

THE IMPACT OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE ON THE PERFORMANCE OF UNIVERSITIES: FIELD STUDY ON THEORETICAL AND APPLIED COLLEGES AT AIN SHAMS UNIVERSITY

أثر الذكاء الاصطناعي على الأداء بالجامعات: دراسة ميدانية على الكليات النظرية والتطبيقية بجامعة عين شمس

Nabila Saeed Hassan Mushroom Al Dhahouri ¹

¹ (Corresponding author). PhD Researcher, Department of Business Administration, Faculty of Commerce, Ain Shams University, Cairo. Dr.nabila_alduhoori@outlook.com

Vol. 14. No. 1
August Issue
2022

Abstract

The study aims to identify the impact of artificial intelligence on the performance of universities through a field study on theoretical and applied colleges at Ain Shams University. The study relied on the descriptive analytical approach. The study community consists of faculty members who work by various functional names in the theoretical and applied colleges of Ain Shams University. The theoretical colleges are represented in (Faculty of Arts - Faculty of Commerce), while the applied colleges are represented in (Faculty of Medicine - Faculty of Engineering). The researcher applied the intentional sample to the study community of (120) individual. The study has reached a number of results, the most important of which is that there is a moral correlation between artificial intelligence with its elements (administrative field - academic field) and performance improvement in the faculties of Ain Shams University. The results of the study also proved that the university uses artificial intelligence in providing systems and programs that help connect different university units together. this helps to provide participation in information and data, as well as adopting the most modern smart applications for the development of university work.

Keywords: Impact, Artificial, Intelligence, Performance, Universities.

ملخص البحث

تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء الاصطناعي على الأداء بالجامعات من خلال دراسة ميدانية على الكليات النظرية والتطبيقية بجامعة عين شمس، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، ويتكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس الذين يعملون بمختلف مسمياتهم الوظيفية في الكليات النظرية والتطبيقية بكليات جامعة عين شمس، وتمثل الكليات النظرية في كليتي (كلية

الأداب – كلية التجارة)، أما الكليات التطبيقية فتتمثل في كليتي (كلية الطب – كلية الهندسة)، وذلك من خلال تطبيق العينة العمدية على مجتمع الدراسة والبالغ عدده (١٢٠) مفردة، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، أهمها أن هناك علاقة ارتباط معنوية بين الذكاء الاصطناعي بعنصره (المجال الإداري – المجال الأكاديمي) وتحسين الأداء في كليات جامعة عين شمس، كما أثبتت نتائج الدراسة أيضاً أن الجامعة تستخدم الذكاء الاصطناعي في توفير أنظمة وبرامج تساعد على ربط الوحدات الجامعية المختلفة معاً بما يوفر مشاركة في المعلومات والبيانات، وتبني التطبيقات الذكية الأكثر حداثة لتطوير العمل الجامعي.

الكلمات المفتاحية: أثر، الذكاء، الاصطناعي، الأداء، الجامعات.

مقدمة

يمثل الذكاء الاصطناعي أهم مخرجات الثورة الصناعية الرابعة في الآونة الأخيرة لتعدد استخداماته في المجالات الإدارية والصناعية والاقتصادية والتقنية والتعليمية، ويتوقع له أن يفتح الباب لابتكارات لا حدود لها، وأن يؤدي إلى مزيد من الثورات الصناعية بما يحدث تغييراً جذرياً في حياة الإنسان (المصعي، ٢٠٢٢).

ولا شك أن الذكاء الاصطناعي يساعد في تسهيل مشاركة الخبرات والمهارات والبيانات، ورفع درجة التنافسية خلال وجود العولمة، ودعم كلاً من العمل الروتيني والسرعة، ويساعد على إتاحة المعلومات والبيانات الدقيقة والحقيقية، واستغلالها في العمليات الخاصة بالتخطيط الاستراتيجي والتي سوف تعمل على رفع درجة الشفافية داخل الجامعات، وسوف يؤدي هذا إلى خلق تحدى قوي للأنظمة الخاصة بإدارة الجامعات، وإمكانية ضبطها طبقاً للفرص والظروف الجديدة والتي تعتبر من أحد العوامل الأساسية التي تساهم في نجاح المؤسسات الجامعية ووصولها للأداء الفعال (منظمة اليونسكو، ٢٠٢٢).

وبناءً على ذلك أصبحت الجامعات في أشد الحاجة للانتفاع من تقنيات الذكاء الاصطناعي لكي تقوم بتطوير وتحسين أدائها والوصول إلى أعلى درجات ومستويات في الإدارة، بالإضافة إلى حاجتها لإتاحة فرص ضخمة لتسهيل العمليات الداخلية وتطويرها، ويعتبر اعتماد الجامعات للتطبيقات الخاصة بالذكاء الاصطناعي والعمليات الخاصة به من الأسلحة الهامة للتصدي لكافة المعوقات المستقبلية التي يمكن أن تواجه الجامعات، والعثور على الحلول التي تشارك في حل المشكلات الخاصة التي تتعلق بالأداء في الجامعات (موسى، ٢٠٢٢).

ولا شك أن التعليم الجامعي يساهم في بناء الشخصية من خلال دوره في عملية التنشئة الاجتماعية والثقافية، نظرًا لأنه يمثل الركيزة الأساسية في خلق قوة عمل مدربة تلبي احتياجات سوق العمل، ونظرًا

لأهمية ذلك نجد أن الدولة اتخذت خطوات جذرية لضمان جودة الأداء الجامعي، فهي تشكل ضمان سلامة مخرجات هذا النظام، حيث يقاس نجاح التعليم الجامعي من خلال مستوى جودة أدائه والخدمات التي تقدم للطلاب (المقيطي، ٢٠٢١). ومن هذا المنطلق سوف يتم تناول أثر الذكاء الاصطناعي على الأداء بالجامعات.

مشكلة الدراسة

بالرغم من الجهود التي تقوم بها الحكومة المصرية من خلال وزارة التعليم العالي في محاولة تحسين الأداء في التعليم الجامعي إلا أن هناك بعض المعوقات التي قد تقف حائلاً في تحقيق ذلك، ويتمثل أهم تلك المعوقات في ضعف استخدام الذكاء الاصطناعي بالشكل الأمثل في التعليم الجامعي، وبالتالي يؤثر ذلك على الأداء، فالاعتماد على الإدارة التقليدية والإمكانيات المحدودة يعد نمط قديم لا يجرز أي تطور بعكس استخدام التكنولوجيا الحديثة التي يمكن الاستفادة منها في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة الإلكترونية، ومن هنا يبرز التساؤل الرئيس للدراسة: ما هو أثر الذكاء الاصطناعي على الأداء بالجامعات؟

تساؤلات الدراسة

يتحدد التساؤل الرئيس في الآتي: ما هو أثر الذكاء الاصطناعي على الأداء بكليات جامعة عين شمس؟ ويتفرع من ذلك عدة تساؤلات فرعية تتمثل في الآتي:

١. ما هي طبيعة العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وأثره على الأداء بكليات جامعة عين شمس؟
٢. ما هي طبيعة العلاقة بين المجال الإداري وأثره على الأداء بكليات جامعة عين شمس؟
٣. ما هي طبيعة العلاقة بين المجال الأكاديمي وأثره على الأداء بكليات جامعة عين شمس؟

أهداف الدراسة

تسعى الدراسة لتحقيق الهدف الرئيس وهو التعرف على أثر الذكاء الاصطناعي على الأداء بالجامعات، ويتفرع من الهدف الرئيس الأهداف الفرعية التالية:

١. تحديد طبيعة العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وأثره على الأداء بكليات جامعة عين شمس .
٢. تحديد طبيعة العلاقة بين المجال الإداري وأثره على الأداء بكليات جامعة عين شمس.
٣. تحديد طبيعة العلاقة بين المجال الأكاديمي وأثره على الأداء بكليات جامعة عين شمس.

أهمية الدراسة

الأهمية النظرية

١. تتضح الأهمية النظرية من خلال تطرقها إلى موضوع يتصف بالحدائثة داخل البلاد العربية بشكل عام وجمهورية مصر العربية بشكل خاص، ويتم إلقاء الضوء على حقيقة توظيف الذكاء الاصطناعي والعلاقة التي تربطه بجودة الأداء داخل الجامعات المصرية.
٢. يمكن لتلك الدراسة أن تشارك في تعزيز الناحية النظرية لكلاً من الدراسات والبحوث التي سوف تتطرق إلى الذكاء الاصطناعي والعلاقة التي تربطه مع جودة الأداء في الجامعات.
٣. يمكن أن يشارك الأدب النظري الخاص بالدراسة في دعم المكتبة العربية.

الأهمية العملية

١. تتضح أهمية تلك الدراسة العملية من خلال محاولتها في المشاركة في إرشاد آراء هيئة التدريس داخل مجال الجامعات إلى الأهمية التي تتعلق بتوظيف الذكاء الاصطناعي داخل الجامعات المصرية الحكومية والخاصة.
٢. من المأمول أن تنفع تلك الدراسة كافة متخذي القرارات داخل الجامعات، وهذا يتم عن طريق دعمهم بالبيانات التي تتعلق بواقع توظيف الذكاء الاصطناعي من أجل اتخاذ القرارات التي تعمل على تطوير الأداء للعاملين بالجامعات.

منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي حيث استخدمت الباحثة في دراستها المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على أساس تحديد خصائص الظاهرة ووصف طبيعتها ونوعية العلاقة بين متغيراتها وأسبابها واتجاهاتها، كما يعتمد المنهج الوصفي التحليلي على تفسير الوضع القائم في مجتمع الدراسة وتحديد الظروف الذي تتمثل في أثر الذكاء الاصطناعي على الأداء بالجامعات.

مجتمع الدراسة والعينة

أ. مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس الذين يعملون بمختلف مسمياتهم الوظيفية في الكليات النظرية والتطبيقية بكليات جامعة عين شمس، وتمثل الكليات النظرية في كليتي (كلية الآداب - كلية التجارة)، أما الكليات التطبيقية فتتمثل في كليتي (كلية الطب - كلية الهندسة).

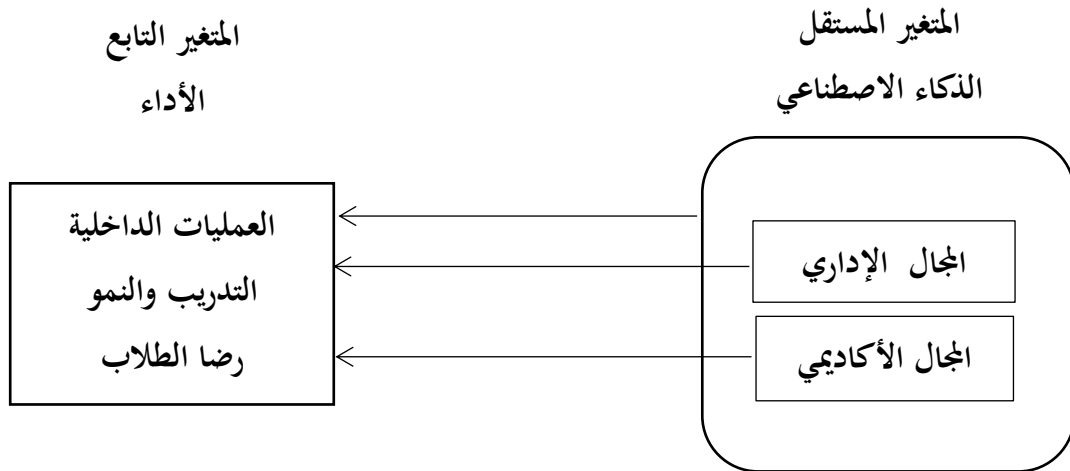
ب. عينة الدراسة

ستقوم الباحثة بتطبيق العينة العمدية على مجتمع الدراسة والبالغ عدده (١٢٠) مفردة، وذلك بواقع (٣٠) مفردة لكل كلية من أعضاء هيئة التدريس بالكليات النظرية (كلية الآداب - كلية التجارة)، والكليات التطبيقية (كلية الطب - كلية الهندسة) من المديرين والنائبين ورؤساء الأقسام والعاملين، وتم فقد (٢٠) استمارة نظرًا لعدم استكمال بياناتهم، حيث تم استرجاع (١٠٠) استمارة التي تم الاعتماد عليهم في عملية التحليل الإحصائي، وتطبيق البرنامج الإحصائي SPSS النسخة (٢٦).

متغيرات ونموذج الدراسة

تقوم الدراسة على اختبار العلاقة بين الآتي:

١. الذكاء الاصطناعي (متغير مستقل): (المجال الإداري - المجال الأكاديمي).
٢. الأداء (متغير تابع): (العمليات الداخلية - التدريب والنمو - رضا الطلاب).



الشكل (١) يوضح النموذج المقترح للدراسة من (إعداد الباحثة)

فرضيات الدراسة

يمكن تحديد فرضيات الدراسة من خلال العلاقة بين متغيرات الدراسة بنوعيتها من حيث "الارتباط والأثر" وذلك يتضح من خلال الآتي:

١. يوجد تأثير معنوي إيجابي ذو دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي على الأداء بكليات جامعة عين شمس.
٢. يوجد تأثير معنوي إيجابي ذو دلالة إحصائية للمجال الإداري على الأداء بكليات جامعة عين شمس.

٣. يوجد تأثير معنوي إيجابي ذو دلالة إحصائية للمجال الأكاديمي على الأداء بكلية جامعة عين شمس.

مصطلحات الدراسة

١. الذكاء الاصطناعي

يُعرف الذكاء الاصطناعي بأنه ذلك المجال في علم الحاسب الآلي الذي يقوم بالتركيز على إيجاد برامج بالحاسب الآلي يمكنها القيام بأدوار خاصة يتميز بأدائها البشر وتحاكي سلوكًا بشريًا يعتبره الإنسان سلوكًا ذكيًا (عفيفي، ٢٠١٥).

ويعرف الذكاء الاصطناعي في قاموس أكسفورد بأنه "نظرية وتطوير أنظمة الكمبيوتر قادرة على أداء المهام التي تتطلب عادة الذكاء البشري، مثل الإدراك البصري، والتعرف على الكلام، واتخاذ القرارات، والترجمة بين اللغات (Abu Daqar, 2019).

ويمكن تعريف الذكاء الاصطناعي أيضًا بأنه فرع من فروع علوم الكمبيوتر يهدف إلى تطوير آلات ذكية قادرة على أداء المهام التي تتطلب الذكاء البشري (Rajkhowa, 2020).

كما يعرف الذكاء الاصطناعي بأنه دراسة لكيفية جعل أجهزة الحاسوب تقوم بالأعمال في الوقت الراهن أفضل من البشر (Bilgeri, 2020).

ويعرف الذكاء الاصطناعي إجرائيًا بأنه قدرة الآلة على القيام بالمهام التي تحتاج للذكاء البشري عند أدائها في كليات جامعة عين شمس مثل الاستنتاج المنطقي والتعلم.

٢. الأداء

يتم تعريف الأداء بأنه محاولة للوصول إلى معلومات معينة وحقائق يمكنها أن تساهم بشكل واضح في تقييم وتعليل أداء الموظف لعمله، وتصرفاته أثناء فترات وقتية معينة، وإمكانية تقييم درجة كفاءته العملية والفنية والعلمية، وذلك من أجل النهوض بالواجبات والمسؤوليات التي ترتبط بوظيفته في المستقبل والوقت الحاضر (العنزي، ٢٠٢٠). ويُعرف الأداء أيضًا بأنه استطاعة الفرد تحقيق أهدافه الوظيفية التي يشغلها (محمد، ٢٠١٦).

ويمكن تعريف الأداء أيضًا بأنه القيام ببعض الأنشطة لمحاولة إنجاز بعض المهام أو الأهداف بشكل ناجح، ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة (المير، ٢٠١٦).

كما يُعرف بأنه من خلاله يمكن القيام ببعض الأنشطة لمحاولة إنجاز بعض المهام أو الأهداف بشكل ناجح، ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة (Taguimdje, 2020).

ويعرف الأداء إجرائيًا بأنه الطريقة التي يتم من خلالها تحقيق نشاط محدد من خلال طريقة معينة

يتم تنفيذه من خلالها في الكليات النظرية والتطبيقية بكليات جامعة عين شمس.

الدراسات السابقة

أجريت (وامبا تاجومدجي وآخرون، ٢٠٢٠) دراسة هدفت إلى تحليل تأثير الذكاء الاصطناعي على تحسين أداء الشركات، لا سيما من خلال البناء على القيمة التجارية لمشاريع التحول القائمة على الذكاء الاصطناعي، وقد أجريت هذه الدراسة باستخدام نهج متتابع من أربع خطوات: تحليل الذكاء الاصطناعي ومفاهيمه وتكنولوجياه؛ واستكشاف متعمق لدراسات بعض الحالات من عدد كبير من القطاعات الصناعية؛ وجمع البيانات من قواعد البيانات (المواقع الشبكية) لقاعدة الذكاء الاصطناعي لتقديم الحلول؛ واستعراض أدبيات الذكاء الاصطناعي لتحديد أثرها على أداء المنظمات مع إبراز القيمة التجارية لتحويل المشاريع التي تعتمد على الذكاء الاصطناعي داخل المنظمات، واستندت على إجراء المناقشات والتفسيرات والمقارنات، وصياغة التوصيات، حيث قام الباحث بمراجعة (٥٠٠) دراسة حالة من أي بي إم، أيه دبليو إس، كلوديرا، نفيديا، وكونفيرسيكا، ومواقع يونيفرسال روبوتس.

وقد جاءت نتائج الدراسة لتشير إلى أن الذكاء الاصطناعي يغطي مجموعة واسعة من التقنيات، بما في ذلك الترجمة الآلية، وروبوتات الدردشة، وخوارزميات التعلم الذاتي، وكلها يمكن أن تسمح للأفراد بفهم أفضل لبيئتهم والتصرف وفقاً لذلك، وقد اعتمدت المنظمات الابتكارات التكنولوجية للذكاء الاصطناعي بهدف التكيف مع نظمها الإيكولوجية أو تعطيلها مع تطوير مزاياها الاستراتيجية والتنافسية والاستفادة منها على النحو الأمثل، كما أثبتت الدراسة أن الذكاء الاصطناعي يعبر تمامًا عن إمكانياته من خلال قدرته على تحسين العمليات القائمة وتحسين الأتمتة والمعلومات وآثار التحول، بالإضافة إلى الكشف والتنبؤ والتفاعل مع البشر، وهكذا، وقد أبرزت نتائج الدراسة فوائد الذكاء الاصطناعي في المنظمات، وبشكل أكثر تحديدًا قدرتها على تحسين الأداء على كل من المستوى التنظيمي (المالي والتسويقي والإداري) وعلى مستوى العمليات، ومن خلال البناء على هذه السمات، ويمكن للمؤسسات أن تعزز القيمة التجارية لمشاريعها التي تحولت، وأظهرت النتائج نفسها أيضًا، وبذلك يمكن القول أن المؤسسات تحقق الأداء من خلال قدرات الذكاء الاصطناعي فقط عندما تستخدم مزاياها وتكنولوجياها لإعادة تكوين عملياتها.

أما دراسة (Vinichenko, et. al, 2020) التي جاءت بعنوان "تقنيات تحسين كفاءة الجامعة باستخدام الذكاء الاصطناعي: الجانب التحفيزي" إلى تحديد أنسب التقنيات لتحسين كفاءة أداء العمل بالجامعة عن طريق استخدام الذكاء الاصطناعي، وقد استخدم الباحث استمارة الاستبيان، والتي أجريت على عينة (٥٠٠) مفردة من أعضاء هيئة التدريس والموظفين باستخدام خدمة جوجل كروم الإلكترونية، وتحليل المحتوى، وطرق التحليل الإحصائي، ومجموعة التركيز، حيث تم تعميم وتحليل البيانات التي تم الحصول عليها باستخدام منهج الإحصاء الوصفي، كما تم استخدام تحليل الانحدار لدراسة العلاقة بين

دوافع أعضاء هيئة التدريس وطبيعة التأثير التحفيزي لسلطات الجامعة على موظفي الجامعة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج تشمل الكشف عن التناقض بين هيكل التحفيز ومجموعة طرق التحفيز المطبقة من قبل سلطات الجامعة، والزيادة المستمرة في العبء من الابتكارات المقدمة، والأسلوب الرسمي للموظفين لإنجاز المهام الجديدة، كما أظهر تحليل النتائج استخدام التقنيات والأساليب من قبل سلطات الجامعة لتحفيز الموظفين وظهور الحاجة إلى اندماجات جديدة، وهو نظام مبتكر يجمع بشكل متناغم بين مزايا الذكاء الطبيعي والاصطناعي في تدريب الموارد البشرية من أجل الاقتصاد الرقمي للقرن الحادي والعشرين.

بالإضافة إلى الدراسة التي أجراها (عباس، ٢٠٢٠) داخل العراق والتي هدفت إلى التوصل لاتجاه الطلبة الجامعيين الذين يسعون إلى استخدام الذكاء الاصطناعي والعلاقة التي تربطه بالسير ناحية المستقبل لتحسين الأداء، وقد تضمنت عينة الدراسة (٢٠٠) طالبة وطالباً، حيث تم توزيع الاستبيان على العينة، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي، وقامت باستعمال كلاً من مقياس التوجه نحو المستقبل ومقياس الذكاء الاصطناعي، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الطلبة يمتلكون توقعات جيدة للمستقبل واتضح إيمانهم وتصديقهم للتطور العلمي باستخدام الذكاء الاصطناعي، وأن هناك توافقاً معرفياً وتوازن فيما يتعلق بمهية التوجهات وإطلاعهم تجاه المستقبل.

وقد تم إجراء دراسة من قبل (جمال، ٢٠٢٠) والتي هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين كلاً من تحسين جودة الأداء في الخدمات التعليمية بالتعليم العالي والإدارة الإلكترونية فيما يخص أبعادها المختلفة، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي والوصفي، وتم استعمال الاستبانة باعتبارها أداة لحصر المعلومات، وتم توزيعها على عينة تتكون من (٢٠٤) موظفة تم اختيارها عشوائياً، وأكدت نتائج الدراسة أن الإدارة الإلكترونية تشارك بشكل فعال في تحسين وتطوير جودة الأداء بالتعليم العالي في كافة نواحيه التي ترتبط بالبحث العلمي والتطوير، والأداء المالي والوظيفي.

وقد قام (الياجزي، ٢٠١٩) بإجراء دراسة هدفت إلى معرفة استعمالات التطبيقات الخاصة بالذكاء الاصطناعي في تطوير أداء التعليم الجامعي داخل المملكة العربية السعودية، وتعتبر تلك الدراسة استكمالاً للخريطة البحثية المتعلقة بتكنولوجيا التعليم، وبالتحديد في ظل توجهات منظور المملكة العربية السعودية للخريطة ٢٠٣٠م بالتركيز على توظيف التكنولوجيا داخل التعليم، وقد تم الاستناد إلى المنهج الاستقرائي من خلال استعمال الطريقة الوصفية التحليلية عن طريق التحليل النظري المتعلق بالذكاء الاصطناعي، واستخدمت الدراسة استمارة الاستبيان التي تم توزيعها على (٤٠٠) مفردة من العاملين بالكليات النظرية والتطبيقية في الجامعة السعودية، وجاءت أهم نتائج الدراسة بأن استعمال تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تعزيز التعليم الجامعي داخل المملكة العربية السعودية امتاز بدرجة متوسطة.

كما أجرى (الخطايب، ٢٠١٥) دراسة هدفت إلى التعرف على مدى الرضا عند القادة

الأكاديميين فيما يتعلق بتنفيذ الإدارة الإلكترونية والعلاقة التي تربطها بجودة الأداء داخل الجامعات الأردنية الحكومية في محافظات الشمال، وتضمنت الدراسة (٣١٢) عينة من القادة الأكاديميين، وتم توزيع استمارة الاستبيان عليهم، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وجاءت نتائج الدراسة في أن استعمال الإدارة الإلكترونية يترتب على رفع كفاءة وفاعلية الأداء الوظيفي بدرجة عالية، وهذا عن طريق العمل على الإنجاز السريع، وزيادة إنتاجية العاملين، وتوفير كلاً من الجهد والوقت، وإيصال التعليمات بصورة دقيقة، وترتب على الدراسة عدم ظهور فروق لها دلالات إحصائية ($\alpha=0,05$) تعزى لأثر الجنس، بالإضافة إلى عدم وجود فروق لها دلالات إحصائية ($\alpha=0,05$) تعزى لأثر الرتبة، ولا توجد دلالات إحصائية ($\alpha=0,05$) تعزى لأثر الخبرة العملية.

في حين أن دراسة (محمد، ٢٠١٤) قد هدفت إلى: تقديم نظام خبير يعتمد على الذكاء الاصطناعي وتقنياته المختلفة بحيث يمكن استخدامه في عملية تقييم الأداء، ويساعد مدراء الموارد البشرية بالفنادق في اتخاذ القرارات المرتبطة بها، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم استمارة استبيان لجمع البيانات، حيث وزعت على عينة من الأفراد العاملين في الفنادق وعددهم (٤٠٠) مفردة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: أن غالبية وظائف الموارد البشرية في الفنادق ومنها عملية تقييم الأداء تعتمد على الحكم الشخصي للأفراد، بالإضافة إلى استخدام الطرق التقليدية في إصدار القرارات ينتج عنها مجموعة من القرارات غير الدقيقة وأحياناً غير العادلة نتيجة لقلة الخبرة، نقص المعرفة، العشوائية والمحابة من قبل الشخص القائم بهذه الوظائف، وهنا يتطلب الأمر الاعتماد على أداة تساعد مدير إدارة الموارد البشرية في اتخاذ القرار السليم من خلال تنويع مصادر الحصول على معلومات عن أداء الموظف، وإن النظام الخبير القائم على استخدام التقنيات التكنولوجية المعرفة يمكن أن يساعد المدير في إصدار القرارات الصحيحة.

التعقيب على الدراسات السابقة

بعد الاطلاع والقراءة المتأنية من قبل الباحث على الدراسات السابقة اتضح أنها تشترك مع البحث الحالي في تناول أثر الذكاء الاصطناعي على الأداء ومدى الاستفادة منها في كافة المجالات. حيث كانت الدراسات السابقة تشير إلى أهمية التعرف على أثر الذكاء الاصطناعي على الأداء. لذلك ترى الباحثة من واقع عملها أنه لا بد من دراسة هذه العوامل وتطبيقاتها على الجامعات بجمهورية مصر العربية.

وقد استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في عدة جوانب أهمها

١. المساعدة في تحديد مشكلة الدراسة وإبراز أهميته، وكذلك مساعدة الباحثة في تحديد متغيرات الدراسة.

٢. الاستفادة من الدراسات السابقة في إرشاد الباحثة نحو العديد من المراجع ومصادر المعلومات المفيدة ذات صلة بموضوع البحث، وكذلك محاولة الاستفادة من نتائجها في ترتيب نتائج البحث الحالية.
٣. تأكيد أهمية الدراسات السابقة وتبريرها، فقد أشارت بعض الدراسات إلى دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء.
٤. استخدمت الدراسات السابقة عدة مناهج في دراستها، مما أفاد الباحثة في اختيار المناهج المناسبة لأهداف دراستها، والمساهمة في بنائها بعد الاطلاع على نقاط القوة والضعف التي كشفت عنها الدراسات السابقة.
٥. إن بعض الدراسات ومن خلال المنهجية التي اتبعتها كشفت عن أساليب مختلفة في الدراسة، وسوف تفيد الباحثة في تصميم استمارة الاستبيان وكيفية توظيفها في الدراسة الحالية.

أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسات الحالية

تختلف طبيعة الهدف العام والأهداف الفرعية للدراسة من الدراسات السابقة الأخرى، وكذلك المفاهيم على الرغم من الاتفاق حول خصائصها، فقد ظهرت هذه المفاهيم في بعض الدراسات على أنها متغير مستقل وأخرى كمتغير تابع، وظهرت كمجرد أبعاد تابعة للمتغيرات في الدراسات السابقة.

حدود الدراسة

١. تتحدد هذه الدراسة بالحدود التالية

- أ الحدود البشرية: تتحدد في المناطق التي تم تطبيق الاستبيان على عينة من أعضاء هيئة التدريس العاملين في الكليات التطبيقية والنظرية بكليات جامعة عين شمس، وذلك للتعرف على أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على الأداء المؤسسي بالجامعات.
- ب الحدود المكانية: وقع الاختيار على أعضاء هيئة التدريس بجامعة عين شمس بالكليات النظرية (كلية الآداب - كلية التجارة)، والكليات التطبيقية (كلية الطب - كلية الهندسة).
- ج الحدود الزمنية: تم تطبيق جمع البيانات في شهر فبراير من العام ٢٠٢٢م.

٢. ثبات الاداة

يقصد به مدى الثقة في المعلومات التي توفرها الأداة ، ويتم التعبير عنه رقميا من خلال معامل الثبات الفا كورنباخ Cronbaach's Alpha ويستخدم كوسيلة لقياس ثبات الاستبانة المستخدمة في الدراسة الميدانية ويبين مدى صلاحيتها للدراسة الميدانية ومدى صلاحية كل فقرة من فقرات الاستبانة في هذه الدراسة، ويتم قياسة باستخدام برنامج SPSS، وكلما اقتربت قيمة المعامل من الواحد الصحيح دل على قوة

الاستبانة وثباتها وعادة إذا بلغ معامل الثبات ٠,٧ فأكثر لأي بعد من ابعاد الدراسة يتم قبول هذا البعد في الاستبانة وإذا قلت عن ذلك يعتبر هذا البعد ضعيف ويعد النظر في فقراته بالحذف أو الاضافة حتى نصل لمعامل ثبات مرتفع.

المحور الرئيسي	الأبعاد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	الصدق
الذكاء الاصطناعي	المجال الأكاديمي	١١	0.811	0.901
	المجال الإداري	١١	0.788	0.888
الأداء	العمليات الداخلية	٧	0.791	0.889
	التدريب والنمو	٨	0.802	0.896
	رضا الطلاب	٥	0.899	0.948
المؤشر العام				٠,٩٠٤

جدول (١): يبين معامل الصدق والثبات لأبعاد الدراسة

ويبين جدول (١) معامل الثبات والصدق لكل بعد من أبعاد الدراسة ومنه يتضح أن قيمة معامل الثبات في محاور الدراسة تراوحت ما بين (٠,٧٨٨ - ٠,٨٩٩) مما يدل على ثبات الاداة وصلاحياتها للدراسة ويؤكد ذلك قيم معامل الصدق لأبعاد الدراسة وهو الجذر التربيعي لمعامل الثبات، والذي تراوحت قيمته ما بين (٠,٨٨٨ - ٠,٩٤٨) وتجدر الإشارة إلى أن قيمة معامل الثبات كلما اقتربت من الواحد الصحيح دل على الاتساق العالى والاتساق الداخلى القوى لنموذج الاستبيان وصلاحيته كأداة للدراسة.

خصائص عينة الدراسة

تم تحليل الخلفية الديموغرافية لمجتمع الدراسة ، بحساب التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات النوعية من خلال استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) - النسخة ٢٦ -؛ كما يلي:

بمتابعة الجدول (٢) الذى يبين التحليل الوصفى للبيانات النوعية الديموجرافية لعينة الدراسة يتضح أن حجم العينة ١٠٠ مفردة وهي عدد المفردات الصحيحة التي تم اعتمادها، حيث وجد أن عدد الذكور الذين شملتهم الدراسة بلغ ٧١ ذكر بنسبة (٧١٪)، وهذا العدد أعلى من نسبة العنصر النسائي الذي بلغ ٢٩ أنثى، ونسبة (٢٩٪).

بالنسبة لسنوات الخبرة فقد تفاوت لدى المستجيبين في عينة الدراسة؛ حيث أن ٥٧٪ من حجم عينة الدراسة لديهم خبره أقل من ١٠ سنوات، أما المستجيبين ذوى الخبرة ١٠ سنوات فأكثر فنسبتهم

٤٣٪، أما عن الرتبة الأكاديمية نجد أن نصف عينة الدراسة يعمل كأستاذ مساعد في الجامعة، وعلى التوالي وصلت نسبة العاملون كأستاذ مشارك ٣٩ ٪، أما من يعلمون في الجامعة كأساتذهم فنسبتهم ١١٪ من حجم عينة الدراسة، وانقسمت عينة الدراسة مناصفة بين الكليات العلمية والأدبية بنسبة ٥٠ ٪ لكل منها.

١	النوع	ذكر	إنثى	المجموع	
	التكرار	٧١	٢٩	١٠٠	
	%	٧١	٢٩	١٠٠	
٢	سنوات الخبرة	أقل من ١٠ سنوات	١٠ سنوات فأكثر	المجموع	
	التكرار	٥٧	٤٣	١٠٠	
	%	٥٧	٤٣	١٠٠	
٣	الرتبة الأكاديمية	استاذ مساعد	استاذ مشارك	استاذ	المجموع
	التكرار	٥٠	٣٩	١١	١٠٠
	%	٥٠	٣٩	١١	١٠٠
	نوع الكلية	أدبية	علمية	المجموع	
	التكرار	٥٠	٥٠	١٠٠	
	%	٥٠	٥٠	١٠٠	

جدول (٢) يبين التحليل الوصفي للبيانات الديموجرافية لعينة الدراسة

تحليل المؤشرات المتعلقة بالدراسة

ويتم تناول تحليل المؤشرات المتعلقة بالدراسة من خلال ما يلي:

١. الذكاء الاصطناعي

يضم هذا المحور بعدين هما: (المجال الإداري – المجال الأكاديمي)، وهي كالتالي:

أ. المجال الإداري

يحتوي الجدول (٣) على فقرات الاستبانة الخاصة بمتغير المجال الإداري والبالغ عددها أحد عشر فقرة ،
والمؤشرات الإحصائية لكل منها.

م	المجال الاداري	المتوسط	الانحراف المعياري	مؤشر الاهمية النسبية	مستوى الاهمية	الرتبة
١	يستخدم الذكاء الاصطناعي في عملية صنع القرارات الجامعية الهامة.	3.99	1.29	79.8	مرتفع	٤
٢	يستخدم الذكاء الاصطناعي في تحديث قاعدة معلومات وبيانات الجامعة كلما دعت الحاجة لذلك.	3.89	1.34	77.8	مرتفع	٥
٣	يستخدم الذكاء الاصطناعي في تسجيل الطلبة لمقراتهم الدراسية حسب خطة محكمة إلكترونية.	2.36	1.39	47.2	متوسط	٧
٤	يستخدم الذكاء الاصطناعي في توفير نظام مالي مرن وتيسير دفع رسوم الطلبة المترتبة عليهم.	3.53	1.53	70.6	مرتفع	٦
٥	يستخدم الذكاء الاصطناعي في تبني التطبيقات الذكية الأكثر حداثة لتطوير العمل الجامعي.	4.08	1.08	81.6	مرتفع جدا	٢
٦	يستخدم الذكاء الاصطناعي في توفير شبكة حاسوبية ذات سرعة معقولة متاحة لكل منتسبي الجامعة.	2.21	1.21	44.2	متوسط	٨
٧	يستخدم الذكاء الاصطناعي في توفير أنظمة وبرامج تساعد على ربط الوحدات الجامعية المختلفة معاً بما يوفر مشاركة في المعلومات والبيانات.	4.10	1.12	82.0	مرتفع جدا	١
٨	يستخدم الذكاء الاصطناعي في إنشاء موقع إلكتروني للجامعة لإبراز تميز أنشطتها وإنجازاتها.	4.07	1.37	81.4	مرتفع جدا	٣
٩	يستخدم الذكاء الاصطناعي في توفير نظام بريد	2.00	1.21	40.0	متوسط	١١

					إلكتروني بما يتناغم مع آخر التطبيقات الذكية لجميع منتسبي الجامعة.	
١٠	متوسط	42.2	1.22	2.11	يستخدم الذكاء الاصطناعي في توفير أحدث برامج التدريب المختصة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي لجميع منتسبي الجامعة.	١٠
٩	متوسط	43.6	1.27	2.18	يستخدم الذكاء الاصطناعي في اجتذاب الجامعة أعضاء هيئة التدريس ممن يتقنون توظيف الذكاء الاصطناعي.	١١
-	مرتفع	٦٢,٨	١,٢٨	٣,١٤	المؤشر العام	

جدول (٣) يبين الاحصاء الوصفي لبعدها المجال الإداري

من خلال الجدول (٣) تبين أن المتوسط الحسابي لعبارات بُعد المجال الإداري تراوح ما بين (٢,٠٠ - ٤,١٠)، وبناء على المتوسط العام (٣,١٤)؛ فإن معظم القيم تقع ضمن نطاق المتوسط المذكور، وهو ما يدل على تعبير تلك القيم عن موافقة أفراد عينة الدراسة حيث أن الأهمية النسبية لهذا البعد جاءت مرتفعة، ومن حيث الأهمية النسبية للفقرات فقد جاءت في المرتبة الأولى الفقرة السابعة بمتوسط ٤,١٠ وانحراف معياري ١,١٢. وجاءت في المرتبة الثانية الفقرة الخامسة بمتوسط ٤,٠٨ وانحراف معياري ١,٠٨، أما في المرتبة الثالثة فجاءت الفقرة الثامنة بمتوسط ٤,٠٧ وانحراف معياري ١,٣٧، وفي المرتبة الرابعة جاءت الفقرة الأولى بمتوسط ٣,٩٩، وانحراف معياري ١,٢٩.

أما في المركز الخامس جاءت الفقرة الثانية بمتوسط ٣,٨٩ وانحراف معياري ١,٣٤، والمركز السادس كان من نصيب الفقرة الرابعة بمتوسط ٣,٥٣ وانحراف معياري ١,٥٣ وجميع الفقرات السابقة حققت متوسط أعلى من المتوسط العام لفقرات المقياس، ومن الترتيب السابع وحتى الحادي عشر جاءت الفقرات الثالثة والسادسة والحادية عشر والعاشرة والتاسعة بمتوسط تراوح ما بين ٢,٣٦ إلى ٢,٠٠ وانحراف معياري تراوح ما بين ١,٣٩ إلى ١,٢١ وهي الفقرات التي حققت متوسط أقل من المتوسط العام للمقياس.

ب. المجال الأكاديمي

يحتوي الجدول (٤) على فقرات الاستبانة الخاصة بمتغير المجال الأكاديمي والبالغ عددها إحدى عشر فقرة، والمؤشرات الإحصائية لكل منها.

م	الأكاديمي	المتوسط	الانحراف المعياري	مؤشر الأهمية النسبية	مستوى الأهمية	الرتبة
١	تمكين أعضاء هيئة التدريس الذكاء الاصطناعي من تصميم بيئة تعليمية محفزة.	3.97	1.11	79.4	مرتفع	١
٢	تنفيذ الطلبة واجباتهم المنزلية من خلال تطبيقات ذكية عديدة.	3.61	1.47	72.2	مرتفع	٥
٣	تلقي الطالب تغذية راجعة عن أدائه بشكل مستمر من خلال قنوات متاحة.	2.12	1.17	42.4	متوسط	٩
٤	توفير نظاماً تقيماً لأداء عضو هيئة التدريس والطالب الأكاديمي.	3.49	1.37	69.8	مرتفع	٧
٥	عقد لقاءات علمية مع أعضاء هيئة التدريس مثل المؤتمرات.	3.74	1.38	74.8	مرتفع	٤
٦	دعم مقدرات منتسبي الجامعة في اكتساب المعرفة كل في مجال تخصصه.	3.54	1.42	70.8	مرتفع	٦
٧	المشاركة في الندوات والدورات التدريبية والمؤتمرات الأكاديمية التابعة لجامعات أخرى.	1.93	1.27	38.6	منخفض	١١
٨	عقد شراكات عالمية لاستحداث أحدث التخصصات الجامعية لمواكبة حاجات العصر.	2.28	1.37	45.6	متوسط	٨
٩	عمل اجتماعات دورية للطلبة لبحث مشكلاتهم الأكاديمية.	3.94	1.22	78.8	مرتفع	٢
١٠	توفير نظام اتصال مرناً يسمح بتواصل جميع أطراف المعنيين بالعملية الأكاديمية.	3.85	1.23	77.0	مرتفع	٣
١١	إبراز المبدعين من أعضاء هيئة التدريس في مجالات البحث العلمي.	1.94	1.36	38.8	منخفض	١٠
-	المؤشر العام	٣,١٣	١,٣١	٦٢,٦	مرتفع	-

جدول (٤) يبين الاحصاء الوصفي لبعدها المجال الأكاديمي

يتضح من الجدول (٤) أن المتوسط الحسابي لعبارات بُعد المجال الأكاديمي تراوح ما بين (١,٩٣) - (٣,٩٧)، وبناء على المتوسط العام (٣,١٣)؛ فإن معظم القيم تقع ضمن نطاق المتوسط المذكور، وهو ما يدل على تعبير تلك القيم عن موافقة أفراد عينة الدراسة حيث أن الأهمية النسبية لهذا البعد جاءت مرتفعة، ومن حيث الأهمية النسبية للفقرات فقد جاءت في المرتبة الأولى الفقرة الأولى بمتوسط ٣,٩٧ وانحراف معياري ١,١١. وجاءت في المرتبة الثانية الفقرة التاسعة بمتوسط ٣,٩٤ وانحراف معياري ١,٢٢، أما في المرتبة الثالثة فجاءت الفقرة العاشرة بمتوسط ٣,٨٥ وانحراف معياري ١,٢٣، وفي المرتبة الرابعة جاءت الفقرة الخامسة بمتوسط ٣,٧٤ وانحراف معياري ١,٣٨.

أما في المركز الخامس جاءت الفقرة الثانية بمتوسط ٣,٦١ وانحراف معياري ١,١٧، أما المركز السادس كان من نصيب الفقرة السادسة بمتوسط ٣,٥٤ وانحراف معياري ١,٤٢، والفقرة الرابعة كانت في المركز السابع بمتوسط ٣,٤٩ وانحراف معياري ١,٣٧ وجميع الفقرات السابقة حققت متوسط أعلى من المتوسط العام لفقرات المقياس، ومن الترتيب الثامن وحتى الحادي عشر جاءت الفقرات الثامنة والثالثة والحادية عشر والسابعة بمتوسط تراوح ما بين ٢,٢٨ إلى ١,٩٣ وانحراف معياري تراوح ما بين ١,٣٧ إلى ١,٢٧ وهي الفقرات التي حققت متوسط أقل من المتوسط العام للمقياس.

ج. الأداء

يضم هذا المحور ثلاثة أبعاد وهي (العمليات الداخلية - التدريب والنمو - رضا الطلاب) وهي كالتالي:

i. العمليات الداخلية

يحتوي الجدول (٥) على فقرات الاستبانة الخاصة بمتغير العمليات الداخلية والبالغ عددها سبع فقرات، والمؤشرات الإحصائية لكل منها:

م	العمليات الداخلية	المتوسط	الانحراف المعياري	مؤشر الأهمية النسبية	مستوى الأهمية	الرتبة
١	توفر الكليات الخدمات التعليمية للطلاب من خلال دراستها لاحتياجاتهم ورغباتهم.	3.59	1.37	71.8	مرتفع	٤
٢	تفوق خدمات الكليات توقعات الطلاب.	2.35	1.41	47.0	متوسط	٦
٣	توفر الكليات خدماتها الجديدة في الوقت المناسب.	2.60	1.51	52.0	متوسط	٥

٣	مرتفع	73.4	1.39	3.67	تركز العمليات الداخلية في الكليات على تميز الكليات وتحقيق القيمة التي يتوقعها الطلاب بكفاءة عالية.
٧	متوسط	41.8	1.13	2.09	توفر الكليات أعلى مستوى من الجودة في تقديم خدماتها وبأقل تكلفة.
١	مرتفع جدا	80.2	1.11	4.01	تستجيب الكليات لشكاوى الطلاب من المرة الأولى ويتم معالجتها بأقل وقت.
٢	مرتفع	73.8	1.31	3.69	تتمتع الكليات بتنفيذ خدماتها وإجراءات عملها الداخلية بصورة متميزة وبتنافسية عالية.
-	مرتفع	٦٢,٩	١,٣٢	٣,١٤	المؤشر العام

جدول (٥) يبين الاحصاء الوصفي لبعده العمليات الداخلية

بمتابعة الجدول (٥) تبين أن المتوسط الحسابي لعبارات محور العمليات الداخلية تراوح ما بين (٢,٠٩ - ٤,٠١)، وبناءً على المتوسط العام (٣,١٤)؛ فإن معظم القيم تقع ضمن نطاق المتوسط المذكور، وهو ما يدل على تعبير تلك القيم عن موافقة المجموعة الخاضعة للإجابة على فقرات المقياس كما أن الأهمية النسبية للمحور جاءت مرتفعة، ومن حيث الأهمية النسبية للفقرات فقد جاءت في المرتبة الأولى الفقرة السادسة بمتوسط ٤,٠١ وانحراف معياري ١,١١، وجاءت في المرتبة الثانية الفقرة السابعة بمتوسط ٣,٦٩ وانحراف معياري ١,٣١.

أما في المرتبة الثالثة فجاءت الفقرة الرابعة بمتوسط ٣,٦٧ وانحراف معياري ١,٣٩، وفي المرتبة الرابعة جاءت الفقرة الأولى بمتوسط ٣,٦٧، وانحراف معياري ١,٣٩، وجميع الفقرات السابقة حققت متوسط أعلى من المتوسط العام لفقرات المقياس، أما في المركز الخامس جاءت الفقرة الثالثة بمتوسط ٢,٦٠ وانحراف معياري ١,٥١، أما المركز السادس كان من نصيب الفقرة الثانية بمتوسط ٢,٣٥ وانحراف معياري ١,٤١، والفقرة الخامسة كانت في المركز السابع بمتوسط ٢,٠٩ وانحراف معياري ١,١٣ وهي الفقرات التي حققت متوسط أقل من المتوسط العام للمقياس.

ii. التدريب والنمو

يحتوي الجدول (٦) على فقرات الاستبانة الخاصة بمتغير التدريب والنمو والبالغ عددها ثمانية فقرات ، والمؤشرات الإحصائية لكل منها:

م	التدريب والنمو	المتوسط	الانحراف المعياري	مؤشر الأهمية النسبية	مستوى الأهمية	الرتبة
١	تحرص الكليات على تدريب العاملين كأداة للتطوير والنمو المستمر.	3.82	1.31	76.4	مرتفع	١
٢	تسهم الكليات في تدريب العاملين لزيادة أدائهم الوظيفي.	3.40	1.42	68.0	مرتفع	٦
٣	تؤمن الكليات بأن تدريب العاملين ينمي توجههم الذاتي نحو خدمتها.	3.41	1.46	68.2	مرتفع	٥
٤	تسعى الكليات إلى توثيق الصلات ما بين الإدارة والعاملين للمشاركة في التحسين والنمو.	2.35	1.36	47.0	متوسط	٧
٥	تشارك الكليات في اختيار البرامج التدريبية التي تساعد العاملين على تطوير مهاراتهم الوظيفية.	3.42	1.38	68.4	مرتفع	٤
٦	يتم تعيين الإحتياجات التدريبية في الكليات عبر الخطة المعدة لتلك الإحتياجات.	3.79	1.09	75.8	مرتفع	٢
٧	تستند الكليات على برامج منسقة للتدريب والنمو للعاملين الجدد لأجل اكتساب المهارات الضرورية لهم.	2.10	1.18	42.0	متوسط	٨
٨	يسهم التدريب والنمو لتقليل نسبة الدوران الوظيفي في الكليات.	3.64	1.20	72.8	مرتفع	٣
-	المؤشر العام	٣,٢٤	١,٣٠	٦٤,٨	مرتفع	-

جدول (٦) يبين الاحصاء الوصفي لبعث التدريب والنمو

من خلال الجدول (٦) تبين أن المتوسط الحسابي لعبارات محور التدريب والنمو تراوح ما بين (٢,١٠ - ٣,٨٢)، وبناء على المتوسط العام (٣,٢٤)؛ فإن معظم القيم تقع ضمن نطاق المتوسط المذكور، وهو ما يدل على تعبير تلك القيم عن موافقة المجموعة الخاضعة للإجابة على فقرات المقياس كما أن الأهمية النسبية للمحور جاءت مرتفعة، ومن حيث الأهمية النسبية للفقرات فقد جاءت في المرتبة الأولى الفقرة الأولى بمتوسط ٣,٨٢ وانحراف معياري ١,٣١، وجاءت في المرتبة الثانية الفقرة السادسة بمتوسط ٣,٧٩ وانحراف

معياري ١,٠٩ .

أما في المرتبة الثالثة فجاءت الفقرة الثامنة بمتوسط ٣,٦٤ وانحراف معياري ١,٢٠، وفي المرتبة الرابعة جاءت الفقرة الخامسة بمتوسط ٣,٤٢، وانحراف معياري ١,٣٨، أما في المركز الخامس جاءت الفقرة الثالثة بمتوسط ٣,٤١ وانحراف معياري ١,٤٦، أما المركز السادس كان من نصيب الفقرة الثانية بمتوسط ٣,٤٠ وانحراف معياري ١,٤٢ وجميع الفقرات السابقة حققت متوسط أعلى من المتوسط العام لفقرات المقياس، والفقرة الرابعة كانت في المركز السابع بمتوسط ٢,٣٥ وانحراف معياري ١,٣٦، وفي المركز الثامن والأخير جاءت الفقرة السابعة بمتوسط ٢,١٠ وانحراف معياري ١,١٨ وهي الفقرات التي حققت متوسط أقل من المتوسط العام للمقياس.

د. رضا الطلاب

يحتوي الجدول (٧) على فقرات الاستبانة الخاصة بمتغير رضا الطلاب وبالبالغ عددها تسع فقرات، والمؤشرات الإحصائية لكل منها:

م	رضا الطلاب	المتوسط	الانحراف المعياري	مؤشر الأهمية النسبية	مستوى الأهمية	الرتبة
١	لدى الكليات حرص على تحقيق الرضا للطلاب من خلال خدماتها المقدمة.	4.20	0.99	84.0	مرتفع جدا	١
٢	تقوم الكليات بتلبية متطلبات الطلاب بشكل دائم.	2.00	1.22	40.0	متوسط	٨
٣	تسعى الكليات إلى تلبية خدمات طلابها.	3.81	1.23	76.2	مرتفع	٢
٤	تقوم الكليات بعمل استطلاع دوري لمعرفة مدى رضا الطلاب عن خدماتها.	1.69	1.04	33.8	منخفض	٩
٥	تطور الكليات جودة خدماتها من خلال الاستفادة من نتائج التقييم.	2.15	1.00	43.0	متوسط	٧
٦	تتابع الكليات شكاوى الطلاب للتوصل للحلول المناسبة.	3.63	1.43	72.6	مرتفع	٦

٣	مرتفع	75.4	1.35	3.77	تسعى الكليات لتصميم خدماتها بصورة تحقق احتياجات الطلاب.	٧
٤	مرتفع	73.6	1.35	3.68	تشارك الكليات الطلاب في تحسين خدماتها الجديدة.	٨
٥	مرتفع	73.2	1.39	3.66	تحرص الكليات على تنسيق لقاءات دورية لأجل تعزيز علاقاتها مع الزبائن.	٩
-	مرتفع	٦٣,٥	١,٢٢	٣,١٨	المؤشر العام	

جدول (٧) يبين الاحصاء الوصفي لبعد رضا الطلاب

بمتابعة الجدول (٧) تبين أن المتوسط الحسابي لعبارات بُعد رضا الطلاب تراوح ما بين (١,٦٩) - (٤,٢)، وبناء على المتوسط العام (٣,١٨)؛ فإن معظم القيم تقع ضمن نطاق المتوسط المذكور، وهو ما يدل على تعبير تلك القيم عن موافقة المجموعة الخاضعة للإجابة على فقرات المقياس كما أن الأهمية النسبية للبعد جاءت مرتفعة، ومن حيث الأهمية النسبية للفقرات فقد جاءت في المرتبة الأولى الفقرة الأولى بمتوسط ٤,٢٠ وانحراف معياري ٠,٩٩، وجاءت في المرتبة الثانية الفقرة الثالثة بمتوسط ٣,٨١ وانحراف معياري ١,٢٣.

أما في المرتبة الثالثة فجاءت الفقرة السابعة بمتوسط ٣,٧٧ وانحراف معياري ١,٣٥، وفي المرتبة الرابعة جاءت الفقرة الثامنة بمتوسط ٣,٦٨ وانحراف معياري ١,٣٥، أما في المركز الخامس جاءت الفقرة التاسعة بمتوسط ٣,٦٦ وانحراف معياري ١,٣٩، أما المركز السادس كان من نصيب الفقرة السادسة بمتوسط ٣,٦٣ وانحراف معياري ١,٤٣ وجميع الفقرات السابقة حققت متوسط أعلى من المتوسط العام لفقرات المقياس، والفقرة الخامسة كانت في المركز السابع بمتوسط ٢,١٥ وانحراف معياري ١,٠٠، وفي المركز الثامن جاءت الفقرة الثانية بمتوسط ٢,٠٠ وانحراف معياري ١,٢٢، أما الفقرة الرابعة فأخذت الترتيب الأخير من حيث الأهمية النسبية بمتوسط ١,٦٩ وانحراف معياري ١,٠٩ وهي الفقرات التي حققت متوسط أقل من المتوسط العام للمقياس.

اختبار فرضيات البحث وتحليل علاقة الارتباط والتأثير

تهدف الباحثة في هذه الفقرة اختبار فرضيات البحث، وعرض علاقات الارتباط والتأثير وتحليلها ويوضح الجدول رقم (٨) المؤشرات التي يكمن من خلالها الاستدلال حول العلاقة والتأثير للتعرف على مدى صحة الفرضيات.

الفرضية الأولى: يوجد تأثير معنوي إيجابي ذو دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي على الأداء بجامعة عين شمس

الجدول رقم (٨) يبين المؤشرات التي توضع العلاقة والتأثير بين متغيرات الدراسة

الذكاء الاصطناعي	معامل الارتباط (R)	R2	قيمة (F) المحسوبة	قيمة مستوى الدلالة
الأداء	* ٠,٨٧٥	* ٠,٧٦٥	٣١٩,٤٣٢	٠,٠٠٠

* تدل على ارتباط وتأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية 0,05

تبين من خلال المؤشرات الواردة أعلاه ان قيمة معامل الارتباط بلغت (٠,٨٧٥*) عند مستوى دلالة أقل من (٠,٠٥) ما يعني انها علاقة ارتباط قوية، مما يدل على أن الذكاء الاصطناعي يؤثر على الأداء في كليات جامعة عين شمس، وما يعزز هذه الاجابة قيمة معامل التحديد R2 البالغة (٠,٧٦٥) ما يعني أن (٧٦,٥%) من التحسن الحاصل في الأداء في كليات جامعة عين شمس يعود لتأثير الذكاء الاصطناعي، وبالتالي فإن جميع المؤشرات الواردة أعلاه تثبت صحة الفرضية الرئيسية.

الفرضية الثانية: يوجد تأثير معنوي إيجابي ذو دلالة إحصائية للمجال الإداري على الأداء بكليات جامعة عين شمس

الجدول رقم (٩) يبين المؤشرات التي توضع العلاقة والتأثير بين متغيرات الدراسة

المجال الإداري	معامل الارتباط (R)	R2	قيمة (F) المحسوبة	قيمة مستوى الدلالة
الأداء	* ٠,٧٨٧	* ٠,٦١٩	١٥٩,٣٤٥	٠,٠٠٠

تدل على ارتباط وتأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية 0,05

تبين من خلال المؤشرات الواردة أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بلغت (٠,٧٨٧*) عند مستوى دلالة أقل من (٠,٠٥) ما يعني أنها علاقة ارتباط قوية، مما يدل على أن المجال الإداري يؤثر على الأداء في جامعة عين شمس، وما يعزز هذه الاجابة قيمة معامل التحديد R2 البالغة (٠,٦١٩) ما يعني أن (٦١,٩%) من التحسن الحاصل في الأداء في كليات جامعة عين شمس يعود لتأثير المجال الإداري، وبالتالي فإن جميع المؤشرات الواردة أعلاه تثبت صحة الفرضية الرئيسية.

الفرضية الثالثة: يوجد تأثير معنوي إيجابي ذو دلالة إحصائية للمجال الأكاديمي على الأداء بكلية جامعة عين شمس

الجدول رقم (١٠) يبين المؤشرات التي توضع العلاقة والتأثير بين متغيرات الدراسة

المجال الأكاديمي	معامل الارتباط (R)	R2	قيمة (F) المحسوبة	قيمة مستوى الدلالة
الأداء	* ٠,٨٢٠	* ٠,٦٧٣	٢٠١,٦٣٤	٠,٠٠٠

تدل على ارتباط وتأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05

تبين من خلال المؤشرات الواردة أعلاه ان قيمة معامل الارتباط بلغت (٠,٨٢٠*) عند مستوى دلالة أقل من (٠,٠٥) ما يعنى انها علاقة ارتباط قوية، مما يدل على أن المجال الأكاديمي يؤثر على الأداء في جامعة عين شمس، وما يعزز هذه الاجابة قيمة معامل التحديد R2 البالغة (٠,٦٧٣) ما يعنى أن (٦٧,٣٪) من التحسن الحاصل في الأداء في كليات جامعة عين شمس يعود لتأثير المجال الأكاديمي، وبالتالي فإن جميع المؤشرات الواردة أعلاه تثبت صحة الفرضية الرئيسية.

النتائج

١. توجد علاقة ارتباط معنوية بين الذكاء الاصطناعي بعنصره (المجال الإدارى - المجال الأكاديمي) وتحسين الأداء في كليات جامعة عين شمس.
٢. تستخدم الجامعة الذكاء الاصطناعي في توفير أنظمة وبرامج تساعد على ربط الوحدات الجامعية المختلفة معاً بما يوفر مشاركة في المعلومات والبيانات، وتبني التطبيقات الذكية الأكثر حداثة لتطوير العمل الجامعي .
٣. أنشأت الجامعة موقع إلكتروني باستخدام الذكاء الاصطناعي لإبراز تميز أنشطتها وإنجازاتها.
٤. تستخدم الكليات بالجامعة الذكاء الاصطناعي في عملية صنع القرارات الجامعية الهامة ، وفي تحديث قاعدة معلومات وبيانات الجامعة كلما دعت الحاجة لذلك.
٥. يستخدم الذكاء الاصطناعي في توفير نظام مالي مرن وتيسير دفع رسوم الطلبة المترتبة عليهم.
٦. يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي أعضاء هيئة التدريس من تصميم بيئة تعليمية محفزة، وعمل اجتماعات دورية للطلبة لبحث مشكلاتهم الأكاديمية، وتوفير نظام اتصال مرن يسمح بتواصل جميع الأطراف المعنيين بالعملية الأكاديمية، وتوفير دعم لقدرات منتسبي الجامعة في اكتساب المعرفة كل في مجال تخصصه.

٧. يساعد الذكاء الاصطناعي على تنفيذ الطلبة لواجباتهم المنزلية من خلال تطبيقات ذكية عديدة.
٨. الذكاء الاصطناعي يساعد على توفير نظاماً تقيماً لأداء عضو هيئة التدريس والطلاب الأكاديمي.
٩. تستجيب الكليات لشكاوى الطلاب من المرة الأولى ويتم معالجتها بأقل وقت.
١٠. تهتم الكليات بتنفيذ خدماتها وإجراءات عملها الداخلية بصورة متميزة وبتنافسية عالية.
١١. تركز العمليات الداخلية في الكليات على تميز الكليات وتحقيق القيمة التي يتوقعها الطلاب بكفاءة عالية.
١٢. توفر الكليات داخل الجامعة الخدمات التعليمية للطلاب من خلال دراستها لاحتياجاتهم ورغباتهم.
١٣. تحرص الكليات على تدريب العاملين كأداة للتطوير والنمو المستمر.
١٤. يتم تعيين الإحتياجات التدريبية في الكليات عبر الخطة المعدة لتلك الإحتياجات.
١٥. يسهم التدريب والنمو لتقليل نسبة الدوران الوظيفي في الكليات.
١٦. تشارك الكليات في اختيار البرامج التدريبية التي تساعد العاملين على تطوير مهاراتهم الوظيفية.
١٧. تؤمن الكليات في جامعة عين شمس بأن تدريب العاملين ينمي توجههم الذاتي نحو خدمتها وزيادة أدائهم الوظيفي.

التوصيات

- بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها فإن الباحثة توصي بالآتي:
١. يجب استخدام الذكاء الاصطناعي في تسجيل الطلبة لمقرراتهم الدراسية حسب خطة محكمة إلكترونية.
 ٢. الاعتماد على الذكاء الاصطناعي في توفير شبكة حاسوبية ذات سرعة معقولة متاحة لكل منتسبي الجامعة.
 ٣. استخدام الذكاء الاصطناعي في توفير نظام بريد إلكتروني بما يتناغم مع آخر التطبيقات الذكية لجميع منتسبي الجامعة.
 ٤. ضرورة الاعتماد على الذكاء الاصطناعي في توفير أحدث برامج التدريب المختصة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي لجميع منتسبي الجامعة.
 ٥. ضرورة اهتمام الجامعة باجتذاب أعضاء هيئة التدريس ممن يتقنون توظيف الذكاء الاصطناعي.
 ٦. يجب أن تهتم الجامعة بإبراز المبدعين من أعضاء هيئة التدريس في مجالات البحث العلمي ، والتشجيع على المشاركة في الندوات والدورات التدريبية والمؤتمرات الأكاديمية التابعة لجامعات أخرى.
 ٧. عقد شراكات عملية لاستحداث أحدث التخصصات الجامعية لمواكبة حاجات العصر.

٨. يجب ان تهتم الكليات بتوفير خدماتها الجديدة للطلاب في الوقت الملائم وبدرجة تفوق توقعات الطلاب و على أعلى مستوى من الجودة في تقديم خدماتها وبأقل تكلفة.
٩. ضرورة اهتمام الكليات بتلقي الطالب تغذية راجعة عن أدائه بشكل مستمر من خلال قنوات متاحة.
١٠. يجب أن تسعى الكليات إلى توثيق الصلات ما بين الإدارة والعاملين للمشاركة في التحسين والنمو.
١١. يجب أن تستند الكليات على برامج منسقة للتدريب والنمو للعاملين الجدد لأجل اكتساب المهارات الضرورية لهم.
١٢. يجب أن تشجع الجامعة على الإبداع في إنجاز الأعمال وتكافئ العاملين المبدعين.
١٣. ضرورة أن يشارك العاملين في الجامعة بوضع المقترحات التي تعمل على تطويرها.
١٤. ضرورة أن تعتمد الجامعة على أداء الأفراد في تحديد المكافآت والحوافز للأفراد المتميزون.
١٥. يجب أن تستجيب الجامعة بسرعة للتغير في حاجات الطلاب المتجددة، لمقترحات طلابها وافكارهم في تطوير خدماتها.
١٦. ضرورة اهتمام إدارة الجامعة بالابتكار في أساليب تقديم الخدمات للطلاب.

المراجع

- جمال، خنشور. ٢٠٢٠. مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة خدمات التعليم العالي في الجزائر بين الواقع والمأمول. الجزائر: مجلة آفاق علمية، العدد (١٢).
- الخطابية، نور عبد الحليم. ٢٠١٥. درجة الرضا لدى القادة الأكاديميين عن تطبيق الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بجودة الأداء في الجامعات الحكومية الأردنية في محافظات الشمال. الأردن: جامعة اليرموك، رسالة دكتوراه.
- عباس، رياض عزيز. ٢٠٢٠. الاتجاه نحو الذكاء الاصطناعي وعلاقته بالتوجه نحو المستقبل لدى طلبة الجامعة. جامعة بغداد، كلية الآداب.
- عفيفي، جهاد. ٢٠١٥. الذكاء والأنظمة الخبيرة. الأردن: دار أمجد للنشر والتوزيع.
- العنزي، سعد حمود سعد الشمالي. ٢٠٢٠. أثر الذكاء الاصطناعي على أداء المنظمات: دراسة حالة مؤسسة الرعاية الصحية الأولية بدولة قطر. رسالة ماجستير. الأردن: كلية الأعمال، جامعة عمان الأهلية.
- محمد، علي عبيد. ٢٠١٦. أثر البرامج التدريبية في رفع مستوى أداء التدريب في المعاهد الأمنية. الرياض: المركز العربي للدراسات الأمنية.
- محمد، هيثم عبد الرازق. ٢٠١٤. تحسين قرارات الموارد البشرية في الفنادق باستخدام النظم الخبيرة. رسالة

- دكتوراه. جامعة مدينة السادات، كلية السياحة والفنادق بالسادات.
- المصعبي، سيف سالم محسن دحنان. ٢٠٢٢. أثر الذكاء الاصطناعي على اتخاذ القرار لتحسين أداء إدارة الموارد البشرية دراسة تطبيقية على القيادة العامة لشرطة أبوظبي. رسالة دكتوراه. ماليزيا: جامعة العلوم الإسلامية الماليزية.
- المقيطي، سجاد أحمد محمود. ٢٠٢١. واقع توظيف الذكاء الاصطناعي وعلاقته بجودة أداء الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. رسالة ماجستير. الأردن: كلية العلوم التربوية، جامعة الشرق الأوسط.
- منظمة اليونسكو. ٢٠٢٢. الذكاء الاصطناعي والتعليم: إرشادات لوضعي السياسات، التعليم ٢٠٣٠. فرنسا: اليونسكو.
- موسى، عبد الله وبلال، أحمد حبيب. (٢٠١٩). الذكاء الاصطناعي ثورة في تقنيات العصر. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- المير، عبد الحليم علي. ٢٠١٦. العلاقة بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي والأداء والرضا الوظيفي والصفات الشخصية. الرياض: مجلة الإدارة العامة، العدد (٢).
- الياجزي، فاتن حسن. ٢٠١٩. استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في دعم التعليم الجامعي بالمملكة العربية السعودية، دراسات عربية في التربية وعلم النفس. رابطة التربويين العرب، العدد (١١).

REFERENCES

Book

- 'Afifiyy, Jihad. 2015. *al-Dhaka'a wa al-Anzimah al-Khabirah*. al-Urdun: Dar Amjad Li al-Nashr wa al-Tawzi'.
- Manzimah UNESCO. 2022. *al-Dhaka'a al-Istisna'iyy wa al-Ta'lim: Irshadat Li Wadi'iyy al-Siyasiyyat, al-Ta'lim 2030*. Faransa: UNESCO.
- Muhammad, 'Aliyy 'Abid. 2016. *Athar al-Baramij al-Tadribiyyah Fi Raf'u Mustawa Ada'a al-Tadrib Fi al-Mu'ahad al-Amniyyah*. al-Riyad: al-Markaz al-'Arabiyy li al-Dirasat al-Amniyyah.
- Musa, 'Abdullah wa Bilal, Ahmad Habib. 2019. *Al-Dhaka'u al-Istisna'iyy Thawrah Fi Taqniyyat al-'Asr*. al-Qahirah: al-Majmu'ah al-'Arabiyyah li al-Tadrib wa al-Nashr.

Journal

- Almir, 'Abd al-Halim 'Aliyy. 2016. *al-'Alaqah Bayna Dughut al-'Amal wa Bayna al-Wala'a al-Tanzimiyy wa al-Ada'a wa al-Rida al-Wazifiyy wa al-Sifat al-Shakhsiyyah*. al-Riyad: Majallah al-Idarah al-'Ammah, al-'Adad (2).
- Abu Daqar, Mohannad A. M. 2019. *The Role Of Artificial Intelligence On Enhancing Customer Experience*. International Review Of Management And Marketing, Vol. 9.
- Jamal, Khanshur. 2020. *Musahamah al-Idarah al-Iliktruniyyah Fi Tahsin Jawdah Khidmat al-Ta'lim al-'Aliyy Fi al-Jaza'ir Bayna al-Waqi' wa al-Ma'mul*. al-Jaza'ir: Majallah Afaq 'Ilmiyyah, al-'Adad (12).
- Rajkhowa, Bipasha. 2020. *Impact Of Artificial Intelligence On Customer Experience*. International Journal Of Recent Technology And Engineering, Vol. 9.
- Taguimdje, S. L. W., Wamba, S. F., Kamdjoug, J. R. K., Wanko, C. E. T., 2020. *Influence of*

Artificial Intelligence (AI) on Firm Performance: The Business Value of AI-based Transformation Projects. Business Process Management Journal.

al-Yajiziyy, Fatin Hasan. 2019. *Istikhdam Tatbiqat al-Dhaka'a al-Istisna'iyi Fi Da'm al-Ta'lim al-Jami'iyi bi al-Mamlakah al-'Arabiyyah al-Sa'udiyyah, Dirasat 'Arabiyyah Fi al-Tarbiyyah wa 'Ilm al-Nafs.* Rabitah al-Tarbawiyin al-'Arab, al-'Adad (11).

Thesis & Dissertation

'Abbas, Riyad 'Aziz. 2020. *al-Ittijah Nahwu al-Dhaka'a al-Istisna'iyi wa 'Alaqatihi bi al-Tawajjuh Nahwu al-Mustaqbal Lada Talabah al-Jami'ah.* Jami'ah Baghdad, Kulliyah al-'Adab.

al-'Anaziyy, Sa'ad Hamud Sa'ad al-Shamlaniyy. 2020. *Athar al-Dhaka'a al-Istisna'iyi 'Ala Ada'a al-Manzimat: Dirasah Mu'assasah al-Ri'ayah al-Sihiyyah al-Awwaliyyah bi Dawlah Qatar.* Risalah Majistir. al-Urdun: Kulliyah al-A'mal, Jami'ah 'Amman al-Ahliyyah.

Bilgeri, Nadine. 2020. *Artificial Intelligence Improving Crm. Sales And Customer Experience: An Analysis of An International B2b Company.* Master Thesis. University of Applied Sciences Vorarlberg International Marketing & Sales Ma.

al-Khatayibah, Nur 'Abd al-Halim. 2015. *Darjah al-Rida Lada al-Qadah al-Akadimiyyin 'An Tatbiq al-Idarah al-Iliktruniyyah wa 'Alaqatuha bi Jawdah al-Ada'a Fi al-Jami'at al-Hukumiyyah al-Urduniyyah Fi Muhafazat al-Shimal.* al-Urdun: Jami'ah al-Yarmuk, Risalah Dukturah.

Muhammad, Haytham 'Abd al-Raziq. 2014. *Tahsin Qararat al-Mawarid al-Bashariyyah Fi al-Fanadiq Bi Istikhdam al-Nazm al-Khabirah.* Risalah Dukturah. Jami'ah Madinah al-Sadat, Kulliyah al-Siyahah wa al-Fanadiq bi al-Sadat.

al-Muqitiyy, Sujud Ahmad Mahmud. 2021. *Waqi' Tawzif al-Dhaka' al-Istisna'iyi wa 'Alaqatihi bi Jawdah Ada'a al-Jami'at al-Urduniyyah Min Wajhah Nazr A'da'a Hay'ah al-Tadris.* Risalah Majistir. al-Urdun: Kulliyah al-'Ulum al-Tarbawiyah, Jami'ah al-Shirq al-Awsat.

al-Mus'abiyy, Sayf Salim Muhsin Dahnan. 2022. *Athar al-Dhaka'a al-Istisna'iyi 'Ala Ittikhaz al-Qarar Li Tahsin Ada'a Idarah al-Mawarid al-Bashariyyah Dirasah Tatbiqiyyah 'Ala al-Qiyadah al-'Ammah Li Shirtah Abu Zibbiyy.* Risalah Dukturah. Maliziyya: Jami'ah al-'Ulum al-Islamiyyah al-Maliziyyah.

إنكار

الآراء الواردة في هذه المقالة هي آراء المؤلف. "فردانا: المجلة العالمية في البحوث الأكاديمية" لن تكون مسؤولة عن أي خسارة أو ضرر أو مسؤولية أخرى بسبب استخدام مضمون هذه المقالة.