

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريريج -
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

ميدان : العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم : العلوم الاجتماعية

الشعبة: علم اجتماع

التخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

رقم التسجيل: 33046468

تأثير الذكاء الاصطناعي على جودة الأداء
الوظيفي في المؤسسة الصناعية
(دراسة ميدانية بـ بمؤسسة كوندور برج بوعريريج)

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم اجتماع تنظيم وعمل

إشراف:

- د. بن خرناجي لينة
فطوم

إعداد:

- طالب ندى

نوقشت بتاريخ: 2026/06/03 أما اللجنة المتكونة من السادة

رئيسا	جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريريج	دبادي سامية
مشرفا ومقررا	جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريريج	أ. دبلخرناجي ليينا فطوم
ممتحنا	جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريريج	د. سلوم مبروكة

﴿... يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ

وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ...﴾

سورة المائدة: الآية 11

[سورة المائدة: الآية 11]

شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

.الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وبفضله تتحقق الأمنيات

أتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان إلى كل من كان له أثر في إنجاز هذه المذكرة، وأخص أستاذتي
الفضلة بلخزناجي لينا فطوم على توجيهاتها السديدة وصبرها الكبير ودعمها المتواصل، فقد كانت خير
معين ومرشد طوال فترة البحث.

كما أوجه شكري العميق إلى أستاذتي الكرام على ما قدموه من علم ومعرفة، وإلى زملائي وأصدقائي
الذين كانوا سنداً لي في كل خطوة.

ولا أنسى أن أرفع أسمى آيات الامتنان إلى عائلتي العزيزة، والديّ الغاليين، على دعائهما وتشجيعهما
الدائم، فلهما الفضل بعد الله في كل ما وصلت إليه.

جزاكم الله جميعاً خير الجزاء، وجعل ما قدمتم في ميزان حسناتكم.

إهداء:

بسم الله الرحمن الرحيم، والحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات والصلاة والسلام على سيد الخلق اشرف المرسلين محمد عليه أفضل الصلاة والسلام.

أما بعد اهدي ثمرة جهدي هذا لمن كانوا النور الذي أنار دربي، ومن علموني أن للنجاح قيمة و معنى و الذين زرعوا في نفسي حب التعلم و النجاح دون استسلام أو تعب، إلى والدي الكريمين أطال الله عمرهما، و جعلني مصدر فخر لهما، فلهما مني كل الحب و التقدير. إلى إخوتي الذين لا سند لي من بعدهم، و إلى أختي الوحيدة التي كانت لي رفيقة قلبي و قطعة من روحي، وإلى زوجة أخي التي ليست بمثابة قريبة فقط بل أخت ثانية لي. إلى كل من دعمني بكلمة طيبة أو نصيحة صادقة، وإلى كل أفراد العائلة الكريمة.

ودون أن ننسى أساتذتي الذين غرسوا فينا حب المعرفة وكانوا لنا قدوة في العلم و الأخلاق، ولجميع صديقاتي اللاتي كن معي طيلة المشوار الدراسي، و بالأخص رفيقة دربي التي كبرنا معا ياسمين و في الأخير أقدم هذا النجاح إلى كل طالب علم يسعى وراء التعلم و المعرفة و النجاح وأرجو أن يكون علما نافعا ننتفع به.

ملخص الدراسة:

تمحورت هذه الدراسة حول تأثير الذكاء الاصطناعي على جودة الأداء الوظيفي داخل المؤسسة الصناعية، و تمت هذه الدراسة في مؤسسة كوندور إلكترونيك في ولاية برج بوعرييج، وتكمن مشكلة البحث في مدى تأثير الذكاء الاصطناعي على جودة الأداء الوظيفي داخل المؤسسة الصناعية ، وكذلك معرفة مدى تأثيراته على البعد المهني و الاجتماعي و الإنتاجي ، و في الأخير حاولت معرفة ما إذا كانت توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للبيانات الشخصية.

ولتحقيق أهداف هذا البحث استعانة الباحثة بالمنهج الوصفي لتحليل الدراسة الميدانية، و تطرقت لأداة الاستبيان لجمع البيانات و دراستها ببرنامج spss للوصول إلى نتائج دقيقة قابلة للدراسة. و من خلال الدراسة الميدانية توصلنا إلى العديد من النتائج أهمها انه تم إثبات صحة فرضيات الدراسة وانه للذكاء الاصطناعي تأثير متوسط على جودة الأداء في المؤسسة الصناعية بالإضافة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الوظيفة، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لباقي البيانات .

الكلمات المفتاحية:

-الذكاء الاصطناعي، الأداء الوظيفي، الكفاءة و التدريب، التواصل والتفاعل، الإنتاجية.

Study Summary:

This study focused the impact of artificial intelligence the quality of job performance within an institution. The study was conducted at Condor Electronic in state Bord Bou Arrerj. The research problem centers on the main: To what extent does artificial intelligence affect the of performance? This is addressed through secondary questions concerning: To what extent does artificial intelligence affect the professional dimension? What extent does intelligence the social dimension? To what extent does artificial intelligence affect the productivity dimension? And lastly are there statistically significant differences attributed to personal data? To achieve the objectives, the used the descriptive to the study. A questionnaire tool was used to collect data, which was studied using the SPSS program to reach and analyzable results. The study led to findings, most confirming the study's hypotheses and that artificial intelligence a moderate impact on performance quality in the industrial.

Keywords: intelligence, job performance, and training, and interaction, productivity

الفهرس

- أ شكر وتقدير _____
- ب إهداء _____
- ت ملخص الدراسة بالعربية و الانجليزية _____
- ذ قائمة الجداول _____
- ر قائمة الأشكال _____
- ر قائمة الملاحق _____
- ز مقدمة _____

الجانب النظري للدراسة

- 14 الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة _____
- 16 تمهيد _____
- 17 أولاً: أسباب اختيار موضوع الدراسة _____
- 17 ثانياً: أهمية الدراسة _____
- 18 ثالثاً: أهداف الدراسة _____
- 18 رابعاً: الإشكالية _____
- 21 خامساً: فرضيات الدراسة _____
- 22 سادساً: مفاهيم الدراسة _____
- 28 سابعاً : المقاربة النظرية والسوسيولوجية لموضوع البحث _____

31	ثامنا: الدراسات السابقة
36	خلاصة الفصل
37	الفصل الثاني: الذكاء الاصطناعي
38	تمهيد
38	أولا :مفهوم الذكاء الاصطناعي
38	ثانيا: أهداف الذكاء الاصطناعي
38	ثالثا: أنواع الذكاء الاصطناعي
38	رابعا: مميزات الذكاء الاصطناعي
38	خامسا: مجالات الذكاء الاصطناعي
38	سادسا : خصائص الذكاء الاصطناعي
38	سابعا: ايجابيات و سلبيات الذكاء الاصطناعي
38	خلاصة الفصل
52	الفصل الثالث : جودة الأداء الوظيفي
52	تمهيد:
52	أولا:مفهوم الأداء الوظيفي
52	ثانيا:أهمية الأداء الوظيفي
52	ثالثا:عناصر والأداء الوظيفي
52	رابعا:محددات الأداء الوظيفي
52	خامسا:مكونات الأداء الوظيفي

52	سادسا:العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي
52	سابعا:خطوات تطبيق الجودة على الأداء الوظيفي
52	ثامنا:دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الأداء الوظيفي
52	خلاصة الفصل
	الجانب الميداني للدراسة
64	الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
66	تمهيد:
67	أولا : مجالات الدراسة
70	ثانيا:أداة الاستبيان الموجه لعمال مؤسسة كوندور إلكترونيك برج بوعريرج
71	ثالثا:عينة الدراسة
72	رابعا: منهج الدراسة
73	خامسا: خطوات إجراء الدراسة التطبيقية
74	خلاصة الفصل
75	الفصل الخامس: عرض و تحليل النتائج
76	تمهيد
76	أولا:عرض وتحليل نتائج الاستبيان الموجه لعمال كوندور إلكترونيك
88	ثانيا:مناقشة نتائج الدراسة
93	ثالثا:النتائج العامة للدراسة
95	خلاصة الفصل

96	خاتمة
98	توصيات الدراسة
100	قائمة المراجع
105	الملاحق

قائمة الجداول:

الجدول	العنوان
الجدول رقم 1	نتائج اختبار صدق و ثبات أداة الدراسة
الجدول رقم 2	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس
الجدول رقم 3	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير السن
الجدول رقم 4	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير الوظيفة
الجدول رقم 5	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي
الجدول رقم 6	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية
الجدول رقم 7	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية
الجدول رقم 8	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للبعد المهني
الجدول رقم 9	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للبعد الاجتماعي
الجدول رقم 10	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للبعد الإنتاجي
الجدول رقم 11	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للذكاء الاصطناعي
الجدول رقم 12	الارتباط بين البعد المهني و الذكاء الاصطناعي
الجدول رقم 13	الارتباط بين البعد الاجتماعي و الذكاء الاصطناعي
الجدول رقم 14	الارتباط بين البعد الإنتاجي و الذكاء الاصطناعي
الجدول رقم 15	اختبار الفروق في مستوى الذكاء الاصطناعي تعزى للمتغيرات الشخصية و الوظيفية
الجدول رقم 16	اختبار الفروق في مستوى أبعاد الذكاء الاصطناعي لدى أفراد العينة باختلاف خاصية الوظيفة
الجدول رقم 17	المتوسطات الحسابية لمحور الذكاء الاصطناعي وفق خاصية الوظيفة
الجدول رقم 18	اختبار المقارنات البعدية LSD لاختلاف مستوى الذكاء الاصطناعي وفق خاصية الوظيفة

قائمة الأشكال:

الشكل	العنوان
الشكل رقم 1	منتجات مؤسسة كوندور
الشكل رقم 2	توزيع الأفراد حسب الجنس
الشكل رقم 3	توزيع الأفراد حسب السن
الشكل رقم 4	توزيع الأفراد حسب الوظيفة
الشكل رقم 5	توزيع الأفراد حسب المستوى التعليمي
الشكل رقم 6	توزيع الأفراد حسب الحالة الاجتماعية
الشكل رقم 7	توزيع الأفراد حسب الخبرة

قائمة الملاحق:

الملحق	العنوان
الملحق رقم 1	الاستمارة الموزعة على عمال مؤسسة كوندور إلكترونيك
الملحق رقم 2	تصريح بالقبول لإجراء التربص

مقدمة:

في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها العالم المعاصر، برزت التكنولوجيات الحديثة كأحد أهم المحركات الأساسية للتنمية والتطور، وعلى رأسها الذكاء الاصطناعي الذي أصبح يشكل ركيزة أساسية في مختلف القطاعات، خاصة القطاع الصناعي. فقد انتقلت المؤسسات الصناعية من الاعتماد على الأساليب التقليدية في التشغيل والإنتاج إلى تبني نظم ذكية قائمة على تحليل البيانات، والتعلم الآلي، بهدف تحسين الكفاءة وتحقيق أداء أكثر فعالية واستدامة.

ويُعد الذكاء الاصطناعي من أبرز مظاهر الثورة الصناعية الحديثة، حيث يتيح للمؤسسات إمكانية معالجة كميات هائلة من المعلومات في وقت قياسي، واتخاذ قرارات دقيقة مبنية على معطيات واقعية، مما يساهم في تحسين مختلف العمليات داخل المؤسسة. كما يساعد على تقليل الأخطاء البشرية، تسريع وتيرة الإنتاج، ورفع جودة المنتجات والخدمات المقدمة، وهو ما يعزز القدرة التنافسية للمؤسسات في بيئة اقتصادية تتسم بالتغير المستمر.

من جهة أخرى، يُعتبر الأداء الوظيفي أحد أهم المؤشرات التي تعتمد عليها المؤسسات الصناعية في تقييم كفاءة العاملين وفعالية التنظيم ككل، إذ يعكس مدى قدرة العامل على إنجاز المهام المطلوبة منه بكفاءة وجودة عالية، ضمن الإمكانيات والموارد المتاحة. ولا يقتصر الأداء الوظيفي على الجانب الكمي فقط، بل يشمل أيضا الجوانب النوعية مثل الإبداع، الدقة، الالتزام، والتفاعل داخل بيئة العمل.

و مع إدماج تقنيات الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات الصناعية، برزت العديد من التغيرات التي مست طبيعة العمل ووظائف الأفراد، حيث أصبح العامل مطالبا باكتساب مهارات جديدة تتماشى مع متطلبات التكنولوجيا الحديثة، مثل القدرة على التعامل مع الأنظمة الذكية، وتحليل البيانات، والتكيف مع بيئة عمل رقمية متطورة. كما ساهم الذكاء الاصطناعي في إعادة تشكيل العلاقة بين العامل والآلة، بحيث لم يعد مجرد منفذ للمهام، بل أصبح جزءاً من منظومة متكاملة تعتمد على التفاعل بين الإنسان والتكنولوجيا.

و على الرغم من المزايا العديدة التي يوفرها الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء الوظيفي، إلا أن اعتماده داخل المؤسسات الصناعية يطرح في المقابل عدة تحديات، من بينها مقاومة التغيير من طرف بعض العمال، والخوف من فقدان الوظائف، إضافة إلى الضغط الناتج عن ضرورة التكيف مع متطلبات العمل

الجديدة. كما أن تأثيره على العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة قد يكون محل نقاش، حيث يمكن أن يقلل من التفاعل الإنساني المباشر لصالح التفاعل الرقمي.

و بناءً على ما سبق، تبرز أهمية دراسة تأثير الذكاء الاصطناعي على جودة الأداء الوظيفي داخل المؤسسات الصناعية، باعتبارها من المواضيع الحديثة التي تجمع بين البعد التكنولوجي و البعد البشري . ففهم هذا التأثير يساعد على تحديد مدى مساهمة الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة العاملين، وتطوير مهاراتهم، وتعزيز إنتاجيتهم، بالإضافة إلى الكشف عن التحديات التي قد تعيق الاستفادة المثلى من هذه التكنولوجيا.

و عليه، تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الأداء الوظيفي داخل المؤسسة الصناعية، من خلال تحليل مختلف أبعاده، سواء المتعلقة بالكفاءة، الإنتاجية، العلاقات المهنية، أو الابتكار، مع محاولة تقديم رؤية شاملة حول كيفية تحقيق التوازن بين التقدم التكنولوجي و المحافظة على العنصر البشري كعنصر أساسي في نجاح المؤسسة. ولهذا تطرقت لخمس فصول الفصل الأول كان يتضمن الإطار المنهجي للدراسة و يليه فصلين الثاني خاص بالذكاء الاصطناعي و الثالث خاص بالأداء الوظيفي أما الفصل الرابع و الخامس كانا يتمحوران حول الدراسة الميدانية خطوات القيام بها و تحليل ما توصلت إليه الدراسة الميدانية(نتائج الدراسة).



الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

الفصل الأول: الإطار المنهجي

تمهيد:

أولاً: أسباب اختيار الموضوع

ثانياً: أهمية الدراسة

ثالثاً: أهداف الدراسة

رابعاً: إشكالية الدراسة

خامساً: فرضيات الدراسة

سادساً: تحديد المفاهيم

سابعاً: المقاربة النظرية

ثامناً: الدراسات سابقة

خلاصة الفصل

تمهيد:

كل العلوم بصفة عامة والعلوم الاجتماعية بصفة خاصة، تقوم على مجموعة من الظواهر والتي تعتبر عبارة عن مشكلات تتطلب دراسة العلاقات بين مختلف متغيراتها، فهي تعد المحرك الرئيسي لأي باحث، وعليه فإنه من الضروري أن يتضمن هذا الفصل تحديدا للإشكالية المطروحة والتي تنبثق منها فرضيات الدراسة ومؤشراتها، إلى جانب تحديد أهمية الموضوع وأهدافه وأسباب اختياره والمقاربة النظرية لموضوع البحث وكذلك مراجعة الأدبيات السابقة في مجال مشكلة البحث، وتقديم نموذج الدراسة وأهم الصعوبات التي تم مواجهتها في دراستنا.

أولاً: أسباب اختيار موضوع الدراسة

جاء اختيار موضوع تأثير الذكاء الاصطناعي على جودة الأداء الوظيفي في المؤسسة الصناعية لعدة أسباب متنوعة أهمها:

أسباب ذاتية:

هذا رجع للاهتمام الشخصي بموضوع الذكاء الاصطناعي المتداول عبر كل أنحاء العالم وعلاقته المباشرة بالعمل و التنظيم داخل المؤسسات الصناعية بالإضافة إلى أهميته البالغة في سوق العمل.

أسباب موضوعية:

- 1- نضرا للتطور التكنولوجي الذي نشهده في الآونة الأخيرة.
- 2- كثرت استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في شتى المجالات.
- 3- الحاجة الملحة للمؤسسات الصناعية لتحسين جودة الأداء .
- 4- معرفة مدي تأثير الذكاء الاصطناعي على الأداء وكيفية تأثيره

ثانياً: أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية هذه الدراسة في عدة نقاط أهمها:

- 1- فهم العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وجودة الأداء الوظيفي.

- 2- التعرف على تقنيات حديثة تساعد في تحسين جودة الأداء.
- 3- الربط بين الإطار النظري والإطار التطبيقي.
- 4- مساعدة المؤسسات الاقتصادية على مواكبة العصرية والاستعداد لمواجهة التحديات الموجودة في سوق العمل.
- 5- المساعدة على معرفة كل تقنيات الذكاء الاصطناعي وتأثيرها على المؤسسة الصناعية.

ثالثاً: أهداف الدراسة

- إن هدف هذه الدراسة ينبع من اهتمامي في الوصول إلى الأهداف التالية:
- الوصول إلى فهم أعمق لمدى تأثير الذكاء الاصطناعي على جودة الأداء الوظيفي؛
 - إظهار أهمية تطبيق الذكاء الاصطناعي في المؤسسة الصناعية بصفة خاصة؛
 - إبراز أبعاد و مجالات الذكاء الاصطناعي وتأثيراته في البيئة الاقتصادية؛
 - تحديد العلاقة بين الذكاء الاصطناعي و جودة الأداء الوظيفي داخل المؤسسة الصناعية ؛
 - تعزيز موضوع الدراسة و استخدام أساليب إحصائية حديثة (كمية وكيفية) بهدف إثراء قدراتنا المعرفية.

رابعاً: الإشكالية:

يُعدّ الذكاء الاصطناعي من أبرز التطورات التكنولوجية التي عرفها العالم في القرن الحادي والعشرين، حي تفرض نفسه كأحد المحركات الأساسية للتحوّل الرقمي داخل مختلف القطاعات الاقتصادية، ولاسيما المؤسسات الصناعية. ويُقصد بالذكاء الاصطناعي قدرة الأنظمة والآلات على محاكاة بعض الوظائف الإدراكية التي يقوم بها الإنسان، مثل التعلم، التفكير، التحليل، حل المشكلات، وفهم اللغة، وذلك

بالاعتماد على تقنيات حديثة كالتعلم الآلي، معالجة البيانات الضخمة، والخوارزميات الذكية. وقد أدى هذا التطور إلى توسيع نطاق استخدام الآلات في أداء مهام كان سابقاً تتطلب تدخلاً بشرياً مباشراً.

وفي ظل التحولات المسارعة التي تشهدها بيئة الأعمال، أصبحت المؤسسات الصناعية مطالبة بمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة من أجل الحفاظ على استمراريته وتعزيز قدرتها على التكيف مع متغيرات السوق. ولم يعد الاعتماد على النماذج التقليدية في التسيير والتنظيم كافياً لتحقيق مستويات مرتفعة من الأداء، باتت من الضروري إدماج تقنيات حديثة، من بينها الذكاء الاصطناعي، ضمن مختلف وظائف المؤسسة، سواء في مجال الإنتاج، التسيير، التخطيط أو إدارة الموارد البشرية.

و ترتبط جودة الأداء داخل المؤسسة الصناعية ارتباطاً وثيقاً بمدى كفاءة وفعالية الأداء الوظيفي للعاملين، حيث يُعتبر العنصر البشري محورياً أساسياً في تحقيق أهداف المؤسسة. ويُقصد بالأداء الوظيفي مجموع السلوكيات والأنشطة التي يقوم بها العامل أثناء تأدية مهامه الوظيفية، والتي تسهم في تحقيق أهداف المؤسسة، سواء من حيث الكم أو النوع أو الالتزام بالمعايير التنظيمية. كما يتأثر الأداء الوظيفي بعدة عوامل، من بينها البيئة التنظيمية، أساليب التسيير، مستوى التأهيل والتكوين، إضافة إلى استخدام الوسائل والتقنيات الحديثة.

و في هذا الإطار، يبرز الذكاء الاصطناعي كأحد المستجدات التكنولوجية التي قد يكون لها ارتباط مباشر بالأداء الوظيفي داخل المؤسسات الصناعية، من خلال ما يوفره من أدوات تساعد على تنظيم العمل، تحسين تدفق المعلومات، دعم اتخاذ القرار، ومتابعة الأداء الوظيفي. كما يتيح الذكاء الاصطناعي إمكانية إعادة توزيع المهام بين الإنسان والآلة، الأمر الذي قد ينعكس على طبيعة الوظائف، متطلبات المهارات، وأساليب العمل داخل المؤسسة الصناعية.

و من جهة أخرى، فإن إدماج الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل الصناعية يطرح جملة من الإشكالات التنظيمية و البشرية تتعلق بكيفية تكيف العاملين مع هذه التقنيات الحديثة، و مدى جاهزيتهم لاستخدامها و تأثيرها المحتمل على أساليب العمل التقليدية، وأنماط الاتصال داخل المؤسسة، ومستوى الاعتماد على العنصر البشري في أداء المهام المختلفة. كما تثار تساؤلات حول طبيعة العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والأداء الوظيفي، و حدود الاعتماد على الأنظمة الذكية في مقابل الدور الذي يستمر الإنسان في أدائه داخل المؤسسة.

و يضاف إلى ذلك أن المؤسسات الصناعية تختلف في مستوى تبنيتها لتقنيات الذكاء الاصطناعي، باختلاف حجمها، طبيعة نشاطها، مواردها المالية والبشرية، إضافة إلى مستوى الوعي التكنولوجي لدى إدارتها.

و انطلاقاً من هذه المعطيات، تبرز الحاجة إلى دراسة مدى تأثير الذكاء الاصطناعي على جودة الأداء داخل المؤسسة الصناعية كوندور إلكترونيك ، و تسعى هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على المفاهيم الأساسية المرتبطة بالذكاء الاصطناعي و الأداء الوظيفي، و عليه، يمكن صياغة إشكالية الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

- ما مدى تأثير الذكاء الاصطناعي على جودة الأداء الوظيفي في المؤسسة الصناعية كوندور إلكترونيك ب برج بوعرييج ؟

ويتفرع عن هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية، من بينها:

1- ما مدى تأثير الذكاء الاصطناعي على البعد المهني داخل المؤسسة الصناعية كوندور؟

2- ما مدى تأثير الذكاء الاصطناعي على البعد الاجتماعي داخل المؤسسة الصناعية كوندور؟

3- ما مدى تأثير الذكاء الاصطناعي على البعد الإنتاجي داخل المؤسسة الصناعية كوندور؟

4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاصطناعي تعزى للبيانات الشخصية؟

خامساً: فرضيات الدراسة:

بناءً على الأسئلة السابقة، تم إدراج الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: . يؤثر الذكاء الاصطناعي على جودة الأداء الوظيفي داخل المؤسسة الصناعية

محل الدراسة

الفرضية الفرعية الأولى. يؤثر الذكاء الاصطناعي على البعد المهني في المؤسسة الصناعية محل

الدراسة

ونكشف عن هذه الفرضية بالمؤشرات التالية:

-الكفاءة

- الفعالية

-الابتكار

-التدريب

الفرضية الفرعية الثانية: يؤثر الذكاء الاصطناعي على البعد الاجتماعي في المؤسسة الصناعية محل

الدراسة

ونكشف عن هذه الفرضية بالمؤشرات التالية:

-التفاعل

-التواصل

-التعاون

الفرضية الفرعية الثالثة: يؤثر الذكاء الاصطناعي على البعد الإنتاجي في المؤسسة الصناعية محل الدراسة
ونكشف عن هذه الفرضية بالمؤشرات التالية:

- معدل الإنتاجية

- دقة العمل

- تحسين العمل

الفرضية الفرعية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاصطناعي تعزى للبيانات الشخصية

سادساً: مفاهيم الدراسة :

الجودة

الجودة لغة

جاء في مختار القاموس عن معنى الجودة على أنها الجيد ضد الرديء . وجاء وجود جودة . أي صار الشيء جيداً وأجاد غيره . أتى بالجيد و استجاده . وجده جيداً (احمد، 2020، ص254).

الجودة اصطلاحاً:

تعددت تعاريف الخاصة بالجودة باختلاف الجهة المستفيدة منها و من هذا المنطلق حدد (garvin 1988) خمسة محاور يمكن من خلالها تناول مفهوم الجودة وهي أولاً مدخل أساس المستعمل و يركز هذا المفهوم على أن الجودة هي السمات و الخصائص المتعلقة بالمنتج أو الخدمة القادرة على إشباع احتياج و رغبة العملاء ثانياً و المحور الثاني يتضمن أن المنتج ملائم للاستخدام. أي قدرة أداء

المنتج على تحقيق رضا المستهلك اعتمادا على خصائص المنتج **ثالثا** مدخل يعتمد على المنتج وهي القدرة و الدقة على قياس الخصائص المطلوبة في المنتج **رابعا** يعتمد هذا المحور على التصنيع و ينظر للجودة من خلاله على أنها صنع منتجات خالية من العيوب **خامسا** محور القيمة بحيث ترتبط الجودة بسعر المنتج أو الخدمة (محمد، 2018، ص39).

ويمكن تعريفها على أنها تكامل الملامح و الخصائص للمنتج وخدمة ما. بصورة ما تمكن من تلبية احتياجات و متطلبات محددة أو معروفة ضمنا وهي مجموعة من الخصائص و المميزات لكيان ما تعبر عن قدرتها على تحقيق المتطلبات المحددة أو المتوقعة من قبل المستفيد 'أحمد، مرجع سبق ذكره، ص254).

أما حسب رأي BANK أنها الإشباع التام لاحتياجات المستهلك بأقل كلفة. و يرى FISHER أن الجودة مفهوم مجرد يعني أشياء مختلفة للأفراد المختلفين و أنها في مجال الأعمال و الصناعة تعني كم يكون الأداء أو خصائص معينة ممتازة خصوصا عند مقارنتها مع معيار موضوع من قبل المستهلك أو المنظمة (علين 2014، ص54).

التعريف الإجرائي للجودة:

مما سبق يمكننا إدراج تعريف إجرائي للجودة و المتمثل في أن الجودة هي مطابقة المنتج أو الخدمة للمعايير المحددة و مدى قدرتها على تلبية حاجات و توقعات المستفيدين بكفاءة و فعالية و يمكن قياسها بمجموعة من المؤشرات أهمها رضا المستفيدين ، احترام آجال الانجاز ، إضافة إلى مستوى الأداء و الالتزام بالمعايير التنظيمية المعتمدة داخل المؤسسة.

الأداء :

الأداء لغة:

أدى (تأدية) الدين: سده ،أدى الصلاة : قام بها في وقتها ، أدى الشهادة : أدلى بها إليها شيء أوصله إليها(علي،2022،ص42).

ويعتبر أيضااللفظ اللاتيني performance تعني إعطاء كلية الشكل لشيء ما و مشتقة من اللفظة الانجليزية performance التي تعني انجاز العمل أو الكيفية التي يبلغ بها التنظيم أهدافه(محمد،2017،ص28).

الأداء اصطلاحا:

يطلق المصطلح بصورة عامة على كل شيء يفعله الفرد عملي و صريح سواء باستخدام لغة أو إشارة أو جهد عضلي (علي، مرجع سبق ذكره، ص42).

و تعني ابضا كلمة أداء بأنها سلسلة مترابطة متكونة من الحافز الذي يترتب عليه السلوك بتصرف و يؤدي إلى نتاج أداء. و أن أداء الفرد هو دالة لعناصر الرغبة في الأداء و القدرة على الأداء سواء بلغة أو بمجهود يقوم به الفرد(هشام، 2024، ص64).

ويعرفه بونوا انه قيام الموظف بأعمال في العمل ونتائج هذا العمل توافق أهداف المؤسسة وفقا للحجم الساعي و أهداف و معايير تضعها المؤسسة و يسمى هذا باسم المر دودية وتكون نتاج العمل يوميا لكنها تقيم بعد ثلاث أشهر أو عام(فاتح، 2021،ص36).

التعريف الإجرائي للأداء :

مكن تعريف الأداء نضرا لما تطرقنا له في التعاريف السابقة على انه مجموعة من المهارات و المكتسبات لدى الفرد والتي يقوم بتوظيفها في انجاز أعماله اليومية سواء كانت داخل المؤسسة أي فيما يخص عمله ام في حياته اليومية و يكون مبنيا وفق أهداف مدرجة سابقا

الأداء الوظيفي :

الأداء الوظيفي لغة :

يعود أصل مصطلح الأداء لغويا إلى الكلمة الانجليزية to-perform و مصطلح performer باللغة الفرنسية يعني مدى تأدية العمل(مهملي،2016،ص34)

الأداء الوظيفي اصطلاحا :

يرى كل من(عبد الودود و علي)أن الأداء الوظيفي يعد النتيجة النهائية للسلوك التنظيمي في ظل مجموعة من المهام و الأنشطة و الإجراءات و التي تهدف لاستغلال الموارد بشكل امثل وذلك من اجل تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة و فعالية(دينا،2022،ص303).

كما يشير عدنان (2019)إلى أن الأداء هو تفاعل مجموعة من العناصر المتداخلة التي تسهم في تشكيل النتائج و الأهداف . يظهر ذلك من خلال سلوك الفرد في كيفية استجابته و تكييفه مع هذه العناصر من جهة و تنفيذ المهام من جهة أخرى(غزلان،2025،ص90).

وعرف كذلك الأداء الوظيفي على انه الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات و إدراك الدور فهذا يعني أن الأداء نتاج العلاقة المتداخلة بين كل من الجهد و القدرات،و إدراك الدور و المهام فيشير

الجهد إلى الطاقة الجسمانية و العقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته و ينتج هذا الجهد من حصول الفرد على حوافز تدفعه لذلك .أما القدرات فيقصد بها الصفات الشخصية للفرد التي يستعملها لأداء وظيفته(كریم،2025،ص60).

التعريف الإجرائي للأداء الوظيفي:

أما إجرائيا يقصد بالأداء الوظيفي انه مستوى قيام العامل بالمهام و المسؤوليات الموكلة إليه داخل المؤسسة ومدى قدرته على انجازها بكفاءة و فعالية وفق القواعد و الإجراءات التنظيمية المعتمدة وذلك من خلال توظيف قدراته و مهاراته واستغلال الموارد المتاحة لتحقيق أهداف المؤسسة.

الذكاء الاصطناعي:

التعريف اللغوي للذكاء الاصطناعي:

ذكاء: اسم مصدر ذكى

ذكى: فعل ذكى يذكي مصدر ذكاء

ذكاء الإنسان : قدرته على الفهم و الاستنتاج و التحليل و التمييز بقوة فطرته وذكاء خاطره

اصطناعي: اسم منسوب الى اصطناع

ما كان مصنوعا، غير طبيعي حرير/ورد اصطناعي .

ذكاء اصطناعي: قدرة آلة أو جهاز ما على أداء بعض الأنشطة التي تحتاج إلى ذكاء مثل الاستدلال الفعلي والإصلاح الذاتي (عبد الوهاب،2024،ص20).

التعريف الاصطلاحي للذكاء الاصطناعي :

يشير الذكاء الاصطناعي إلى محاكاة الذكاء البشري عن طريق الاستدلال المشفر بالبرمجيات . في الوقت الحاضر ينتشر هذا الرمز في كل شيء بدا من تطبيقات المؤسسات المستندة إلى السحابة و حتى تطبيقات المستهلك و حتى البرامج الثابتة المنظمة(إبراهيم،2025،ص6).

ويعرف أيضا على انه دراسة للسلوك الذكي كما انه يمثل محاولة لإيجاد السبل التي يمكن بها إدخال السلوك الذكي على الآلات الصناعية كما انه يعد من أصعب الموضوعات و أكثرها إثارة للجدل

لل بشرية ويعتبر أيضا انه مجال الدراسة في علم الحاسب الذي يهتم بتطوير آلة حيث أن هذه الآلة تستطيع القيام بعمليات شبيهة بعمليات التفكير الإنساني كالاستنتاج و التصحيح الذاتي و التعلم(فتيحة،2024ص4).

ويمكن تعريفه على انه مجموعة من الأساليب الرياضية و التقنيات الحاسوبية المصممة لحل المشكلات التي يعالجها العقل البشري عادة بدءا من مساعدة المهام البشرية وصولا إلى استبدال الإنسان وتعرفه الجمعية التاريخية الأمريكية بأنه مجال من علوم الحاسوب يعمل على تطوير أنظمة قادرة على أداء مهام التي تتطلب عادة الذكاء البشري مثل التفكير التعلم و الإدراك(زهير،2025،ص114).

التعريف الإجرائي للذكاء الاصطناعي:

الذكاء الاصطناعي عبارة عن برمجيات و تقنيات تجعل الحواسيب لها القدرة على محاكاة الذكاء البشري و القيام بأعمال كانت سابقا تتطلب إنسان كالتفكير و التعلم و تحليل و حل المشكلات واتخاذ القرار بهدف تحسين الأداء و انجاز المهام بكفاءة أعلى.

سابعاً : المقاربة النظرية والسوسيولوجي لموضوع البحث النظرية البنائية- الوظيفية:

قبل التطرق إلى أهم الأفكار التي جاء بها أصحاب الاتجاه الوظيفي، لا بد من إعطاء لمحة وجيزة عن هذا الاتجاه في علم الاجتماع من أجل فهم الإسهامات الوظيفية في موضوع تأثير الذكاء الاصطناعي على جودة الأداء داخل المؤسسة الصناعية يرى أصحاب الاتجاه الوظيفي أن النظم الاجتماعية مثلها مثل الكائنات الحية، لها حاجات الاستمرار في الوجود و التكيف مع البيئة وتحمل بين أجزائها نمطا من الاتصال المتبادل، والمنظمات كأنساق مترابطة تتكون من سلسلة مترابطة من العمليات.

فهذا الاتجاه ينظر إلى المؤسسة بوصفها بناء كلي يتكون من مجموعة من الأنظمة الفرعية الفعالة، التي تتفاعل فيما بينها لتحقيق الهدف، أو بصيغة أخرى، "المؤسسة نسق اجتماعي يعمل ضمن نسق أكبر"، وتحتوي في نفس الوقت على أنساق فرعية تعاونية تتفاعل فيما بينها من أجل تحقيق وظيفة في بنائية النسق الأكبر، وأن هذا النسق الاجتماعي الذي يشكل المنظمة يختلف على باقي الأنساق الأخرى وله القدرة على التأثير على نفسه من أجل تغيير نفسه بنفسه".

النظام الكلي في هذه النظرية يأتي قبل الجزء، ولفهم الجزء بالضرورة يسبقه فهم الكل، لأن الأنساق الفرعية ما هي إلا أنساق تعاونية لها تأثير وظيفي متبادل من أجل خدمة الكل في الإطار التعاوني، إن المنظور الوظيفي يقوم أساسا على تحليل وتفسير السمات البنائية والعمليات الاجتماعية التي تميز المنظمات ويحدد العناصر البنائية التي يجب توفرها في التنظيم كالاتي:

- وجود جماعة ثابتة لها قيم تضامنية.
- وجود مجموعة من الأهداف المحددة والواضحة التي ترسم أبعاد التنظيم ونشاطاته وتبرر وجوده وتحافظ على بقاءه وتحديد طريقة تحدد هذه الأهداف من خلال معايير وأدوار محددة.

- إتباع تنظيم دقيق لنشاطات الأفراد بطريقة تضمن أفضل تقسيم للعمل يمكن أن يتولى بمقتضاها كل عضو مهام وواجبات محددة يتعين عليه أدائها إذا ما أراد الاستمرار في عضويته.
 - وضع نظام رئاسي (متسلسل رئاسي)، يحدد واجبات وحقوق كل عضو داخل التنظيم يرتبط به تسلسل محدد للسلطة يتخذ شكلا هرميا (تسلسل السلطة).
 - وضع نظام محدد للاتصال يحدد القنوات والمسارات التي تنظم العلاقات الرئاسية بين كافة المستويات داخل التنظيم.
 - إتباع نظام عادل في التعيينات والترقيات والأجور والمكافآت.
 - وجود نظام قانوني يضبط سلوك الأفراد (علي، 2019، ص164).
- لقد حدد تيماشيف (Timasheff) مفهوم الاتجاه الوظيفي، ولخص على حد تعبيره القضية التي تدور حولها كتابات الوظيفيين على النحو الآتي:
- "أن النسق الاجتماعي يمثل نسقا حقيقيا، تؤدي أجزاؤه فيه وظائف أساسية لتأكيد الكل وتثبيتته، وأحيانا لاتساع نطاقه وتقويته، ومن ثم تصبح الأجزاء متساندة ومتكاملة على نحو ما...."
- نفهم من ذلك بأن الوظيفيين يرون بأن كل نسق اجتماعي يتكون من أنساق (أنظمة) اجتماعية فرعية متساندة، والتي بدورها تتكون من أجزاء، يؤدي كل جزء وظيفته الاجتماعية في إطار من التكامل والتساند الوظيفي، وذلك من أجل الحفاظ على توازن واستمرار النسق الاجتماعي الكبير.
- يرى (بارسونز) ، بأن الأنساق الاجتماعية هي أنساق للتفاعل الاجتماعي بين جمع من البشر، والذين يعملون على تحقيق الأهداف المشتركة، وكما يرى بأن الأنساق يمكن أن تحلل وظيفتها في أربع متطلبات وهي: وظيفة المحافظة على النمط، وظيفة التكامل، وظيفة تحقيق الأهداف، وظيفة التكيف (احمد، 2006، ص154).

تعتقد النظرية البنائية الوظيفية التي كان روادها كل من هيربرت سبنسر (Herbert Spencer) وتالكوتبارسونز (Talcott Parsons) وروبرت ميرتون (Robert C. Merton) وهانز كيرث (Hans Gerth) ورايتملز (C. Wright Mills) بعشرة مبادئ وسنركز على مبدأ أن كل جزء من الأجزاء أو النسق له وظائف بنائية نابعة من طبيعة الجزء وهذه الوظائف مختلفة نتيجة اختلاف الأجزاء أو الوحدات التركيبية، وعلى الرغم من اختلاف الوظائف فإن هناك درجة من التكامل بينها، لذا فوظائف البنى المؤسسية مختلفة ولكن على الرغم من اختلاف الوظائف فإن هناك درجة من التكامل بينهما، فالقائد في المؤسسة لا يستطيع أداء وظائفه دون أن يكون هناك عمال كما أن لا العامل لا يستطيع تسيير عمله دون أن يكون هناك قائد أو مسؤول مباشر عليه، لذا فالاختلاف والتفاضل في المراكز هو شيء وظيفي للتماسك والتكافل في المؤسسات.

إن تبيننا للمدخل النظري والمتمثل في نظرية النسق الاجتماعي Social system لصاحبها تالكوتبارسونز T.Parsons راجع لأهمية هذا المدخل باعتباره من أهم المداخل النظرية في علم الاجتماع، هذا من جهة، ومن جهة أخرى خصوصية وطبيعة الظاهرة المدروسة، والتي تهتم بدور الأنساق الاجتماعية الثقافية، حيث يرى بارسونز أنه يمكن أن نحلل المجتمع على أنه نسق اجتماعي عام وأنه ينقسم إلى أربعة أنساق فرعية رئيسية نسق اجتماعي، ونسق ثقافي، ونسق الشخصية، ونسق الفرد بيولوجي، وعلى الرغم من أن مصطلح النسق الاجتماعي قد يستخدم في كثير من الأحيان بمعنى يشمل على كل من نسق الشخصية والثقافة باعتبار أن البناء الاجتماعي يحتوي على الشخصية الاجتماعية وعلى الثقافة بكل ما تحمله من عناصر، فإذا اتخذنا دراستنا على هذا النحو فإننا سوف نفسر ونحلل العلاقة التكاملية بين الأنساق الاجتماعية حيث أنه من وجهة نظر الوظيفيين، فإن البناء الوظيفي لجودة الأداء يتكون من أبعاد ومكونات متكاملة، وهي مرتبطة ارتباطاً وظيفياً قوياً، وإذا حدث نقصاً أو اضطراب في أي بعد منها، يمكن أن يؤدي

ذلك إلى اضطراب البناء العام والأداء الوظيفي لمؤسسة التي تعتبر النسق العام، حيث تتمثل تلك الأبعاد في: **العَد المهني، البعد الاجتماعي، البعد الإنتاجي.**

البعد المهني: تقوم على مجموعة من الصفات و المهارات والسلوكيات التي يظهرها الفرد أثناء أداء عمله ، و التي تعكس مدي قدرته على انجاز المهام بكفاءة وتحقيق أهداف المؤسسة

البعد الاجتماعي: هو مجموعة من السلوكيات و التصرفات التي تظهر قدرة الفرد على التفاعل و التواصل مع الزملاء و العمل ضمن فريق و بناء علاقات مهنية قائمة على الاحترام و التعاون .

البعد الإنتاجي: ويعني قدرة الفرد على تحقيق نتائج ملموسة من خلال عمله، من حيث كمية الإنتاج و جودته في إطار الزمن و الموارد المتاحة

هذه الأبعاد يجب أن توضع في عين الاعتبار عند دراسة وتحليل تأثير الذكاء الاصطناعي على جودة الأداء الوظيفي التي تعد نسق عام يتكون من أنساق فرعية متداخلة و مترابطة وظيفيا و تفاعليا وأي خلل في إحدى الوظائف الفرعية يؤدي إلى خلل في النسق العام و بالتالي خلل في تعزيز جودة الأداء لدى الموظفين .

ثامنا: الدراسات السابقة:

سواء بالنسبة للدراسات السابقة الأجنبية أو العربية نجد الكثير منها يعالج إشكاليات مختلفة ولكنها ذات صلة بموضوع الدراسة، من ناحية متغير الذكاء الاصطناعي أو من ناحية متغير جودة الأداء الوظيفي. لذلك اخترنا بعضها لزيادة الدراسة وضوحا و الماما بالموضوع المدروس.

1. الدراسات السابقة المحلية:

-دراسة نادية حماش و عمر الشريف(2024/ 12/01)

تهدف دراسة نادية حماش و عمر الشريف إلى الكشف عن أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على كفاءة الأداء الأكاديمي لدى أعضاء بيئة التدريس في جامعة باتنة 1 ،ولتحقيق أهداف الدراسة فقدتم استخدام استبانته ووزعت على عينة الدراسة المكونة من (227) الموزعين على ثمانية كليات من أعضاء بيئة التدريس بجامعة باتنة 1 ،وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى ممارسة تطبيقات الذكاء الاصطناعي وكفاءة الأداء الأكاديمي كانا بدرجة متوسطة،إضافة إلى وجود اثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي على كفاءة الأداء الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس،كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة تعزى الدراسة،وقد أوصت الدراسة بضرورة استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الجامعات الجزائرية إلى متغيرات. . وتكمن أوجه التشابه بين الدراسة الحالية و الدراسة السابقة في المنهج ،واختلفت في أن الدراسة الحالية تدرس أهم الأبعاد المؤثرة على أداء العمال والدراسة السابقة ركزت على الفروق وكذلك اختلفت في العينة ونوع المؤسسة التي كانت فيها الدراسة الميدانية.

-دراسة سناء ارطباز (2022/12/06):

أما دراسة د. سناء ارطباز كانت بعنوان اثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين أداء المؤسسة و قد هدفت هذه الدراسة إلى التطرق لتطبيقات الذكاء الاصطناعي والتي يكن الاعتماد عليها كآلية فعالة لتحسين المؤسسات الاقتصادية، وقد ركزت على المفاهيم الأساسية للذكاء الاصطناعي و تطبيقاته بالإضافة إلى دوره الفعال لخلق التنافسية وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي أصبح يلعب دورا أساسيا و مهما في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية. و تكمن أوجه الاختلاف بين الدراستين في إن الدراسة الحالية تناولت المؤسسة الصناعية أما السابقة فتناولت المؤسسة الاقتصادية، إضافة الى الدراسة الحالية قامت بدراسة الفروق أما الدراسة السابقة فلم تتطرق إلى ذلك. وتشابهت هذه الدراستين في المنهج و العينة بالإضافة إلى أن كليهما توصلت إلى أن للذكاء الاصطناعي اثر الأولى على أداء المؤسسة و الأخرى على الأداء الوظيفي للعامل.

الدراسات العربية:

-دراسة محمد بخيت محمد علي (2025/10/01):

تهدف دراسة د. محمد بخيت محمد علي للتعرف على أثر الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المالي من خلال مؤشرات زيادة الربحية وتوفير السيولة في المصارف السودانية، والتعرف على الأسباب والمبررات لاستخدام الذكاء الاصطناعي في تقليل المخاطر في المصارف السودانية، وتكمن مشكلة البحث فيا لتساؤل الرئيسي التالي: ما أثر الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المالي لدى المصارف السودانية؟ ولتحقيق هذا البحث استعان الباحث بالمنهج الاستنباطي لتحديد مشكلة وفرضيات البحث، المنهج التاريخي لتتبع الدراسات السابقة ذات الصلة، المنهج الوصفي لتحليل الدراسة الميدانية. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها انه تم إثبات صحة جميع فرضيات الدراسة، وأصبحت تطبيقات الذكاء الاصطناعي آلية من الآليات التي يمكن تجاهلها في الوقت الحالي في القطاع المصرفي. من خلال النتائج يوصي البحث بالاستفادة من خبرات المصارف العالمية لرائدة من أجل تحسين كفاءة وأداء المصارف السودانية، و ضرورة استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي التي هي بدورها تعد سلاحا تنافسيا فعال تأخذ بها المصارف كوسيلة لتمييز خدماتها وتحسين أدائها. وقد اختلفت هذه الدراسة على الدراسة الحالية في المنهج حيث أنها تضمنت عدة مناهج أما الدراسة الحالية فتضمنت الوصفي التحليلي فقط، كانت الدراسة السابقة في مؤسسة مالية وتضمنت تأثير الذكاء الاصطناعي على تحسين الأداء المالي أما الدراسة الحالية فكانت تأثير الذكاء الاصطناعي على جودة الأداء الوظيفي في المؤسسة الصناعية، وكان التشابه بين هاتين الدراستين في بعض المفاهيم التي تم التطرق إليها، وكذلك في أداة جمع البيانات.

-دراسة حمزة يوسف، اكتم عبد المجيد و عاطف صالح العدوان(2022/07/25):

أما دراسة حمزة يوسف، اكتم عبد المجيد و عاطف صالح العدوان بحثت الدراسة في أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء العاملين الدور الوسيط للقيادة الخادمة دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية الخدمية الأردنية تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الشركات الصناعية الخدمية والبالغ عددهم (7260) موظفاً تم اخذ عينة عشوائية بسيطة تمثل الوظائف القيادية والإشرافية ومجموعة من العاملين في الشركات الصناعية الخدمية الأردنية بحيث يكون عدد أفراد العينة (270) فرداً واستخدمت الاستبيان كأداة لجمع بيانات الدراسة وكان من أبرز النتائج: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) الاستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي بأبعادها (بصمة العميل، روبوتات الدردشة الفروع الذكية، منع الاحتيال على أداء العاملين بأبعاده) (جودة الأداء حجم العمل إجراءات العمل في الشركات الصناعية الخدمية الأردنية في ضوء القيادة الخادمة كمتغير وسيط). وقد أوصت الدراسة بضرورة تحسين مستوى القيادة الخادمة لدى المديرين وجعله أكثر انفتاحاً وتبادلاً للخبرات وتقبل عمليات التغيير المطلوبة. ومن خلال المقارنة بين الدراستين، نجد أنها تشابهت في المنهج ونوع العينة بالصافة إلى أداة جمع البيانات وتوصلت كلتا الدراستين إلى وجود اثر للذكاء الاصطناعي على الأداء، واختلفت في الدراسة السابقة شركة صناعية أردنية و الحالية مؤسسة صناعية جزائرية، الدراسة السابقة ركزت علو وجود متغير وسيط القيادة الخادمة أما الدراسة الحالية تأثير الذكاء الاصطناعي على جودة الأداء الوظيفي دون متغير وسيط، واختلفت كذلك في الأبعاد.

الدراسات الاجنبية:

-Impact of artificial intelligence on employees working in industry 4.0 led organizations

Nishtha Malik, Shalini Nath Tripathi, Arpan Kumar Kar, Shivam Gupta

- (تأثير الذكاء الاصطناعي على الموظفين العاملين في المنظمات التي تقودها الصناعة):

تسعى هذه الدراسة إلى تطوير فهم عملي للتجارب الإيجابية والسلبية للموظفين نتيجةً لتبني الذكاء الاصطناعي وما يترتب عليه من ضغوط تكنولوجية. كما تكشف عن التحديات المتعلقة بتنمية الموارد البشرية مع ظهور الثورة الصناعية الرابعة. أجريت مقابلات شبه منظمة مع 32 متخصصًا بمتوسط خبرة عمل يبلغ 7.6 سنوات ويعملون في تسعة قطاعات، وتم تحليل النصوص باستخدام برنامج NVivo. حيث تؤكد النتائج على الآثار السلبية البارزة لتبني الذكاء الاصطناعي، وتحديدًا أمن المعلومات، وخصوصية البيانات، والتغيرات الجذرية الناتجة عن التحولات الرقمية، فضلاً عن المخاطر الوظيفية والشعور بانعدام الأمان الوظيفي الذي يُسيطر على نفسية الموظفين. ويأتي ذلك تسلسل هرمي للعوامل التي تُشكل الآثار الإيجابية، وهي: المرونة والاستقلالية في العمل، والإبداع والابتكار، والتحسين الشامل في الأداء الوظيفي. كما تم تحديد عوامل أخرى تُساهم في الإجهاد التكنولوجي (بين الموظفين): ضغط العمل، وانعدام الأمان الوظيفي، والتعقيد. وقد تم التوصل إلى أن كلا الدراستين تطرقت إلى تأثير الذكاء الاصطناعي وعلاقته بالأداء الوظيفي، واختلفت في الدراسة السابقة أجريّة على منظمات تقودها الصناعة بينما الدراسة الحالية أجري في مؤسسة صناعية واحد بالجزائر مؤسسة كوندور ب برج بوعريرج، وكذلك اختلفت في الأداة حيث الدراسة الأولى اعتمدت على المقابلة و تحليل بياناتها ببرنامج NVivo بينما الدراسة الثانية استخدمت الاستبيان والتحليل الإحصائي ببرنامج spss

-The impact of the artificial intelligence industry on the number and structure of employments in the digital economy environment

- (تأثير صناعة الذكاء الاصطناعي على عدد و تركيب الوظائف في بيئة الاقتصاد الرسمي):

Zhuo Zhang

Technological Forecasting and Social Change 197, 122881, 2023

تسعى هذه الدراسة إلى فحص التأثير المعقد للصناعات المرتبطة بالذكاء الاصطناعي على كمية العمالة من حيث العدد والبنية المتطورة لسوق العمل. تبني الدراسة آلية ونموذجاً نظرياً لتوضيح ديناميكيات العمالة والتحويلات الهيكلية داخل صناعة الذكاء الاصطناعي. تكشف نتائج البحث عن اتجاه واضح في القوى العاملة في الصين يتميز بزيادة التركيز على التعليم وزيادة فرص العمل. تقدم هذه الدراسة إسهاماً هاماً في المجال من خلال بناء آليات وأطر نظرية مبتكرة تسهل فهماً عميقاً لتعقيدات العمالة والتغيرات الهيكلية في صناعة الذكاء الاصطناعي. يستند هذا الفهم إلى تحلي كمية العمل الحالية وهيكله. تستند هذه الدراسة إلى فحص توزيع العمالة عبر صناعات متنوعة. تشابهت الدراستين في نوع المؤسسة المدروسة و أنهما درستتا الذكاء الاصطناعي و تأثيره على الأداء الوظيفي ، واعتمدت كلاهما على المنهج الوصفي بالإضافة إلى غداة جمع البيانات. واختلفت في طبيعة العينة.

خلاصة الفصل:

لقد حاولنا في هذا الفصل تقديم موضوع الدراسة من خلال تحديد إشكالية البحث والتي تم من الإشكال الذي تمحور حول الذكاء الاصطناعي و تأثيراته على الأداء الوظيفي في المؤسسة الصناعية

(كوندور إلكترونيك) ، بعد أن تم توضيح أسباب اختيار الموضوع والذي رأينا أنه يطرح مشكل يبرز في العديد من المؤسسات الصناعية الجزائرية خاصة في ظل التحولات التكنولوجية و الصناعية في سوق العمل ، لنقدم بعدها الأهمية والأهداف من الدراسة والتي من شأنها أن تقدم إضافة علمية في هذا المجال، وتم عرض بعض الدراسات التي استعنا بها والتي ساعدتنا في تحديد موضوع بحثنا كما تم التطرق للمقاربة النظرية لموضوع الدراسة، وصياغة الفرضيات والمؤشرات التي رأينا أنها تقدم إجابات احتمالية للتساؤلات المطروحة.

الفصل الثاني: الذكاء الاصطناعي

الفصل الثاني: الذكاء الاصطناعي

تمهيد

أولا: مفهوم الذكاء الاصطناعي

ثانيا: أهداف الذكاء الاصطناعي

ثالثا: أنواع الذكاء الاصطناعي

رابعا: مميزات الذكاء الاصطناعي

خامسا: مجالات الذكاء الاصطناعي

سادسا : خصائص الذكاء الاصطناعي

سابعا: ايجابيات و سلبيات الذكاء الاصطناعي

خلاصة الفصل

تمهيد:

يشهد العالم في السنوات الأخيرة تطورا سريعا في مجال الذكاء الاصطناعي، حيث أصبح من ابرز التقنيات الحديثة التي أحدثت تحولا كبيرا في مختلف المجالات، خاصة في المجال الإداري و الاقتصادي. حيث يقصد بالذكاء الاصطناعي قدرة الأنظمة و البرمجيات على محاكاة الذكاء البشري من خلال التعلم و التحليل و اتخاذ القرارات بطريقة ذكية.وقد يساهم هذا التطور في تحسين كفاءة الأداء داخل المؤسسات، من خلال عدة تسهيلات كما أصبح له دور مهم في دعم اتخاذ القرارات و الوصول إلى تحقيق الأهداف المرغوبة.وقد عملنا على توضيح مفهومه بالإضافة غالى أهمية الذكاء الاصطناعي و أهدافه ملمين بأنواعه، خصائصه وإضافة إلى مميزاته ومختلف مجالاته و أخيرا.

أولاً: مفهوم الذكاء الاصطناعي

يعتبر الذكاء الاصطناعي من العلوم الحديثة واسعة الانتشار، وقد دخل في العديد من الميادين الصناعية و البحثية، وهو عبارة عن خصائص تمنح للبرامج الحاسوبية تمكناً من محاكاة ذهن البشري في سلوكه و طرائق عمله، و خاصة القدرة على التعلم و كيفية الاستنباط. و بالرغم من تعدد التعريفات الخاصة بهذا المصطلح، إلا أن هذا المصطلح لا يستقر على تعريف محدد و دقيق وعليه فالذكاء الاصطناعي حسب ادوارد فيجينبوم انه جزء من علوم الكمبيوتر يسعى إلى إنشاء و تصميم انساق ذكية تعطي خصائص الذكاء نفسها المعروفة في الذكاء الإنساني. ويعرفه كذلك بأنه العلم الذي يهدف إلى إنشاء تطبيقات قادرة على أداء سلوكيات توصف بالذكاء عند الإنسان (خديجة، 2025، ص319).

كما يفسر الذكاء الاصطناعي بأنه قدرة الآلة على محاكاة العقل البشري و طريقة عمله، مثل قدرته على التفكير و الاستكشاف، و مع التطورات الهائلة للحواسيب تبين أن باستطاعتها القيام بمهام اعقد مما نعتقد بحيث يمكنه استكشاف و إثبات النظريات الرياضية المعقدة، و أيضاً وأيضاً يمكنه لعب الشطرنج بمهارة عالية، ويتميز بسرعة انجازه للمهام بدقة عالية، و يتصف بسعة تخزين كبيرة، إلا انه إلى الآن لا يوجد أي برنامج يستطيع مجازات مرونة العقل البشري خصوصاً فيما يتعلق بالمهام الاستنتاجية التحليلية التي يتعرض لها (اضاءات، 2021، ص3).

وعرفه جون مكرائي بأنه وسيلة لصنع جهاز كمبيوتر، أو روبوت يتم التحكم فيه عن طريق الكمبيوتر، أو برنامج يفكر بذكاء بالطريقة ذاتها التي يفكر بها العقل البشري ويتم تحقيق الذكاء الاصطناعي من خلال دراسة كيف يفكر الدماغ البشري، و كيف يتعلم البشر و يقررون و يعملون أثناء محاولة حل مشكلة ما.

كما عرفه عرنوس بشير بأنه علم الحاسبات الذي يهتم بالأنظمة الحاسوبية التي تمتلك خصائص مرتبطة بالذكاء البشري و القدرة على اتخاذ القرارات بدرجة مشابهة غالى حد ما للسلوك البشري في

مختلف المجالات، وهو تلك الأنظمة المهمة بتطوير الحاسوب ليقوم بالمهام التي تتطلب ذكاء بشريا من خلال جعل الآلات تقوم بأعمال تعتمد على الذكاء البشري في أدائها في الواقع (رشيدة، 2024، ص50).

بصفة عامة يقصد بالذكاء الاصطناعي انه مجموعة من التقنيات و الأنظمة التي تمكن الحاسوب من محاكاة قدرات الإنسان، ومن خلال التعاريف السابقة نلاحظ انه لا يوجد تعريف واحد دقيق و شامل للذكاء الاصطناعي حيث أن بعض التعاريف ركزت على تشبيهه بالذكاء البشري بينما اهتمت الأخرى بوظائفه و أهدافه .

ثانياً: أهداف الذكاء الاصطناعي

الذكاء الاصطناعي كغيره من التقنيات يسعى إلى تحقيق العديد من الغايات، ولكن الهدف الأهم هو فهم طبيعة الذكاء البشري و محاكاته من خلال عمل برامج بخوارزميات محددة على الحاسب الآلي للوصول إلى مرحلة محاكاة السلوك البشري عن طريق الوصول إلى قدر عال من الذكاء، الذي يمكن الذكاء الاصطناعي من حل المشكلات المختلفة حيث يقوم البرنامج بإيجاد طريقة لحل المسألة أو الوصول إلى قرار من خلال الرجوع لكثير من العمليات المختلفة المستندة على معلومات تغذي بها البرامج من قبل الأفراد ومن بين أهدافه ما يلي:

التفكير و حل المشكلات: حيث استطاع الباحثون الوصول إلى مرحلة عالية من ابتكار الخوارزميات التي تحاكي التفكير بصورة تدريجية للبشر عند قيامهم بحل الألغاز أو إجراء العديد من الاستنتاجات المنطقية

التخطيط: يعد هدفاً ضرورياً سعى العلماء لتوفيره في الذكاء الاصطناعي، فالالاتجاه في عصرنا الحالي أصبح في طريق تمكين الذكاء الاصطناعي من عمل توقعات حول كيفية القدرة على اتخاذ قرارات متعددة في وقت واحد و تغيير الأفعال

الإبداع: يعتبر من المجالات المستحدثة على الذكاء الاصطناعي، فقد سعى العلماء مؤخراً إلى خلق بيئة إبداعية بداخل نظام الذكاء الاصطناعي بالاعتماد على الكثير من الخوارزميات المعقدة، فمجال الذكاء الاصطناعي أصبح يعالج الإبداع من الناحية العلمية متمثلاً في تنفيذ أنشطة محددة تساعد في توليد مخرجات جديدة تخاطب المشاعر البشرية كاتجاههم لتوجيه الآلة لتقوم بتأليف الروايات ومن الناحية النظرية هو المنظور النفسي الفلسفي (فتيحة، مرجع سبق ذكره، ص7).

يمكن القول أن الذكاء الاصطناعي يسعى إلى تحقيق هدفين رئيسيين: الأول هو استغلال قدرات الحاسوب بأفضل شكل ممكن من خلال جعله ينفذ مهام تشبه ما يقوم به الإنسان، وهو ما يعرف بالذكاء الاصطناعي الضعيف. أما الهدف الثاني فيتمثل في محاولة تقليد الذكاء البشري بشكل أعمق، من خلال بناء أنظمة قادرة على الفهم و التفكير مثل الإنسان، و يطلق عليه الذكاء الاصطناعي القوي.

ثالثاً: أنواع الذكاء الاصطناعي

قسم العلماء الذكاء الاصطناعي إلى ثلاث أقسام وهي:

الذكاء الاصطناعي الضعيف أو المحدود: هو أبسط أنواع الذكاء الاصطناعي و الموجود على نطاق واسع و يؤدي هذا النوع مهمة واحدة لا يمكنه الخروج عنها مبرمجة مسبقاً تحاكي العقل البشري.

الذكاء الاصطناعي القوي أو العام: هذا النوع من الذكاء الاصطناعي متطور يصل لمرحلة تجعله مساوي لفكر ووظائف الإنسان أين تقوم مثل هذه الأنظمة بالعمل بناءاً على التعلم من البيانات و الخبرات التي تكونها و تجعلها قادرة على اتخاذ قرارات ذاتية و مستقلة على الإنسان.

الذكاء الاصطناعي الفائق: وهو أخطر أنواع الذكاء الاصطناعي التي لا تزال تحت التجربة هدفه تصميم آلات تفوق ذكاء الكائنات و قدرته على التعلم و توظيفه في جميع مجالات الذكاء الإنساني(سهام،2024،ص108).

رابعاً: مميزات الذكاء الاصطناعي

يتمتع الذكاء الاصطناعي بمجموعة من القدرات أهمها:

- لديه القدرة على التعلم، و القدرة على تنظيم العلوم و فهمها، و القدرة على تحليل اللغة ، و القدرة على فهم الصوت ، وفهم و تحليل الفيديوها و حل المشاكل وكذلك الإبداع و التعامل العاطفي و المجتمعي، تحريك الروبوتات و الذكاء العام و يشمل القيام بجميع ما سبق.
- استخدامه التمييز الغير الرقمي، بمعنى انه أكثر تعقيدا من الحواسيب العادية التي تعتمد على واحد أو صفر فقطن وهو ما يعني إمكانية اتخاذ قرارات معقدة، و إمكانياته الهائلة التي يمكن إن يضيفها لمختلف المجالات.
- قدرته على الإدراك الحسي، و التمكن من اكتشاف الأخطاء و تصحيحها بشكل سريع، و القيام بالتحسينات الأفضل في المستقبل وعليه يقوم باتخاذ القرارات بشكل سليم اعتمادا على دراسة جميع الاحتمالات و اتقاني نتائجها، و بالتالي اختيار أفضل القرارات المؤدية غالى النتائج المطلوبة.
- تقنية الشبكات العصبية الاصطناعية تشبه التشابك العصبي في الدماغ من حيث المبدأ،لهذا فان تدريب هذه الشبكات على مهمة معينة و ملاحظة اثر التدريب على الأداء و نوعيته قد يكشف الغاز عن مختلف العمليات و هو ما سيعمل على توفير الوقت وحل المشكلات بطريقة أكثر كفاءة، مما يقلل الحاجة غالى موظفين أو ايداريين جدد(جوهر،2024،ص90).

رغم المزايا التي يتمتع بها الذكاء الاصطناعي، فإن استخدامه قد يؤدي إلى نتائج مضللة والنتائج عن تقديم بيانات غير صحيحة، و هو ما قد يؤدي إلى العديد من المشاكل سواء في قطاع الصحة أو الأعمال. كما قد يؤدي التوسع باستخدام الذكاء الاصطناعي إلى الاستغناء عن العنصر البشري، ومن ثم رفع مستوى البطالة، حيث يرى العديد من الأفراد أن الذكاء البشري غير كاف، و ينبغي العمل على استبدالها بالذكاء الاصطناعي.

خامسا: مجالات الذكاء الاصطناعي

تتعدد مجالات الذكاء الاصطناعي في مختلف ميادين الحياة، ومن أهمها ما سنتطرق إليه بالتفصيل فيما يلي:

معالجة اللغات الطبيعية: تعد اللغات الطبيعية إحدى مجالات الذكاء الاصطناعي، وهي عبارة عن

بعض النتائج و النظم يتم تطويرها من اجل تمكين الكمبيوتر من التعامل مع اللغة البشرية بشكل

طبيعي، وتشمل معالجة اللغة الطبيعية جزأين رئيسيين هما:

فهم اللغات الطبيعية: يشير هذا المجال إلى قدرة الكمبيوتر على فهم لغة الإنسان بسهولة، مثل

فهم معاني الكلمات و الجمل و العلاقة بينهما.

إنتاج اللغات الطبيعية: يشير هذا المجال إلى قدرة الكمبيوتر على إنتاج لغة طبيعية بطريقة

مشابهة لكيفية إنتاج البشر للغة، مثل إنشاء جمل باللغة العربية أو لتسويق لمنتج ما.

الروبوت: يمثل الروبوت جزءا مهما من مجالات الذكاء الاصطناعي، وهو عبارة عن جهاز ميكانيكي

مصمم للأداء مهام محددة بشكل إلكتروني و ذاتي في مجالات الصناعة و الطب و التعليم و الزراعة و

غيرها.

النظم الخبيرة: وهي نوع من أنظمة الذكاء الاصطناعي التي تم تصميمها من أجل محاكاة الخبرة البشرية، تعتمد هذه النظم على المعلومات و المعارف و الخبرات التي يتم تخزينها من طرف الخبراء في مجال معين حتى تتمكن الآلة من التعرف على الأسئلة المطروحة عليها او المواضيع محل النقاش ومن ثم تقديم الحلول أو التوصيات، تستخدم في العديد من المجالات كالتطب و الهندسة و إدارة الأعمال.

التعرف على الكلام: يعد التعرف على الكلام من مجالات الذكاء الاصطناعي، و جزء من معالجة اللغة الطبيعية، يهدف هذا المجال إلى جعل الحاسب قادر على فهم و تفسير اللغة البشرية عن طريق توجيه الاوامر إلى الحاسب شفها و يقوم هذا الأخير يفهم الأوامر و تنفيذها، ومن أمثلة تطبيقات التعرف على الكلام أنظمة الاتصال الآلي والتي تستخدم في الرد الآلي على المكالمات الهاتفية كتوجيه المكالمات إلى القسم المناسب.

التعلم الآلي: التعلم الآلي هو جزء من مجالات الذكاء الاصطناعي، ويقصد به برمجة الحاسوب لتوليد خوارزميات بصفة ذاتية قادرة على التعلم و تحسين أدائها من خلال التفاعل مع البيانات دون حاجة إلى برمجة يدوية عن طريق تزويد الأنظمة بالبيانات و المعلومات حتى يصبح مستقلا بذاته، وهناك العديد من التطبيقات التي تستعمل التعلم الآلي مثل: تطبيقات الترجمة، محركات البحث، كما تستخدم لتطوير النظم الذاتية للسيارات.

الرؤية بالحاسوب: هي فرع من مجالات الذكاء الاصطناعي، يقصد به تمكين الأنظمة الحاسوبية من التعرف على الأشخاص أو الأشكال بطريقة تشبه قدرة الإنسان على الرؤية، مثل سيارات القيادة الذاتية، وكمرات المراقبة.

الدرونز: تعد الطائرات من دون طيار إحدى مجالات الذكاء الاصطناعي التي أصبحت تستعمل بكثرة في التونة الأخيرة، تعمل هذه الطائرات بواسطة التحكم عن بعد أو بشكل ذاتي و لها عدة استخدامات التصوير الجوي، مراقبة الحدود و المحاصيل الزراعية، توصيل الطرود(رشيدة، مرجع سبق ذكره، ص53).

سادسا: خصائص الذكاء الاصطناعي

يتميز الذكاء الاصطناعي بمجموعة من القدرات و الخصائص نذكر منها:

- يكتسب الذكاء الاصطناعي المعلومات عن طريق الممارسة العلمية.
- استجابة الذكاء الاصطناعي للمتغيرات وتميزه بالمرونة وسرعة رد الفعل.
- يتميز الذكاء الاصطناعي بقدرته على الإدراك الحسي و اتخاذ القرارات المناسبة.
- التمكن من اكتشاف الأخطاء وتصحيحها بشكل سريع .
- التعامل مع الحالات الصعبة و المعقدة.
- القدرة على تمييز الأهمية النسبية لعناصر الحالات المعروضة.
- تقديم المعلومات لإسناد القرارات الإدارية.

وفي ضوء ما سبق، يتضح أن الذكاء الاصطناعي يتميز بمجموعة من الخصائص التي

تجعله أداة فعالة في مختلف المجالات ومنه يمكن القول أن استعماله أصبح بكثرة و يعتمد ي حل كل المشاكل و العواقب التي يواجهها الفرد في حياته العملية و الشخصية كذلك.حيث يمتلك القدرة على التعلم و الاكتساب و المعرفة، و الاستجابة السريعة و التكيف مع المتغيرات، إضافة إلى قدرته على تحليل المعطيات واتخاذ القرارات المناسبة. كما يساهم في تصحيح الأخطاء في وقت وجيز و إعطاء البدائل و

التعامل مع مختلف الحالات، و تقديم معلومات دقيقة تدعم عملية اتخاذ القرار، مما يعزز كفاءته ودوره في تحسين الأداء و تطويره للأنظمة (أحلام، 2025، ص28).

سابعاً: ايجابيات وسلبيات الذكاء الاصطناعي

1- ايجابيات الذكاء الاصطناعي

1.1- تحسين الكفاءة و زيادة الإنتاجية: من فوائد الذكاء الاصطناعي تحسين الكفاءة و زيادة الإنتاجية

حيث يمكن للروبوتات و الأنظمة الحديثة إجراء مهام بشكل أسرع و أكثر دقة من البشر في العديد من القطاعات، مما يساعد في زيادة الانتجية و تقليل التكلفة.

2.1- المجال الطبي: يستفاد من الذكاء الاصطناعي التعرف على الأمراض و التشخيص الطبي، إذ

يساعد الأطباء في تشخيص الأمراض واكتشافها في أوقات مبكرة مما يسمح بتقديم العلاج المناسب بسرعة.

3.1- مجال البحث العلمي: يساعد الذكاء الاصطناعي في خدمة الحركة العلمية و تسارع تقدمها، حيث

تستخدم الأنظمة الذكية لتحليل البيانات الكبيرة و إجراء التجارب العلمية مما يسرع في وتيرة الاكتشاف و يساعد الباحثين على استخراج المعلومات القيمة و المتعلقة بالبحث.

4.1- المجال التعليمي: تمكن أداة التعلم الآلي من تقديم تجربة تعليمية مخصصة لكل طالب، و تقديم

الموارد التعليمية بطرق فعالة ، حيث تتيح أنظمة الذكاء الاصطناعي تقديم تجربة تعليمية فردية تعتمد على احتياجات كل طالب و أسلوب تعلمه الخاص.

5.1- حماية البيئة: بحيث يمكن استخدامه في تحليل التغيرات المناخية و المساعدة في التنبؤ بالكوارث

الطبيعية ووضع الحلول للحد من أثارها.

6.1- تحسين جودة المواصلات عن طريق الذكاء الاصطناعي: الأنظمة المبنية على الذكاء

الاصطناعي قادرة على معالجة المعلومات و اتخاذ قرارات بشكل أسرع و أكثر دقة من البشر، مما يؤدي إلى تحسين جودة المواصلات و تقليل الحوادث و ابرز هذه الأنظمة القيادة الذاتية الذي يعتبر من اكسر التطورات إثارة في مجال المواصلات

7.1- تحسين جودة الأمن و الأمان: يعد الأمن و الأمان من أهم العناصر التي تتضمن الاستقرار

للمجتمعات و حماية الأفراد . و مع تطور التكنولوجيا اصحب الذكاء الاصطناعي أداة رئيسية في تعزيز هذا الأمان و مواجهة التحديات المعاصرة، مما يحدث طفرة نوعية في مجالات الأمن المتنوعة حيث يساعد في الكشف عن الجريمة و توفير أساليب مراقبة حديثة تسهل عملية اكتشاف الجرائم و المخاطر.

8.1- تحسين جودة دعم اتخاذ القرارات: في علم اليوم سريع التطور، تزداد التحديات و المشكلات التي

تواجه الأفراد و المؤسسات في مختلف المجالات.وفي هذا السياق، يسعى الجميع إلى تحسين و رفع جودة القرارات التي يتم اتخاذها .يقدم الذكاء الاصطناعي فرصا هائلة في هذا المجال، من خلال توفير أدوات و تقنيات قادرة على دعم عملية اتخاذ القرارات و تحسينها.

2- سلبيات الذكاء الاصطناعي:

1.2- فقدان الوظائف: حيث إن الذكاء الاصطناعي يقوم بوظائف كانت من قبل تتطلب جهدا بشريا، مثلا

القيادة الذاتية تقلل من حاجة الناس إلى سائقي الشاحنات أو التاكسي، و هذا الاعتماد الزائد على التكنولوجيا قد يؤدي إلى تدهور المهارات البشرية في بعض المجالات كما يتوقع الخبراء أن بعض الوظائف قد تختفي تماما بسبب الذكاء الاصطناعي.

2.2- تقليل قدرات البشر و الوعي الجماعي: ومن المخاطر أيضا أن الاعتماد المفرط على الذكاء

الاصطناعي قد يؤدي غالى تقليل القدرة البشرية على التفكير النقدي ،فقد يتم تقبل المعلومات المقدمة من

قبل الذكاء الاصطناعي على إنها مسلمات دون تساؤل وهذا يؤدي إلى مشكلة أخرى وهي تقليل التنوع المعرفي.

3.2- الخصوصية و التلاعب: يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي لتحليل و تتبع سلوكيات الأشخاص و

استغلالها لأغراض تسويقية أو سياسية أو غير ذلك و هذا قد يؤدي إلى التأثير في أرائهم و تصرفاتهم

4.2- تهديدات الأمن السيبراني: قد تستخدم أنظمة الذكاء الاصطناعي في اختراق الشبكات و تجاوز

أنظمة الأمان مما يجعل مواجهة التهديدات الأمنية أكثر تعقيدا.

5.2- معرفة طريقة اتخاذ القرارات: ابرز هذه المخاطر أننا نحن البشر لا نعرف كيف تفكر هذه الأنظمة

المعقدة و كيف تتخذ قراراتها دون الكشف عن سبابها مما يجعل من الصعب فحصها و التحقق من صحتها

خصوصا إذا اعتمدت عليها في اتخاذ قرارات في القطاعات الحيوية تمس حياة الناس كالطيران و الرعاية

الصحية أو حتى قرارات اقل خطورة مثل قرارات الائتمان أو الوظائف مما قد يؤدي للنتائج الغير عادلة.

6.2- التفاوت الاقتصادي: فقد يؤدي الاعتماد على التكنولوجيا غالى زيادة التفاوت الاقتصادي، إذ يستفيد

الأثرياء اكسر من الفقراء من التقدم التكنولوجي .ومع جملة هذه المخاطر قد تؤدي إلى فقدان الثقة، فإذا

كان الأشخاص يشعرون أن الذكاء الاصطناعي يمكن أن يكون محينا أو يمثل جانبا واحدا فقط من القضية

فقد يفقدون الثقة في التكنولوجيا(محمد،2023،ص15-25).

ملخص الفصل:

وفي ختام هذا الفصل تم التطرق إلى مفهوم الذكاء الاصطناعي باعتباره احد أهم التطورات

التكنولوجية الحديثة التي تهدف غالى محاكاة القدرات الذهنية للامسان، كما تم عرض هام أهدافه التي

تسعى إلى تحسين الأداء و تسهيل اتخاذ القرار إضافة إلى توضيح أنواعه المختلفة التي تتراوح بين الذكاء الاصطناعي الضعيف و القوي.

كما تم التطرق إلى ابرز مميزات الذكاء الاصطناعي التي تتمثل في السرعة و الدقة و القدرة على معالجة كميات هائلة من البيانات مقابل بعض السلبيات و الايجابيات التي قد تواجه تطبيقه.

و تناول الفصل كذلك مجالات استخدامه التي اصطبحت واسعة وتشمل العديد من القطاعات كالصحة، التعليم، والصناعة مما يعكس أهميته البالغة في مختلف المجالات.وعليه يمكن القول أن الذكاء الاصطناعي يمثل ركيزة أساسية في التطور التكنولوجي المعاصر، ومن المتوقع أن يستمر تأثيره مستقبلا مما يفرض ضرورة فهمه و استغلاله بشكل فعال.

الفصل الثالث: جودة الأداء الوظيفي

الفصل الثالث : جودة الأداء الوظيفي

تمهيد:

أولاً: مفهوم الأداء الوظيفي

ثانياً: أهمية الأداء الوظيفي

ثالثاً: عناصر والأداء الوظيفي

رابعاً: محددات الأداء الوظيفي

خامساً: مكونات الأداء الوظيفي

سادساً: العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي

سابعاً: خطوات تطبيق الجودة على الأداء الوظيفي

ثامناً: دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الأداء الوظيفي

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعد موضوع الأداء الوظيفي من المواضيع التي حظيت بالاهتمام الكبير من قبل الباحثين ومتخذي القرار في المؤسسات، نظرا لما له تأثير مباشر في مستوى أداء المؤسسة ودرجة إنتاجها. إذ أن نجاح المؤسسة يرتبط بتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية الموارد البشرية العاملة فيها، باعتبارها العنصر الأساسي في تنفيذ مختلف الأنشطة التنظيمية. كما أن حسن إدارة الموارد البشرية والاهتمام بها وبتطوير أدائها يساهمان في تحسين أداء المؤسسة ويعززان قدرتها لتحقيق مستويات أعلى من الفعالية والكفاءة. ولهذا يعتبر الأداء الوظيفي من المفاهيم الأساسية في علم الإدارة والسلوك التنظيمي حيث يتم التطرق لتعريفه ومعرفة أهم عناصره ومؤشراته إضافة إلى محدداته والعوامل المؤثرة فيه وتطرقنا أيضا لخطوات تطبيق الجودة في الأداء الوظيفي مع تقييم الادعاء وختاما أضفنا دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الأداء الوظيفي.

أولاً: مفهوم الأداء الوظيفي:

ويعرف كود:الأداء عل انه الجهد الذي يقوم به الموظف لإنجاز مهمة ما حس بقدرته واستطاعته . "أما ولسن وسترن:فقد عرفا الأداء على أنه المخرج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي نشاط من الأنشطة . ويشير مفهوم الأداء الوظيفي أيضا إلى النتائج والأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها خلال فترة محددة . "في حين يرى الخزامي:بأن الأداء بصفة عامة هو تحويل المدخلات التنظيمية إلى مخرجات تتكون من سلع وخدمات بمواصفات فنية ومعدلات محددة. وقد عرف هلال الأداء بأنه سلوك وظيفي هادف لا يظهر نتيجة قوى أو ضغوط نابعة من داخل الفرد فقط، لكنه نتيجة تفاعل و توافق بين القوى الداخلية للفرد و القوى الخارجية المحيطة به(حسين،2011،ص91)

ويعرفه لعديلي: من جهة أخرى بأنه الحصول على الحقائق أ وبيانات محددة من شأنها أن تساعد على تحليل وفهم وتقييم أداء العامل لعمله مسلكه فيه في فترة زمنية محددة،و تقدير مدى كفاءته الفنية و العملية و العلمية، للنهوض بأعباء المسؤوليات والواجبات المتعلقة بعمله في الحاضر والمستقبل. كما توجه الحوامدة والفهداوي:إلى أن الأداء مجموعة من السلوكيات الإدارية ذات العلاقة،والمعبرة عن قيام الموظف بأداء مهامه وتحمل مسؤولياته وتتضمن جودة الأداء وحسن التسيير والتنفيذ والخبرة الفنية المطلوبة في الوظيفة فضلا عن الاتصال والتفاعل مع بقية أعضاء المنظمة،والالتزام بالنواحي الرادارية للعمل والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص وفعالية(عبد الرحمن،2010،ص43).

ومما سبق من التعريفات لمفهوم الأداء الوظيفي، فانه يمكننا القول أن معظم العلماء توصل والى أن الأداء الوظيفي هو سلوك يمتلكه الأفراد ويقومون به داخل المنظمات التي يعملون بها ويسعون إلى تحقيق الأهداف المراد تحقيقها بكفاءة و فعالية وان الداء يعتبر من أهم العوامل التي يجب على المؤسسة التركيز عليها لما له من مرد ودية الجابية على تطور و نجاح المؤسسة بالإضافة إلى انه مؤشر يعكس الأداء الكلي للمؤسسة.

ثانيا: أهمية الأداء الوظيفي

يكتسي الأداء الوظيفي أهمية استراتيجية كبيرة، نظرا للدور الحيوي الذي يؤديه داخل المنظمة، حيث يعتبر العامل الحاسم في بقائها واستمراريتها وتحقيق أهدافها. فمستوى أداء الافراد ينعكس بشكل مباشر على فعالية المنظمة وقدرتها على التكيف مع مختلف التغييرات. ويمكن تلخيص أهمية الأداء الوظيفي في النقاط التالية:

- يساهم الأداء الوظيفي في تحديد مدى قدرة المنظمة على استغلال مواردها وامكانياتها المتاحة بشكل أمثل، باعتباره نتيجة مباشرة لتفاعل هذه الموارد وع قدرات الافراد العاملين.
- يساعد على زيادة الاهتمام بتنمية مهارات ومعارف وخبرات الافراد، من خلال العمل على توظيفها واستثمارها بالشكل الذي يخدم اهداف المنظمة ويرفع من مستوى كفاءتها.
- يمكن المنظمة من تحقيق ميزة تنافسية، من خلال الاعتماد على أداء فعال يشجع على الابداع والابتكار، ويعزز قدرتها على التميز في بيئة العمل (عادل، 2018، ص128).

ثالثا: عناصر الأداء الوظيفي

لقد اختلفت آراء الباحثين في تحديد مكونات الأداء الوظيفي، غير ان هناك اتفاقا عاما حول مجموعة من العناصر الأساسية له من أهمها:

- 1-1 **كفايات الموظف:** تشير كفايات الموظف الى مجموع ما يمتلكه من معارف ومهارات واتجاهات وتقييم التي تشكل في مجملها خصائص أساسية. كما تتضمن هذه الكفايات السمات الشخصية التي يتميز بها الفرد، والتي تساهم في تحقيق أداء فعال ومتميز مقارنة بغيره من العاملين. وتختلف هذه الخصائص

من موظف لآخر تبعاً لاختلاف مكونات شخصياتهم، مما ينعكس بشكل مباشر على مستوى أدائهم وقدراتهم على التطور والارتقاء في الأعمال.

2-1 **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** تتمثل في المام الموظف بالمعارف العامة، والمهارات الفنية والمهنية، إضافة إلى فهمه لطبيعة وظيفته ومجالاته المرتبطة بها. ويعد هذا الالمام من العوامل الأساسية لتحقيق أداء جيد، حيث إن معرفة العامل بكافة جوانب عمله وخلفياته تمكنه من أداء مهامه بكفاءة، كما تعكس درجة عالية من الدقة والوعي أثناء تنفيذ الأعمال.

3-1 **بيئة التنظيم:** تشمل بيئة التنظيم مجموعة من العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة على الأداء الوظيفي. فمن الناحية الداخلية تتضمن الهيكل التنظيمي، أهداف المؤسسة، مواردها، والإجراءات المتعددة فيها. أما من الناحية الخارجية، فتشمل العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية وغيرها. وتعد البيئة التنظيمية من أهم المحددات التي تؤثر في الأداء، إذ توفر المناخ الملائم للعمل، وتساهم في تحفيز العاملين وتحسين مستوى أدائهم.

4-1 **كمية العمل المنجز:** حيث إنه يشير إلى مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية ومقدار سرعة هذا الإنجاز. وتعتبر كمية العمل المنجز دليل واضح على مسار الأداء، فالإنتاج يمكن أن يقاس بالجهد كما يمكن كذلك قياسه بالنتائج المحققة، والتي تظهر في شكل إنتاج سواء فكري أم مادي أو يشملهما معاً.

5-1 **المثابرة والموثوقية:** تعد من العناصر الأساسية في تقييم الأداء الوظيفي، حيث تتجلى في مدى جدية الموظف في أداء عمله، وحرصه على اتمتة بإتقان، إضافة إلى درجة التزامه وتحمله للمسؤوليات الموكلة إليه، كما تعكس هذه الخاصية مستوى استقلالية العامل، ويرتبط هذا البعد بشكل وثيق بعلاقة الفرد بعمله إذ يتأثر بجملة من الخصائص الشخصية مثل

الانضباط، و القدرة على التحكم في السلوك المهني ، و السعي المستمر نحو تحسين الأداء (نبيلة، 2019، ص58).

رابعاً: محددات الأداء الوظيفي:

تعتبر محددات الأداء الوظيفي من المواضيع التي حظيت باهتمام واسع من طرف الباحثين، أهمها:

الدافعية الفردية: حيث يعد توفر الدافع لدى الفرد عاملاً أساسياً في قيامه بعمله، إذ تختلف درجة الدافعية من شخص لآخر، فقد تكون قوية مما يدفعه للقيام بجهد أكبر وتحقيق نتائج أفضل، أو ضعيفة مما ينعكس سلباً على مستوى أدائه وإنتاجيته.

مناخ أو بيئة العمال: إن توفير بيئة مناسبة ومحفزة يعتبر من الشروط الضرورية لتحسين الأداء، حيث يشمل ذلك مختلف المستويات التنظيمية كالإدارة والقسم، فكلما كان المناخ التنظيمي مناسباً ومشجعاً، زادت رغبة الفرد في العمل وتحسين أدائه.

القدرة على أداء العمل: يتطلب الأداء الجيد توفر قدرات ومهارات لدى الفرد تتناسب مع طبيعة العمل المسند إليه، إذ إن امتلاك الكفاءة اللازمة تمكنه من إنجاز أعماله بكفاءة وفعالية عالية (سليم، 2011، ص51).

خامساً: مكونات الأداء الوظيفي

يتكون مصطلح الأداء من مكونين رئيسيين هما الفعالية والكفاءة أي إن المؤسسة التي تتميز بالأداء هي التي تجمع بين عاملي الفعالية والكفاءة في تسييرها وعليه سنقوم بتحليل هذين المصطلحين

الفعالية: هي القدرة المنظمة أو الفرد على إنجاز الأهداف المخططة وفق المعايير النوعية والقياسية للأهداف المماثلة وبأفضل شكل ممكن

الكفاءة: تعد الكفاءة المكون الثاني للأداء الوظيفي وهي عبارة عن الاستخدام الحكيم للموارد المتاحة على النحو الذي يؤدي لتخفيض التكاليف او هي مقياس لدرجة استخدام العقلاني للموارد المتاحة والتي تحقق اقل مستوى للتكلفة دون التضحية بمخرجات جودة النظام (عبد الرحمن، 2005، ص115).

سادسا: العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي

يعد الأداء الوظيفي نتاج تفاعل مجموعة من العوامل المختلفة التي تتعلق بالفرد وبيئة العمل والتنظيم بصفة عامة، حيث انه لا يتحدد مستوى الأداء بعامل واحد فقط، بل يتأثر بعدة عوامل تتداخل فيما بينها من اهم هذه العوامل نذكر ما يلي:

غياب الأهداف المحددة: حيث انه يعد وضوح الأهداف من العوامل الأساسية التي توجه سلوك الافراد داخل المنظمة وغيابها يؤدي الى تشتت الجهود وضعف التركيز، مما ينعكس سلبا على مستوى الأداء.

عدم مشاركة الفرد في الإدارة: اقضاء الفرد من عملية اتخاذ القرار و عدم اشراكه في تسيير شؤون العمل يؤدي الى ضعف الشعور بالانتماء و المسؤولية، مما يؤثر سلبا على دافعيته وأدائه.

مشكلات الرضا الوظيفي: يعتبر الرضا الوظيفي من العوامل الأساسية المؤثرة على أداء الافراد، حيث ان انخفاض مستوى الرضا عن العمل، يؤدي الى ضعف الدافعية وتراجع مستوى الأداء (مختار، 2017، ص361).

سابعاً: خطوات تطبيق الجودة في الأداء الوظيفي

لتحقيق مستوى عال من الجودة في الأداء الوظيفي داخل المؤسسة، لابد من المرور بعدة مراحل أساسية ومتراصة تمثلت فيما يلي:

1. المرحلة الأولى: الاقناع

تعد هذه المرحلة الأساس في تطبيق الجودة في الأداء الوظيفي، حيث يتطلب الأمر اقناع الإدارة العليا بأهمية تحسين أداء العاملين واعتماد الجودة كمدخل أساسي للتسيير ويتم ذلك من خلال:

اتخاذ قرار رسمي بتبني الجودة في الأداء الوظيفي.

تحديد أهداف واضحة لتحسين أداء الموظفين.

تدريب القيادات الإدارية على مفاهيم ومبادئ جودة الأداء الوظيفي.

2. المرحلة الثانية: التخطيط

تشمل هذه المرحلة وضع خطط استراتيجية وتفصيلية تهدف الى تحسين الأداء الوظيفي وذلك من خلال:

تحديد معايير ومؤشرات قياس الأداء الوظيفي.

اعداد برامج لتطوير مهارات وكفاءات العاملين.

تحديد الموارد اللازمة والتكاليف ومصادر التمويل.

3. المرحلة الثالثة: التنفيذ

في هذه المرحلة يتم تطبيق الخطط الموضوعة ميدانياً من خلال:

تنفيذ البرامج التدريبية والتأهيلية للموظفين.

تطبيق الإجراءات الإدارية والتنظيمية لتحسين الأداء.

متابعة سير العمل وضمان الالتزام بمعايير الأداء المحدد

4. المرحلة الرابعة: التقييم

تهدف هذه المرحلة الى تقييم مستوى الأداء الوظيفي وذلك عبر:

مراجعة نتائج الأداء ومقارنتها بالأهداف المسطرة.

تحديد نقاط القوة والضعف في أداء العاملين.

-اقتراح الإجراءات التصحيحية والتحسينية.

5. المرحلة الخامسة: تبادل الخبرات

تسعى هذه المرحلة الى ترسيخ ثقافة الجودة وتحسين الأداء بشكل مستمر من خلال:

نشر النتائج المحققة في مجال تحسين الأداء الوظيفي.

تبادل الخبرات والتجارب الناجحة بين العاملين.

دعم مبدأ التعلم المستمر وتعميم أفضل الممارسات (خليل، 2022، ص14).

ثامنا: دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الأداء الوظيفي

أصبح الذكاء الاصطناعي من أبرز العوامل المؤثرة في تطوير أداء الموارد البشرية داخل

المؤسسات الحديثة، خاصة مع تزايد الاعتماد على الأنظمة الذكية في مختلف الوظائف الإدارية

والتنظيمية. حيث يساهم تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الأداء الوظيفي من خلال اتخاذ

القرار، وتقليل الأخطاء البشرية، مما ينعكس إيجابا على كفاءة وفعالية الموظفين.

-وقد اكد العديد من الدراسات على هذا الدور، حيث توصلت دراسة فكري (2024) الى وجود

علاقة ارتباط إيجابية بين استخدام الذكاء الاصطناعي وتطوير الأداء إدارة الموارد البشرية، كما

اثبتت وجود تأثير معنوي إيجابي لهذه التقنيات على جودة اتخاذ القرار داخل المؤسسة، وهو ما

يساهم بشكل مباشر في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين

- كما بينت دراسة العتيبي (2022) ان استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي يؤدي الى رفع

الكفاءة في أداء الموظفين، خاصة في المهام الروتينية والمتكررة، من خلال تسريع انجاز

العمل وتقليل الجهد المبذول، مما يسمح للموظف على المهام ذات القيمة المضافة.

- وفي نفس السياق، أظهرت دراسة الحمادي (2021) ان الاعتماد على أنظمة الدعم الذكي

والتحليلات التنبؤية في القطاع المصرفي يساهم في تحسين جودة الأداء الوظيفي، من

خلال توفير معلومات دقيقة تساعد على اتخاذ القرارات أكثر فعالية ودقة.

ومما سبق يمكن القول ان الذكاء الاصطناعي يلعب دورا محوريا في تحسين جودة الأداء الوظيفي، غير

ان تأثيره لا يكون إيجابيا دائما، حيث يتوقف ذلك على إدراك الموظف لهذه التقنيات. فعندما يشعر

الموظف بان الذكاء الاصطناعي وسيلة للتمكين والدعم، ينعكس ذلك إيجابا على أدائه، اما إذا اعتبره

تهديدا لوظيفته، فقد يؤدي ذلك الى انخفاض مستوى الأداء نتيجة القلق وعدم الاستقرار. (عثمان،

2025، ص183).

خلاصة الفصل:

تناول هذا الفصل موضوع جودة الأداء الوظيفي من خلال عرض مفهوم الأداء الوظيفي و بيان أهميته داخل المؤسسات، حيث يعد من العوامل الأساسية التي تساهم في تحقيق الأهداف ورفع الكفاءة. كما تم التطرق إلى عناصر و مكونات الأداء الوظيفي، إضافة إلى العوامل و محددات التي تؤثر عليه. كما استعرض الفصل خطوات تطبيق الجودة على الأداء الوظيفي، التي تهدف إلى تحسين مستوى العمل و تطويره بشكل مستمر. وفي الأخير تم إبراز دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الأداء الوظيفي، من خلال دعمه لعملية اتخاذ القرار و زيادة الكفاءة و الإنتاجية.

ثانيا : الجانب الميداني

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

أولاً: مجالات الدراسة

ثانياً: الأداة المستخدمة في الدراسة

ثالثاً: عينة الدراسة

رابعاً: منهج الدراسة

خامساً: خطوات إجراء الدراسة الميدانية

تمهيد:

يرى Robert K. Yin بأن: الدراسة الميدانية تتضمن البحث عن ظاهرة حديثة في نطاق حقيقي أو واقعي، حيث تكون العلاقات بين الظاهرة والنطاق غير واضحة، مما يستلزم استخدام العديد من مصادر المعلومات (bougie، 2016، ص142) ، وقبل الخوض في عرض نتائج الدراسة التطبيقية، ينبغي أولاً التطرق إلى المنهجية المستخدمة والتي تتوافق مع أهداف وفرضيات الدراسة، حيث سنتناول في هذا المبحث مجالات الدراسة وتصميمها ، الأداة التي قمنا باستعمالها لجمع المعلومات ، وكذلك عينة الدراسة و المنهج المعتمد عليه، بالإضافة إلى مجموعة من الخطوات التي قامت عليها هذه الدراسة الميدانية.

أولا : مجالات الدراسة:

في هذه الخطوة المنهجية سنقوم بتوضيح مجالات الدراسة، حيث تم تحديدها بثلاثة مجالات رئيسية هي: (المجال المكاني، المجال البشري، المجال الزمني).

1. التعريف بميدان الدراسة:

تعتبر مؤسسة كوندور إلكترونيك من أكبر المؤسسات الرائدة في صناعة الأجهزة الإلكترونية والكهرومنزلية في الجزائر، وهي تابعة لمجموعة بن حمادي ومنذ جوان 2012 تحولت من مؤسسة ذات مسؤولية محدودة S.A.R.L إلى مؤسسة ذات أسهم وأصبحت تسمى CONDOR-SPA-ELECTRONIQUE ونشأت هذه المؤسسة في مدينة برج بوعرييج والمعروفة بعاصمة الإلكترونيك في الجزائر وساعد هذا الجو المؤسسة على العمل أكثر، والمنافسة مع مختلف المؤسسات الأخرى ويتمثل شعار المؤسسة بـ"الحياة هي ابتكار"، واتخذت من التنوع في منتجاتها كاستراتيجية لها، وهذا ما مكنها من أن تحتل الريادة والصدارة على المستوى المحلي والإقليمي والدخول في المنافسة مع المؤسسات العالمية باعتبار أن منتجاتها تتميز بالجودة وزيادة ولاء زبائنها وثقتهم، كما أن المؤسسة مسجلة في الديوان الوطني للمؤلفات والابتكارات وتحصلت على شهادة الجودة العالمية ISO9001 VERSION 2000، ومديرها العام بن حمادي عمار، ويقدر رأس مال المؤسسة بـ100,000,000.00 دينار جزائري، وتشمل المؤسسة على عدة وحدات كالمختصة في إنتاج معين فنجد بأنها تحتوي على :

- تصنيع الهواتف والأجهزة اللوحية والهواتف الذكية.
- صنع الأجهزة الكهربائية والأجهزة المنزلية المختلفة.
- صنع الأجهزة الكهربائية والإلكترونية.
- صنع أجهزة الهاتف والبرق.
- إصلاح جميع معدات الهاتف.
- تركيب وإصلاح الأجهزة المنزلية.
- مكتب استشارات للدراسة وتكنولوجيا المعلومات.
- إصلاحا لأجهزة الكهربائية والإلكترونية.

الشكل رقم(1):منتجات مؤسسة كوندور

	SPA CONDOR MULTIMEDIA (electroniques)
	Fabrication de Téléphone mobile, Tablette, et de Smart phone,
	Appareils electriques électroménagers divers

المصدر: وثائق مؤسسة كوندور إلكترونيك المقدمة من مسؤول الموارد البشرية

مؤسسة كوندور إلكترونيك (condor electronics) والتي مقرها في برج بوعريريج هي نتيجة إعادة هيكلة لمجمع كوندور، والتي تعد من الشركات الرائدة في السوق المحلية للتكنولوجيا المتطورة. تختص المؤسسة في تصنيع أجهزة التلفاز والاستقبال والهواتف المحمولة والأجهزة اللوحية وأجهزة الكمبيوتر المحمولة والمكتبية والبطاقات الإلكترونية.

ووعيا منها بالمخاطر التي تواجهها، قررت المديرية العامة لل مؤسسة خوض غمار الصعوبات الاقتصادية الجديدة وهذا بإعادة توجيه استراتيجياتها من أجل مجابهة تحديات الساعة وضمان استدامتها في بيئة جد تنافسية.

ومن أجل تجسيد ذلك اعتمدت المؤسسة تركيز توجهاتها الإستراتيجية على تطوير الابتكار التكنولوجي والاعتماد على قربها من الأطراف المعنية في تنوع منتجاتها وهذا بصفتها مؤسسة مجتمعية. تعبيرا عن إرادتها وسعيا منها لبلوغ إستراتيجيتها تلتزم الإدارة العامة للمؤسسة بالآتي:

- السهر على تلبية متطلبات وتوقعات أطرافها المعنية؛
- تحسين رضا العملاء والحفاظ على ولاءهم؛
- الامتثال للمتطلبات القانونية والمتطلبات الأخرى المعمول بها؛
- توفير الموارد اللازمة لتطبيق وصيانة والتحسين المستمر لنظام الإدارة المدمج طبقا للمواصفات ISO 9001v2015, ISO 14001v2015, ISO 45001 v 2018
- تسخير كل الإمكانيات اللازمة لحماية البيئة والوقاية من التلوث؛
- العمل على الحد والقضاء على المخاطر التي تهدد صحة وسلامة موظفيها والتأكد من اشتراكهم والتشاور معهم.

تصب هذه الالتزامات في تجسيد الأهداف التالية:

- تطوير مهارات رأس مالها البشري؛
 - تحقيق الابتكار التكنولوجي؛
 - تعزيز الاتصال داخل المنظمة لزيادة إدراك العمال لأهم التحديات ودفعهم نحو المشاركة الفعالة؛
 - خلق الظروف المناسبة لإشراك الموظفين؛
 - ضمان مطابقة المنتجات؛
 - تقليل تكاليف الإنتاج؛
 - التحكم في تسير النفقات؛
 - تعزيز الوعي بمخاطر الصحة والسلامة وحماية البيئة ورضا العملاء؛
- لضمان تحقيق هذه السياسة، تدعو الإدارة العامة لمؤسسة كوندور ملتيميديا كافة الموظفين إلى ضم جهودهم ومشاركتهم بالتنفيذ الفعال لهذا المشروع.

2. المجال المكاني (المجال الجغرافي لميدان الدراسة):

تم إنشاء مؤسسة CONDOR Multimédia SPA في 2016/07/10 في المكتب الرئيسي على مستوى منطقة النشاط - طريق المسيلة - القسم 161 - الطابق 1-70 BORDJ BOU ARRERIDJ.

3. المجال البشري للدراسة:

يشمل المجال البشري للدراسة مجموع الأفراد الذين تم الاعتماد عليهم لجمع البيانات و المعلومات المتعلقة بموضوع البحث. وقد تم اختيار عينة الدراسة من عمال مؤسسة كوندور إلكترونيك و بالتحديد قسم multimedia تتكون عينة الدراسة من 65 عاملاً. كما يتميز أفراد العينة بتنوعهم من حيث الجنس، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، المناصب الوظيفية. و يساعد هذا التنوع في إعطاء صورة شاملة و موضوعية حول الظاهرة المدروسة.

4. المجال الزماني للدراسة:

1.4. المرحلة الأولى: كانت بداية البحث عن التراث النظري لموضوع بحثنا، والاطلاع عليه بمصادر عربية وأجنبية، واختيار المؤسسة التي تتلاءم مع طبيعة موضوعنا، ثم التوجه لمسؤول المؤسسة ومسؤول موارد البشرية في العديد من المقابلات للحصول على الموافقة للقيام بالترتيب.

2.4. المرحلة الثانية: بعدها مباشرة تم تصميم استبيان موجه للعمال بعد تحكيمه من طرف المشرف والأساتذة والرجوع لتوزيعه على العينة بالمؤسسة ورقياً.

3.4. المرحلة الثالثة: قمنا بتوزيع الاستبيان على مجموعة من عمال و مسؤولي مؤسسة كوندور إلكترونيك برج بوعرييج، ثم جمعها وتفرغها والبدء في تحليل كل البيانات والمعطيات حيث تراوحت الفترة الزمنية بين شهر جانفي إلى أواخر شهر فيفري.

5. أهمية ميدان الدراسة ومدى ملائمة لموضوع البحث:

بما أن موضوع دراستنا الراهنة تأثير الذكاء الاصطناعي على جودة الأداء الوظيفي في المؤسسة الصناعية، فقد وقع اختيارنا على مؤسسة كوندور إلكترونيك لإجراء الدراسة الميدانية بها لعدة اعتبارات نذكر منها:

- تم اختيارها باعتبارها مؤسسة صناعية وهو موضوع دراستنا وكذلك انتمائها إلى القطاع الخاص وما تتمتع به من استقلالية، وخاصة ما يعني بالجانب الاستراتيجي، وتمتعها بالمرونة في قراراتها التي تتماشى مع واقعها الراهن المتمسم بالتغير والتنافسية؛

- تماشي طبيعة نشاط المؤسسة مع موضوع الدراسة بشكل جيد، حيث تعتبر مثالا جاهزا يمكن تطبيق الذكاء الاصطناعي ، كونها تعمل في محيط يتميز بالمنافسة والتغير الشديدين وهو ما يفرض عليها مواكبة هذه التغيرات التكنولوجية للحفاظ على مكانتها في السوق
- تسهيل الحصول على كل المعلومات التي تحتاجها الطالبة وإجراءات الدراسات الميدانية في هذه المؤسسة؛
- وفرة منتجات المؤسسة وتغطيتها للأسواق المحلية والوطنية وبعض الأسواق الدولية؛
- التحرك السريع للمؤسسة في محيط الأعمال؛
- حصول المؤسسة على شهادة الايزو ISO 9001 طبعة 2008 و2000، وسعيها لغزو الأسواق العالمية

ثانيا: أداة الاستبيان الموجه لعمال مؤسسة كوندور إلكترونيك برج بوعريرج

1. الاستبيان:

تم الاعتماد على أداة الاستبيان، والذي هو عبارة عن مجموعة من الأسئلة المعدة مسبقا يسجل المستجوبون إجاباتهم عليها، وعادة ما تكون هذه الإجابات ضمن بدائل محددة بدقة (bougie، 2016، ص142).

وبهدف جمع البيانات، فقد تم تصميم استبيان يتكون من مجموعة من المحاور، تتضمن المحور الأول البيانات الشخصية خُصص المحور الثاني للبعد المهني (الكفاءة، الفعالية، الابتكار، التدريب)، أما المحور الثالث فقد خُصص للبعد الاجتماعي (التعاون، التواصل، التفاعل) و بالنسبة للمحور الرابع فكان عن البعد الإنتاجي (معدل الإنتاجية، دقة العمل، تحسين العمل) أما المحور الخامس فكان يتمحور حول الذكاء الاصطناعي.

بالنسبة لفقرات متغيرات الدراسة، تم اعتماد مقياس ليكارت Likert الخماسي، حيث طُلب من أفراد العينة إعطاء درجة توافقهم على كل عبارة من العبارات الخمس و الستين وفق هذا المقياس كما يلي:

- غير موافق بشدة: ولها درجة واحد (1)؛
- غير موافق: ولها درجة اثنان (2)؛
- محايد: ولها درجة ثلاثة (3)؛
- موافق: ولها درجة أربعة (4)؛
- موافق بشدة: ولها درجة خمسة (5).

2. مجتمع الدراسة:

للحصول على معلومات من مجتمع البحث الأصلي إذا كان المجتمع كبير ويتعذر المسح الشامل أحيانا يتم اللجوء إلى العينة، ففي دراستنا الحالية تم اللجوء إلى العينة القصدية حيث قصدنا مجموعة من العمال تمثل عددهم في 65 عاملا في مؤسسة كوندور فرع كوندور إلكترونيك

ثالثا: عينة الدراسة:

يشير المجتمع إلى المجموعة الكاملة من الأشخاص أو الأحداث أو الأشياء التي تهتم وترغب الطالبة في دراستها، ويتمثل المجتمع في هذه الدراسة 65 عامل الموجودون في فرع كوندور إلكترونيك برج بوعرييج،.

قد وقع اختيارنا المنهجي لطريقة العمل بالاستبيان كوسيلة لجمع البيانات والمعلومات من الميدان استنادا إلى عدة عوامل منهجية:

- أداة الدراسة تمكننا من الوصول إلى حل الإشكالية الرئيسية والتحقق من صحة الفرضيات أو نفيها؛
- كبر حجم مجتمع الدراسة
- توفير الوقت والتكلفة .
- إمكانية تقدير النتائج واستنتاجها من خلال دراسة عينة من المجتمع وتعميم النتائج على المجتمع (رشيد، 2020، ص172)

أما تعريف العينة فهي مجموعة فرعية من المجتمع وتضم بعض الأعضاء المختارين منه (bougie, 2016, p237) .

كما تشير العينة إلى "مصطلح يستعمل للإشارة إلى المجموعة الأصغر عددا من الأفراد الذين تم انتقاؤهم من مجتمع البحث المستهدف" (تشيرتون، 2012، ص443).

وتعرف كذلك بأنها: "هي مجموعة جزئية من المجتمع الكلي تحوي بعض العناصر يتم اختيارها منه (فايز، 2009، ص86).

كل ما سبق ذكره؛ يجعل من العينة المدروسة عينة غير عشوائية من نوع العينة القصدية ، وبالرغم من أن هذا النوع من المعاينة لا يمكن تعميم نتائجه على المجتمع إلا أن شروط الوصول إلى عينة تخدم أهداف هذه الدراسة من جانب التعامل مع عمال كوندور إلكترونيك برج بوعريريج، لا يمكن الوصول إليه إلا باستخدام هذا النوع من المعاينة.

وقد اقترح Roscoe, 1975 مجموعة من القواعد عند تحديد حجم العينة (bougie، مرجع سبق ذكره).

- أحجام العينات الأكبر من 30 وأقل من 500 تكون مناسبة لمعظم الأبحاث فهو مقبول وكافي ومبرر علميا (دانييل، 2015، ص317).
- كما أنه تم استخداما في الدراسة التطبيقية الاختبارات الإحصائية لمعرفة مدى مساهمة بعد رضا العميل في تعزيز الإبداع التنظيمي في المؤسسة، وهنا وفق كل المراجع المتعلقة بأساسيات اختيار العينة يكفي حجم 30 على الأقل لمصادقية الدراسة والنتائج المترتبة عنها؛
- عندما يتم تقسيم العينات إلى عينات فرعية (ذكور / إناث مثلا)، يجب ألا يقل حجم العينة عن 30 لكل فئة؛
- في البحث متعدد المتغيرات، يجب أن يكون حجم العينة عدة أضعاف (يفضل عشرة أضعاف أو أكثر) من عدد المتغيرات في الدراسة، فالدراسة الحالية تحتوي على متغير مستقل بأبعاده والمتغير التابع بأبعاده كذلك، أي يجب أن يفوق حجم العينة 100 مبحوث.

رابعا: منهج الدراسة:

يعرفه الدكتور عامر مصباح بأنه مجموعة الخطوات العلمية الواضحة و الدقيقة التي يسلكها الباحث في مناقشة او معالجة ظاهرة اجتماعية او سياسية معينة ، و هو الطريقة التي ينتهجها الباحثون في دراسة أي موضوع من أي علم من العلوم للوصول إلى القواعد العامة و استنتاج المعارف و هو الطريقة و الأسلوب الذي يتبعه الباحث لتحديد خطوات بحثه و الذي من خلاله يمكن التوصل إلى حل المشكلة (عمار، 2019، ص13).

المنهج الوصفي التحليلي:

هو احد أشكال التحليل و التفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة او مشكلة محددة (ناهدة ،، ص95).

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي حيث قمنا بوصف موضوع الدراسة وبعدها قمنا بتحليل نتائجه الدقيقة التي حصلنا عليها .

خامسا: خطوات إجراء الدراسة التطبيقية:

- من أجل الإجابة على تساؤلات الدراسة في شقها التطبيقي، اتبعت الطالبة المراحل التالية:
- القيام بالعديد من الزيارات لميدان الدراسة وملاحظة أهم النقاط التي تساعد على خدمة موضوعنا
 - إعداد مسودة للاستبيان النهائي للدراسة الميدانية بالاعتماد على مجموعة من الدراسات السابقة؛
 - تعديل الاستبيان النهائي.
 - تحكيم الاستبيان لدى مجموعة من الأساتذة المتخصصين وتعديله على ضوء تصحيحاتهم

خلاصة الفصل:

لقد تم التطرق للإطار المنهجي والتمهيدي للدراسة والذي استعرض مختلف الخيارات المنهجية المعتمدة والتمهيد لدراسة تأثير الذكاء الاصطناعي على جودة الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة، بدءاً بمجالات البحث والخيار المنهجي لموضوع الدراسة إلى أدوات الدراسة المعتمدة ثم التطرق لعينات الدراسة، وهذا تمهيداً لتحليل وعرض نتائج الدراسة الميدانية في الفصل التالي.

الفصل الخامس: عرض و تحليل النتائج

تمهيد:

بعد عرض إجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، يأتي هذا الفصل الأخير لعرض نتائج الدراسة كفيما وكميا و الذي يتم التطرق إليه من خلال عرض نتائج الدراسة الخاصة بالاستبيان الموجه للعمال: عرض نتائج محور البيانات الشخصية (الجنس، السن، الوظيفة، المستوى العلمي، الحالة الاجتماعية، الخبرة المهنية). بالإضافة إلى محاور أبعاد الأداء الوظيفي (البعد المهني البعد الاجتماعي، البعد الإنتاجي) وكذلك محور الذكاء الاصطناعي ومدى تأثيره في الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة كوندور إلكترونيك.

أولا: عرض وتحليل نتائج الاستبيان الموجه لعمال كوندور إلكترونيك

1. صدق و ثبات الأداة

جدول رقم 01 : نتائج اختبار صدق وثبات أداة الدراسة (معامل ألفا كرومباخ)

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,783	32

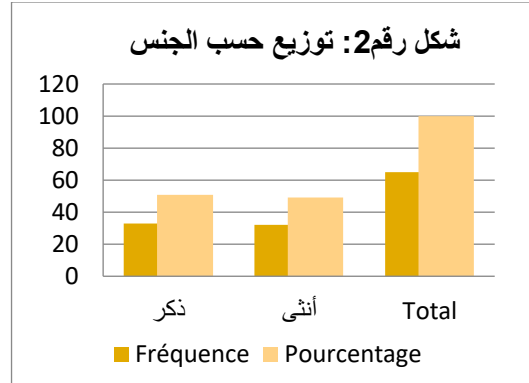
المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

تشير نتائج تحليل الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ، غالى ان أداة الدراسة المكونة من 32 سؤالا (س1الس32) تتمتع بدرجة ثبات مقبولة احصائيا، حيث بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ (0.783) لعينة مكونة من 65 مفردة دون أي حالات مستبعدة. وتدل هذه القيمة على أن فقرات الاستبيان تتمتع بدرجة اتساق جيد ، أيأن البنود تقيس نفس المفهوم بشكل متقارب و منسجم ، مما يعني أن الغداة قادرة على إعطاء نتائج مستقرة نسبيا إذ تم إعادته في ظروف مشابهة ، كما أن كون قيمة ألفا اكبر من 0.70 هذا يؤكد أن الاستبيان صالح للاستخدام في التحليل الإحصائي و في اختبار الفرضيات .

2 . البيانات الشخصية

جدول رقم 2 : توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	Fréquence	Pourcentage
ذكر	33	50,8
أنثى	32	49,2
Total	65	100

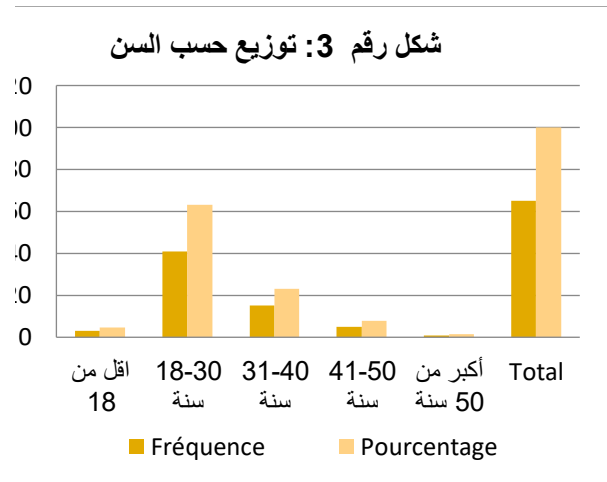


المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه تشير النتائج الإحصائية إلى أن عينة الدراسة تتسم بنوع من التوازن من حيث الجنس حيث أن عدد الذكور بلغ 33 فردا أي بنسبة 50.8% في حين بلغ عدد الإناث 32 فردا بنسبة 49.2% من أصل 65 فرد. وتظهر هذه النتائج تقاربا كبيرا بين نسب الذكور و الإناث، حيث يكاد يكون التوزيع متوازنا، مع تفوق طفيف لفئة الذكور مما يعكس تمثيلا متكافئا يضيفي مصداقية على النتائج.

جدول رقم 3 : توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير السن

السن	Fréquence	Pourcentage
Valid		
أقل من 18	3	4,6
سنة 18-30	41	63,1
سنة 31-40	15	23,1
سنة 41-50	5	7,7
أكبر من 50 سنة	1	1,5
Total	65	100,0

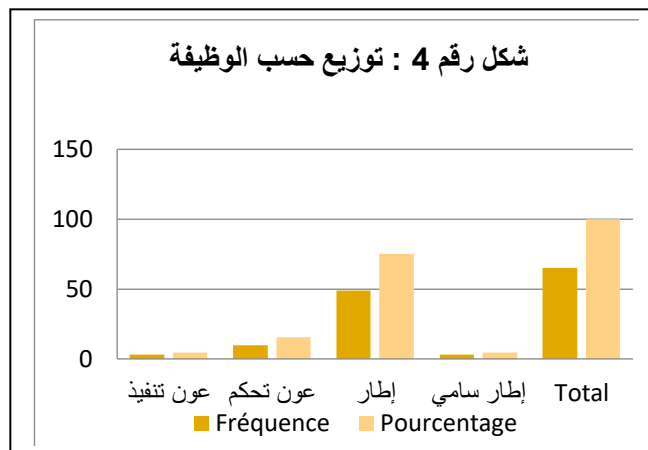


المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss

أما فيما يخص متغير السن الذي تم تقسيمه إلى خمس فئات عمرية نلاحظ ان الفئة العمرية الغالبة هي من 18 إلى 30 سنة بنسبة 63.1 بالمائة و تليه الفئة العمرية التي تتراوح من 31 إلى 40 سنة بنسبة 23.1 بالمائة وتليها فئة 41 إلى 50 و أقل من 18 سنة والتي مثلت أقل نسبة و هذا ما يدل على أن المؤسسة تعتمد بشكل كبير على فئة الشباب، الأمر الذي يسهل تقبل واستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي نظرا لمرونتهم .

جدول رقم 4: توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير الوظيفة

الوظيفة	Fréquence	Pourcentage
عون تنفيذ	3	4,6
عون تحكم	10	15,4
إطار	49	75,4
إطار سامي	3	4,6
Total	65	100

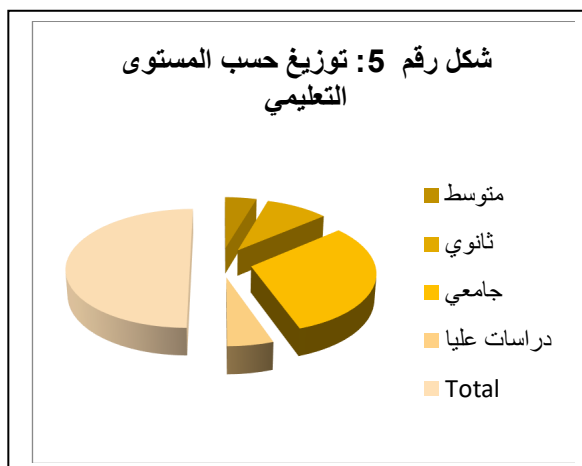


المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

أما بالنسبة لهذا الجدول أعلاه نلاحظ أن فئة الإطار السامي تمثل النسبة الأكبر ب 75.4 بالمائة أي 49 فردا، ما يدل على هيمنة الكادر المؤهل أو الإداري داخل المؤسسة. في المقابل تشكل فئة الأعوان التحكم نسبة 15.4 بالمائة أي 10 أفراد و هي نسبة متوسطة تعكس وجود مستوى إشرافي داعم للإطارات، أما فنّا أعوان تنفيذ و إطارات السامية فتمثلان أدنى نسبة 4.6 أي 3 أفراد ما يشير إلى محدودية في الوظائف التنفيذية البسيطة و كذا المناصب العليا . وهذا ما يثبت توجه أصحاب الشهادات الجامعية للقطاع الخاص لامتلاكهم مستوى علمي يتماشى مع طبيعة عمل المؤسسة.

جدول رقم 5 : توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	Fréquence	Pourcentage
متوسط	6	9,2
ثانوي	12	18,5
جامعي	40	61,5
دراسات عليا	7	10,8
Total	65	100

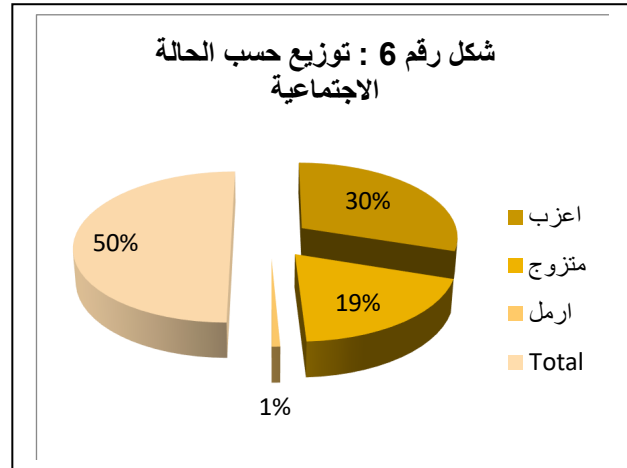


المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي حيث شكلت نسبة الجامعيين اكبر نسبة 61.5 بالمائة ما يدل على ارتفاع مستوى التأهيل العلمي داخل المؤسسة ،تليها الثانوي بنسبة 18.5 بالمائة ثم الدراسات العليا بنسبة 10.8 بالحمئة وأخيرا متوسط بقيمة 9.2 بالمائة و هذا ما يشير إلى أن المؤسسة تعتمد على موارد بشرية مؤهلة. فالجامعيين الذين يمتلكون شهادات ليسانس و ماستر يتوجهون للقطاع الخاص و التي يجدونها تتلاءم مع مؤهلاتهم العلمية بتوفير مناصب الشغل لهم.و هذا يعزز الابتكار و تطوير المهارات إضافة للفعالية في أداء العمل.

جدول رقم 6 : توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	Fréquence	Pourcentage
اعزب	39	60
متزوج	25	38,5
ارمل	1	1,5
Total	65	100

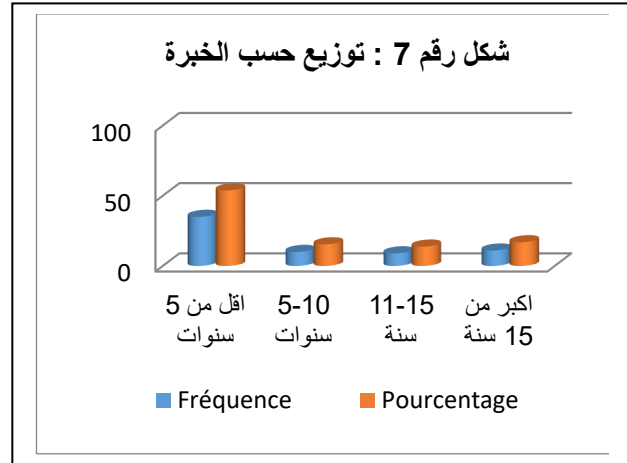


المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يظهر الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية، حيث تمثل فئة العزاب النسبة الأكبر ب 60 بالمائة أي 39 فردا تليها فئة المتزوجين بنسبة 38.5 بالمئة أي ما يتراوح بين 25 فردا ، في حين تسجل فئة الأرامل نسبة ضعيفة جدا قدرها 105 بالمئة أي انه فرد واحد من أصل 65 مفردة . ويعكس هذا التوزيع هيمنة واضحة لفئة العزاب ما يشير إلى أن اغلب أفراد العينة ينتمون إلى فئة غير متزوجون مع حضور معتبر لفئة المتزوجين مقابل شبه غياب لباقي الحالات الاجتماعية.

جدول رقم 7 : توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	Fréquence	Pourcentage
أقل من 5 سنوات	35	53,8
5-10 سنوات	10	15,4
11-15 سنة	9	13,8
أكبر من 15 سنة	11	16,9
Total	65	100



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss

أما عن الخبرة التي يتمتع بها العاملون فنجد أن ما نسبته 53.8 بالمئة أي 35 فرداً، تقدر خبرتهم بأقل من خمس سنوات و التي شكلت أكبر نسبة و تليها نسبة 16.9 بالمئة أي 11 فرداً، والتي تمثلت خبرتهم في أكبر من 15 سنة، و بعدها نسبة 15.4 بالمئة و تتراوح خبرتهم من 5 سنوات إلى 10 سنوات، وتليها اصغر نسبة 13.8 بالمئة، تمثلت في 9 افراد. و هذا ما يؤكد أم مؤسسة كوندور إلكترونيك تسعى لبناء إستراتيجيتها وأهدافها وفق أساليب إدارية حديثة مواكبة للعصر من خلال استثمار في الفئة الشبابية التي تملك قدرات و مؤهلات تتماشى مع التكنولوجيا الحديثة .

3 . تحليل جداول المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري

جدول رقم 8 : المتوسط الحسابي الانحراف المعياري للبعد المهني

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
1.07	3.61	يساهم الذكاء الاصطناعي في تطوير مهاراتك العلمية من خلال أساليب تدريبية أكثر فعالية
1.04	3.70	يعتبر الذكاء الاصطناعي أداة فعالة في تدريب العامل على تحسين أدائه
1.07	3.73	يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين فعالية الأداء لدى العمال داخل المؤسسة
1.13	3.84	تعد تقنيات الذكاء الاصطناعي من الأدوات التي تدعمك في تحسين أدائك الوظيفي
6.31	4.43	يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين العمليات وتقديمها بطرق جديدة و مبتكرة.

1.06	3.67	يساهم الذكاء الاصطناعي في تعزيز قدراتك على الابتكار والإبداع داخل بيئة العمل
1.02	3.72	للذكاء الاصطناعي دور في تفادي الأخطاء في أداء وظيفتك
1.17	3.72	يساهم الذكاء الاصطناعي في زيادة مستوى كفاءتك في أداء عملك

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يشير الجدول أعلاه إلى تقييم أفراد العينة لدور الذكاء الاصطناعي في تعزيز البعد المهني داخل المؤسسة، من خلال مجموعة من المؤشرات المرتبطة بتطوير المهارات، تحسين الأداء، الابتكار وتقليل الأخطاء، و تظهر النتائج أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين (3.61 و 4.43) وهي قيم مرتفعة نسبياً، كفاءة الأداء المهني و رفع كفاءة العاملين. و قد سجلت عبارة يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين العمليات و تقديمها بطرق جديدة ومبتكرة، أعلى متوسط حسابي (4.43) وهو ما يدل على إدراك قوي لدى العمال لأهمية الذكاء الاصطناعي في دعم الابتكار و تطوير أساليب العمل داخل المؤسسة. كما جاءت عبارات مثل تعد تقنيات الذكاء الاصطناعي من الأدوات التي تساعد في تحسين أدائك الوظيفي بمتوسط (3.84) ويساهم في تحسين فعالية الأداء لدى العمال بمتوسط (3.73) مما يعزز فكرة أن الذكاء الاصطناعي أصبح أداة أساسية في رفع مستوى الأداء المهني. في المقابل سجلت بعض العبارات متوسطات أقل نسبياً، مثل يساهم الذكاء الاصطناعي في تطوير مهاراتهم المهني (3.61) لكنها تبقى ضمن المستوى المرتفع مما يشير إلى أن تأثير الذكاء الاصطناعي في هذا الجانب موجود لكنه أقل مقارنة بباقي الأبعاد، و ربما يحتاج إلى دعم أكبر من خلال التكوين و التدريب المستمر.

أما بالنسبة للانحراف المعياري، فقد تراوح بين (1.02 و 1.17) في معظم العبارات، وهو ما يدل على وجود درجة مقبولة من التجانس في آراء أفراد العينة، أي أن هناك اتفاقاً نسبياً حول دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المهني. غير أن تسجيل قيمة مرتفعة (6.31) في إحدى العبارات يشير إلى وجود تباين في وجهات النظر ، ويمكن تفسير ذلك باختلاف مستويات الخبرة أو درجة استخدام الذكاء الاصطناعي بين العمال داخل المؤسسة.

جدول رقم 9 : المتوسط الحسابي الانحراف المعياري للبعد الاجتماعي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
1.01	3.15	يساهم الذكاء الاصطناعي في تسهيل عملية التواصل بين العامل و الإدارة
1.00	3.20	يسهل الذكاء الاصطناعي عملية التواصل بين العمال فيما بينهم داخل المؤسسة
0.90	3	يزيد الذكاء الاصطناعي من فرص التعاون بين العمال
0.90	2.98	يساهم الذكاء الاصطناعي في تعزيز مبدأ التعاون بين العمال في أثناء القيام بوظائفهم
0.98	3.06	يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين علاقاتك مع زملاء العمل داخل المؤسسة

0.92	3.07	يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين العلاقات بين العمال داخل المؤسسة
5.03	3.80	يساهم الذكاء الاصطناعي في زيادة تفاعلك داخل مؤسستك
0.99	3.13	يساهم الذكاء الاصطناعي في خلق تفاعلات داخل المؤسسة بين العمال

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يشير هذا الجدول إلى تقييم أفراد العينة لدور الذكاء الاصطناعي في تعزيز البعد الاجتماعي داخل المؤسسة، وذلك من خلال مجموعة من العبارات المرتبطة بالتواصل، والتعاون، والعلاقات المهنية. نلاحظ أن المتوسطات الحسابية لجميع العبارات جاءت في حدود متوسطة إلى مرتفعة (من 2.98 إلى 3.80) ما يدل على وجود اتجاه إيجابي عام لدى المبحوثين نحو تأثير الذكاء الاصطناعي على الجانب الاجتماعي في بيئة العمل. كما سجلت العبارات المتعلقة بمساهمة الذكاء الاصطناعي في زيادة تفاعلك داخل مؤسستك أعلى متوسط حسابي (3.80) ما يعكس إدراكاً قوياً لدى العمال لأهمية الذكاء الاصطناعي في تعزيز التفاعل و التواصل داخل المؤسسة. في المقابل جاءت عبارة تعزيز مبدأ التعاون بين العمال أثناء القيام بوظائفهم بأدنى متوسط (2.98)، وهو ما يشير إلى أن تأثير الذكاء الاصطناعي في هذا الجانب لا يزال متوسطاً مقارنة بباقي الأبعاد.

أما فيما يخص الانحراف المعياري، فنلاحظ أنه منخفض نسبياً في معظم العبارات يتراوح بين (0.90 و 0.01)، مما يدل على وجود تجانس و تقارب في آراء أفراد العينة حول هذه العبارات، أي أن هناك اتفاقاً نسبياً بينهم حول دور الذكاء الاصطناعي في تحسين التواصل و العلاقات المهنية داخل المؤسسة. باستثناء قيمة واحدة مرتفعة (5.03) و التي قد تشير إلى وجود تباين كبير في إجابات هذه العبارة و ربما يعود ذلك لاختلاف التجارب أو مستوى استخدام الذكاء الاصطناعي.

جدول رقم 10 : المتوسط الحسابي للانحراف المعياري للبعد الانتاجي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0.94	3.72	يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين نوعية إنتاجك المقدم للمؤسسة
1.01	3.35	يساهم الذكاء الاصطناعي من زيادة فعاليتك في الإنتاج
0.96	3.70	يحسن الذكاء الاصطناعي من جودة أداء العامل و تفاعلاته
0.92	3.66	يحسن الذكاء الاصطناعي في دقة أدائك في مختلف المهام
1.01	3.41	يمكنك الذكاء الاصطناعي من زيادة كفاءة الإنتاج
2.47	3.92	يمكنك الذكاء الاصطناعي من تلبية حاجات العملاء بشكل أفضل

1.03	3.52	يساعد الذكاء الاصطناعي في تنظيم عملك و إنتاجك
6.33	4.36	يساهم الذكاء الاصطناعي في تسريع و زياد وتيرة الإنتاج داخل المؤسسة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يشير هذا الجدول إلى تقييم أفراد العينة لدور الذكاء الاصطناعي في تعزيز البعد الإنتاجي داخل المؤسسة، وذلك من خلال مجموعة من العبارات المرتبطة بمعدل الإنتاجية، دقة العمل، تحسين العمل. نلاحظ أن المتوسطات الحسابية لجميع العبارات جاءت في حدود متوسطة إلى مرتفعة (من 3.35 إلى 4.36) ما يدل على وجود اتجاه ايجابي عام لدى المبحوثين نحو تأثير الذكاء الاصطناعي على الجانب الإنتاجي في بيئة العمل. كما سجلت العبارات المتعلقة ب مساهمة الذكاء الاصطناعي في تسريع و زيادة وتيرة الإنتاج داخل المؤسسة أعلى متوسط حسابي (4.36) ما يعكس إدراكا قويا لدى العمال لأهمية الذكاء الاصطناعي في تعزيز الكفاءة الإنتاجية و دقة العمل داخل المؤسسة. في المقابل جاءت عبارة يساهم الذكاء الاصطناعي من زيادة فعاليتك في الإنتاج بأدنى متوسط (3.35)، وهو ما يشير إلى أن تأثير الذكاء الاصطناعي في هذا الجانب لا يزال متوسطا مقارنة بباقي الأبعاد.

أما فيما يخص الانحراف المعياري، فنلاحظ أنه متوسط حيث أنه في معظم العبارات يتراوح بين (0.92 و 2.47)، مما يدل على وجود تجانس و تقارب في آراء أفراد العينة حول هذه العبارات، أي أن هناك اتفاقا نسبيا بينهم حول دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الإنتاجية داخل المؤسسة. باستثناء قيمة واحدة مرتفعة (6.33) والتي قد تشير إلى وجود تباين كبير في إجابات هذه العبارة و ربما يعود ذلك لاختلاف التجارب أو مستوى استخدام الذكاء الاصطناعي.

جدول رقم 11 : المتوسط الحسابي للانحراف المعياري للذكاء الاصطناعي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0.95	3.56	يساعد الذكاء الاصطناعي العمال على انجاز المهام بشكل أسرع و أكثر دقة
1.09	3.35	يعد الذكاء الاصطناعي عاملا إيجابيا بالنسبة للعامل داخل المؤسسة
1.20	2.95	يواجه العمال صعوبات في أداء عملهم بسبب استخدام الذكاء الاصطناعي
5.01	4.01	يساهم الذكاء الاصطناعي في توضيح و ترتيب جدول الأعمال للعمال داخل المؤسسة
1.11	2.83	يساهم الذكاء الاصطناعي في تحقيق الضغط المهني على العامل داخل المؤسسة
1.03	3.43	يعتبر الذكاء الاصطناعي من التكنولوجيات الحديثة التي ساهمت في تطوير المؤسسة الصناعية
1.05	3.21	يقلل الذكاء الاصطناعي التكاليف الإنتاجية

1.01	3.52	يؤثر الذكاء الاصطناعي على طبيعة العمل مما يتطلب من العامل اكتساب مهارات جديدة
------	------	---

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

كشفت نتائج التحليل الإحصائي الميداني لآراء عينة الدراسة حول دور الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسة عن اتجاه عام إيجابي مع وجود تباين في مستوى إجماع المبحوثين سجلت العبارة يساهم الذكاء الاصطناعي في توضيح و تدريب جدول الأعمال للعمال داخل المؤسسة اعلي متوسط حسابي بقيمة (4.01) مما يعكس موافقة قوية على دوره التنظيمي لكن قابل هذا الاتفاق أعلى نسبة تشتت بانحراف معياري (5.01)، وهو ما يشير إلى أن إدراك هذه الميزة يختلف بشكل كبير حسب مستوى الفرد الوظيفي ودرجة احتكاكه المباشر بالأنظمة الذكية. أما في المرتبة الثانية جاءت العبارات المرتبطة بالكفاءة و الإنتاجية، حيث أظهرت موافقة مرتفعة بمتوسطات (3.56 و 3.52) وانحرافات معيارية منخفضة نسبياً (0.95 و 1.01) هذا التقارب في الآراء يدل على وجود وعي جمعي متجانس بأثر الذكاء الاصطناعي في انجاز المهام بشكل أسرع و أدق، وفي تغيير طبيعة العمل بما يتطلب اكتساب مهارات جديدة. أما الجوانب المتعلقة بالضغط المهني و الصعوبات فقد سجلت أدنى المتوسطات (2.83 و 2.95) بانحراف معياري (1.11 و 1.20) و هذا يميل إلى أن الذكاء الاصطناعي لا يمثل ضغط و صعوبات على أداء العمال. و بما أن المتوسطات التي تجاوزت (3.21) فهي العبارات الايجابية مع انحرافات معيارية مقبولة نسبياً تؤكد وجود قبول حول تقنيات الذكاء الاصطناعي .

4. تحليل جداول الارتباط بين المتغير التابع و المستقل

جدول رقم 12 : الارتباط بين البعد المهني و الذكاء الاصطناعي

		البعد_ المهني	الذكاء_ الاصطناعي
البعد_ المهني	Corrélation de Pearson	1	,468**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	65	65
الذكاء الاصطناعي	Corrélation de Pearson	,468**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	65	65

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يظهر تحليل معامل الارتباط بيرسون وجود علاقة ارتباط موجبة متوسطة بين الذكاء الاصطناعي و البعد المهني، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.468) ، وهي دالة إحصائياً عند مستوى

معنوي (0.01) إذ أن قيمة الدلالة $\text{sig}=0.000$ أقل من (0.01) مما يؤكد أن هذه العلاقة ليست عشوائية بل ذات دلالة علمية. ويعني ذلك أنه للذكاء الاصطناعي تأثير نسبي على البعد المهني مما يمكن أن يكون عاملاً إيجابياً للمؤسسة، إذ أن اعتمادها على تطبيقات الذكاء الاصطناعي، يمكن أن يزيد أكثر في تحسن البعد المهني للأداء الوظيفي لدى العمال من حيث الكفاءة و سرعة انجاز المهام ، دقة الأداء،بالإضافة إلى تطوير مهارات العاملين.

جدول رقم 13 : الارتباط بين البعد الاجتماعي و الذكاء الاصطناعي

		البعد_ الاجتماعي	الذكاء_ الاصطناعي
البعد_ الاجتماعي	Corrélation de Pearson	1	,384**
	Sig. (bilatérale)		,002
	N	65	65
الذكاء_ الاصطناعي	Corrélation de Pearson	,384**	1
	Sig. (bilatérale)	,002	
	N	65	65

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يبين تحليل معامل الارتباط بيرسون وجود علاقة ارتباط متوسطة بين البعد الاجتماعي و الذكاء الاصطناعي ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.384 و هي علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 إذ أن قيمة الدلالة $\text{sig}=0.002$ و تشير هذه النتيجة إلى أنه للذكاء الاصطناعي تأثير غير قوي على البعد الاجتماعي و بالرغم من ذلك يمكن القول أنه كلما زاد استخدام الذكاء الاصطناعي في المؤسسة الصناعية تحسنت جودة التواصل داخل المؤسسة و زاد التعاون و التفاعل .

جدول رقم 14 : الارتباط بين البعد الإنتاجي و الذكاء الاصطناعي

		البعد_ الإنتاجي	الذكاء_ الاصطناعي
البعد_ الإنتاجي	Corrélation de Pearson	1	,312*
	Sig. (bilatérale)		,011
	N	65	65
الذكاء_ الاصطناعي	Corrélation de Pearson	,312*	1
	Sig. (bilatérale)	,011	
	N	65	65

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

تشير نتائج التحليل الإحصائي لمعامل الارتباط بيرسون بين البعد الإنتاجي و الذكاء الاصطناعي إلى وجود علاقة ارتباطيه ضعيفة إلى متوسطة حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.312 مما يدل أن للذكاء الاصطناعي تأثير طفيف على البعد الإنتاجي ، أي انه لا يؤثر بشكل قوي على إنتاج المؤسسة

5./ اختبار فرضية وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الذكاء الاصطناعي لدى العاملين بمؤسسة كوندور إلكترونيك برج بوعريريج تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية

بهدف معرفة ما إذا كانت إجابة عمال مؤسسة كوندور إلكترونيك برج بوعريريج في اتجاه واحد على حسب خصائصهم الوصفية العامة (الجنس، السن، المستوى، الوظيفة، الحالة الاجتماعية ، الخبرة المهنية)، تم صياغة هذه الفرضية والتي تعرف منهجيا بفرضية الفروق، حيث تنص على أنه: « لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة لتحديد مستوى الذكاء الاصطناعي في المؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغيرات الشخصية والوظيفية »، ولاختبارها كميًا تم اعتماد اختبار دلالة الفروق الإحصائية (F) لمجموعتين مستقلتين، واختبار التباين الأحادي ANOVA، واختبار التباين اللامعلمي Kruskal Wallis، ليتم التوصل إلى مجموعة من النتائج توضح في الجداول الموالية.

1.5. اختبار الفروق بين الذكاء الاصطناعي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية:

الجدول رقم 15: اختبار الفروق في مستوى الذكاء الاصطناعي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية

الفروق	مستوى الدلالة (Sig)	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
لا توجد فروق	0.679	,171	,076	1	,076	بين المجموعات	الجنس
			,441	200	88,241	داخل المجموعات	
لا توجد فروق	,502	,453	,274	1	,274	بين المجموعات	السن
			,605	200	120,983	داخل المجموعات	
لا توجد فروق	,903	,015	,005	1	,005	بين المجموعات	المستوى التعليمي
			,360	200	72,014	داخل المجموعات	
لا توجد فروق	,056	3,690	1,402	1	1,402	بين المجموعات	الحالة الاجتماعية
			,380	200	76,004	داخل المجموعات	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS26

يتضح من الجدول السابق؛ أن مستوى الدلالة (Sig) كان غير معنوية، حيث قدرت على التوالي بـ (0.679، 0.502، 0.903، 0.056)، وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05، هذا ما يدل على عدم وجود

فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الاصطناعي في مؤسسة كوندور إلكترونيكس برج بوعريريج من وجهة نظر عمالها، لدى أفراد العينة تعزى الى متغيرات (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية)

. اختبار الفروق بين متغيرات الدراسة حسب خاصية الوظيفة:

الجدول رقم 16: اختبار الفروق في مستوى أبعاد الذكاء الاصطناعي لدى أفراد العينة باختلاف خاصية الوظيفة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة (Sig)	الفروق
بين المجموعات	3,005	3	1,002	2,666	,049	توجد
داخل المجموعات	74,401	198	,376			فروق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS26

يتضح من الجدول أعلاه؛ أن مستوى الدلالة (Sig) كانت معنوية، والتي قدرت بـ (0.049) وهي أصغر من مستوى المعنوية 0.05، وهذا يدل على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الاصطناعي في مؤسسة كوندور إلكترونيك ببرج بوعريريج من وجهة نظر عمالها تعزى إلى خاصية الوظيفة.

الجدول رقم 17: المتوسطات الحسابية لمحور الذكاء الاصطناعي وفق خاصية الوظيفة

الوظيفة	الذكاء الاصطناعي
عون تنفيذ	3,8478
عون تحكم	3,6512
إطار	3,9459
إطار سامي	3,9800

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS26

لتحديد مصدر الفروق الموجودة في مستوى الإبداع التنظيمي لدى أفراد عينة الدراسة باختلاف الخبرة، تم إجراء اختبار LSD، للمقاربات البعدية، وذلك كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم 18: اختبار المقارنات البعدية LSD لاختلاف مستوى الذكاء الاصطناعي وفق خاصية الوظيفة

مستوى الدلالة (Sig)	الفرق بين المتوسطات (I-J)	الوظيفة (J)	الوظيفة (I)
,216	,19666	عون تحكم	عون تنفيذ
,486	-,09812	إطار	عون تنفيذ
,456	-,13217	إطار سامي	عون تنفيذ
,216	-,19666	عون تنفيذ	عون تحكم
,008	-,29478*	إطار	عون تحكم
,034	-,32884*	إطار سامي	عون تحكم

إطار	عون تنفيذ	,09812	,486
	عون تحكم	,29478*	,008
	إطار سامي	-,03405	,802
إطار سامي	عون تنفيذ	,13217	,456
	عون تحكم	,32884*	,034
	إطار	,03405	,802

La différence moyenne est significative au niveau 0.05.

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS26

يتضح من الجدول السابق أنه يوجد اختلاف في مستوى الذكاء الاصطناعي بين مجموعة العاملين ذوي منصب عون تحكم والعاملين ذوي إطار، حيث قدر الفرق بين المتوسطين الحسابيين للمجموعتين بـ $0,29478^*$ وهو دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05 لصالح مجموعة الأفراد العاملين ذوي منصب إطار، لأن المتوسط الحسابي لمستوى الذكاء الاصطناعي لدى العاملين الذي يمتلكون منصب إطار (3,9459) أكبر من المتوسط الحسابي لمستوى لدى العاملين ذوي منصب عون تحكم، كما أنه يوجد اختلاف كذلك على مستوى الذكاء الاصطناعي بين مجموعة العاملين ذوي منصب عون تحكم والعاملين إطار سامي، حيث قدر الفرق بين المتوسطين الحسابيين للمجموعتين بـ $0,32884^*$ ، وهو دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05 لصالح مجموعة الأفراد العاملين ذوي منصب إطار سامي، لأن المتوسط الحسابي لمستوى الذكاء الاصطناعي لدى العاملين الذي يمتلكون منصب إطار سامي (3,9800) أكبر من المتوسط الحسابي لمستوى لدى العاملين ذوي منصب عون تحكم.

وبالتالي يمكن القول أن العاملين الذين يتولون منصب إدارات وإدارات سامية يتمتعون بمستوى أعلى وأكبر من الذكاء الاصطناعي في مؤسستهم، مقارنة بالعاملين ذوي المناصب الأخرى، ويعود السبب في ذلك إلى كونهم يتميزون بالقدرة على اكتساب وتعلم تطبيقات الذكاء الاصطناعي ومسايرة الرقمنة باعتباره حتمية لا بد من مواكبتها وتحقيق الابتكار أو مقاومتها وبالتالي البقاء في الثقافة التقليدية المغيرة لما نعيشه اليوم من واقع يتميز بقوة الذكاء الاصطناعي، وهذا راجع لاعتبارهم نخبة المؤسسة كون معظمهم تتراوح مؤهلاتهم العلمية بين جامعيين وأصحاب الدراسات العليا.

ثانياً: مناقشة النتائج الدراسة

1. مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات:

بعد جمع البيانات وتصنيفها و تبويبها في الجداول و معالجتها إحصائياً و تحليلها كمياً ، سنعرض خلاصة النتائج التي جاءت بها هذه الدراسة الموسومة ب: تأثير الذكاء الاصطناعي على جودة الأداء الوظيفي في المؤسسة الصناعية. دراسة ميدانية بمؤسسة كوندور إلكترونيك بـرج بوعريـريـج.

1.1 عرض و مناقشة الفرضية الأولى:

- تمثلت الفرضية الفرعية الأولى يؤثر الذكاء الاصطناعي على البعد المهني في المؤسسة محل الدراسة من وجهة نظر عمالها.
- بعد التحليل الكمي لعبارات البعد المهني و مدى تأثير الذكاء الاصطناعي عليه، الذي تم توزيعه على مجتمع الدراسة الذي يشمل 65 عامل، وذلك باستخدام برنامج (spss) لحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية و معاملات الارتباط و قياس صدق و ثبات الأداة نجد أن:
- معظم العمال المستجوبين توجه والى أن الذكاء الاصطناعي له دور فعال في تعزيز الابتكار داخل المؤسسة حيث مثلت اكبر متوسط حسابي 4.43 وانحراف معياري جد مرتفع 6.31.
 - العاملون المستجوبون محل الدراسة اتفقوا على أن تقنيات الذكاء الاصطناعي تساعد على تحسين و تطوير الأداء الوظيفي و التي تميزت بمتوسط حسابي 3.8 و انحراف معياري 1.1.
 - العاملون في المؤسسة محل الدراسة يرون أن للذكاء الاصطناعي دور في تدريب و استعمال تقنيات تدريبية متطورة و كانت بمتوسط حسابي تمثل في 3.6 وانحراف معياري 1.07
 - وكذلك يمكن أن يزيد في الكفاءة لدى العامل والتي كان متوسط حسابها 3.7 و الانحراف المعياري 1.17.
 - من خلال التحليلات التي قمنا بها توصلنا إلى أن للذكاء الاصطناعي دور فعال في تحسين البعد المهني داخل المؤسسة الصناعية المتمثل في الكفاءة و التدريب و الابتكار و الفعالية.
 - و بناء على ما تقدم من عرض التحاليل والمناقشة المتعلقة بالفرضية الأولى المتعلقة ب، يؤثر الذكاء الاصطناعي على البعد المهني، محل الدراسة من وجهة نظر عمالها.
 - يظهر تحليل معامل الارتباط بيرسون وجود علاقة ارتباط موجبة متوسطة بين الذكاء الاصطناعي و البعد المهني، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.468) أي له تأثير على البعد المهني.
 - نستنتج أن الفرضية الفرعية الأولى قد تحققت وان الذكاء الاصطناعي يؤثر على الأداء المهني لعمال مؤسسة كوندور إلكترونيك.

2.1 عرض و مناقشة الفرضية الثانية:

- تمثلت الفرضية الفرعية الثانية يؤثر الذكاء الاصطناعي على البعد الاجتماعي في المؤسسة محل الدراسة من وجهة نظر عمالها.

- بعد التحليل الكمي لعبارات البعد الاجتماعي و مدى تأثير الذكاء الاصطناعي عليه، الذي تم توزيعه على مجتمع الدراسة الذي يشمل 65 عامل، وذلك باستخدام برنامج (spss) لحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية و معاملات الارتباط و قياس صدق و ثبات الأداة نجد أن:
- معظم العمال المستجوبين توجه والى أن الذكاء الاصطناعي له دور فعال في تعزيز التفاعل بين العمال داخل المؤسسة حيث مثلت اكبر متوسط حسابي 3.8 وانحراف معياري جد مرتفع 5.03.
 - العاملون المستجوبون محل الدراسة اتفقوا على أن تقنيات الذكاء الاصطناعي تساعد على تحسين و تطوير العلاقات بين عمال المؤسسة و التي تميزت بمتوسط حسابي 3.07 و انحراف معياري 0.92.
 - العاملون في المؤسسة محل الدراسة يرون أن للذكاء الاصطناعي دور في تحقيق تواصل فعال و كانت بمتوسط حسابي تمثل في 3.02 و انحراف معياري 1.003
 - وكذلك يمكن للذكاء الاصطناعي أن يعزز مبدأ التعاون بين العمال لأداء وظائفهم داخل المؤسسة والتي كان متوسط حسابها 3.00 و الانحراف المعياري 0.90.
 - من خلال التحليلات التي قمنا بها توصلنا إلى أن للذكاء الاصطناعي دور فعال في تحسين البعد الاجتماعي داخل المؤسسة الصناعية المتمثل في التعاون التواصل و التفاعل بين أفراد المؤسسة.
 - و بناء على ما تقدم من عرض التحاليل والمناقشة المتعلقة بالفرضية الثانية المتعلقة ب، يؤثر الذكاء الاصطناعي على البعد الاجتماعي، محل الدراسة من وجهة نظر عمالها.
 - كما يبين تحليل معامل الارتباط بيرسون وجود علاقة ارتباط متوسطة بين البعد الاجتماعي و الذكاء الاصطناعي ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.384 أي انه له تأثير متوسط على البعد الاجتماعي نستنتج أن الفرضية الفرعية الثانية قد تحققت وان الذكاء الاصطناعي يؤثر تأثير متوسط على النسق الاجتماعي لعمال مؤسسة كوندور إلكترونيك.

3.1 عرض و مناقشة الفرضية الثالثة:

- تمثلت الفرضية الفرعية الثالثة يؤثر الذكاء الاصطناعي على البعد الإنتاجي في المؤسسة محل الدراسة من وجهة نظر عمالها.
- بعد أن تم إثبات صحة الفرضيتين الفرعيتين الأولى و الثانية و اللتان تنصان على أن للذكاء الاصطناعي اثر على البعد المهني و الاجتماعي في عدة مؤشرات يأتي بعدها البعد الثالث المتمثل في البعد الإنتاجي و مدى تأثير الذكاء الاصطناعي عليه .
- نجد أن معظم العمال يتفقون على أن الذكاء الاصطناعي تأثير على البعد الإنتاجي من عدة جوانب و تمثلت في معدل الإنتاجية تسريع الإنتاج وزيادته

- توصلنا إلأن عمال مؤسسة كوندور إلكترونيكتوجهوا بنسبة كبيرة حول أن الذكاء الاصطناعي يسرع وتيرة الإنتاج داخل المؤسسة والذي تمثل المتوسط الحسابي فيها 4.36 والانحراف المعياري بقيمة كبيرة تمثلت في 6.3
- ونجد أيضاً أن الذكاء الاصطناعي يساعد على تلبية حاجات العملاء بشكل أفضل وتسهيل العمل معهم وهذا يجعل المؤسسة تزيد من العملاء لصالحها و كانت بمتوسط حسابي يتمثل في 3.9 وانحراف معياري 2.47
- و إضافة إلى أن متوسط الحسابي لتحسين نوعية الإنتاج المقدم من العمال كان متوسطه الحسابي 3.7 وانحرافه المعياري 0.98 و هذا ما يبين أن الذكاء له تأثير طفيف على البعد الإنتاجي
- كما أن نتائج التحليل الإحصائي لمعامل الارتباط بيرسون بين البعد الإنتاجي و الذكاء الاصطناعي تشير إلى وجود علاقة ارتباطيه ضعيفة إلى متوسطة حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.312 ومن هنا نستنتج أنالفرضية الفرعية الثالثة قد تحققت والتي تمثلت في أن الذكاء الاصطناعي يؤثر على البعد الإنتاجي تأثيراً متوسطاً وهذا يمكن أن يكون راجع لتأخر المؤسسة في مواكبة تقنيات الحديثة للذكاء الاصطناعي..

4.1 عرض و مناقشة الفرضية العامة:

تم اختيار نموذج الدراسة العام المتمثل في مدى تأثير الذكاء الاصطناعي على جودة الأداء الوظيفي في المؤسسة الصناعية كوندور الإلكترونيكس ببرج بوعريريج ، من وجهة نظر عمالها ، أين تم فحص الفرضيات المقترحة التي حاولت معرفة التأثير باستخدام العامل التوكيدي و الاستكشافي ، وقد تم تحقيق هدف الدراسة الذي تمثل في أن للذكاء الاصطناعي تأثير على الأداء الوظيفي للعمال بمؤسسة كوندور الإلكترونيكس. وعليه تم قبول الفرضية الرئيسية للدراسة التي تنص على أن الذكاء الاصطناعي يؤثر على الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة .

ومن خلال ما توصلنا إليه من الدراسات التحليلية و السوسيولوجية (الكمية و الكيفية) في دراستنا : نستنتج أن الفرضية الرئيسية يؤثر الذكاء الاصطناعي على جودة الأداء الوظيفي داخل المؤسسة الصناعية محل الدراسة من وجهة نظر عمالها قد تحققت.

2. مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة:

أظهرت نتائج الدراسة الحالية أن استخدام الذكاء الاصطناعي يؤثر نوعاً ما على الأداء الوظيفي داخل المؤسسة الصناعية ، و قد اتفقت هذه النتيجة مع الدراسات السابقة التي تم فيها دراسة نفس المتغير(الذكاء الاصطناعي) و محاولة معرفة أثره على كل من الأداء المالي وكانت هذه دراسة محمد

بخيت المعنونة بأثر الذكاء الاصطناعي على تحسين الأداء المالي في المصارف السودانية ، و تشابهت نتائج هته الدراسة مع دراستنا الحالية حيث انه أصبح الذكاء الاصطناعي آلية من الآليات التي لا يمكن تجاهلها لما لها من تغييرات في جميع المجالات .

أما بالنسبة لدراسة حمزة يوسف اثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء العاملين وتوصلت إلى وجود اثر ذو دلالة إحصائية عمد مستور 0.05 لاستخدام الذكاء الاصطناعي و هذا يدلي بان الذكاء الاصطناعي يلعب دورا محوريا في أداء العاملين. و هدفت دراسة سناء ارطباز إلى أن للذكاء الاصطناعي اثر على تحسين أداء المؤسسة ، ودراسة نادية حماش أكدت أن للذكاء الاصطناعي اثر على كفاءة الأداء الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس

أما الدراستين الأجنبيتين المتمثلتان في (تأثير الذكاء الاصطناعي على الموظفين العاملين في المنظمات التي تقودها الصناعة) أكدت هذه الدراسة أن للذكاء الاصطناعي أثار سلبية بارزة و تحديدا امن البيانات و التغيرات الجذرية الناتجة عن التحولات الرقمية إضافة إلى عدم الشعور بالانتماء و الانعدام الوظيفي في نفسية الموظفين والدراسة الثانية (تأثير صناعة الذكاء الاصطناعي على عدد و تركيب الوظائف في بيئة الاقتصاد الرسمي) أما هته الدراسة أكدت على أن الذكاء الاصطناعي فيه عدة تعقيدات و يجب زيادة التركيز و التعليم و المعرفة للوصول للنتائج المراد تحقيقها.

كمحصلة لنتائج الدراسة الحالية قد اتفقت نتائجها مع الدراسات السابقة التي تناولت الذكاء الاصطناعي و محاولة معرفة تأثيره على كل من الأداء المالي لمحمد بخيت و أداء العاملين لحمزة يوسف و أداء المؤسسة لسناء ارطباز وكذلك الأداء الأكاديمي ل نادية حماش بحيث تم التوصل إلى ان للذكاء الاصطناعي اثر على جميع المجالات و المؤسسات سواء صناعية كانت ام أكاديمية او مالية و انه له دور ايجابي على المؤسسة و يمكنه تحقيق الإبداع و الكفاءة و زيادة المعرفة.

أما الدراسة الأجنبية للباحث Nishtha Malik فقد تنافت نتائجها مع دراستنا الحالية حيث تعارضت معها وأكدت أن للذكاء الاصطناعي تأثير سلبي بارز على الموظفين حيث يشعرون بعدم الانتماء و الانعدام الوظيفي إضافة إلى نقص الأمن و خصوصية البيانات.

3. مناقشة النتائج في ضوء الأهداف

من خلال النتائج المتبوعة بالعرض و التحليل و التفسير نجد ان اهداف الدراسة قد تحققت و ذلك من خلال:

الهدف الأول: حاولت هذه الدراسة الوصول إلى فهم أعمق لمدى تأثير الذكاء الاصطناعي على جودة الأداء الوظيفي، من الزاوية السوسيولوجية وهذا ما سعيانا إليه من خلال الأخذ بالخلفية النظرية للموضوع من الجانب السوسيولوجي.

الهدف الثاني: من خلال التحليل النظري العقلائي و التحليل السوسيولوجي و الإحصائي لمختلف الجداول التي تم التطرق إليها أثبتت أهمية تطبيق الذكاء الاصطناعي في المؤسسة الصناعية بصفة خاصة.

الهدف الثالث: تم إبراز أبعاد و مجالات الذكاء الاصطناعي وتأثيراته في البيئة الاقتصادية و الصناعية للمؤسسة.

الهدف الرابع: من الدراسة الميدانية و الجانب النظري تم الوصول إلى التحديد العلاقة بين الذكاء الاصطناعي و جودة الأداء الوظيفي داخل المؤسسة الصناعية.

الهدف الخامس: تعزيز موضوع الدراسة و استخدام أساليب إحصائية حديثة (كمية وكيفية) بهدف إثراء قدراتنا المعرفية.

ثالثا:النتائج العامة للدراسة

من خلال دراسة واقع مؤسسة كوندور إلكترونيك ببرج بوعريريج، وتحليل بيانات الاستبيان باستخدام برنامج spss، تم التوصل إلى النتائج التالية:

- أثبتت الدراسة أن للذكاء الاصطناعي دور فعال في توجيه جودة الأداء الوظيفي داخل مؤسسة كوندور، حيث أنها سجل بتأثير متوسط إحصائيا.
- يساعد الذكاء الاصطناعي على رفع و تحسين كفاءة العامل.
- للذكاء الاصطناعي دور في تطوير الأداء و زيادة الفعالية لدى عمال المؤسسة.
- للذكاء الاصطناعي تقنيات تساعد على تعزيز التواصل و التعاون بين العمال.

- يمكن الذكاء الاصطناعي من زيادة الإنتاجية و تحسين جودة الإنتاج.
- توصلت الدراسة إلى انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الوظيفة، كما توصلت أيضا إلى انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لباقي المتغيرات البيانات الشخصية.
- كما بينت الدراسة أهمية اقتناء المؤسسات الصناعية لتقنيات الذكاء الاصطناعي، و مواكبة التطورات التكنولوجية.

خلاصة الفصل:

على ضوء نتائج هذا الفصل الذي تم فيه إجراء الدراسة الميدانية باستخدام الاستبيان على مجتمع الدراسة المتمثل في عمال المؤسسة محل الدراسة ، والتي هدفت إلى الإجابة على إشكالية "ما مدى تأثير الذكاء الاصطناعي على جودة الأداء الوظيفي في المؤسسة الصناعية؟ أظهرت نتائج الدراسة أن المستجوبين (العمال) اتفقوا على وجود تأثير موجب بين أبعاد الذكاء الاصطناعي (القيادة الإدارية، التحسين المستمر، المناخ التنظيمي) الأداء الوظيفي، وبين تحليل فرضيات الدراسة باستخدام العامل الاستكشافي والتوكيدي على أن جميع العلاقات في النموذج معنوية، بحيث يؤثر الذكاء الاصطناعي على الأداء الوظيفي في المؤسسة، كما أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مؤسسة كوندور إلكترونيكس ببرج بوعريرج من وجهة نظر عمالها تعزى إلى خاصية الوظيفة، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لباقي البيانات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، الخبرة المهنية).

وتأتي نتائج هذه الدراسة لتدعم نتائج بعض الدراسات السابقة التي تناولت نفس الموضوع في مجالات أخرى، ولتؤكد على الأهمية الإستراتيجية للذكاء الاصطناعي و تأثيره على الأداء الوظيفي لدى العمال في المؤسسة محل الدراسة.

خاتمة:

و في ختام هذه الدراسة التي تناولت موضوع تأثير الذكاء الاصطناعي على جودة الأداء الوظيفي، يمكن القول أن التحولات التكنولوجية المتسارعة التي يشهدها العالم اليوم قد فرضت واقعا جديدا على مختلف المؤسسات ، خاصة في ظل التوجه المتزايد نحو الرقمنة و اعتماد الأنظمة الذكية. و قد سعت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على طبيعة هذا التأثير و مدى انعكاسه على أداء العاملين داخل المؤسسة، من خلال تحليل المعطيات الميدانية و ربطها بالإطار النظر.

و قد أظهرت النتائج المتوصل إليها أن للذكاء الاصطناعي تأثيرا ايجابيا على جودة الأداء الوظيفي، حيث ساهم في تحسين الكفاءة و زيادة الفعالية و التدريب بالإضافة إلى تحسين الإنتاجية، من خلال تسريع وتيرة العمل ، و تبسيط الإجراءات و تقليل نسبة الأخطاء البشرية. كما يمكن له تسهيل عملية اتخاذ القرار عبر توفير معلومات دقيقة و في الوقت المناسب، الأمر الذي يعزز فعالية الأداء و يزيد من مستوى الدقة و الاحترافية داخل بيئة العمل.

إضافة إلى ذلك، أبرزت الدراسة أن الذكاء الاصطناعي يلعب دورا مهما في إعادة تشكيل طبيعة الوظائف و المهام، حيث أصبح يعتمد بشكل أكثر علىالمهارات الرقمية و القدرة على التعامل مع الأنظمة الذكية . و هذا ما يفرض على العاملين ضرورة تطوير كفاءاتهم و مهاراتهم بشكل مستمر، بما يتماشى مع متطلبات العصر الرقمي. كما يبرز دور المؤسسة في مرافقة هذا التحول من خلال توفير برامج تكوين وتأهيل مستمر تضمن التكيف السلس منه هذه التغيرات.

ومن جهة أخرى أظهرت النتائج أن تأثير الذكاء الاصطناعي لا يخلو من بعض التحديات و الصعوبات، خاصة ما يتعلق في مخاوف فقدان الوظائف التقليدية ، أو صعوبة التكيف لدى بعض العاملين مع التقنيات الحديثة ، إضافة إلى الحاجة إلى بنى تحتية تكنولوجية متطورة و تكلفة استثمار مرتفعة نوع ما.

كما بينت الدراسة أن نجاح توظيف الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الأداء الوظيفي يرتبط بعدة عوامل ، من بينها ثقافة المؤسسة ، و مدى تقبل العاملين للتغيير، و كفاءة القيادة في إدارة التحول الرقمي، فكلما كانت البيئة التنظيمية محفزة و داعمة للابتكار، كلما زادت فرص الاستفادة من الإمكانيات التي يتيحها الذكاء الاصطناعي.

و عليه توصي هذه الدراسة بضرورة تعزيز الاستثمار في تقنيات الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات، مع التركيز على العنصر البشري باعتباره الركيزة الأساسية في إنجاح و تطوير أي تحول رقمي. كما

توصي بتكثيف برامج تدريب للعمال لمواكبة التطورات التكنولوجية و كل البرامج الحديثة و دعم الابتكار بالإضافة إلى ضرورة إجراء المزيد من الدراسات المستقبلية التي تتناول هذا الموضوع من زوايا مختلفة ، خاصة في ظل التطورات المتزايدة و المتسارعة في هذا المجال.

وفي الأخير. يمكن التأكيد على أن الذكاء الاصطناعي لم يعد خياراً، بل أصبح ضرورة حتمية لرفع جودة الأداء الوظيفي و تحقيق التميز المؤسسي، مما يفرض على المؤسسات تبنيه و الانفتاح عليه و محاولة التأقلم معه للحصول على نتائج أفضل

توصيات الدراسة:

- تشجيع المؤسسات على تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحسين جودة الأداء أكثر في المؤسسة.
- الاهتمام بالتكوين المستمر للعمال لمواكبة التطورات التكنولوجية و محاذاتها.
- القيام بدراسات مستقبلية حول تأثيرات الذكاء الاصطناعي على جوانب أخرى، كالتواصل المهني، الرضا الوظيفي ، الإبداع التنظيمي...
- تحقيق التوازن بين الذكاء الاصطناعي مع المحافظة على الذكاء البشري و دوره.
- القيام بدورات تكوينية داخل المؤسسة لتدريب العمال على استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي.
- حرص المؤسسات الصناعية على التقدم و التطور في شتى المجالات.

قائمة المراجع:

1. احمد إبراهيم حسين علي :مستقبل التعليم العالي في ضوء الذكاء الاصطناعي ،المجلة العلمية للحوار الاقتصادي ،المجلد 04، العدد01، جامعة المستقبل ،2025.
2. العيادي فتيحة، غنم جويدة: الذكاء الاصطناعي من منظور جون سيرل ،مجلة الحكمة للدراسات الفلسفية ، المجلد 12العدد03،جامعة البويرة ،الجزائر،2024.
3. أحلام هرموزي: الذكاء الاصطناعي و واهم مجالات تطبيقه، المركز الجامعي مرسى عبد الله تيبازة، الجزائر، مجلة التراث، المجلد15، العدد02، جويلية2025.
4. احمد عطية محمد: تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي مع عرض تجارب تطبيق إدارة الجودة الشاملة في بعض الجامعات المختلفة، مجلة أفاق للأبحاث السياسية و القانونية المجلد 03العدد05، سنة جوان 2020.
5. أعضاء لث ، نشرة توعوية يصدرها معهد الدراسات المصرفية ، الذكاء الاصطناعي، دولة الكويت، السلسلة 13، العدد 04، مارس2021.
6. أحمد مسعودان: رعاية المعوقين وأهداف سياسة إدماجهم الاجتماعي بالجزائر من منظور الخدمة الاجتماعية، أطروحة دكتوراه، جامعة منتوري قسنطينة الجزائر ، 2005-2006.
7. بودلال علي و آخرون: الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين الواقع و المأمول ،المجلة الجزائرية للمالية العامة ،العدد الرابع،ديسمبر 2014.
8. بن علي زهير: إنتاج المعرفة التاريخية في عصر الذكاء الاصطناعي ، مجلة التاريخ المتوسطي ، المجلد07،العدد02، جامعة سطيف 2، الجزائر ، ديسمبر 2025.

9. بوجردة كريم : تأثير الإدماج المهني على الأداء الوظيفي ، أطروحة دكتوراه الطور الثالث، جامعة مولود معمري تيزي وزو ، قسم العلوم الاجتماعية ، 2025/2024.
10. بوجردة كريم : تأثير الإدماج المهني على الأداء الوظيفي ، أطروحة دكتوراه الطور الثالث، جامعة مولود معمري تيزي وزو ، قسم العلوم الاجتماعية ، 2025/2024.
11. تباني علي و آخرون: مساهمة استراتيجيات إدارة الأزمات في الرفع من الأداء المتميز للعاملين بالمؤسسات الرياضية ، مجلة تفوق في علوم و تقنيات النشاطات البدنية و الرياضية ، المجلد 07 ، العدد 01، 2022.
12. ثابت عبد الرحمان ادريسي: نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، دار وائل للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2005.
13. جوني دانييل: أساسيات اختيار العينة في البحوث العلمية (مبادئ توجيهية عملية لإجراء اختيارات العينة البحثية)، ترجمة طارق عطية عبد الرحمن، مكتبة الملك الفهد الوطنية، مركز البحوث، الرياض السعودية، 2015.
14. حسين محمد الحراحشة: إدارة الجودة الشاملة و الأداء الوظيفي، المملكة الأردنية الهاشمية، دار جليس الزمان للنشر و التوزيع، المكتبة الوطنية، الطبعة الأولى، جوان 2011.
15. دينا حلمي، عباس محمد التشيلي: القوة التنظيمية وأثرها على الأداء الوظيفي بالتطبيق على العاملين الإداريين في مستشفيات جامعة القاهرة، كلية التجارة ، جامعة الأزهر 2022/06/19.
16. رشيد زرواتي: تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية؛ دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، 2020.
17. زرنوح محمد: دراسة حول الأداء في المنظمة ، مجله سوسيولوجيا 1(3)، جامعة الجلفة 2017 /07/28،

18. سائد خليل: الجودة في الأداء المؤسسي، سلسلة كتيبات تعريفية، العدد 37، موجه للفئة العمرية الشابة في الوطن، صندوق النقد العربي، الإمارات، 2022.
19. سلطاني خديجة الكبرى: الذكاء الاصطناعي مداخله و مفاهيم واهم خصائصه و تطبيقاته في المعالجة الآلية للغة العربية، مجلة جسور المعرفة، جامعة مصطفى اسطنبولي معسكر، الجزائر، المجلد 11، عدد 01، مارس 2025.
20. سبتي سهام، عباس منير: استخدام الذكاء الاصطناعي في البحث العلمي و مساهمته في تحقيق التنمية المستدامة ، حوليات جامعة الجزائر، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، الجزائر، المجلد 38، العدد 03، 2024.
21. عصمت سليم القرالة: الحكمانية في الأداء الوظيفي المملكة الأردنية الهاشمية، دار جليس الزمان للنشر، الطبعة الأولى، سنة 2011.
22. عدنان نبيلة: ضغوط العمل والأداء الوظيفي، مركز الكتاب الأكاديمي، مجمع الفحيص التجاري، عمان، الطبعة الأولى، 2019.
23. عثمان خليفة محمد وقيع الله وآخرون: اثر استخدام تطبيقات و برمجيات الذكاء الاصطناعي على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، دراسة ميدانية بمحافظة عنيزة، مجلة تكنولوجيا العلوم الإنسانية و الإدارية، المجلد الثاني، العدد 05، أوت 2025.
24. عادل بومجان وآخرون: جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي، دراسة حالة كلية العلوم التكنولوجيا، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، المجلد 18، العدد 02، سنة 2018.
25. عليوة علي: الاتجاه البنائي الوظيفي في دراسة التنظيم، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، المجلد 04، العدد 03، 2019.

26. غزلان رباحي: اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء الوظيفي لهيئة التدريس في المؤسسات الجامعية الجزائرية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في الطور الثالث ،جامعة 08 ماي، قالمة، 2025/05/29.
27. فايز عبد الرحمن الفروخ: التعلم التنظيمي وإثره في تحسين الادعاء الوظيفي، المملكة الأردنية الهاشمية، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، المكتبة الوطنية، الطبعة الأولى 2010.
28. فايز جمعة صالح النجار وآخرون: أساليب البحث العلمي منظور تطبيقي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
29. فاتح حلوي: جودة مقاييس التكوين ودورها في الأداء الوظيفي للمربين الموظفين بمؤسسات الشباب ، دراسة ميدانية على بعض ولايات الجزائر، أطروحة لنيل درج دكتوراه العلوم في علم اجتماع ،جامعة محمد خيضر ، بسكرة 2021.
30. ميل تشيرتون، آلان براون: ترجمة هناء الجوهري، علم الاجتماع النظرية والمنهج، المركز القومي للترجمة، القاهرة، مصر، 2012.
31. موريس انجريس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبه للنشر، الطبعة الثانية، الجزائر، 2006.
32. مبروكة عمر محيريق: الدليل الشامل في البحث العلمي، مجموعة النيل العربية للنشر، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 2008.
33. محمد عبد المعبود مرسى: علم الاجتماع عند تالكوت بارسونز بين نظريتي الفعل والنسق الاجتماعي، دار مكتبة العليقي الحديثة، القصيم، 2001.
34. مناصري جوهري: تأثير الذكاء الاصطناعي على الاقتصاد العالمي، مجلة اقتصاد المال و الأعمال ، جامعة الجزائر 03، المجلد 09، العدد 01، ماي 2024.

35. مهملي بن علي :أهمية اللغة عند متخذ القرار وتأثيرها على فعالية الأداء الوظيفي،المركز الجامعي احمد زيانا غليزان ، مجلة تنمية الموارد البشرية ،المجلد 07 العدد الثاني ،ديسمبر 2016.
36. مختار أيوب : إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالأداء الوظيفي، دراسة بمؤسستي snv و simap بوهران، جامعة وهران 02 الجزائر، العدد31، ديسمبر 2017.
37. محمد المختار الخليل:الذكاء الاصطناعي فرص و تحديات ، مركز الجزيرة للدراسات ، النسخة الخامسة، العدد20، نوفمبر ، تشرين الثاني، 2023.
38. محمد ليحيى :مدى تأثير معايير Crosby على تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة،دراسة تطبيقية.بجامعة شقراء،لمملكة العربية السعودية سنة 2018.
39. هاشمي رشيدة، ملياني عبد الوهاب: الإطار المفاهيمي للذكاء الاصطناعي، مجلة التراث، جامعة عمار ثلجي الاغواط، الجزائر، المجلد14، العدد02، جوان 2024.
40. هاشمي رشيدة، ملياني عبد الوهاب: الإطار المفاهيمي للذكاء الاصطناعي، مجلة التراث المجلد 14، العدد02، جامعة عمار ثلجي الاغواط الجزائر، جوان 2024.
41. هشام احمد أبوالنصر:أهمية تقويم الأداء في المنظمة، مجلة جامعة مصر للدراسات الإنسانية ، المجلد04، 2024.
42. Bougie & Sekaran ,: **A skill-building Research methods for business** 201 John wiley & Sons Ltd, USA, **approach** (17th Ed) ,

الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريرج



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية
الرقم: 2026/16

الى السيد (ة) مدير مؤسسة كوندور - برج بوعريرج

الموضوع: تريض تطبيقي في الوسط المهني للطلبة.

تحية و احترام و بعد ،...

في إطار تشجيع التربصات التطبيقية في الوسط المهني، نلتبس من سيادتكم المحترمة انتم مدير مؤسسة كوندور - برج بوعريرج التفضل باستقبال الطلبة الآتية سمائهم على مستوى مؤسساتكم ، و تسهيل مهمتهم من اجل إتمام مذكرة نهاية الدراسة، وإعداد تقرري تريض:

الاسم و اللقب	عنوان المشروع	التخصص	الفترة
• طالب ندى	تأثير الذكاء الاصطناعي على جودة الأداء الوظيفي في المؤسسة الناعية	السنة الثانية ماستر تخصص علم اجتماع تنظيم و عمل	الموسم الجامعي 2026/2025

تقبلوا سيدي فائق التقدير و الاحترام

برج بوعريرج: 2026/02/03

الأستاذ(ة) المشرف
بن خرناجي فطوم لينا

رئيس القسم



BENMOUSSA Fadila
Chargée
de la Formation

(Signature)

الملحق 2:

الملحق رقم (01) استبيان موجه لعمال مؤسسة كوندور إلكترونيك برج بوعريبرج



مكتبة الدكتور إبراهيم بن محمد بن إبراهيم

جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريبرج

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم اجتماع، تخصص تنظيم وعمل

استبيان لنيل شهادة الماستر

تحية طيبة وبعد،

بغرض دراسة وتحليل "تأثير الذكاء الاصطناعي على جودة الأداء الوظيفي في المؤسسة الصناعية كوندور إلكترونيك"، قمنا بإعداد هذه الاستمارة التي تدرج ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في تخصص تنظيم وعمل والتي تستدعي منا إجراء دراسة ميدانية من خلال جمع آراء عينة من العمال لدى مؤسسة كوندور إلكترونيك. وأملًا منكم بالاهتمام بالموضوع والاستعداد لدعم هذا العمل البحثي نرجو منكم التكرم بالإجابة على الأسئلة الواردة في الاستبيان. كما نحيطكم علما أن نتائج هاته الدراسة لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

نشكركم على تعاونكم معنا.

المشرف: د/ بن خرناجي فطوم لينة

طالبة : طالب ندى

دليل الإجابة على الأسئلة:

فيما يلي مجموعة من العبارات، الرجاء وضع إشارة (X) أمام ما يتوافق مع رأيك، نرجو منكم إجابة بتمعن وعدم ترك الأسئلة دون إجابات.

ضع الرمز X حسب ما يتوافق مع رأيك	
(5) موافق بشدة: (4) موافق: (3) محايد: (2) غير موافق: (1) غير موافق بشدة)	①②③④⑤

أولاً: البيانات الشخصية والوظيفية

1- الجنس:

☒ ذكر ☐ أنثى

2- السن:

☐ أقل من 18 سنة ☐ 18-30 سنة ☐ 31-40 سنة ☒ 41-50 سنة ☐ أكبر من 50

3- الوظيفة:

☐ عون تنفيذ ☐ عون تحكم ☒ إطار ☐ إطار سامي

4- المستوى العلمي:

☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☒ دراسات عليا

5- الحالة الاجتماعية:

☐ أعزب ☒ متزوج ☐ أرمل ☐ مطلق

6- الخبرة المهنية:

☒ أقل من 5 سنوات ☐ 5-10 سنوات ☐ 11-15 سنة ☐ أكبر من 15 سنة

المحور الثاني:

الأستلة	غير موافق على الإطلاق	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً
1. يساهم الذكاء الاصطناعي في تطوير مهاراتك العلمية من خلال أساليب تدريبية أكثر فعالية				X	
2. يعتبر الذكاء الاصطناعي أداة فعالة في تدريب العامل على تحسين أدائه				X	
3. يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين فعالية الأداء لدى العمال داخل المؤسسة					X
4. تعد تقنيات الذكاء الاصطناعي من الأدوات التي تدعمك في تحسين أدائك الوظيفي				X	
5. يساهم الذكاء الاصطناعي في زيادة مستوى كفاءتك في أداء عملك			X		
6. للذكاء الاصطناعي دور في تفادي الأخطاء في أداء وظيفتك				X	
7. يساهم الذكاء الاصطناعي في تعزيز قدراتك على الابتكار و الإبداع داخل بيئة العمل			X		
8. يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين العمليات وتقديمها بطرق جديدة و مبتكرة.				X	

المحور الثالث:

الأسئلة	غير موافق على الإطلاق	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
9. يساهم الذكاء الاصطناعي في تعزيز مبدأ التعاون بين العمال في اثناء القيام بوظائفهم				X	
يزيد الذكاء الاصطناعي من فرص التعاون بين العمال			X		
10. يسهل الذكاء الاصطناعي عملية التواصل بين العمال فيما بينهم داخل المؤسسة			X		
11. يساهم الذكاء الاصطناعي في تسهيل عملية التواصل بين العامل و الادارة			X		
12. يساهم الذكاء الاصطناعي في خلق تفاعلات داخل المؤسسة بين العمال			X		
13. يساهم الذكاء الاصطناعي في زيادة تفاعلك داخل مؤسستك				X	
14. يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين العلاقات بين العمال داخل المؤسسة			X		
15. يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين علاقاتك مع زملاء العمل داخل المؤسسة			X		

المحور الرابع:

الأسئلة	غير موافق على الإطلاق	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
16. يحسن الذكاء الاصطناعي في دقة أدائك في مختلف المهام				X	
17. يحسن الذكاء الاصطناعي من جودة أداء العامل و تفاعلاته				X	
18. يساهم الذكاء الاصطناعي من زيادة فعاليتك في الإنتاج				X	
19. يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين نوعية انتاجك المقدم للمؤسسة				X	
20. يساهم الذكاء الاصطناعي في تسريع و زياد وتيرة الانتاج داخل المؤسسة				X	
21. يساعد الذكاء الاصطناعي في تنظيم عملك و إنتاجك				X	
22. يمكنك الذكاء الاصطناعي من تلبية حاجات العملاء بشكل أفضل				X	
23. يمكنك الذكاء الاصطناعي من زيادة كفاءة الإنتاج				X	

المحور الخامس:

الأسئلة	غير موافق على الإطلاق	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
24. يساهم الذكاء الاصطناعي في توضيح و ترتيب جدول الأعمال للعمال داخل المؤسسة				X	
25. يواجه العمال صعوبات في أداء عملهم بسبب استخدام الذكاء الاصطناعي			X		
26. يعد الذكاء الاصطناعي عاملا إيجابيا بالنسبة للعامل داخل المؤسسة			X		
27. يساعد الذكاء الاصطناعي العمال على انجاز المهام بشكل اسرع و اكثر دقة			X		
28. يؤثر الذكاء الاصطناعي على طبيعة العمل مما يتطلب من العامل اكتساب مهارات جديدة				X	
29. يقلل الذكاء الاصطناعي التكاليف الانتاجية				X	
30. يعتبر الذكاء الاصطناعي من التكنولوجيات الحديثة التي ساهمت في تطوير المؤسسة الصناعية					X
31. يساهم الذكاء الاصطناعي في تحقيق الضغط المهني على العامل داخل المؤسسة			X		

ما رأيك في تقنيات الذكاء الاصطناعي الجديدة التي تبنتها مؤسستك؟ وهل تراها مناسبة لتحسين جودة الاداء

داخل المؤسسة؟

لم يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين الاداء داخل المؤسسة بشكل رسمي

★★★★★ نشكركم على تخصيص وقتكم للإجابة على الاستمارة وعلى دعمكم للبحث العلمي ★★★★★