

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عباس لغرور خنشلة



كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

قسم : العلوم الاجتماعية

الشعبة : علم الاجتماع

التخصص : علم الاجتماع تنظيم وعمل

الرقم التسلسلي: ك.ع.إ.ج.إن / ق.ع.إ.ج 2024

استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في ادارة النظم الذكية

"دراسة ميدانية بمديرية اتصالات الجزائر. خنشلة"

مذكرة مكملة لنيل شياذة الماستر شعبة علم الاجتماع

تخصص : علم الاجتماع تنظيم وعمل

إشراف الأستاذ :

بوقطف محمود

إعداد الطالبة :

طايب عبير

السنة الجامعية

2024-2023

كلمة شكر

الحمد لله و الصلاة و السلام على رسول الله ، سيدنا محمد عليه أفضل الصلاة و أزكى التسليم ، و على آله و صحبه
و من تبع هداه إلى يوم الدين أما بعد:

نحمد الله رب العالمين الذي خلق و هدى و سدد الخطى فآتم لنا هذا العمل العلمي بعونه و توفيقه نحمده حمدا
كثيرا في المبتدى و المنتهى .

كما نتقدم بالشكر الجزيل و العرفان الجميل الى " الدكتور محمود بوقطف " لتفضله الكريم بالاشراف على هذه المذكرة
، و تكرمه بنصحنا و توجيهنا حتى إتمامها ، فنسأل الله أن يفتح عليه بمزيد من العلم و أن يمهده بالصحة و العافية، و
جزاه الله خير الجزاء و طيب الوفاء.

إلى من صوبوا أفكارنا و فتحوا أعيننا إلى جميع المعلمين و الأساتذة الذين أشرفوا على تدريسنا طيلة مشوارنا
الدراسي من الطور الابتدائي إلى الطور الجامعي ، و جميع الموظفين و الاطارات، و نرف لهم كبير الشكر و العرفان.
وتوجه بالشكر الجزيل إلى كل من مد لنا يد العون من قريب أو بعيد بالكثير أو بالقليل و في الأخير نتعذر الى
من لم يحضروا اسمه و نسيناه ، و نسأل الله أن يجازيهم على ما ألموا و ساهموا به ، و أن يكتب لنا أجر هذا العمل و
أن يعم بالنفع لكل من قراءه و الحمد لله رب العالمين

شكرا لكم جميعا

الطالبة عبير طايبي

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكرو عرفان
	فهرس المحتويات
	فهرسة الجداول
	فهرسة الاشكال والرسومات البيانية
	ملخص باللغة الانجليزية
أ-ب	مقدمة
الصفحة	الفصل الأول: الاطار التصوري والمفاهيمي للدراسة
04	1. اشكالية الدراسة
05	2. فرضية الدراسة
05	3. أهمية الدراسة
05	4. أهداف الدراسة
06	5. مبررات اختيار الموضوع
06	6. تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة
09	7. الدراسات السابقة
16	8. المقاربة النظرية
	الفصل الثاني: الاطار النظري لتطبيقات الذكاء الاصطناعي
19	1. ماهية الذكاء الاصطناعي
19	1.1 نشأة و طور الذكاء الاصطناعي
20	2.1 الفرق بين الذكاء الانساني و الذكاء الاصطناعي
20	2. أهمية الذكاء الاصطناعي وأهدافه
20	2.1 أهمية الذكاء الاصطناعي

21	2.2 أهداف الذكاء الاصطناعي
22	3. خصائص ومكونات الذكاء الاصطناعي
22	3.1 خصائص الذكاء الاصطناعي
22	3.2 مكونات الذكاء الاصطناعي
23	4. انواع الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته
23	4.1 انواع الذكاء الاصطناعي
24	4.2 تطبيقات الذكاء الاصطناعي
الفصل الثالث: الاطار النظري للمنظمة الذكية	
30	1. ماهية المنظمة الذكية
30	1.1 لمحة عن المنظمة الذكية
30	2.1 الفرق بين المنظمة الذكية و المنظمة التقليدية
31	2. اهمية المنظمة الذكية وأهدافها
31	1.2 اهمية المنظمة الذكية
32	2.2 اهداف الذكاء الاصطناعي
33	3. خصائص ومؤشرات قياس خصائص المنظمة الذكية
33	1.3 خصائص المنظمة الذكية
35	2.3 مؤشرات قياس خصائص المنظمة الذكية
36	4. مبادئ المنظمة الذكية وابعادها
36	1.4 مبادئ المنظمة الذكية
37	2.4 ابعاد المنظمة الذكية
الفصل الرابع: منهجية الدراسة	
40	1. مجالات الدراسة

42	2. منهج الدراسة
42	3. متغيرات الدراسة
43	4. مجتمع وعينة الدراسة
44	5. أساليب وأدوات جمع البيانات
46	6. تحليل الخصائص السكومترية لاستبيان الدراسة
الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة النتائج	
53	1. عرض وتحليل نتائج الدراسة
63	2. مناقشة نتائج الدراسة
69	3. النتائج العامة للدراسة
خاتمة	
قائمة المراجع	
الملاحق	

الصفحة	العنوان	الرقم
14	يمثل نقاط التقاطع و جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة	01
20	يوضح الفرق بين الذكاء الانساني و الذكاء الاصطناعي	02
30	يوضح الفرق بين المنظمة الذكية و المنظمة التقليدية	03
44	يوضح درجات مقياس ليكرت الخماسي	04
47	يوضح معامل الارتباط بيرسون لمحور الذكاء الاصطناعي	05
48	يوضح معامل الارتباط بيرسون لمحور المنظمة الذكية	06
50	معامل الارتباط بيرسون لمحور الذكاء الاصطناعي و محور المنظمة الذكية مع الدرجة الكلية للدراسة	07
51	يوضح ثبات أداة الدراسة معادلة ألفا كرونباخ	08
53	يوضح التوزيع الطبيعي لأداة الدراسة	09
53	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	10
54	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر	11
55	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المنصب الوظيفي	12
56	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة.	13
58	يوضح نتائج اجابات أفراد العينة تجاه محور الذكاء الاصطناعي	14
61	يوضح نتائج اجابات أفراد العينة تجاه محور المنظمة الذكية	15
64	يوضح نتائج التحليل لإختبار تأثير الذكاء الاصطناعي على المنظمة الذكية	16

الصفحة	العنوان	الرقم
25	مخطط يمثل المكونات الرئيسية للنظم الخبيرة	01
26	مخطط يمثل أنواع النظم الخبيرة	02
28	مخطط توضيحي لتطبيقات الذكاء الاصطناعي	03
33	مخطط يوضح أهداف المنظمة الذكية	04
34	مخطط يوضح خصائص المنظمة الذكية	05
43	مخطط توضيحي لمتغيرات الدراسة	06
45	مخطط يوضح توزيع مؤشرات الاستبيان	07
54	دائرة نسبية تمثل توزيع العينة حسب متغير الجنس	08
55	دائرة نسبية توضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر	09
56	اعمدة بيانية توضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المنصب الوظيفي	10
57	اعمدة بيانية توضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة.	11

ملخص:

ملخص باللغة العربية:

سعت هذه الدراسة الى التعرف على تأثير استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في ادارة المنظمة الذكية ، و قد كان الهدف الاساسي من هذه الدراسة هو معرفة تأثير كل من النظم الخبيرة و الوكيل الذكي و الشبكات العصبية الاصطناعية في تحسين ادارة مديرية اتصالات الجزائر- خنشلة ، و تم الاعتماد على المنهج الوصفي و أسلوب التحليل كونه مناسب لموضوع الدراسة و استعمال الاستبيان كأداة لجمع المعلومات ، و لمعالجة البيانات تم استخدام برنامج التحليل الاحصائي (SPSS) و تم التوصل الى النتائج التالية:

توصلت الدراسة الى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي و المنظمة الذكية و أيضا وجود تأثير ايجابي لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في ادارة المنظمة الذكية .

ملخص باللغة الإنجليزية:

This study aimed to identify the impact of using artificial intelligence applications in managing a smart organization , The primary objective of this study was to understand the effect of Expert Systems , Intelligent Agents , and Artificial Neural networks on improving the management of the organization , specifically the Directorate of Telecommunications Algeria in Khenchela , The descriptive method and analysis approach were adopted as they are suitable for the study's topic , and a questionnaire was used as the tool for data collection. The statistical analysis software SPSS was employed to process the data, leading to the following results:

The study found a statistically significant correlation between AI applications and smart organization, as well as a positive impact of AI applications on the management of smart organization.



المقدمة



مقدمة

يتسم العالم اليوم بتطورات و تغييرات سريعة في كافة المجالات و الميادين و خاصة العلمية منها و ذلك كنتيجة لثورة التكنولوجيا " التقنية" ، و مع هذه التغييرات أصبح لابد على المنظمات مواكبتها من أجل تحقيق أهدافها بطريقة متطورة و فعالة ، و تعتبر المنظمات أولى المجالات التي تسعى الى مواكبة التجديد و التطوير ، فنجد من بين هذه التطورات الجديدة ما يعرف بالذكاء الاصطناعي و الذي يعتبر نقطة تحول كبيرة في العالم و ذلك لما قدمه من طرق جديدة و حديثة في عمليات التسيير و الادارة بمختلف المجالات و الميادين و أطلق عليها بالمنظمات الذكية. أصبح الاعتماد على تطبيقات الذكاء الاصطناعي من قبل المنظمات الذكية أمر ضروري في مختلف الجوانب بدءا من تحليل البيانات الضخمة وصولا الى التوجهات الاستراتيجية ، فمثلا النظم الخبيرة تتيح للمنظمة استخدام البيانات بطريقة أكثر دقة و فعالية وأيضا تقدم حلولاً مبتكرة للمشاكل ، و أيضا تساهم هذه التطبيقات في عمليات التواصل سواء الداخلي أو الخارجي للمنظمة و بالتالي تعزيز التفاعل بين الموظفين و العملاء ، زيادة إنتاجها و توسيع خدماتها.

باعتبار أن مديرية اتصالات الجزائر- خنشلة منظمة ذكية و ذلك لما تستخدمه من أحدث التقنيات ، قمنا بإجراء دراسة ميدانية في هذه المنظمة قصد التعرف على كيفية تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في ادارة المنظمة .

وللإمام بمختلف جوانب الدراسة تم تقسمها الى عدة فصول كالآتي :

الفصل الأول : بعنوان الاطار التصوري و المفاهيمي للدراسة و يتضمن كل من إشكالية الدراسة و فرضيتها بالإضافة الى أهمية الدراسة أهدافها ، مبررات اختيارنا لهذا الموضوع و تحديد المفاهيم ، الدراسات السابقة و المقاربة النظرية التي تخدم الموضوع.

الفصل الثاني : بعنوان الاطار النظري لتطبيقات الذكاء الاصطناعي يتضمن ماهية الذكاء الاصطناعي الذي يتضمن بدوره ل نشأة الذكاء الاصطناعي و الفرق بين الذكاء الاصطناعي و الذكاء الانساني اضافة الى اهميته و اهدافه ، و أهم خصائصه و مكوناته ، بالإضافة الى انواعه و أهم تطبيقاته.

الفصل الثالث : بعنوان الاطار النظري لمتغير المنظمة الذكية و يتضمن ماهية المنظمة الذكية و الذي يحتوي على لمحة عن المنظمة الذكية الفرق بين المنظمة الذكية و المنظمة التقليدية اضافة الى اهمها واهدافها و اهم خصائصها ومؤشرات قياس هذه خصائص و مبادئ هذه المنظمة الذكية و أبعادها.

اما الفصل الرابع فهو بعنوان منهجية الدراسة او الاطار المنهجي للدراسة و يتضمن كل من مجالات الدراسة و المنهج المستخدم فيها اضافة الى مخطط لمتغيرات الموضوع و ذكر لمجتمع و عينة الدراسة و أهم الاساليب و الادوات المستخدمة في جمع البيانات و تحليل للخصائص السكومترية لأداة الدراسة أي الاستبيان.

و الفصل الخامس و الأخير يتضمن عرض النتائج ثم تحليلها و مناقشتها في ضوء كل من الفرضية و الدراسات السابقة و المقاربة النظرية اضافة الى النتائج العامة للدراسة .



الفصل الاول

الاطار التصوري و المفاهيمي للدراسة



1. إشكالية الدراسة
2. فرضيات الدراسة
3. أهمية الدراسة
4. أهداف الدراسة
5. مبررات اختيار الموضوع
6. تحديد مفاهيم الدراسة
7. الدراسات السابقة
8. المقاربة النظرية

1. الإشكالية الدراسة :

يشهد العصر الحالي تغيرات و تطورات سريعة و ملحوظة في العديد من المجالات، خاصة مجال التقني و التكنولوجي حيث اصبح عالمنا اليوم يتميز بكل ما هو جديد و علمي و نتيجة لذلك ظهرت تقنيات و برامج جديدة من اهم مميزات الابداع و الابتكار ، و من بين هذه التقنيات الذكاء الاصطناعي الذي يحاكي ذكاء الكائن البشري ، ويعتبر نقطة تحول كبيرة نظرا لما قدمه من طرق جديدة و حديثة في عمليات التسيير و الإدارة في مختلف الميادين و التخصصات و جاء هذا حصيلة تجارب و خبرات و أبحاث لكثير من المفكرين و الباحثين ، و الذي يهدف أساسا الى تقديم معلومات و برامج جد متطورة تمكن من تحقيق أفضل الاعمال بإختلاف نوعها ، و لقد نجح العلماء في تطوير بعض برامج و تطبيقات الذكاء الاصطناعي التي تساعد المنظمات و لكن مازالت هذه النماذج تحت التجربة و التطوير و يتم تحديثها يوما بعد يوم .

يعتبر الذكاء الاصطناعي قفزة نوعية في مجل التكنولوجيا بصفة عامة و تكنولوجيا المنظمات بصفة خاصة حيث تم التحول من الطرق التقليدية في تسيير الادارات و المؤسسات بإختلاف نوع نشاطها الى استخدام أحدث التطبيقات و التقنيات في ادارة و تسيير المؤسسات و المنظمات و أصبح يطلق عليها مصطلح المنظمات الذكية .

لذا ارتأينا في دراسة موضوعنا هذا المتعلق بإستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في ادارة المنظمات الذكية الى التعرف على هذا العلم و ما مدى تأثير هذه التطبيقات في ادارة المنظمات

و عليه يمكننا وضع اشكالية البحث الأساسية لهذه الدراسة في السؤال الرئيسي التالي :

○ كيف يؤثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في ادارة المنظمات الذكية ؟

2. فرضية الدراسة:

- يؤثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي بشكل ايجابي في ادارة المنظمة الذكية "مديرية اتصالات الجزائر- حنشلة نموذجا"

3. أهمية الدراسة :

يعد موضوعي الذكاء الاصطناعي و المنظمات الذكية من المواضيع الحديثة في الفكر الاداري المعاصر حيث لا زال الجدل و النقاش مستمرا حول هذين الموضوعين و من جانب آخر فإن التطورات و الابتكارات في مجال الذكاء الاصطناعي و المنظمات الذكية لازالت مستمرة و بذلك فإن دراسة هذين الموضوعين و الربط بينهما يعد من الاهمية من وجهة نظر الباحث لذا تم تناولهما معا، و ان اهمية الدراسة تتضمن النواحي التالية:

- ان موضوع المنظمات الذكية من الموضوعات التي تم تطبيقها فعليا في الدول المتقدمة و هناك ضرورة لتطبيقه في منظماتنا لمواكبة التطور الحادث في العالم
- تستمد هذه الدراسة اهميتها من خلال تناولها لموضوعين مهمين و هما الذكاء الاصطناعي و المنظمات الذكية
- الحداثة في تناول موضوعي الذكاء الاصطناعي و المنظمات الذكية والذي مازال الجدل حولهما مستمرا حسب اطلاع الباحث.

4. اهداف الدراسة:

- القاء الضوء على الاهمية التي يتمتع بها الذكاء الاصطناعي و ضرورة الاهتمام به و السعي الى استخدامه و الاستفادة منه قدر الامكان.
- توعية المؤسسات على ضرورة التقدم و الاعتماد على كل ما هو جديد و الخروج من الجانب الاداري التقليدي و اللجوء الى كل ما هو حديث و عملي.
- ابراز تأثير استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في ادارة المنظمات الذكية
- تقديم رؤية شاملة حول مفهوم الذكاء الاصطناعي و المنظمات الذكية.

5. مبررات اختيار الموضوع:

لا تختلف دوافعنا الذاتية لاختيار الموضوع عن الدوافع الموضوعية في فحواها ذلك ان رغبة الباحثة تمحورت بالأساس في الخوض في احد مواضيع الساعة قصد اثراء و تحيين الزاد المعرفي في هذا المجال ولا شك ان هذا الامر ينعكس تلقائيا على نتائج البحث في الموضوع الذي يفرض نفسه اليوم في مختلف الابحاث و الكتابات العلمية و من بين أهم الأسباب التي دفعتنا الى اختيار موضوعنا هذا هي:

- إثراء مكتبة الكلية بأول مرجع أدرج تطبيقات الذكاء الاصطناعي كمتغير مستقل و المنظمات الذكية كمتغير تابع.
- قلة الاعمال الأكاديمية التي تسلط الضوء على موضوع الذكاء الاصطناعي و المنظمات الذكية.
- محاولة لفت انتباه المؤسسات لأهمية استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي.
- تركيز الكثير من الباحثين خارج الجزائر على أهمية الموضوع مما دفعني الى محاولة القاء الضوء على أهمية هذا الموضوع.

6. تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

- الذكاء الاصطناعي:

يتكون الذكاء الاصطناعي من كلمتين "الذكاء" و "الاصطناعي" يمكننا تعريفهما كالتالي:

○ مفهوم الذكاء (Intelligent): يعتبر الذكاء قدرة عقلية تتدخل في كافة الانشطة العقلية او الذهنية بدرجات مختلفة.

✓ حسب قاموس Webster هو القدرة على فهم الظروف أو الحالات الجديدة و المتغيرة ، أي هو القدرة على ادراك و فهم و تعلم الحالات أو الظروف الجديدة ، بمعنى لآخر ان مفاتيح الذكاء هي الادراك و الفهم و التعلم¹

✓ نفهم مما سبق ان الذكاء هو القدرة على الفهم و الادراك و التعلم من خلال اجهزة الحاسب الآلي فالأصل ان يكون الذكاء نتاج العقل البشري إلا انه يمكن للعقل البشري أن يمنح الحاسب الآلي هذا الذكاء.

¹ هيباوي لالة ، ماسيني هاجر : الذكاء الاصطناعي كآلية لتطوير المقاولاتية في المؤسسة الاقتصادية ، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي ، تخصص ادارة الأعمال ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة الغفيد أحمد درارية ، ادرار ، 2022 ، ص:6.

○ الاصطناعي (Artificiel): من الفعل يصنع او يصطنع و تعني شيء مصنوع او غير طبيعي¹

اذا فالذكاء الاصطناعي: هو أحد علوم الحاسب الألى الحديثة التي تبحث عن أساليب متطورة للقيام بأعمال واستنتاجات تشابه ولو في حدود ضيقة تلك الأسباب التي تنسب لذكاء الإنسان²

و قد عرف الباحثون و المتخصصون الذكاء الاصطناعي كل حسب وجهة نظره و من اهم التعريفات المقدمة في هذا الاطار نجد:

■ تعريف اندرياس كابلان و مايكل هاينلين Michael Andreas Kaplan and

Heinlein(1999): الذكاء الاصطناعي بأنه قدرة النظام على تفسير البيانات الخارجية -بشكل صحيح ، و التعلم من هذه البيانات و استخدام تلك المعرفة لتحقيق أهداف و مهام محددة من خلال التكيف المرن³.

■ و يعرفه Dan . W. Patterson : الذكاء الاصطناعي على انه " فرع من فروع علم الحاسبات الذي يهتم بدراسة و تكوين منظومات حاسوبية تظهر بعض صيغ الذكاء ، و هذه المنظومات لها القابلية على استنتاجات مفيدة جدا حول المشكلة الموضوعية كما تستطيع هذه المنظومات فهم اللغات الطبيعية أو فهم الادراك الحي و غيرها من الامكانيات التي تحتاج ذكاء متى ما نفذت من قبل الانسان"⁴

■ اما امينة عثمانية(2019): الذكاء الاصطناعي هو علم و تكنولوجيا يهتم بدراسة تطوير وظائف الحاسوب القدرة على الادراك ، التعلم ، حل المشكلات و اتخاذ القرارات بأسلوب منطقي و بنفس طريقة تفكير العقل البشري.⁵

التعريف الاجرائي:

من خلال التعريفات السابقة يمكننا تعريف الذكاء الاصطناعي بأنه: علم مبني على القواعد الرياضية والأجهزة والبرمجيات التي يتم تجميعها في الحاسبات الآلية التي تقوم بدورها بالعديد من المهام والعمليات التي تحاكي

¹رشا محمد صائم أحمد : تطبيقات الادارة للذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات الادارية ، مذكرة الحصول على درجة الماجستير ، تخصص

القانون العام ، كلية الحقوق ، جامعة الشرق الاوسط ، 2022 ، ص :6

²أحمد محمد فتحي الخولي : المسؤولية المدنية الناتجة عن الاستخدام غير المشروع لتطبيقات الذكاء الاصطناعي ، مجلة البحوث الفقهية و

القانونية ، العدد 36 ، 2021 ، ص :228

³مدحت محمد ابو النصر : الذكاء الاصطناعي في المنظمات الذكية ، الطبعة 01 ، القاهرة ، المجموعة العربية للتدريب و النشر ، 2020 ، ص:132.

⁴دداش حسين ، شيجي هشام : دور الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية (الميتافيرس نموذجاً) ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ،

تخصص ادارة الاعمال ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير ، جامعة محمد البشير الابراهيمي ، برج بوعريج ، 2022 ، ص :21.

⁵مدحت محمد ابو النصر : المرجع السابق ، ص:132

أسلوب الذكاء الإنساني غير أنها تختلف عليه من حيث السرعة والدقة في إيجاد الحلول للمشاكل المعقدة في مؤسسة اتصالات الجزائر - خنشلة .

✓ المنظمة الذكية:

المنظمة Organization: حتى الآن لا يوجد اتفاق على تعريف محدد لمفهوم المنظمة ، الا انه من خلال الدراسات العديدة فإنه يمكن تحديد بعض التعريفات كالتالي:

المنظمة بصفة عامة هي وحدة أو تنظيم أو كيان انساني اداري يقوم المجتمع او جزء منه بتأسيسه او انشاءه بهدف اشباع حاجة غير مشبعة او لمواجهة مشكلة او لتقديم سلع او خدمات يحتاج لها قطاع عريض من المجتمع فالمنظمات لا توجد عشوائيا¹

✓ تعريفها من المنظور الاداري : هي مجموعة من العاملين (رؤساء و مرؤوسين) قادرين على التواصل فيما بينهم ، وراغبين في المشاركة بالعمل معا ، لتحقيق أهداف محددة مشتركة و مخطط لها مسبقا²

المنظمة الذكية: Intelligent organizations

مفهوم حديث نسبيا ، حيث كانت بدايات عرض هذا المفهوم في مطلع التسعينيات من القرن العشرين و هي المنظمات الناجحة و التي تهتم بعملائها و حاجاتهم و رغباتهم و تستفيد من تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و التقنيات المختلفة الموجودة بالبيئة المحيطة بها³ .

يرى ويليمز Williams (1997) ان المنظمة الذكية هي المنظمة التي تتعلم و تتوافق (التوافق adaptation افضل من التكيف Adjustment) مع البيئة المحيطة بها، مع التأكيد علي اهمية دراسة هذه البيئة و الاستفادة من هذه الدراسة⁴.

كما اوضح Finkelstein & Jackson بأن المنظمات الذكية هي منظمات تتصف بمستويات أداء عالية من خلال أهدافها التي تسعى لتحقيقها و المتمثلة بتحقيق المرونة و المعرفة و المهارة لدى العاملين⁵.

¹ مدحت محمد أبو النصر ، المنظمة الذكية في ضوء عصر المعرفة و الذكاء الاصطناعي ، المجلة العربية للمعلوماتية و أمن المعلومات ، مصر ، المجلد 03 ، العدد 09 ، 2022 ، ص: 46 .

² مدحت محمد ابو النصر، الذكاء الاصطناعي في المنظمات الذكية ، الطبعة الاولى ، القاهرة ، مصر ، المجموعة العربية للتدريب و النشر ، 2020 ، ص: 87

³ مدحت محمد أبو النصر ، المنظمة الذكية في ضوء عصر المعرفة و الذكاء الاصطناعي، نفس المرجع السابق ، ص: 46

⁴ مدحت محمد ابو النصر، الذكاء الاصطناعي في المنظمات الذكية، ص: 107 ، مرجع سابق

⁵ ايناس محمد امين احمد ردايدة، أثر خصائص المنظمة الذكية في ادارة الازمات ، مذكرة لنيل درجة الماجستير ، كلية الاعمال ، جامعة الشرق

الاوسط ، الاردن ، 2016 ، ص: 17

بينما عرفها مدحت ابو النصر (2014) المنظمة الذكية بانها المنظمة التي لديها درجة ذكاء عالية تتبنى ثقافة و سلوك التميز و ادارة الجودة الشاملة و ذات قيادة جماعية ووجود درجة عالية من الولاء و الانتماء لدى العاملين اما وفاء ثامر (2017) المنظمة الذكية بانها المنظمة التي تعمل استراتيجيا لخلق القيمة و تحقيق الجودة في العمل بالاعتماد على عدد من الاساليب الادارية المعاصرة و منها ادارة المعرفة ، الادارة الاستراتيجية ، ادارة الجودة الشاملة و الاهتمام بإشراك جميع العاملين في اتخاذ القرارات من خلال فرق العمل ، و ذلك للعمل بفاعلية في الحاضر و الاعداد لمواجهة التحديات المستقبلية¹.

التعريف الاجرائي :

و تعرف المنظمة الذكية اجرائيا بأنها قدرة مؤسسة اتصالات الجزائر على التعلم و التكيف مع التغيرات الطارئة و المستجدة في بيئتها الخارجية ، و استثمار الفرص و توفير بيئة منظمة تسهل عملية النمو و استثمار المعرفة بما يمكنها من اتخاذ القرارات و جعلها متميزة

7. الدراسات السابقة:

لقد أجريت العديد من البحوث و الدراسات التي تناولت موضوع الذكاء الاصطناعي و مختلف تطبيقاته حيث اختلف محتوى هذه الدراسات باختلاف الزاوية التي يتناولها الموضوع.

✓ دراسات حول الذكاء الاصطناعي:

✓ دراسة محلية:

الدراسة الاولى:

دراسة حيدة سعاد وكادي سليمة بعنوان استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين عملية اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية " دراسة حالة شركة انتاج الكهرباء والغاز بأردار" 2019-2020 وهي مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص ادارة أعمال جامعة احمد درارية

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته و هل يتم استخدامها و اهم اسهاماته في تحسين عملية اتخاذ القرار و قد انطلقت الباحثة في دراستها بطرح سؤال رئيسي:

كيف تساهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين عملية اتخاذ القرار؟

¹مدحت محمد ابو النصر، الذكاء الاصطناعي في المنظمات الذكية، مرجع سابق ، ص: 107 108

ووضعت الفرضية التالية:

لا يوجد اثر ذو دلالة معنوية لاستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين عملية اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية (شركة الكهرباء بأدرار) عند مستوى معنوية 0,05

وظفت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي للتعرف على المتغيرات و التحليلي لتحليل الجداول و المنحنيات ذات العلاقة بالمتغيرات و قد استعانت بمجموعة من الادوات لجمع البيانات منها الملاحظة المباشرة و الاستبيان و المقابلة

اما عينة الدراسة فقد استعملت العينة العشوائية وتشمل كل الفئات الوظيفية و يبلغ المجموع الكلي 112 عامل تم أخذ عينة متكونة من 90 عامل.

أهم النتائج التي توصلت اليها:

- ✓ تأثير استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين عملية اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية.
- ✓ وجود علاقة طردية بين الذكاء الاصطناعي و عملية اتخاذ القرار
- ✓ و ان ابعاد الذكاء الاصطناعي ساهمت بقدر كبير في اعطاء رؤية واضحة للمشاكل و بدائل حلولها و بالتالي إنتاج قرارات أكثر دقة و مرونة و فعالية بجهد ووقت أقل ، كما ساهمت في تحسين علاقة المؤسسة بمحيطها.

الدراسة الثانية:

دراسة اصالة رقيق تحت عنوان استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في ادارة انشطة المؤسسة "دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية" جامعة أم البواقي 2014-2015 و هي مذكرة لنيل شهادة الماستر أكاديمي هدفت هذه الدراسة الى التعرف على الذكاء الاصطناعي و مدى مواكبة المؤسسة الجزائرية لتطبيقات هذا الاخير و قد تمت صياغة السؤال التالي :

هل تعتمد المؤسسة الجزائرية في إدارة أنشطتها على استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي ؟

فرضية الدراسة

تعتمد المؤسسة الجزائرية في إدارة أنشطتها على استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي

وظفت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الاستنباطي و هو المنهج الذي يعتمد على وضع الفرضيات و محاولة اثباتها في الواقع ، و قد اعتمدت على أداة الاستبيان لجمع البيانات ، درست الباحثة 3 مؤسسات و هي ك التالي :

- بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة رقم 325 عين البيضاء
- شركة سونلغاز - قسم تقنيات الكهرباء

أما بالنسبة للعينة فقد اعتمدت الباحثة على العينة العشوائية البسيطة :

- بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة رقم 325 عين البيضاء تم أخذ 17 موظف من أصل 30 موظف
- شركة سونلغاز - قسم تقنيات الكهرباء تم أخذ 22 من أصل 34 موظف

النتائج التي توصل اليها:

توصلت الباحثة الى انه يتم استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الجزائرية و انها تساهم الى حد كبير في تسهيل عمليات إدارة أنشطة المؤسسات ، و أن هذه التطبيقات تقدم المساعدة للموظفين في انجاز مهامهم و تساعد في اختصار الوقت نتيجة سرعتها الفائقة في انجاز المهام

✓ دراسات عربية:

دراسة نورة محمد عبد الله العزام تحت عنوان دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الادارية لادارة الموارد البشرية بجامعة تبوك جامعة الامام بن محمد سعود الاسلامية المملكة العربية السعودية 2020-2021 و هي مذكرة لنيل شهادة الماجستير

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على اثر تطبيق اساليب الذكاء الاصطناعي على كفاءة النظم الادارية لادارة الموارد البشرية انطلقت الباحثة في دراستها بطرح السؤال التالي :

ما دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الادارية لادارة الموارد البشرية بجامعة تبوك؟

وظفت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي و هو المنهج الذي يعتمد على وصف الظواهر ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة و تحليلها، و قد استعانت بأداة الاستبيان لجمع البيانات ، اما بالنسبة للعينة فقد استعملت العينة العشوائية البسيطة حيث تم أخذ 70 موظف من أصل 500 موظف.

النتائج التي توصل اليها:

توصلت الباحثة الى انه كلما اتجهت الجامعة الى استخدام الذكاء الاصطناعي كلما زاد الاداء وبالتالي زيادة كفاءة النظم الادارية أي أن العلاقة طردية ، وهذا يظهر الدور الايجابي لبرامج الذكاء الاصطناعي و ان هذا الاخير يعتمد على شبكات الانترنت وبالتالي يتمكن الموظف من الحصول على المعلومات و البيانات مما يؤدي الى زيادة الكفاءة ،

كما اشارت الباحثة الى ان مستوى اداء أنظمة الادارة القائمة على الذكاء الاصطناعي كانت فاعلة و مؤهلة في أداء المهام الادارية المختلفة.

دراسات حول المنظمات الذكية:

✓ دراسات عربية:

الدراسة السابقة الاولى:

دراسة ساجي عبد اللطيف عبيد بعنوان أثر التوجه نحو المنظمات الذكية في التطوير التنظيمي بمنظمات المجتمع المدني في المحافظات الجنوبية في فلسطين القدس فلسطين 2021 وهي مذكرة لنيل شهادة الماجستير كلية الدراسات العليا جامعة القدس.

هدفت هذه الدراسة للتعرف على مستوى منظمات المجتمع المدني في المحافظات الجنوبية الفلسطينية نحو المنظمات الذكية و الكشف عن مستوى التطوير التنظيمي انطلق الباحث في دراسته بطرح السؤال التالي :

هل يوجد أثر للتوجه نحو المنظمات الذكية في التطوير التنظيمي بمنظمات المجتمع المدني في المحافظات الجنوبية ؟

فرضية الدراسة:

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $(0,05 \leq \alpha)$ بين المنظمات الذكية و التطوير التنظيمي للعاملين بمنظمات المجتمع المدني في المحافظات الجنوبية

وظف الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يعد من المناهج المناسبة لهذه الدراسة و تم الاستعانة ب مجموعة من الادوات و البرامج الاحصائية المتخصصة (SPSS) و استعمل في جمع البيانات الاستبيان ، و تم استعمال المسح الشامل و كان عدد الموظفين 205 موظف.

أهم النتائج التي توصلت اليها:

توصل الباحث ساجي عبد اللطيف عبيد الى مجموعة من النتائج من بينها

✓ وجود تقييم ايجابي لدى المستجيبين حول مدى توافر المنظمة الذكية في منظمات المجتمع المدني في

المحافظات الجنوبية و بلغ الوزن النسبي ل 78% وفقا لوجهة نظر المستجيبين .

✓ وجود مستوى مرتفع للتطوير التنظيمي في منظمات المجتمع المدني في المحافظات الجنوبية حيث بلغ الوزن

النسبي لهذا المحور ل 79%.

✓ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0,05 \leq \alpha$) بين التوجه نحو المنظمات الذكية وبين التطوير التنظيمي في منظمات المجتمع المدني في المحافظات الجنوبية.

الدراسة السابقة الثانية :

دراسة ايناس محمد أمين أحمد ردايدة بعنوان أثر خصائص المنظمات الذكية في ادارة الازمات دراسة تطبيقية في المستشفيات الخاصة بمدينة عمان 2016 وهي مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص ادارة أعمال جامعة الشرق الاوسط

هدفت هذه الدراسة الى بيان اثر خصائص المنظمة الذكية في ادارة الازمات في المستشفيات بمدينة عمان و قد انطلقت الباحثة في دراستها من طرح التساؤل التالي :

هل هناك أثر لخصائص المنظمة الذكية بأبعادها (التعليم المستمر ، توليد الاستراتيجيات ، و فهم البيئة) في ادارة الازمات بأبعادها (استكشاف الازمة ، الاستعداد لحدوث الازمة ، احتواء الازمة استعادة النشاط و التوازن و التعلم من الازمة) في لامستشفيات الخاصة في مدينة عمان؟

فرضية الدراسة :

لا يوجد أثر لخصائص المنظمة الذكية بأبعادها (التعلم المستمر ، توليد البدائل الاستراتيجية و فهم البيئة) في ادارة الازمات بأبعادها (استكشاف الازمة ، الاستعداد لحدوث الازمة ، احتواء الازمة ، استعادة النشاط و التوازن ، التعلم من الازمة) في المستشفيات الخاصة في مدينة عمان

وظفت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بهدف وصف واقع خصائص المنظمة الذكية بأبعادها وواقع ادارة الازمات بمراحلها و هي دراسة تحليلية كونها تبحث عن أثر خصائص المنظمة الذكية في ادارة الازمات و قد استعملت لجمع البيانات أداة الاستبيان لانها الاداة الملائمة لمثل هذه البحوث و قد استعملت المسح الشامل و يشمل 314 موظف .

النتائج التي توصلت اليها:

توصلت الدراسة الى عدد من النتائج ابرزها:

✓ وجود تأثير لخصائص المنظمة الذكية بأبعادها في مراحل ادارة الازمات في المستشفيات الخاصة بمدينة عمان.

✓ وجود تأثير لخصائص المنظمة الذكية بأبعادها في استكشاف الأزمة في المستشفيات الخاصة بمدينة عمان.

✓ وجود تأثير لخصائص المنظمة الذكية بأبعادها في الاستعداد لحدوث الأزمة في المستشفيات الخاصة بمدينة عمان.

نقاط التقاطع جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة :

الجدول رقم(01): يمثل نقاط التقاطع و جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة

المتغير	الدراسة	نقاط الاختلاف	نقاط التشابه	جوانب الاستفادة
الذكاء الاصطناعي	حيدة سعاد و كادي سليمة	-المتغير التابع. -ميدان الدراسة -العيينة المستخدمة -منهج الدراسة	-المتغير المستقل -أداة جمع البيانات	-تحديد المفاهيم. -بناء الاشكالية -اثراء الاطار النظري. بناء الاستبيان. فهم متغير الذكاء الاصطناعي.
	نورة محمد عبد الله العزام	- دراسة الدور . - المتغير التابع. ميدان الدراسة -استعمال أداة المقابلة لجمع المعلومات -المنهج المستخدم. -العيينة العشوائية.	- المتغير المستقل. - أداة جمع البيانات	- فهم المتغير المستقل. -اثراء الاطار النظري للدراسة.

الفصل الاول : الاطار التصوري و المفاهيمي للدراسة

	أصالة رقيق	-المتغير التابع للدراسة. -ميدان الدراسة المنهج المستخدم	المتغير المستقل -استخدام أداة الاستبيان لجمع البيانات -	- الجانب المنهجي للدراسة -تحديد المفاهيم -بناء الاشكالية -اثراء الاطار النظري. -بناء الاستبيان. -فهم متغير الذكاء الاصطناعي.
المنظمة الذكية	ساجي عبد اللطيف عبيد	-ميدان الدراسة المتغير المستقل هو المنظمة الذكية. -المنهج المستخدم.	-متغير المنظمة الذكية. - الاداة المستعملة في الدراسة . -العينة المستخدمة.	-الجانب المنهجي للدراسة . -تحديد المفاهيم -فهم متغير الدراسة. -اثراء الاطار النظري.
	ايناس محمد أمين ردايدة	-ميدان الدراسة -المتغير المستقل هو المنظمة الذكية بينما في دراستنا متغير تابع . - المنهج.	-متغير المنظمة الذكية. - الاداة المستعملة في الدراسة . -العينة المستخدمة.	-تحديد المفاهيم -بناء الاشكالية -اثراء الاطار النظري. بناء الاستبان.

المصدر: من إعداد الطالبة عيبر طايبي

8. المقاربة النظرية :

تعد القاربة النظرية جزء مهم في عملية البحث العلمي كونها توجه العملية البحثية نحو الهدف الموضوع ، وتبنيها ضروري كون أي موضوع الا و له منطوق يفسر من خلاله ، فمهمة الباحث هي اختيار المقاربة المناسبة وربط اجزاء البحث ببعضها البعض في نسق فكري متناسق بداية من عنوان الموضوع و حتى مرحلة تحليل النتائج.

تعتبر المقاربة النظرية الطريق الذي يسلكه الباحث للاقتراب من معالجة البحث أي هي الخلفية الفكرية التي يعتبرها الباحث نظاما معرفيا لفهم البيانات المتجمعة حول البحث.

و بناء على ذلك حاول الباحث البحث و الاطلاع لاختيار النظرية التي تخدم الموضوع و قد وقع الاختيار على مقاربة الادارة بالاهداف ل"بيتر دراكر" حيث تركز هذه المقاربة على وضوح الاهداف الادارية و تحديدها بحيث تكون واضحة و قابلة للتطبيق ، و ايضا من بين خصائصها أنها تدرك أهمية المناخ المحيط و ضرورة الانفتاح عليه و التعامل معه بإعتبارة مصدرا للموارد ، و انها تستوعب التكنولوجيا الجديدة و توظفها للحصول على المزايا والفرص.

• ومن بين مبادئ مقاربة الادارة بالاهداف التي تخدم بحثنا :

- ✓ المشاركة في وضع الأهداف وأساليب تحقيقها .
- ✓ قياس مدى فاعلية أداء الافراد بمدى تحقيقهم للاهداف.
- ✓ أهداف الوحدات مربوطة بالأهداف الاعلى منها في التسلسل التنظيمي.
- ✓ ان تكون الاهداف قابلة للتغيير مع تغير الظروف.

و هو ما يقابله في دراستنا ل"مديرية اتصالات الجزائر-خنشلة" فهي تعتمد على تحديد الاهداف السنوية للمؤسسة بحيث تكون واضحة و قابلة للتطبيق و التغيير ، تقوم بتقسيم هذه الاهداف الى أهداف ثلاثية كخطة لتحقيق الاهداف السنوية و ذلك لقياس مدى تحققها و يقوم هذا التقسيم على مبدأ المشاركة في اتخاذ القرارات حيث كل فرد في المؤسسة يشارك في تحديد التقسيم المناسب ، و كذلك قياس مدى فاعلية الموظفين يقاس بمدى تحقيق الاهداف الثلاثية والمرتبطة بالاهداف السنوية للمديرية .



الفصل الثاني

تطبيقات الذكاء الاصطناعي



1. ماهية الذكاء الاصطناعي

1.1 نشأة و تطور الذكاء الاصطناعي.

2.1 الفرق بين الذكاء الانساني و الذكاء الاصطناعي

2. اهمية الذكاء الاصطناعي واهدافه

1.2 اهمية الذكاء الاصطناعي.

2.2 اهداف الذكاء الاصطناعي.

3. خصائص الذكاء الاصطناعي ومكوناته

1.3 خصائص الذكاء الاصطناعي.

2.3 مكونات الذكاء الاصطناعي.

4. انواع الذكاء الاصطناعي وتطبيقات

1.4 انواع الذكاء الاصطناعي.

2.4 تطبيقات الذكاء الاصطناعي

1. ماهية الذكاء الاصطناعي

1.1 نشأة وتطور الذكاء الاصطناعي:

على الرغم من أن الذكاء الاصطناعي علم حديث نسبياً حيث نشأ أواخر القرن العشرين، إلا أن جذور هذا العلم وفكرته تمتد إلى آلاف السنين، منذ عام 400 ق.م قام الفلاسفة بجعل الذكاء الاصطناعي ممكناً، وذلك بتعريف العقل بأنه ما يشابه الآلة التي تعمل على معرفة مشفرة بلغة داخلية، وأن الفكرة يمكن استخدامها للتوصل إلى القرار الصحيح.

عام 1956 عقد مؤتمر في Dartmouth Summer School مدينة دارتموث بالولايات المتحدة، ظهر فيه لأول مرة مصطلح الذكاء الاصطناعي على يد John McCarthy كما قدم Gelernter Herbert في نفس السنة نموذجاً سمي بـ "Solver Theore Geometry"، بإمكانه البرهان على صحة بعض النظريات الصعبة وتوالت الاكتشافات بمجال الروبوتات والشبكات العصبية¹

كما حدد العلماء 3 موجات لتطور الذكاء الاصطناعي :

- **الموجة الأولى (1950-1980):** وتعتمد على القواعد والتحكم الإدخال الإخراج والبرامج الثابتة المعروفة، وهي أول تجربة لبناء الذكاء الاصطناعي "برامج الشطرنج".
- **الموجة الثانية (1980-2010):** وتعتمد على تطبيق التعلم الآلي وخوارزميات التعلم العميق Deep Learning وشبكات الأعصاب الاصطناعية Neural Networks، وكانت من بين أشهر تطبيقات هذه الموجة تعلم الآلة ومعالجة اللغات الطبيعية والروبوتات².
- **الموجة الثالثة (2010-الآن):** وتعتمد على استخدام الذكاء الاصطناعي في المشاكل المعقدة والتي تحتاج إلى مزيج من تقنيات التعلم الآلي والمعالجة اللغوية الطبيعية والروبوتات. وتشمل التطبيقات الشائعة لهذه الموجة التعلم العميق في التعرف على الصوت والصورة والتعرف على الكلام وتحويل الكلام إلى نص وتطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجال الصحة والطب والسيارات الذكية والتجارة الإلكترونية وغيرها³.

¹ جوزي نور الهدى ، وبوزيد مليكة : أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار ، اطروحة لنيل شهادة الماجستير ، تخصص

إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون تيارت، 2022، ص: 3

² سناء أرطبان: أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين أداء المؤسسة ، مجلة العلوم الانسانية لجامعة أم البواقي ، المجلد 09 ، العدد

03 ، 2022 ، ص: 1251.

³ سناء أرطبان: مرجع سابق، ص: 1252.

الفصل الثاني: الاطار النظري لتطبيقات الذكاء الاصطناعي

1.2 الفرق بين الذكاء الانساني والذكاء الاصطناعي:

يمكن توضيح الفرق بين الذكاء الانساني و الذكاء الاصطناعي من خلال الجدول الموالي: المصدر ص 8 بوذراع نادر بوذراع عبد العالي تطبيقات الذكاء الاصطناعي و تأثيرها على تجربة العملاء و الخدمة البنكية

الجدول رقم (2): جدول يوضح الفرق بين الذكاء الانساني و الذكاء الاصطناعي

الذكاء الاصطناعي	الذكاء الانساني	الخصائص
منخفضة	عالية	القدرة على استخدام الحواس : اللمس ، البصر..... الخ
منخفضة	عالية	القدرة على التخيل
منخفضة	عالية	القدرة على التكيف
منخفضة	عالية	القدرة على تحمل اكتساب الذكاء
منخفضة	عالية	القدرة على التعلم من الخبرة
عالية	عالية	القدرة على اكتساب مقدار كبير من المعلومات الخارجية
منخفضة	عالية	القدرة على اكتساب مصادر مختلفة للمعلومات
عالية	منخفضة	القدرة على الحسابات المعقدة
عالية	منخفضة	القدرة على نقل المعلومات
عالية	منخفضة	القدرة على القيام بالحسابات بسرعة و دقة

المصدر: أصالة رقيق، استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في ادارة أنشطة المؤسسة ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، جامعة أم البواقي ، 2015 ، ص:19.

2. اهمية الذكاء الاصطناعي واهدافه

2.1 اهمية الذكاء الاصطناعي:

تكمن اهمية الذكاء الاصطناعي بالنسبة للمنظمات فيما يلي:

- بسبب الذكاء الاصطناعي يتمكن الانسان من استخدام اللغة الانسانية في التعامل مع الآلات عوضا عن لغات البرمجة الحاسوبية، مما يجعل الآلات واستخدامها في متناول كل شرائح المجتمع حتى من ذوي الاحتياجات

الفصل الثاني: الاطار النظري لتطبيقات الذكاء الاصطناعي

الخاصة بعد أن كان التعامل مع الآلات المتقدمة حكرا على ذوي الخبرات والمتخصصين في مجال التكنولوجيا والبرمجة.

• تخفف الآلات الذكية عن الانسان الكثير من المخاطر والضغوطات النفسية ، وتجعله يركز على أشياء أكثر أهمية وأكثر إنسانية، ويكون ذلك بتوظيف الآلات للقيام بالأعمال الشاقة الخطرة، واستكشاف الأماكن المجهولة، والمشاركة في عمليات الإنقاذ أثناء الكوارث، كما سيكون لهذه الآلات دور فعال في الميادين التي تتضمن تفاصيل كثيرة تتسم التعقيد ، والتي تحتاج إلى تركيز عقلي متعب وحضور ذهني متواصل وقرارات حساسة وسريعة لا تتحمل التأخير أو الخطأ.

• يعود الذكاء الاصطناعي بالنفع على الانسان في العديد من الجوانب والمجالات ، من خلال قيام الحاسب الآلي بمحاكاة عمليات الذكاء التي تتم داخل العقل البشري ، بحيث يصبح لدى الحاسوب المقدرة على حل المشكلات المعقدة، واتخاذ قرارات سريعة، بأسلوب منطقي، وبتفكير العقل البشري نفسه¹

2.2 اهداف الذكاء الاصطناعي:

يمكن حصر الاهداف الرئيسية للذكاء الاصطناعي في ما يلي :

- يهدف الى تصميم آلات وأجهزة أكثر ذكاء: أي تمكين الأجهزة الحاسوبية من معالجة المعلومات و البيانات بشكل موازي للذكاء الانساني في حل المسائل أو بطرق أقرب لطريقة الانسان في حل المسائل.
- يهدف الى بيان الفهم الامثل للذكاء: اذ تهدف تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي الى فهم أفضل لمدلولات الذكاء الانساني من خلال التعمق في دراسة العقل الانساني حتى يمكن محاكاته.
- يهدف الى تحديث الآلات و الأجهزة و جعلها أكثر فائدة: حيث تعمل حافظة علوم البيانات و القواعد المعرفية في تحديث أنماط استخدام الآلات و الاجهزة بما يجعلها تواكب العصر الحديث²

¹ اسماء جاب الله ، زوبر مرغني ، عقيلة محمودي : دور الذكاء الاصطناعي في تحسين القدرة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية ، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي ، تخصص ادارة اعمال ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة حمه لخضر بالوادي ، 2021 ، ص ص 19 ، 20.

² أحمد محمد فتحي الخولي : المسؤولية المدنية الناتجة عن الاستخدام غير المشروع لتطبيقات الذكاء الاصطناعي ، مجلة البحوث الفقهية و القانونية ، العدد 36 ، 2021 ، ص ص 234 ، 235.

3. خصائص الذكاء الاصطناعي ومكوناته

3.1 خصائص الذكاء الاصطناعي:

يتمتع الذكاء الاصطناعي بالعديد من الخصائص و المميزات نذكر منها:

- القدرة على التفكير و الادراك.
- القدرة على اكتساب المعرفة و تطبيقها.
- القدرة على التعلم و الفهم من التجارب و الخبرات السابقة.
- القدرة على استخدام الخبرات القديمة و توظيفها في مواقف جديدة.
- القدرة على استخدام التجربة و الخطأ لاستكشاف الامور المختلفة.
- القدرة على الاستجابة السريعة للمواقف و الظروف الجديدة.
- القدرة على التعامل مع الحالات الصعبة و المعقدة.
- القدرة على التصور و الابداع و فهم الامور المرئية و ادراكها.
- القدرة على تقديم المعلومة لاسناد القرارات الادارية.¹

3.2 مكونات الذكاء الاصطناعي:

يتكون الذكاء الاصطناعي من ثلاث مكونات اساسية:

- قاعدة المعرفة: غالبا ما يقاس مستوى اداء النظام بدلالة حجم و نوعية قاعدة المعرفة التي يحتويها و تتضمن قاعدة المعرفة :
- ✓ الحقائق المطلقة والتي تصف العلاقة المنطقية بين العناصر و المفاهيم و مجموعة الحقائق المستندة للخبراء في النظام.
- ✓ طرق حل المشكلات و تقديم الاستشارة.
- منظومة آلية الاستدلال: و هي اجراءات مبرمجة تقود الحل المطلوب من خلال ربط القواعد و الحقائق المعنية و تكوين خط الاستنباط و الاستدلال.

¹ هيباوي لالة : مرجع سابق ، ص : 8.

- واجهة المستخدم: وهي الاجراءات التي تجهز المستخدم بأدوات مناسبة للتفاعل مع النظام خلال ملرحتي التطوير و الاستخدام¹

4. انواع الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته

4.1 انواع الذكاء الاصطناعي:

يمكن تصنيف الذكاء الاصطناعي الى ثلاثة انواع مختلفة على النحو الآتي:

■ الذكاء الاصطناعي المحدود او الضيق: Artificial Narrow Intelligence ANI

يعتبر الذكاء الاصطناعي المحدود احد انواع الذكاء الاصطناعي التي تستطيع القيام بمهام محددة اي انه يتخصص في مجال واحد، فمثلا هناك أنظمة ذكاء الاصطناعي يمكنها التغلب على بطل العالم في لعبة الشطرنج او السيارات ذاتية القيادة او حتى برامج التعرف على الكلام او الصور

و يعتبر هذا النوع من الذكاء الاصطناعي اكثر الانواع شيوعا و توفرا في وقتنا الحالي²

■ الذكاء الاصطناعي العام: Artificial General Intelligence AGI

هو النوع الذي يمكن ان يعمل بقدرة تشابه قدرة الانسان من حيث التفكير ، اذ يركز على جعل الآلة قادرة على التفكير و التخطيط من تلقاء نفسها و بشكل مشابه للتفكير البشري ، الا انه لا يوجد اي امثلة عملية على هذا النوع ، فكل ما يوجد حتى الآن مجرد دراسات بحثية تحتاج للكثير من الجهد لتطويرها و تحويلها الى واقع ، و تعد طريقة الشبكة العصبية الاصطناعية Artificial Neural Network من طرق دراسة الذكاء الاصطناعي العام ، اذ تعني بإنتاج نظام شبكات عصبية للآلة مشابهة لتلك التي يحتويها الجسم البشري³

■ الذكاء الاصطناعي الفائق: Artificial Super Intelligence ASI

هو النوع الذي قد يفوق مستوى ذكاء البشر ، و الذي يستطيع القيام بالمهام بشكل أفضل مما يقوم به الانسان المتخصص و ذو المعرفة، و لهاذا النوع العديد من الخصائص التي لا بد ان يتضمنها، كالقدرة على التعلم

¹ عيشاوي فريدة ، بكري نعيمة : استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ،

تخصص ادارة الاعمال ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة أحمد درارية ، أدرار 2021 ، ص ص 14 ، 15.

² محي الدين صادق النجار : دراسة أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي و البيانات الكبيرة على فعالية القرارات الادارية بالتطبيق على شركة

الاتصالات في محافظة دمشق ، بحث مقدم لنيل درجة ماجستير تخصص ادارة الاعمال ، الجامعة الافتراضية السورية ، سوريا ، 2022 ، ص: 38

³ مدحت محمد أبو النصر : الذكاء الاصطناعي في المنظمات الذكية ، الطبعة الأولى ، القاهرة ، المجموعة العربية للتدريب و النشر ، 2020 ، ص: 141

الفصل الثاني: الاطار النظري لتطبيقات الذكاء الاصطناعي

و التخطيط و التواصل التلقائي و اصدار الاحكام ، الا ان مفهوم الذكاء الاصطناعي الفائق يعتبر مفهوما افتراضيا ليس له اي وجود في عصرنا الحالي¹

4.2 تطبيقات الذكاء الاصطناعي:

يدخل الذكاء الاصطناعي في كثير من الصناعات و المجالات الحديثة حيث تسعى المؤسسات في كافة أنحاء العالم لتطبيق تقنيات و تطبيقات الذكاء الاصطناعي في عملها و طريقة تشغيلها ة انتاج منتجاتها و تقديم خدماتها ، حيث تقوم هذه التطبيقات الحديثة من توفير الوقت و الجهد ، و تعمل على تطوير الخدمات و المنتجات من خلال استخدامها لمواكبة التطور الكبير الذي يجتاح العالم ، و من بين هذه التطبيقات ما يلي :

النظم الخبيرة: الانظمة الخبيرة هي انظمة صنع قرار ، أو أجهزه حاسوبية وبرمجيات لحل المشاكل ، وتستطيع أن تصل الى مستوى معين من الاداء تساوي أوحى تتعدى الخبراء البشريين في بعض الاختصاصات ، ان الانظمة الخبيرة بطبيعتها هي فرع تطبيقي من الذكاء الاصطناعي وهناك عدة تطبيقات على الانظمة الخبيرة ، كما ان النظمه الخبيرة تنتشر في مجالات تطبيقية معقدة كاداره العقارات، خطط الشركات و المؤسسات ، تقييم التحكم الداخلي وتحليل الخطأ.

الفكرة الاساسية وراء النظم الخبيرة بسيطة ، فالخبرة تنتقل من الخبراء الى الحاسوب ، ويستدعيها مستخدمو الحاسوب كنصيحه معينه عند الحاجه ، ويستطيع الحاسوب ان يتوصل الى استخلاصات معينة ، وبعد ذلك تنصح الانظمة الخبيرة الشخص المحتاج الى الاستشارة لاتخاذ القرار المناسب وتستخدم الانظمة الخبيرة الآن في الألاف من المنظمات وتخدم العديد من المهام هذه الامكانيات تزود الشركات بانتاجية محسنة وميزات تنافسية هائلة²

¹ أسماء جاب الله ، آخرون : دور الذكاء الاصطناعي في تحسين القدرة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية ، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص

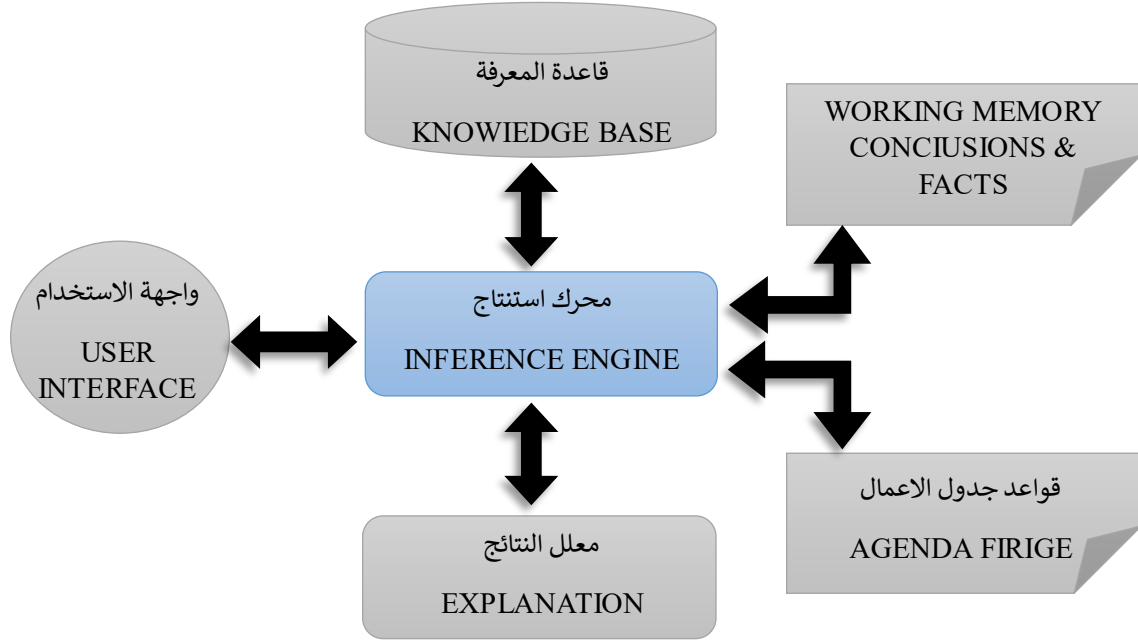
ادارة الاعمال ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي ، 2021 ، ص :9.

² قتيبة مازن عبد المجيد : استخدام الذكاء الاصطناعي في تطبيقات الهندسة الكهربائية ، مذكرة لنيل درجة الماجستير ، تخصص نظم المعلومات

الادارية ، الاكاديمية العربية في الدانمارك ، 2009 ، ص :14.

■ المكونات الرئيسية للنظم الخبيرة:

■ الشكل رقم (01): يمثل المكونات الرئيسية للنظم الخبيرة



المصدر: عيشاوي فريدة ، بكري نعيمة ، استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة أحمد درارية أدرار ، 2021 ، ص18.

• أنواع النظم الخبيرة:

تنقسم النظم الخبيرة إلى نوعين أساسيين حسب عدة معايير من بينها:

○ النظم الخبيرة حسب نوع المساعدة: تنقسم النظم الخبيرة حسب هذا المعيار إلى:

✓ النظم المساعدة: يقوم النظام الخبير بمساعدة المستخدم النهائي في تنفيذ بعض الأعمال الروتينية وشرح بعض الأنشطة التي تحتاج للعنصر البشري.

✓ النظم الزميلة: تسمح للمستخدم بأن يناقش المشكلة مع النظام الخبير ويطرح العديد من الأسئلة ثم يقوم النظام بالإجابة عليها وذلك للتوصل إلى قرار مناسب.

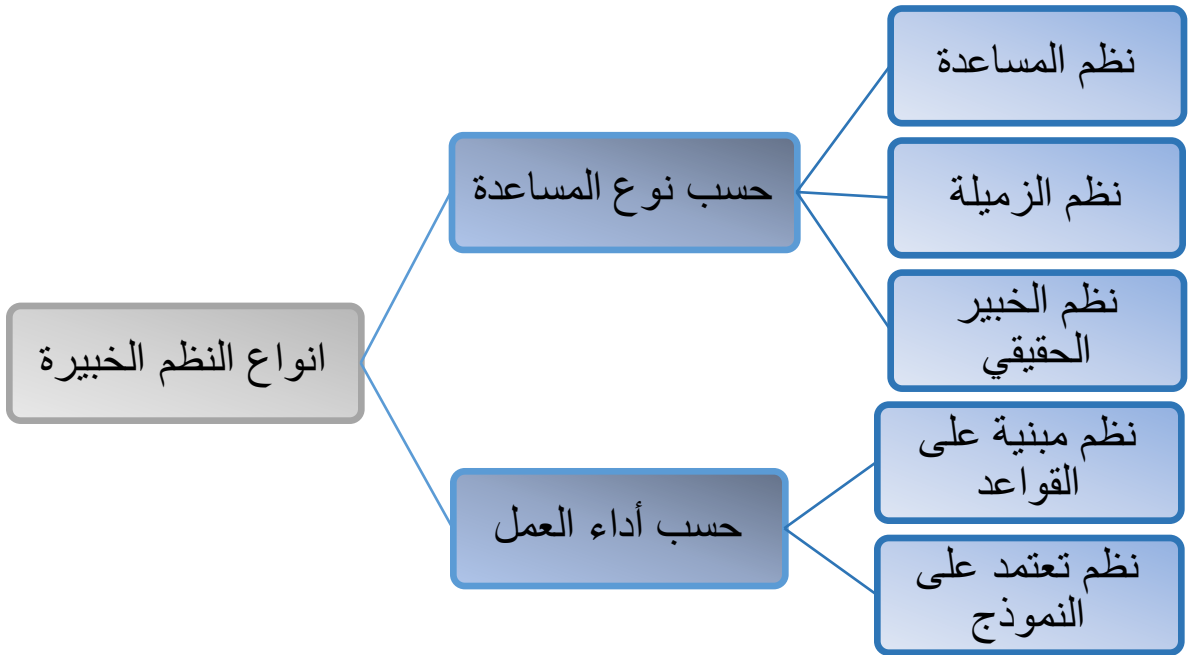
✓ النظم الخبير الحقيقي: يقوم المستخدم بعرض المشكلة على النظام، ويقوم النظام بعد ذلك بالتفاعل مع المستخدم لتحديد أبعاد المشكلة، ثم يقوم النظام بتوضيح القرار الأمثل لعلاج تلك المشكلة

○ النظم الخبيرة حسب طريقة أداء النظم الخبيرة لعمله: تنقسم وفق هذا النوع إلى:

الفصل الثاني: الاطار النظري لتطبيقات الذكاء الاصطناعي

- ✓ النظم الخبيرة المبنية على القواعد: تعمل وفق مجموعة من القواعد والحقائق الموجودة والمبرمجة داخل النظام نفسه، ويقوم المستخدم بإعطاء بعض المعطيات إلى النظام وفقا لبعض العبارات التي تكون مخزنة داخل النظام نفسه، ثم يتوصل إلى استنتاج معين ويقوم المستخدم باتخاذ القرار الذي يتناسب مع ذلك الاستنتاج.
- ✓ النظم الخبيرة المعتمدة على النموذج : تقوم على وجود نموذج معين مع افتراضاته وأبعاده المختلفة وطريقة السلوك التي يمكن أن يؤديها¹.

الشكل رقم(02) يمثل أنواع النظم الخبيرة



المصدر: من اعداد الطالبة عير طايبي

• أسباب لجوء المؤسسات إلى النظم الخبيرة:

- يملك النظام الخبير مميزات تدفع المؤسسات لاستخدام تلك النظم ومن بين هذه الدوافع ما يلي :
- ✓ تقوم بمحاكاة الانسان تفكيراً و اسلوباً.
- ✓ تثير افكار جديدة تؤدي الى الابتكار.
- ✓ تؤمن اكثر من نسخة واحدة من النظام و بذلك تعوض عن الخبراء وتقلص من الاعتماد عليهم
- ✓ تستطيع ان تحدد وتقلص من الاعمال الروتينية والاعمال غير المرضية بالنسبة للانسان الاعتيادي.

¹ اجوزي نور الهدى ، بوزيد مليكة : اثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص اجارة الاعمال ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة ابن خلدون ، تيارت ، 2022 ، ص : 14 .

الفصل الثاني: الاطار النظري لتطبيقات الذكاء الاصطناعي

✓ لا تشعر بالتعب و الملل الذي يشعر به الانسان الحقيقي بعد قيامه بتكرار اعمال محددة أو لفترة طويلة.

✓ النظم الخبيرة بقيامها بوظائفها هذه التي تحاكي الانسان هي تخلد الذكاء البشري¹

الوكيل الذكي : هو ذلك التركيب الآلي والالكتروني المبرمج الذي يعمل على الإحلال في محل الإنسان في تلك المواقع القرارية التي لا يستطيع الإنسان أن يتواجد فيها وذلك لتلافي الخسائر ورفع فاعلية العمليات التي يتم تأديتها ولدعم نشاط أعمال أو تطبيقات برامج أخرى بإمكان الإدارة الالكترونية برمجة الوكيل الذكي لصنع القرارات بالاستناد على أولويات أو خيارات تحدد من قبل المستفيد بالإضافة إلى قدرة برامج الوكيل الذكي على تنفيذ مهام أكثر تعقيدا وأهمية في مجالات الأنشطة الإدارية ، يستخدم الوكيل الذكي من قبل الإدارة الالكترونية في الرد على رسائل العملاء والاستجابة لطلباتهم وسماعا لآرائهم وجودة المنتج أو الخدمة²

الشبكة العصبية الاصطناعية: هي نظام معالجة البيانات و المعلومات مستوحاة من الجهاز العصبي للإنسان و جرى تطوير الشبكات العصبية و دورها في تعليم الحاسوب آلية التفكير، و للشبكات العصبية تطبيقات كثيرة نخص منها بالذكر ما يتعلق بموضوع بحثنا فتعد الشبكات العصبية الجيل الجديد المتقدم في مجال الذكاء الاصطناعي ، إذ تمتلك القدرة على استيعاب هائل للبيانات ومعالجتها بطريقة ذكية وتقديم تقارير سريعة مما يجعلها ذات كفاءة عالية في هذا المجال ، و تعد هذه الشبكات نموذجا معرفيا كونها تتعلم من البيانات الموجودة والتي تعل على تكوين وبناء منظومات المساعدة في اتخاذ القرار تحتفظ هذه المنظومات بعدد كبير من البيانات والتجارب لاستخدامها في حالات مماثلة واسترجاعها عند الحاجة لاتخاذ القرار³

¹خنيط خديجة : النظام الخبير ك تقنية من تقنيات الذكاء الاصطناعي و دوره في تفعيل عمليات ادارة المعرفة ، مجلة الباحث الاقتصادي ، المجلد 08 ، العدد 02 ، 2020 ، ص 389.

²حيدة سعاد ، كادي سليمة : استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين عملية اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية ، مذكرة لنيل شهادة

الماستر، تخصص ادارة اعمال، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم النسيير ، جامعة أحمد درارية ، ادار ، 2020 ، ص: 24

³رشا محمد صائم أحمد : تطبيقات الادارة للذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات الادارية ، رسالة درجة الماجستير في القانون العام ، كلية الحقوق ، جامعة الشرق الاوسط ، 2022 ، ص : 32.

الفصل الثاني: الاطار النظري لتطبيقات الذكاء الاصطناعي

الشكل رقم (03): مخطط توضيحي لتطبيقات الذكاء الاصطناعي



المصدر: من اعداد الطالبة عبير طايبي



الفصل الثالث

المنظمة الذكية



1. ماهية المنظمة الذكية
 - 1.1 لمحة عن المنظمة الذكية
 - 1.2 الفرق بين المنظمة الذكية و المنظمة التقليدية
2. اهمية واهداف المنظمة الذكية
 - 1.2 أهمية المنظمة الذكية
 - 2.2 اهداف المنظمة الذكية
3. خصائص ومؤشرات قياس خصائص المنظمة الذكية
 - 1.3 خصائص المنظمة الذكية
 - 2.3 مؤشرات قياس خصائص المنظمة الذكية
4. مبادئ المنظمة الذكية وأبعادها
 - 1.4 مبادئ المنظمة الذكية
 - 2.4 ابعاد المنظمة الذكية

1. ماهية المنظمة الذكية

1.1 لمحة عن المنظمة الذكية :

ظهر مفهوم المنظمة الذكية في أواخر القرن الماضي و تحديدا في العام 1997 مع اصدار الكتاب الذي يصف السمات الرئيسية لمنظمات الاعمال الذكية و الموسوم ب " The Smart Organization : Creating Value through Strategic R&D " للمؤلفين (Matheson & Matheson) ، حيث انهما اقتصرا مفهوم ذكاء المنظمات بالقرارات المتخذة في البحث و التطوير ، لكونها المؤشر على مستوى الخلق و الابداع لدى المنظمات ، كما أضافا ان ممارسة الذكاء في مجال البحث و التطوير يشكل نقلة نوعية في حياة المنظمات ، مما يفتح الأفاق أمامها لتوليد الفرص و خلق القيمة ، و أكد فيما بعد أن ذكاء المنظمات يمكن ان يتوسع ليشمل نشاطات المنظمة ككل¹

1.2 الفرق بين المنظمة الذكية و المنظمة التقليدية:

الجدول رقم (03): يوضح الفرق بين المنظمة الذكية و المنظمة التقليدية

المنظمة الذكية Intelligent Organizations	المنظمة التقليدية Traditional Organizations	
اهتمام واضح بإدارة المعرفة و الادارة بالمعرفة	عدم اهتمام كاف بإدارة المعرفة و الادارة بالمعرفة	1
درجة ذكاء تنظيمي عالية	درجة الذكاء التنظيمي منخفضة أو متوسطة	2
الاستفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي	عدم الاستفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي	3
التشجيع الواضح للابداع و الابتكار و الاختراع	عدم التشجيع الكافي للابداع و الابتكار و الاختراع	4
ممارسة القيادة	ممارسة الرئاسة	5
الاهتمام بالحاضر و المستقبل	الاهتمام بالحاضر	6
اهتمام فعلي و حقيقي بثقافة و تطبيق ادارة الجودة الشاملة	اهتمام شكلي وورقي بإدارة الجودة الشاملة	7
اهتمام عالي بالتعلم و التعليم و التدريب و البحث	اهتمام عادي بالتعلم و التعليم و التدريب و البحث	8

¹صفاء خليل القاضي ، سحر محمد ابو بكر ، أثر الادارة الاستراتيجية في بناء المنظمة الذكية : الدور المعدل للقيادة الاستراتيجية في شركات

الفصل الثالث : الاطار النظري للمنظمة الذكية

9	منظمات مغلقة او شبه مغلقة	منظمات مفتوحة
10	نظرة قصيرة المدى	نظرة طويلة المدى
11	اهتمام محدود بالادارة الاستراتيجية	اهتمام عالي بالادارة الاستراتيجية
12	الاداء الفردي و المؤسسي عادي	الاداء الفردي و المؤسسي عالي
13	استفادة محدودة من تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	استفادة كبيرة من تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
14	الاهتمام بالبيئة الداخلية	الاهتمام بالبيئة الداخلية و الخارجية
15	التركيز على الارباح	الاهتمام بالارباح و العملاء و المسؤولية الاجتماعية و البيئية

المصدر: مدحت محمد ابو النصر ، المنظمات الذكية في ضوء عصر المعرفة والذكاء الاصطناعي، المجلة العربية للمعلوماتية و امن المعلومات ، المجلد 3 ، العدد 9 ، 2022 ، ص ص 48 47

2. اهمية واهداف المنظمة الذكية

2.1 أهمية المنظمة الذكية:

تعد المنظمة الذكية احد مقومات بقاء و استمرار و نجاح منظمات الاعمال المعاصرة ، مما فرصت على تلك المنظمات امتلاك خصائص ذكية قادرة على تحقيق الريادية و الاستباقية في عالم المنافسة و التغيرات البيئية حيث تشكل المنظمة الذكية مدخلا لزيادة المواهب و القدرات و الذكاء في المنظمة ، فضلا عن الموازنة بين المنظمة و البيئة المحيطة بها ، و قد اشار كل من (Buckley & Monks , 2012) ان التحول الى المنظمات الذكية يمكن المنظمات من تنوع مصادر معلوماتها من داخل المنظمة (خبرات المديرين ، و برامج التطوير و التدريب ، و التقنية للقادة و العاملين) و من خارج المنظمة (التجارب مع الزبائن ، و الموردين و المنافسين و وسائل الاعلام و مختلف المؤسسات في المجتمع) و هذا التعلم يمكن المنظمات من توفير بيئة فاعلة و مشجعة على التفكير و بناء الصورة الذهنية و الحركية و توليد الافكار الجديدة التي تحقق الميزة التنافسية ، و يستخلص ان المنظمة الذكية يستلزم بالدرجة الاساس توافر العقول المتميزة بذكائها و قدرتها على استثمار باقي الموارد و تسخيرها لصالح توزيع

مساحة التميز لمنظمتهم ، و ان تلك الاهمية لهذا النوع من المنظمات جاء نتيجة لسد الاحتياجات الاساسية التي تواجه المنظمات.¹

2.2 اهداف المنظمة الذكية:

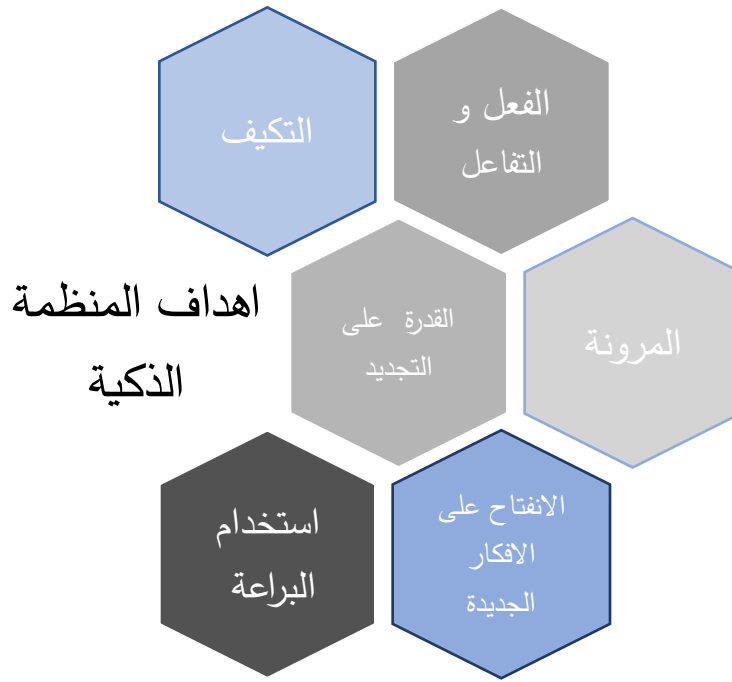
تتضح أهداف المنظمة الذكية عن طريق ما تمتلكه من مهارات مميزة يمكن توضيحها وفق الآتي ،

- ✓ **الفعل والتفاعل:** المنظمات الذكية مجهزة بما يكفي للفعل والتفاعل بسرعة في بيئة سريعة التغير.
- ✓ **التكيف:** يعد التكيف من المواقف المتغيرة و احدى مهارات التنظيم الذكي؛ إذ تعمل المنظمات على الحفاظ على التوازن في الظروف المتغيرة وغير المنتظمة وتصفية التعقيدات في كل من البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة.
- ✓ **المرونة:** تتمتع بالمرونة والسهولة في التشغيل وتكون مرنة اختيار الاجراءات او تقليل الاجراءات الشكلية البيروقراطية.
- ✓ **الفطنة والبصيرة:** تعني أن التحقيق في الماضي يجعل التنبؤ بالحاضر والمستقبل في نظام متكيف معقد أمرا ذا أهمية كبيرة.
- ✓ **الانفتاح على الافكار الجديدة:** أي أن هناك مناخا للتسامح في المنظمة؛ إذ يمكن للجميع مشاركة أفكارهم والشعور بالامان.
- ✓ **استخدام البراعة:** تعني أن تحسين الإبداع الفردي يؤدي إلى تحسين في الإبداع التنظيمي
- ✓ **القدرة على تجديد نفسها:** وهذا يعني أن نقل المعلومات والتكنولوجيا الجديدة واستخدامها يضمنان التجديد والبقاء²

الشكل رقم (04): مخطط يوضح اهداف المنظمة الذكية

¹ شروق اسماعيل حامد احمد و آخري ، تأثير ابعاد المنظمة الذكية في تحسين جودة الخدمة المصرفية ، مجلة العلوم الاحصائية ، العدد 13 ، 2021 ص ص 7675

² ساجي عبد اللطيف عبيد ، أثر التوجه نحو المنظمات الذكية في التطوير التنظيمي بمنظمات المجتمع المدني في المحافظات الجنوبية في فلسطين ، مذكرة لنيل درجة حافطات الجنوبية في فلسطين ، مذكرة لنيل درجة الماجستير ، كلية الدراسات العليا ، جامعة القدس ، 2021 ، ص: 15



المصدر: من اعداد الطالبة عبير طايبي

3. خصائص ومؤشرات قياس خصائص المنظمة الذكية

3.1 خصائص المنظمة الذكية

ان المنظمة الذكية هي من المنظمات المستدامة ، فالاستدامة لها معنيان الاول يركز على القدرة على الاستمرار ، والثاني يركز على التجديد ، وكلا المعنيين هم مرتبطان ببعضهما وان خصائص المنظمة الذكية تنعكس في ثالث اتجاهات وكما يلي:

✓ الثقافة: وهي التي تعكس رؤية المنظمة ورسالتها وقيمها المشتركة ، وتسهم ايضا في صياغة طبيعة العلاقة

بين الافراد داخل وخارج المنظمة والطرق المتبعة في عملهم مع بعضهم البعض

✓ القدرات: حيث ان المنظمة الذكية تقوم بتوظيف جميع مهاراتها ومعارفها المتوفرة لديها لتقديم افضل

الخدمات الى زبائنها

✓ الارتباطات: ان المنظمة الذكية ترتبط مع مجموعة صناعاتها من نفس القطاع من خلال العلاقات

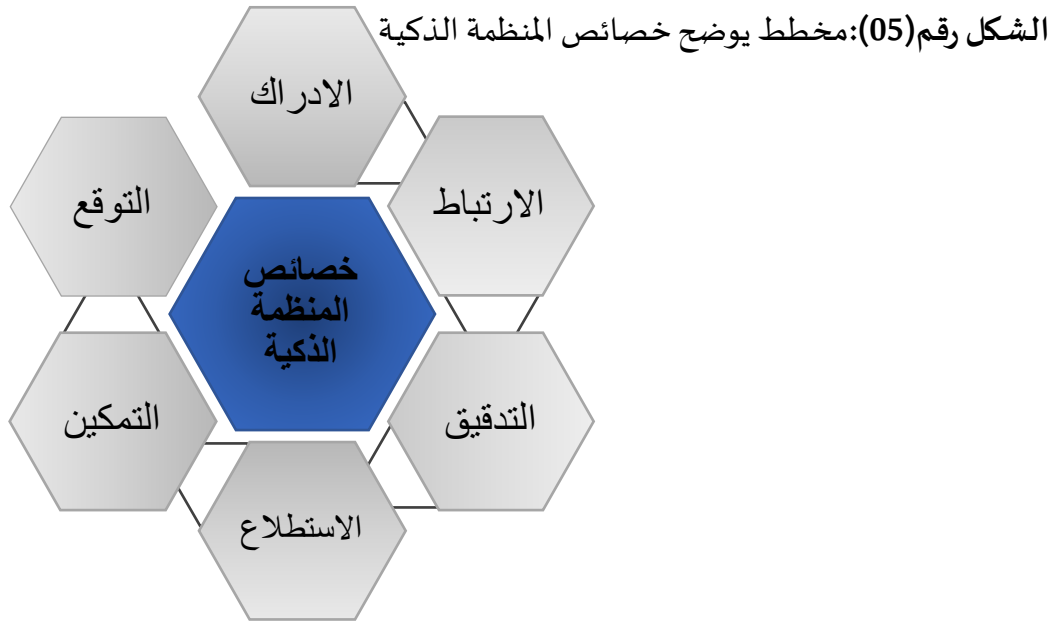
الداخلية بين العاملين ، والخارجية مع الموردين والزبائن والشركاء

وهناك من حدد خصائص المنظمة الذكية بالآتي:

✓ الابداع: وهو القدرة على خلق أفكار جديدة من نوعها تقود الى خلق منتجات وخدمات جديدة وهو القوة

الكامنة للابتكار .

- ✓ اتخاذ المخاطر: وهي العملية التي تمكن الاستفادة من المخاطر المعتدلة المسيطر عليها من خلال محاولات الافراد الشخصية . الاستقلال : وهي الاستقلالية التي تسعى المنظمة الوصول اليها والتي تعتبر القوة الدافعة لرجال الاعمال في عملية بلوغ اهدافهم واحالمهم وبالتالي حرية العمل لتحقيق الريادة في الاعمال
- ✓ الدافع : تقوم منظمات الاعمال الذكية على تشجيع الافراد من خلال منح الحوافز المادية والمعنوية لتحفيز دوافعهم
- ✓ تقسيم العمل : تتحدد المسؤوليات في المنظمات الذكية بشكل فعال وذلك من اجل اطلاق المواهب لدى الافراد العاملين من خلال وضعهم في المكان المناسب للعمل
- ✓ الرؤية المستقبلية : ترسم المنظمات الذكية رؤية مستقبلية تتسم بالوضوح من خلال تحليل البيئة الخارجية ويتم بموجها وضع الخطط المستقبلية¹.
- وقدم فريق البحث في معهد IBN المتخصص في البحث بقيمة الاعمال بدراسة معمقة وصف من خلالها خصائص المنظمة الذكية و مثلها كما في الشكل التالي:



المصدر: صفاء ادريس عبودي ، معن وعدا الله المعاضيدي، اثر مبادئ المنظمة الذكية في تعزيز ممارسات المسؤولية الاجتماعية الاستراتيجية دراسة تحليلية في عينة من الكليات الاهلية في اقليم كردستان العراق، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية و الادارية، المجلد 11 ، العدد 25 ، 2019 ، ص:242.

¹حاتم علي عبد الله و آخرين ، الكشف عن ابعاد المنظمة الذكية، دراسة تحليلية لأراء عينة من الكادر التدريسي في جامعة السامراء ، مجلة

تتعدد المؤشرات Indicators او المعايير Norms التي ساقها الباحثون لقياس خصائص المنظمة الذكية

فعلى سبيل المثال اقترح احد الباحثين مؤشرات التالية :

● الانتاجية

● المرونة

● غياب الضغوط التنظيمية

بينما اقترح آخر المؤشرات التالية :

● الاستقرار

● التكامل

● الانجاز

● النجاح

كما اقترح ثالث المؤشرات التالية

● النمو

● البقاء

● التوافق

● الحكم في البيئة

و الرابع اقترح :

● الاتصالات المفتوحة

● المرونة

● الابتكار

● الالتزام

و الخامس اقترح:

● الانتاجية

● المرونة

● التكيف

و يمكن اضافة مؤشرات اخرى مثل:

- الاهتمام بالمعرفة
- الاستفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي
- درجة الرشاقة التنظيمية

تطبيق فكر و ثقافة ادارة الجودة الشاملة¹

4. مبادئ المنظمة الذكية وأبعادها

4.1 مبادئ المنظمة الذكية:

ترغب المنظمات في الوقت الحالي ببذل طاقات كبيرة لتصبح ذكية ، فهذه المنظمات تتصف بصفة النجاح التي تركز وتروح إلى تحقيق المعرفة ، ولها القدرة للوصول إلى مستوى النجاح والتميز وقد حددت هذه المبادئ في ثلاث مجموعات أساسية و التي إذ ما طبقت تساعد المنظمة على تحقيق الأهداف التي تسعى إليها، والتي تساعد على تعبئة الموارد التي تعمل بها، وعلى فهم البيئة التفاعلية معها وكالاتي:

- تحقيق الهدف : ان المبدأ الأساسي الأول هو عمليات تحقيق الأهداف أو الغايات في منظمات الأعمال ، ولان أي منظمة لابد أن تسعى إلى تحقيق الأهداف لأنه لا يمكن العمل بدون هدف والتي تعد خارطة عمل المنظمات خلال المراحل الأساسية ضمن عملياتها المختلفة أن منظمات الأعمال يمكن أن تحقق أهدافها بالاستناد على هذه المبادئ ، ان عملية تحقيق الأهداف تتم من خلال :

✓ ثقافة توليد القيمة

✓ تحقيق البدائل

✓ التعلم المستمر

- نقل الموارد : هي عمليات الحصول على الموارد المختلفة من البيئة الخارجية وتوظيفها لصالح المنظمة في تحقيق الأهداف الأساسية والمهمة في عملها ويتم ذلك من خلال:

✓ اتخاذ القرارات الانضباطية (الصارمة):

✓ تمكين العاملين

✓ التدفق المستمر إلى المعلومات

- البيئة فهم : ان المنظمات تعمل في بيئة يكتنفها الغموض والمخاطر الكبيرة ، في هذا المجال الواسع والصعوبة في تحديد هذه المخاطر تم تحدد الفهم كما يلي :

¹مدحت محمد ابو النصر ، المنظمات الذكية في عصر المعرفة والذكاء الاصطناعي ، مرجع سابق ، ص ص50 51

✓ التفكير النظري

✓ استيعاب حالات عدم التأكد

✓ المنظور الاستراتيجي

في حين أشار Jackson & Finkelstein إلى المبادئ الأساسية للمنظمات الذكية والتي تختلف بإضافة مجموعة أساسية رابعة إلى المبادئ التي قام الباحثون باستعراضها أعلاه وهذه المجموعة هي كما يلي :

✓ الذكاء الجماعي

✓ الفريق الاستراتيجي

✓ المتميزين اختيار

✓ الخفة والرشاقة¹

4.2 ابعاد المنظمة الذكية:

تهدف المنظمات الذكية لإيجاد التوجهات الفكرية والابداعية في مجال الأعمال على مستوى المنظمة ككل بغية تحقيق مستوى الذكاء التنظيمي، وذلك بوضع سبعة أبعاد للذكاء التنظيمي التي تعمل على تحقيق المنظمات الذكية وفق نموذج (Abrecht) وتمثل فيما يلي:

الرؤية الاستراتيجية: الرؤية الاستراتيجية : ان الرؤية هي أحد الخطوات الاستراتيجية المهمة والمركزة في عمل الادارة الاستراتيجية والتي تعد مرحلة أساسية لم ارحل الإدارة الإستراتيجية و ان القدرة على تشكيل وتطوير هذه الاستراتيجية تحتاج إلى أفراد لديهم بصيرة ثاقبة نحو المستقبل من ذوي الخبرات و ان الاهداف الاستراتيجية تقوم بتحديد التغيرات المطلوبة لتحريك المنظمة نحو رؤيتها

فالرؤية الاستراتيجية تمثل خريطة مسار توضح مستقبل الشركة، حيث توفر هذه الرؤية معلومات محددة عن التقنية والتركيز على العملاء والاسواق الجغرافية والانتاجية التي يجب أن تتبعها الشركة والامكانات التي يجب تطويرها ونوعية الشركة التي ترغب الادارة في تحقيقها مستقبال.

المصير المشترك: هو الشعور المشترك بنفس الانتماء، وبنفس الرغبة، وبنفس الحماس، وبنفس الامل في تكريس الوضع القائم في المنظمات على تغيير ذلك الوضع حيث ترتبط المنظمة بالعديد من الاطراف ذوي المصالح المشتركة مثل الموردين، شركاء الاعمال وغيرهم.

¹ يوسف حجيم الطائي ، محمد جبار الصائغ ، قيصير علي هادي ، صياغة الاستراتيجية المستدامة للشركة في بناء المنظمات الذكية ، مجلة الغري

للعولم الاقتصادية و الادارية ، العدد 26 ، ص:134

الرغبة في التغيير: وهي رغبة المنظمة في التغيير الجذري بما يتلائم مع البيئة التنظيمية وتمثل القدرة الكبيرة للمنظمات لتغيير البيئة الداخلية بما يتواءم مع التطورات البيئية الخارجية المتسارعة من خلال تكييف الثقافة التنظيمية في المنظمة عن طريق عمليات التحفيز لمشاركة العقول والصبر لمواجهة التحديات وفي خوض تجارب جديدة.

تطوير المعرفة: تمثل المعرفة قوة استراتيجية كبيرة إذ تسهم في تحقيق مرونة المنظمات، وأصبحت المورد التنظيمي الذي يحقق التحدي الحاسم للمنظمات ، فتطوير المعرفة هو المهارات والمواقف لمجموعات من الأفراد ذات الصلة في تصميم وتطوير أهداف المؤسسة التشغيلية والبنى التحتية إلى العمليات ذات معنى.¹

¹هادف ليلي ، بوغاري فاطمة الزهرة ، مساهمة المنظمة الذكية في تحقيق الميزة التنافسية" دراسة حالة شركة IRIS" ، مجلة ابن خلدون للابداع و



الفصل الرابع

منهجية الدراسة



1. مجالات الدراسة
2. منهج الدراسة
3. متغيرات الدراسة
4. مجتمع وعينة الدراسة
5. أساليب وأدوات جمع البيانات
6. تحليل الخصائص السيكومترية

1. مجالات الدراسة

1.1 المجال المكاني:

يعتبر الجانب المكاني الحيز الجغرافي الذي يجري فيه الباحث دراسته الميدانية حيث يكمن المجال المكاني في دراستنا في مؤسسة اتصالات الجزائر. خنشلة. وهي مؤسسة عمومية اقتصادية و كانت الانطلاقة الرسمية لهذه المؤسسة "المديرية" في 01 جانفي 2003 تقع المديرية العملياتية للاتصالات خنشلة في حي السعادة خنشلة ، المدير العملي لها هو السيد بوبيش شمس الدين ، تضم 103 عاملا من بينهم 24 موظف اداري مقسمين حسب تنظيمها الهيكلي .

• مهام المؤسسة:

- ترتيب وتوسيع الشبكة الهاتفية في الولاية - وكذا زيادة عدد المشاركين في الهاتف الثابت بنوعية الخطي واللاسلكي وزيادة عدد المشتركين في الانترنت عالي التدفق ADSL
- اصلاح الاعطال في خطوط المشتركين بالإضافة الى المراقبة المستمرة واليومية لشبكة الالياف البصرية الممتدة عبر الولاية
- تزويد المؤسسات العمومية والشركات بالخدمات المختلفة مثل : انشاء شبكات محلية (إنترنت) وتزويدها بالتحضيرات التي تستخدم في نقل واستقبال وارسال المعطيات
- تزويد المديرية الاقليمية والجهوية بالإحصائيات الاسبوعية والشهرية والسنوية ، وبالمعطيات والمعلومات التي تتعلق بالمشاريع المستقبلية

تهدف المؤسسة الى:

ثلاث أهداف أساسية يعتمد عليها مجمع اتصالات الجزائر سطرت إدارة مجمع اتصالات الجزائر في برنامجها منذ البداية ثلاث أهداف أساسية تقوم عليها الشركة وهي:

✓ الجودة

✓ الفعالية

✓ نوعية الخدمات مصدر عقون نادية

لمزيد من المعلومات عن المؤسسة أنظر الملحق رقم(03)

1.2 المجال الزمني:

يقصد بالمجال الزمني هو الزمن المستغرق في اجراء الدراسة اي من مرحلة اختيار الموضوع الى غاية كتابة التقرير النهائي وبناء على ذلك قمنا بتقسيم المجال الزمني لدراستنا الى 3 مراحل و هي كالتالي:

✓ المرحلة الاولى:

بدأت هذه المرحلة بإختيارنا للموضوع الذي كان في 2023/10/17 ومن هذا التاريخ و نحن ف طور البحث في هذا الموضوع و محاولة جمع المادة العلمية من مختلف الكتب و المراجع و ذلك بهدف ضبط الموضوع جيدا في انتظار الاجراءات الرسمية ن طرف ادارة الكلية و في 2023/11/15 تمت الموافقة على استمارة اختيار الموضوع و اسناده لنا بصفة رسمية ، و في تاريخ 2023/11/23 تم تحديد موعد مع الاستاذ المشرف و تم الاتفاق على بعض العناصر الاساسية للبحث

✓ المرحلة الثانية :

تمحورت هذه المرحلة حول القيام بزيارات استطلاعية لميدان الدراسة والمتمثلة في مديرية اتصالات الجزائر خنشلة و كانت أول زيارة لنا في 2023/12/19 و تم القيام بجولة استكشافية أولية في المؤسسة و في 2024/02/18 تم التقدم للمؤسسة بصفة رسمية و بترخيص من ادارة الكلية و تم المصادقة عليه . و في تلك الفترة قمنا بإعداد استمارة الاستبيان و عرضها على الاستاذ المشرف ثم على المحكمين من اجل اعطاء بعض الملاحظات

✓ المرحلة الثالثة :

انطلقت هذه المرحلة من 2024/03/04 اين قمنا بجمع المعلومات التي تساعدنا في البحث و في 2024/03/08 تم اعداد الاستبيان و هيكلته في شكله النهائي و توزيعه على الموظفين بمؤسسة اتصالات الجزائر بخنشلة في 2024/04/03 و تم استرجاعها في 2024/04/09 و الذي يعتبر آخر يوم لنا في المؤسسة اي في الدراسة الميدانية و بعد تلك الفترة انتقلت الى عملية تفرغ المعطيات و التي تمت عن طريق برنامج الحزم الاحصائية SPSS و من ثم تحليل و تفسير النتائج المتحصل عليها حيث امتدت هذه المرحلة الى غاية 2024/05/15.

1.3 المجال البشري:

المجال البشري في دراستنا الحالية الموسومة ب "استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في ادارة المنظمة الذكية يتمثل في موظفين مؤسسة اتصالات الجزائر. خنشة" و البالغ عددهم 25موظف اداريين في المديرية المراد دراستها و ذلك حسب الوثيقة الرسمية المقدمة من طرف مكتب الموارد البشرية

2. منهج الدراسة

ان عملية اختيار المنهج المناسب للدراسة من بين أهم المراحل التي تساهم في تمهيد الطريق البحث و تسهيله حيث أنه يمكن من الوصول الى اهداف الدراسة و يعرف على انه

• المنهج الوصفي

يعرف المنهج الوصفي بأنه طريقة علمية يصف فيها الباحث الظاهرة بشكل كيفي او كمي من خلال طرح مجموعة من التساؤلات المهمة و القيام بعملية تجميع البيانات و المعلومات من ثم تحليلها لبلوغ النتائج و القيام بالتفسير .

و يعرف ايضا على انه ذلك المنهج الذي يهتم بالظروف و العلاقات القائمة و الممارسات الشائعة و المعتقدات ووجهات النظر و القيم و الاتجاهات عند الناس و العمليات الجارية و التأثيرات التي يستشعرها الافراد ، و يهتم المنهج الوصفي أحيانا بدراسة العلاقة بين ما هو كائن و بين الاحداث السابقة التي يمكن ان تأثر في تلك الاحداث

كيفية توظيف المنهج الوصفي في الدراسة :

لقد تم نوظف المنهج الوصفي في كل من الاطار النظري للدراسة و الاطار الميداني ، و ذلك من خلال وصف الظاهرة و التعمق فيها و تفسير كل ابعادها و مؤشراتنا ، كما تم توظيفه من خلال جمع البيانات وتفسيرها ثم تحليلها و و تفسيرها بناء على فرضيات الدراسة و تم ذلك بالاستعانة بمجموعة من الادوات (الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة)

3. متغيرات الدراسة:

سوف نتطرق في هذه الدراسة الى تأثير المتغير المستقل على ادارة المتغير التابع و يمكن توضيحهما كالتالي:

✓ المتغير المستقل : و الذي يتمثل في تطبيقات الذكاء الاصطناعي و الذي يتم قياسه بالمؤشرات التالية :

▪ النظم الخبيرة.

▪ الوكيل الذكي.

▪ الشبكة العصبية الاصطناعية.

✓ المتغير التابع : ويتمثل في المنظمة الذكية حيث يتم قياس هذا المتغير بالمؤشرات التالية:

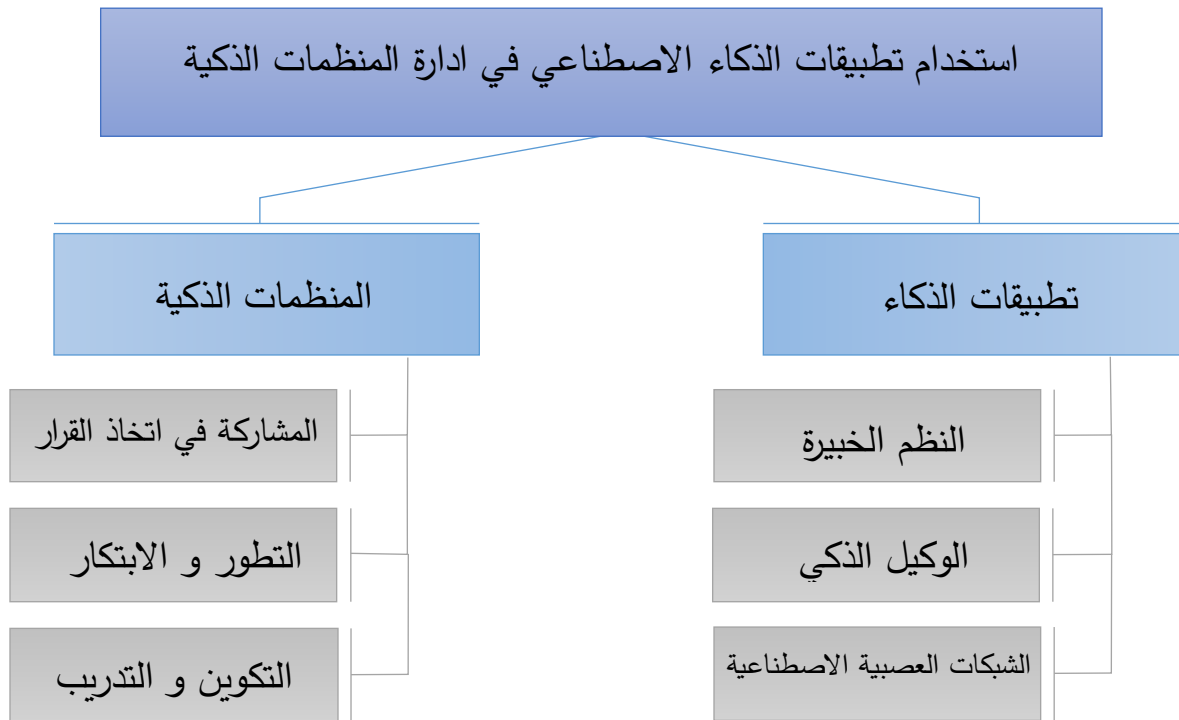
▪ المشاركة في اتخاذ القرار.

▪ التطوير و الابتكار.

▪ التكوين و التدريب.

نموذج متغيرات الدراسة :

الشكل رقم(06) : مخطط توضيحي لمتغيرات الدراسة



المصدر: من اعداد الطالبة عبير طايبي

4. مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الاداريين في مديرية اتصالات الجزائر-خنشلة ، المقدر عددهم ب 24 موظف اداري و لصغر حجم العينة تم استخدام الحصر الشامل للموظفين ، حيث توزيع 19 نسخة من الاستبيان و ذلك قصد أخذ آرائهم حول موضوع " تأثير استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إدارة المنظمة الذكية " في مديرية اتصالات الجزائر-خنشلة، و تم توزيع 5 نسخ من الاستبيان على 5 موظفين كعينة استطلاعية للدراسة .

5. أساليب وأدوات جمع البيانات:

• الاستبيان:

يعرف الاستبيان بأنه أداة للبحث تتكون من مجموعة أسئلة يتم صياغتها من قبل الباحث للحصول على اجابات علمية لتحقيق أهداف يحددها الباحث في دراسته.

وقد استخدم الباحثة الاستبيان كأداة رئيسية للحصول على المعلومات من عينة البحث ، حيث تم توزيعها على المبحوثين أثناء أوقات الدوام ، اعتمدت الباحثة على هذه الاداة نظرا لضيق الوقت

تمت هيكلة و بناء الاستبيان على طريقة مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة ، موافق ، محايد ، معارض معارض بشدة) وذلك باعتباره من انسب المقاييس لتحقيق أهداف البحث.

الجدول رقم (04): يوضح درجات مقياس ليكرت الخماسي

مستوى الموافقة	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
درجة مقياس ليكرت الثلاثي	5	4	3	2	1
المجال المتوسط المرجح	من 1 الى اقل من 1,8	من 1,8 الى اقل من 2,6	من 2,6 الى اقل من 3,4	من 3,4 الى اقل من 4,2	4,2 فأكثر

المصدر: ساجي عبد اللطيف عبيد ، أثر التوجه نحو المنظمات الذكية في التطوير التنظيمي بمنظمات المجتمع المدني في المحافظات الجنوبية في فلسطين ، مذكرة لنيل درجة الماجستير ، كلية الدراسات العليا ، جامعة القدس ، 2021، ص 55

و قد تم تقسيم الاستبيان الى ثلاث محاور كالتالي:

المحور الأول: يتضمن البيانات الشخصية و الوظيفية (4 أسئلة)

المحور الثاني: هو محور خاص بالذكاء الاصطناعي و يتضمن 12 عبارة و مقسمة على 3 مؤشرات:

○ عبارات خاصة بمؤشر النظم الخبيرة (4 عبارات)

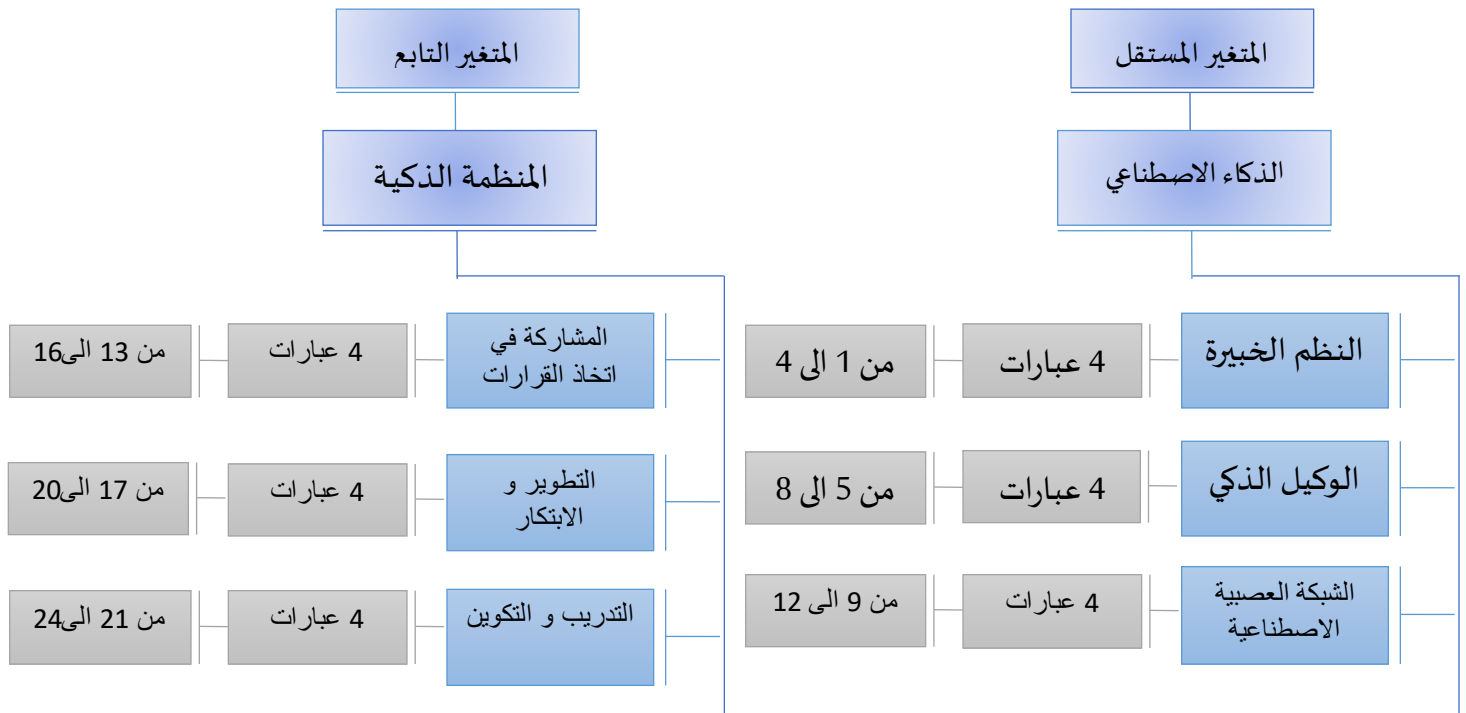
○ عبارات خاصة بمؤشر الوكيل الذكي (4 عبارات)

○ عبارات خاصة بمؤشر الشبكة العصبية الاصطناعية (4 عبارات)

المحور الثالث: هو محور خاص بالمنظمة الذكية و يتضمن 12 عبارة و مقسمة على 3 مؤشرات:

- عبارات خاصة بمؤشر المشاركة في إتخاذ القرارات (4عبارات)
- عبارات خاصة بمؤشر التطوير و الابتكار (4عبارات)
- عبارات خاصة بمؤشر التدريب و التكوين (4عبارات)

الشكل رقم (07): مخطط يوضح توزيع مؤشرات الاستبيان



المصدر: من اعداد الباحثة عير طايبي

نسبة الاسترجاع:

بلغت نسبة استرجاع الاستبيانات هي 100% حيث تم توزيع 25 استبيان و استرجاع 25 استبيان.

• الاساليب الاحصائية المستخدمة:

تم استخدام مجموعة من الاساليب الاحصائية في معالجة البيانات و ذلك ببرنامج الجزم الاحصائية SPSS و هي كالتالي:

✓ التكرارات و النسب المئوية: استخدمت من أجل معرفة خصائص أفراد العينة و مدى موافقتهم على فقرات الاستبيان.

- ✓ معامل الارتباط بيرسون: تم استخدامه من أجل معرفة مدى تنسيق كل فقرة مع الفقرات الكلية للاستبيان و الأبعاد التي تنتمي إليها (الاتساق الداخلي للاستبيان).
- ✓ اختبار معامل ألفا كرونباخ : لقياس ثبات اداة الدراسة "الاستبيان".
- ✓ معامل الانحدار الخطي البسيط: لمعرفة أثر المتغير المستقل على المتغير التابع.
- ✓ الانحراف المعياري: تم استخدامه لمعرفة مدى تشتت إجابات المبحوثين عن القيمة المركزية .
- ✓ المتوسط الحسابي : تم استخدامه لمعرفة متوسط إجابات المبحوثين حول كل عبارة من عبارات الاستبيان.

6. تحليل الخصائص سكومترية لاستبيان الدراسة:

1. صدق وثبات البيانات:

- الصدق الظاهري:

للتحقق من الصدق الظاهري لأداة الدراسة قامت الطالبة بعرض استبيان الدراسة على ثلاث اساتذة من كلية العلوم الاجتماعية قسم علم الاجتماع بجامعة خنشلة و الموضحين في الملحق رقم(02) و هذا بقصد تحكيم الاستبيان و قد تم تقديم بعض الملاحظات و التعديلات من بينها:

- اعادة صياغة بعض العبارات
- حذف بعض العبارات
- اعادة ترتيب عبارات المحور الاول

و قد تم أخذ هذه العبارات في الاعتبار و العمل بها و التي على اساسها تم وضع الاستبيان في صورته النهائية كما هو موضح في الملحق رقم(01)

○ صدق الاتساق الداخلي (للعينة الاستطلاعية):

و يقصد به مدى ارتباط كل محور من محاور الاستبيان بالعبارات الخاصة به حيث يتم حسابه من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون ي لأداة الدراسة و الجداول التالية توضح ذلك:

الجدول رقم (05) : يوضح معامل الارتباط بيرسون لمحور الذكاء الاصطناعي

العبارات	محور الذكاء الاصطناعي	
	المحور الاول	Pearson correlation
	Sig.(2-tailed)	
	N	5
النظم الخبيرة تساعد في تحسين جودة اتخاذ القرارات في المنظمة	Pearson correlation	0,877
	Sig.(2-tailed)	0,051
	N	5
النظم الخبيرة تقدم حلولاً مبتكرة وفعالة للمشكلات التي تواجه المنظمة	Pearson correlation	0,877
	Sig.(2-tailed)	0,051
	N	5
اشعر بالرضا تجاه الدقة و الفعالية في النتائج التي تقدمها النظم الخبيرة	Pearson correlation	0,877
	Sig.(2-tailed)	0,051
	N	5
تحسن في كفاءة و انتاجية المنظمة بعد استخدام النظم الخبيرة في عملياتها	Pearson correlation	0,000
	Sig.(2-tailed)	1,000
	N	5
الردشة الآلية او دردشة الروبوتات توفر تجربة تفاعلية ممتازة للمستخدمين	Pearson correlation	0,538
	Sig.(2-tailed)	0,351
	N	5
ارى ان الدردشة الآلية او دردشة الروبوتات تساعد في توجيه العملاء نحو الخيارات الامثل و تلبية احتياجاتهم	Pearson correlation	0,716
	Sig.(2-tailed)	0,174
	N	5
اشعر بالثقة في قدرة المجيب الآلي على تقديم الارشاد بشكل فعال و سريع	Pearson correlation	0,537

الفصل الرابع : منهجية الدراسة

	Sig.(2-tailed)	0,351
	N	5
الاحظ زيادة في رضا العملاء بعد تفاعلهم مع المجيب الآلي	Pearson correlation	0,234
	Sig.(2-tailed)	0,704
	N	5
الشبكة العصبية الاصطناعية توفر تحليلات مهمة و توجيهات لاتخاذ القرارات	Pearson correlation	0,716
	Sig.(2-tailed)	0,174
	N	5
اثق في قدرة الشبكة العصبية الاصطناعية على التنبؤ بالاتجاهات المستقبلية و التغيرات	Pearson correlation	0,716
	Sig.(2-tailed)	0,174
	N	5
الشبكة العصبية الاصطناعية تساعد في تحليل البيانات بشكل مبتكر و فعال	Pearson correlation	0,716
	Sig.(2-tailed)	0,174
	N	5
اشعر بالراحة بعد اعتماد الشبكة العصبية الاصطناعية كوسيلة لتحسين عمليات المنظمة	Pearson correlation	0,716
	Sig.(2-tailed)	0,174
	N	5

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تشير معاملات الارتباط الموضحة في الجدول رقم (05) الى العلاقة بين محور الذكاء الاصطناعي و العبارات الخاصة به ، حيث نلاحظ ان جميع معاملات الارتباط في الجدول تتراوح ما بين 0,537 و 0,877 و هي ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0,01 و كلها نسب عالية و تقترب من 1 و هذا ما يوضح وجود ارتباط قوي و اتساق داخلي عالي بين محور الذكاء الاصطناعي و العبارات الخاصة به.

الجدول رقم (06) : يوضح معامل الارتباط بيرسون لمحور المنظمة الذكية

العبارات	محور المنظمات الذكية	
المحور الثاني	Pearson correlation	1
	Sig.(2-tailed)	

الفصل الرابع : منهجية الدراسة

	N	5
تطبيقات الذكاء الاصطناعي تساهم في تحسين عملية اتخاذ القرارات داخل المنظمة	Pearson correlation	0,932
	Sig.(2-tailed)	0,021
	N	5
تعتمد القرارات المهمة في المنظمة على البيانات و التحليلات التي تقدمها التكنولوجيا الحديثة	Pearson correlation	0,932
	Sig.(2-tailed)	0,021
	N	5
اشعر انني أحد المشاركين في تحديد الاهداف ووضع الاستراتيجيات في المنظمة	Pearson correlation	0,687
	Sig.(2-tailed)	0,200
	N	5
الاحظ تحسنا في شفافية القرارات داخل المنظمة بفضل استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي	Pearson correlation	0,687
	Sig.(2-tailed)	0,200
	N	5
المنظمة تبحث باستمرار عن فرص للإبتكار و تطبيق التقنيات الجديدة	Pearson correlation	0,779
	Sig.(2-tailed)	0,120
	N	5
المنظمة تبدي اهتماما بالتطور و الابتكار في تقنياتها و منتجاتها و خدماتها	Pearson correlation	0,779
	Sig.(2-tailed)	0,120
	N	5
الابتكار و استخدام التكنولوجيا مثل الذكاء الاصطناعي يعد جزءا اساسيا من استراتيجية المنظمة للنجاح	Pearson correlation	0,779
	Sig.(2-tailed)	0,120
	N	5
الاحظ تحسنا في جودة و كفاءة منتجات و خدمات المنظمة بفضل التطورات و الابتكارات الجديدة	Pearson correlation	0,779
	Sig.(2-tailed)	0,120
	N	5
المنظمة ملتزمة بتطوير مهارات موظفيها و تعزيز قدراتهم بشكل مستمر	Pearson correlation	0,932
	Sig.(2-tailed)	0,021

الفصل الرابع : منهجية الدراسة

	N	5
يتم تدريب الموظفين في المنظمة باستمرار لمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة	Pearson correlation	0,687
	Sig.(2-tailed)	0,200
	N	5
التدريب الذي ألقاه يساعدني في اداء وظيفتي بشكل أفضل و أكثر كفاءة	Pearson correlation	0,932
	Sig.(2-tailed)	0,021
	N	5
برامج التكوين و التدريب المتاحة تلبي احتياجاتي و تطلعاتي المهنية	Pearson correlation	0,932
	Sig.(2-tailed)	0,021
	N	5

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تشير معاملات الارتباط الموضحة في الجدول رقم (06) الي العلاقة بين محور المنظمة الذكية و العبارات الخاصة به ، حيث نلاحظ ان جميع معاملات الارتباط في الجدول تتراوح ما بين 0,687 و 0,932 وهي قيم ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0,01 و كلها نسب عالية و تقترب من 1 و هذا ما يوضح و جود ارتباط قوي و اتساق داخلي عالي بين محور المنظمة الذكية و العبارات الخاصة به.

الجدول رقم (07): يوضح معامل الارتباط بيرسون لمحور الذكاء الاصطناعي و محور المنظمة الذكية مع الدرجة الكلية للدراسة

المحاور	الدرجة الكلية	
	محور الذكاء الاصطناعي	Pearson correlation
Sig.(2-tailed)		0,001
N		5
محور المنظمة الذكية	Pearson correlation	0,989
	Sig.(2-tailed)	0,001
	N	5

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من نتائج الجدول السابق الذي يمثل الصدق البنائي بين المحورين و الدرجة الكلية لاداة الدراسة نجد أن:

✓ معامل الارتباط بيرسون لمحور الذكاء الاصطناعي نسبته 0,990 عند مستوى دلالة 0,01 اي بنسبة %99 وهي نسبة عالية جدا

✓ معامل الارتباط بيرسون لمحور المنظمة الذكية نسبته 0,989 عند مستوى دلالة 0,01 اي بنسبة %98,9

وهي نسب عالية جدا و عليه فإن الصدق البنائي عالي و هذا يدل على و جود ارتباط قوي جدا بين المحورين و الدرجة الكلية لاداة الدراسة.

✓ حساب ثبات الاستبيان:

تم حساب ثبات الاستبيان باستخدام معادلة ألفا كرونباخ كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول رقم (08): يوضح ثبات أداة الدراسة بمعادلة ألفا كرونباخ

عدد العبارات	محاور الاستبيان	معامل ألفا كرونباخ
12	الذكاء الاصطناعي	0,994
12	المنظمة الذكية	0,995
24	الدرجة الكلية	0,978

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تحليل نتائج الجدول:

من خلال الجدول رقم (08) نلاحظ ان معامل الثبات الكلي لأداة الدراسة بلغ 0,978 اي بنسبة %97,8 و هو معامل ثبات ممتاز و مناسب جدا لأغراض الدراسة حيث تجاوز مستوى القبول 06 أي بنسبة %60 و يقترب من الواحد الصحيح ، كما تعتبر جميع معاملات الثبات لمحاور البحث مرتفعة و مناسبة جد لأغراض الدراسة.



الفصل الخامس

عرض و تحليل و مناقشة النتائج



1. عرض و تحليل النتائج

2. مناقشة نتائج الدراسة :

- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات
- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة
- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء المقاربة النظرية

3. النتائج العامة للدراسة

1. عرض وتحليل النتائج

1.1 عرض وتحليل نتائج أداة الاستبيان:

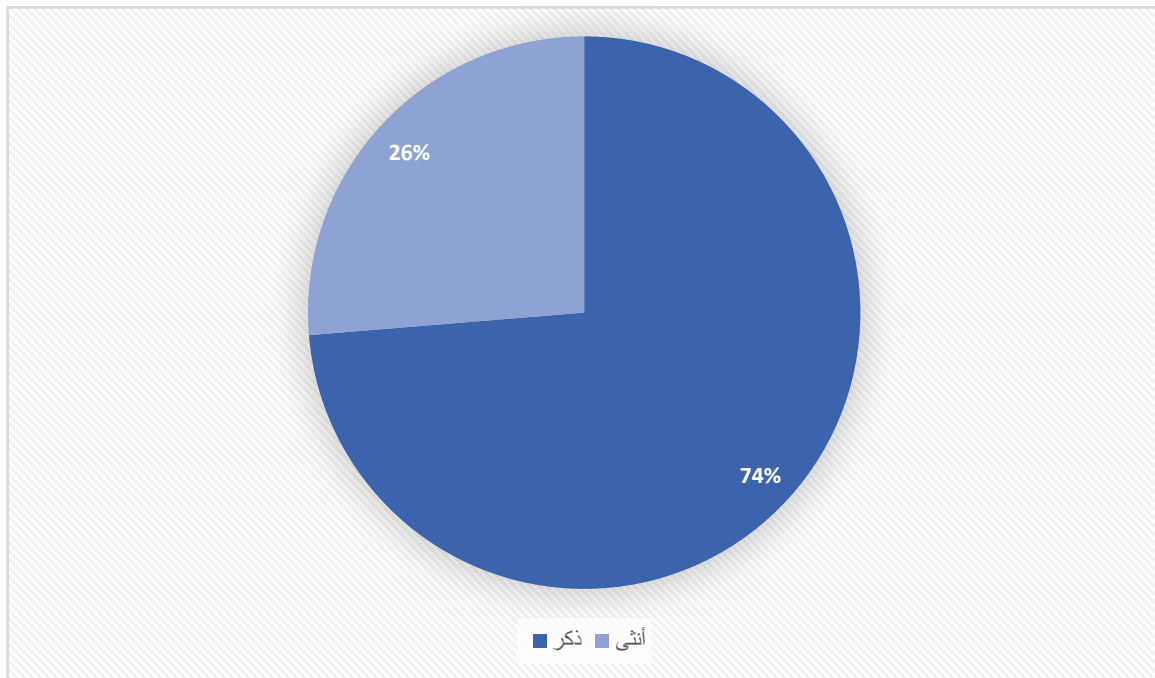
❖ تحليل خصائص افراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

الجدول رقم (10): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
%73,7	14	ذكر
%26,3	5	أنثى
%100	24	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (08): دائرة نسبية تمثل توزيع العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على الجدول السابق

تحليل النتائج:

الفصل الخامس: عرض و تحليل و مناقشة النتائج

نلاحظ من خلال الجدول رقم (10) و الدائرة النسبية و اللذين يمثلان متغير الجنس أن نسبة الذكور الموظفين في مديرية اتصالات الجزائر -خنشلة هو %73,7 اي 14 مفردة من مفردات العينة و نسبة الاناث هي %26,3 مفردة، مما يوضح لنا ان المؤسسة معظم عمالها ذكور و هذا يعود الى طبيعة العمل داخل المؤسسة.

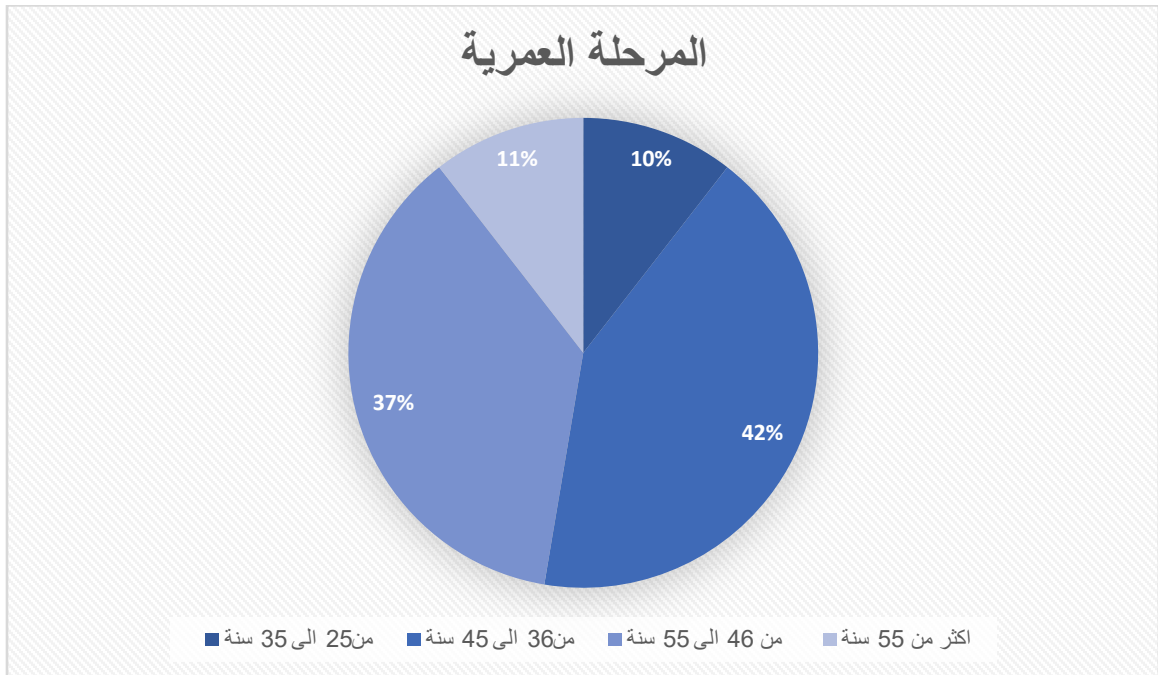
❖ تحليل خصائص افراد عينة الدراسة حسب متغير العمر:

الجدول رقم (11): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

المرحلة العمرية	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 25 سنة	\	\
من 25 الى 35 سنة	2	10,5%
من 36 الى 45 سنة	8	42,1%
من 46 ال 55 سنة	7	36,8%
أكثر من 55 سنة	2	10,5%
المجموع	19	100%

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (09): دائرة نسبية توضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر



المصدر: من اعداد الطالبة عبيد طايبي

تحليل النتائج:

يوضح الجدول (11) و الشكل (09) توزيع العينة حسب متغير العمر او المرحلة العمرية حيث نجد أن الفئة العمرية الغالبة هي التي تتراوح بين 36 الى 45 سنة ، مما يدل على أن معظم موظفي مديرية اتصالات الجزائر - حنشلة هم من الفئات الشابة خاصة الفئة التي تكون أقل من 40 سنة نظرا للخبرة التي تتوفر لديهم و القدرة على اتخاذ القرار .

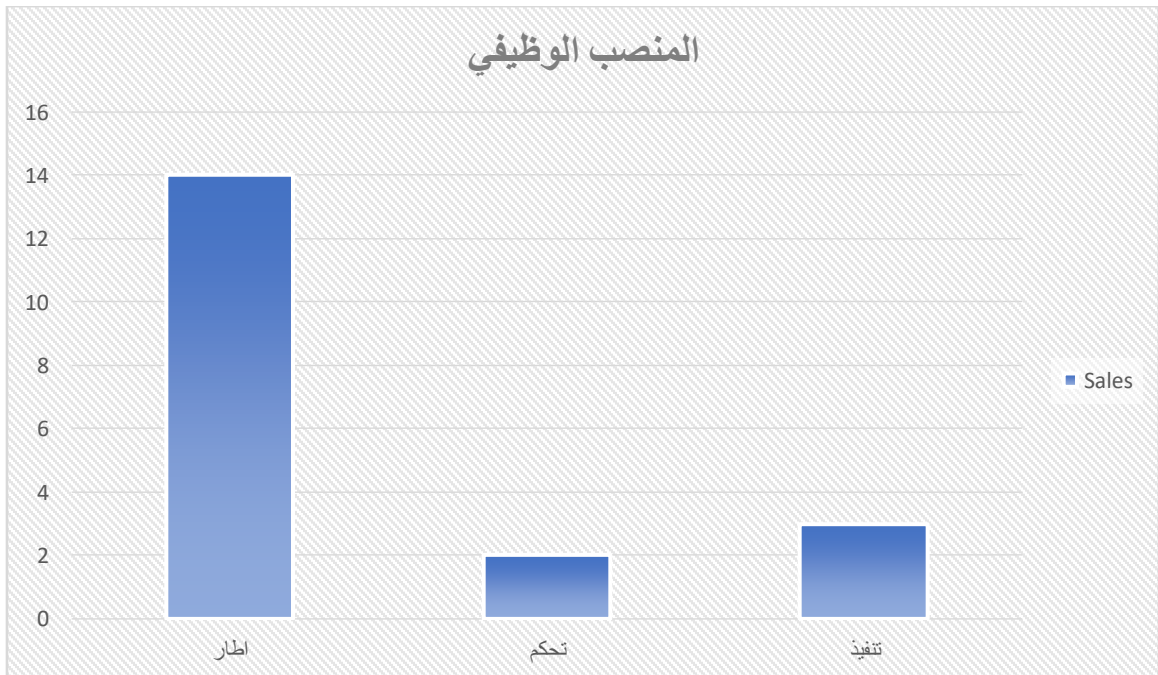
❖ تحليل خصائص افراد عينة الدراسة حسب متغير المنصب الوظيفي :

الجدول رقم (12) : يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير المنصب الوظيفي

النسبة المئوية	التكرار	المنصب
%73,7	14	اطار
%10,5	2	تحكم
%15,8	3	تنفيذ
%100	19	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم(10) : أعمدة بيانية توضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المنصب الوظيفي.



المصدر: من اعداد الطالبة عبيد طايبي

تحليل النتائج:

يوضح الجدول (12) و الأعمدة البيانية توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المنصب الوظيفي حيث نجد أن منصب الاطار هو الغالب في مديرية اتصالات الجزائر-خنشلة بنسبة تقدر ب 73,7% ثم اعوان التنفيذ بنسبة 15,8% و يليه أعوان التنفيذ بنسبة 10,5% .

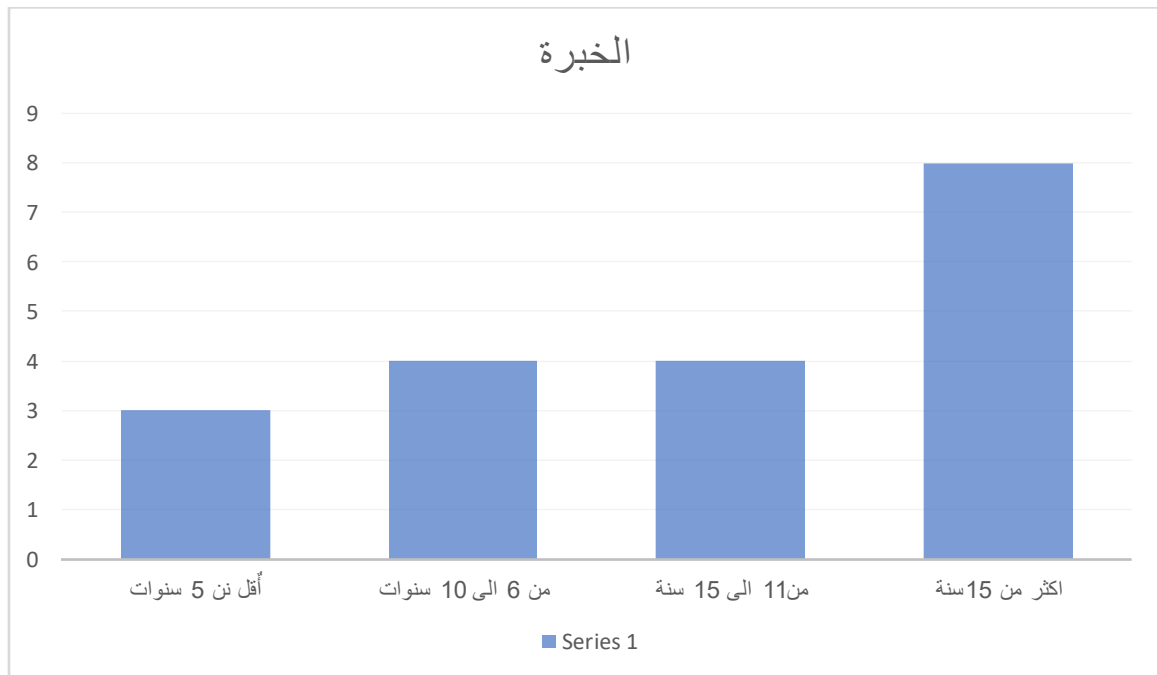
❖ تحليل خصائص افراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة :

الجدول رقم(13): يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة.

النسبة	التكرار	
%15.8	2	أقل من 5 سنوات
%21.1	4	من 6 الى 10 سنوات
%21,1	4	من 11 الى 15 سنة
%42,1	8	أكثر من 15 سنة
%100	19	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة عبير طايبي

الشكل رقم(11): اعمدة بيانية توضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة.



المصدر: من اعداد الطالبة

تحليل نتائج الجدول:

يوضح الجدول (13) و الأعمدة البيانية توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة حيث نجد أنفئة " أكثر من 15 سنة " هو الغالب في مديرية اتصالات الجزائر-خنشلة بنسبة تقدر ب 42.1% ثم فئة " من 6 الى 10 سنوات" وفئة "من 11 الى 15 سنة " بنسبة متساوية تقدر ب 21,1% ثم فئة " أقل من 5 سنوات" بنسبة 10,5% .

❖ تحليل بيانات محاور الدراسة

- تحليل بيانات المحور الاول: " محور الذكاء الاصطناعي " : يتضمن هذا المحور ثلاث مؤشرات و هي كالتالي:

النظم الخبيرة ، الوكيل الذكي، و الشبكة العصبية الاصطناعية

الجدول رقم (14): يوضح نتائج إجابات أفراد العينة تجاه عبارات محور الذكاء الاصطناعي

الوزن	الرتبة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معارض	معارض	محايد	موافق	موافق	رقم العبارة	المؤشر				
				بشدة	بشدة	بشدة	بشدة	بشدة						
				التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	النسبة						
موافق	10	1.74	0.452	0	0	0	14	5	01	النظم الخبيرة				
				0	0	0	73.7	26.3						
موافق	8	1.95	0.705	0	1	1	13	4	02		النظم الخبيرة			
				0	5.3	5.3	68.4	21.1						
موافق	9	1.89	0.567	0	0	2	13	4	03			النظم الخبيرة		
				0	0	10.5	68.4	21.1						
موافق	9	1.89	0.567	0	0	2	13	4	04				النظم الخبيرة	
				0	0	10.5	68.4	21.1						
محايد	1	2.37	0.831	0	1	8	7	3	05					الوكيل الذكي
				0	5.3	42.1	36.8	15.8						
موافق	5	2.26	0.733	0	0	8	8	3	06	الوكيل الذكي				
				0	0	42.1	42.1	15.8						
موافق	7	2.11	0.567	0	0	4	13	2	07		الوكيل الذكي			
				0	0	21.1	68.4	10.5						

الفصل الخامس: عرض و تحليل و مناقشة النتائج

موافق	6	2.16	0.501	0	0	4	14	1	08	الشبكة العصبية الاصطناعي ة
				0	0	21.1	73.7	5.3		
محايد	2	2.37	0.761	0	0	10	6	3	09	
				0	0	52.6	31.6	15.8		
محايد	2	2.37	0.761	0	0	10	6	3	10	
				0	0	52.6	31.6	15.8		
محايد	4	2.32	0.820	0	0	10	5	4	11	
				0	0	52.6	26.3	21.1		
محايد	3	2.32	0.885	0	0	11	3	5	12	
				0	0	57.9	15.8	26.3		
موافق		2.14	0.679	الوزن الاجمالي لمحور الذكاء الاصطناعي						

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تحليل النتائج :

يتضح من الجدول رقم(14) ان المتوسط الحسابي الاجمالي لمحور الذكاء الاصطناعي مقداره 2,14 وهو متوسط حسابي يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي [من 1,8 الى أقل من 2,6] و هي الفئة التي تشير الى درجة الموافقة ، و هذا يدل على وجود اتفاق بدرجة عالية بين أفراد عينات الدراسة.

اما بالنسبة للعبارات التي يتكون منها محور الذكاء الاصطناعي فهي مرتبة كالتالي:

✓ احتلت العبارة رقم 5 و التي محتواها " الدردشة الآلية أو دردشة الروبوتات توفر تجربة تفاعلية ممتازة للمستخدمين " المرتبة الاولى بمتوسط حسابي مقداره 2,37 و انحراف معياري مقداره 0,831 و هذا يدل على وجود اتفاق بدرجة عالية بين افراد عينة الدراسة ، كما يدل أيضا على أن المبحوثين يأخذون الموقف الحيادي على أن الدردشة الآلية توفر تجربة تفاعلية ممتازة للمستخدمين.

✓ كما احتلت العبارتين 9 و 10 و التي محتواهما على التوالي " الشبكة العصبية الاصطناعية توفر تحليلات مهمة و توجيهات لاتخاذ القرارات "، " اثق في قدرة الشبكة العصبية الاصطناعية على التنبؤ بالاتجاهات بالاتجاهات المستقبلية و التغيرات " المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره 2,37 و انحراف معياري قدره 0,761 و هذا يبين درجة التوافق العالية في آراء المبحوثين و التي تأخذ الموقف الحيادي [أن مديرية

اتصالات الجزائر تعتمد على مخرجات تطبيق الشبكة العصبية الاصطناعية التي تساعد في اتخاذ القرارات بنسبة متوسطة و في بعض الاحيان فقط.

✓ و اتحلت العبارة رقم 12 و التي محتواها " أشعر بالراحة بعد اعتماد الشبكة العصبية الاصطناعية كوسيلة لتحسين عمليات المنظمة " المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره 2,32 و انحراف معياري قدره 0,885 و هذا يوضح الاتفاق في الاجابات بين افراد العينة و التي تأخذ الموقف الحيادي في الاعتماد على الشبكة العصبية الاصطناعية كوسيلة لتحسين العمليات المنظمة

✓ كما احتلت العبارة رقم 11 و التي محتواها " الشبكة العصبية الاصطناعية تساعد على تحليل البيانات بشكل مبتكر و فعال " المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدره 2,32 و انحراف معياري قدره 0,820 و التي أخذ فيها المبحوثين الموقف الحيادي

■ نلاحظ أن جميع عبارات مؤشر الشبكة العصبية الاصطناعية أخذت الموقف الحيادي مما يدل على أن مديرية اتصالات الجزائر - خنشلة على تعتمد كثيرا على هذا التطبيق .

✓ و احتلت العبارة رقم 6 و التي محتواها " أرى أن الدردشة الآلية أو دردشة الروبوتات تساعد في توجيه العملاء نحو الخيارات الامثل و تلبية احتياجاتهم " المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي قدره 2,26 و انحراف معياري مقداره 0,733 و هذا يدل على أن المبحوثين يوافقون الدردشة الآلية تساعد في توجيه العملاء في الاختيار اضافة لتلبية احتياجاتهم ، و أيضا يدل على أن تقنية الوكيل الذكي له تأثير ايجابي في التسيير و خدمة العملاء .

✓ و اختلي العبارة رقم 8 و التي محتواها " لاحظ زيادة في رضا العملاء بعد تفاعلهم مع المجيب الآلي " المرتبة السادسة بمتوسط حسابي 2,16 و انحراف معياري قدره 0,501 و قد تمحورت اجابا المبحوثين في درجة الموافقة و هذا يدل على أن الموظفين يوافقون بأن العملاء زاد رضاهم بعد استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي " تقنية الوكيل الذكي تحديدا"

✓ و اتحلت العبارة رقم 7 و التي محتواها " اشعر بالثقة في قدرة المجيب الآلي على تقديم الارشاد بشكل فعال و سريع " المرتبة السابعة بمتوسط حسابي مقداره 2,11 و انحراف معياري مقداره 0,567 و هذا يوضح أن معظم الموظفين يوافقون على أن المجيب الآلي لديه القدرة على تقديم الارشادات و أنهم يثقون بالقدرة التي يمتلكها و بالتالي يمكننا القول أن له تأثير ايجابي على أداء المنظمة

✓ احتلت العبارة 2 و التي محتواها " النظم الخبيرة تقدم حولا مبتكرة و فعالة للمشكلات التي تواجه المنظمة " المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي مقداره 1,95 و انحراف معياري 0,705 و هذا يشير الى موافقة الموظفين بأن تطبيق النظم الخبيرة يقدم حلول للمشكلات داخل المنظمة و بطريقة مبتكرة .

الفصل الخامس: عرض و تحليل و مناقشة النتائج

✓ أحتلت العبارتين 3 و4 و اللتان محتواهما على التوالي " اشعر بالرضا تجاه الدقة و الفعالية في النتائج التي تقدمها النظم الخبيرة " و " تحسن في كفاءة و انتاجية المنظمة بعد استخدام النظم الخبيرة في عملياتها المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي قدره 1,89 و انحراف معياري مقداره 0,567 و هذا يدل على أن أغلبية الموظفين يوافقون بأن هناك تحسن كبير في كفاءة و انتاجية المنظمة و أنهم يشعرون بالرضا تجاه الدقة و الفاعلية في النتائج التي تقدمها النظم الخبيرة .

✓ أحتلت العبارة رقم 1 و التي محتواها " النظم الخبيرة تساعد في تحسين جودة اتخاذ القرارات في المنظمة " المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي مقداره 1,74 و انحراف معياري مقداره 0,452 و هذا يشير الى موافقة أغلبية المبحوثين بأن النظم الخبيرة تحسن في جودة اتخاذ قرارات المنظمة و يؤثر بشكا ايجابي على أداء المنظمة مما يزيد فعاليتها و انتاجها.

- تحليل بيانات المحور الثاني: " محور المنظمة الذكية " : يتضمن هذا المحور ثلاث مؤشرات و هي كالتالي:

المشاركة في اتخاذ القرارات ، التطوير و الابتكار ، التدريب و التكوين

الجدول رقم (15): يوضح نتائج اجابات أفراد العينة تجاه عبارات محور المنظمة الذكية.

المؤشر	رقم العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض بشدة	معارض	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الرتبة	الوزن						
											التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
											التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
المشاركة في اتخاذ القرارات	13	2	15	2	0	0	0.471	2.00	8	موافق						
		10.5	78.9	10.5	0	0										
	14	2	15	2	0	0	0.471	2.00	8	موافق						
		10.5	78.9	10.5	0	0										
	15	2	14	3	0	0	0.524	2.05	4	موافق						
		10.5	73.7	15.8	0	0										
16	4	12	3	0	0	0.621	1.95	9	موافق							
	21.1	63.2	15.8	0	0											
التطوير و الابتكار	17	4	10	5	0	0	0.705	2.05	3	موافق						
		21.1	52.6	26.3	0	0										
	18	4	10	5	0	0	0.705	2.05	3	موافق						

الفصل الخامس: عرض و تحليل و مناقشة النتائج

				0	0	26.3	52.6	21.1		التدريب و التكوين
موافق	5	2.00	0.745	0	0	5	9	5	19	
				0	0	26.3	47.4	26.3		
موافق	6	2.00	0.667	0	0	4	11	4	20	
				0	0	21.1	57.9	21.1		
موافق	7	2.00	0.577	0	0	3	13	3	21	
				0	0	15.8	68.4	15.8		
موافق	2	2.21	0.918	1	0	4	11	3	22	
				5.3	0	21.1	57.9	15.8		
موافق	1	2.32	0.885	1	0	5	11	2	23	
				5.3	0	26.3	57.9	10.5		
موافق	1	2.32	0.885	1	0	5	11	2	24	
				5.3	0	26.3	57.9	10.5		
موافق		2,07	0.681	الوزن الاجمالي لمحور المنظمة الذكية						

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تحليل نتائج الجدول:

من خلال نتائج التحليل الواردة في الجدول رقم (15) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لمحور المنظمة الذكية هو 2,07 و هو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي [من 1,8 الى اقل من 2,6] و هي الفئة التي تشير الى درجة الموافقة مما يدل على وجود اتفاق بدرجة عالية بين موظفي مديرية اتصالات الجزائر- خنشلة.

اما بالنسبة للعبارات التي يتكون منها محور المنظمة الذكية فهي مرتبة كالتالي:

✓ احتلت العبارتين 23 و 24 و اللتان محتواهما على التوالي " التدريب الذي اتلقاه يساعدني في أداء وظيفتي بشكل أفضل و أكثر كفاءة " ، " برامج التكوين و التدريب المتاحة تلي احتياجاتي و تطلعاتي المهنية " المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره 2,32 و انحراف معياري مقداره 0,885 و هذا يشير الى درجة موافقة عالية بين المبحوثين على أن عملية التدريب و التكوين في مديرية اتصالات الجزائر- خنشلة ساعدهم في أداء مهامهم بشكل أفضل و يلي احتياجاتهم و تطلعاتهم المهنية.

- ✓ و احتلت العبارة رقم (22) و التي محتواها " يتم تدريب الموظفين في المنظمة باستمرار لمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة " المرتبة الثانية بمتوسط حسابي مقداره 2,21 و انحراف معياري مقداره 0,918 و هذا يوضح أن الموظفين في مديرية اتصالات الجزائر-خنشلة يوافقون بأن المؤسسة تقوم بتدريب و تكوين الموظفين باستمرار لمواكبة التطورات التكنولوجية مما يدل على أن المؤسسة تعتمد على عملية التدريب و التكوين لتسهيل عملية استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي و التكنولوجيا الحديثة .
- ✓ كما احتلت العبارتين (17) و (18) و اللتان محتواهما على التوالي " المنظمة تبحث باستمرار عن فرص للابتكار و تطبيق التقنيات الجديدة " ، " المنظمة تبدي اهتماما بالتطور و الابتكار في تقنياتها و منتجاتها و خدماتها " المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي مقداره 2,05 و انحراف معياري مقداره 0,705 و هذا يشير بأن المبحوثين يوافقون أن المؤسسة تبحث باستمرار عن فرص للتطوير و الابتكار و اضافة تقنيات جديدة و ذكية للمنظمة.
- ✓ و احتلت العبارة رقم (15) و التي محتواها " أشعر أنني أحد المشاركين في تحديد الأهداف و وضع الاستراتيجيات في المنظمة" المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي يقدر ب 2,05 و انحراف معياري مقداره 0,524 و هذا يوضح أن الموظفين يوافقون على أن المنظمة تعتمد على مبدأ مشاركة الموظفين في تحديد الأهداف و اتخاذ القرارات و وضع الاستراتيجيات.
- ✓ العبارة رقم (19) احتلت المرتبة الخامسة و التي محتواها " الابتكار و استخدام التكنولوجيا مثل الذكاء الاصطناعي يعد جزءا من اساسيا من استراتيجية المنظمة للنجاح " بمتوسط حسابي مقداره 2.00 و انحراف معياري مقداره 0.745 و هذا يوضح موافقة المبحوثين على ان مديرية اتصالات الجزائر-خنشلة تعتمد على استراتيجية الابتكار و استخدام التكنولوجيا الحديثة كالذكاء الاصطناعي للنجاح أي أنها تشجع التطوير و الابتكار و هذا من مؤشرات المنظمة الذكية .
- ✓ و العبارة رقم (20) و التي محتواها " ألاحظ تحسنا في جودة و كفاءة منتجات و خدمات المنظمة بفضل التطورات و الابتكارات الجديدة " احتلت المرتبة السادسة بمتوسط حسابي مقداره 2.00 و انحراف معياري مقداره 0.667 و هذا يشير الى أن مفردات الدراسة يوافقون على أن التحسن الذي مس المنظمة بفضل استراتيجيات التطوير و الابتكار سواء في لمنتجات أو الخدمات.
- ✓ احتلت العبارة رقم (21) و التي محتواها " المنظمة ملتزمة بتطوير مهارات موظفيها و تعزيز قدراتهم بشكل مستمر " المرتبة السابعة بمتوسط حسابي مقداره 2.00 و انحراف معياري يقدر ب 0.577 مما يدل على أن أغلبية المبحوثين يوافقون على أن المنظمة تعمل على أن المنظمة تعمل على تدريبو تكوين الموظفين في مديرية اتصالات الجزائر-خنشلة بشكل مستمر .

✓ و احتلت العبارتين (13) و (14) واللذان محتواهما على التوالي " تطبيقات الذكاء الاصطناعي تساهم في تحسين عملية اتخاذ القرارات داخل المنظمة" ، " تعتمد القرارات المهمة في المنظمة على البيانات و التحليلات التي تقدمها التكنولوجيا الحديثة " المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي مقداره 2.00 و انحراف معياري مقدرب 0,471 و هذا يوضح بأن أغلبية المبحوثين يوافقون على أن التكنولوجيا الحديثة تساهم في عملية اتخاذ القرارات و تحسن فيها و أن المنظمة تعتمد على التحليلات التي تقدمها .

✓ اما العبارة (16) و التي محتواها " ألاحظ تحسنا في شفافية القرارات داخل المنظمة بفضل استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي " المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي مقداره 1.95 و انحراف معياري مقداره 0,621 وهذا يفسر موافقة المبحوثين على التحسن في شفافية القرارات و هذا بفضل تقنيا الذكاء الاصطناعي.

2. مناقشة نتائج الدراسة:

2.1 مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضية :

✓ الاختبار الاحصائي للفرضية الرئيسية للدراسة :

الفرضية الرئيسية لدراستنا تنص على:

■ يؤثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي بشكل ايجابي في ادارة المنظمة الذكية.

و من أجل اختبار هذه الفرضية احصائيا على برنامج الحزم الاحصائية SPSS يجب اعادة صياغتها الى فرضية صفرية (H_0) و فرضية بديلة H_1 و هما كالتالي :

■ H_0 : لا يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة $0.05 \leq \alpha$ لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في ادارة المنظمة الذكية.

■ H_1 : يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة $0.05 \leq \alpha$ لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في ادارة المنظمة الذكية.

و لاختبار هذه الفرضية نستعمل برنامج الحزم الاحصائية SPSS و بالتحديد معامل الارتباط R و معامل التحديد R^2 و معامل الانحدار الخطي البسيط B كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (16) : يوضح نتائج التحليل لإختبار تأثير الذكاء الاصطناعي على المنظمة الذكية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$

المتغير المستقل : الذكاء الاصطناعي

الفصل الخامس: عرض و تحليل و مناقشة النتائج

المتغير التابع: المنظمة الذكية	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل الانحدار الخطي البسيط B	قيمة T المحسوبة	قيمة T الجدولية	مستوى المعنوية
	0.611	0.374	0.412	3.184	1.734	0.05

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

التحليل :

من خلال نتائج برنامج SPSS الموضحة في الجدول السابق اتضح لنا مجموعة من النتائج يمكن مناقشتها و تفسيرها كما يلي :

✓ معامل الارتباط R و الذي قدر ب (0,611) و هو قيمة موجبة ذو دلالة جيدة نسبيًا يدل على وجود علاقة ارتباطية طردية بين الذكاء الاصطناعي و المنظمة الذكية أي انه كلما زاد استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي زاد أداء المنظمة الذكية و كذلك العكس اذا نقص استخدام هذه التطبيقات نقص معه أداء المنظمة الذكية ، أما بالنسبة لمعامل التحديد لقد بلغت قيمته (0,374)

✓ كما بلغت قيمة معامل الانحدار (0,412) و هذا يعني أنه عندما يزيد استخدام يزيد استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي بوحدة واحدة فإن أداء المنظمة الذكية يزيد بقيمة 0,412 وحدة أي ما يقارب 41% وهي قيمة جيدة و هذا يدل على التأثير الايجابي لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في ادارة المنظمة الذكية " مديرية اتصالات الجزائر – خنشلة".

اما بالنسبة لقيمة T المحسوبة التي تقدر ب (3,184) فهي اكبر من قيمة T الجدولية التي قيمتها (1,434) مما يعني رفض الفرضية الصفرية و تقبل الفرضية البديلة " يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة $0.05 \leq \alpha$ لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في ادارة المنظمة الذكية" و منه فإن الفرضية الرئيسية محققة

2.2 مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة :

✓ دراسات سابقة حول الذكاء الاصطناعي:

✓ دراسات محلية:

الدراسة الأولى:

دراسة أصالة رقيق تحت عنوان " استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في ادارة أنشطة المؤسسة " دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية.

اهم النتائج التي توصلت اليها الباحثة :

- توصلت الباحثة أصالة رقيق الى أن المؤسسات الجزائرية تستخدم تطبيقات الذكاء الاصطناعي و أن هذه التطبيقات تساهم الى حد كبير في تسهيل عملية ادارة أنشطة المؤسسة ، و أن هذه التطبيقات تقدم مساعدة للموظفين في انجاز مهامهم و تساعد في اختصار الوقت نتيجة سرعتها الفائقة في انجاز المهام.
- توافق هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في المتغير المستقل و هو تطبيقات الذكاء الاصطناعي و أيضا في أنه يؤثر بشكل ايجابي في ادارة أنشطة المؤسسات و ايضا يقدم المساعدة للموظفين في انجاز مهامهم ، أما الاختلاف فهو في المتغير التابع و أيضا في طبيعة ميدان الدراسة فأصالة رقيق قامت بإجراء دراستها على مجموعة من المؤسسات " بنك الفلاحة و التنمية الريفية ، و شركة سونلغاز و مشتلة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و أهم اختلاف هو أنها درست العلاقة اما دراستنا تدرس التأثير.

الدراسة الثانية:

دراسة حيدة سعاد و كادي سليمة بعنوان استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين عملية اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية.

توصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها :

- يوجد تأثير لإستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين عملية اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية
- وجود علاقة طردية بين استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي و عملية اتخاذ القرار
- و أن ابعاد الذكاء الاصطناعي ساهمت بقدر كبير في اعطاء رؤية واضحة للمشاكل و بدائل حلولها و بالتالي انتاج قرارات أكثر دقة و مرونة و فعالية بجهد ووقت أقل ، كما ساهمت في تحسين علاقة المؤسسة بمحيطها .

حيث تقاربت نتائج هذه الدراسة مع دراستنا خاصة من حيث دراستها لتأثير استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي ، و وجود العلاقة الطردية بين استخدام الذكاء الاصطناعي و عملية اتخاذ القرارات داخل المنظمة و أيضا في التأثير الايجابي لهذه التطبيقات ، في حين اختلفت دراستنا مع هذه الدراسة من حيث طبيعة ميدان الدراسة حيث أن هذه الدراسة أجريت في مديرية اتصالات الجزائر – خنشلة كما اختلفت ايضا في المتغير التابع للدراسة .

✓ دراسات عربية:

الدراسة الثانية :

دراسة نورة محمد عبد الله العزام بعنوان " دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الادارية لادارة الموارد البشرية" بجامعة تبوك.

أهم النتائج التي توصلت اليها الباحثة :

- كلما اتجهت الجامعة الى استخدام الذكاء الاصطناعي كلما زاد الاداء و بالتالي زيادة كفاءة النظم الادارية أي أن العلاقة بين المتغيرين طردية .
- الدور الايجابي لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الادارية .

تقاربت نتائج هذه الدراسة مع بعض نتائج دراسنا الحالية و خاصة من حيث وجود العلاقة الطردية بين الذكاء الاصطناعي و المتغير التابع و ايضا في الدور الايجابي لتطبيقات الذكاء الاصطناعي و اختلفت هذه الدراسة مع دراستنا في دراستها للدور و زاوية دراسة الذكاء الاصطناعي و المتغير التابع حيث قامت نورة محمد عبد الله العزام بدراسة الذكاء مع كفاءة النظم الادارية بينما دراستنا المتغير التابع فيها هو المنظمة الذكية .

✓ دراسات المنظمة الذكية :

✓ دراسات عربية:

الدراسة الاولى :

دراسة ساجي عبد اللطيف عبيد بعنوان "أثر التوجه نحو المنظمات الذكية في التطور التنظيمي بمنظمات المجتمع المدني" المحافظات الجنوبية في فلسطين.

و توصل الباحث عبد اللطيف الى مجموعة من النتائج أبرزها :

- وجود تقييم ايجابي لدى المستجيبين حول مدى توافر المنظمة الذكية في منظمات المجتمع المدني في المحافظات الجنوبية و بلغ الوزن النسبي ل 78% وفقا لوجهة نظر المستجيبين .
- وجود مستوى مرتفع للتطور التنظيمي في منظمات المجتمع المدني في المحافظات الجنوبية حيث بلغ الوزن النسبي لهذا المحور ل 79% .
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0,05 \leq \alpha$) بين التوجه نحو المنظمات الذكية وبين التطوير التنظيمي في منظمات المجتمع المدني في المحافظات الجنوبية.

تتقارب هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في دراستها للتأثير و تناولها متغير المنظمة الذكية ، بينما اختلفت هذه الدراسة مع دراستنا من حيث طبيعة الموضوع حيث درست متغير المنظمة الذكية لكن كمتغير مستقل و دراستنا

كمتغير تابع ، و تختلف أيضا في طبيعة الميدان فهذه الدراسة تمت في منظمات المجتمع المدني في المحافظات الجنوبية في فلسطين بينما دراستنا في مديرية اتصالات الجزائر- خنشلة .

الدراسة الثانية :

دراسة ايناس محمد أمين ردايدة بعنوان " أثر خصائص المنظمة الذكية في إدارة الازمات " و هي دراسة تطبيقية في المستشفيات الخاصة بمدينة عمان .

من أبرز نتائج هذه الدراسة مايلي:

- وجود تأثير لخصائص المنظمة الذكية بأبعادها في مراحل إدارة الازمات في المستشفيات الخاصة بمدينة عمان .
- وجود تأثير لخصائص المنظمة الذكية في استكشاف الازمة في المستشفيات الخاصة بمدينة عمان
- وجود تأثير لخصائص المنظمة الذكية بأبعادها في الاستعداد لحدوث الازمة في المستشفيات الخاصة بمدينة عمان .

تتوافق هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في نقطة واحدة و هي في متغير المنظمة الذكية ، بينما اختلفت في طبيعة الموضوع حيث درست متغير المنظمة الذكية لكن كمتغير مستقل و في دراستنا كمتغير تابع و تختلف أيضا في طبيعة الميدان فهذه الدراسة تمت في المستشفيات الخاصة بمدينة عمان .

2.3 مناقشة النتائج في ضوء المقاربة النظرية:

من خلال ما تم عرضه سابقا يتضح أننا اعتمدنا على نظرية الادارة بالاهداف ل"بيتر دراكر" كمقاربة نظرية ، وذلك لما تتضمنه من أفكار و تصورات تنطبق مع دراستنا من بينها: المشاركة في وضع الاهداف و أساليب تحقيقها و هو ما يقابله في دراستنا أن المنظمة الذكية تعمل بمبدأ المشاركة في تحديد الاهداف السنوية و تقسيمها الى أهداف ثلاثية كأسلوب لتحقيق الاهداف الاعلى منها و أيضا تعتمد على النظم النظم الخبيرة في تحديد هذه الاهداف و الاتجاهات المستقبلية للمؤسسة ، و كذلك من مبادئ مقاربة الادارة بالاهداف أن تكون منفتحة على المحيط الخارجي ، و هذا ما نجده ينطبق مع ميدان دراستنا أي مديرية اتصالات الجزائر- خنشلة في أنها تعتمد على تطبيقات الذكاء الاصطناعي كالوكيل الذكي للتواصل مع المحيط الخارجي أي مع العملاء و بالتالي تحسين تجربة العملاء و زيادة الانتاجية ، اذا فالمنظمة تعمل على توظيف التكنولوجيا كأسلوب لتحقيق الاهداف المنشودة .

و منه يمكننا القول أن دراستنا تتفق مع بعض الجزئيات و الافكار التي طرحها " بيتر دراكر" في نظرية الادارة بالاهداف و التي اتخذناها كمقاربة نظرية.

3. النتائج العامة للدراسة :

تلخصت نتائج دراستنا فيما يلي:

- ✓ يؤثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي بشكل ايجابي في ادارة المنظمة الذكية " في مديرية اتصالات الجزائر- خنشلة".
- ✓ يؤثر استخدام النظم الخبيرة بشكل ايجابي في عملية اتخاذ القرارات بمديرية اتصالات الجزائر- خنشلة.
- ✓ يؤثر استخدام الوكيل الذكي و الشبكات العصبية الاصطناعية بالايجاب في ادارة مديرية اتصالات الجزائري-خنشلة.
- ✓ توجد علاقة ارتباطية طردية ايجابية قوية بين كل ابعاد الذكاء الاصطناعي و ابعاد المنظمة الذكية بمديرية اتصالات الجزائر-خنشلة.
- ✓ مستوى استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مديرية اتصالات الجزائر -خنشلة بدرجة جيدة نسبيا و هذا ما تثبته نتائج الاستبيان.

الاستنتاج العام للدراسة :

الفصل الخامس: عرض و تحليل و مناقشة النتائج

هناك استخدام لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في مديرية اتصالات الجزائر-خنشلة، و أن استخدام هذه التطبيقات لها تأثير ايجابي في ادارة المنظمة حيث تساهم في زيادة الأداء و الاتناج و أيضا تساعد في التواصل مع العالم الخارجي أي العملاء و تلبية احتياجاتهم.



الخاتمة



الخاتمة:

ختاما لبحثنا هذا الذي تطرقنا فيه لمعالجة موضوع الذكاء الاصطناعي بإعتباره من المواضيع الحديثة و مركز اهتمام الباحثين و العلماء في جميع المجالات العلوم الاجتماعية و خاصة علم الاجتماع تنظيم و عمل ، و ذلك لتأثيره على المنظمات و استحوزت تطبيقاته على جميع لذا حاولنا من خلال دراستنا هذه الكشف عن طبيعة تأثير استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إدارة المنظمة الذكية " مديرية اتصالات الجزائر-خنشلة" حيث توصلنا من خلالها الى أن استخدام تطبيقا الذكاء الاصطناعي لها تأثير ايجابي في ادارة مديرية اتصالات الجزائر .

وخلال مسيرتنا البحثية هذه واجهنا مجموعة من الصعوبات و المعوقات من بينها:

- صعوبة ايجاد المراجع و الدراسات السابقة لان موضوعي الذكاء الاصطناعي و المنظمات الذكية من أحدث المواضيع .
- رفض مدير المؤسسة اجراء الدراسة الميدانية
- صعوبة توزيع الاستبيان على الموظفين
- صعوبة الحصول على المعلومات التي تخدم بحثنا (كالتطبيقات المستخدمة ...) بسبب الخصوصية



قائمة المصادر والمراجع



قائمة المراجع

✓ الكتب :

- مدحت محمد ابو النصر : الذكاء الاصطناعي في المنظمات الذكية ، الطبعة 01 ، القاهرة ، المجموعة العربية للتدريب و النشر ، 2020
- ✓ الدوريات والنشریات :
- أحمد محمد فتحي الخولي : المسؤولية المدنية الناتجة عن الاستخدام غير المشروع لتطبيقات الذكاء الاصطناعي ، مجلة البحوث الفقهية و القانونية ، العدد 36 ، 2021 .
- سناء أرطباز: أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين أداء المؤسسة ، مجلة العلوم الانسانية لجامعة أم البواقي ، المجلد 09 ، العدد 03 ، 2022 .
- حاتم علي عبد الله و آخرين ، الكشف عن ابعاد المنظمة الذكية، دراسة تحليلية لأراء عينة من الكادر التدريسي في جامعة السامراء ، مجلة الادارة و الاقتصاد ، العدد 126 ، 2020 .
- خنيط خديجة : النظام الخبير ك تقنية من تقنيات الذكاء الاصطناعي و دوره في تفعيل عمليات ادارة المعرفة ، مجلة الباحث الاقتصادي ، المجلد 08 ، العدد 02 ، 2020 .
- شروق اسماعيل حامد احمد و آخرين ، تأثير ابعاد المنظمة الذكية في تحسين جودة الخدمة المصرفية ، مجلة العلوم الاحصائية ، العدد 13 ، 2021
- صفاء ادريس عبودي ، معن وعدا الله المعاضيدي، اثر مبادئ المنظمة الذكية في تعزيز ممارسات المسؤولية الاجتماعية الاستراتيجية دراسة تحليلية في عينة من الكليات الاهلية في اقليم كردستان العراق، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية و الادارية، المجلد 11 ، العدد 25 ، 2019 .
- صفاء خليل القاضي ، سحر محمد ابو بكر ، اثر الادارة الاستراتيجية في بناء المنظمة الذكية : الدور المعدل للقيادة الاستراتيجية في شركات صناعة الادوية الاردنية ، المجلة العالمية للاقتصاد و الاعمال ، المجلد 10 ، العدد 02 ، 2021 .
- مدحت محمد أبو النصر ، المنظمة الذكية في ضوء عصر المعرفة و الذكاء الاصطناعي ، المجلة العربية للمعلوماتية و أمن المعلومات ، مصر ، المجلد 03 ، العدد 09 ، 2022 .
- هادف ليلي ، بوغاري فاطمة الزهرة ، مساهمة المنظمة الذكية في تحقيق الميزة التنافسية" دراسة حالة شركة IRIS ، مجلة ابن خلدون للابداع و التنمية ، المجلد 05 ، العدد 01 ، 2023 .
- يوسف حجيم الطائي ، محمد جبار الصائغ ، قيصر علي هادي ، صياغة الاستراتيجية المستدامة للشركة في بناء المنظمات الذكية ، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية و الادارية ، العدد 26

✓ الاطروحات و المذكرات:

- اسماء جاب الله ، زوبير مرغني ، عقيلة محمودي : دور الذكاء الاصطناعي في تحسين القدرة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية ، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي ، تخصص ادارة اعمال ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة حمه لخضر بالوادي ، 2021 .
- أصالة رقيق ، إستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في ادارة أنشطة المؤسسة ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، جامعة أم البواقي ، 2015.
- جوزي نور الهدى ، وبوزيد مليكة : أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار ، اطروحة لنيل شهادة الماستر ، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة ابن خلدون تيارت، 2022.
- حيدة سعاد ، كادي سليمة : استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين عملية اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، تخصص ادارة اعمال ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة أحمد درارية ، ادرار ، 2020 .
- دداش حسين ، شيخي هشام : دور الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية (الميتافيرس نموذجاً) ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، تخصص ادارة الاعمال ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة محمد البشير الابراهيمي ، برج بوعريج ، 2022 .
- رشا محمد صائم أحمد : تطبيقات الادارة للذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات الادارية ، مذكرة الحصول على درجة الماجستير ، تخصص القانون العام ، كلية الحقوق ، جامعة الشرق الاوسط ، 2022 .
- ساجي عبد اللطيف عبيد ، أثر التوجه نحو المنظمات الذكية في التطوير التنظيمي بمنظمات المجتمع المدني في المحافظات الجنوبية في فلسطين ، مذكرة لنيل درجة الماجستير ، كلية الدراسات العليا ، جامعة القدس ، 2021 .
- عيشاوي فريدة ، بكري نعيمة : استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، تخصص ادارة الاعمال ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة أحمد درارية ، أدرار 2021 .
- قتيبة مازن عبد المجيد : استخدام الذكاء الاصطناعي في تطبيقات الهندسة الكهربائية ، مذكرة لنيل درجة الماجستير ، تخصص نظم المعلومات الادارية ، الاكاديمية العربية في الدانمارك ، 2009 .

- معي الدين صادق النجار : دراسة أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي و البيانات الكبيرة على فعالية القرارات الادارية بالتطبيق على شركة الاتصالات في محافظة دمشق ، مذكرة مقدم لنيل درجة ماجستير تخصص ادارة الاعمال ، الجامعة الافتراضية السورية ، سوريا ، 2022 .
- هيباوي لالة ، ماسيني هاجر : الذكاء الاصطناعي كألية لتطوير المقاولاتية في المؤسسة الاقتصادية ، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي ، تخصص ادارة الأعمال ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة الغفيد أحمد درارية ، ادار ، 2022 .



قائمة الملاحق





جامعة عباس لغرور - خنشلة
كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية



تخصص : علم الاجتماع تنظيم وعمل

السنة الثانية ماستر

استمارة استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تحية طيبة وبعد:

في إطار إنجاز مذكرة الماستر بعنوان "استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في ادارة المنظمة الذكية" يرجى منكم الإجابة على قائمة الأسئلة المرفقة وذلك بوضع العلامة (x) في الخانة المناسبة. ويرجى منكم أن تكون إجاباتكم موضوعية، وليكن في علمكم أن هذه المعلومات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

ونشكركم جزيل الشكر على تفهمكم وتعاونكم معنا.

المحور الاول: البيانات الشخصية و الوظيفية

1. الجنس :

ذكر أنثى

2. المرحلة العمرية :

أقل من 25 سنة ✓

من 25 الى 35 سنة ✓

من 36 الى 45 سنة ✓

من 46 الى 55 سنة ✓

أكثر من 55 سنة ✓

3. المنصب الوظيفي :

اطار ✓

تحكم ✓

تنفيذ ✓

4. سنوات الخبرة :

أقل من 5 سنوات ✓

من 6 الى 10 سنوات ✓

من 11 الى 15 سنوات ✓

أكثر من 15 سنوات ✓

المحور الثاني: عبارات قياس الذكاء الاصطناعي

معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
------------	-------	-------	-------	------------	----------

أولا : النظم الخبيرة

					النظم الخبيرة تساعد في تحسين جودة اتخاذ القرارات في المنظمة
					النظم الخبيرة تقدم حولا مبتكرة و فعالة للمشكلات التي تواجه المنظمة
					اشعر بالرضا تجاه الدقة و الفعالية في النتائج التي تقدمها النظم الخبيرة
					تحسن في كفاءة و انتاجية المنظمة بعد استخدام النظم الخبيرة في عملياتها

ثانيا : الوكيل الذكي

					الردشة الآلية او دردشة الروبوتات توفر تجربة تفاعلية ممتازة للمستخدمين
					ارى ان الدردشة الآلية او دردشة الروبوتات تساعد في توجيه العملاء نحو الخيارات الامثل و تلبية احتياجاتهم
					اشعر بالثقة في قدرة المجيب الآلي على تقديم الارشاد بشكل فعال و سريع
					الاحظ زيادة في رضا العملاء بعد تفاعلهم مع المجيب الآلي

ثالثا : الشبكة العصبية الاصطناعية

					الشبكة العصبية الاصطناعية توفر تحليلات مهمة و توجيهات لاتخاذ القرارات
					اثق في قدرة الشبكة العصبية الاصطناعية على التنبؤ بالاتجاهات المستقبلية و التغيرات
					الشبكة العصبية الاصطناعية تساعد في تحليل البيانات بشكل مبتكر و فعال
					اشعر بالراحة بعد اعتماد الشبكة العصبية الاصطناعية كوسيلة لتحسين عمليات المنظمة

المحور الثالث: عبارات قياس المنظمة الذكية

معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
------------	-------	-------	-------	------------	----------

أولا : المشاركة في اتخاذ القرارات

					تطبيقات الذكاء الاصطناعي تساهم في تحسين عملية اتخاذ القرارات داخل المنظمة
					تعتمد القرارات المهمة في المنظمة على البيانات و التحليلات التي تقدمها التكنولوجيا الحديثة
					اشعر انني أحد المشاركين في تحديد الاهداف ووضع الاستراتيجيات في المنظمة
					الاحظ تحسنا في شفافية القرارات داخل المنظمة بفضل استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي

ثانيا : التطوير و الابتكار

					المنظمة تبحث باستمرار عن فرص للإبتكار و تطبيق التقنيات الجديدة
					المنظمة تبدي اهتماما بالتطور و الابتكار في تقنياتها و منتجاتها و خدماتها
					الابتكار و استخدام التكنولوجيا مثل الذكاء الاصطناعي يعد جزءا اساسيا من استراتيجية المنظمة للنجاح
					الاحظ تحسنا في جودة و كفاءة منتجات و خدمات المنظمة بفضل التطورات و الابتكارات الجديدة

ثالثا : التدريب و التكوين

					المنظمة ملتزمة بتطوير مهارات موظفيها و تعزيز قدراتهم بشكل مستمر
					يتم تدريب الموظفين في المنظمة باستمرار لمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة
					التدريب الذي ألتقاه يساعدني في اداء وظيفتي بشكل أفضل و أكثر كفاءة
					برامج التكوين و التدريب المتاحة تلبى احتياجاتي و تطلعاتي المهنية

الملحق رقم (02)

قائمة المحكمين:

		الاستاذ
		قرزیز محمود
		زرمأن عادل
		لببرش راضیة



نبذة عن شركة اتصالات الجزائر

وعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيات الإعلام و الاتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد و المواصلات. و قد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000. جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد و المواصلات و كرس الفصل بين نشاطي التنظيم و استغلال و تسيير الشبكات. و تطبيقا لهذا المبدأ، تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا و ماليا و متعاملين، أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية و الخدمات المالية البريدية متمثلة في مؤسسة " بريد الجزائر" و ثانيهما بالاتصالات متمثلة في "اتصالات الجزائر".

و في إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة لإقامة و استغلال شبكة للهاتف النقال و أستمتر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكات VSAT و شبكة الربط المحلي في المناطق الريفية. كما شمل فتح السوق كذلك الدارات الدولية في 2003 و الربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004. و بالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماما في 2005، و ذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية و لقواعد المنافسة. و في نفس الوقت، تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي على تأهيل مستوى المنشآت الأساسية اعتمادا على تدارك التأخر المتراكم.

6.1 قانون 03/2000 وميلاد اتصالات الجزائر

نص القرار 2000/03 المؤرخ في 05 أوت 2000 عن استقلالية قطاع البريد و المواصلات حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر والتي تكفلت بتسيير قطاع البريد، وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر، إذ وبعد هذا القرار أصبحت اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد هذه الأخيرة أوكلت لها مهمة المراقبة.

لتصبح اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأس مال اجتماعي تنشط في مجال الاتصالات. بعد أزيد من عامين وبعد دراسات قامت بها وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال تبعت القرار 200/03، أضحت اتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003.

6.2 الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر جانفي 2003

كان على اتصالات الجزائر و إطاراتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي سنة 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال. لكن بروى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ ، حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم ليرحم، فيه المنافسة شرسة البقاء فيها للأقوى والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة.

6.3 الإطار القانوني

SPA اتصالات الجزائر، مؤسسة عمومية ذات أسهم برأس مال تنشط في سوق الشبكة وخدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية بالجزائر.

تأسست وفق قانون 03/2000 المؤرخ في 05 أغسطس أوت سنة 2000 المحدد للقواعد العامة للبريد والمواصلات ، فضلا عن قرار المجلس الوطني لمساهمات الدولة (CNPE) بتاريخ 01 مارس 2001 الذي نص على إنشاء مؤسسة عمومية اقتصادية أطلق عليها اسم " اتصالات الجزائر". وفق هذا المرسوم الذي حدد نظام مؤسسة عمومية اقتصادية تحت صيغة قانونية لمؤسسة ذات أسهم براسمال اجتماعي دينار جزائري والمسجلة في المركز السجل التجاري يوم 11 ماي 2002 المقدر ب **115.000.000.000,00** دج . تحت رقم B 0018083 02

6.4 أهدافها

ثلاث أهداف أساسية يعتمد عليها مجمع اتصالات الجزائر سطرت إدارة مجمع اتصالات الجزائر في برنامجها منذ البداية ثلاث أهداف أساسية تقوم عليها الشركة وهما

6.5 الجودة

6.6 الفعالية

6.7 نوعية الخدمات

1- عرض عام للمديرية العملية للاتصالات خنشة

1-1- ماهية المؤسسة:

1-1-1- التعريف بالمديرية العملية للاتصالات خنشة :

وفق قرار المديرية العامة رقم 02/15 بتاريخ 11 نوفمبر 2002 الخاص بتنظيم المديرية العامة للاتصالات الجزائر تم تأسيس المديرية العملية للاتصالات بخنشة . وفي 01 جانفي 2003 كانت الانطلاقة الرسمية لهذه المؤسسة "المديرية" .

وهذا بعد تقسيم قطاع البريد والمواصلات الى مؤسستين ، بريد الجزائر واتصالات الجزائر كشركة عمومية ذات اسهم .

تقع المديرية العملية للاتصالات خنشة في حي السعادة خنشة ، المدير العملي لها هو السيد بويش شمس الدين ، تضم 103 عاملا مقسمين حسب تنظيمها الهيكلي¹ .

1-1-2- اقسام المديرية العملية اتصالات الجزائر خنشة وهيكلها التنظيمي

ضمن الاطار الجديد لتنظيم المؤسسة على المستوى العملي اعتمدت المؤسسة على اهداف بغية التطور التقني وتنافسية السوق ونظرا للاختلافات الموجودة حول انفصال الوظائف انبثق هيكل المديرية العملية وتنظيم المديرية العملية للاتصالات والذي تم المصادقة عليه من طرف القرار رقم 252 في 27 ماي 2010 وقد جاء فيه التقسيمات الادارية التالية :

*ادارة الموارد البشرية والوسائل

*الادارة التجارية

*الادارة التقنية

*الادارة المالية والمحاسبية²

¹ وثائق ادارية مقدمة من طرف السيدة نادية شرابن رئيسة خلية الاتصال والعلاقات الخارجية

² وثائق ادارية مقدمة من طرف السيدة شرابن رئيسة خلية الاتصال والعلاقات الخارجية

المدير

الإدارة
التجارية

مصلحة
العلاقات
الزبائن

مصلحة
البيع وشراء
الوكالات
التجارية

مصلحة
الإتاوات
وتصفية الأ

إدارة
الموارد
البشرية

مصلحة تسيير
الموظفين
والرواتب

مصلحة تسيير
التكوين

مصلحة تسيير
الوسائل

مصلحة تسيير
الممتلكات

الإدارة
التقنية

مصلحة الهياكل
القاعدية

مصلحة شبكة
المعطيات

مصلحة شبكة
الدخول

خلية
النو

خلية الاتصال
والعلاقات
الخارجية

خلية
التفتيش

خلية
الامن

الإدارة المالية
والمحاسبية
والشؤون
القانونية

ملحق رقم 01 : الهيكل التنظيمي للمديرية العملية اتصالات الجزائر خنشة

1-1-3-وظائف المديرية العملياتية للاتصالات خنشة :

1-1-3-1-وظائف ومهام رئيسية وتمثل في :

- رفع مستوى تحصيل الاستحقاقات الهاتفية الة نسبة تفوق 80 بالمئة
- ترتيب وتوسيع الشبكة الهاتفية في الولاية –وكذا زيادة عدد المشاركين في الهاتف الثابت بنوعية الخطي ADSL واللاسلكي وزيادة عدد المشتركين في الانترنت عالي التدفق
- اصلاح الاعطال في خطوط المشتركين بالإضافة الى المراقبة المستمرة واليومية لشبكة الالياف البصرية الممتدة عبر الولاية
- تزويد المؤسسات العمومية والشركات بالخدمات المختلفة مثل : انشاء شبكات محلية (إنترنت) وتزويدها بالتحضيرات التي تستخدم في نقل واستقبال وارسال المعطيات
- تزويد المديرية الاقليمية والجهوية بالإحصائيات الاسبوعية والشهرية والسنوية ، وبالمعطيات والمعلومات التي تتعلق بالمشاريع المستقبلية .

1-1-3-1-الوظائف الفرعية (وظائف ومسؤوليات الادارات والمصالح) :

- باعتبار الوحدة العملياتية للاتصالات خنشة وحدة عملية مستقلة فهي مستقلة ماليا وتسييرا (تسيير الوحدات التقنية والتجارية التابعة لها) . وقد قسمت الى اربع ادارات اساسية ذات ارتباط مباشر بالمدير العملي للاتصالات اضافة الى الخلايا ، وتمثل مهامها في :

*المدير :

- يقوم بالتسيير والتنسيق ما بين مختلف القطاعات التقنية والمالية والوسائل من اجل بلوغ الاهداف المسطرة .

*الادارة التقنية :

- التنسيق ما بين مختلف المصالح التقنية ، ومتابعة انجازاتها .
- متابعة انشغالات الزبائن حول توسيع شبكة الاتصالات.
- متابعة مختلف المراسلات والتقارير سواء الاسبوعية الشهرية والسنوية المرفوعة الى المدير .
- ++تنقسم الادارة التقنية الى 03 مصالح هي :
- ... مصلحة الهياكل القاعدية مهامها:
- صيانة العتاد والاجهزة عبر مختلف المراكز الجهوية
- وضع برامج صيانة للأجهزة والتوصيلات
- وضع خطط حالية ومستقبلية لشبكة الاتصالات وكذا التقارير الاسبوعية والشهرية والسنوية وتبليغها للمصالح المعنية .
- متابعة الانجازات الجديدة على مستوى العتاد والاجهزة في الولاية
- ... مصلحة شبكة المعطيات مهامها :

مراقبة شبكات المؤسسات والمديريات على مستوى الولاية مثل : الداخلية - الصحة - العدالة
المشاركة في اعداد البرامج التوسعية لشبكة الاتصالات
...مصلحة شبكة الدخول من مهامها :

تسيير شبكة الخطوط الهاتفية على مستوى الولاية
وضع برامج الصيانة وشبكة الخطوط
وضع برامج توسعية لشبكة الخطوط على مستوى مختلف البلديات
تحضي التقارير ورفعها الى الجهات المعنية .

***ادارة الموارد البشرية : تقوم ب :**

-مراقبة اعمال المصالح الملحقة والتنسيق بينها
-متابعة برنامج التشغيل وانجاز البيانات
++تنقسم هذه الادارة ايضا الى اربع مصالح هي :

...مصلحة تسيير رواتب الموظفين :

تقوم بمتابعة ملفات العمال من حيث الرواتب -الاقدمية ...
اعداد ملفات العمال الجدد والمحاليين على التقاعد

... مصلحة تسيير التكوين :

تقوم ب:اعداد برامج التكوين بالمساواة مع مختلف المصالح للمدير
متابعة ملفات التكوين لجميع العمال بمختلف المستويات

... مصلحة تسيير الوسائل :

تقوم ب : مراقبة الصيانة لمختلف الوسائل بالمؤسسة وكذا البرامج الجديدة من حيث البناء
مراقبة وصيانة وسائل النقل واقتناء مختلف احتياجات الموظفين
متابعة فواتير الكهرباء والماء والغاز بالمؤسسة

... مصلحة تسيير الممتلكات:

احصاء ممتلكات المؤسسة على مستوى الولاية والممتلكات الجديدة وكذا متابعة الاحصاءات السنوية للمؤسسة .

***الادارة التجارية :**

تتمثل في ثلاثة مصالح هي :

...مصلحة العلاقات مع الزبائن :

مهامها : السهر على ارضاء الزبون من خلال الوحدات التقنية والتجارية التابعة لها
دراسة ومعالجة الشكاوي والطعون الخاصة بالزبائن

...مصلحة قوة البيع وشبكة الوكالات التجارية :

من مهامها :

1-1-4-اهداف المديرية العملياتية للاتصالات بخنشلة :

من اهم اهداف المديرية العملياتية للاتصالات بخنشلة نذكر :

-الزيادة في نسبة المعروض من الخدمات الهاتفية ، وكذا تيسير الحصول على خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية خاصة الارياف

-التحسين من جودة الخدمات بهدف الرفع من تنافسية تشكيلة الخدمات المقدمة

-تطوير شبكة فعالة موصولة بمختلف قنوات تدفق المعلومات

-تطوير خدمات جديدة للعملاء

-تقديم المساعدة التقنية

-تحسين قيمة المبيعات¹

1-1-5-منتجات وخدمات المديرية العملياتية للاتصالات بخنشلة من اهم المنتجات والخدمات المقدمة من قبل المديرية العملياتية للاتصالات بخنشلة نذكر :

-الهاتف الثابت بنوعيه خطي واللاسلكي

خدمة الانترنت ذو التدفق العالي

-خدمة الخطوط الخاصة

-خدمة البطاقات المسبقة الدفع بجميع انواعها مثل : جواب

-الاكشاك متعددة الخدماتKMSوالمخادع الهاتفية

-المزايا المجانية المستفاد منها سواء من قبل الزبون او المشترك كميزة المحاورة الثلاثية والفاثورة المقصلة والنداء²

¹وثائق ادارية مقدمة من طرف السيدة شرابن رئيسة خلية الاتصال والعلاقات الخارجية

²وثائق ادارية مقدمة من طرف السيدة شرابن رئيسة خلية الاتصال والعلاقات الخارجية