تطوير الخدمات الحكومية يعتمد على يعتمد على زيادة استدامة خدمات الحكومة الإلكترونية وبالتركيز على الخدمات الإلكترونية والتطوير عبر التحول الى الخدمات الرقمية ، تطوير الخدمات الحكومية يقوم في الأساس خاصة في ظل تحديات العصر الحالي على وجود بنية تحتية مناسبة للتحول الرقمي، وتطوير مبادرة لتوفير مختلف الخدمات الحكومية لمواطنين عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، واستشعار المستفيدين لهذا التطوير خاصة ما يتعلق الثقة وكل ما يرتبط بها من عوامل أخرى وعوامل ديموغرافية خاصة لروابط الاقتصادية، والروابط الاجتماعية، والروابط الهيكلية، وكذلك طبيعة المواقف التي يتعرض لها المستفيدين من الخدمات الحكومية، نجح الذكاء الاصطناعي (AI) مؤخراً في تطوير النتائج الحديثة في عدد متزايد باستمرار من المجالات في الخدمات الحكومية وتطويرها، الحكومة الإلكترونية تسهم في تحسين الأداء واساليب تقديم الخدمات الحكومية وسهولة توصيلها الى المواطنين.

4. وجدت علاقة ارتباط معنوية بين بين الذكاء الاصطناعي والقدرة التنافسية في بنك مصر فروع القاهرة، حيث جاءت قيمة معامل الارتباط لتساوي 78.779.9% ، وهو ما يعنى ان ما نسبته 79.9% من التغيرات في القدرة التنافسية بنك مصر بمحافظة القاهرة ترجع الى تأثير الذكاء الاصطناعي ، مما يعنى جوهرية العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والقدرة التنافسية.

(تقييم مدى إمكانية تطبيق توجهات الذكاء الاصطناعي وأثره على تطوير الخدمات.....)
د.إيمان الوكيل

5. اتضح من النتائج ان القدرة التنافسية تعتمد على القدرة التنافسية تعتمد على زيادة جودة وكفاءة الخدمات العامة ، وهو محور مهم يضيف نقاط قوة عديدة الى المؤسسات حول القدرة التنافسية أيضا الاخذ في الاعتبار ان القدرة التنافسية تنتقل أيضا الى القدرات والخصائص التي يتمتع بها الافراد والموظفين والعاملين في دائرة الأنشطة المهمة، القدرة التنافسية المبنية على عوامل تقنية وتكنولوجية حيث تكون في امتلاك المؤسسات لقدرات هائلة تساعدها في انتاج التكنولوجيا بصورة واضحة تزيد من مستويات سيطرتها على الأسواق والخدمات والمنافسين، استدامة لدى المؤسسة والأفراد على تقديم المعرفة النادرة ودمج المعرفة في كافة مجالات العمل وتطوير العمل بناء على هذه المعرفة.

6. كما ان القدرة التنافسية تعتمد على الإمكانيات التي يجب ان توفرها المؤسسة من اجل الاستحواذ على الأسواق او مجالات العمل بصورة تنافسية والبقاء في المجال والحفاظ على مستويات التكلفة والحصول على شريحة اكبر من العملاء ، علاوة على القدرة على خفض مستويات الأسعار، القدرة التنافسية عبر الانترنت ان المؤسسات التي تتسم بوجود مواقع لها عبر الانترنت ووسائل التواصل الاجتماعي يكون لديها فرص اكبر في بناء القدرة التنافسية بشكل متميز، من الضروري ان تكون لدى المؤسسات رؤية استراتيجية واضحة تجاه بناء وترسيخ القدرة التنافسية بحيث تكون هذه الرؤية مبنية

على تحقيق التحول والتغيير المناسب نحو الأفضل، وتحقيق افضل حالات التموضع في المجالات التي تعمل فيها المؤسسة.

7. وجدت علاقة ارتباط معنوية بين بين تطوير الخدمات والقدرة التنافسية في بنك مصر فروع القاهرة، حيث جاءت قيمة معامل الارتباط لتساوى 81.2%، وهو ما يعنى ان ما نسبته 81.2% من التغيرات في القدرة التنافسية بنك مصر فروع القاهرة ترجع الى تطوير الخدمات، مما يعنى جوهرية العلاقة بين تطوير الخدمات والقدرة التنافسية.

توصيات الدراسة: في ضوء النتائج التي تم التوصل اليها فان الدراسة تقترح التوصيات التالية:

1. ضرورة وضع واعداد استراتيجية متكاملة للتحويل الى تطبيق الذكاء الاصطناعي من جانب مسؤولي البنوك مع توفير كافة الإمكانيات اللازمة لها.
2. ينبغي على البنوك والمؤسسات الحكومية ان تقوم بتهيئة بيئة العمل لتطبيق الذكاء الاصطناعي، بحيث يتم نشر ثقافة هذا المدخل وتدريب العاملين على هذه الثقافة بحيث يؤدي ذلك الى تحقيق سهولة في التطبيق.
3. من المهم ان يقوم البنك بدمج الذكاء الاصطناعي في العمليات المصرفية التي يقوم بتنفيذها، بحيث تعتمد كافة تلك العمليات على برمجيات الذكاء الاصطناعي والتي ستساعد البنك في تحسين الأداء المصرفي والأداء البشري.
4. تحديد إدارة مسئولة عن تطبيق الذكاء الاصطناعي في الخدمات والإجراءات البنكية، وكافة المعاملات التي يقوم البنك بتقديمها للعملاء، بحيث يكون اختصاصات هذه الإدارة هو تطبيقات برمجيات الذكاء الاصطناعي بما يؤدي الى تحسين الخدمات والأداء المؤسسي للبنك.
5. من الضروري ان يتبنى البنك تطوير الخدمات من منطلق تطوير تصميم الخدمات المصرفية بحث يكون هذا التصميم مبنى على الاحتياجات الفعلية للسوق والعملاء ويواكب التطور العالمي في هذا الخصوص.

(تقييم مدى إمكانية تطبيق توجهات الذكاء الاصطناعي وأثره على تطوير الخدمات.....)

د.إيمان الوكيل

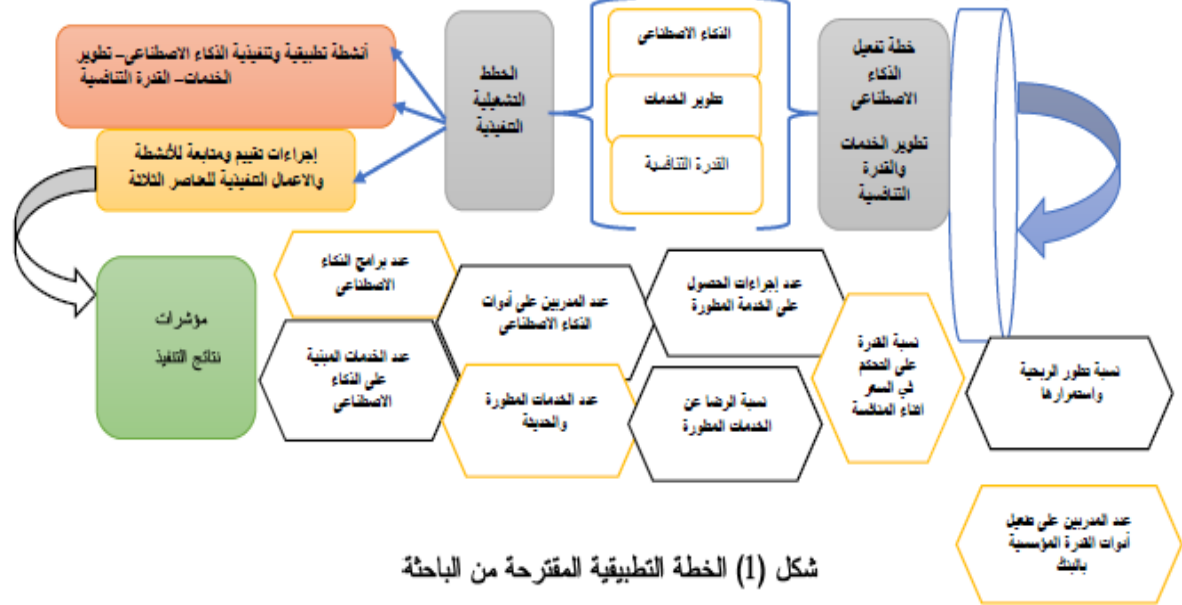
6. من المهم ان يعمل البنك على تطوير خدماته في ضوء تطبيقات الذكاء الاصطناعي، بحيث يتم توجيه وتوظيف الذكاء في خدماته وتوسيع قاعدة العملاء وانضمام عملاء جدد، ودمج سياسات الشمول المالي في الخدمات وتطوير دور الذكاء الاصطناعي في هذا الخصوص.
7. ينبغي على البنك تطوير خدماته وأساليب تقديمها للعملاء انطلاقاً من التكنولوجيا المالية، بحيث يتم تضمينها في الخدمات المصرفية وتطوير طرق تقديمها للعملاء بما يؤدي الى زيادة مستويات الرضا لدى العملاء.
8. تحديد منظومة متكاملة لمعالم القدرة التنافسية بحيث يتم تحديد المحاور الأساسية للقدرة التنافسية من حيث عنصر المورد البشري وعنصر الوقت والكلفة والمعرفة ، وامتلاك العناصر والعوامل المتفردة من هذه العناصر والتي لا تتوفر لدى الآخرين من المنافسين ، علاوة على بناء القدرة التنافسية من خلال سبق الآخرين في تطبيق الذكاء الاصطناعي في المعاملات المصرفية.
9. ضرورة الاعتماد على جوانب القدرة التنافسية التي تتعلق بالمورد البشري ويكون ذلك من خلال عملية اكتشاف المواهب من الموظفين وتدريبهم بشكل مناسب وبالصورة التي تجعلهم مصدراً مهماً للقدرة التنافسية وتجعلهم متميزين عن الآخرين في المؤسسات المنافسة.

10. من المهم ان يبني البنك القدرة التنافسية لمنتجاته من خلال الحفاظ المستمر على تحقيق الأرباح وخفض التكاليف، حيث ان هذين العنصرين من الأمور المهمة في بناء القدرة التنافسية للبنوك.

وتوضح الباحثة من خلال النموذج التالي الخطة التطبيقية لتوصيات الدراسة وهي كما يلي:

شكل (1) تصور آلية عمل الخطة التطبيقية المقترحة لتفعيل دور الهندسة المالية تجاه الشمول المالي

وإدارة المخاطر المالية :



شكل (1) الخطة التطبيقية المقترحة من الباحثة

(تقييم مدى إمكانية تطبيق توجهات الذكاء الاصطناعي وأثره على تطوير الخدمات.....)

د.إيمان الوكيل

المراجع :

المراجع العربية :

- أبو زيد، أحمد الشوري. (2022). الذكاء الاصطناعي وجودة الحكم. مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، مج23، ع4 ، 145 - 176.
- البابلي، إيمان لطفي إبراهيم، والمنجودي، شريف عليوة عباس علي. (2021). أثر الرقمنة على الخدمات الحكومية في مصر: التطبيق، قانون التصالح الإنشائي، تصميم نموذج تقييم قانونية المباني وعمل باركود يحمل المعلومات الإنشائية للمبنى. مجلة التراث والتصميم، مج1، ع6 ، 38 - 55.
- بكر، عبدالجواد السيد، و طه، محمود إبراهيم عبدالعزيز. (2019). الذكاء الاصطناعي: سياساته وبرامجه وتطبيقاته في التعليم العالي: منظور دولي. مجلة التربية، ع184، ج3 ، 383 - 432. (بكر و طه ، 2019)
- البلقاسي، منال صبحي علي. (2017). أثر التسويق الإلكتروني على تطوير الخدمات المصرفية البنكية: دراسة ميدانية على البنوك الحكومية والخاصة بمحافظة كفر الشيخ. المجلة المصرية للدراسات التجارية، مج41، ع4 ، 317 - 363.
- بن عثمان، فريدة. (2020). الذكاء الاصطناعي: مقارنة قانونية. دفاثر السياسة والقانون، مج12، ع2 ، 156 - 168.

- توفيق، صلاح الدين محمد، و محمد، فاطمة صلاح الدين رفعت. (2023). الذكاء الاصطناعي: مدخل لتعزيز التميز الأكاديمي في الجامعات المصرية: دراسة استشرافية. العلوم التربوية، مج31، ع1، 1 - 63.
- تياجي، اميت، و السلمى، عفاف سفر. (2018). الذكاء الاصطناعي: نعمة أم نقمة. مجلة دراسات المعلومات، ع21، 191 - 208.
- حسن، ياسمين أحمد عامر. (2022). الذكاء الاصطناعي: الأسس ومجالات التطبيق في المكتبات وعلوم المعلومات. المجلة العربية الدولية لتكنولوجيا المعلومات والبيانات، مج2، ع2، 209 - 218. (حسن ، 2022)
- الخطيب، سناء محمد، و أبا زيد، رياض أحمد محمد. (2017). تقييم جودة الخدمات الحكومية في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية: دراسة حالة (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق.
- خليل، إمام. (2021). محددات القدرة التنافسية لصناعة الجلود في مصر: دراسة تحليلية. مجلة البحوث المالية والتجارية، ع1، 579 - 619.
- دارلينجتون، كيث. (2022). الذكاء الاصطناعي: أنظمة فهم القراءة: المشاكل والتقدم. مجلة فكر، ع34، 190 - 191.
- رحومة، عبدالسلام مسعود خليفة، و الزغداني، الصادق إمام إبراهيم. (2019). القدرة التنافسية للاقتصاد الليبي: الواقع ومتطلبات التطوير للفترة 2009 - 2015. مجلة جامعة الزيتونة، ع30، 172 - 196.

- زكي، مريم محمد. (2017). المناخ التنظيمي وتحسين كفاءة الخدمات بالمؤسسات الحكومية. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، ع6 ، 251 - 285.
- زيد، وسام عبدالقادر عبدالله، النمروطي، خليل أحمد، و وادي، رشدي عبداللطيف سلمان. (2021). دور التخطيط التنموي الاستراتيجي في تطوير جودة الخدمة في المستشفيات الفلسطينية الحكومية - قطاع غزة (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية (غزة)، غزة.
- سالم، إلياس. (2021). التنافسية والميزة التنافسية في منظمات الأعمال. مجلة أبحاث ودراسات التنمية، مج8، ع1 ، 230 - 248.
- الشمري، عثمان علي عجاج. (2022). دور الرشاقة التنظيمية في تدعيم القدرة التنافسية: دراسة تطبيقية علي البنوك التجارية بدولة الكويت. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، مج13، ع1 ، 1 - 32.
- الشوربجي، مها سمير محمود، سالم، أحمد عبدالعظيم أحمد، و عمر، عصام عطية عبدالفتاح. (2023). متطلبات القدرة التنافسية بالجامعات المصرية. مجلة كلية التربية، مج11، ع36 ، 283 - 329.
- عباس، آمال العرباوي مهدي، أبو سليمة، عبير فتحي، محمد، عبدالسلام الشبراوي عباس، و الكيلاني، هيثم محمد عبدالله. (2021). القدرة التنافسية بمدارس التعليم الفني. مجلة كلية التربية، ع35 ، 192 - 218.

- العدوان، نايل خالد. (2018). الذكاء الاصطناعي: الحقيقة القادمة التي ستشكل المستقبل. أفكار، ع357، 21 - 26.
- عرنوس، ناهد. (2016). ورقة عمل: تطوير وميكنة الخدمات الحكومية مدخل للإصلاح الإداري. التنمية الإدارية، س33، ع153، 22 - 24.
- علي، حسن فوزي عبدالحميد. (2022). إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات. المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية - دراسات وبحوث تطبيقية، ع18، مج1، 272 - 295.
- العنقودي، عيسى بن خلفان بن حمد. (2019). الذكاء الاصطناعي في التعليم. تواصل، ع31، 44 - 47.
- غريسي، صدوقي، بوشيخي، محمد رضا، و سمير، عز الدين. (2022). محددات القدرة التنافسية للصناعات الغذائية وفق منهج بورتر: دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات. مجلة دفاتر اقتصادية، مج13، ع1، 270 - 285.
- قنطجى، إياد محمد يحيى حلاق. (2022). التسويق بالذكاء الاصطناعي AIM: دمج تقني لنتائج أعمال عالية: ما هي أبرز طرق الاستخدام؟. مجلة الاقتصاد الإسلامي العالمية، ع116، 42 - 52.
- محارب، عبدالعزيز قاسم. (2023). الذكاء الاصطناعي: مفهومه وتطبيقاته. مجلة المال والتجارة، ع652، 4 - 23.

- الوكيل، إيمان محمد أحمد. (2018). أثر تطبيق التسويق الإلكتروني على الخدمات الحكومية: دراسة ميدانية على وزارة الاتصالات المصرية. مجلة الدراسات والبحوث التجارية، س38، ع4، 387 - 418.

- المراجع الانجليزية

- Ahmad, S. Z., & Khalid, K. (2017). The adoption of M-government services from the user's perspectives: Empirical evidence from the United Arab Emirates. *International Journal of Information Management*, 37(5), 367-379.
- Al-Mushayt, O. S. (2019). Automating E-government services with artificial intelligence. *IEEE Access*, 7, 146821-146829.
- Ballamudi, V. K. R. (2019). Artificial Intelligence: Implication on Management. *Global Disclosure of Economics and Business*, 8(2), 105-118.
- Berente, N., Gu, B., Recker, J., & Santhanam, R. (2021). Managing artificial intelligence. *MIS quarterly*, 45(3).
- Berente, N., Gu, B., Recker, J., & Santhanam, R. (2022). Managing artificial intelligence. *MIS quarterly*, 45(3).
- Bhagat, C., Mishra, A. K., & Aithal, P. S. (2022). Model for Implementation of e-Government Services in Developing Countries like Nepal. *International Journal of Case Studies in Business, IT and Education (IJCSBE)*, 6(2), 320-333.
- Byun, J., Park, H. W., & Hong, J. P. (2017). An international comparison of competitiveness in knowledge

- services. Technological Forecasting and Social Change, 114, 203-213.
- Domazet, I., Stosic, I., & Hanic, A. (2016). New technologies aimed at improving the competitiveness of companies in the services sector. Journal of Women's Entrepreneurship and Education, 363-377.
 - Doran, N. M., Puiu, S., Badircea, R. M., Pirtea, M. G., Doran, M. D., Ciobanu, G., & Mihit, L. D. (2023). E-government development—A key factor in government administration effectiveness in the European Union. Electronics, 12(3), 641.
 - Golmohammadi, A., Gauri, D. K., & Mirahmad, H. (2023). Social Media Communication and Company Value: The Moderating Role of Industry Competitiveness. Journal of Service Research, 26(1), 120-135.
 - Grigorescu, A., Lincaru, C., Pirciog, S., & Chițescu, R. I. (2019). Competitiveness and sustainable development in public services. Management & Marketing. Challenges for the Knowledge Society, 14(1), 108-129.
 - Haefner, N., Wincent, J., Parida, V., & Gassmann, O. (2021). Artificial intelligence and innovation management: A review, framework, and research agenda. Technological Forecasting and Social Change, 162, 120392.
 - Haenlein, M., Kaplan, A., Tan, C. W., & Zhang, P. (2019). Artificial intelligence (AI) and management analytics. Journal of Management Analytics, 6(4), 341-343.
 - Joshi, P. R., & Islam, S. (2018). E-government maturity model for sustainable E-government services from the

- perspective of developing countries. *Sustainability*, 10(6), 1882.
- Keding, C. (2021). Understanding the interplay of artificial intelligence and strategic management: four decades of research in review. *Management Review Quarterly*, 71(1), 91-134.
 - Kolbjornsrud, V., Amico, R., & Thomas, R. J. (2016). How artificial intelligence will redefine management. *Harvard Business Review*, 2(1), 3-10.
 - Kralik, T., Knapek, J., Vavrova, K., Outrata, D., Romportl, D., Horak, M., & Jandera, J. (2023). Ecosystem services and economic competitiveness of perennial energy crops in the modelling of biomass potential—A case study of the Czech Republic. *Renewable and Sustainable Energy Reviews*, 173, 113120.
 - Kwarteng, M. A., Jibril, A. B., Nwaiwu, F., Pilík, M., & Chovancova, M. (2021). The prospects of Internet-Based Channel Orientation for the competitiveness of service companies on the domestic market. *International Journal of Information Management*, 58, 102223.
 - Ma, L., Christensen, T., & Zheng, Y. (2023). Government technological capacity and public–private partnerships regarding digital service delivery: Evidence from Chinese cities. *International Review of Administrative Sciences*, 89(1), 95-111.
 - Putra, D. A., Jasmi, K. A., Basiron, B., Huda, M., Maseleno, A., Shankar, K., & Aminudin, N. (2018). Tactical steps for e-government development. *International*

- Journal of pure and applied mathematics, 119(15), 2251-2258.
- Raisch, S., & Krakowski, S. (2021). Artificial intelligence and management: The automation–augmentation paradox. *Academy of management review*, 46(1), 192-210.
 - Simonofski, A., Snoeck, M., & Vanderose, B. (2019). Co-creating e-government services: an empirical analysis of participation methods in Belgium. *Setting foundations for the creation of public value in smart cities*, 225-245.
 - Strohmeier, S., & Piazza, F. (2015). Artificial intelligence techniques in human resource management—a conceptual exploration. *Intelligent Techniques in Engineering Management: Theory and Applications*, 149-172.
 - Tambe, P., Cappelli, P., & Yakubovich, V. (2019). Artificial intelligence in human resources management: Challenges and a path forward. *California Management Review*, 61(4), 15-42.
 - Vassilakopoulou, P., Haug, A., Salvesen, L. M., & Pappas, I. O. (2023). Developing human/AI interactions for chat-based customer services: lessons learned from the Norwegian government. *European journal of information systems*, 32(1), 10-22.
 - Vrontis, D., Christofi, M., Pereira, V., Tarba, S., Makrides, A., & Trichina, E. (2022). Artificial intelligence, robotics, advanced technologies and human resource management: a systematic review. *The International Journal of Human Resource Management*, 33(6), 1237-1266.

- Zahid, H., & Haji Din, B. (2019). Determinants of intention to adopt e-government services in Pakistan: An imperative for sustainable development. Resources, 8(3), 128.