جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية، تجارية، وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

من إعداد الطالبتين:

- دريدي صونيا
- بلفقاس حياة

بعنوان:

أثر الذكاء الاصطناعي على تحقيق الأداء المتميز

(دراسة حالة وكالة النزلاء للسياحة والأسفار-برج بوعريريج-)

أعضاء لجنة المناقشة

بونقاب عادل	أستاذ محاضر أ	رئيسا
مهديد فاطمة الزهراء	أستاذ	مشرفا
بن قايد فاطمة الزهراء	أستاذ محاضر أ	مناقشا

السنة الجامعية: 2025-2026


بسم الله الرحمن الرحيم

الإهداء

قال الله تعالى:(قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون)

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك.. ولا يطيب النهار إلا بطاعتك..

ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك.. ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك..

ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة.. ونصح الأمة.. إلى نبي الرحمة ونور العالمين

سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

"إلى نفسي"

إلى روح لم تعرف معنى الاستسلام ولإرادة صممت أن تحفر اسمها على جبين النجاح

إلى من قالت أنا لها حتى أنالها وإن أبت رغما عنها أتيت بها

يا من أيقنت أن القوة لا تعني الصخب إنما الثبات

أهديك فخري وشموخي واستحقاقي

"إلى أمي الغالية"

يا من حملت ثقل الأمانة وحدك، فكنت الأم والأب معا، وأخفيت خلف صبرك ألف ألم، لتمنحيني ألف أمل

يا من ربتني على حب العلم وكان دعاؤك سندي ورضاكِ زادي

على روح أبي الطاهرة، أسال الله أن يجعلك من أسياد أهل الجنة

إلى خيرة أيامي وصفوتها

"إخوتي"

إلى صديقتي ورفيقة دربي، شريكة النجاح كنت الروح التي اقتسمت معها عناء البحث وحلاوة الوصول

شكرا لأنك كنت الجزء الاجمل من الرحلة

"صونيا"

أهديكم ثمرة تعبي وجهدي، الحمدلله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه

خريجتكم حياة



الإهداء

ما سلكنا البدايات إلا بتيسيره وما بلغنا النهايات إلا بتوفيقه وما حققنا الغايات إلا بفضله فالحمد لله حبا وشكرا وامتنانا على البدء والختام

إلى نفسي الطموحة أولا ثم إلى كل من سعى معي لإتمام هذه المسيرة، دمتم سندا لا عمر له

وبكل حب أهدي ثمرة نجاحي

إلى من كلل العرق جبينه ومن علمني أن النجاح لا يأتي إلا بالصبر والإصرار، إلى النور الذي أنار دربي والسراج الذي لا ينطفئ نوره بقلبي أبدا، من بذل الغالي والنفيس واستمديت منه قوتي واعتزازي بذاتي

"والدي العزيز حفظه الله"

إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها واحتضنني قلبها قبل يدها وسهلت الشدائد بدعائها، إلى القلب الحنون والشمعة التي كانت لي في الليالي المظلمات مصباح دربي، إلى وهج حياتي

" والدتي الحبيبة حفظها الله"

إلى من قال الله فيهم:"سنشد عضدك بأخيك"

إلى توأم الروح وبهجة الأيام، ضلعي الثابت وأمان أيامي، إلى من شددت عضدي بهم فكانوا لي ينابيع أرتوي منها، إلى خيرة أيامي وصفوتها، إلى قرة عيني

"أخواتي وأخي"

إلى سندي وعزوتي، من أفاضني بمشاعره ونصائحه المخلصة

"عمي الغالي "

إلى رفيقة المشوار، كنتي لي خير عون وسند، شكرا لوجودك وتقاسم اللحظات الجميلة والصعبة معي

"حياة"

خريجتكم صونيا



شكر وعرفان

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "من لا يشكر الناس لا يشكر الله"

فالشكر أولا وأخيرا لله سبحانه وتعالى، اللهم لك الحمد حتى ترضى، ولك الحمد إذا رضيت، ولك الحمد بعد الرضا، على توفيقنا في إتمام هذا العمل

أتوجه بجزيل الشكر وجميل العرفان إلى الأستاذة مهديد فاطمة الزهراء، التي لم تبخل علينا بتوجيهاتها وأحاطتنا بملاحظاتها ونصائحها القيمة حتى تمكنا من إنجاز هذا العمل، فكانت نعم المشرفة والموجهة، جعل الله ما قدمته لنا نورا لها في الدنيا والآخرة

كما نعبر عن بالغ امتناننا لإدارة وعمال وكالة النزلاء للسياحة والأسفار-برج بوعريريج- على حسن استقبالهم وتعاونهم الفعال، الذي كان له أثر كبير على إثراء دراستنا وإتمامها في أفضل الظروف

كما نتقدم بجزيل الشكر والامتنان لأعضاء لجنة المناقشة

والشكر موصول لكل من ساهم في مساعدتنا نحو النجاح بفكرة أو نصيحة أو حتى دعاء، أنار الله دربكم وجزاكم عنا خير الجزيل

"الى كل من مر من هنا ... تركنا لكل حرفا، فاترك لنا دعوة"

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء الاصطناعي على تحقيق الأداء المتميز في وكالة النزلاء للسياحة والأسفار ببرج بوعريريج، بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم توزيع استبيان بشكله الورقي والالكتروني على عينة الدراسة التي بلغت 35 مفرد، وفي ضوء ذلك تم معالجة وتحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي بأبعاده (البنية التحتية التكنولوجية، القدرات التحليلية واتخاذ القرار، أتمتة العمليات وتحسين الكفاءة، التعلم الآلي) على الأداء المتميز في وكالة النزلاء للسياحة والأسفار ببرج بوعريريج، وخلصت الدراسة لاقتراح مجموعة من التوصيات التي ستزيد من فعالية تأثير الذكاء الاصطناعي بأبعاده على الأداء المتميز.

الكلمات المفتاحية: الذكاء الاصطناعي، الأداء المتميز، وكالة النزلاء، برج بوعريريج

Abstract:

This study aimed to identify the impact of artificial intelligence on achieving outstanding performance of the El Nouzalaa travel and tourism agency in Bordj Bou Arreridj, using a descriptive-analytical approach. To achieve the study's objectives, a questionnaire was distributed in both paper and electronic formats to sample of 35 individuals. The data was then processed and analyzed using SPSS software.

The study reached several findings, the most important of which is the existence of a statistically significant effect of artificial intelligence, across its dimensions (technological infrastructure, analytical capabilities and decision-making, process automation and efficiency improvement, and machine learning-on outstanding performance at El-Nouzalaa Travel and Tourism Agency in Bordj Bou Arreridj. The study concluded by proposing a set of recommendations that would enhance the effectiveness of the impact of artificial intelligence whith its dimensions, on achieving outstanding performance.

Key words: Artificial intelligence, Outstanding Performance, EL Nouzalaa Agency, Bordj Bou Arreridj

قـــائـــــمـــــة المـــحـــــتـــويـــــات

العنوان	الصفحة
الإهداء	-
شكر وعرفان	-
ملخص الدراسة	I
قائمة المحتويات	II
قائمة الجداول	IV
قائمة الأشكال	V
قائمة الملاحق	VI
مقدمة عامة	أ-د
الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة	
تمهيد	5
المبحث الأول: ماهية الذكاء الاصطناعي	(6-16)
المطلب الأول: تعريف وتطور الذكاء الاصطناعي	6
المطلب الثاني: خصائص الذكاء الاصطناعي وأهميته	8
المطلب الثالث: أنواع الذكاء الاصطناعي	10
المطلب الرابع: أدوات الذكاء الاصطناعي	12
المبحث الثاني: ماهية الأداء المتميز	(17-25)
المطلب الأول: تعريف الأداء المتميز	17
المطلب الثاني: أهمية وأهداف الأداء المتميز	18
المطلب الثالث: متطلبات تحقيق الأداء المتميز	20
المطلب الرابع: النموذج الجزائري للجودة	22
المبحث الثالث: الدراسات السابقة	(26-32)
المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية	26
المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية	28
المطلب الثالث: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة	30

خلاصة الفصل	33
الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة	
تمهيد	35
المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة	(40-36)
المطلب الأول: التقديم بوكالة النزلاء للسياحة والأسفار	36
المطلب الثاني: خدمات الوكالة	38
المطلب الثالث: نمو وتوسع الوكالة	39
المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة	(45-41)
المطلب الأول: منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات	41
المطلب الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة	43
المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة	44
المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة	(64-46)
المطلب الأول: عرض وتحليل المعلومات الشخصية لأفراد العينة	46
المطلب الثاني: تحليل إجابات عينة الدراسة	50
المطلب الثالث: اختبار الفرضيات	56
خلاصة الفصل	65
الخاتمة	(69-67)
قائمة المراجع	(74-71)
الملاحق	(88-76)

قـــائـــــمـــــة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	التطور التاريخي للذكاء الاصطناعي	6
02	الفرق بين الذكاء الاصطناعي القوي والضعيف	11
03	المقارنة بين دراستنا والدراسات السابقة باللغة العربية	31
04	المقارنة بين دراستنا والدراسات باللغة الأجنبية	31
05	نمو وكالة النزلاء خلال سنتي 2018-2026	39
06	درجات مقياس ليكرت الخماسي	42
07	تحديد المجال حسب قيم المتوسط الحسابي	44
08	نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة	45
09	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	46
10	توزيع أفراد العينة حسب السن	47
11	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	48
12	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	49
13	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	49
14	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات الخاصة ببعد البنية التحتية التكنولوجية	51
15	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات الخاصة ببعد القدرات التحليلية واتخاذ القرار	52
16	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات الخاصة ببعد أتمتة العمليات وتحسين الكفاءة	53
17	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات الخاصة ببعد التعلم الآلي	54
18	المتوسطات الحسابية والانحرافات العيارية للعبارات الخاصة بمتغير الأداء المتميز	55
19	تحليل الانحدار المتعدد لأثر الذكاء الاصطناعي على الأداء المتميز	57
20	تحليل الانحدار البسيط لأثر بعد البنية التحتية التكنولوجية على الأداء المتميز	59
21	تحليل الانحدار البسيط لأثر بعد القدرات التحليلية واتخاذ القرار على الأداء المتميز	60
22	تحليل الانحدار البسيط لأثر بعد أتمتة العمليات وتحسين الكفاءة على الأداء المتميز	61
23	تحليل الانحدار البسيط لأثر بعد التعلم الآلي على الأداء المتميز	63

قـــائـــمـــة الأشكـــال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	نموذج الدراسة	د
02	أنواع الذكاء الاصطناعي	11
03	متطلبات تحقيق الأداء المتميز	21
04	النموذج الجزائري للجودة والتميز	24
05	شعار وكالة النزلاء	37
06	خريطة تموقع فروع وكالة النزلاء في الجزائر	40
07	نسبة أفراد العينة حسب الجنس	46
08	نسبة أفراد العينة حسب السن	47
09	نسبة أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	48
10	نسبة أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	49
11	نسبة أفراد العينة حسب الوظيفة	50

قـــائـــمـــــة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
01	الاستبيان	76
02	طلب إجراء تربص	80
03	مخرجات برنامج SPSS	81

مقدمة عامة

يعد الذكاء الاصطناعي من أبرز التطورات التكنولوجية التي شهدها العالم في السنوات الأخيرة، حيث يسعى إلى محاكاة القدرات العقلية للإنسان من خلال أنظمة وبرمجيات قادرة على التعلم والتحليل واتخاذ القرار. فمنذ ظهوره، عرف هذا المجال تطورا متسارعا جعله يدخل في مختلف المجالات، خاصة في بيئة الأعمال، أين أصبح أداة مهمة تساعد المؤسسات على معالجة كميات كبيرة من البيانات بسرعة ودقة، وتبسيط العمليات، وتحسين طرق العمل. هذا التقدم ساهم بشكل كبير في تسهيل أداء المهام اليومية ورفع كفاءة المؤسسات، رغم التحديات التي قد تواجه عملية تبنيه وتطبيقه.

وفي نفس السياق، تسعى المؤسسات الحديثة إلى تحقيق الأداء المتميز كهدف أساسي يمكنها من البقاء والاستمرار في ظل المنافسة الشديدة. حيث يعبر الأداء المتميز عن قدرة المؤسسة على تحقيق نتائج تفوق التوقعات من خلال الاستخدام الأمثل للموارد وتقديم خدمات ذات جودة عالية. كما أن الوصول إلى هذا المستوى من الأداء يتطلب اعتماد أساليب حديثة وتطوير مستمر في طرق العمل، وهو ما يجعل الذكاء الاصطناعي أحد أهم الوسائل التي يمكن أن تساهم في تحقيق ذلك. فاعتماد هذه التقنيات يساعد على تحسين الكفاءة، تسريع إنجاز المهام، ودعم اتخاذ القرارات، مما ينعكس إيجابا على أداء المؤسسة بشكل عام.

❖ **إشكالية الدراسة:**

على ضوء ما سبق تمحورت مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي:

هل يوجد أثر للذكاء الاصطناعي في تحقيق الأداء المتميز بوكالة النزلاء للسياحة والأسفار ببرج بوعريريج؟

من أجل معالجة وتحليل هذه المشكلة وبغية الوصول إلى فهم واضح لها، تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ✓ ما المقصود بالذكاء الاصطناعي وما هي أهم أدواته؟
- ✓ ما المقصود بالأداء المتميز وما هي أهم متطلبات تحقيقه؟
- ✓ ما مدى توفر أبعاد الذكاء الاصطناعي (البنية التحتية، القدرات التحليلية، الأتمتة، التعلم الآلي) في الوكالة؟
- ✓ هل توجد علاقة تأثير بين استخدام الذكاء الاصطناعي والأداء المتميز بالمؤسسة محل الدراسة؟

❖ **فرضيات الدراسة:** للإجابة عن الأسئلة المطروحة السابقة ومن ثم الإجابة على مشكلة الدراسة تمت صياغة الفرضية الرئيسية كما يلي:

- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي على تحقيق الأداء المتميز في المؤسسة محل الدراسة.

ومنه تندرج الفرضيات الفرعية التالية:

- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبنية التحتية التكنولوجية على تحقيق الأداء المتميز بالوكالة محل الدراسة؛
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للقدرات التحليلية على تحقيق الأداء المتميز بالوكالة محل الدراسة؛
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأتمتة على تحقيق الأداء المتميز بالوكالة محل الدراسة؛
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعلم الآلي على تحقيق الأداء المتميز بالوكالة محل الدراسة؛

❖ **أهمية الدراسة:**

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من محاولتها تسليط الضوء على الدور الحيوي الذي يلعبه الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة وأداء الوكالات السياحية، وذلك من خلال فهم طبيعة العلاقة الرابطة بين التكنولوجيا الحديثة وتحقيق الأداء المتميز. وتبرز القيمة العلمية لهذا البحث في دراسة متغيرين حديثين يساهمان بشكل فعال في تطوير المؤسسات، مما يفتح آفاقا جديدة لإثراء المكتبة العلمية بدراسة تطبيقية متخصصة في البيئة الجزائرية. كما تهدف الدراسة من جانبها العملي إلى تقديم نتائج وتوصيات علمية من شأنها مساعدة الوكالات السياحية على تطوير وتحسين جودة خدماتها، عبر استيعاب الأهمية البالغة لتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي كأداة أساسية للارتقاء بمستوى الأداء وتحقيق التميز في سوق العمل.

❖ **أهداف الدراسة:**

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

- ✓ تقديم إطار نظري مبسط لمفهومي الذكاء الاصطناعي والأداء المتميز؛
- ✓ التعرف على مدى استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي داخل وكالة النزلاء؛
- ✓ دراسة أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على تحقيق الأداء المتميز؛
- ✓ التعرف على مدى تأثير أبعاد الذكاء الاصطناعي على الأداء المتميز في المؤسسة محل الدراسة؛
- ✓ تجميع وتصنيف أدوات الذكاء الاصطناعي من مصادر علمية متعددة وتقديمها بشكل منظم يخدم موضوع الدراسة.

❖ **منهج الدراسة:**

في إطار هذا البحث ومن أجل معالجة إشكالية موضوع الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم في الجانب النظري وصف المفاهيم النظرية والدراسات السابقة المتعلقة بالذكاء الاصطناعي والأداء المتميز وتحليلها، أما في الجانب التطبيقي اعتمدت الدراسة على منهج دراسة حالة، أين

وقع الاختيار على وكالة النزلاء للسياحة والأسفار ببرج بوعريريج، وفيما يتعلق بالأدوات المستخدمة فقد تم تصميم استبيان (ورقي وإلكتروني) موجه لكافة موظفي الوكالة، تم تحليلها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية.

❖ **حدود الدراسة:**

- ✓ **الحدود الموضوعية:** تقتصر هذه الدراسة على دور الذكاء الاصطناعي بأبعاده (المتغير المستقل) على تحقيق الأداء المتميز (المتغير التابع) في وكالة النزلاء للسياحة والأسفار ببرج بوعريريج.
- ✓ **الحدود الزمنية:** تم إعداد الدراسة خلال السنة الجامعية 2026/2025 حيث كانت الدراسة التطبيقية خلال الفترة الزمنية مارس–أفريل 2026 أين تم توزيع الاستبيان على مجتمع الدراسة ومن ثم تحليل عباراته بمختلف الاختبارات الإحصائية للوصول إلى النتائج المحققة.
- ✓ **الحدود المكانية:** وكالة النزلاء الواقعة بنهج الهواري بومدين 05 جويلية مقابل ساحة الوئام برج بوعريريج.
- ✓ **الحدود البشرية:** اشتملت الدراسة كافة موظفين وكالة النزلاء ببرج بوعريريج، حيث بلغت العينة 35 مفردة.

❖ **أسباب اختيار الموضوع:**

هناك عدة أسباب لاختيار هذا الموضوع منها ما هو ذاتي وما هو موضوعي نوجزها فيما يلي:

- ✓ الاهتمام المتزايد بتقنيات الذكاء الاصطناعي؛
- ✓ تزايد أهمية تحقيق الأداء المتميز في المؤسسات الحديثة؛
- ✓ ندرة الدراسات التي تربط تقنيات الذكاء الاصطناعي بالأداء المتميز بشكل عملي وميداني؛
- ✓ فتح المجال أمام الدراسات المستقبلية التي تهتم بتطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع السياحي؛
- ✓ الرغبة الشخصية في معالجة ودراسة هذا الموضوع.

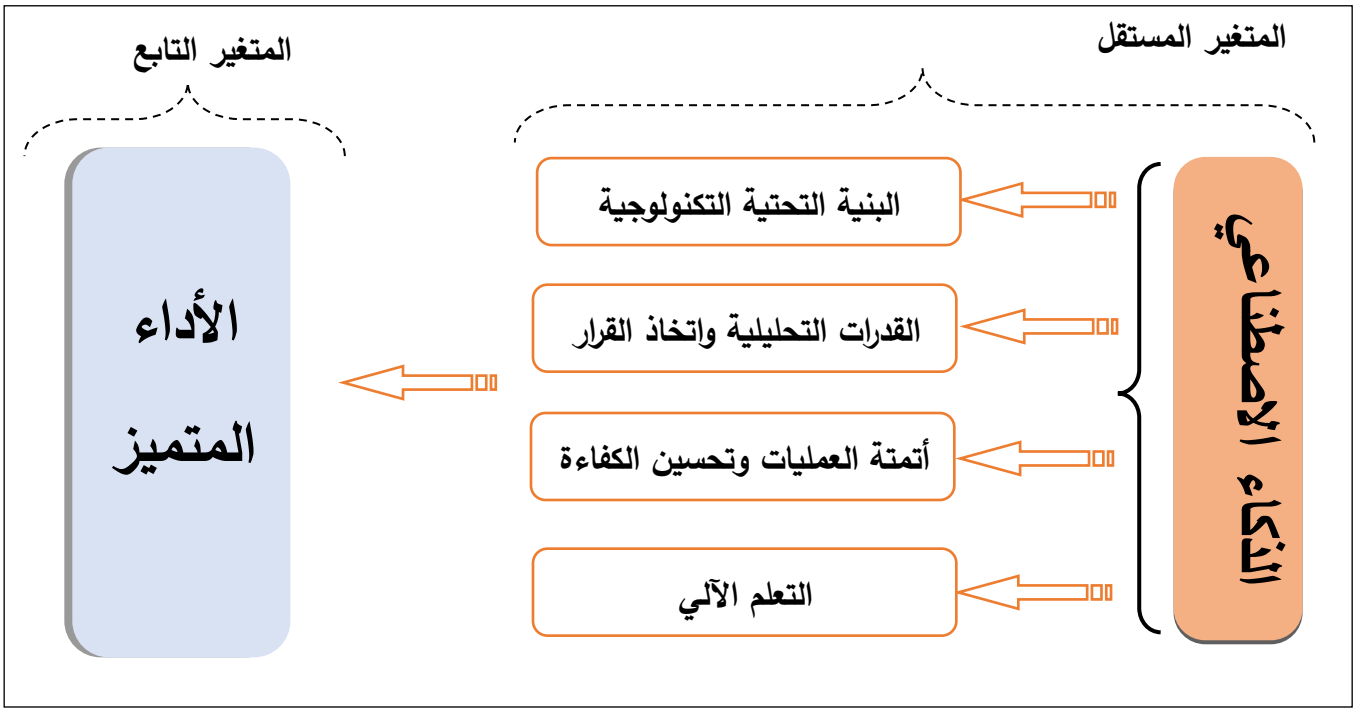
❖ **هيكل الدراسة:**

تتكون الدراسة من مقدمة وفصلين وخاتمة، وفقا لطريقة **(IMRAD)** المعتمدة في إعداد البحوث، حيث تم التطرق في الفصل الأول إلى الأدبيات النظرية للدراسة للتعرف على ماهية الذكاء الاصطناعي وأبرز أنواعه وأهم أدواته، وكذا إلى الأداء المتميز وأهم متطلبات تحقيقه والنموذج الجزائري للجودة، كما تم استعراض الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع.

وفي الفصل الثاني تمت دراسة أثر الذكاء الاصطناعي على تحقيق الأداء المتميز في المؤسسة محل الدراسة، حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى تقديم لمحة عن وكالة النزلاء للسياحة والأسفار، وفي المبحث الثاني خصص للإطار المنهجي للدراسة حيث تم التطرق إلى المنهج المستخدم وأدوات جمع البيانات، وكذا الأساليب الإحصائية المستخدمة، بالإضافة إلى صدق وثبات أداة الدراسة، أما في المبحث الثالث فتطرقنا إلى عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية المتحصل عليها بعد تحليل البيانات، وكذا اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها، ثم تليها خاتمة الدراسة التي احتوت على نتائج الدراسة بشقيها النظري والتطبيقي ثم توصيات وآفاق الدراسة.

❖ **نموذج الدراسة:** في ضوء مشكلة الدراسة تم إعداد النموذج التالي:

الشكل رقم (01): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين

الفصل الأول:

الإطار النظري للدراسة

تمهيد:

يعد الذكاء الاصطناعي من أهم التقنيات الحديثة التي شهدت انتشارا واسعا في مختلف المجالات، حيث أصبح يستخدم في العمل والتعليم والإدارة وغيرها. فهو يساهم في تسهيل العمليات، وتسريع اتخاذ القرارات، وتحسين مستوى الأداء داخل المؤسسات. وفي المقابل، يعتبر الأداء المتميز من الأهداف الأساسية التي تسعى إليها المؤسسات من أجل ضمان جودة العمل وتحقيق نتائج أفضل في ظل المنافسة المتزايدة. وانطلاقا من أهمية كل من الذكاء الاصطناعي والأداء المتميز، جاء هذا الفصل لتوضيح الإطار النظري لهذين المفهومين.

بناءا على ذلك تم تقسيم هذا الفصل إلى:

المبحث الأول: ماهية الذكاء الاصطناعي

المبحث الثاني: ماهية الأداء المتميز

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

المبحث الأول: ماهية الذكاء الاصطناعي

يمثل الذكاء الاصطناعي أحد أبرز التطورات في مجال التكنولوجيا، وقد لاقى اهتماما كبيرا في السنوات الأخيرة لما له من دور مهم في تطوير مختلف المجالات. فهو يقوم على استخدام تقنيات وأنظمة تمكن الحاسوب من أداء مهام كانت في السابق تقتصر على الإنسان. حيث تم التعرف في هذا المبحث على ماهية الذكاء الاصطناعي من خلال توضيح مفهومه، خصائصه، أنواعه وأهم الأدوات المرتبطة به.

المطلب الأول: تعريف وتطور الذكاء الاصطناعي

لفهم الذكاء الاصطناعي بشكل أفضل، من الضروري متابعة التطورات التي شهدها هذا المجال منذ نشأته والاطلاع على تعريفاته المختلفة.

أولا: التطور التاريخي للذكاء الاصطناعي

يتجذر الذكاء الاصطناعي في تاريخ طويل من البحث العلمي والتطوير والذي يعود تاريخيا إلى فترات قديمة، حيث كانت أفكار الروبوتات والأجسام ذاتية الحركة جزءا من الأساطير والقصص، ولم ينقطع حلم الإنسان حتى استطاع وضع الركائز الأساسية للذكاء الاصطناعي.[1]بعد هذه المرحلة التأسيسية، مر الذكاء الاصطناعي بمحطات تطورية متتابعة شكلت مساره عبر الزمن، والجدول التالي يوضح أهم المراحل التي مر بها:

الجدول (01): التطور التاريخي للذكاء الاصطناعي

السنة	الحدث
1943	تم نشر ورقة Warren McCulloch حول النظرية الحسابية للشبكات العصبية، بعنوان "حساب منطقي بأفكار جوهرية في النشاط العصبي".
1950	اختبار Turing، الذي ينسب الذكاء إلى أي آلة قادرة على إظهار سلوك ذكي مكافئ بسلوك الإنسان، الموصوف بـ "آلات الحوسبة والذكاء" لـAlan Turing .
1951	صمم طالب الرياضيات Marvin Minsky وطالب الفيزياء Dean Edmond في ذلك الوقت، فأر كهربائي قادر على تعلم كيفية التعامل مع المتاهة باستخدام نظرية Hebbian.
1954	توضح تجربة Georgetown-IBM إمكانات الترجمة الآلية للنص.
1955	طور Newell &Simon برنامج المنطق، حيث تعتمد آليته على تمثيل كل مشكلة على شكل شجرة، حيث يحاول حل المشكلة باختيار الفرع الأكثر احتمالا للوصول إلى الاستنتاج الصحيح.

../..

[1] عز الدين عبد المولى وآخرون، **الذكاء الاصطناعي فرص وتحديات**، مجلة لباب للدراسات الاستراتيجية، المجلد 5، العدد 20، 2023، ص 14.

1956	تم الاعتماد كلمة "الذكاء الاصطناعي" لأول مرة من قبل عالم الكمبيوتر الأمريكيJohn McCarthy في مؤتمرDartmouth، حيث أصبح الذكاء الاصطناعي مجالا للبحث الأكاديمي. كما تم في هذا المؤتمر اقتراح مجموعة من الموضوعات لمناقشتها، من بينها معالجة اللغة الطبيعية، والشبكات العصبية، التعلم الآلي، والمفاهيم المجردة والتفكير، وهي موضوعات لاتزال تشكل إلى يومنا هذا الأسس العامة لهذا المجال.
1958	قام John McCarthy من معهد ماساتشوستس للتكنولوجيا (MTT) باختيار لغة البرمجة عالية المستوىLISP لتطوير أبحاث الذكاء الاصطناعي.
	قدم Frank Rosenblatt نموذجا أوليا للإدراك الحسي يعتمد على طبقة واحدة من الشبكة العصبية، مزودا بخوارزمية تعلم خاضعة للإشراف، للتمكن من تصنيف البيانات بشكل خطي.
1964	برنامج ELIZA هو أول برنامج للتواصل اللغوي الطبيعي باستخدام(chatbot)، وقد تمت برمجته بواسطة Joseph Weizenbaum في معهد ماساتشوستس للتكنولوجيا.
1972	طور الطبيب البريطانيF.T.de Dombal نظاما خبيرا لتشخيص آلام البطن الحادة. إلا أنه لم يلق اهتماما واسعا في مجتمع الذكاء الاصطناعي في ذلك الوقت.
1974	أنهى عالم الاجتماع Werbos Finishes أطروحته حول خوارزمية التوسع العكسي، والتي تستخدم الآن على نطاق واسع في تدريب الشبكات العصبية الاصطناعية على مهام التعلم الخاضعة للإشراف.
1980	عقد المؤتمر الوطني الأول للجمعية الأمريكية للذكاء الاصطناعي في جامعة ستانفورد.
	التركيز على برمجة الأنظمة الخبيرة التي تحاكي قدرة الخبير البشري على صنع القرار.
1990	ساهم كل منPearl وcheesman وWhittaker وSpiegelhalter في إدخال نظرية الاحتمالات إلى الذكاء الاصطناعي باستخدام شبكات بايزي، مما أتاح انتشار أنظمة الوكلاء المتعددة.
2000	قدمت Honda نموذجها الأوليASIMO، في خطوة متقدمة لابتكار الإنسان الآلي.
2006	أصبحت روبوتات الخدمة مجال بحث رئيسي للذكاء الاصطناعي.
2011	فازWatson (هو نظام حاسوبي للذكاء الاصطناعي) منIBM في برنامج المسابقات التلفزيوني الأمريكيJeopardy، حيث أثبتWatson أنه قدرته على فهم اللغة الطبيعية والإجابة عن الأسئلة المعقدة وحل الألغاز.
	أصدرت Apple مساعدهاالصوتي Siri علىiPhone 4S، ليصبح أداة للتفاعل مع الهاتف المحمول.
2012- الآن	الاعتماد على الشبكات العصبية العميقة والمعالجة الضخمة للبيانات، إلى جانب ظهور GPT، الذكاء الاصطناعي التوليدي والأنظمة المستقلة.

المصدر: سالمي نصر الدين، **دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تخطيط المزيج التسويقي للمؤسسة**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2023، ص 10_11.

ثانيا: تعريف الذكاء الاصطناعي

تنوعت التعريفات المقدمة للذكاء الاصطناعي باختلاف وجهات نظر الباحثين والزوايا التي تناولوا من خلالها هذا المفهوم. وفي هذا السياق نستعرض بعض التعريفات بتوضيح هذا المفهوم:

أول من وضع مصطلح الذكاء الاصطناعي هو العالم (جون ماكرثيJohn McCarthy) حيث عرفه بأنه: "علم هندسة إنشاء آلات ذكية، وبصورة خاصة برامج الكومبيوتر، حيث أنه يقوم على إنشاء أجهزة وبرامج حاسوبية قادرة على التفكير بالطريقة التي يعمل بها الدماغ البشري وتحاكي تصرفات البشر".[1]

وعرفه (مارفن لي مينسكيMarvin Lee Minsky) بأنه: " بناء برامج الكومبيوتر التي تنخرط في المهام التي يتم إنجازها بشكل مرض من قبل البشر، وذلك لأنها تتطلب عمليات عقلية عالية المستوى مثل: التعلم الإدراكي وتنظيم الذاكرة والتفكير النقدي".[2]

كما عرفه (بار وفيجينباومFeigenbaum & Barr) على أنه "جزء من علم الحاسوب يهتم بتصميم نظم حاسوبية ذكية تتصف بالخواص التي يتصف بها البشر، ومن بينها: فهم اللغة، التعلم، وحل المشكلات".[3]

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الذكاء الاصطناعي بأنه: فرع من فروع علوم الحاسوب، ويتمثل في السلوك الذي تعتمده البرامج الحاسوبية المختلفة لمحاكاة القدرات الذهنية البشرية في أداء المهام، من بين هذه القدرات القدرة على التعلم واتخاذ القرار وحل المشكلات.[4]

المطلب الثاني: خصائص الذكاء الاصطناعي وأهميته

يمتلك الذكاء الاصطناعي مجموعة من الخصائص التي تميزه عن الأنظمة العادية، وتجعله قادرا على أداء مهام معقدة. كما أن له أهمية كبيرة باعتباره يسهل الكثير من الأعمال ويجعل العمليات أكثر دقة وسرعة.

أولا: خصائص الذكاء الاصطناعي

يمكن فهم خصائصه من خلال ما يلي:

1. **البحث التجريبي:** تتوجه برامج الذكاء الاصطناعي نحو المشاكل لا تتوافر لها حلول يمكن إيجادها وفقا لخطوات منطقية محددة، ويحتاج هذا الأسلوب من البحث التجريبي إلى ضرورة توافر سعة تخزين كبيرة في الحاسوب. كما تعد سرعة الحاسوب من العوامل المهمة لفرض الاحتمالات الكثيرة ودراستها؛
2. **احتضان المعرفة وتمثيلها:** من الخصائص المهمة في برامج الذكاء الاصطناعي، استخدام أسلوب التمثيل الرمزي في التعبير عن المعلومات، واتباع طرق البحث التجريبي في إيجاد الحلول، فإن برامج الذكاء الاصطناعي يجب أن تمتلك في بنائها قاعدة كبيرة من المعرفة تحتوي على الربط بين الحالات؛[5]

---

[1] شويني خالد، **آفاق استخدام الذكاء الاصطناعي في العملية التعليمية داخل الجامعات الجزائرية**، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في الطور الثالث، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2024، ص 42.

[2] عبد الله موسى، أحمد حبيب بلال، **الذكاء الاصطناعي ثورة في تقنيات العصر**، المجموعة العربية للتدريب والنشر، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 2019، ص 20.

[3] بن ثامر سعدية، بن فرحات جمال، **آفاق تبني الذكاء الاصطناعي وتحديات تطبيقه**، مجلة التراث، المجلد 14، العدد 1، 2024، ص 98.

[4] خديجة الكبرى سلطاني، **الذكاء الاصطناعي: مداخله ومفاهيمه وأهم خصائصه وتطبيقاته في المعالجة الآلية للغة العربية**، مجلة جسور المعرفة، المجلد 11، العدد 1، 2025، ص 319.

3. **التمثيل الرمزي:** تتعامل برامج الذكاء الاصطناعي مع رموز تعبر عن المعلومات المتوفرة مثل: الجو اليوم حار والطعام له رائحة زكية، وهو تمثيل يقترب من شكل تمثيل الإنسان لمعلوماته في حياته اليومية؛
4. **القدرة على التعلم:** تشكل القدرة على التعلم إحدى مميزات السلوك الذكي، سواء أكان التعلم في البشر يتم عن طريق الملاحظة أو الاستفادة من أخطاء الماضي فإن برامج الذكاء الاصطناعي يجب أن تعتمد على استراتيجيات لتعلم الآلة؛
5. **البيانات غير مؤكدة أو غير مكتملة:** يجب على البرامج التي تصمم في مجال الذكاء الاصطناعي أن تتمكن من إعطاء حلول إذا كانت البيانات غير مؤكدة أو غير مكتملة، شرط أن تكون هذه الحلول مقبولة لتتمكن البرامج من أداء مهمتها بشكل جيد. ففي البرامج الطبية، إذا عرضت حالة دون نتائج التحليلات، يجب أن يحتوي البرنامج على القدرة على اقتراح الحلول المناسبة. [1]

ثانيا: أهمية الذكاء الاصطناعي

تتجلى أهمية الذكاء الاصطناعي في عدة جوانب، نذكر منها:[2]

1. يساهم الذكاء الاصطناعي في المحافظة على الخبرات البشرية المتراكمة عن طريق نقلها إلى الآلات الذكية؛
2. يتيح للإنسان استخدام اللغة الطبيعية في التعامل مع الآلات بدل لغات البرمجة الحاسوبية، مما يجعل استخدام الأجهزة المتقدمة في متناول جميع شرائح المجتمع، بما في ذلك ذوي الاحتياجات الخاصة، بعدما كان التعامل معها مقصورا على المتخصصين وذوي الخبرات؛
3. يلعب الذكاء دورا هاما في العديد من المجالات الحساسة، مثل تشخيص الأمراض ووصف الأدوية، وتقديم الاستشارات القانونية والمهنية، التعليم التفاعلي، والمجالات الأمنية والعسكرية، وغيرها؛
4. تساهم الأنظمة الذكية في دعم اتخاذ القرار، إذ تتميز بالاستقلالية والدقة والموضوعية، ما يجعل قراراتها بعيدة عن الخطأ أو الانحياز أو الأحكام المسبقة، وكذلك عن التدخلات الشخصية أو الخارجية؛
5. تقلل الآلات الذكية عن الإنسان الكثير من المخاطر والضغوط النفسية، مما يتيح له التركيز على المهام الأكثر أهمية وإنسانية؛

---

[5] عبد الحميد بسيوني، **مقدمة الذكاء الاصطناعي للكمبيوتر ومقدمة برولوج**، دار النشر للجامعات المصرية، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 1993، ص 33.

[1] محمد حمد العتل وآخرون، **دور الذكاء الاصطناعي (AI) في التعليم من وجهة نظر طلبة كلية التربية الأساسية بدولة الكويت**، مجلة الدراسات والبحوث التربوية، المجلد 1، العدد 1، 2022، ص 37_38.

[2] زعموكي سالم، مرزق فتيحة حبالي، **الذكاء الاصطناعي وانعكاساته الاقتصادية على العالم**، مجلة التراث، المجلد 13، العدد 4، 2023، ص 39.

6. قيام الآلات بالأعمال الشاقة والخطرة، واستكشاف الأماكن المجهولة، والمشاركة في عمليات الإنقاذ أثناء الكوارث الطبيعية. كما تلعب دور فعالا في الميادين التي تتسم بالتعقيد، وتتطلب تركيزا ذهنيا مستمرا، واتخاذ قرارات حساسة وسريعة لا تتحمل التأخير أو الخطأ.

المطلب الثالث: أنواع الذكاء الاصطناعي

ينقسم الذكاء الاصطناعي إلى أنواع مختلفة تساعد في أداء مهام محددة بطرق متنوعة، وبسبب هذا الاختلاف تم تقسيمه إلى ثلاثة أنواع كما يلي:

أولا: الذكاء الاصطناعي الضيق (ANI)

هو النموذج السائد حاليا ويعرف أيضا بالذكاء الاصطناعي الضعيف، يقوم بمهام مدفوعة بخوارزميات معقدة للغاية وشبكات عصبية، لكنها محدودة وموجهة نحو أهداف معينة فقط. مثل التعرف على الوجه، البحث على الانترنت، أو تشغيل السيارات ذاتية القيادة. ولا يوصف بالضعف لقصور في قدراته، بل لافتقاره لسمات الذكاء البشري الكامل. حيث أشار الفيلسوف "جون سيرل" إلى أن الذكاء الاصطناعي الضيق مفيد لاختبار فرضية حول العقول، لكنه لا يمكن اعتباره عقلا حقيقيا.

ثانيا: الذكاء الاصطناعي العام (AGI)

الذكاء الاصطناعي العام أو ما يعرف بالذكاء الاصطناعي القوي، هو المستوى الذي تتطابق فيه قدرات الآلة مع الذكاء البشري. حيث يتميز هذا النوع بقدرته على تنفيذ أي مهمة فكرية معقدة بنجاح يمكن للإنسان القيام بها. على عكس أنظمة الذكاء الاصطناعي الضيقة التي تقتصر على نطاقات محددة. يمكن لأنظمة AGI أن تتعلم من التجارب المتراكمة، تحديد الأنماط والتنبؤ بها، كما يمكنها استنباط المعارف وتوظيفها في مواقف جديدة حتى وإن كانت هذه الأخيرة غير موجودة في البيانات المكتسبة سابقا أو الخوارزميات الموجودة.

ثالثا: الذكاء الاصطناعي الفائق (ASI)

يتجاوز هذا النظام محاكاة السلوك البشري، فهي مدركة تماما للذات وتفهم المعلومات بشكل عميق. تتميز هذه الأنظمة بقدرات معالجة وتحليل أكبر بكثير من قدرات الإنسان، مما يجعلها قادرة على التعلم واتخاذ القرارات في مواقف معقدة بسرعة ودقة عالية. ومن المتوقع أن تتفوق هذه الأنظمة على البشر في العديد من المجالات.[1]

والجدول التالي يوضح بعض نقاط الاختلاف بين الذكاء الاصطناعي القوي والضعيف كما يلي:

[1] علا أحمد العبد عبد الفتاح، **أثر استخدام تقنية الذكاء الاصطناعي في تحسين إدارة المشاريع**، رسالة ماجيستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الإسراء، الأردن، 2024، ص ص 20_21.

الجدول (02): الفرق بين الذكاء الاصطناعي القوي والضعيف

الذكاء الاصطناعي القوي	الذكاء الاصطناعي الضعيف
ذكاء صناعي عام	ذكاء صناعي خاص (محدد)
محاكاة السلوك البشري الحقيقي والوعي	يحاكي جانب من جوانب العقل البشري ويفتقر للوعي
تطبيق الذكاء على أي مشكلة	تطبيق الذكاء على مشكلة واحدة محددة
اتخاذ القرارات وحل المشكلات بشكل عام	اتخاذ القرارات وحل المشكلات في منطقة محدودة للغاية

المصدر: سعاد بوبحة، **الذكاء الاصطناعي: تطبيقات وانعكاسات**، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 6، العدد4، 2022، ص 96.

تختلف أنواع الذكاء الاصطناعي حسب قدراتها والمهام التي تقوم بها. فالذكاء الاصطناعي الضعيف يقتصر دوره على أداء مهام محددة، أما الذكاء الاصطناعي القوي فتقارب قدراته قدرات ذكاء الإنسان في التعلم وتنفيذ المهام. بينما لا يزال الذكاء الاصطناعي الفائق في تطور مستمر ليصل إلى مستوى يفوق الذكاء البشري في الفهم والدقة والسرعة.

الشكل (2): أنواع الذكاء الاصطناعي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على: علا أحمد العبد عبد الفتاح، **أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في إدارة المشاريع**، رسالة ماجيستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الإسراء، الأردن، 2024، ص ص 20-21.

المطلب الرابع: أدوات الذكاء الاصطناعي

أدى التطور السريع في مجال الذكاء الاصطناعي إلى تطوير مجموعة من الأدوات المستخدمة في مجالات متعددة، حيث تلعب هذه الأدوات دورا مهما في دعم اتخاذ القرار، تحليل البيانات، أتمتة المهام، تحسين الكفاءة والإنتاجية. مما يساعد المؤسسات على تحقيق أداء متميز ومواجهة التحديات.

أولا: أدوات دعم اتخاذ القرار

هي البرامج تعتمد على خوارزميات مدعومة بالذكاء الاصطناعي، تستخدم لإنجاز المهام المتعلقة التعلم والتحليل وفهم البيانات، إضافة إلى حل المشكلات، واتخاذ القرارات. وتتميز هذه البرامج بقدرتها على محاكاة وظائف الدماغ البشري، التعلم من البيانات وتطوير نماذج تنبؤية باستخدام تقنيات التعلم الآلي، فضلا عن معالجة البيانات وتحليلها بما يساعد على اتخاذ الإجراءات المناسبة. ومن أمثلة هذه الأدوات نجد:

1. **سيلز فورس آينشتاين إيه آي (Salesforce Einstein AI):** جزء من منصةSalesforce CRM، يعمل كأداة ذكاء اصطناعي لدعم اتخاذ القرار. يوفر مساعدين ذكيين، تنبؤات، توصيات، تحليلات ذكية للبيانات، مما يعزز من فعالية العمليات واستراتيجيات المبيعات وخدمة العملاء، ويساهم في تحسين الأداء المؤسسي.[1]
2. **بلس إيه آي (Plus AI):** أداة مدعومة بالذكاء الاصطناعي لأتمتة مهام التقارير والتحليلات، استخراج البيانات، إنشاء لوحات المعلومات، وتعزيز عملية اتخاذ القرار في المؤسسات.[2]
3. **تابلو إيه آي (Tableau AI):** أداة مدعومة بالذكاء الاصطناعي تتيح تصور الاتجاهات والأنماط والعلاقات في البيانات الخام التي قد لا تكون واضحة، مما يساعد على اتخاذ القرارات.[3]

ثانيا: أدوات تحسين الكفاءة والإنتاجية

هي الأدوات تستخدم خوارزميات التعلم الآلي لأتمتة المهام الروتينية، تحليل أنماط في سلوك العمل، إضافة إلى تحسين تخصيص الموارد، مما يساهم في رفع مستوى الإنتاجية والكفاءة داخل المؤسسة. ومن أمثلة ذلك:

1. **نوشن إيه آي (Notion AI):** هي أداة إنتاجية متعددة الاستخدامات تمكن المستخدمين من توليد النصوص، تدوين الملاحظات، إدارة المهام، تنظيم المحتوى، مع الدعم الفوري بين أعضاء الفريق. تساعد في تحسين الكفاءة والإنتاجية من خلال تسريع إعداد المستندات، تتبع المهام، وإدارة المشاريع بشكل مرن.

---

[1] Naveen Kumar, **AI Driven Decision-Making: Assessing the role of Salesforce Einstein Analytics in Modern Businesses**, Mobile Radio Communications and 5G Networks, Proceeding of Fifth MRCN 2024 [Online], Springer, Singapore, 2025, p463.

[2] Mahmuda et al, **MACHINE LERNING DRIVEN AI INSIGHTS: TRANSFORMING STATEGIC DECISION MARKING FOR US BUSINESSES**, Cuestiones Fioterapéutica, Vol 54, No 5, 2025, p 5097.

[3] Guru Parasad Selvarajan, **Augmenting Business Intelligence with AI A Comprehensive Approch to Data-Driven Strategy and predictive Analytics**, International Journal of All Research Education and Scientific Methods, Volume 11, Issue 10, 2023, p 2127.

2. **جاسبر إيه آي (Jasper):** أداة تعتمد على الأوامر الصوتية وتخصص في إنشاء المحتوى الرقمي التسويقي، تتيح التحكم بالأجهزة والخدمات الصوتية، توليد النصوص، وضبط التذكيرات، تسهم هذه الأداة في تحسين الكفاءة والإنتاجية من خلال تسريع إنجاز المهام وتقليل الجهد البشري في إنتاج المحتوى.[1]
3. **كليك أب (ClickUp):** أداة مدعومة بالذكاء الاصطناعي تعزز الإنتاجية من خلال توليد النصوص، وتوليد الأفكار، والترجمة، وإنشاء محتوى مثل منشورات المدونات والمحتوى التسويقي وتلخيص المستندات. كما يدعم إدارة المشاريع، ويساعد في تطوير أفكار للمشاريع والحملات التسويقية الاستراتيجية، مما يجعله أداة فعالة في بيئة الأعمال.[2]

ثالثا: أدوات التحليل والتطوير

توفر هذه الأدوات تحليلات بصرية متقدمة ورؤى تنبؤية، إضافة إلى دعم التطور التقني وتنمية المهارات، مما يساعد الباحثين على استخراج القيمة من البيانات بسرعة ودقة عالية، مثل:

1. **آي بي إم إس بي إس إس موديلر (IBM SPSS Modeler):** هي برنامج لتحليل البيانات وبناء النماذج التنبؤية، يتيح استخدام الخوارزميات الإحصائية والتنقيب عن البيانات من خلال واجهة بصرية دون الحاجة إلى البرمجة. يساهم في تطوير النماذج مثل أشجار اتخاذ القرار والشبكات العصبية، مما يدعم التحليل الدقيق.
2. **واتسون أناليتكس (Watson Analytics):** خدمة سحابية ذكية لاكتشاف البيانات وتحليلها بصريا وإجراء التحليلات التنبؤية، تتيح استخدام النماذج التنبؤية والتصورات ولوحات المعلومات لفهم كمية كبيرة من البيانات.[3]
3. **جيتهاب كوبيلوت (GitHub Copilot):** مساعد برمجي قائم على الذكاء الاصطناعي، بهدف إلى مساعدة المطورين في كتابة الشيفرة البرمجية بسرعة ودقة، كما يتيح التفاعل مع مساعد ذكي مباشرة داخل محرر الأكواد.[4]

رابعا: منصات إدارة الذكاء الاصطناعي

تمثل هذه المنصات البنية التحتية اللازمة لتطوير تطبيقات الذكاء الاصطناعي بكفاءة وأمان، مع دعم التدريب التلقائي والمراقبة المستمرة، بما يضمن التكامل السلس ضمن عمليات المؤسسة. ومن بين هذه المنصات:

---

[1] Yang Minghal et al, **Supercharge Your Productivity with Artificial Intelligent: Unlocking the Potential of Intelligent Applications**, Bincang Sains dan Teknologi (BST), Vol 2, No 02, 2023, p 74.
[2] Mahmuda et al, **op.cit.**, p 5094.
[3] Anastasia Kornovina, **Method and System to Increase Productivity of IPC user using Watson Analytic and IBM SPSS**, Master's Thesis, Faculty of Informatics, Masaryk University, Brno, Czech, 2017, pp 4-5.
[4] Jesse Nyberg, **LIMITATION AND IMPROVEMENTS OF CONTEXT FOR GITHUB COPILOT IN PROFITIONAL SOFTWAR DEVELOPMENT**, Master's Thesis, Faculty of Information Technology and Communication Science, Tampere University, Tampere, Finland, 2025, p 8.

1. **أمازون ساج ميكر (Amazon SageMaker):** منصة سحابية متكاملة لإدارة الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة، توفر بيئة متكاملة تغطي دورة حياة النموذج كاملة من إعداد البيانات، تدريب النماذج، إلى نشرها ومراقبة أدائها، مع أتمتة العمليات وتكامل كامل مع AWS دون الحاجة لإدارة البنية التحتية.[1]
2. **جوجل فيرتكس إيه آي (Google Vertex AI):** منصة حوسبة سحابية شاملة للتعلم الآلي تابعة لـ Google Cloud توفر بيئة متكاملة لبناء وتدريب ونشر وإدارة نماذج الذكاء الاصطناعي، ضمن بيئة سحابية مرنة وقابلة للتوسع.[32]
3. **أزور ماشين ليرنينغ (Azure Machine Learning):** منصة متقدمة صمن خدمات سحابة Microsoft، صممت لتزويد المؤسسات بأدوات قوية لإدارة نماذج التعلم الآلي بالكامل. تتيح Azure ML استخدام التحليلات المتقدمة والذكاء الاصطناعي بطريقة قابلة للتوسع، بدءا من تحضير البيانات واستكشافها، مرورا بتطوير النماذج، وصولا إلى النشر والإدارة المستمرة.[4]

خامسا: أدوات التوظيف وإدارة الموارد البشرية

تركز هذه الأدوات على تحليل السير الذاتية والتنبؤ بالأداء المستقبلي للموظفين، مما يساهم في تسريع عملية التوظيف الذكي وتحسين جودة فرق العمل داخل المؤسسات. ومن أبرز الأمثلة على ذلك:

1. **ريستلس باندت (Restless Bandit):** أداة ذكاء اصطناعي متخصصة في مجال التوظيف، تستخدم خوارزميات التعلم الآلي لفحص قواعد بيانات السير الذاتية الخزنة سابقا، والعثور على المرشحين المناسبين تلقائيا عند فتح وظائف جديدة.
2. **أوليفيا (Olivia):** أداة ذكية طورتها شركة Paradox مصممة لدعم المؤسسات في عملية التوظيف، من خلال الرد على استفسارات المرشحين والتفاعل معهم بطريقة شبيهة بالإنسان، جدولة المقابلات، بهدف توفير تجربة أفضل للمترشحين وتسريع عملية التعيين.[5]

---

[1] Simone Sonacin**, Empowering Machine Learning Workflows with AWS: Engineering Algorithms for Scalability and Efficiency**, Master's Degree Thesis, Faculty of Computer Engineering, Politecnico di Torino, Turin, Italy, 2023, p31.

[2] Hongyu Wang et al, **Analyzing the Usability, Performance, and Cost-Efficiency of Deploying ML Models on BigQuery and Vertex AI in Google Cloud**, International Conference on Big Data and Computing, Oxford, United Kingdom, 15-17 August 2024, p16.

[3]

[4] Praveen Borra, **Advancing Data Science and AI with Azure Machine Learning: A Comrehensive Review**, International Journal of Research Publication and Reviews, Vol 5, No 6, p 1826.

[5]Andrea Rezzani, **The Recruitment and Selection HR process through Artificial Intelligence: an analysis of the aspects of acceptance**, validity and interaction with the human decision maker, Joint Proceeding of Interactive Experiences and Doctorol Consortium, 11-13 July 2021, p 48.

3. **ماناتال (Manatal):** هي منصة استقطاب قائمة على السحابة باستخدام الذكاء الاصطناعي، بهدف تحسين ممارسات الاستقطاب وتبسيطها من خلال ميزات تتبع المرشحين وخيارات التخصيص لتعزيز مقاييس مثل الوقت والتكلفة، وانتقاء الأفضل.[1]

سادسا: أدوات إدارة الوقت وأتمتة المهام

تساعد هذه الأدوات في تحليل السلوكيات اليومية وإعادة ترتيب المهام تلقائيا، مما يساهم في توفير الوقت تحسين التركيز على الأولويات الرئيسية. ومن أمثلة ذلك:

1. **باتلر (Butler):** أداة الذكاء الاصطناعي داخل Trello تسمح للمستخدمين بإنشاء قواعد وأوامر مخصصة لأتمتة المهام المتكررة. يمكن للمستخدمين تعيين مشغلات تقوم تلقائيا بتحريك البطاقات إلى قوائم مختلفة عند استيفاء معايير محددة، مثل الوصول إلى مواعيد التسليم أو وضع علامة على المهام كمكتملة. مما يساهم في تبسيط إدارة المهام وضمان سير العمل منظما.[2]
2. **سلاك بوت (Slackbot):** أداة ذكاء اصطناعي مدمجة في منصةSlack، حيث يعمل على أتمتة المهام الروتينية، وتقديم التذكيرات، والإجابة على الأسئلة المتكررة. كما يساهم في تبسيط عملية التواصل، مما لأعضاء الفريق بالتركيز على المهام الأكثر أهمية.[3]

سابعا: أدوات إدارة علاقات العملاء

مساعدات رقمية ذكية مدمجة داخل أنظمة إدارة علاقات العملاء (CRM)، تساعد في جمع وتنظيم بيانات العملاء وتحليلها، إضافة إلى تسهيل التواصل معهم. كما تمكن المؤسسات من فهم احتياجاتهم بشكل أفضل، ومن بين أبرز هذه الأدوات نذكر:

1. **زيا (Zia):** مساعدة ذكية داخل نظام Zoho CRM تساعد مستخدمي النظام بشكل كبير في البحث عن المعلومات، والتنبؤ بالأداء البيعي، إعطاء توصيات، وغيرها من المهام الأخرى. كما يتضمن النظام أيضا خاصية Zia Voice التي تتيح للمستخدمين طرح الأسئلة صوتيا والحصول على الإجابة والبيانات المطلوبة بسرعة. مما يسهم في تحسين كفاءة إدارة علاقات العملاء.[4]

---

[1] جقاوة أميرة، **تطبيقات الذكاء الاصطناعي في استقطاب الكفاءات: منصة ماناتال "Manatal" كنموذج**، الملتقى العلمي الدولي حول الرؤى والتوجهات المستقبلية لإدارة الموارد البشرية في ظل التحديات المحلية والدولية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، 5 و6 فيفري 2025، ص 8.

[2] Shailesh Kumar Khanchandani, Arti Khanchandani, **Need for AI-powered collaboration self-help tools for workers and managers**, Harnessing Artificial Intelligence to Ensure Diverse Global Teams, 1st ed., Academic Press, London, 2024, p 161.

[3] I bid, p 162.

[4] Harutyunyan Gor S, Technological innovations and systems in the field of customer relationship management (CRM), Region and world, Vol 16, No 2, 2025, p 230.

2. **ممثل تطوير المبيعات (Sales Development Representative):** وكيل ذكي مدمج في منصة Agentforce، يقوم النظام بالتفاعل مع العملاء المحتملين على مدار الساعة من خلال الإجابة على أسئلتهم والتعامل مع اعتراضاتهم وجدولة الاجتماعات باستخدام بيانات CRM والبيانات الخارجية.
3. **وكيل خدمة (Service Agent):** وكيل ذكي مدمج في منصة Agentforce، يحل هذا الوكيل محل روبوتات الدردشة التقليدية من خلال التعامل مع مجموعة متنوعة من مشكلات خدمة العملاء دون الحاجة إلى سيناريوهات مبرمجة مسبقا، مما يؤدي إلى تحسين جودة خدمة العملاء بشكل كبير.[1]

[1]Laxman Vattam, **AgentForce: An In-Depth Exploration of AI-Driven Customer Engagement and Its Inner Working**, International Journal of Leading Research Publication, Volume 6, Issue 2, 2025, p 3.

المبحث الثاني: ماهية الأداء المتميز

يمثل الأداء المتميز أحد العوامل الأساسية التي تحدد نجاح المؤسسات في بيئة العمل الحالية، نظرا لارتباطه الوثيق بأهداف المنظمة وتسعى كل مؤسسة إلى تبني أفضل الأساليب والأفكار لضمان مستوى عالي من الأداء، حيث أصبح هذا الأمر ضروري لمواكبة المنافسة. وفي هذا الصدد يتناول المبحث مفهوم الأداء المتميز، أهميته وأهدافه، متطلباته، بالإضافة إلى النموذج الجزائري للجودة.

المطلب الأول: تعريف الأداء المتميز

بدأ الاهتمام بالتميز كمفهوم في مطلع ثمانينات القرن 20، حيث استعمل لأول مرة في عالم الاقتصاد، حين ألف كل من توم بيترز وروبرت ووترمان كتابهما المشهور "البحث عن التميز" سنة 1982. هذا الأخير جاء كردة فعل لتميز الشركات اليابانية في ستينات وسبعينات القرن الماضي. حيث قام الباحثان بدراسة 62 شركة من الشركات الأمريكية المتميزة، وحددوا عوامل تميزها وفق معايير محددة والمعتمدة في نماذج المؤسسات والشركات إلى يومنا هذا.[1] ومن بين المحاولات التي صبت في تعريف هذا الاتجاه نجد أولا تعريف الأداء بصفة عامة حيث:

- عرف(Mayor) : الأداء بأنه الإنجاز الذي من الممكن رؤيته وقياسه ومقارنته وتقسيمه بشكل مباشر.[2]
- أما التميز بصفة عامة يعني التفرد والتفوق وامتلاك صفات إيجابية أكثر من الأخرين في نفس المجال.[3]
- وعرف الأداء المتميز على أنه: مجموعة من المهارات والخبرات والقدرات التي يتصف بها الأفراد المنتمون إلى المنظمة، بغية استغلالها من أجل إنجاز أعمال متواصلة وجادة، تساهم في الوصول إلى الأهداف المرغوبة، وتضعهم في خانة المتفوقين على منافسيهم بأفكارهم وابتكاراتهم ومنتجاتهم وكذا سلوكياتهم.[4]

---

[1] مهديد فاطمة الزهراء، **محاضرة بعنوان مدخل لإدارة التميز**، مقياس إدارة الأداء والتميز، موجهة لطلبة سنة ثانية ماستر تخصص إدارة أعمال، جامعة محمد البشير الابراهيمي –برج بوعريريج–، 2025_2026، ص 1.

[2] عمر مصطفى محمد، **القيادة الملهمة ودورها في تحقيق الأداء المتميز**، مجلة بوليتكنيك للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 03، العدد 01، 2022، ص103.

[3] بعجي سعاد، **دور متطلبات جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الأداء المتميز للعاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية**، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد الخامس، العدد 02، 2019، ص523.

[4] محمد الأمين بخليلي، عبد القادر شلالي، **المرونة الإستراتيجية والأداء المتميز للمؤسسة الاقتصادية**، مجلة مجاميع المعرفة، المجلد 06، العدد 02، 2020، ص472.

- كما عرف (Dingle): الأداء المتميز بأنه ذلك الأداء الناتج عن قدرة الفرد على أداء مجموعة من المهام الوظيفية في ظل ظروف متغيرة، وهذا نتيجة للمعارف والمهارات التي يمتلكها الأفراد.[1]
- ويرى "دراكر" أن الأداء المتميز هو الذي تنفرد به المنظمة عن غيرها، لذا فإن الأداء المنظمي المتميز هو حصيلة جهود العاملون في المنظمة، وأن وجود عاملون مبدعون يجعل المنظمة مبدعة ومتميزة عن غيرها. وأن الأداء المتميز هو أكثر من إنجاز الأعمال بشكل جيد وإنما الذهاب بها إلى ما بعد النجاح، والذي يتعلق بالذين يبدعون ويتعهدون بإنجاز المهام الموكلة إليهم بشكل استثنائي.[2]

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الأداء المتميز بأنه: قدرة الفرد أو المنظمة على أداء الأعمال المطلوبة منهم بدرجة عالية من الإتقان والانضباط والجودة بدون ترك مجالا للخطأ أو الانحراف، بوجود إدارة تتميز بالتفوق والريادة، ومهارات قادرة على إنجاز نتائج غير مسبوقة.[3]

المطلب الثاني: أهمية وأهداف الأداء المتميز

تزداد أهمية الأداء المتميز في المؤسسات الحديثة لما له من دور أساسي في تحقيق النجاح والاستمرارية، كما تسعى من خلاله إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي تسهم في تطوير العمل وتحسين نتائجه.

أولا: أهمية الأداء المتميز

تتجلى هذه الأهمية فيما يلي:[4]

1. تعزيز الثقة المتبادلة بين الموظفين ورفع مستوى الأداء الوظيفي من خلال تعزيز التعاون بين الإدارات وتشجيع ثقافة العمل الجماعي المؤسسي؛
2. تطوير مشاركة العاملين وتعزيز حس المسؤولية المجتمعية بما يسهم في رفع التفاعل الداخلي والخارجي للمؤسسة وتحقيق أثر اجتماعي إيجابي؛
3. رفع معنويات وإرضاء العاملين من خلال بناء بيئة عمل محفزة ومستقرة تدعم الانتماء والالتزام وتساهم في تحسين الأداء المؤسسي الشامل؛

---

[1] أحلام غربال، **أثر المرونة الإستراتيجية في الأداء المتميز للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية**، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2023، ص85.

[2] عمر مصطفى محمد، مرجع سبق ذكره، ص103.

[3] عبد القادر لحول، **أثر تطبيق مرتكزات الشفافية التنظيمية في الإدارات العمومية على الأداء المتميز**، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 13، العدد 03، السنة 2023، ص393.

[4] ناظم جواد عبد الزيدي، رباب لؤي كاظم بغدادي، **تأثير إستراتيجية الاستقطاب الأداء المتميز للعاملين**، مجلة الريادة للمال والأعمال، المجلد الثاني، العدد 4، 2021، ص72.

4. تدريب العاملين على أساليب تطوير العمليات المؤسسية ومتابعة أدوات قياس الأداء لضمان تحسين الكفاءة والجودة وتعزيز ثقافة التحسين المستمر؛
5. تعزيز اتخاذ القرارات الإستراتيجية المستندة إلى الحقائق والبيانات الموضوعية بدلا من القرارات المبنية على الانطباعات والمشاعر، لضمان النزاهة والشفافية المؤسسية؛
6. خلق بيئة تنظيمية داعمة للتحسين المستمر وتبني ثقافة الابتكار المؤسسي بما يعزز القدرة على التكيف وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة.

ثانيا: أهداف الأداء المتميز

ويمكن توضيح هذه الأهداف في النقاط التالية:[1]

1. إظهار القادة لما لديهم من مستويات أداء مستهدفة مع تحمل مسؤولية تحقيقها بما يوجه جهود العاملين نحو تحقيق أهداف المؤسسة؛
2. توضيح العلاقة بين مستويات الأداء التنظيمي ودرجة رضا العاملين، بما يسهم في تعزيز الدافعية وتحسين بيئة العمل ودعم تحقيق نتائج أفضل للمؤسسة؛
3. كما أن الأداء المتميز يؤدي في المستقبل إلى وضوح الرؤية بين الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة واهداف العاملين؛
4. توحيد أنظمة المكافآت مع غايات تحسين الأداء، فحوافز الأداء ترتبط بتحقيق أعلى المستويات الفوائد، بما في ذلك أفضل السلع والخدمات جودة مقارنة بالمنافسين، لذا لابد من إشراك الموارد البشرية في تطوير مكافآت الأداء التي يمكن أن تكون مالية أو مزيجا من الحالتين؛
5. إن التميز في الأداء يؤدي إلى زيادة الوعي بالقدرات ومصادر القوة التنافسية للمؤسسات، ومن ثم تتضح الرؤية الإدارية لكيفية استثمار وتفعيل تلك القدرات في تحقيق التفوق على المنافسين؛
6. القدرة على ملاحظة المتغيرات في الأسواق والاستجابة لها واستثمار ما ينشأ عنها من فرص، وتجنب ما تسببه من مخاطر؛
7. زيادة التوجه التسويقي وتوافر النظم والآليات الموجهة لخدمة وإرضاء العملاء، ومن ثم زيادة القدرة التنافسية للمؤسسة؛

[1] فيروز زروخي، الأخضر لقليطي، **نماذج عالمية من الأداء المتميز**، مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية، المجلد الثاني، العدد الثاني، 2018، ص 172.

8. كما أنه من خلال التميز في الأداء تسعى المؤسسات إلى التطوير والتحسين بصفة مستمرة، وليس فقط عند مواجهة بعض المشكلات أو العقبات، إذ يتيح التطوير المستمر للمؤسسة أن تكون دائما في موقف أفضل من المنافسين، ويكون لها السبق في تطوير نظم أدائها.

المطلب الثالث: متطلبات تحقيق الأداء المتميز

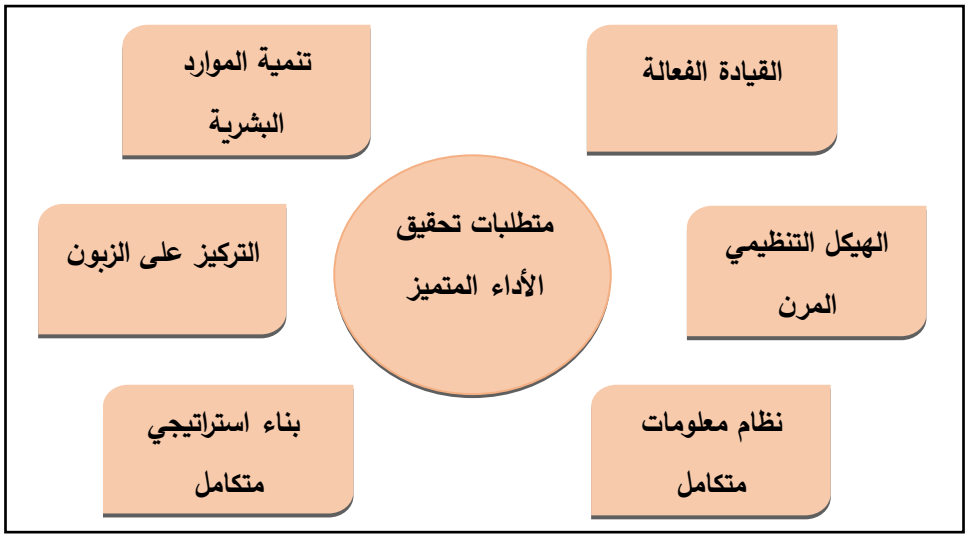
أصبح الأداء المتميز ضرورة ملحة في الوقت الراهن نظرا للتغيرات الحاصلة، ولا يتحقق هذا النوع من الأداء بصورة عفوية، بل يستلزم توافر مجموعة من المتطلبات، وهي كالآتي:

1. **تنمية الموارد البشرية:** تعتبر الموارد البشرية من أهم الموارد الاستراتيجية في المؤسسة حيث تعمل على تحسين أدائها وتحقيق أهدافها، وهذا باستعمال مختلف المعارف والمهارات لتصميم وتنفيذ استراتيجياتها وتحقيق قيمة مضافة لها، إذا لكي يصبح الفرد موردا لا بد أن يمتلك الخبرة والمهارة والقدرة والاستعدادات اللازمة لأداء مهام متميزة ومخصصة، وهذا ما فرض على المؤسسات انتهاج إستراتيجية تثمين وتنمية المورد البشري سعيا لتحقيق التميز في الأداء من خلال تخطيط الموارد البشرية، التدريب والتعليم وتطوير العاملين، قياس أثر البرامج التدريبية عليها في رفع مستوى المهارات، قياس الأداء والتقدير ومكافأة العاملين، مشاركة العاملين والصلاحيات الممنوحة.
2. **القيادة الفعالة:** تعبر القيادة الفعالة عن مدى قدرة القيادات التنظيمية على تحديد قيم وتوقعات الأداء التنظيمي، كذلك مدى قدرة القيادات على تحديد الاتجاهات المستقبلية في الأجلين القصير والطويل ومدى تشجيع التجديد والابتكار بين العاملين (القيادة التنظيمية، المسؤولية الاجتماعية والانتماء)، فعلى القائد الذي يطمح في تحقيق أداء متميز لمنظمته الاستعداد للعمل المستمر وتحمل المخاطر وأن يكون قدوة لجميع أفراد المنظمة.
3. **نظام المعلومات المتكامل:** ضرورة توفر نظام يضم آليات لرصد المعلومات المطلوبة وتحديد مصادرها ووسائل تجميعها وقواعد معالجتها وتداولها وحفظها واسترجاعها، فضلا عن قواعد وآليات توظيفها لدعم اتخاذ القرار.
4. **الهيكل التنظيمي المرن:** يتطلب تحقيق الأداء المتميز هياكل تنظيمية مرنة وقابلة للتعديل والتكيف مع المتغيرات الداخلية والخارجية، وتتصف هياكل المؤسسات ذات الأداء المتميز بدرجة أعلى من

اللامركزية نتيجة اعتمادها على تمكين العاملين وتخويلهم للصلاحيات كل في مجال عمله فضلا عن عمق استخدامها لتقنيات الاتصال والمعلومات.[1]

5. **التركيز على الزبون:** أصبح التميز هو الحد الأدنى الذي يقبله الزبائن والذي يحافظ على بقاء المنظمة واستمرارها، وأن الخطوة الدافعة في طريق تحقيق الأداء المتميز هو تشخيص زبائن المنظمة والتعرف على احتياجاتهم، لاسيما بعد أن أصبح الزبون ميزة تنافسية ومقدرة جوهرية للمنظمة تسعى للنمو والبقاء من خلالها، ومن منطلق أن الزبون هو الذي يسمح للمؤسسة بتحقيق الربح كان لابد من الاهتمام بإدارة العلاقات بالزبون لكونه العنصر الأكثر أهمية في أي مؤسسة ولأنه هو الذي سوف يتلقى السلعة أو الخدمة وهو الذي سيقيمها.
6. **بناء استراتيجي متكامل:** يعبر هذا البناء الاستراتيجي المتكامل عن التوجهات الرئيسية للمنظمة ونظرتها المستقبلية، ومبني على رؤية ورسالة وأهداف استراتيجية واضحة ومدروسة، وموضوعة بناءا على نظام دقيق للتخطيط الاستراتيجي، وتعمل المنظمة على تحقيقها من خلال:
   - وضع السياسات الواضحة والدقيقة؛
   - خطة كاملة للتنفيذ، ذات علاقة استراتيجية بإدارة الجودة الشاملة ومفاهيمها وتطبيقاتها وأهميتها في تحقيق التميز.[2]

الشكل (03): متطلبات تحقيق الأداء المتميز



المصدر: من إعداد الطالبتين

[1] غربال أحلام، **متطلبات تحقيق الأداء المتميز في المؤسسة الاقتصادية**، مجلة أبحاث إقتصادية وإدارية، المجلد 16، العدد 01، السنة 2022، ص542_543.

[2] صالح علي عوده الهلالات، **إدارة التميز الممارسات الحديثة في إدارة منظمات الأعمال**، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2014، ص ص 108-109.

المطلب الرابع: النموذج الجزائري للجودة

تمتلك أكثر من ثمانين دولة نماذج خاصة بالأداء المؤسسي المتميز، حيث يتم الاعتماد على هذه النماذج في تقديم جوائز تتنافس عليها المؤسسات في هذه الدول طبقا للمعايير المطبقة فيها، ومن أبرز هذه النماذج علميا: **النموذج الأمريكي، الياباني، الأوروبي**. والجزائر تهتم بالأداء المتميز كغيرها من دول العالم الساعية لتميز مؤسساتها وضمان منافستها، حيث اعتمدت على النموذج الجزائري للجودة كإطار مرجعي لتقييم الأداء المؤسسي المتميز، وفيما يلي تعريج بسيط على محتويات هذا النموذج.

أولا: نشأة النموذج الجزائري للجودة

اقترح لأول مرة النموذج الجزائري للجودة سنة 2000 وهذا في إطار برنامج حكومي لتطوير المؤسسات الجزائرية، وتم إقرار هذا النموذج بشكل رسمي بموجب المرسوم التنفيذي 05-06 المؤرخ في 6 جانفي 2002، حيث وُضع تحت إشراف وزارة الصناعة والمناجم ممثلة بقسم الجودة والأمن الصناعي، ويمثل النموذج الجزائري للجودة تشجيعا للمؤسسات وذلك من خلال تقديم مكافأة قدرها 02 مليون دينار بالإضافة إلى كأس استحقاق وشهادة شرفية تمنح سنويا لأحد المؤسسات التي تنشط على مستوى التراب الوطني، سواء كانت منظمات صناعية أو تجارية، صغيرة أو متوسطة أو كبيرة، عمومية أو خاصة، ذات طابع ربحي أو غير ربحي.[1]

ثانيا: معايير النموذج الجزائري للجودة

ويتم التقييم على أساس سلم تنقيط من 1000 نقطة توزع بأوزان متفاوتة على معايير التقييم التسعة. وفيما يلي شرح لهذه المعايير والنقاط الخاصة بها:[2]

1. **التزام الإدارة (120 نقطة):** ويظهر هذا المعيار مدى اهتمام الإدارة بالجودة والتميز، وذلك من خلال الإجراءات المتخذة في سبيل نشر ثقافة الجودة والتميز، وتعبئة الموارد اللازمة لاستمرارية التحسين، والعمل على تلبية احتياجات وتوقعات العملاء، والأفراد العاملين وأصحاب المصالح، بالإضافة إلى اهتمامها بمكافأة الإنجازات الفردية والجماعية الناجحة. ويستند هذا التقييم إلى إجابات على أسئلة مثل:
   - هل تخصص الإدارة الموارد اللازمة لتحقيق أهداف الجودة؟
   - هل تقدم الإدارة مثالا يحتذى به من خلال الإجراءات الداخلية والخارجية؟
   - هل تقدر الإدارة جهود الموظفين في تحقيق الجودة وتكافئهم عليها؟

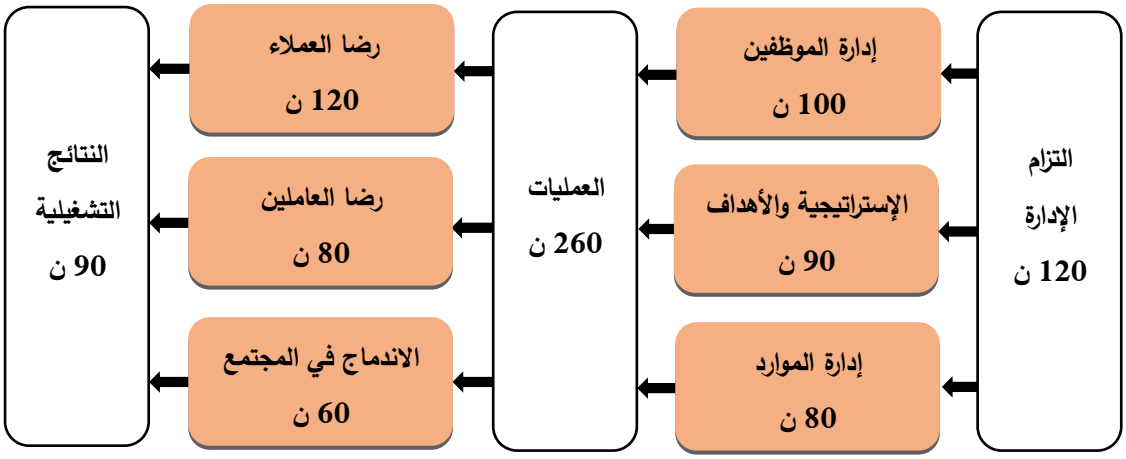
[1] مصطفى يونسي، سعد مرزق، **النموذج الجزائري للجودة ودوره في تحسين الجودة بالمؤسسات الجزائرية**، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد 11، العدد 02، 2020، ص95_96.

[2] Fatima Zohra Mahdid et Al, **The Algerian Quality Award: A Tool for supporting quality and excellence in Algerian Institutions**, International Journal of Economic Perspectives, Vol 02, No 19, 2025, p524_525.

2. **الإستراتيجية والأهداف (90 نقطة):** ويوضح هذا المعيار درجة توافق إستراتيجية الجودة المتبعة مع إستراتيجية المؤسسة الكلية ومدى اعتبار الجودة كهدف رئيسي في مختلف الوظائف والأقسام، بالإضافة إلى درجة استيعاب إستراتيجية الجودة من طرف العمال والقائمين على تنفيذها. ويستند التقييم إلى إجابات على أسئلة مثل:
   - هل تتوافق إستراتيجية المنظمة مع إستراتيجية المنظمة العامة؟
   - هل تم دمج إستراتيجية الجودة في جميع أنشطة المنظمة؟
   - كيف تضمن المنظمة مساهمة الموظفين في تحقيق إستراتيجية الجودة؟
3. **إدارة العاملين (100 نقطة):** يقيس هذا المعيار قدرة المنظمة على إدارة الموظفين وإشراكهم في مبادرات الجودة ويستند التقييم إلى إجابات على أسئلة مثل:
   - كيف تقيس المنظمة رضا الموظفين؟
   - كيف تتوقع المنظمة احتياجات الموظفين؟
   - كيف تتعامل المنظمة مع شكاوي الموظفين وتضمن الاستجابة لها؟
4. **إدارة الموارد (80 نقطة):** يقيم هذا المعيار القدرة على التحكم في جودة منتجاتها وخدماتها وإدارة العمليات التي تؤثر على الجودة. ويستند هذا التقييم إلى إجابات على أسئلة مثل:
   - كيف تتحكم المنظمة في جودة منظماتها وخدماتها؟
   - كيف تدير المنظمة العمليات التشغيلية وعمليات الدعم لمراقبة الجودة؟
   - كيف تتحكم المنظمة في جودة الخدمات التي يقدمها الموردون؟
5. **إدارة العمليات (260 نقطة):** يقيم هذا المعيار قدرة المنظمة اختيار مؤشرات الجودة والتحكم فيها، والتي تسمح لها بتحقيق أهدافها المتعلقة بالجودة. ويستند التقييم إلى إجابات على أسئلة مثل:
   - كيف تختار المنظمة مؤشرات الجودة لتحقيق أهدافها؟
   - هل يتم إبلاغ هذه المؤشرات إلى الهياكل ذات صلة للمتابعة؟
6. **رضا العملاء (120 نقطة):** يركز هذا المعيار على قدرة المنظمة على التحسين المستمر ومعالجة الانحرافات بين أهداف الجودة المتوقعة والمحققة. ويستند التقييم إلى إجابات على أسئلة مثل:
   - هل يتم إجراء تحليل نتائج الإجراءات المتعلقة بالجودة بشكل كاف؟
   - كيف تحدد المنظمة إجراءات تحسين الجودة بناءا على أهدافها ونتائجها المحققة؟
   - كيف توجه المنظمة العمليات المتعلقة يتحسين الجودة؟
   - كيف تضمن المنظمة فعالية إجراءات التحسين؟

7. **رضا الموظفين (80 نقطة):** يقيم هذا المعيار قدرة المنظمة على تعزيز مشاركة الموظفين وانخراطهم في مبادرات الجودة. ويستند التقييم إلى إجابات على أسئلة مثل:
   - كيف تشجع المنظمة مشاركة الموظفين مبادرات الجودة؟
   - كيف تعلم المنظمة الموظفين وتدربهم لتحقيق أهداف الجودة؟
   - كيف يقترح الموظفون إجراءات لتحسين الجودة؟
8. **الاندماج في المجتمع (60 نقطة):** يقيم هذا المعيار مساهمة المنظمة في بيئتها الداخلية والخارجية، لاسيما في الحياة الاجتماعية. ويستند التقييم إلى إجابات على أسئلة مثل:
   - ما الإجراءات والنتائج التي تظهر أن المنظمة تلبي احتياجاتها المجتمع الذي تعمل فيه؟
   - هل تساهم المنظمة في سلامة موظفيها والجمهور؟
   - هل تشارك المنظمة في الحفاظ على البيئة بما يتجاوز الالتزامات القانونية؟
   - هل تساهم المنظمة في التوظيف والتدريب والاندماج الاجتماعي؟
9. **النتائج التشغيلية (90 نقطة):** ويقيم هذا المعيار أداء المنظمة من حيث رضا العملاء والأداء المالي والحصة السوقية. ويستند التقييم إلى إجابات على أسئلة مثل:
   - ماهي نتائج الأداء الاجمالية للمنظمة؟
   - ما هي النتائج التشغيلية للمنظمة كما تم قياسها بمؤشراتها؟
   - كيف ساهم نهج الجودة في تحقيق هذه النتائج؟

الشكل (04): النموذج الجزائري للجودة والتميز



Source: Fatima Zohra Mahdid et al, The Algerian Quality Award: A tool for supporting quality and excellence in Algerian Institution, International Journal of Economic Perspectives, Vol 02, No 19, 2025, p 526.

ثالثا: شروط الترشح للجائزة الجزائرية للجودة

تقدم المنظمة المترشحة ملف ترشح يتضمن ما يلي:[1]

1. استمارة معلومات تعتبر بمثابة الطلب الرسمي للترشح للجائزة، وتتضمن معلومات حول المنظمة المعنية: اسمها، عنوانها، رقم الهاتف، اسم المسؤول الأول، حجم المنظمة استنادا إلى عدد العمال الإجمالي فيها؛
2. الإجابة على استبانة النموذج الجزائري للجودة؛
3. تعهد بقبول قواعد وشروط الحصول على الجائزة الجزائرية للجودة؛
4. احترام آجال وضع ملفات الترشح على مستوى الوزارة، والتي تكون عادة موافقة للأشهر التالية: جويلية، أوت، سبتمبر (لا يوجد تاريخ ثابت، حيث يتغير من سنة إلى أخرى لاعتبارات مرتبطة بتاريخ حلول شهر رمضان المعظم)؛
5. على المنظمة المترشحة أن تحترم كل المعايير والقواعد القانونية المطبقة في مجالات: الجباية، الصحة، السلامة المهنية، السلامة العامة والمحيط؛
6. على المنظمة المترشحة القبول بفريق تقييم يقوم بزيارات ميدانية لها بغرض جمع والتأكد من صحة المعلومات الواردة في ملف الترشح.

ويمكن أن يطلب من المنظمة أن تقدم جداول وبيانات تكون بمثابة سند إضافي مساعد في عملية التقييم الجيد، ويكون ملف الترشح يحتوي من 40 إلى 80 صفحة بما فيها الملاحق الضرورية، ويقدم مرقما ومصنفا إلى لجنة تقييم في ثلاث نسخ داخل ظرف مغلق لضمان سرية المعلومات التي يحتويها. ويرسل ملف الترشح إلى وزارة الصناعة والمنظمات الصغيرة والمتوسطة وترقية الاستثمار ممثلة في قسم الجودة والأمن الصناعي.

[1] قبطان شوقي، **النموذج الجزائري للجودة طريق المنظمة الجزائرية نحو التمييز التنظيمي**، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، المجلد 01، العدد 01، 2014، ص113.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

بعد تطرقنا لأهم الجوانب النظرية التي تناولت موضوع أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحقيق الأداء المتميز، تم التطرق في هذا المبحث لبعض الدراسات التي تناولت موضوع المذكرة أو كانت لها علاقة به، إضافة إلى محاولة إجراء مقارنة بين هاته الدراسات والدراسة التي قمنا بها من حيث أوجه التشابه والاختلاف فيما بينها وكيفية الاستفادة منها.

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

أولا: دراسة أسماء خلف عليان الديلمي

بعنوان "**أثر الذكاء الاصطناعي على منظمات الأداء العالي: دراسة ميدانية في مجتمع الملك الحسين للأعمال في الأردن**، "رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الشرق الأوسط، السنة الدراسية 2024.

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على خصائص المنظمات الأداء العالي في شركات التكنولوجيا المعلومات في مجمع الملك حسين للأعمال في الأردن، وذلك من وجهة نظر العاملين فيها. بالاعتماد على المنهج الكمي، واستخدمت الاستبانة لتحليل البيانات إحصائيا.

وقد خلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود أثر ذي دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي بأبعاده (النظم الخبيرة والشبكات العصبية، الخوارزميات، والوكلاء الأذكياء) على تحقيق الأداء العالي في المنظمات بأبعاده (مشاركة العاملين، جودة الموارد البشرية، جودة الإدارة، التوجه طويل المدى، والتحسين المستمر)؛

ثانيا: دراسة علا دخيل الله السلمي

بعنوان "**دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير أداء بعض المؤسسات الرياضية في المملكة السعودية**"، رسالة ماجستير، تخصص الإدارة الرياضية، جامعة الملك عبد العزيز، السنة الدراسية 2024-2025.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد الفوائد المحتملة لاستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في أعمال الموظفين في المؤسسات الرياضية، وتحليل تأثير استخدام الذكاء الاصطناعي على أنشطة هذه المؤسسة، بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبيان.

وقد خلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- زيادة كبيرة في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في مختلف المجالات، وذلك بفضل المزايا التي تقدمها هذه التقنيات؛
- يتصور العاملون في مجال المؤسسات الرياضية وجود فوائد كبيرة من تقنيات الذكاء الاصطناعي في عملهم؛

- تتميز النماذج الاحترافية للذكاء الاصطناعي في المؤسسات الرياضية بقدرتها على تحليل البيانات الكبيرة وتوفير توجيهات وتوصيات دقيقة لاتخاذ القرارات الاستراتيجية؛
- يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي في مجالات متعددة مثل التسويق والتواصل مع الجماهير، تحليل أداء الفرق واللاعبين، وتوفير توقعات وتحليلات للأداء المستقبلي.

ثالثا: دراسة رويشد زهراء، طالب أحمد نور الدين

بعنوان "**سبل تحقيق التميز المؤسسي من خلال تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي**"، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، المجلد 07، العدد 01، 2024.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى اهتمام الموظفين في المؤسسة الجزائرية بتقنيات وأساليب الذكاء الاصطناعي ومدى الاطلاع عليها والعمل بها، بالاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي من أجل معرفة مدى مساهمة الذكاء الاصطناعي في تحقيق التميز المؤسسي.

وقد خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- لا يوجد أثر إيجابي للذكاء الاصطناعي على الموارد البشرية، ويعود ذلك لعدم الفهم أو الضبابية الموجودة لدى بعض أفراد المؤسسة حول هذه التقنية الحديثة والتخوف منها؛
- وجود مساهمة أو أثر إيجابي للذكاء الاصطناعي على الثقافة التنظيمية والهيكل التنظيمي واستراتيجية المؤسسة والقيادة في المؤسسة محل الدراسة لكن ليست بالدرجة المطلوبة، فالاعتماد الرسمي لتقنيات الذكاء الاصطناعي لا يزال بعيد كل البعد عن المؤسسات الجزائرية.

رابعا: دراسة سناء أرطباز

بعنوان "**أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين أداء المؤسسة**، "مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، المجلد 09، العدد 03، 2022.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تطبيقات الذكاء الاصطناعي التي يمكن الاعتماد عليها كآلية فعالة لتحسين أداء المؤسسات الاقتصادية من خلال مراجعة الدراسات والمراجع السابقة في المجال.

وقد خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- الذكاء الاصطناعي يتيح فرصا كبيرة للشركات والمؤسسات في تحسين أدائها زيادة كفاءتها، وذلك عن طريق تحليل البيانات والتعرف على الأنماط والتنبؤ بالاتجاهات والتغيرات في السوق؛
- الذكاء الاصطناعي يعمل على تحسين العمليات الإنتاجية، وتقليل الخطأ البشري، كما يمكنه أن يخفض التكاليف؛

- يعد الذكاء الاصطناعي ميزة تنافسية حاسمة للشركات والمؤسسات في السوق، وقد يتحتم عليها استخدام التقنية للحفاظ على وجودها في السوق وتحسين مستوى تنافسيتها؛
- يشير التطور المستمر في مجال الذكاء الاصطناعي إلى أن هذه التقنية ستكون جزءا أساسيا من الاقتصاد العالمي في المستقبل.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

أولا: دراسةAbdullah Aldarmaki

بعنوان" **Artificial Inteligence's Effect on Organizational Excellence: Linking Industry and Academia**".

تأثير الذكاء الاصطناعي على التميز المؤسسي: الربط بين الصناعة والأوساط الأكاديمية مجلة Posthumanism، المجلد 05، العدد 07، 2025.

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف كيفية تأثير الذكاء الاصطناعي على التميز التنظيمي، من خلال ربط الصناعة بالتعليم، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، من أجل الحصول على فهم أعمق للخلفية المرتبطة بالاستخدام المتزايد للذكاء الاصطناعي في المنظمات.

وقد خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- توجد استخدامات لا حصر لها للذكاء الاصطناعي في المجالات الأكاديمية والتنظيمية؛
- تتطلب حماية الذكاء الاصطناعي من التهديدات الأمنية، إجراءات قوية للأمن السيبراني، وتقييمات منتظمة للنقاط الضعيفة؛
- قد يؤدي الذكاء الاصطناعي إلى فقدان وظائف بعض القطاعات، إلا أنه يمكن أن يخلق فرص جديدة وتحويل الصناعات؛
- ضمان تحقيق التوازن وتطبيق ممارسات مسؤولة للذكاء الاصطناعي، يؤدي إلى تعظيم الفوائد الاجتماعية لهذه التكنولوجيا التحويلية.

ثانيا: دراسةBelayneh Yitayew KASSA & Eyob Ketema Worku

بعنوان" **The impact of artificial intelligence on organizational performance: The mediating role of employee productivity**".

تأثير الذكاء الاصطناعي على أداء المؤسسات: الدور الوسيط لإنتاجية الموظفين، مجلة Open Innovation: Technology, Market, and Complexity، المجلد 11، 2025.

هدفت هذه الدراسة إلى فحص أثر الذكاء الاصطناعي على الأداء التنظيمي مع دور الوسيط لإنتاجية الموظفين، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي.

وقد خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- وجود علاقة إيجابية بين الذكاء الاصطناعي وكل من إنتاجية الموظفين والأداء التنظيمي؛
- تلعب إنتاجية الموظفين دور الوسيط الجزئي في العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والأداء التنظيمي؛
- يؤثر الذكاء الاصطناعي على الأداء التنظيمي بشكل غير مباشر من خلال إنتاجية الموظفين؛

يمكن للمؤسسات تحسين أدائها بشكل ملحوظ في العصر الرقمي من خلال تبني الذكاء الاصطناعي، وخلق بيئة عمل تشجع الإنتاجية.

ثالثا: دراسةKirchan Kumar et al

بعنوان" **The Rise of Artificial Intelligence and its Influence on Employee Performance and Work**".

تطور الذكاء الاصطناعي وتأثيره على الأداء الوظيفي وسير العمل، مجلة Global Social Sciences، المجلد 08، العدد 02، 2023.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير الذكاء الاصطناعي على أداء الموظفين والتزامهم بالعمل في مكان العمل مع الإقرار أيضا بمحدوديته، باستخدام منهجا بحثيا نوعيا، وأسلوب العينة العشوائية البسيطة.

وقد خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- أن الذكاء الاصطناعي يمكن أن يؤثر إيجابا على أداء الموظفين وانخراطهم في العمل؛
- يشير الذكاء الاصطناعي إلى استخدام أجهزة الكمبيوتر لمحاكاة السلوك الذكي بأقل قدر من التدخل البشري؛
- وجود مخاوف أثارها الأكاديميون بشأن فقدان الوظائف المحتمل وزيادة معدلات البطالة بسبب الذكاء الاصطناعي.

رابعا: دراسةK.k Ramachandranet al

بعنوان" **Machine Learning and Role if Artificial Intelligence in Optimizing Work Performance and Employee Behavior**".

التعلم الآلي ودور الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء العمل وسلوك الموظفين، مجلة Materials Today Proceeding، المجلد 51، العدد 08، 2022.

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أثر استخدام الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي في تحسين سلوك الموظفين نتائج الأعمال، كما تقدم هذه الدراسة رؤى ثاقبة حول الذكاء الاصطناعي.

وقد خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- المؤسسات التي تتبنى الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي تشهد تحسينات ملحوظة في مجالات متنوعة؛
- يلعب الذكاء الاصطناعي دورا محوريا في التوظيف، تقييم الأداء، جمع البيانات، وإعداد التقارير الفورية؛
- تحقق الشركات التي تستخدم الذكاء الاصطناعي بفعالية إيرادات أعلى، نتائج عما محسنة، أدوات تكنولوجية أفضل، سلوكا أفضل للموظفين، وإنتاجية متزايدة؛
- تقلل روبوتات الدردشة التي تعمل بالذكاء الاصطناعي من عبئ العمل اليدوي وتوفر وقت للموظفين مما يسمح لهم بالتركيز على مهام أكثر أهمية.

المطلب الثالث: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

إن الدراسة التي قمنا بها هي مكملة للدراسات السابقة التي تناولت موضوع الذكاء الاصطناعي وعلاقته بتحسين الأداء في المؤسسات، وذلك من خلال تسليط الضوء على أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على الأداء المتميز في وكالة النزلاء للسياحة والأسفار، مع التركيز على التطبيقات العملية للأدوات الذكية في تحسين جودة العمل وتحقيق التميز.

أولا: الدراسات باللغة العربية

تتفق دراستنا مع الدراسات العربية في تناول موضوع الذكاء الاصطناعي وأثره على الأداء، غير أنها تختلف عنها من حيث مجال الدراسة، طبيعة المتغير المدروس، والجانب التطبيقي، وهو ما سيتم توضيحه في الجدول الآتي:

الجدول (03): المقارنة بين دراستنا والدراسات السابقة باللغة العربية

الدراسة السابقة	أوجه الشبه	أوجه الاختلاف
أسماء خلف الديلمي، 2024	تتفقان في قياس أثر الذكاء الاصطناعي على الأداء المتميز، مع التركيز على الأدوات	دراستها كانت في الأردن وفي قطاع الأعمال بالتحديد، بينما دراستنا في قطاع السياحة والأسفار في الجزائر
علا دخيل الله السلمي، 2025-2024	تشتركان في دراسة دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير الأداء المؤسسي	دراستها في القطاع الرياضي السعودي بينما دراستنا في السياحة الخدمية الجزائرية، لكن المتغير الأساسي (الأداء) مشترك
رويشد زهراء، طالب أحمد نور الدين، 2024	سعت كلا الدراستين إلى توضيح العلاقة العملية بين الذكاء الاصطناعي وتحقيق الأداء المتميز في بيئة عمل محددة	ركزت دراستهم على المؤسسات بشكل عام، بينما دراستنا تطبيقية على وكالة سياحية
سناء أرطباز، 2022	تتفقان في أثر استخدام لتطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين الأداء	دراستها عامة اقتصاديا دون التركيز على الأداء المتميز بشكل محدد

المصدر: من إعداد الطالبتين

ثانيا: الدراسات باللغة الأجنبية

تتشارك دراستنا مع الدراسات الأجنبية السابقة في التركيز على الذكاء الاصطناعي وتحسين الأداء، غير أن تميزها يظهر في مجال التطبيق، المتغيرات المدروسة، والتطبيق الميداني، كما يوضح الجدول التالي:

الجدول (04): المقارنة بين دراستنا والدراسات السابقة باللغة الأجنبية

الدراسة السابقة	ما يميز دراستنا	أوجه الاختلاف
Abdullah Aldarmaki, 2025	تتفقان في ربط الذكاء الاصطناعي بالتميز التنظيمي	دراسته ركزت على الأداء العام في قطاع الصناعات والتعليم، بينما دراستنا على الأداء المتميز والسياحة
Belayneh Yitayew Kassa & Eyob Ketema Worku, 2025	اعتمدت كلا الدراستين على تحليل أثر الذكاء الاصطناعي على الأداء الفعلي في بيئة عمل محددة	دراستهم في مؤسسات صناعية مختلفة بينما دراستنا سياحية
Kirchan Kumar et al, 2023	ركزت على استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء الفردي والمؤسسي	ركزت دراستهم على الموظفين، بينما دراستنا على الوكالة السياحية كبيئة عملية
K.K Ramachandran et al, 2022	كلاهما يهتم بتأثير أدوات الذكاء الاصطناعي على الإنتاجية والجودة	دراستهم نظرية أكثر، بينما دراستنا تطبيقية وميدانية

المصدر: من إعداد الطالبتين

وعلى هذا الأساس يمكن القول أن دراستنا تميزت عن الدراسات السابقة بما يلي:

1. ركزت الدراسة على أثر الذكاء الاصطناعي وانعكاسه في تحقيق الأداء المتميز في قطاع السياحة بالمؤسسة الجزائرية المحلية (النزلاء)؛
2. تركز دراستنا على الأداء المتميز بشكل محدد مع تحليل أدوات الذكاء الاصطناعي مختلفة وتأثيرها على تحسين الإنتاجية، السرعة والدقة؛
3. دمجت النموذج الجزائري للجودة مع أدوات الذكاء الاصطناعي؛
4. من حيث الحدود الزمنية كانت الفترة المحددة لدراستنا في 2025-2026، على غرار الدراسات السابقة؛
5. معرفة واقع توفر الأداء المتميز بالوكالة السياحية محل الدراسة؛
6. التعرف على طبيعة استخدام الذكاء الاصطناعي السائد في الوكالة السياحية محل الدراسة.

خلاصة الفصل الأول:

من خلال ما تم عرضه في هذا الفصل، تم تقديم إطار نظري شامل حول متغيري الدراسة، حيث تم التطرق البداية إلى مفهوم الذكاء الاصطناعي وبيان أهميته في المنظمات الحديثة، حيث يساهم في تحسين الأداء ودعم عملية اتخاذ القرار من خلال ما يوفره من أدوات تساعد على معالجة البيانات وتسهيل العمل. كما تم إبراز مفهوم الأداء المتميز باعتباره هدفا تسعى إليه المنظمات والأفراد على حد سواء من أجل تحقيق نتائج أفضل ورفع كفاءتها. وقد تم التركيز على أهم متطلبات تحقيقه وأهدافه، إضافة إلى عرض النموذج الجزائري للجودة باعتباره إطارا يساعد المنظمات المحلية على الوصول إلى مستويات عالية من الأداء. كما تم التطرق إلى الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة وإجراء دراسة مقارنة بينها وبين دراستنا الحالية من حيث أوجه التشابه والاختلاف.

الفصل الثاني:

الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد:

بعد التطرق في الفصل الأول إلى مختلف المفاهيم النظرية المرتبطة بمتغيرات الدراسة والمتمثلة في الذكاء الاصطناعي والأداء المتميز، يأتي هذا الفصل ليسقط تلك المعارف النظرية على الواقع العملي من خلال دراسة ميدانية تهدف إلى تحليل أثر الذكاء الاصطناعي على مستوى الأداء المتميز داخل المؤسسة محل الدراسة.

حيث سيتم في هذا الفصل عرض منهجية الدراسة المعتمدة، من خلال توضيح مجتمع وعينة الدراسة المعتمدة، وكذا الأدوات المستخدمة في جمع البيانات، والمتمثلة أساسا في الاستبيان، بالإضافة إلى عرض كيفية تصميمه ومحاوره بما يخدم أهداف البحث. كما سيتم التطرق إلى مختلف الأساليب الإحصائية المعتمدة في تحليل البيانات واختبار الفرضيات.

وفي الأخير، سيتم عرض نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها وتفسيرها في ضوء الإطار النظري، بهدف الوصول إلى استنتاجات دقيقة حول طبيعة العلاقة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي ومستوى تحقيق الأداء المتميز، مع اختبار صحة الفرضيات المطروحة.

وبناءا على ذلك، تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث رئيسية كما يلي:

المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

المبحث الثاني: منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات

المبحث الثالث: تحليل البيانات واختبار الفرضيات

المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

تم إجراء الدراسة على مستوى ولاية برج بوعريريج، وفي هذا المبحث سنتعرف على وكالة النزلاء للسياحة والأسفار ونشأتها، ومختلف الخدمات التي تقدمها، حيث قمنا بتقسيم هذا المبحث إلى ثلاث مطالب وهي كالآتي:

المطلب الأول: التقديم بوكالة النزلاء للسياحة والأسفار

المطلب الثاني: خدمات الوكالة

المطلب الثالث: نمو وتوسع الوكالة

المطلب الأول: تقديم بوكالة النزلاء للسياحة والأسفار

سيتم في هذا المطلب محاولة تقديم وكالة النزلاء

أولا: نشأة وكالة النزلاء

يعود بروز وكالة النزلاء ككيان سياحي في ولاية برج بوعريريج إلى شهر أكتوبر 2018، تحت إشراف مؤسسها ومديرها العام السيد زهير معوش. وقد سميت بهذا الاسم لارتباطه بعالم السياحة وكلمة النزلاء هي جمع كلمة "نزيل" وهو الضيف، لتعكس التزام الوكالة بمعاملة زبائنها كضيوف يحتفى بوفادتهم لا كمجرد مسافرين.

اختصت الوكالة في بدايتها بشكل أساسي في تنظيم رحلات العمرة، حيث ركزت على تجويد خدمات السياحة الدينية. وتنشط كشركة ذات مسؤولية محدودة (SARL) متخصصة في تنظيم الرحلات السياحية والعمرة والرحلات الترفيهية للعائلات والأطفال. تأسست بموجب القانون الجزائري، وتم تقييدها في السجل التجاري تحت رقم 34/00-0092084b16 وتحمل الرقم الاستدلالي (NIF)001619009208482 لمزاولة نشاط السياحة والأسفار.

منذ انطلاقتها، تبنت الوكالة رؤية إستراتيجية طموحة تهدف إلى الريادة وطنيا ودوليا عبر تقديم خدمات سياحية متكاملة توازن بين الجودة والابتكار، مع التميز في تنظيم الرحلات العمرة، الرحلات العلاجية، التعليمية، والثقافية. والصورة أسفله توضح شعار وكالة النزلاء لسنة 2026:

الشكل (05): شعار وكالة النزلاء



المصدر: https://www.facebook.com/elnouzalaa.tours/?locale=ar_AR, at14/04/2026

حيث تم اختيار الشكل الدائري لما يحمله من دلالة رمزية على الكرة الأرضية وهو ما يعكس فكرة الانفتاح على العالم وإمكانية زيارة مختلف بقاعه، وتم إدراج عنصر الطائرة باعتباره رمز مباشر لمجال العمل المرتبط بالسفر والتنقل الجوي. أما بالنسبة للألوان، فقد تم انتقاؤها نظرا لكونها جذابة وتلفت الانتباه، إضافة إلى دورها في إضفاء طابع بصري مميز يترك انطباعا إيجابيا في الجمهور.[1]

ثانيا: مبادئ وأهداف الوكالة

لوكالة النزلاء مجموعة من المبادئ تتمثل فيما يلي:

1. **الثقة:** الالتزام بالمسؤولية الأخلاقية والمهنية اتجاه كل عهد لبناء علاقة موثوقة ومستدامة مع الزبائن؛
2. **الصدق والمصداقية:** اعتماد مبدأ الشفافية المطلقة في عرض الخدمات وتوضيح كافة التفاصيل والأسعار؛
3. **راحة الزبون:** تسخير كافة الإمكانيات لتسهيل الإجراءات وتأمين تجربة سفر تخلو من التعقيدات والتعب.

وفي كلمة للمدير العام حول مسار الوكالة، أكد على أربع أهداف رئيسية تسعى لتحقيقها وهي كالآتي:

1. **خدمة الزبون باحترافية:** الارتقاء بجودة الخدمات السياحية المقدمة، والالتزام بمعايير مهنية عالية تضمن تلبية احتياجات الزبائن بدقة؛
2. **توسيع النشاط:** العمل على تطوير نطاق أعمال الوكالة من خلال تنويع الخدمات المقدمة والوصول إلى شرائح أوسع من الجمهور؛
3. **تشجيع السياحة الداخلية والخارجية:** المساهمة الفعالة في تنشيط الحركة السياحية محليا ودوليا؛

[1] مقابلة مع معوش الزهير، مسير الوكالة، 11 مارس 2026.

4. **فتح المجال أمام الراغبين في فتح وكالات:** المساهمة في قطاع السياحة من خلال تقديم الدعم والمرافقة للمستثمرين الجدد.[1]

ثالثا: نقاط قوة الوكالة

تتميز وكالة النزلاء بعدة نقاط القوة ساهمت في نجاحها وتطورها تتمثل فيما يلي:[2]

1. خبرة طويلة ومصداقية عالية؛
2. مرافقة شخصية ومستمرة للزبائن؛
3. شراكات إستراتيجية متنوعة؛
4. برامج مرنة مع تسهيلات في الدفع للأفراد والمؤسسات؛
5. عروض موسمية وتجارية مدروسة؛
6. احترام تام للمعايير المهنية والتنظيمية.

المطلب الثاني: خدمات الوكالة

تعد وكالة النزلاء وجهة سياحية تسعى إلى تقديم تجربة سفر فريدة، تهدف إلى بناء صلة وثيقة مع زبائنها. حيث تؤمن بأن الخدمة الحقيقية التي تترك أثرا طيبا، وترفع في ذلك شعارها المميز "النزلاء إلى القلوب تصل".

وقد أصبحت الوكالة توفر باقة من الخدمات السياحية المتخصصة التي تلبي تطلعات الزبائن وتشمل:[3]

1. تنظيم الرحلات داخل الجزائر وخارجها؛
2. تنظيم رحلات عمرة وحجز تذاكر الطيران الوطنية والدولية؛
3. حجز الفنادق في مختلف الوجهات؛
4. تنظيم الرحلات الجماعية الموجهة(Voyages organisés) ؛
5. السياحة العلاجية داخل وخارج الجزائر ؛
6. تنظيم الدورات التكوينية والتربصات المهنية بالخارج؛
7. خدمات التأشيرة والتأمين على السفر ؛
8. رحلات علاج واستجمام موجهة(Wellness & Medical Tourism) .

[1] وثائق داخلية للمؤسسة.

[2] المرجع نفسه.

[3] المرجع نفسه.

المطلب الثالث: نمو وتوسع الوكالة

تعتبر وكالة النزلاء من الوكالات السياحية التي عرفت تطورا ملحوظا خلال السنوات الأخيرة، وذلك لما حققته من نمو مستمر رغم حداثة نشأتها. وتمثل البيانات الواردة في الجدول الموالي تطور الوكالة بين سنة التأسيس والسنة الحالية محل الدراسة.

الجدول رقم (05): نمو وكالة النزلاء خلال سنتي 2018- 2026

السنوات	2018	2026
عدد الموظفين	3 عمال	35 موظف (منهم 20 مرشد)
رقم الأعمال	1 000 000 دج	5 000 000 دج
عدد الزبائن	50-100 زبون	800-2000 زبون

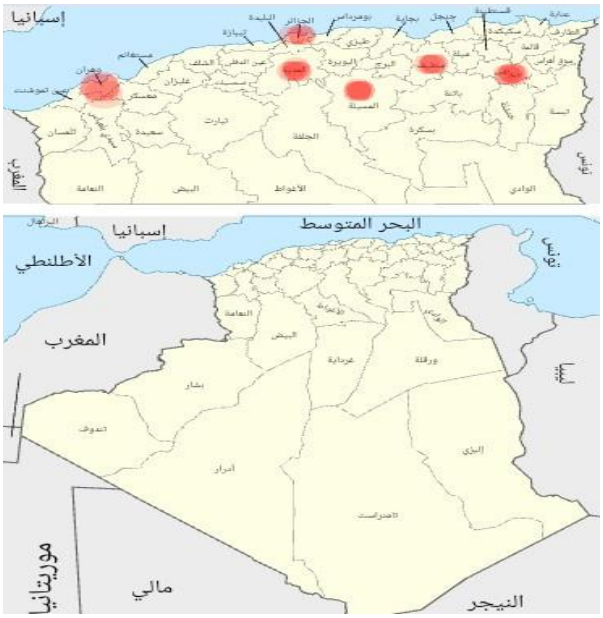
المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على المقابلة

نلاحظ من خلال الجدول أن الوكالة شهدت نموا متسارعا خلال فترة 2018-2026 يعكس تحولها من مكتب صغير يضم 3 عمال فقط إلى مؤسسة منظمة تملك 35 موظف من بينهم 20 مرشد سياحي، مما يعكس رغبة الوكالة في تطوير خدماتها وتجهيز فريق مختص قادرا على تلبية احتياجات الزبائن المتزايدة.

هذا التطور الهيكلي انعكس على الأداء المالي، حيث ارتفع رقم الأعمال من 1 000 000 دج في بداية نشاطها حتى يصل إلى 5 000 000 دج في سنة 2026، مما يدل على تحسن مردودية الوكالة وزيادة قدراتها على تحقيق الأرباح مما يضمن الاستدامة المالية للوكالة. وبالتوازي مع ذلك، شهد عدد الزبائن تطورا كبيرا، حيث ارتفع من 50 إلى 2000 زبون كحد أقصى، مما يثبت نجاح الوكالة في بناء علامة تجارية قوية وتزايد قدرتها على استقطاب فئات واسعة من الزبائن، مما يعكس تحسن نشاطها، لتتحول بذلك من مكتب محلي إلى قطب سياحي محوري يساهم في التنمية الاقتصادية.[1]

[1] من إعداد الطالبتين بالاعتماد على المقابلة، مع مسير الوكالة معوش الزهير.

الشكل (06): خريطة تموقع فروع وكالة النزلاء في الجزائر



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على Google

كما ساهم التطور المستمر للوكالة في تعزيز مكانتها داخل القطاع السياحي وتوسيع نطاق نشاطها. حيث عملت على إبرام شراكات مع شركات الطيران الوطنية والدولية والفنادق والمصحات العلاجية المعتمدة، منصات الحجز العالمية، مؤسسات التكوين والشركاء الأكاديميين بالخارج بالإضافة إلى شركات التأمين. وسعت الوكالة إلى توسيع نشاطها الجغرافي من خلال فتح فروع جديدة في كل من الولايات التالية: الجزائر العاصمة، المسيلة، المدية، أم البواقي (عين مليلة)، وهران، سطيف (العلمة –صالح باي). وتخطط الوكالة للتوسع في عروضها السياحية عبر فتح وجهات جديدة تشمل السياحة الصحراوية وتنظيم رحلات الحج. كما توج هذا التطور بحصول الوكالة على جائزة التاجر المتميز من طرف الجمعية الوطنية للتجار الحرفيين بتاريخ 28 جانفي 2026–برج بوعريريج– تزامنا مع اليوم الوطني للتاجر.[1]

[1] وثائق داخلية للمؤسسة.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

نستعرض في هذا المبحث كل الطرق والأدوات الإحصائية المستخدمة في إنجاز هذه الدراسة، حيث سنتطرق إلى مجتمع وعينة الدراسة، ومختلف الطرق الإحصائية المتبعة لمعالجة وتحليل بيانات أداة الدراسة، ولقد قسمنا هذا المبحث كالتالي:

المطلب الأول: منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات

المطلب الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة

المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة

المطلب الأول: منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات

يهدف هذا المطلب إلى عرض الطريقة المتبعة في إنجاز الدراسة، مع توضيح الوسائل المعتمد عليها في جمع البيانات والمعطيات.

أولا: منهج الدراسة

من أجل تحقيق الأهداف المرجوة من البحث تم الاعتماد على:

1. **المنهج الوصفي التحليلي:** وذلك من خلال الاعتماد على مختلف المراجع في دراسة الأدبيات النظرية للموضوع، والتي تضمنت الكتب، الرسائل، الأطروحات، المذكرات الجامعية، المجلات.
2. **منهج دراسة الحالة:** وذلك بجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالظاهرة محل الدراسة من خلال إجابات المستجوبين على محاور الاستبيان وتحليل النتائج التي تم التوصل إليها وتفسيرها.

ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة

يعني المجتمع جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، وبذلك فإن مجتمع الدراسة هو جميع الأفراد أما عينة الدراسة فهي مجموعة الوحدات التي يتم اختيارها من مجتمع الدراسة لتمثله. وقد تم توزيع استبيان ورقي لموظفي الوكالة بالإضافة إلى استبيان إلكتروني تم إرساله للمرشدين العاملين بالوكالة نظرا لصعوبة التوصل إليهم. وقد بلغ عدد أفراد العينة 35 فرد (15 موظف و20 مرشد سياحي).

ثالثا: أدوات جمع البيانات

لإتمام الدراسة تم الاعتماد على مجموعة من الأدوات تتمثل فيما يلي:

1. الاستبانة

تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع بيانات الدراسة، باعتبارها من أنسب أدوات البحث العلمي التي تحقق أهداف الدراسة الميدانية في الحصول على المعلومات دقيقة وموضوعية، ويتمثل الاستبيان في نموذج منظم يضم مجموعة من الأسئلة المرتبة والمصاغة وفق محاور الظاهرة قيد الدراسة، يوجه إلى المبحوثين بطريقة مختلفة كالتسليم المباشر أو الإرسال، ليتم بعد ذلك استرجاعه من طرف الجهة المشرفة على البحث.

من هذا المنطلق، قمنا بصياغة عبارات الاستبيان التي تعبر على أبعاد الدراسة، حيث تم تقسيمه إلى جزئين كما يلي:[1]

الجزء الأول: يتضمن هذا الجزء البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الوظيفة).

الجزء الثاني: يتناول هذا الجزء متغيرات الدراسة، وذلك على النحو التالي:

المحور الأول: يختص هذا المحور بالمتغير المستقل المتمثل في الذكاء الاصطناعي بأبعاده الأربعة (البنية التحتية التكنولوجية، القدرات التحليلية واتخاذ القرار، أتمتة العمليات وتحسين الكفاءة، التعلم الآلي)، حيث تم قياس هذه الأبعاد من خلال (20) عبارة، لكل بعد 5 عبارات.

المحور الثاني: يختص هذا المحور بالمتغير التابع والمتمثل في الأداء المتميز الذي تم قياسه من خلال (15) عبارة.

وقد تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي للحصول على إجابات المبحوثين.

الجدول رقم (06): درجات مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: عيشوش خيرة، النماذج والأساليب الإحصائية لتحليل البيانات، مقرر رسمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2020_2021، ص09.

2. المقابلة

تعد المقابلة من الأدوات المهمة في البحث العلمي، حيث تستخدم لجمع البيانات والمعلومات مباشرة من ميدان الدراسة، وتعرف بأنها وسيلة مباشرة للتواصل بين الباحث والمبحوث مجموعة من الأسئلة والحصول على إجابات تساعد في جمع المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة.

[1] البار أمين، أحمد الحمزة، **الاستبيان كأداة للبحث العلمي وأهم تطبيقاته**، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، المجلد 12، العدد 03، 2023، ص304.

وعليه، تم الاعتماد على المقابلة خلال هذه الدراسة، حيث أجريت مع مسير الوكالة السيد زهير معوش، إضافة إلى بعض العاملين بالوكالة، بهدف جمع معلومات ومعطيات تدعم موضوع الدراسة.

3. الوثائق

تم الاعتماد على مجموعة من الوثائق الخاصة بالمؤسسة محل الدراسة، وذلك للتعريف بها دعم الجانب التطبيقي، حيث تمثلت هذه الوثائق في معلومات تتعلق بالأهداف الاستراتيجية للمؤسسة وبعض المعطيات العامة المرتبطة بنشاطها.

المطلب الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة

انطلاقا من أهداف الدراسة، تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات المجمعة من الاستبيان، باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، لما يوفره من أدوات تساعد في تنظيم البيانات وتحليلها واستخلاص النتائج بدقة. ويمكن عرض هذه أدوات فيما يلي:

أولا: معامل الثبات

تم استخدام معامل ألفا كرونباخ لقياس درجة ثبات أداة الدراسة والتأكد من ثبات فقراتها داخليا.

ثانيا: التكرارات والنسب المئوية:

تم استخدام التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص أفراد عينة الدراسة (البيانات الشخصية)، بالإضافة إلى تحديد اتجاهات إجابات المبحوثين على فقرات الاستبيان.

ثالثا: المتوسط الحسابي:

تم الاعتماد على المتوسطات الحسابية لتحديد مستوى استجابات أفراد عينات الدراسة اتجاه متغيرات الدراسة، ومعرفة اتجاه هذه الاستجابات، وذلك وفق حدود معينة للتعليق على المتوسط الحسابي كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (07): تحديد المجال حسب قيم المتوسط الحسابي

المجال	[1,80; 1]	[2,60 ;1,81]	[3,40 ;2,61]	[4,20 ;3,41]	[5 ;4,21]
درجة الموافقة	موافقة منخفضة جدا	موافقة منخفضة	موافقة متوسطة	موافقة مرتفعة	موافقة مرتفعة جدا

Source: Rensis Likert, R. (1932). A Technique for the Measurement of Attitudes, Archives of Psychology, No, 140, pp. **1–5**

رابعا: الانحراف المعياري

استخدم الانحراف المعياري لقياس درجة تشتت استجابات أفراد عينة الدراسة حول المتوسط الحسابي لكل فقرة ولكل محور من محاور الدراسة، حيث يدل انخفاض قيمته على تقارب الإجابات وتركيزها، في حين يشير ارتفاعه إلى تباينها وتشتتها.

خامسا: الانحدار البسيط

تم استخدام أسلوب الانحدار البسيط لدراسة أثر المتغير المستقل والمتمثل في الذكاء الاصطناعي بأبعاده على المتغير التابع المتمثل في الأداء المتميز، وذلك بهدف اختبار فرضية الدراسة وبيان طبيعة الدراسة بين المتغيرين.

المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة

يتناول هذا المطلب عرض صدق وثبات أداة الدراسة، وفق التقسيم التالي:

أولا: صدق أداة الدراسة

في إطار التحقق من صدق أداة الدراسة، تم عرض الاستبيان على الأستاذة المشرفة، وذلك للاستفادة من خبرتها العلمية ومنهجيتها في مجال البحث، بهدف التأكد من مدى وضوح العبارات وملائمتها لموضوع الدراسة، وكذا قدرتها على قياس المتغيرات محل الدراسة بدقة. وقد تم الأخذ بالملاحظات الأستاذة المشرفة، حيث أجريت التعديلات اللازمة من حذف وإضافة وإعادة صياغة بعض العبارات، إلى أن تم التوصل إلى الصيغة النهائية للاستبيان في شكله الحالي.

ثانيا: ثبات أداة الدراسة

يعبر ثبات أداة الدراسة عن مدى دقتها واتساقها في قياس ما وضعت لقياسه من معلومات حول سلوكات واتجاهات المبحوثين، كما يسمح بتحديد مدى إمكانية الاعتماد على نتائجها وإعادة الحصول على نفس النتائج في حال تطبيقها مرة أخرى على نفس العينة في ظروف مماثلة.

ولقياس ثبات أداة الدراسة تم الاعتماد على معامل ألفا كرونباخ(Cronbach's Alpha) ، الذي يعد من أشهر المقاييس المستخدمة لقياس الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان، حيث يعتمد على مدى تجانس وترابط إجابات المبحوثين عبر مختلف فقرات الأداة. وتحتسب قيمته انطلاقا من متوسط معاملات الارتباط بين الفقرات، وتتراوح بين (0 و1)، وكلما اقتربت من (1) دل ذلك على ارتفاع درجة الثبات. ويعتبر الحد الأدنى المقبول لهذا المعامل (0,60)، حيث تشير القيم التي تفوق هذا الحد إلى وجود ثبات داخلي مقبول للأداة المستخدمة. وفيما يلي نتائج ألفا كرونباخ كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (08): نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة

العبارات	عدد العبارات	ألفا كرونباخ
البنية التحتية التكنولوجية	05	0,814
القدرات التحليلية واتخاد القرار	05	0,911
أتمتة العمليات وتحسين الكفاءة	05	0,908
التعلم الآلي	05	0,816
الذكاء الاصطناعي	20	0,958
الأداء المتميز	15	0,658
الكلي	35	0,943

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (SPSS V27)

من الجدول يتضح ما يلي:

- بلغ معامل ألفا كرونباخ للنموذج الكلي لجميع عبارات الاستمارة المقدرة بـ(35) عبارة قيمة (0,943)، وهي قيمة جيدة ومقبولة إحصائيا، كونها تفوق القيمة المتعارف عليها في مجال العلوم الاقتصادية والاجتماعية (0,60)، مما يدل على تمتع أداة الدراسة بدرجة عالية من الاتساق الداخلي.
- كما بلغ معامل ألفا كرونباخ للمتغير المستقل المتمثل في الذكاء الاصطناعي، والمقاس بـ(20) عبارة قيمة (0,958)، وهي قيمة مرتفعة جدا تدل على قوة الاتساق الداخلي لفقرات هذا المتغير.
- في حين بلغ معامل ألفا كرونباخ للمتغير التابع والمتمثل في الأداء المتميز، والمقاس بـ(15) عبارة قيمة (0,658)، وهي قيمة مقبولة إحصائيا لكونها تفوق الحد الأدنى المعتمد عليه (0,60)، مما يسمح بالاعتماد عليها في التحليل الإحصائي. ومنه يمكن الوثوق بنتائج الدراسة وتعميمها.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة

سيتم في هذا المبحث استكمال عرض وتحليل نتائج الدراسة من خلال تفسير محاور الاستبيان وتحليل اتجاهات إجابات عينة الدراسة ونتائجها ومناقشتها، ثم اختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: عرض وتحليل المعلومات الشخصية لأفراد العينة

بالاعتماد على الإجابات المقدمة في جزء البيانات الشخصية، تم تحديد خصائص العينة، حيث يتوزع أفراد العينة حسب البيانات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الوظيفة).

أولا الجنس:

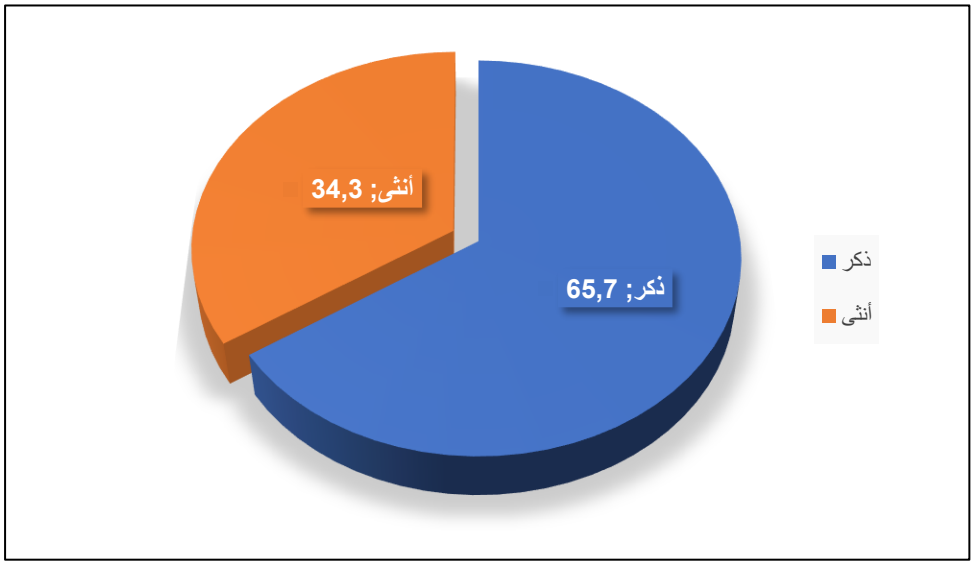
يتوزع افراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس كما هو متبين في الجدول التالي:

الجدول (09): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	23	65.7
أنثى	12	34.3

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (SPSS V27)

الشكل (07): نسبة أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الجدول السابق

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن غالبية عينة الدراسة هم ذكور، حيث بلغت نسبتهم 65.7% مقارنة بنسبة الإناث البالغة 34.3%، وذلك راجع إلى طبيعة العمل الميداني المرتبط بنشاط الوكالة السياحية، حيث تتطلب

الكثير من المهام (مثل مرافقة الوفود السياحية، التنقلات الخارجية، والإشراف المباشر على الرحلات) وتواجد ميدانيا مستمرا، وهي مهام يغلب عليها العنصر الذكوري في هذا القطاع.

ثانيا: السن

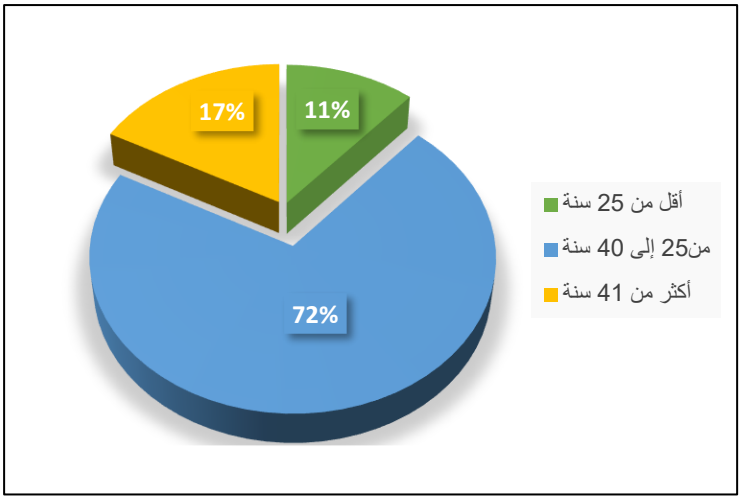
يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (10): يوضح توزيع العينة حسب السن

السن	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 25 سنة	4	11.4
من 25 إلى 40 سنة	25	71.4
أكثر من 41 سنة	6	17.1

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (SPSS V27)

الشكل (08): نسبة أفراد العينة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الجدول السابق

يشير الجدول والتمثيل البياني أعلاه إلى تقسيمات الفئات العمرية إلى ثلاث فئات، حيث أن أكثر فئة عمرية محصورة بين (25 إلى 40 سنة) حيث احتلت المرتبة الأولى بنسبة بلغت 71.4%، بينما وزعت النسب المتبقية على الفئات الأخرى. ويمكن تفسير ذلك بأن الوكالة تعتمد على الفئة الشبابية كونها الأكثر استعدادا وتقبلا لتبني أدوات الذكاء الاصطناعي والتعامل معه، نظرا لقربها من التكنولوجيا الحديثة وسهولة تطويعها لتحقيق الأداء المتميز.

ثالثا: المستوى التعليمي

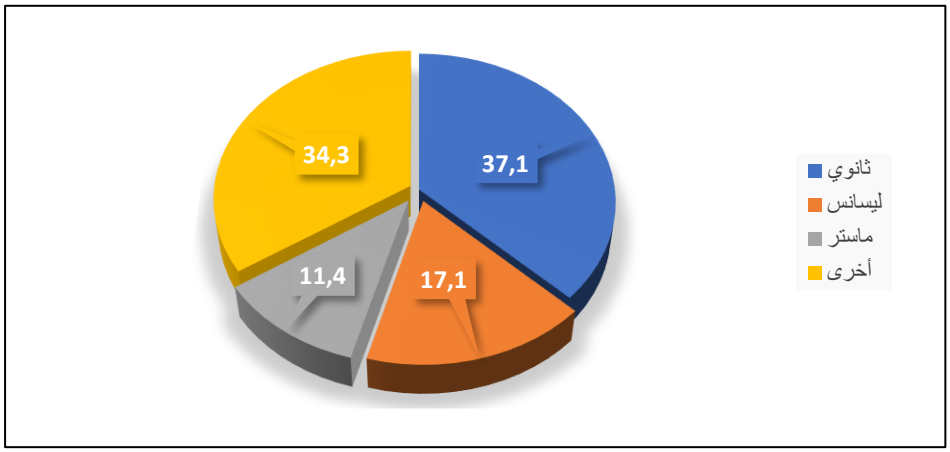
يتوزع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (11): يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	13	37.1
ليسانس	6	17.1
ماستر	4	11.4
أخرى	12	34.3

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (SPSS V27)

الشكل (09): نسبة أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الجدول السابق

يتضح من الجدول أعلاه الذي يمثل المستوى التعليمي أن الفئة الغالبة في عينة الدراسة هي فئة الثانوي بنسبة بلغت 37.1%، وذلك راجع إلى طبيعة الوظائف التشغيلية والتنفيذية داخل الوكالة حيث تعتمد بشكل كبير على الموظفين ذات التكوين المهني والتقني لكونهم يمتلكون مهارات تطبيقية أكثر منها نظرية تجعلهم أسرع في استيعاب أدوات الذكاء الاصطناعي.

رابعا: سنوات الخبرة

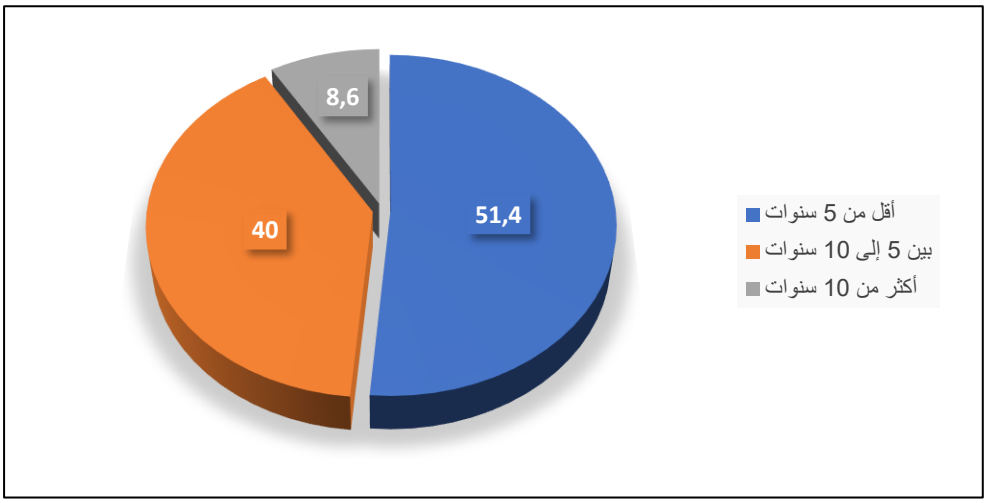
يتوزع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (12): يوضح توزيع العينة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	18	51.4
بين 5 إلى 10 سنوات	14	40
أكثر من 10 سنوات	3	8.6

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (SPSS V27)

الشكل (10): نسبة أفراد العينة حسب سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الجدول السابق

يتبين من خلال جدول سنوات الخبرة المقسم إلى ثلاث فئات، أن الفئة الغالبة في عينة الدراسة هي فئة الموظفين الذين لديهم خبرة أقل من 5 سنوات بنسبة بلغت 51.4%، والتي تعكس توجه الوكالة نحو استقطاب الكفاءات الحديثة، والتي تمتاز بالمرونة والقدرة العالية على التكيف مع التكنولوجيات المتسارعة.

خامسا: الوظيفة

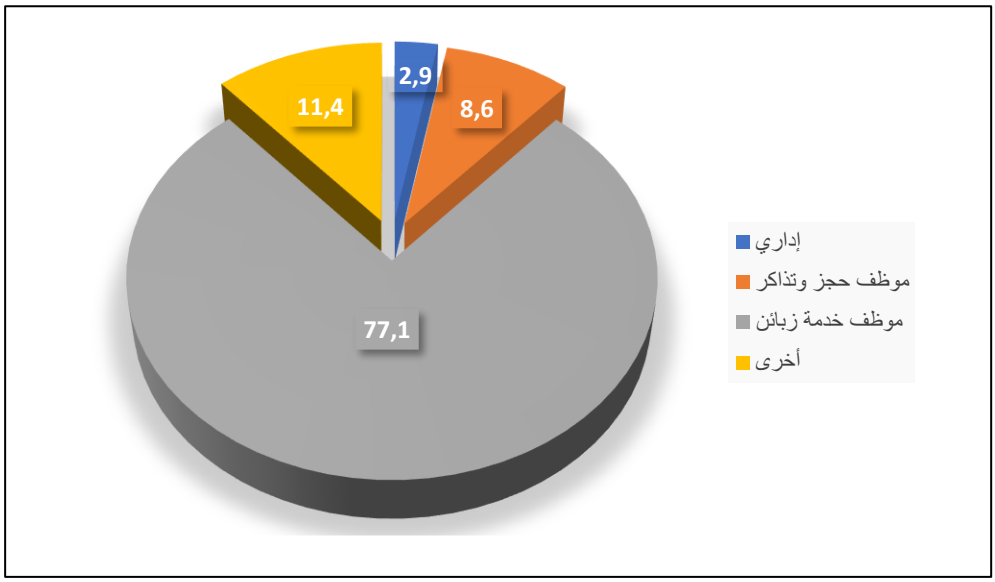
يتوزع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (13): يوضح توزيع العينة حسب الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
إداري	1	2.9
موظف حجز وتذاكر	3	8.6
موظف خدمة الزبائن	27	77.1
أخرى	4	11.4

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (SPSS V27)

الشكل (11): نسبة أفراد العينة حسب الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الجدول السابق

من خلال جدول توزيع العينة حسب الوظيفة، نلاحظ أن الفئة الغالبة هي فئة موظفي خدمة الزبائن حيث احتلت المرتبة الأولى بنسبة بلغت 77.1%، ويعود ذلك إلى أن النشاط المحوري للوكالة السياحية يرتكز على التعامل المباشر مع الجمهور وتقديم الاستشارات السياحية، كما يمتد أيضا ليشمل مهام الإرشاد السياحي وقيادة الأفواج ميدانيا.

المطلب الثاني: تحليل إجابات عينة الدراسة

سيتم تحليل محاور الاستبيان وذلك بالاعتماد على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أسئلة الاستبيان استنادا على مقياس ليكرت الخماسي، وفيما يلي تحليل كل محور من محاور الاستبيان.

أولا: الذكاء الاصطناعي:

تحليل إجابات عينة الدراسة اتجاه متغير الذكاء الاصطناعي كما يلي:

1. بعد البنية التحتية التكنولوجية:

سيتم في هذا العنصر عرض وتحليل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد البنية التحتية التكنولوجية كما يلي:

الجدول (14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات الخاصة ببعد البنية التحتية التكنولوجية

	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	توفر المؤسسة الأجهزة والبرمجيات اللازمة لتشغيل تطبيقات الذكاء الاصطناعي	3.17	1.22	موافقة متوسطة
2	تمتلك المؤسسة قواعد بيانات منظمة تدعم التحليل الذكي	2.51	1.17	موافقة منخفضة
3	توفر المؤسسة شبكات اتصال سريعة وآمنة لنقل البيانات ومعالجتها	4.17	0.74	موافقة مرتفعة
4	تعتمد المؤسسة على أنظمة معلومات حديثة لدعم تطبيقات الذكاء الاصطناعي	2.69	1.13	موافقة متوسطة
5	تحرص المؤسسة على تحديث بنيتها التحتية التكنولوجية بشكل مستمر	3.37	1.08	موافقة متوسطة
	المتوسط الإجمالي لبعد البنية التحتية التكنولوجية	3.18	0.36	موافقة متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (SPSS V27)

من خلال الجدول نلاحظ أن إجابات المبحوثين حول عبارات البنية التحتية التكنولوجية أغلبها تتجه نحو موافقة متوسطة، إذ بلغ المتوسط العام لإجابات أفراد العينة (3.18)، كما أن المتوسط العام لكل عبارة يقع ضمن مجال درجة القبول (موافقة منخفضة، موافقة متوسطة، موافقة مرتفعة) بمتوسطات حسابية تتراوح ضمن المجال [2.51-4.17]، كما أن قيمة الانحراف المعياري كانت (0.36) مما يدل على وجود توافق في إجابات أفراد العينة حول البنية التحتية التكنولوجية، أما العبارة 3 التي تنص على أن المؤسسة توفر شبكات اتصال سريعة وآمنة فقد جاءت بدرجة موافقة مرتفعة بمتوسط حسابي (4.17) والذي ينتمي إلى المجال [3.41-4.20]، وهذا راجع إلى اهتمام المؤسسة بجودة قنوات الاتصال التقنية وتأمينها كركيزة أساسية لعملها. وفي المقابل، حلت العبارة رقم (2) في المرتبة الأخيرة وبدرجة موافقة منخفضة بمتوسط حسابي بلغ (2.51)، مما يشير إلى وجود فجوة أو ضعف نسبي في تنظيم وتكامل قواعد البيانات المخصصة لدعم الأنظمة الذكية داخل المؤسسة.

2. بعد القدرات التحليلية واتخاذ القرار:

سيتم في هذا العنصر عرض وتحليل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد القدرات التحليلية واتخاذ القرار كالآتي:

الجدول (15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة ببعد القدرات التحليلية واتخاذ القرار

	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	تساعد أدوات الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات المعقدة بسرعة ودقة	3.69	0.83	موافقة مرتفعة
2	تعتمد المؤسسة على نماذج تنبؤية ذكية لتوقع الاتجاهات المستقبلية	2.46	1.37	موافقة منخفضة
3	تساهم تقنيات الذكاء الاصطناعي في توفير تقارير دقيقة لدعم اتخاذ القرار	3.34	0.87	موافقة متوسطة
4	تعتمد الإدارة على نتائج التحليل الذكي لتحسين الأداء واتخاذ القرار	2.71	1.38	موافقة متوسطة
5	تساعد أدوات التحليل الذكية في تطوير الخدمات السياحية	3.71	0.86	موافقة مرتفعة
المتوسط الإجمالي لبعد القدرات التحليلية واتخاذ القرار		3.18	0.32	موافقة متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (SPSS V27)

من خلال الجدول نلاحظ أن إجابات المبحوثين حول عبارات بعد القدرات التحليلية واتخاذ القرار، تتجه في معظمها نحو تقدير الموافقة المتوسطة، إذ بلغ المتوسط العام لإجابات أفراد العينة (3.18)، كما أن المتوسطات الحسابية لعبارات هذا البعد تقع ضمن المجال [2.46–3.71]، مما يضعها ضمن درجات قبول متباينة بين (موافقة منخفضة، موافقة متوسطة، موافقة مرتفعة). كما أن قيمة الانحراف المعياري العام بلغت (0,32) مما يعكس وجود توافق في وجهات نظر أفراد العينة حول قدرات المؤسسة التحليلية، أما العبارة رقم 5 التي تنص على أن أدوات التحليل الذكية تساعد في تطوير الخدمات السياحية فقد جاءت بدرجة موافقة مرتفعة بمتوسط حسابي (3.71)، وهذا راجع إلى إدراك أفراد العينة للدور الفعال للتقنيات الذكية في تحسين جودة وتنافسية العروض السياحية. وفي المقابل، حلت العبارة رقم (2) والتي تنص على "تعتمد المؤسسة على نماذج تنبؤية ذكية لتوقع الاتجاهات المستقبلية" في المرتبة الأخيرة وبدرجة موافقة منخفضة بمتوسط حسابي بلغ (2.46)، مما يشير إلى وجود ضعف في الجانب التطبيقي الفعلي للنمذجة التنبؤية داخل المؤسسة وعدم الاعتماد الكامل عليها في استشراف المستقبل.

3. أتمتة العمليات وتحسين الكفاءة:

سيتم في هذا العنصر عرض وتحليل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد أتمتة العمليات وتحسين الكفاءة كالآتي:

الجدول (16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة ببعد أتمتة العمليات وتحسين الكفاءة

	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	تعتمد المؤسسة على الذكاء الاصطناعي في تنفيذ المهام الروتينية والمتكررة	2.69	1.20	موافقة متوسطة
2	تساهم عملية تنفيذ المهام بشكل آلي في تقليل الأخطاء البشرية في العمل	3.40	0.81	موافقة متوسطة
3	تساعد تقنيات الذكاء الاصطناعي في إنجاز المهام بسرعة وكفاءة أعلى	3.57	0.85	موافقة مرتفعة
4	تساهم أدوات الذكاء الاصطناعي في تحسين توزيع المهام وزيادة إنتاجية الموظفين	3.31	0.90	موافقة متوسطة
5	يساهم استخدام الأنظمة الآلية على تقليل التكاليف التشغيلية وتحسن جودة العمل	3.29	0.95	موافقة متوسطة
	المتوسط الإجمالي لبعد أتمتة العمليات وتحسين الكفاءة	3.25	0.27	موافقة متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (SPSS V27)

من خلال الجدول نلاحظ أن إجابات المبحوثين حول عبارات بعد أتمتة المهام وتحسين الكفاءة أغلبها تتجه نحو الموافقة المتوسطة، إذ بلغ المتوسط العام لإجابات أفراد العينة (3.25)، كما أن المتوسط العام لكل عبارة يقع ضمن مجال درجة القبول (موافقة متوسطة، موافقة مرتفعة) بمتوسطات حسابية تتراوح ضمن المجال [2.69–3.57]، كما أن قيمة الانحراف المعياري الإجمالي كانت (0.27)، مما يعكس وجود توافق كبير في إجابات أفراد العينة حول هذا البعد. أما العبارة رقم 3 التي تنص على أن تقنيات الذكاء الاصطناعي تساعد في إنجاز المهام بسرعة وكفاءة أعلى فقد جاءت بدرجة موافقة مرتفعة بمتوسط حسابي (3.57)، وهذا راجع إلى قناعة أفراد العينة بقدرة هذه التقنيات على اختصار الوقت ورفع جودة الأداء العملي. وفي المقابل، حلت العبارة رقم (1) والتي تنص على "تعتمد المؤسسة على الذكاء الاصطناعي في تنفيذ المهام الروتينية والمتكررة" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (2.69)، مِمَّا يشير إلى أن عملية التحول الرقمي وأتمتة الوظائف اليومية الروتينية داخل المؤسسة لا تزال في بدايتها ولم تصل بعد للاعتماد الكلي والمرن.

4. التعلم الآلي:

سيتم في هذا العنصر عرض وتحليل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد التعلم الآلي كالآتي:

الجدول (17): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة ببعد التعلم الآلي

	العمليات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	تحرص المؤسسة على تحديث أنظمتها بناء على تقنيات التعلم الآلي المستمر	2.94	1.25	موافقة متوسطة
2	نستخدم الذكاء الاصطناعي في تطوير خدمات مبتكرة	3.00	1.11	موافقة متوسطة
3	تشجع بيئة العمل على تجربة أدوات الذكاء الاصطناعي لزيادة الإبداع	4.00	0.59	موافقة مرتفعة
4	تساعد التقنيات في عرض الرحلات السياحية بطرق تفاعلية وجذابة	4.34	0.53	موافقة مرتفعة جدا
5	تساهم هذه الأدوات في اقتراح حلول مبتكرة للمشكلات العملية	3.54	0.81	موافقة مرتفعة
	المتوسط الإجمالي لبعد التعلم الآلي	3.56	0.44	موافقة مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (SPSS V27)

من خلال الجدول نلاحظ أن إجابات المبحوثين حول عبارات بعد التعلم الآلي أغلبها تتجه نحو موافقة مرتفعة، إذ بلغ المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد العينة (3.56)، كما أن المتوسط العام لكل عبارة يقع ضمن مجال درجة القبول (موافقة متوسطة، موافقة مرتفعة، موافقة مرتفعة جدا) بمتوسطات حسابية تتراوح ضمن المجال [2.94-4.34]. كما أن قيمة الانحراف المعياري الإجمالي كانت (0.44) مما يعكس وجود توافق كبير جدا في إجابات أفراد العينة التي تخص البعد. أما العبارة رقم (4) التي تنص على أن التقنيات تساعد في عرض الرحلات السياحية بطرق تفاعلية وجذابة فقد جاءت بدرجة موافقة مرتفعة جدا بمتوسط حسابي (4.34)، وهذا راجع إلى إدراك المبحوثين للأهمية البالغة لتقنيات التعلم الآلي في تحسين الجانب التسويقي والجمالي للخدمات السياحية المقدمة. وفي المقابل، حلت العبارة رقم (1) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.94) ودرجة موافقة متوسطة، مما يعكس ضعف مواكبة الوكالة للتطورات التقنية المستمرة وتحديث برمجياتها بشكل دوري.

بناءا على ما سبق كل أبعاد الذكاء الاصطناعي موجودة في المؤسسة محل الدراسة وبمتوسطات متفاوتة تدور كلها حول درجة موافقة متوسطة، بمتوسط حسابي قدره (3,29). كما أن قيمة الانحراف المعياري الإجمالي بلغ (0,75) مما يعكس وجود توافق كبير جدا في إجابات أفراد العينة التي تخص المتغير.

ثانيا: الأداء المتميز

تحليل إجابات عينة الدراسة اتجاه متغير الأداء المتميز كما يلي:

الجدول (18): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بمتغير الأداء المتميز

	العمليـــــات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	تحقق المؤسسة نتائج مالية تفوق الأهداف المخطط لها سنويا	3.96	0.75	موافقة مرتفعة
2	تلتزم المؤسسة بمعايير جودة عالمية في تقديم خدماتها ومنتجاتها	3.91	0.74	موافقة مرتفعة
3	تتجاوز المؤسسة بانتظام توقعات العملاء من حيث الخدمات	4.03	0.66	موافقة مرتفعة
4	تمتلك المؤسسة مرونة عالية في التكيف مع الأزمات والمتغيرات المفاجئة	3.94	0.59	موافقة مرتفعة
5	يتم استغلال الموارد المتاحة (بشرية ومالية..) بكفاءة تمنع الهدر تماما	4.23	0.54	موافقة مرتفعة جدا
6	تعتبر المؤسسة نموذجا رائدا (Benchmarking) في قطاع عملها محليا ودوليا	3.94	0.80	موافقة مرتفعة
7	تسود المؤسسة ثقافة تنظيمية تدعم التطوير والتحسين المستمر في كل المستويات	4.46	0.61	موافقة مرتفعة جدا
8	تحرص القيادة على استشراف المستقبل وتبني الحلول الاستباقية للمشكلات	4.31	0.63	موافقة مرتفعة جدا
9	تتميز عمليات المؤسسة بالشفافية والوضوح في كافة مسارات العمل	4.40	0.49	موافقة مرتفعة جدا
10	توفر المؤسسة بيئة عمل محفزة تضمن ولاء الموظفين	4.83	0.38	موافقة مرتفعة جدا
11	تساهم المؤسسة بفعالية في مبادرات المسؤولية المجتمعية والتنمية المستدامة	4.74	0.44	موافقة مرتفعة جدا
12	تشجع الإدارة الموظفين على تطوير قدراتهم	4.69	0.47	موافقة مرتفعة جدا
13	تدعم المؤسسة استخدام التكنولوجيا الحديثة	4.11	0.79	موافقة مرتفعة
14	تهتم الإدارة بملاحظات الزبائن وتعمل على معالجتها	4.49	0.50	موافقة مرتفعة جدا
15	تعمل الوكالة على بناء علاقة طويلة المدى مع الزبائن	4.80	0.40	موافقة مرتفعة جدا
	المتوسط الإجمالي لمتغير الأداء المتميز	4.30	0.18	موافقة مرتفعة جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (SPSS V27)

من خلال الجدول نلاحظ أن إجابات المبحوثين حول عبارات بعد الأداء المتميز أغلبها تتجه نحو موافقة مرتفعة جدا، إذ بلغ المتوسط العام لإجابات أفراد العينة (4.30)، كما أن المتوسط العام لكل عبارة يقع ضمن مجال درجة القبول (موافقة مرتفعة، موافقة مرتفعة جدا) بمتوسطات حسابية تتراوح ضمن المجال [3.91-4.83]، كما أن قيمة الانحراف المعياري الإجمالي بلغت (0.18) مما يعكس وجود توافق كبير جدا في إجابات أفراد العينة حول هذا البعد، أما العبارة رقم 10 التي تنص على أن المؤسسة توفر بيئة عمل محفزة تضمن ولاء الموظفين فقد جاءت بأعلى متوسط حسابي قدره (4.83) وبدرجة موافقة مرتفعة جدا، وهذا راجع إلى نجاح المؤسسة في خلق مناخ تنظيمي إيجابي يعزز من ارتباط الموظفين بأهدافها ويرفع من مستوى أدائهم.

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات

من خلال هذا المطلب سيتم التطرق إلى اختبار الفرضيات المعتمدة في هذه الدراسة، وذلك من خلال تحليل آراء أفراد العينة حول أثر الذكاء الاصطناعي على تحقيق الأداء المتميز في وكالة النزلاء، بالاعتماد على تحليل بيانات الاستبيان، حيث سيتم عرض النتائج وفقا لمحاور الدراسة.

أولا: اختبار الفرضية الرئيسية

تنص الفرضية الرئيسية على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي على تحقيق الأداء المتميز في المؤسسة محل الدراسة، وعليها نصيغ الفرضيتين الفرعيتين التاليتين:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي على تحقيق الأداء المتميز في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي على تحقيق الأداء المتميز في المؤسسة محل عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لإثبات أو نفي الفرضية التي سبق تناولها، جرى تحليل البيانات إحصائيا باستخدام حزمة SPSS، وكانت النتائج كما هو موضح في الجدول:

الجدول (19): تحليل الانحدار المتعدد لأثر الذكاء الاصطناعي على الأداء المتميز

البيان	قيمةR	قيمة R^2	قيمة F	الثابت	معامل الانحدار	Sig
البنية التحتية التكنولوجية	0,51	/	/	/	0,12	0,50
القدرات التحليلية واتخاذ القرار	0,66	/	/	/	0,28	0,01
أتمتة العمليات وتحسين الكفاءة	0,56	/	/	/	0,14	0,28
التعلم الآلي	0,43	/	/	/	0,05	0,74
الذكاء الاصطناعي	0,69	0,48	6,92	2,14	/	0,00

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (SPSS V27)

من خلال الجدول أعلاه يظهر أن قيمة معامل الارتباط (R) الكلي التي تقيس قوة المتغير المستقل على المتغير التابع هي (0,69) أي علاقة إيجابية قوية بين الذكاء الاصطناعي بأبعاده (البنية التحتية التكنولوجية، القدرات التحليلية واتخاذ القرار، أتمتة العمليات وتحسين الكفاءة، التعلم الآلي) والأداء المتميز، حيث:

- سجل بعد القدرات التحليلية واتخاذ القرار أعلى معامل ارتباط قدره (0,66)، وهو ما يعكس وجود علاقة إيجابية قوية، مما يدل على الدور المحوري لهذا البعد في تحسين الأداء المتميز.
- كما جاء بعد أتمتة العمليات وتحسين الكفاءة بمعامل ارتباط (R) 0,56، أي علاقة إيجابية متوسطة. في حين سجل بعد البنية التحتية التكنولوجية معامل ارتباط (0,51)، وهو ما يعكس علاقة إيجابية متوسطة، مما قد يشير إلى أن تأثيرهما المباشر يختفي عند التحكم في القدرات التحليلية واتخاذ القرار.
- أما التعلم الآلي فهو أقل ارتباطا بالمتغير التابع (R=0,43)، أي علاقة إيجابية ضعيفة ما يشير إلى أن استخدام نماذج التعلم الآلي وحده لا يكفي لتحسين الأداء.

كما أن قيمة (R^2) هي (0,48) أي أن المتغير المستقل والمتمثل في الذكاء الاصطناعي مسؤول عن 48% من المتغيرات الحاصلة في المتغير التابع المتمثل في الأداء المتميز، والنسبة المتبقية 52% تفسرها عوامل أخرى. كما أظهرت النتائج أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (6,92) عند مستوى الدلالة 0,00 وهي أكبر من القيمة (F) الجدولية عند مستوى الدلالة (0,05)، أي أنه يوجد أثر للذكاء الاصطناعي على تحقيق الأداء المتميز بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوى الدلالة 0,00 وهذه القيمة أقل من (0,05). وبما أن قيمة (t) للمتغير المستقل (الذكاء الاصطناعي) بلغت 4,20 بمستوى دلالة (sig) أقل من 0,001، وهي قيمة أصغر من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha \leq 0,05$)، فهذا يؤكد أن الأثر المسجل هو أثر ذو دلالة إحصائية.

ولمعرفة أثر الذكاء الاصطناعي بأبعاده الأربعة سالفة الذكر على تحقيق الأداء المتميز بصورة مفصلة نستخدم الانحدار المتعدد، هذا الأخير كشف أن القدرات التحليلية واتخاذ القرار هي المحرك الرئيسي الوحيد ذو التأثير المستقل، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (B) 0,28، هذا يعني أنه كلما زاد بعد القدرات التحليلية واتخاذ

القرار بوحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة الأداء المتميز بـ (0,28)، بينما تعمل المتغيرات الأخرى بشكل غير مباشر عبره.

$$Y= 2,14 + 0,28X_2$$

يمكن التعبير عن العلاقة بين المتغيرين من خلال المعادلة التالية:

حيث أن:

- Y: يمثل الأداء المتميز (المتغير التابع)
- X2: القدرات التحليلية واتخاذ القرار

ومنه نرفض الفرضية الصفرية(H0) التي تنفي وجود الأثر، ونقبل الفرضية البديلة (H1) التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي على تحقيق الأداء المتميز في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

وعليه يتم القبول الفرضية الرئيسية التي تنص على أنه "**يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي على تحقيق الأداء المتميز في المؤسسة محل الدراسة**".

ثانيا: اختبار الفرضيات الفرعية

1. الفرضية الفرعية الأولى:

تنص الفرضية الفرعية الأولى على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد البنية التحتية التكنولوجية على الأداء المتميز في المؤسسة محل الدراسة، وعليها نصيغ الفرضيتين الفرعيتين التاليتين:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد البنية التحتية التكنولوجية على الأداء المتميز في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد البنية التحتية التكنولوجية على الأداء المتميز في المؤسسة محل عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

باستخدام حزمة SPSS تم اختبار الفرضية التي سبق طرحها، وكانت النتائج موضحة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (20): تحليل الانحدار البسيط لأثر بعد البنية التحتية التكنولوجية على الأداء المتميز

البيان	قيمة R	قيمة R^2	قيمة F	معامل الانحدار	الثابت	Sig
البنية التحتية التكنولوجية	0,509	0,25	11,55	0,15	3,80	0,00

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (SPSS V27)

من خلال الجدول أعلاه يظهر أن قيمة معامل الارتباط (R) التي تقيس قوة المتغير المستقل على المتغير التابع هي50,9% أي علاقة إيجابية متوسطة بين بعد البنية التحتية التكنولوجية والأداء المتميز، كما أن قيمة معامل التحديد (R^2) هي (0,25) أي أن المتغير المستقل والمتمثل في بعد البنية التحتية التكنولوجية مسؤول عن 25,9% من المتغيرات الحاصلة في المتغير التابع المتمثل في الأداء المتميز، والنسبة المتبقية 74,1% تفسرها عوامل أخرى. كما أظهرت النتائج أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (11,55) عند مستوى الدلالة 0,00 وهي أكبر من القيمة (F) الجدولية عند مستوى الدلالة (0,05)، أي أنه يوجد أثر لبعد البنية التحتية التكنولوجية على الأداء المتميز بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوى الدلالة 0,00 وهذه القيمة أقل من 0,05. وبما أن قيمة (t) للمتغير المستقل (بعد البنية التحتية التكنولوجية) بلغ (3,39) بمستوى دلالة (sig) أقل من(0,001) ، وهي قيمة أصغر من مستوى الدلالة المعتمد($\alpha \leq 0,05$) ، فهذا يؤكد أن الأثر المسجل هو أثر ذو دلالة إحصائية.

ولمعرفة أثر بعد البنية التحتية التكنولوجية على الأداء المتميز بصورة مفصلة نستخدم الانحدار البسيط، ومن الجدول أعلاه يتضح أن قيمة معامل الانحدار (B) بلغت 0,156، هذا يعني أنه كلما زاد بعد البنية التحتية التكنولوجية بوحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة الأداء المتميز بـ (0,156).

$$Y = 3,80 + 0,15X$$

وبالتالي يمكن استخراج النموذج المقدر لهذا الأثر كما يلي:

حيث أن:

- **Y**: يمثل الأداء المتميز (المتغير التابع)
- **X**: يمثل البنية التحتية التكنولوجية (المتغير المستقل)

ومنه نرفض الفرضية الصفرية(H0) التي تنفي وجود الأثر، ونقبل الفرضية البديلة (H1) التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعد البنية التحتية التكنولوجية على الأداء المتميز في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلال($\alpha \leq 0.05$).

وعليه يتم القبول الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على أنه "**يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد البنية التحتية التكنولوجية على الأداء المتميز في المؤسسة محل الدراسة**".

2. الفرضية الفرعية الثانية:

تنص الفرضية الفرعية الثانية على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد القدرات التحليلية واتخاذ القرار على الأداء المتميز في المؤسسة محل الدراسة، وعليها نصيغ الفرضيتين الفرعيتين التاليتين:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد القدرات التحليلية واتخاذ القرار على الأداء المتميز في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد القدرات التحليلية واتخاذ القرار على الأداء المتميز في المؤسسة محل عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

باستخدام حزمة SPSS تم اختبار الفرضية التي سبق طرحها، وكانت النتائج موضحة في الجدول كما يلي:

الجدول (21): تحليل الانحدار البسيط لأثر القدرات التحليلية واتخاذ القرار على الأداء المتميز

البيان	قيمة R	قيمة R^2	قيمة F	معامل الانحدار	الثابت	Sig
القدرات التحليلية واتخاذ القرار	0,660	0,43	25,49	0,17	3,74	0,00

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (SPSS V27)

من خلال الجدول أعلاه يظهر أن قيمة معامل الارتباط (R) التي تقيس قوة أثر المتغير المستقل على المتغير التابع هي 66% أي علاقة إيجابية متوسطة بين بعد القدرات التحليلية واتخاذ القرار والأداء المتميز، كما أن قيمة معامل التحديد (R^2) هي (0,43) أي أن المتغير المستقل والمتمثل في بعد القدرات التحليلية واتخاذ القرار مسؤول عن 34,6% من المتغيرات الحاصلة في المتغير التابع المتمثل في الأداء المتميز، والنسبة المتبقية 65,4% تفسرها عوامل أخرى. كما أظهرت النتائج أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (25,49) عند مستوى الدلالة 0,00 وهي أكبر من القيمة (F) الجدولية عند مستوى الدلالة (0,05)، أي أنه يوجد أثر لبعد القدرات التحليلية واتخاذ القرار على الأداء المتميز بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوى الدلالة 0,00 وهذه القيمة أقل من 0,05. وبما أن قيمة (t) للمتغير المستقل (بعد القدرات التحليلية واتخاذ القرار) بلغ 5,04 بمستوى دلالة (sig) أقل من(0,001) ، وهي قيمة أصغر من مستوى الدلالة المعتمد($\alpha \leq 0,05$) ، فهذا يؤكد أن الأثر المسجل هو أثر ذو دلالة إحصائية.

ولمعرفة أثر بعد القدرات التحليلية واتخاذ القرار على الأداء المتميز بصورة مفصلة نستخدم الانحدار البسيط، ومن الجدول أعلاه يتضح أن قيمة معامل الانحدار (B) بلغت 0,17، هذا يعني أنه كلما زاد بعد القدرات التحليلية واتخاذ القرار بوحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة الأداء المتميز بـ (0,17).

$$Y= 3,74 + 0,17X$$

يمكن التعبير عن العلاقة بين المتغيرين من خلال المعادلة التالية:

حيث أن:

- **Y:** يمثل الأداء المتميز (المتغير التابع)
- **X:** يمثل بعد القدرات التحليلية واتخاذ القرار (المتغير المستقل)

ومنه نرفض الفرضية الصفرية(H0) التي تنفي وجود الأثر، ونقبل الفرضية البديلة (H1) التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعد القدرات التحليلية واتخاذ القرار على الأداء المتميز في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

وعليه يتم القبول الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على أنه "**يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد القدرات التحليلية واتخاذ القرار على الأداء المتميز في المؤسسة محل الدراسة**".

3. الفرضية الفرعية الثالثة:

تنص الفرضية الفرعية الثالثة على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد أتمتة العمليات وتحسين الكفاءة على الأداء المتميز في المؤسسة محل الدراسة، وعليها نصيغ الفرضيتين الفرعيتين التاليتين:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد أتمتة العمليات وتحسين الكفاءة على الأداء المتميز في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد أتمتة العمليات وتحسين الكفاءة على الأداء المتميز في المؤسسة محل عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

باستخدام حزمة SPSS تم اختبار الفرضية التي سبق طرحها، وكانت النتائج كما هي في الجدول التالي:

الجدول رقم (22): تحليل الانحدار البسيط لأثر بعد أتمتة العمليات وتحسين الكفاءة على الأداء المتميز

البيان	قيمة R	قيمة R^2	قيمةF	معامل الانحدار	الثابت	Sig
أتمتة العمليات وتحسين الكفاءة	0,561	0,31	15,13	0,17	3,74	0,00

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (SPSS V27)

من خلال الجدول أعلاه يظهر أن قيمة معامل الارتباط (R) التي تقيس قوة أثر المتغير المستقل على المتغير التابع هي56,1% أي علاقة إيجابية متوسطة بين بعد أتمتة العمليات وتحسين الكفاءة والأداء المتميز، كما أن قيمة معامل التحديد (R^2) هي (0,31) أي أن المتغير المستقل والمتمثل في بعد أتمتة العمليات وتحسين الكفاءة مسؤول عن 31,4% من المتغيرات الحاصلة في المتغير التابع المتمثل في الأداء المتميز، والنسبة المتبقية 68,6% تفسرها عوامل أخرى. كما أظهرت النتائج أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (15,13) عند مستوى الدلالة 0,00 وهي أكبر من القيمة (F) الجدولية عند مستوى الدلالة 0,05، أي أنه يوجد أثر لبعد أتمتة العمليات وتحسين الكفاءة على الأداء المتميز بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوى الدلالة 0,00 وهذه القيمة أقل من 0,05. وبما أن قيمة (t) للمتغير المستقل (بعد أتمتة العمليات وتحسين الكفاءة) بلغ 3,89 بمستوى دلالة (sig) أقل من(0,001) ، وهي قيمة أصغر من مستوى الدلالة المعتمد($\alpha \leq 0,05$) ، فهذا يؤكد أن الأثر المسجل هو أثر ذو دلالة إحصائية.

ولمعرفة أثر بعد أتمتة العمليات وتحسين الكفاءة على الأداء المتميز بصورة مفصلة نستخدم الانحدار البسيط، ومن الجدول أعلاه يتضح أن قيمة معامل الانحدار (B) بلغت 0,17، هذا يعني أنه كلما زاد بعد أتمتة العمليات وتحسين الكفاءة بوحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة الأداء المتميز بـ 0,17.

$$Y = 3,74 + 0,17X$$

يمكن التعبير عن العلاقة بين المتغيرين من خلال المعادلة التالية:

حيث أن:

- **Y**: يمثل الأداء المتميز (المتغير التابع)
- **X**: يمثل بعد أتمتة العمليات وتحسين الكفاءة (المتغير المستقل)

ومنه نرفض الفرضية الصفرية(H0) التي تنفي وجود الأثر، ونقبل الفرضية البديلة (H1) التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعد أتمتة العمليات وتحسين الكفاءة على الأداء المتميز في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

وعليه يتم القبول الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على أنه "**يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد أتمتة العمليات وتحسين الكفاءة على الأداء المتميز في المؤسسة محل الدراسة**".

4. الفرضية الفرعية الرابعة:

تنص الفرضية الفرعية الرابعة على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد التعلم الآلي على الأداء المتميز في المؤسسة محل الدراسة، وعليها نصيغ الفرضيتين الفرعيتين التاليتين:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد التعلم الآلي على الأداء المتميز في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد التعلم الآلي على الأداء المتميز في المؤسسة محل عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

باستخدام حزمة SPSS تم اختبار الفرضية التي سبق طرحها، وكانت النتائج كما هو موضح في الجدول:

الجدول رقم (23): تحليل الانحدار البسيط لأثر بعد التعلم الآلي على الأداء المتميز

البيان	قيمة R	قيمة R^2	قيمة F	معامل الانحدار	الثابت	Sig
التعلم الآلي	0,432	0,18	7,57	0,15	3,74	0,01

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (SPSS V27)

من خلال الجدول أعلاه يظهر أن قيمة معامل الارتباط (R) التي تقيس قوة أثر المتغير المستقل على المتغير التابع هي43,2% أي علاقة إيجابية ضعيفة بين بعد التعلم الآلي والأداء المتميز، كما أن قيمة معامل التحديد (R^2) هي 0,18 أي أن المتغير المستقل بعد التعلم الآلي مسؤول عن 18,7% من المتغيرات الحاصلة في المتغير التابع الأداء المتميز، والنسبة المتبقية 81,3% تفسرها عوامل أخرى. كما أظهرت النتائج أن قيمة (F) المحسوبة بلغت 7,57عند مستوى الدلالة 0,00 وهي أكبر من القيمة (F) الجدولية عند مستوى الدلالة 0,05، أي أنه يوجد أثر لبعد التعلم الآلي على الأداء المتميز بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوى الدلالة 0,00 وهذه القيمة أقل من 0,05. وبما أن قيمة (t) للمتغير المستقل (بعد التعلم الآلي) بلغ (2,75) بمستوى دلالة (sig)أقل من(0,01) ، وهي قيمة أصغر من مستوى الدلالة المعتمد($\alpha \leq 0,05$)، فهذا يؤكد أن الأثر المسجل هو أثر ذو دلالة إحصائية.

ولمعرفة أثر بعد التعلم الآلي على الأداء المتميز بصورة مفصلة نستخدم الانحدار البسيط، ومن الجدول أعلاه يتضح أن قيمة معامل الانحدار (B) بلغت 0,15، هذا يعني أنه كلما زاد بعد التعلم الآلي بوحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة الأداء المتميز بـ 0,15.

$$Y = 3,74 + 0,15X$$

يمكن التعبير عن العلاقة بين المتغيرين من خلال المعادلة التالية:

حيث أن:

- **Y:** يمثل الأداء المتميز (المتغير التابع)
- **X:** يمثل بعد التعلم الآلي (المتغير المستقل)

ومنه نرفض الفرضية الصفرية(H0) التي تنفي وجود الأثر، ونقبل الفرضية البديلة (H1) التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعد التعلم الآلي على الأداء المتميز في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

وعليه يتم القبول الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على أنه "**يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد التعلم الآلي على الأداء المتميز في المؤسسة محل الدراسة**".

خلاصة الفصل:

من خلال الفصل تم التطرق إلى دراسة ميدانية تهدف إلى إبراز أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على تحقيق الأداء المتميز في وكالة النزلاء للسياحة والأسفار ببرج بوعريريج.

في البداية، تم عرض المنهجية المعتمدة في الدراسة والإجراءات المتبعة، من خلال تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة، من ثم تحديد مجتمع الدراسة وعينة البحث، إضافة إلى توضيح أدوات جمع البيانات، والتي تمثلت في الاستبيان الورقي والإلكتروني، وذلك للإجابة عن إشكالية الدراسة واختبار فرضياتها. بعد ذلك، تم تفريغ البيانات ومعالجتها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية الاجتماعية (SPSS)، بالاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية، من بينها المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والانحدار البسيط، بهدف تحليل البيانات واستخلاص النتائج. وفي الأخير، أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر لاستخدام الذكاء الاصطناعي على تحقيق الأداء المتميز في وكالة النزلاء للسياحة والأسفار ببرج بوعريريج، وهو ما أكدته نتائج اختبار الفرضيات.

الخاتمة

تندرج هذه الدراسة ضمن محاولة تحليل أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على تحقيق الأداء المتميز، من خلال تطبيقها على وكالة النزلاء للسياحة والأسفار. وقد تم بناء هذا العمل وفق هيكل ثنائي يجمع بين الجانب النظري والجانب التطبيقي.

إذ تم في الجزء الأول التطرق إلى الإطار المفاهيمي، من خلال توضيح مختلف المفاهيم المرتبطة بمتغيري الدراسة، إلى جانب عرض وتحليل أبرز الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع، بما يساهم في تدعيم الجانب العلمي للدراسة. في حين خصص الجزء الثاني للجانب الميداني، حيث تم إجراء دراسة تطبيقية داخل وكالة النزلاء للسياحة والأسفار، بالاعتماد على مجموعة من المناهج والأدوات البحثية المناسبة، قصد جمع البيانات وتحليلها بشكل علمي. وقد أفضت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج التي ساعدت في تفسير إشكالية البحث والإجابة على تساؤلاته، والتي سيتم عرض أهمها فيما يلي:

❖ **نتائج الدراسة:** من خلال ما تم عرضه في الدراسة من محاولتنا للإجابة على الإشكالية خلصنا إلى النتائج التالية منها نتائج تختبر صحة فرضياتنا:

أولا: النتائج النظرية

يمكن تلخيص أهم النتائج الخاصة بالجانب النظري فيما يلي:

1. يمثل الذكاء الاصطناعي أحد أبرز التطورات الحديثة في مجال التكنولوجيا المعلومات، حيث عرف تطورا ملحوظا وانتشارا واسعا في مختلف مجالات العمل.
2. يتميز الذكاء الاصطناعي بمجموعة من الخصائص، من أهمها القدرة على التعلم، تحليل البيانات، واتخاذ القرارات، مما يجعله أداة فعالة داخل المؤسسات.
3. تتنوع تطبيقات وأدوات الذكاء الاصطناعي بين أدوات دعم اتخاذ القرار، وتحسين الكفاءة والإنتاجية، والتحليل والتطوير، إضافة إلى أدوات إدارة الوقت وعلاقات العملاء.
4. يساهم استخدام أدوات الذكاء في تحسين سير العمليات داخل المؤسسة، من خلال تسريع الأداء وتقليل الأخطاء وتحقيق الاستغلال الأمثل للموارد.
5. يعد الأداء المتميز مفهوما حديثا تسعى المؤسسات إلى تحقيقه من خلال تحسين جودة الأداء ورفع مستوى الخدمات المقدمة.
6. يعتبر النموذج الجزائري للجودة من بين النماذج التي تهدف إلى تعزيز الأداء المتميز من خلال تبني معايير الجودة والتحسين المستمر.
7. يرتكز الأداء المتميز على مجموعة من المتطلبات الأساسية، أهمها كفاءة الموارد البشرية، القيادة الفعالة، ومرونة الهيكل التنظيمي داخل المؤسسة.

ثانيا: النتائج التطبيقية

بناءا على نتائج الإختبارات الإحصائية، خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

1. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة **طردية قوية** بين المتغير المستقل الذكاء الاصطناعي والمتغير التابع الأداء المتميز، حيث بلغت قيمة الانحدار المتعدد للذكاء الاصطناعي 0,28 ما يفسر أنه كلما زاد بعد القدرات التحليلية بوحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة الأداء المتميز بـ 0,28، مع ثبات باقي الأبعاد، هذا يعني أن قدرة المؤسسة على تحليل البيانات واتخاذ القرارات مبنية على الذكاء الاصطناعي هي العامل الأكثر حسما لتحقيق الأداء المتميز.
2. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة **طردية متوسطة** بين بعد البنية التحتية التكنولوجية والأداء المتميز، حيث بلغت قيمة الانحدار لبعد البنية التحتية التكنولوجية 0,15 ما يفسر أنه كلما زاد بعد البنية التحتية بوحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة الأداء المتميز بـ 0.15. تعكس هذه النتيجة أن البنية التحتية التكنولوجية تمثل قاعدة أساسية في تحسين الأداء داخل وكالة النزلاء، لكن تأثيرها يبقى متوسطا، ما يعني أن فعاليتها ترتبط بحسن استغلالها وليس توفرها فقط.
3. أثبتت الدراسة وجود علاقة **طردية متوسطة** بين بعد القدرات التحليلية واتخاد القرار والأداء المتميز، وبلغت قيمة الانحدار لبعد القدرات التحليلية واتخاذ القرار ما يفسر 0,17 أنه كلما زاد بعد القدرات التحليلية واتخاذ القرار بوحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة الأداء المتميز بـ 0,17. يعني أن اعتماد الوكالة على البيانات في اتخاذ قراراتها السياحة (مثل تحديد الوجهات أو العروض) هو ما يميز أدائها عن المنافسين بشكل أساسي.
4. أظهرت النتائج وجود علاقة **طردية متوسطة** بين بعد أتمتة العمليات وتحسين الكفاءة والأداء المتميز، إذ بلغت قيمة الانحدار لبعد أتمتة العمليات وتحسين الكفاءة 0,17 ما يفسر أنه كلما زاد بعد أتمتة العمليات وتحسين الكفاءة بوحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة الأداء المتميز بـ 0,17. مما يدل على أن أتمتة العمليات تساهم في تسريع إجراءات الحجز والتنظيم وتحسين دقة المعاملات، ما ينعكس إيجابا على جودة الخدمة المقدمة للزبائن، إلا أن تأثيرها المتوسط يدل على أن مستوى الاعتماد عليها لايزال محدودا ويحتاج إلى توسيع وتفعيل أكبر داخل الوكالة.
5. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة **طردية ضعيفة** بين بعد التعلم الآلي والأداء المتميز، وبلغت قيمة الانحدار لبعد التعلم الآلي 0,15 ما يفسر أنه كلما زاد بعد التعلم الآلي بوحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة الأداء المتميز بـ 0,15. هذا قد يشير إلى أن الوكالة لا تزال في مراحلها الأولى في استخدام الذكاء الاصطناعي المتقدم، أو أن طبيعة نشاطها السياحي لايزال يعتمد أكثر على التفاعل البشري والبرامج التقليدية.

❖ **اقتراحات الدراسة:** بناءا على النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التالية:

1. التركيز على تطوير القدرات التحليلية واتخاذ القرار، مثل: نماذج التنبؤ، تقارير دقيقة، تحليل البيانات المعقدة؛
2. تعزيز اعتماد وكالة النزلاء للسياحة والأسفار على تطبيقات الذكاء الاصطناعي، خاصة في مجالات تحليل البيانات ودعم اتخاذ القرار لما لها من أثر إيجابي على الأداء المتميز؛
3. العمل على تطوير البنية التحتية التكنولوجية داخل المؤسسة، من خلال الأنظمة الرقمية وتوفير الأدوات الذكية اللازمة لتحسين الأداء؛
4. الاهتمام بتنمية قدرات الموظفين في مجال استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي، من خلال التكوين والتدريب المستمر؛
5. العمل على دمج الذكاء الاصطناعي بشكل تدريجي في مختلف وظائف المؤسسة بما يضمن تحسين فعالية الأداء وتحقيق التميز؛
6. تعزيز التعاون مع مزودي الحلول التكنولوجية والشركات الناشئة في مجال الذكاء الاصطناعي لتحديث الخدمات بكل مستمر.

❖ **آفاق الدراسة:** لا شك أنه رغم الجهد المبذول في إتمام هذا البحث، فإن هذا الأخير لا يخلو من النقائص بسبب عدم قدرتنا على تناول كل نواحي الموضوع بالتفصيل، إلا أنه يمكن أن يكون هذا البحث جسرا يربط بين بحوث سبقت فأضاف إليها بعض المستجدات، لإثرائها وبعثها من جديد، وبحوث مقبلة كتمهيد لمواضيع يمكنها أن تكون إشكالية لأبحاث أخرى نذكر منها:

1. إجراء دراسات مماثلة على مؤسسات أخرى في الجزائر؛
2. دراسة أثر الذكاء الاصطناعي على أبعاد أخرى للأداء التنظيمي مثل رضا العملاء أو كفاءة العمليات بشكل أكثر تفصيلا؛
3. البحث في المعوقات التي تحد من تطبيق الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات الجزائرية؛
4. التطرق إلى مدى جاهزية المؤسسات الجزائرية لتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في مختلف أنشطتهم؛
5. دراسة تقبل الموظفين للذكاء الاصطناعي وأثره على الأمان الوظيفي؛
6. العينة الحالية (35 مفردة) صغيرة نسبيا لذا يوصى بتكرار الدراسة على عينة أكبر لتعميق النتائج.

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية

أولا: الكتب

1) صالح علي عودة الهلالات، **إدارة التميز الممارسات الحديثة في إدارة منظمات الأعمال**، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2024.

2) عبد الحميد بسيوني، **مقدمة الذكاء الاصطناعي للكمبيوتر ومقدمة برولوج**، دار النشر للجمعيات المصرية، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 1993.

3) عبد الله موسى، أحمد حبيب بلال، **الذكاء الاصطناعي ثورة في تقنيات العصر**، المجموعة العربية للتدريب والنشر، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 2019.

ثانيا: الرسائل الجامعية

1) أحلام غربال، **أثر المرونة الإستراتيجية في الأداء المتميز للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية**، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2023.

2) سالمي نصرالدين، **دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تخطيط المزيج التسويقي للمؤسسة**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، كليو العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2023.

3) شويني خالد، **آفاق استخدام الذكاء الاصطناعي في العملية التعليمية داخل الجامعات الجزائرية**، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في الطور الثالث، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2024.

4) علا أحمد العيد عبد الفتاح، **أثر استخدام تقنية الذكاء الاصطناعي في تحسين إدارة المشاريع**، رسالة كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الإسراء، الأردن، 2024.

5) مهديد فاطمة الزهراء، **محاضرة بعنوان مدخل لإدارة التميز**، مقياس إدارة الأداء والتميز، موجهة لطلبة سنة ثانية ماستر تخصص إدارة أعمال، جامعة محمد البشير الابراهيمي –برج بوعريريج–، 2025_2026، ص 1.

ثالثا: المجلات والملتقيات العلمية

1) البار أمين، أحمد الحمزة، **الاستبيان كأداة للبحث العلمي وأهم تطبيقاته**، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، المجلد 12، العدد 03، 2023.

2) بعجي سعاد، **دور متطلبات جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الأداء المتميز للعاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية**، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد الخامس، العدد 02، 2019.

3) بن تامر سعدية، بن فرحات جمال، **آفاق تبني الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته**، مجلة التراث، المجلد 14، العدد 01، 2024.

4) جقاوة أميرة، **الذكاء الاصطناعي في استقطاب الكفاءات: منصة ماناتال" Manatal" كنموذج**، الملتقى العلمي الدولي حول الرؤى والتوجهات المستقبلية لإدارة الموارد البشرية في ظل التحديات المحلية والدولية، جامعة الجزائر3-مخبر إدارة التغيير في المؤسسة الجزائرية، 5 و6 فيفري 2025.

5) زعموكي سالم، مرزق فتيحة حبالي، **الذكاء الاصطناعي وانعكاساته الاقتصادية على العالم**، مجلة التراث، المجلد 13، العدد 04، 2023.

6) عبد القادر لحول، **أثر تطبيق مرتكزات الشفافية التنظيمية في الإدارات العمومية على الأداء المتميز**، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 13، العدد 03، السنة 2023.

7) عزالدين عبد المولى وآخرون، **الذكاء الاصطناعي فرص وتحديات**، مجلة لباب للدراسات الإستراتيجية، المجلد 05، العدد 20، 2023.

8) عمر مصطفى محمد، **القيادة الملهمة ودورها في تحقيق الأداء المتميز**، مجلة بوليتكنيك للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 03، العدد 01، 2022.

9) غربال أحلام، **متطلبات تحقيق الأداء المتميز في المؤسسة الاقتصادية**، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 16، العدد 01، 2022.

10) فيروز زروخي، الأخضر لقليطي، **نماذج عالمية من الأداء المتميز**، مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية، المجلد الثاني، العدد الثاني، 2018.

11) قبطان شوقي، **النموذج الجزائري للجودة طريق المنظمة الجزائرية نحو التميز التنظيمي**، المجلة الجزائرية الاقتصادية والمالية، المجلد 01، العدد 01، 2014.

12) محمد الأمين بخليلي، عبد القادر الشلالي، **المرونة الإستراتيجية والأداء المتميز للمؤسسة الاقتصادية**، مجلة مجاميع المعرفة، المجلد 06، العدد 02، 2020.

13)محمد حمد العتل وآخرون، **دور الذكاء الاصطناعي (AI) في التعليم من وجهة نظر طلبة كلية التربية الأساسية بدولة الكويت**، مجلة الدراسات والبحوث التربوية، المجلد 01، العدد 01، 2022.

14)مصطفى يونسي، سعد مرزق، **النموذج الجزائري للجودة ودوره في تحسين الجودة بالمؤسسات الجزائرية**، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد 11، العدد 02، 2020.

15)ناظم جواد عبد الزيدي، رباب لؤي كاظم بغدادي، **تأثير إستراتيجية الأداء المتميز للعاملين**، مجلة الريادة للمال والأعمال، المجلد الثاني، العدد 04، 2021.

رابعا: مقررات:

1) عيشوش خيرة، **النماذج والأساليب الإحصائية لتحليل البيانات**، مقرر رسمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2021_2020.

المراجع باللغة الأجنبية

1) Anastasia Kornovina, **Method and System to Increase Productivity of IPC user using Watson Analytic and IBM SPSS**, Master's Thesis, Faculty of Informatics, Masaryk University, Brno, Czech, 2017.
2) Andrea Rezzani, **The Recruitment and Selection HR process through Artificial Intelligence: an analysis of the aspects of acceptance, validity and interaction with the human decision maker**, Joint Proceeding of Interactive Experiences and Doctoral Consortium, 11-13 July 2021.
3) Fatima Zohra Mahdid et al, **The Algerian Quality Award: A Tool for supporting quality and excellence in Algerian Institutions, International Journal of Economic Perspectives**, Vol 02, No 19, 2025.
4) Guru Parasad Selvarajan, **Augmenting Business Intelligence with AI A Comprehensive Approch to Data-Driven Strategy and predictive Analytics**, International Journal of All Research Education and Scientific Methods, Volume 11, Issue 10, 2023.
5) Harutyunyan Gor S, **Technological innovations and systems in the field of customer relationship management (CRM)**, Region and world, Vol 16, No 2, 2025.
6) Hongyu Wang et al, **Analyzing the Usability, Performance, and Cost-Efficiency of Deploying ML Models on BigQuery and Vertex AI in Google Cloud**, International Conference on Data and computing, Oxford, United Kingdom, 15-17 August 2024.
7) Jesse Nyberg, **LIMITACTION AND IMNPROVMENTS OF CONTEXT FOR GITHUB COPILOT IN PROFITIONAL SOFTWAR**

DEVLOPMENT, Master's Thesis, Faculty of Information Technology and Communication Science, Tampere University, Tampere, Finland, 2025.

8) Laxman Vattam, **Agent Force: An In-Depth Exploration of AI-Driven Customer Engagement and Its Inner Working**, International Journal of Leading Research Publication, Volume 6, Issue 2, 2025.
9) Mahmuda et al, **MACHINE LEARNING DRIVEN AI INSIGHTS: TRANSFORMING STATRGIC DECISION MARKING FOR US BUSINESSES, Cuestiones Fioterapéutica**, Vol 54, No 05, 2025.
10) Naveen Kumar, **AI Driven Decision-Making: Assessing the role of Salesforce Einstein Analytics in Modern Businesses**, Mobile Radio Communications and 5G Networks, Proceeding of Fifth MRCN 2024 [Online], Springer, Singapore, 2025.
11) Praveen Borra, **Advancing Data Science and AI with Azure Machine Learning: A Comrehensive Review**, International Journal of Research Publication and Reviews, Vol 5, No 6,2024.
12) Rensis Likert**, R. (1932). A Technique for the Measurement of Attitudes,** Archives of Psychology, No, 140
13) Shailesh Kumar Khanchandani, **Arti Khanchandani, need for AI-powered collaboration self-help tools for workers and managers**, Harnessing Artificial Intelligence to Ensure Diverse Global Teams, 1st ed., Academic Press, London, 2024.
14) Simone Sonacin, **Empowering Machine Learning Workflows with AWS: Engineering Algorithms for Scalability and Efficiency**, Master's Degree Thesis, Faculty of Computer Engineering, Politecnico di Torino, Turin, Italy, 2023.
15) Yang Minghal et al, **Supercharge Your Productivity with Artificial Intelligent: Unlocking the Potential of Intelligent Applications**, Bincang Sains dan Teknologi (BST), Vol 2, No 02, 2023.

المواقع الإلكترونية

1) **https://www.facebook.com/elnouzalaa.tours/?locale=ar_AR**

الملاحق

الاستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد البشير الابراهيمي –برج بوعريريج–

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

استبانة

حضرة الموظف/الموظفة المحترم(ة)،

في إطار إعداد مذكرة التخرج ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في إدارة الأعمال بعنوان: "**أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على الأداء المتميز**، والتي تندرج ضمن دراسة ميدانية على مستوى وكالة النزلاء للسياحة والاسفار، نرجو منكم التفضل بالإجابة على هذا الاستبيان بكل دقة، لأن الدقة في الإجابة تؤدي الى الدقة في النتائج.

تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام

من إعداد الطالبتين:

- دريدي صونيا
- بلفقاس حياة

تحت إشراف الأستاذة:

- فاطمة الزهراء مهديد

السنة الجامعية: 2025 /2026

الجزء الأول: البيانات الشخصية

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

العمر: أقل من 25 سنة ☐ من 25 إلى40 سنة ☐ أكثر من 41 سنة ☐

المستوى التعليمي: ثانوي ☐ ليسانس ☐ ماستر ☐ أخرى ☐

سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات ☐

الوظيفة: إداري ☐ موظف حجز وتذاكر ☐ موظف خدمة الزبائن ☐ أخرى ☐

الجزء الثاني: متغيرات الدراسة

المحور الأول: الذكاء الاصطناعي (المتغير المستقل)

	البعد الأول: البنية التحتية التكنولوجية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	توفر المؤسسة الأجهزة والبرمجيات اللازمة لتشغيل تطبيقات الذكاء الاصطناعي					
2	تمتلك المؤسسة قواعد بيانات منظمة تدعم التحليل الذكي					
3	توفر المؤسسة شبكات اتصال سريعة وآمنة لنقل البيانات ومعالجتها					
4	تعتمد المؤسسة على أنظمة معلومات حديثة لدعم تطبيقات الذكاء الاصطناعي					
5	تحرص المؤسسة على تحديث بنيتها التحتية التكنولوجية بشكل مستمر					
	البعد الثاني: القدرات التحليلية واتخاذ القرار	**موافق بشدة**	**موافق**	**محايد**	**غير موافق**	**غير موافق بشدة**
1	تساعد أدوات الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات المعقدة بسرعة ودقة					
2	تعتمد المؤسسة على نماذج تنبؤية ذكية لتوقع الاتجاهات المستقبلية					
3	تساهم تقنيات الذكاء الاصطناعي في توفير تقارير دقيقة لدعم اتخاذ القرار					
4	تعتمد الإدارة على نتائج التحليل الذكي لتحسين الأداء واتخاذ					

	القرارات					
5	تساعد أدوات التحليل الذكية في تطوير الخدمات السياحية					
	البعد الثالث: أتمتة العمليات وتحسين الكفاءة	**موافق بشدة**	**موافق**	**محايد**	**غير موافق**	**غير موافق بشدة**
1	تعتمد المؤسسة على الذكاء الاصطناعي في تنفيذ المهام الروتينية والمتكررة					
2	تساهم عملية التنفيذ المهام بشكل آلي في تقليل الأخطاء البشرية في العمل					
3	تساعد تقنيات الذكاء الاصطناعي في إنجاز المهام بسرعة وكفاءة أعلى					
4	تساهم أدوات الذكاء الاصطناعي في تحسين توزيع المهام وزيادة إنتاجية الموظفين					
5	يساهم استخدام الأنظمة الآلية على تقليل التكاليف التشغيلية وتحسين جودة العمل					
	البعد الرابع: التعلم الآلي	**موافق بشدة**	**موافق**	**محايد**	**غير موافق**	**غير موافق بشدة**
1	تحرص المؤسسة على تحديث أنظمتها بناء على تقنيات التعلم الآلي المستمر					
2	نستخدم الذكاء الاصطناعي في تطوير خدمات مبتكرة					
3	تشجع بيئة العمل على تجربة أدوات الذكاء الاصطناعي لزيادة الإبداع					
4	تساعد التقنيات في عرض الرحلات السياحية بطرق تفاعلية وجذابة					
5	تساهم هذه الأدوات في اقتراح حلول مبتكرة للمشكلات العملية					

المحور الثاني: الأداء المتميز (المتغير التابع)

	العبارة	**موافق بشدة**	**موافق**	**محايد**	**غير موافق**	**غير موافق بشدة**
1	تحقق المؤسسة نتائج مالية تفوق الأهداف المخطط لها سنويا					
2	تلتزم المؤسسة بمعايير جودة عالمية في تقديم خدماتها ومنتجاتها					
3	تتجاوز المؤسسة بانتظام توقعات العملاء من حيث الخدمات					

4	تمتلك المؤسسة مرونة عالية في التكيف مع الأزمات والمتغيرات المفاجئة					
5	يتم استغلال الموارد المتاحة (بشرية ومالية..) بكفاءة تمنع الهدر تماما					
6	تعتبر المؤسسة نموذجاً رائداً (Benchmarking) في قطاع عملها محليا ودوليا					
7	تسود المؤسسة ثقافة تنظيمية تدعم التطوير والتحسين المستمر في كل المستويات					
8	تحرص القيادة على استشراف المستقبل وتبني الحلول الاستباقية للمشكلات					
9	تتميز عمليات المؤسسة بالشفافية والوضوح في كافة مسارات العمل					
10	توفر المؤسسة بيئة عمل محفزة تضمن ولاء الموظفين					
11	تساهم المؤسسة بفعالية في مبادرات المسؤولية المجتمعية والتنمية المستدامة					
12	تشجع الإدارة الموظفين على تطوير قدراتهم					
13	تدعم المؤسسة استخدام التكنولوجيا الحديثة					
14	تهتم الإدارة بملاحظات الزبائن وتعمل على معالجتها					
15	تعمل الوكالة على بناء علاقة طويلة المدى مع الزبائن					

نحيطكم علما أن المعلومات تستخدم لأغراض علمية فقط، وستبقى إجاباتكم سرية تماما

ولكم جزيل الشكر على تعاونكم ووقتكم الثمين

طلب إجراء تربص

République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
universite Mohamed El-Bachir El –Ibrahimi de Bordj Bou Arreridj
Faculté des sciences économiques et commerciales et de sciences de gestion

الجمهورية الجزائرية الديموقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد البشير الابراهيمي برج بوعريريج
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير
السنة الجامعية: 2026/2025

برج بوعريريج : 2026-03-11

إلـــى السيد(ة): مدير وكالة النزلاء

- برج بوعريريج -

الموضوع: طلب إجراء تربص

في إطار ربط المعرفة النظرية بالجانب التطبيقي ، يشرفنا أن نطلب من سيادتكم الموقرة الموافقة على إجراء تربص بمؤسستكم للطالبـ (ة) :

-دريدي صونيا

-بلفقاس حياة

الأستاذ: مهديد فاطمة الزهراء .

العنوان : أثر الذكاء الصطناعي على الآداء المتميز"دراسة حالة وكالة النزلاء .

المسجل بـ: السنة الثانية ماستر ، تخصص ادارة [illegible] السنة الجامعية2025/ 2026 وإفادته بالمعلومات الممكنة .

مكان التربص: - وكالة النزلاء برج بوعريريج -

نشكركم سيدي على حسن تعاونكم ،تقبلوا منا فائق التقدير والإحترام.

المؤسسة التكوينية . رئيس القسم

مساعد رئيس قسم علوم التسيير

الأستاذ: بوبكر مليا

مخرجات برنامج SPSS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,814	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,911	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,908	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,816	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,658	15

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,958	20

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,943	35

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	23	65,7	65,7	65,7
	أنثى	12	34,3	34,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 25 سنة	4	11,4	11,4	11,4
	من 25 إلى 40 سنة	25	71,4	71,4	82,9
	أكثر من 41 سنة	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	13	37,1	37,1	37,1
	ليسانس	6	17,1	17,1	54,3
	ماستر	4	11,4	11,4	65,7
	أخرى	12	34,3	34,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

الخبرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	18	51,4	51,4	51,4
	من 5 إلى 10 سنوات	14	40,0	40,0	91,4
	أكثر من 10 سنوات	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

الوظيفة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	إداري	1	2,9	2,9	2,9
	موظف حجز وتذاكر	3	8,6	8,6	11,4
	موظف خدمة الزبائن	27	77,1	77,1	88,6
	أخرى	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
توفر المؤسسة الأجهزة والبرمجيات اللازمة لتشغيل تطبيقات الذكاء الاصطناعي	35	1	5	3,17	1,224
تمتلك المؤسسة قواعد بيانات منظمة تدعم التحليل الذكي	35	1	5	2,51	1,173
توفر المؤسسة شبكات اتصال سريعة وآمنة لنقل البيانات ومعالجتها	35	2	5	4,17	,747
تعتمد المؤسسة على أنظمة معلومات حديثة لدعم تطبيقات الذكاء الاصطناعي	35	1	5	2,69	1,132
تحرص المؤسسة على تحديث بنيتها التحتية التكنولوجية بشكل مستمر	35	1	5	3,37	1,087
Valid N (listwise)	35				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
تساعد أدوات الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات المعقدة بسرعة ودقة	35	3	5	3,69	,832
تعتمد المؤسسة على نماذج تنبؤية ذكية لتوقع الاتجاهات المستقبلية	35	1	5	2,46	1,379
تساهم تقنيات الذكاء الاصطناعي في توفير تقارير دقيقة لدعم اتخاذ القرار	35	2	5	3,34	,873
تعتمد الإدارة على نتائج التحليل الذكي لتحسين الأداء واتخاذ القرارات	35	1	5	2,71	1,384
تساعد أدوات التحليل الذكية في تطوير الخدمات السياحية	35	3	5	3,71	,860
Valid N (listwise)	35				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
تعتمد المؤسسة على الذكاء الاصطناعي في تنفيذ المهام الروتينية والمتكررة	35	1	5	2,69	1,207
تساهم عملية التنفيذ المهام بشكل آلي في تقليل الأخطاء البشرية في العمل	35	2	5	3,40	,812
تساعد تقنيات الذكاء الاصطناعي في إنجاز المهام بسرعة وكفاءة أعلى	35	2	5	3,57	,850
تساهم أدوات الذكاء الاصطناعي في تحسين توزيع المهام وزيادة إنتاجية الموظفين	35	2	5	3,31	,900
يساهم استخدام الأنظمة الآلية على تقليل التكاليف التشغيلية وتحسين جودة العمل	35	1	5	3,29	,957
Valid N (listwise)	35				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
تحرص المؤسسة على تحديث أنظمتها بناء على تقنيات التعلم الآلي المستمر	35	1	5	2,94	1,259
نستخدم الذكاء الاصطناعي في تطوير خدمات مبتكرة	35	1	5	3,00	1,111
تشجع بيئة العمل على تجربة أدوات الذكاء الاصطناعي لزيادة الإبداع	35	3	5	4,00	,594
تساعد التقنيات في عرض الرحلات السياحية بطرق تفاعلية وجذابة	35	3	5	4,34	,539
تساهم هذه الأدوات في اقتراح حلول مبتكرة للمشكلات العملية	35	2	5	3,54	,817
Valid N (listwise)	35				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
تحقق المؤسسة نتائج مالية تفوق الأهداف المخطط لها سنويا	35	2	5	3,69	,758
تلتزم المؤسسة بمعايير جودة عالمية في تقديم خدماتها ومنتجاتها	35	2	5	3,91	,742
تتجاوز المؤسسة بانتظام توقعات العملاء من حيث الخدمات	35	3	5	4,03	,664
تمتلك المؤسسة مرونة عالية في التكيف مع الأزمات والمتغيرات المفاجئة	35	2	5	3,94	,591
يتم استغلال الموارد المتاحة (بشرية ومالية..) بكفاءة تمنع الهدر تماما	35	3	5	4,23	,547
تعتبر المؤسسة نموذجاً رائداً (Benchmarking)في قطاع عملها محليا ودوليا	35	1	5	3,94	,802
تسود المؤسسة ثقافة تنظيمية تدعم التطوير والتحسين المستمر في كل المستويات	35	3	5	4,46	,611
تحرص القيادة على استشراف المستقبل وتبني الحلول الاستباقية للمشكلات	35	3	5	4,31	,631
تتميز عمليات المؤسسة بالشفافية والوضوح في كافة مسارات العمل	35	4	5	4,40	,497
توفر المؤسسة بيئة عمل محفزة تضمن ولاء الموظفين	35	4	5	4,83	,382
تساهم المؤسسة بفعالية في مبادرات المسؤولية المجتمعية والتنمية المستدامة	35	4	5	4,74	,443
تشجع الإدارة الموظفين على تطوير قدراتهم	35	4	5	4,69	,471
تدعم المؤسسة استخدام التكنولوجيا الحديثة	35	3	5	4,11	,796
تهتم الإدارة بملاحظات الزبائن	35	4	5	4,49	,507
تعمل الوكالة على بناء علاقة طويلة المدى مع الزبائن	35	4	5	4,80	,406
Valid N (listwise)	35				

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,690[a]	,480	,410	,18992

a. Predictors: (Constant), التعلم الآلي, البنية التحتية التكنولوجية, أتمتة العمليات وتحسين الكفاءة, القدرات التحليلية واتخاذ القرار

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,072	4	,268	6,920	,000[b]
	Residual	1,082	30	,036		
	Total	2,154	34			

a. Dependent Variable: الأداء المتميز

b. Predictors: (Constant), التعلم الآلي, البنية التحتية التكنولوجية, أتمتة العمليات وتحسين الكفاءة, القدرات التحليلية واتخاذ القرار

المعامل	قيمة التقدير	الخطأ المعياري	قيمةt	مستوى الدلالة(α)
الثابت	2.14	0.51	4.20	<0.001
البنية التحتية التكنولوجية	0.12	0.18	0.67	0.508
القدرات التحليلية واتخاذ القرار	0.28	0.11	2.55	0.016
أتمتة العمليات وتحسين الكفاءة	0.14	0.13	1.08	0.289
التعلم الآلي	0.05	0.15	0.33	0.742

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,509[a]	,259	,237	,21987	,259	11,551	1	33	,002

a. Predictors: (Constant), البنية التحتية التكنولوجية

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,558	1	,558	11,551	,002[b]
	Residual	1,595	33	,048		
	Total	2,154	34			

a. Dependent Variable: الأداء المتميز

b. Predictors: (Constant), البنية التحتية التكنولوجية

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3,809	,151		25,289	,000
	البنية التحتية التكنولوجية	,156	,046	,509	3,399	,002

a. Dependent Variable: الأداء المتميز

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,660[a]	,436	,419	,19188	,436	25,493	1	33	,000

a. Predictors: (Constant), القدرات التحليلية واتخاذ القرار

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3,743	,116		32,285	,000
	القدرات التحليلية واتخاذ القرار	,177	,035	,660	5,049	,000

a. Dependent Variable: الأداء المتميز

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,561[a]	,314	,294	,21152	,314	15,138	1	33	,000

a. Predictors: (Constant), أتمتة العمليات وتحسين الكفاءة

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,677	1	,677	15,138	,000[b]
	Residual	1,476	33	,045		
	Total	2,154	34			

a. Dependent Variable: الأداء المتميز

b. Predictors: (Constant), أتمتة العمليات وتحسين الكفاءة

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3,743	,149		25,151	,000
	أتمتة العمليات وتحسين الكفاءة	,173	,044	,561	3,891	,000

a. Dependent Variable: الأداء المتميز

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,432[a]	,187	,162	,23038	,187	7,577	1	33	,010

a. Predictors: (Constant), التعلم الآلي

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,402	1	,402	7,577	,010[b]
	Residual	1,751	33	,053		
	Total	2,154	34			

a. Dependent Variable: الأداء المتميز

b. Predictors: (Constant), التعلم الآلي

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3,743	,208		18,013	,000
	التعلم الآلي	,158	,057	,432	2,753	,010

a. Dependent Variable: الأداء المتميز