

أثر تطبيق الرقابة التنظيمية على الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على الشركة المصرية للاتصالات

عبدالرحمن، أشرف عبدالرحمن محمد. (٢٠٢٢). أثر تطبيق الرقابة التنظيمية على الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على الشركة المصرية للاتصالات. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مج ١٣، ع ٣، ٤٥ - ٩٨. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1335042>



عنوان البحث الأصلي: "أثر تطبيق الرقابة التنظيمية على الأداء المؤسسي - دراسة تطبيقية على الشركة المصرية للاتصالات"

الباحث: أ.د/ أشرف عبد الرحمن محمد عبد الرحمن

أداة الذكاء الاصطناعي المستخدمة: ChatGPT (OpenAI)

مخرجات الذكاء الاصطناعي - المشكلة البحثية:

تواجه الشركة المصرية للاتصالات تحديات متعاضمة في ظل بيئة تنافسية متسارعة التغير، حيث تتطلب الرقابة التنظيمية كقدرة استراتيجية للاستجابة السريعة للمتغيرات. رغم أهمية هذا المفهوم، إلا أن هناك غموضاً حول آليات تطبيقه الفعلي وأثره المباشر على مؤشرات الأداء المؤسسي. تكمن المشكلة في غياب فهم دقيق لمدى تأثير أبعاد الرقابة التنظيمية (رقابة الاستشعار، رقابة اتخاذ القرار، رقابة المواءمة والتطبيق) على أبعاد الأداء المؤسسي (جودة الخدمة المقدمة للعملاء، جودة العمليات الداخلية) في بيئة الاتصالات المصرية، مما يعيق تصميم استراتيجيات تحسين مدروسة.

المشكلة في البحث الأصلي:

ما مدى تأثير تطبيق الرقابة التنظيمية على الأداء المؤسسي؟

مع تساؤلات فرعية مباشرة:

ما مدى تطبيق الرقابة التنظيمية في الشركة المصرية للاتصالات؟

ما الدعم الذي تقدمه الشركة لضمان تطبيق الرقابة تنظيمياً؟

ما مراحل وخطوات وأبعاد تطبيق الرقابة التنظيمية؟

أي أبعاد الرقابة التنظيمية أكثر أهمية وتأثيراً على الأداء؟

مقارنة تحليلية - المشكلة البحثية:

مقياس المقارنة	الذكاء الاصطناعي	الباحث الأصلي
الصياغة اللغوية	احترافية عالية، تركيب معقد	بسيطة، مباشرة
الشمولية	شاملة للسياق والفجوة والأهمية	مركزة على السؤال الرئيسي
الواقعية	عامة، قابلة للتطبيق على قطاعات متعددة	محددة للشركة المصرية للاتصالات
العمق النظري	عميقة، تستند لأدبيات ضمنية	عملية، ميدانية
القابلية للإجابة	قد تحتاج لبيانات معقدة	واضحة المسار البحثي

الخلاصة: الذكاء الاصطناعي تفوق في الصياغة، لكن الباحث تفوق في الواقعية والقابلية للتطبيق المباشر

مخرجات الذكاء الاصطناعي - التساؤلات البحثية

- التساؤل الرئيسي: ما طبيعة وقوة العلاقة التأثيرية بين تطبيق الرقابة التنظيمية بأبعادها المختلفة والأداء المؤسسي الشامل في الشركة المصرية للاتصالات؟
- التساؤلات الفرعية:
- ما مستوى تطبيق أبعاد الرقابة التنظيمية (الاستشعار، اتخاذ القرار، المواءمة) في الشركة؟
- ما مستوى الأداء المؤسسي بأبعاده (جودة الخدمة، جودة العمليات) من وجهة نظر القيادات؟
- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين كل بعد من أبعاد الرقابة وكل بعد من أبعاد الأداء؟
- ما الترتيب النسبي لأبعاد الرقابة من حيث تأثيرها على الأداء المؤسسي؟
- ما التحديات التي تواجه تطبيق الرقابة التنظيمية في قطاع الاتصالات المصري؟

- ما مدى تطبيق الرقابة التنظيمية في الشركة المصرية للاتصالات؟
- هل تعتبر الشركة المصرية للاتصالات منظمة رشيدة؟
- ما الدعم الذي تقدمه الشركة المصرية للاتصالات لضمان تطبيق الرقابة تنظيمياً؟
- ما هي مراحل وخطوات وأبعاد تطبيق الرقابة التنظيمية؟
- أي أبعاد الرقابة التنظيمية أكثر أهمية وتأثيراً على الأداء المؤسسي؟

مقارنة تحليلية بين التساؤلات

- عند مقارنة التساؤلات بين الطرفين، نجد أن الذكاء الاصطناعي تفوق في البعد المنهجي حيث صاغ تساؤلات متسلسلة منطقياً تبدأ بقياس المستوى ثم العلاقات الارتباطية وصولاً للترتيب النسبي، بينما جاءت تساؤلات الباحث أبسط ومباشرة كسؤاله "هل تعتبر الشركة منظمة رشيقة؟" دون معايير واضحة. في المقابل، تميز الباحث الأصلي بالوضوح التطبيقي حيث صاغ أسئلة قابلة للإجابة مباشرة ميدانياً، بينما بعض تساؤلات الذكاء الاصطناعي تحتاج تحليلات إحصائية معقدة. من حيث العمق التحليلي، طرح الذكاء الاصطناعي أسئلة متعددة المستويات تربط المتغيرات بشكل معقد، بينما اكتفى الباحث بأسئلة مباشرة.

مخرجات الذكاء الاصطناعي - أهداف البحث

- الهدف المفاهيمي: توضيح مفهوم الرقابة التنظيمية وأبعادها الثلاثة وعلاقتها بالأداء المؤسسي في سياق الاتصالات
- الهدف التشخيصي: قياس المستوى الفعلي لتطبيق كل بعد من أبعاد الرقابة التنظيمية في الشركة المصرية للاتصالات
- الهدف التقييمي: تقييم مستوى الأداء المؤسسي بأبعاده من منظور القيادات الإدارية
- الهدف العلائقي: تحديد طبيعة وقوة العلاقة بين أبعاد الرقابة وأبعاد الأداء
- الهدف التأثيري: قياس الأثر النسبي لكل بعد من أبعاد الرقابة على الأداء المؤسسي الإجمالي
- الهدف التطبيقي: تقديم توصيات عملية قابلة للتنفيذ لتعزيز الرقابة والأداء
- الهدف المنهجي: بناء نموذج بحثي يربط الرقابة بالأداء قابل للتطبيق على قطاعات أخرى

الأهداف في البحث الأصلي

- التعرف على مفهوم الرقابة التنظيمية وأهميتها وخطواتها وأبعادها
- التعرف على مفهوم الأداء المؤسسي ومقاييسه وأبعاده
- التعرف على تطبيق الرقابة التنظيمية على الأداء المؤسسي بالشركة المصرية للاتصالات
- تحديد معوقات تطبيق الرقابة التنظيمية بالشركة المصرية للاتصالات
- تقديم توصيات للشركة المصرية للاتصالات وقطاع الاتصالات بناءً على نتائج البحث

مقارنة تحليلية بين الأهداف

المقارنة بين أهداف الطرفين تكشف عن اختلافات جوهرية في المنهجية والواقعية. أهداف الذكاء الاصطناعي جاءت

مصنفة بدقة (مفاهيمي، تشخيصي، تقييمي، علائقي، تأثيري، تطبيقي، منهجي) وهو ما يعكس فهماً عميقاً للبناء

البحثي، كما أنها قابلة للقياس الكمي بوضوح. لكن نقطة ضعفها الرئيسية أنها مثالية جداً وطموحة للغاية، حيث

تحتاج تحقيقها لفريق بحثي كامل وموارد كبيرة، ولا تراعي قيود الوقت والميزانية. في المقابل، أهداف الباحث الأصلي

كانت واقعية وقابلة للتحقيق فعلياً، ومتوازنة بين الجوانب النظرية والتطبيقية، ومرتبطة مباشرة بسياق الشركة

المصرية للاتصالات. لكن نقاط ضعفها تكمن في العمومية وعدم التحديد الدقيق، فهي لا توضح "كيف" سيتم

تحقيق كل هدف، وتفتقر للتصنيف المنهجي الواضح. الخلاصة أن الذكاء الاصطناعي قدم أهدافاً أكثر احترافية

منهجياً لكن أهداف الباحث كانت أكثر قابلية للتنفيذ الفعلي في سياق بحث واحد..

- الفرضية الرئيسية: توجد علاقة تأثيرية ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق الرقابة التنظيمية والأداء المؤسسي في الشركة المصرية للاتصالات.
- الفرضيات الفرعية:
 - المجموعة الأولى - تأثير على جودة الخدمة:
 - H1: يوجد أثر إيجابي لرقابة الاستشعار على جودة الخدمة المقدمة للعملاء
 - H2: يوجد أثر إيجابي لرقابة اتخاذ القرار على جودة الخدمة
 - H3: يوجد أثر إيجابي لرقابة المواءمة والتطبيق على جودة الخدمة
 - المجموعة الثانية - تأثير على جودة العمليات:
 - H4: يوجد أثر إيجابي لرقابة الاستشعار على جودة العمليات الداخلية
 - H5: يوجد أثر إيجابي لرقابة اتخاذ القرار على جودة العمليات
 - H6: يوجد أثر إيجابي لرقابة المواءمة على جودة العمليات

الفرضيات في البحث الأصلي

• الفرضية الرئيسية: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الرقابة التنظيمية والأداء المؤسسي.

• الفرضيات الفرعية (٦ فرضيات):

- توجد علاقة إيجابية بين رقابة الاستشعار وجودة الخدمة للعملاء
- توجد علاقة إيجابية بين رقابة اتخاذ القرار وجودة الخدمة
- توجد علاقة إيجابية بين رقابة المواءمة والتطبيق وجودة الخدمة
- توجد علاقة إيجابية بين رقابة الاستشعار وجودة العمليات الداخلية
- توجد علاقة إيجابية بين رقابة اتخاذ القرار وجودة العمليات
- توجد علاقة إيجابية بين رقابة المواءمة والتطبيق وجودة العمليات

عند مقارنة الفرضيات بين الطرفين، نجد تطابقاً شبه كامل يثير تساؤلات عميقة حول طبيعة البحث العلمي. كلا الطرفين صاغ فرضية رئيسية تنص على وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الرضاقة التنظيمية والأداء المؤسسي، ثم اشتقا ست فرضيات فرعية متطابقة تقريباً تربط كل بعد من أبعاد الرضاقة الثلاثة (الاستشعار، اتخاذ القرار، المواءمة والتطبيق) بكل بعد من بعدي الأداء (جودة الخدمة للعملاء، جودة العمليات الداخلية). الفارق الوحيد أن الذكاء الاصطناعي أضاف تحديداً دقيقاً لمستوى الدلالة الإحصائية ووضح اتجاه العلاقة (إيجابي)، بينما البحث الأصلي اكتفى بذكر "علاقة إيجابية" دون تفصيل إحصائي.

المقارنة التحليلية بين الفرضيات

هذا التطابق يطرح سؤالاً محورياً: هل هذا دليل على قوة الذكاء الاصطناعي في فهم المنطق البحثي، أم دليل على نمطية صياغة الفرضيات في البحوث الكمية؟ الإجابة أن كليهما صحيح، فالذكاء الاصطناعي تدرب على آلاف الأبحاث المشابهة واستخلص النمط المعتاد لصياغة الفرضيات في الدراسات الارتباطية، بينما الباحث البشري اتبع نفس النمط الشائع في أدبيات الإدارة. الخلاصة أن الفرضيات كانت الجزء الأسهل للذكاء الاصطناعي لأنها تتبع قواعد منطقية ثابتة، لكن السؤال الأهم: هل هذه الفرضيات فعلاً قابلة للاختبار بالبيانات المتاحة؟ هنا يظهر دور الباحث البشري الذي يعرف واقع جمع البيانات وقدرات التحليل الإحصائي المتاحة له فعلياً.

تحليل الفجوات - أين فشل الذكاء الاصطناعي؟

رغم التفوق الطفيف للذكاء الاصطناعي إلا أنه أظهر ثلاث فجوات خطيرة تكشف محدوديته. أولاً، غياب السياق المحلي المصري حيث لم يذكر خصوصية السوق الذي تحول من احتكار شبه كامل للشركة المصرية للاتصالات إلى بيئة تنافسية حادة، ولم يشر إلى التحديات التنظيمية الحكومية أو الثقافة التنظيمية المصرية المختلفة. ثانياً، افتقاره للمعرفة الميدانية الفعلية، فالباحث الأصلي استفاد من معرفته بهيكل الشركة وعلاقاته الداخلية وفهمه لإمكانيات جمع البيانات الحقيقية، بينما اقترح الذكاء الاصطناعي أهدافاً وتساؤلات قد تكون مستحيلة عملياً. ثالثاً، تجاهله للقيود العملية، حيث راعى الباحث حجم العينة المتاح (٣٧٦ قيادة) والوقت والتكلفة وحساسية البيانات، بينما صاغ الذكاء الاصطناعي عناصر مثالية تحتاج لفريق بحثي كامل وميزانية ضخمة. هذه الفجوات أدت لارتفاع نسبة الأخطاء السياقية (٣٥%) والتطبيقية (٤٠%) في مخرجاته، مما يؤكد أنه أداة مساعدة ممتازة لكنه لا يستطيع استبدال الخبرة البشرية والفهم العميق للسياق المحلي.

الاعتماد على الذكاء الاصطناعي وحدة

رغم التفوق الطفيف للذكاء الاصطناعي في الصياغة والشمولية، إلا أنه فشل في جوانب حاسمة تؤكد ضرورة المهارة البشرية. فقد أظهر ضعفاً واضحاً في فهم السياق المحلي المصري وتحول سوق الاتصالات من الاحتكار للمنافسة، وقدم اقتراحات مثالية غير قابلة للتنفيذ بالموارد والوقت المتاحين فعلياً. الذكاء الاصطناعي افتقد ثلاثة عناصر جوهرية لا يمتلكها: الحدس البحثي لاكتشاف الفجوات الحقيقية من الخبرة الميدانية، والمعرفة السياقية بواقع المؤسسة والثقافة التنظيمية والقيود العملية، والمسؤولية الأخلاقية عن صحة البيانات ودقة التفسير.

الاعتماد على الذكاء الاصطناعي وحدة

البحث العلمي الرصين يتطلب من الباحث مهارات لا يمكن للذكاء الاصطناعي تقديمها: التفكير النقدي لتقييم مصداقية المصادر، والإبداع البحثي لربط مفاهيم بطرق غير مسبوقة، والخبرة الميدانية لفهم ما يمكن وما لا يمكن قياسه فعلياً، والحكم البحثي لاتخاذ قرارات منهجية مدروسة تراعي الواقع. المعادلة الصحيحة: بحث ممتاز = (خبرة الباحث البشري × أدوات الذكاء الاصطناعي) + الأمانة العلمية. الذكاء الاصطناعي مُضاعِف قوي للقدرات لكنه ليس بديلاً، فهو يحسّن الصياغة اللغوية ويوفر الوقت الكبير، لكنه يحتاج لباحث خبير يوجهه ويراجعه ويتحمل المسؤولية النهائية. الخلاصة: استخدم الذكاء الاصطناعي كمستشار ماهر، لكن أنت القائد والمسؤول عن كل قرار بحثي.

الاعتماد على الذكاء الاصطناعي

السبب الثاني هو عدم معرفة السياق المحلي والخصوصيات الثقافية والاقتصادية والمؤسسية. فالذكاء الاصطناعي قد يقترح مشكلة بحثية تبدو احترافية في صياغتها، لكنها قد لا تناسب البيئة البحثية المحلية. على سبيل المثال، في دراستنا عن البنوك الجزائرية في مناطق نائية، الذكاء الاصطناعي لا يدرك واقع التحول الرقمي المحدود في هذه المناطق، ولا يفهم القيود التنظيمية المحلية، ولا يعرف مستوى التطور التقني الفعلي.

السبب الثالث يكمن في نقص الإبداع الحقيقي، حيث أن الذكاء الاصطناعي يعيد إنتاج أنماط موجودة مسبقاً في بياناته التدريبية دون ابتكار فعلي. البحث العلمي الأصيل يتطلب نظرة جديدة، زاوية مختلفة، أو ربطاً غير مسبوق بين المفاهيم، وهذا ما يصعب على الذكاء الاصطناعي تحقيقه لأنه مقيد بما تعلمه من الماضي..



Thank You