



الجمهورية العربية السورية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
المعهد العالي لإدارة الأعمال

## أثر الذكاء الاصطناعي في أداء العاملين في شركات الاتصالات

دراسة حالة في شركة سيرياتيل

رسالة أعدت لاستكمال نيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال (MBA)

إعداد الطالبة:

رن شيا وجيان فونغ وانغ

الدكتور المشرف:

الدكتور راتب البلخي

العام الدراسي:

2025-2024

## ملخص

تمثل الهدف الرئيسي لهذا البحث إلى تحليل مدى تأثير الذكاء الاصطناعي المطبق في شركة سيرياتيل في أداء العاملين، من خلال دراسة تأثير أبعاد الذكاء الاصطناعي (النظم الخبيرة، بيانات التعدين، قواعد المعرفة) على أداء العاملين.

كما وقد احتوى مجتمع البحث على جميع العاملين في شركة سيرياتيل وكان حجم العينة (113) عامل، واعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي من خلال تصميم استبيان وتوزيعه على عينة البحث وتحليله باستخدام برنامج SPSS.

وقد توصل البحث إلى عدة نتائج وهي:

✚ أنه يتم تطبيق الذكاء الاصطناعي بأبعاده الثلاثة (النظم الخبيرة، بيانات التعدين، قواعد المعرفة) في شركة سيرياتيل بدرجة مرتفعة.

✚ توصل البحث إلى وجود أثر ذو دلالة للذكاء الاصطناعي بأبعاده الثلاثة في أداء العاملين في شركة سيرياتيل.

✚ كما وتوصل البحث إلى أن أغلب الموظفين العينة المدروسة هم من الذكور ومن الفئة العمرية (25 - 29) ومن حملة الشهادة الجامعية ولديهم خبرة من سنة إلى 3 سنوات.

وقدم البحث العديد من التوصيات منها:

✚ ضرورة تقديم دورات تدريبية مكثفة للموظفين حول كيفية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتعزيز إنتاجيتهم.

✚ تطوير استراتيجيات تضمن تكامل الذكاء الاصطناعي مع العنصر البشري بدلاً من استبداله.

✚ دعم التطوير وتحديث الأنظمة الذكية في الشركة لضمان استخدامها بأقصى كفاءة ممكنة.

✚ العمل على تطوير إجراءات الحماية، لحماية البيانات الحساسة.

**الكلمات المفتاحية:** الذكاء الاصطناعي، أداء العاملين، النظم الخبيرة، قواعد المعرفة، بيانات التعدين.

## Abstract

This research aimed to analyze the extent to which artificial intelligence (AI) implemented at Syriatel impacted employee performance. This research examined the impact of AI dimensions (expert systems, data mining, and knowledge bases) on employee performance.

The research population included all employees at Syriatel, with a sample size of (113) employees. The research relied on a descriptive analytical approach by designing a questionnaire, distributing it to the research sample, and analyzing it using SPSS.

The research reached several conclusions, including:

- ✚ AI in its three dimensions (expert systems, data mining, and knowledge bases) is being applied at Syriatel to a high degree.
- ✚ The research found a significant impact of AI in its three dimensions on employee performance at Syriatel.
- ✚ The research found that most of the employees in the sample were male, between the ages of 25 and 29, university graduates, and one to three years of experience.

The research presented several recommendations, including:

- ✚ The need to provide intensive training courses for employees on how to use AI technologies to enhance their productivity.

- ✚ Develop strategies to ensure that artificial intelligence integrates with, rather than replaces, the human element.
- ✚ Support the development and modernization of the company's smart systems to ensure they are used as efficiently as possible.
- ✚ Work on developing security procedures to protect sensitive data.

**Keywords:** Artificial Intelligence, Employee Performance, Expert Systems, Knowledge Bases, Data Mining.

## الإهداء

أحمد الله حمداً طيباً مباركاً على ما أكرمني به من إتمام هذه الدراسة التي أرجو أن تنال رضا.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

(وَأَخِرُّ وَخَوَاتِمُ أَنْ لِحَمْدِ اللَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ)

من قال أنا لها..... نالها

وأنا لها وإن أبت رغباً عنها آتيت بها الحمد لله حباً وشكراً وامتناناً على البدء والتمام.

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

(سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم)

إلى كل من أضاء بعلمه عقل غيره أو هدى بأجواب الصحيح حيرة سائله

فاظهر بسماحته تواضع العلماء وبرحابته سماحة العارفين.

إلى كل عائلتي الحبيبة صغيرها وكبيرها

إلى من قال فيهم الله عز وجل: " فَلَا تَقْدِرُ لَهُمَا أُنْثَى وَلَا تَنْحَرُهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا "

(إلى واليتي الكريمين بركات الله في عمرهما)

الذين زين اسمي بأجمل الألقاب، من وعملي بلا حدود وإعطاني بلا مقابل، إلى من علمني أن الدنيا كفاح وسلحها العلم والمعرفة،

واعمي الأول سندي وفتي وملأني بعد الله، شكرًا لواليتي على كل شيء قد متموه لي،

هذا الإنجاز هو ثمرة إيمانكم بي وودادكم المستمرة.

(واليتي)

الى الذين ملنوا الدنيا على جمالا، رفاق دلي ومصدر قوتي وحى ظهري وفخري وثرواتي العظيمة من شاركوني الاوقات الجميلة والتحديات من وعموني بكل حب وإخلاص، الى الذين قال رب اكون فيهم  
(سنشد عضدك بأخيك) أدامكم الله ضلعا ثابتا لي.

### (إخوتي وأختي)

الى رفاق الخطوة الأولى والخطوة ما قبل الأخيرة، الى من كانوا خلال السنين العجاف سحاباً ممطراً، أنا ممتن لتلك اللحظات التي كنتم سندا في أصعب أيامي وتوتري ومزاجيتي، شكراً من القلب.

### (أصدقاء الماستر)

الى أصدقائي إخوتي وأخواتي في الله وزملائي ورفاق الدرب الذين لم يخلوا يوماً علي بالمساعدة، الذين كانوا معي في كل لحظة، من كانوا لي وعماً وعوناً من شاركوني أفراحي وأحزاني ووقفوا معي في أصعب اللحظات، هذا النجاح ما كان ليكنتم من دون وجودكم في حياتي، شكراً لكونكم أكثر من أصدقاء

### (أصدقاء الجامعة وخارجها وأصدقاء محمد لإدارة الأعمال هبا)

أشكر على وجه الخصوص وكتورنا الفاضل

### (د. راتب البلي)

على مساندتي وإرشادي بالنصح والتصحح وإشرافي على إتمام كتابة الرسالة

لك جزيل الشكر

كما أشكر وكاترتي الكرام في محمد العالي لإدارة الأعمال MBA الدفعة الثالثة على تدرّسهم وصبرهم وجهدهم الذي بذلتموه لأصل إلى هذه الخطوة

وأقدم شكري إلى جميع الموظفين في المعهد

أختم الشكر الخاص:

### (لدكاترة اللجنة المحترمة)

لی من محمد الکم الهاند من اخطائي البرمجية دون تعب او كلل شكرًا لك.  
(Chat GPT) (Deeb seek)

وأخيراً إلى البطل الحقيقية من تعرف القصة كاملة لي من صمدت أمام كل التحديات وتجاوزت العقبات لي من اجتهدت ثم اجتهدت  
ثم اجتهدت حتى وصلت لي هذه اللحظة أهديك هذا الإنجاز الذي هو نتاج تعبك وإصرارك  
استمري في السعي نحو أحلامك فالمستقبل يحمده لك الميز من النجاحات.  
(لي نفسي)

## الفهرس

الرقم	الموضوع	رقم الصفحة
	ملخص	II
	Abstract	III
	الاهداء	V
	الفهرس	VIII
	فهرس الجداول	XI
1	الفصل الأول: الإطار العام للبحث	15 _ 1
1-1	المقدمة	2
2-1	الدراسات السابقة	2
3-1	مشكلة البحث	12
4-1	فرضيات البحث	13
5-1	أهداف البحث	13
6-1	أهمية البحث	14
7-1	المنهج المستخدم في البحث	14
8-1	متغيرات البحث	15
9-1	مصادر البيانات	15
10-1	حدود البحث	15
11-1	محددات البحث	15



36 _ 16	الفصل الثاني: الإطار النظري للبحث	
17	تمهيد	
23 _ 17	المبحث الأول: الذكاء الاصطناعي	2
17	مفهوم الذكاء الاصطناعي	1-2
18	أساسيات الذكاء الاصطناعي	2-2
19	أنواع الذكاء الاصطناعي	3-2
20	خصائص الذكاء الاصطناعي	4-2
20	مجالات الذكاء الاصطناعي	5-2
21	أهمية الذكاء الاصطناعي	6-2
22	أهداف الذكاء الاصطناعي	7-2
23	بعض المفاهيم الخاطئة عن الذكاء الاصطناعي	8-2
35 _ 24	المبحث الثاني: أداء العاملين	3
24	تعريف الأداء	1-3
25	الأداء الوظيفي	2-3
25	عناصر الأداء الوظيفي	3-3
26	أهداف الأداء الوظيفي	4-3
27	أنواع الأداء الوظيفي	5-3
28	أهمية إدارة الأداء الوظيفي	6-3
29	متى يتم تقييم الأداء الوظيفي	7-3

30	أبرز نماذج تقييم الأداء الوظيفي	8-3
31	معوقات الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية	9-3
33	أهمية التقييم الأداء الوظيفي	10-3
33	توضيح أهمية تقييم الأداء الوظيفي في نقاط	11-3
56 _ 36	<b>الفصل الثالث: الإطار العملي للبحث</b>	<b>4</b>
37	تمهيد	1-4
37	منهج البحث	2-4
37	مجتمع البحث وعينته	3-4
37	مصادر جمع المعلومات	4-4
38	أداة البحث	5-4
39	صدق وثبات أداة الاستبانة	6-4
40	ثبات أداة البحث	7-4
41	خصائص أفراد العينة	8-4
44	الإحصاءات الوصفية لمتغيرات البحث	9-4
49	الإجابة عن أسئلة البحث	10-4
57	<b>النتائج</b>	<b>5</b>
57	<b>التوصيات</b>	<b>6</b>
58	<b>المراجع</b>	<b>7</b>
60	<b>الملاحق</b>	<b>8</b>

## الفهرس الخاص بالجداول

الرقم	العنوان	رقم الصفحة
1	مقياس ليكرت الخماسي	38
2	قيم الموافقة على عبارات الاستبيان وفق مقياس ليكرت	39
3	نتائج اختبار ألفا كرونباخ لثبات العبارات في الاستبيان	40
4	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	41
5	توزيع أفراد العينة حسب العمر	41
6	توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي	42
7	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	43
8	الإحصاءات الوصفية لفقرات بعد النظم الخبيرة	44
9	الإحصاءات الوصفية لفقرات بعد بيانات التعدين	45
10	الإحصاءات الوصفية لفقرات بعد قواعد المعرفة	46
11	الإحصاءات الوصفية لفقرات بعد أداء العاملين	47
12	الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وأداء العاملين	4
13	الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة	49
14	الدلالة الإحصائية لنموذج أثر الذكاء الاصطناعي في أداء العاملين	50
15	الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين بعد النظم الخبيرة وأداء العاملين	51

51	نموذج الانحدار البسيط لدراسة أثر بعد النظم الخبيرة في أداء العاملين	16
52	ثوابت الانحدار البسيط ومعنوياتها لدراسة أثر بعد النظم الخبيرة	17
53	الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين بعد بيانات التعدين وأداء العاملين	18
53	تحليل نموذج الانحدار البسيط لأثر بعد بيانات التعدين وأداء العاملين	19
54	ثوابت الانحدار البسيط ومعنوياتها لأثر بعد بيانات التعدين وأداء العاملين	20
55	الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين بعد قواعد المعرفة وأداء العاملين	21
55	تحليل نموذج الانحدار البسيط لأثر بعد قواعد المعرفة في أداء العاملين	22
56	ثوابت الانحدار البسيط ومعنوياتها لأثر بعد قواعد المعرفة وأداء العاملين	23

## الفصل الأول: الإطار العام للبحث

## 1.1 مقدمة:

يعد الذكاء الاصطناعي من أبرز التطورات التكنولوجية التي أحدثت تحولاً جذرياً في بيئات العمل المختلفة، حيث أصبح له دور محوري في تحسين أداء العاملين وزيادة إنتاجيتهم، فمن خلال تقنيات التعلم الآلي وتحليل البيانات يوفر الذكاء الاصطناعي أدوات متقدمة تساعد في تسهيل المهام اليومية، تقليل الأخطاء، وتعزيز الكفاءة التشغيلية.

كما يساهم في أتمتة العمليات الروتينية، مما يمنح الموظفين الفرصة للتركيز على المهام الإبداعية والاستراتيجية ومع ذلك، فإن دمج الذكاء الاصطناعي في بيئات العمل يطرح تحديات تتعلق بالتكيف مع التكنولوجيا الجديدة، وتطوير المهارات اللازمة لمواكبة هذا التطور.

لذا، فإن تحقيق التوازن بين الاستفادة من قدرات الذكاء الاصطناعي والمحافظة على دور العنصر البشري يعد أمراً حيوياً لضمان مستقبل عمل مستدام وفعال.

## 2.1 الدراسات السابقة:

### الدراسات العربية:

الدراسة	هدف الرسالة	مجتمع وعينة الدراسة	أسلوب الدراسة	أهم النتائج
دراسة نورة العزام لعام 2020 بعنوان: دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد	تتمثل مشكلة الدراسة في سعي المؤسسات في الدول النامية إلى مواكبة التطورات الحديثة من خلال تبني الذكاء الاصطناعي في الإدارة، وذلك في ظل التحديات التي تواجه النظم الإدارية	تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي إدارة الموارد البشرية بجامعة التبوك والبالغ عددهم (500) موظفاً وموظفة للعام: 2019 - 2020م.	اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال استبانة وزعت على عينة عشوائية من	أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي ودال إحصائياً لبرنامج الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك.

البشرية في جامعة تبوك.	التقليدية. تتناول الدراسة دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية في جامعة تبوك، وقياس أثر تطبيق هذه التقنيات على الأداء الإداري.		موظفي إدارة الموارد البشرية في جامعة تبوك. تكونت أداة الدراسة من 36 فقرة لقياس مدى فاعلية برنامج الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الإدارية.	لم تكن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين تقديرات أفراد العينة لدور الذكاء الاصطناعي وفقًا لمتغيرات: (الجنس، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة). أوصت الدراسة بضرورة تدريب العاملين على تطبيقات الذكاء الاصطناعي، وتوفير الدعم المالي والتقني اللازم لضمان فعالية تطبيق هذه التقنيات في الإدارة.
دراسة بن عرفة شاكر وبوخاري عبد الله لعام 2024 بعنوان أثر الذكاء الاصطناعي	تتناول الدراسة تأثير الذكاء الاصطناعي على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية، حيث أصبح التقدم التكنولوجي والتحول	مجتمع العينة تتمثل بمجموع الباحثين العاملين بمراكز البحث الثلاث (وحدة تنمية الأجهزة الشمسية، مركز	اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات من	تبين أن الذكاء الاصطناعي يساهم بشكل كبير في تحسين الأداء والجودة داخل المؤسسات الجزائرية.

<p>على أداء المورد البشري في المؤسسة الجزائرية.</p> <p>الرقمي عنصرًا حيويًا في تحسين الإنتاجية والكفاءة. ومع ذلك، فإن تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي يطرح العديد من التحديات، مثل مدى قدرة العاملين على التكيف مع هذه التقنيات وتأثيرها على أدائهم الوظيفي.</p>	<p>البحث في الاقتصاد المطبق من أجل التنمية، المكتب الوطني للدراسات الخاصة بالتنمية الريفية) والذين يستخدمون الذكاء الاصطناعي في مجال عملهم وعددهم الإجمالي 178 باحثًا.</p> <p>65 طاقات التنمية، 35 باحث التنمية الريفية، 78 باحث .rend</p>	<p>عينة عشوائية بسيطة تضم 109 مشاركين من مختلف الجامعات الجزائرية. كما تم تحليل البيانات باستخدام أساليب إحصائية مناسبة.</p> <p>لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في تقديرهم لأهمية الذكاء الاصطناعي وفقًا للمتغيرات الديموغرافية المختلفة.</p> <p>أكدت الدراسة على ضرورة توفير خطط متكاملة لتأهيل الكوادر البشرية على تقنيات الذكاء الاصطناعي لضمان الاستفادة المثلى منها.</p>	<p>دراسة هيا محمد هادي قصريني لعام 2024 بعنوان دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في ممارسات الموارد البشرية من وجهة نظر موظفي الساحل السوري. انطلاقًا من التوسع المتزايد في استخدام تقنيات الذكاء</p>	<p>أظهرت النتائج أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تسهم في تقليل الوقت والجهد المطلوب لإنجاز الأعمال، مما يعزز كفاءة الأداء.</p> <p>اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم توزيع استبيان على عينة ميسرة مكونة من 85 موظفًا من مؤسسات في</p>
<p>تتاولت الدراسة دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في ممارسات الموارد البشرية من وجهة نظر موظفي الساحل السوري. انطلاقًا من التوسع المتزايد في استخدام تقنيات الذكاء</p>	<p>يتمثل مجتمع البحث في جميع الموظفين في الساحل السوري، وكانت عينة الدراسة 85 فردًا.</p>	<p>اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم توزيع استبيان على عينة ميسرة مكونة من 85 موظفًا من مؤسسات في</p>	<p>أظهرت النتائج أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تسهم في تقليل الوقت والجهد المطلوب لإنجاز الأعمال، مما يعزز كفاءة الأداء.</p>	



<p>الموارد البشرية من وجهة نظر موظفي الساحل السوري.</p>	<p>الاصطناعي في بيئات العمل، تبرز الحاجة لفهم أثر هذه التطبيقات على كفاءة الموارد البشرية، ومدى استعداد المؤسسات والعاملين للتكيف معها، وتأثيرها على الإنتاجية والفعالية التشغيلية.</p>		<p>الساحل السوري. تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS25 لاستخلاص النتائج الإحصائية.</p>	<p>أشارت البيانات إلى أن الموظفين يقرّون بأهمية هذه التطبيقات في تحسين ممارسات الموارد البشرية، مثل التدريب وإدارة الأداء.</p> <p>لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء الموظفين وفقاً للمتغيرات الديموغرافية، مما يشير إلى إجماع عام حول تأثير الذكاء الاصطناعي الإيجابي.</p> <p>أوصت الدراسة بضرورة زيادة الوعي بأهمية الذكاء الاصطناعي، وتوفير التدريب المناسب للموظفين لضمان تحقيق الاستفادة</p>
---	---	--	--	--

المثلى من هذه التقنيات.				
أظهرت النتائج أن هناك تأثيراً إيجابياً ذا دلالة إحصائية لتوظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية. ساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين عمليات التوظيف، التدريب، وتقييم الأداء داخل المؤسسات. أوصت الدراسة بضرورة تعزيز تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية لضمان تحسين كفاءة العمل والإنتاجية.	اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم إجراء تحليل إحصائي لعينة من الموظفين باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS تم جمع البيانات وتحليلها لمعرفة العلاقة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وأداء الموارد البشرية في المؤسسات محل الدراسة.	دراسة استبائية تمت بالمقابلة الشخصية مع بعض الموظفين العاملين بمؤسسات مختلفة عن بعضها من حيث الطبيعية والنوع على مستوى ولاية تيارت (مؤسسة النقل الحضري شبه الحضري ومزرعة حيدر النموذجية وملبنة سيدي خالد ومطاحن مهدية) فكانت عينة عشوائية غطت 40 موظفاً حيث تم إدخال بيانات الاستبيان ومعالجتها وفقاً لبرنامج التحليل الإحصائي spss.	تهدف الدراسة إلى تحليل وقياس تأثير استخدام الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية، وذلك من خلال دراسة استطلاعية لعينة من المؤسسات الاقتصادية في ولاية تيارت. تبرز المشكلة في كيفية تأثير تقنيات الذكاء الاصطناعي على أداء الموارد البشرية ومدى كفاءتها في تحسين عمليات التوظيف، التدريب، وإدارة الأداء.	دراسة قaid أ.محمد وشهات بوهني لعام 2023 بعنوان دور الذكاء الاصطناعي في تطوير إدارة الموارد البشرية.

دراسة أمني ظاهر عبد المحسن والاء محسن وحيد كاظم لعام 2023 بعنوان دور كفاءة المواد البشرية في تعزيز تكنولوجيا الذكاء الصناعي.	تتناول الدراسة دور كفاءة الموارد البشرية في تعزيز تكنولوجيا الذكاء الصناعي داخل المنظمات، مع التركيز على التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية في ظل التحول الرقمي. تكمن المشكلة في أن إدارة الموارد البشرية لم تعد تعمل وفق النظام التقليدي اليدوي، بل أصبح من الضروري استخدام التكنولوجيا وأتمتة العمليات لضمان الكفاءة والاستدامة في بيئة العمل.	يتكون مجتمع الدراسة كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة بابل. وكانت عينة الدراسة مكونة من 50 شخصا ضمن العاملين في كلية الإدارة.	تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لدراسة العلاقة بين المتغيرات، من خلال: مصادر ثانوية: مراجعة الدراسات السابقة، الكتب، والأبحاث الأكاديمية المتعلقة بالموضوع. مصادر أولية: جمع البيانات من خلال استبانة تم توزيعها على عينة من العاملين في كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة بابل، حيث تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS لقياس العلاقة بين كفاءة	أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط وتأثير إيجابي بين كفاءة الموارد البشرية (المعرفة، المهارات، والقدرات) وتكنولوجيا الذكاء الصناعي. تبين أن الذكاء الصناعي يساهم في تحسين عمليات إدارة الموارد البشرية، مثل التوظيف، التدريب، وتقييم الأداء، من خلال الأتمتة واستخدام البيانات الضخمة. هناك تحديات تواجه تطبيق الذكاء الصناعي، مثل نقص المهارات الرقمية، عدم اقتناع بعض الإداريين بفوائده، وتأخر تبني تقنيات الذكاء
--	---	--	---	---

الصناعي في بعض المؤسسات. أوصت الدراسة بضرورة تعزيز التدريب المستمر للموارد البشرية على استخدام تكنولوجيا الذكاء الصناعي وتطوير سياسات جديدة لدعم التحول الرقمي.	الموارد البشرية والذكاء الصناعي.			
---	-------------------------------------	--	--	--

## خلاصة عن الدراسات السابقة:

### أولاً: نقاط التشابه:

- ✓ ركزت جميع الدراسات السابقة على تأثير الذكاء الاصطناعي على الموارد البشرية، سواء من حيث تحسين الأداء، الكفاءة، أو تطوير ممارسات الإدارة داخل المؤسسات.
- ✓ استخدمت جميع الدراسات المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تحليل البيانات من خلال الاستبيانات وجمع المعلومات من الموظفين باستخدام برامج التحليل الإحصائي مثل SPSS.
- ✓ توصلت جميع الدراسات إلى تأثير إيجابي للذكاء الاصطناعي على إدارة الموارد البشرية، بما في ذلك تحسين التوظيف، التدريب، وتقليل الوقت والجهد اللازمين لأداء المهام الإدارية.
- ✓ هناك اتفاق في التأثير الإيجابي للذكاء الاصطناعي على إدارة الموارد البشرية.

✓ كل دراسة ركزت على متغيرات مختلفة، مثل التكيف مع التكنولوجيا، التأثير على التوظيف، أو أثر الذكاء الاصطناعي في كفاءة العمل.

### ثانياً: نقاط الاختلاف:

تتباين الدراسات فيما بينها من حيث نطاق الدراسة والفرضيات والنتائج والتوصيات؛ فبينما ركزت دراسة جامعة تبوك على قطاع التعليم العالي ومدى تأثير الذكاء الاصطناعي على إدارة الموارد البشرية في الجامعة، تناولت دراسة الساحل السوري تأثير الذكاء الاصطناعي على ممارسات الموارد البشرية في مؤسسات متعددة داخل المنطقة، في حين اهتمت دراسة ولاية تيارت بالمؤسسات الاقتصادية ومدى استفادتها من تقنيات الذكاء الاصطناعي؛ كما اختلفت الفرضيات، حيث افترضت دراسة جامعة تبوك عدم وجود فروق دالة إحصائية وفقاً لمتغيرات مثل الجنس والخبرة، بينما ركزت دراسة الساحل السوري على دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء وتقليل الجهد، وافترضت دراسة ولاية تيارت وجود تأثير دال إحصائياً لاستخدام الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية؛ كذلك تنوعت النتائج، حيث أكدت دراسة جامعة تبوك على دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة الإدارة وتقليل الأخطاء، بينما أوضحت دراسة الساحل السوري أن الاستخدام الشائع للذكاء الاصطناعي في المؤسسات لم يكن له تأثير سلبي على فرص العمل، في حين أظهرت دراسة ولاية تيارت أن تبني الذكاء الاصطناعي أدى إلى تحسين أداء الموارد البشرية بشكل ملحوظ؛ أما التوصيات، فقد ركزت دراسة جامعة تبوك على ضرورة الدعم المالي والتقني، بينما شددت دراسة الساحل السوري على أهمية التدريب على تقنيات الذكاء الاصطناعي، وأوصت دراسة ولاية تيارت بضرورة تشجيع المؤسسات على تبني هذه التقنيات لتحسين كفاءة العمل.

## الدراسات الأجنبية:

1. دراسة (Luhana, 2016) بعنوان: ظهور الذكاء الاصطناعي وتأثيره على أداء الموظفين وعملهم.

### The Rise Of Artificial Intelligence And Its Influence On Employee Performance And Work:

الهدف من هذه الدراسة هو دراسة تأثير الذكاء الاصطناعي على أداء الموظفين والتزامهم بالعمل في مكان العمل، مع الاعتراف أيضًا بحدوده؛ تستخدم الدراسة نهجًا بحثيًا نوعيًا وتستخدم طريقة أخذ العينات العشوائية البسيطة؛ يتم جمع البيانات من خلال الاستبيانات عبر الإنترنت باستخدام نماذج Google. غالبية المستجيبين (91.8%) ينتمون إلى الفئة العمرية 20-30 عامًا، بإجمالي 100 مشارك يتكون من 58% من الإناث و42% من الذكور؛ تكشف النتائج أن الذكاء الاصطناعي يمكن أن يؤثر بشكل إيجابي على أداء الموظفين ومشاركتهم في العمل؛ يشير الذكاء الاصطناعي إلى استخدام أجهزة الكمبيوتر لمحاكاة السلوك الذكي بأقل تدخل بشري. ومع ذلك، هناك مخاوف أثارها الأكاديميون بشأن فقدان الوظائف المحتمل وزيادة معدلات البطالة بسبب الذكاء الاصطناعي.

وبالتالي، قد يفرض هذا تحديات من حيث إعادة بناء البنية التحتية، وضمان سلامة المركبات، وتكييف القوانين واللوائح.

2. دراسة (Metzger, 2024) بعنوان: أثر التفاعل مع الذكاء الاصطناعي في مكان العمل على وظيفة

الموظفين ورضاهم عن الحياة

### The Impact Of Interacting With Ai In The Workplace On Employees Job And Life Satisfaction:

يهدف هذا البحث إلى دراسة تأثير التفاعل مع الذكاء الاصطناعي على رضا الموظفين عن وظائفهم وحياتهم مع مراعاة مواقفهم تجاه الذكاء الاصطناعي وتطبيق نموذج JD-R تم اختبار النموذج المقترح باستخدام تحليل PLS-SEM مع 268 مشاركًا في تصميم بحث ارتباطي.

أظهرت النتائج أن التفاعل مع الذكاء الاصطناعي يرتبط بشكل إيجابي ومباشر برضا الوظيفة ويؤثر بشكل غير مباشر على رضا الحياة من خلال الدور الوسيط لرضا الوظيفة؛ يمكن قول الشيء نفسه عن المواقف تجاه الذكاء الاصطناعي وموارد العمل التي ترتبط بشكل إيجابي ومباشر برضا الوظيفة وبشكل غير مباشر برضا الحياة؛ لم يتم العثور على تأثيرات ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بمتطلبات الوظيفة.

علاوة على ذلك، لا يمكن دعم أي من تأثيرات الاعتدال للمواقف تجاه الذكاء الاصطناعي ومتطلبات الوظيفة وموارد العمل؛ توفر هذه النتائج آثارًا قيمة للمنظمات والممارسين الذين يسعون إلى تنفيذ الذكاء الاصطناعي في مكان العمل.

3. دراسة (Hermans, 2022) بعنوان: تأثير قدرات الذكاء الاصطناعي على أداء الموظف من خلال مشاركة الموظف

#### The Influence of AI Capabilities On Employee Performance Through Employee Engagement:

الهدف من هذه الدراسة الكمية هو التحقيق في تأثير قدرات الذكاء الاصطناعي (الموارد الملموسة والبشرية وغير الملموسة) على أداء الموظفين من خلال إشراك الموظفين؛ تم استخدام طريقة المسح لجمع البيانات من 212 مستجيبًا يعملون مع الذكاء الاصطناعي. يوفر التحليل الإحصائي لنتائج الاستبيان رؤى حول العلاقة بين قدرات الذكاء الاصطناعي وأداء الموظفين وإشراك الموظفين.

كشف هذا البحث أن إشراك الموظفين يتوسط بشكل إيجابي في المتوسط تأثير قدرات الذكاء الاصطناعي على أداء الموظفين ونتيجة لذلك، فإن الموظفين الذين يعملون في شركة ذات قدرات ذكاء اصطناعي متقدمة هم أكثر عرضة للأداء الجيد لأنهم أكثر انخراطًا في عملهم. أولاً، تم تحديد أن المستويات الأعلى من قدرات الذكاء الاصطناعي تؤدي إلى زيادة مشاركة الموظفين، بالإضافة إلى ذلك يرتبط إشراك الموظفين بشكل إيجابي بأداء الموظفين، كما وجد أن المستويات الأعلى من قدرات الذكاء الاصطناعي تؤدي إلى زيادة أداء الموظفين.

أخيراً، تم تضمين علاقة الذكاء الاصطناعي (غير المباشرة أو المباشرة) كمُبيّر محتمل للتأثير غير المباشر لقدرات الذكاء الاصطناعي على أداء الموظفين من خلال إشراك الموظفين، ولكن لم يتم العثور على علاقة مهمة، ستوفر نتائج هذه الدراسة للمهنيين فهماً أفضل لتأثير الذكاء الاصطناعي لا ينبغي للمديرين أن ينتبهوا فقط إلى ربحية الذكاء الاصطناعي، بل ينبغي لهم أيضاً أن ينتبهوا إلى التجربة (الإيجابية) التي يكتسبها الموظفون العاملون في الشركة نتيجة للذكاء الاصطناعي؛ إن استخدام الذكاء الاصطناعي لزيادة مشاركة الموظفين ومستويات الإيجابية بشكل عام من شأنه أن يمكّن الشركات من زيادة الإنتاجية وتقليل معدل دوران العمالة نتيجة لذلك وينبغي تشجيع الوعي بهذه الفرصة الثقافية.

### 3.1 مشكلة البحث:

تسعى شركات الاتصالات إلى تحسين أداء العاملين لديها وهذا يعود من وجهة نظر الباحثة إلى العديد من العوامل من أهمها استخدام الذكاء الاصطناعي فمع تسارع التحول الرقمي، أصبح الذكاء الاصطناعي أداة حيوية لتحليل البيانات واتخاذ القرارات، مما قد يسهم في تحسين دقة تخطيط الموارد البشرية، وتطوير برامج تدريبية مخصصة، وتعزيز التواصل وإدارة العلاقات داخل المؤسسات؛ ومع ذلك: يبرز التساؤل حول مدى تأثير هذه التقنيات على أداء العاملين، وما إذا كانت تسهم في رفع كفاءتهم وتحقيق أهدافهم الوظيفية، أم تفرض تحديات تتعلق بالتكيف مع أنظمة العمل الذكية. يسعى هذا البحث إلى استكشاف هذا التأثير وتحليل أبعاده المختلفة لضمان تحقيق أقصى استفادة من تقنيات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل. وفي ضوء ذلك تتلخص مشكلة البحث بالأسئلة التالية:

#### السؤال الرئيسي:

هل يؤثر الذكاء الاصطناعي في أداء العاملين في شركة سيرياتيل؟

#### الأسئلة الفرعية:

1- هل يؤثر الذكاء الاصطناعي (النظم الخبيرة) في أداء العاملين في شركة سيرياتيل؟



- 2- هل يؤثر الذكاء الاصطناعي (بيانات التعدين) في أداء العاملين في شركة سيرياتيل؟
- 3- هل يؤثر الذكاء الاصطناعي (قواعد المعرفة) في أداء العاملين في شركة سيرياتيل؟

#### 4.1 فرضيات البحث:

##### الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة للذكاء الاصطناعي في أداء العاملين في شركة سيرياتيل.

##### الفرضيات الفرعية:

1. يوجد أثر للذكاء الاصطناعي (النظم الخبيرة) في أداء العاملين في شركة سيرياتيل.
2. يوجد أثر للذكاء الاصطناعي (بيانات التعدين) في أداء العاملين في شركة سيرياتيل.
3. يوجد أثر للذكاء الاصطناعي (قواعد المعرفة) في أداء العاملين في شركة سيرياتيل.

#### 5.1 أهداف البحث:

يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف على النظم الخبيرة الموجودة في شركة سيرياتيل.
2. التعرف على بيانات التعدين في شركة سيرياتيل.
3. التعرف على قواعد المعرفة في شركة سيرياتيل.
4. دراسة أثر الذكاء الاصطناعي في أداء العاملين في شركة سيرياتيل.

## 6.1 أهمية البحث:

### الأهمية النظرية:

تتجلى الأهمية النظرية لهذا البحث من خلال توضيح وتبسيط وتطوير المفاهيم النظرية المتعلقة بالذكاء الاصطناعي وأبعاده (النظم الخبيرة، بيانات التعدين، قواعد المعرفة) وأداء العاملين وأبعاده (تخطيط الموارد البشرية، تدريب العاملين، إدارة العلاقات مع الموظفين) والذي يمكن أن يكون مرجعاً مفيداً للباحثين في هذا المجال.

### الأهمية العملية:

تتجلى الأهمية العملية لهذا البحث من خلال التطبيق على العاملين في شركة سيرياتيل لبيان أثر الذكاء الاصطناعي في أداء العاملين وبالتالي مساعدة الإدارة على اتخاذ القرار المناسب لتحسين أداء العاملين في ضوء استخدام الذكاء الاصطناعي.

## 7.1 المنهج المستخدم في البحث:

يعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي والمتضمن لجمع البيانات المتعلقة بمتغيرات البحث (الذكاء الاصطناعي وأداء العاملين) وتحليلها للتعرف على الذكاء الاصطناعي المطبق في شركة سيرياتيل ومدى تأثيره في أداء العاملين.

## 8.1 متغيرات البحث:

المتغيرات المستقلة	المتغيرات التابعة
المتغير الرئيسي: الذكاء الاصطناعي	المتغير الرئيسي: أداء العاملين
المتغيرات الفرعية: 1. النظم الخبيرة 2. بيانات التعدين 3. قواعد المعرفة	

## 9.1 مصادر البيانات:

تم جمع البيانات الأولية اللازمة للبحث من العاملين في شركة سيرياتيل من خلال الاستبيان وذلك للحصول على آرائهم واتجاهاتهم التي تخدم موضوع البحث وذلك لاختبار صحة الفرضيات الموضوعة.

## 10.1 حدود البحث:

### الحدود الزمانية:

تم تطبيق هذا البحث خلال الفترة الممتدة من شهر 2 لعام 2025 إلى ولغاية شهر 5 لعام 2025.

### الحدود المكانية:

تم تطبيق هذا البحث في شركة سيرياتيل.

## 11.1 محددات البحث:

اقتصر هذا البحث على شركة سيرياتيل نظراً لعدم توافر الكثير من المعلومات وعدم تعاون الكثير من الشركات الأخرى للحفاظ على خصوصياتهم.

## الفصل الثاني: الإطار النظري للبحث

## تمهيد:

قامت الباحثة في هذا الفصل بتوضيح وتبسيط وتطوير المفاهيم النظرية المتعلقة بالذكاء الاصطناعي وأداء العاملين.

## المبحث الأول: الذكاء الاصطناعي

### 1-2 مفهوم الذكاء الاصطناعي:

لقد شهد العالم العديد من التغييرات المتسارعة في شتى المجالات بالتزامن مع ظهور الثورة العلمية والصناعية، وكان أحد هذه المجالات هو التطور التكنولوجي والعلمي الذي انعكس بشكل كبير على حياة الأفراد والمجتمع بشكل إيجابي وسلبي، فقد ساهمت الثورة الصناعية بإنتاج الذكاء الاصطناعي الذي أصبح جزء لا يتجزأ من حياتنا، وازدهرت الحياة بكافة مجالاتها، ليس فقط العلمية بل أيضاً في مجالات العلوم الإنسانية، والاجتماعية، والاقتصادية.

ظهرت فكرة مصطلح الذكاء الاصطناعي في عام 1956 حيث اقترح العام جون مكارثي من خلال عقد مؤتمر في جامعة دارت موث استخدام مصطلح اطلق عليه (الذكاء الاصطناعي) لوصف الحاسب الآلي الذي له القدرة على اداء وظائف العقل البشري بأساليب متطورة. ويعتبر الذكاء الاصطناعي أحد فروع علوم الحاسب الذي تم استخدامه في اساليب برمجية للقيام بوظائف العقل البشري وكذلك لتحاكي ولو بقليل الأساليب والانشطة لذكاء الانسان لكي يتمكن الحاسب من أداء بعض المهام بدال من الإنسان والتي تتطلب التفكير والسمع والتكلم والفهم والحركة بأسلوب متطور باستحداث برامج الحاسبات التي تتسم بمحاكاة الذكاء الإنساني. تعريف الذكاء: هو القدرة على التفكير والتخيل والابداع والتذكر والفهم وتمييز الانماط واتخاذ القرارات والتكيف مع التغير والتعلم من التجربة.

**الذكاء الاصطناعي:** هو جزء من علم الحاسوب يهتم بجعل الحواسيب تتصرف مثل البشر بطريقة أكثر انسانية في وقت اقل مما يستغرقه الانسان إذ يدرس الحاجة الحاسوبية لمهام مثل التفكير والإدراك والتعلم ويطور أنظمة تلك المهام.

**الذكاء الاصطناعي:** هو تقنية حديثة ومتطورة تقوم ببعض المهام التي تتطلب ذكاء انسانيا العصبية، كالشبكات والخوارزميات والنظم الخبيرة والتعلم الآلي والروبوتات.

هو جزء من علم الحاسب الآلي الذي يهتم بأنظمة الحاسوب الذكية التي تمتلك خصائص مرتبطة بالذكاء واتخاذ القرارات وحل المشكلات والتعلم والتفكير المشابهة لدرجة ما للسلوك البشري.

هو نظام انتاج معرفة وتكنولوجيا حديثة ومجموعة من الفوائد للمجتمع تساعد في ادارة وحل المشكلات والتعقيدات وهو أحد العلوم المتفرعة عن علم الحاسوب، وهو العلم المعني بجعل الحواسيب تقوم بمهام مشابهة وبشكل تقريبي لعمليات الذكاء البشرية منها:

التعلم، والاستنباط، واتخاذ القرارات على العموم يمكن تعريف الذكاء الاصطناعي على أنه: أحد علوم الحاسب الحديثة التي تبحث عن أساليب متطورة لبرمجته للقيام بأعمال واستنتاجات تشابه ولو في حدود ضيقة تلك الأساليب التي تنسب لذكاء الإنسان ، فهو بذلك علم يبحث أولا في تعريف الذكاء الإنساني وتحديد أبعاده ، ومن ثم محاكاة بعض خواصه ، وهنا يجب توضيح أن هذا العلم لا يهدف إلى مقارنة أو مشابهة العقل البشري بالآلة بل يهدف هذا العلم الجديد إلى فهم العمليات الذهنية المعقدة التي يقوم بها العقل البشري أثناء ممارسته (التفكير) ومن ثم ترجمة هذه العمليات الذهنية إلى ما يوازيها من عمليات محاسبية تزيد من قدرة الحاسب على حل المشاكل المعقدة.

## 2-2 أساسيات الذكاء الاصطناعي

تتمثل أساسيات الذكاء الاصطناعي بما يلي:

1. تمثيل المعرفة.
2. طريقة الاستدلال والتحكم.
3. قابلية التعلم والتكيف لغات التنفيذ والبرمجة الملائمة للتطبيق.

4. الاستنتاج المتغير الوتيرة.
5. التوحيد والإثبات التحليلي.
6. تمثيل عدم المصادقية أو عدم الثقة.
7. تجزئة المشاكل.
8. تقنيات البحث والموائمة.

## 2-3 أنواع الذكاء الاصطناعي:

يمكن حصر الذكاء الاصطناعي في ثلاث أنواع أساسية وهي:

### 1. الذكاء الاصطناعي المحدود:

هذا النوع يمثل النوع الذي نصادفه في حياتنا بشكل يومي دون أن نشعر ويعبر النوع المختص في الذكاء الاصطناعي أي أنه غير واسع وغير شمولي يقوم بمهام محددة تخص المجال المحدد مثل برامج الاستجابة للأوامر الصوتية وقفل الهاتف بالتعرف على البصمة والوجه يعد هذا النوع الأكثر شيوعا والأكثر استخداما.

### 2. الذكاء الاصطناعي العام:

يعد هذا النوع حديث فهو يشبه ويحاكي بشكل كبير طرق تفكير العقل البشري كون الآلات والحواسيب المستخدمة في هذا النوع تعتمد على نظام يحاكي في تعقيده شبكات عصبية يمتلكها الإنسان يمكنه التعلم والفهم والادراك وتأدية مهام مثل العقل البشري مثال: السيارات ذاتية القيادة.

### 3. الذكاء الاصطناعي الفائق:

هذا النوع لا يزال قيد الدراسة والبحث بحيث أن من ميزاته أن يفوق ذكاء وقدرة تفكير الإنسان العادي أثناء تأديته للمهام المنوطة له فهو يقوم بالوظائف بشكل أسرع وأفضل من معظم البشر حيث له ميزات عديدة كالقدرة على التعلم والتواصل التلقائي واتخاذ القرارات.

## 4-2 خصائص الذكاء الاصطناعي:

1. القدرة على اكتساب المعرفة وتطبيقها.
2. تمثيل المعرفة بواسطة الرموز.
3. استخدام الأسلوب التجريبي المتقائل.
4. القدرة على الفهم والتعليم من التجارب.
5. القدرة على الاستجابة السريعة للمواقف والظروف الجديدة.
6. القدرة على التعامل مع الحالات الصعبة والمعقدة.
7. القدرة على التصور والإبداع وفهم الأمور المرئية وإدراكها.
8. القدرة على استخدام التجارية والخطأ لاستكشاف الصور المختلفة.
9. القدرة على تقديم المعلومة لإسناد القرارات الإدارية.
10. قابلية التعامل مع المعلومات الناقصة.
11. يتعامل مع الفرضية بشكل متزامن وبدقة وبسرعة عالية.
12. تستخدم أسلوب مقارنة الأسلوب البشري في حل المشكلات المعقدة.
13. تتعامل مع الفرضيات بشكل متزامن وبدقة وسرعة عالية.
14. وجود حل متخصص لكل مشكلة ولكل فئة متجانسة من المشاكل.
15. تعمل بمستوى علمي واستشاري ثابت بلا تذبذب.

## 5-2 مجالات الذكاء الاصطناعي:

لا بد أن نشير إلى السمة الأهم في الذكاء الاصطناعي ألا وهي القضاء على الأعمال الروتينية الرتيبة بمعنى أن الذكاء الاصطناعي قد يساعد في تقليص وظائف المستوى الأساسي والأدوار التي يتمحور حولها أي عمل فداء من قطاع الإنشاءات إلى الترفيه وإنتاج الغذاء تتضمن جميع العمليات عددا محددا من المساعدين والمتدربين والمعاونين وهي وظائف تتطلب القليل من المهارة وهنا سيظهر الأثر الأكبر الاستخدام الذكاء الاصطناعي.



## ومن أهم مجالات استخدام الذكاء الاصطناعي:

1. تطوير تطبيقات الحاسب في التشخيص العلمي في الطبي.
2. تطوير آلية البحث وآلية عمل محركات البحث في جهاز الحاسوب عبر الإنترنت.
3. تطوير أنظمة لتسهيل الأعمال وتداول للأسهم.
4. تطوير محاكاة المعرفة وذلك باستخدام أجهزة الكمبيوتر لاختبار النظريات حول كيفية عمل العقل البشري والوظائف التي يقوم بها كالتعرف على الوجوه المألوفة وتفعيل الذاكرة.
5. تنفيذ تصاميم لطائرات ومركبات ذاتية القيادة.
6. تطوير ألعاب الفيديو فأصبحت مفصلة وتحاكي الواقع بشكل أكبر.
7. تطوير مناهج لتعليم مناهج تعليمية وتصميم خطط لتعلم لغات محكية جديدة.
8. المجال القانوني.
9. الإعلان وقد ظهرت هذه التكنولوجيا في صورة " ملصقات دعائية " إلكترونية مدعومة بكاميرا لعرض الإعلانات فهذه التقنية تعتبر تقدماً كبيراً في مجال الحملات الإعلانية إذا ما تم تطويرها بالشكل المناسب.

## **6-2 أهمية الذكاء الاصطناعي:**

1. يؤدي دوراً مهماً في كثير من المجالات التخصصية كالتعليم العام والمجالات العسكرية وتشخيص الأمراض وإيجاد الحلول لها وكذلك يمكن الاستفادة منه في الاستشارات القانونية والمهنية.
2. إنشاء آلات قادرة على القيام بأعمال مرهقة غير خاضعة للمشاعر البشرية كالتعب والإرهاق أو القلق لأنها صممت لتقليل الجهد والكلفة التي تقع على الكاهل البشري.
3. خلق نظم تطويرية تساعد على تغيير نوعية الحياة الاجتماعية والتنظيمية مما يعزز ذلك التقدم والابتكار في جميع المجالات في الحياة.

4. يحقق الذكاء الاصطناعي عدة مزايا تعود بالنفع للإنسان في المجالات كافة، من خلال قيام الآلات الحاسوبية بمحاكاة عملية الذكاء التي تتم داخل عقل الانسان بحيث يصبح لدى الحاسوب صورة متكاملة حول المشكلات المعقدة لإيجاد حلول لها واتخاذ قرارات صحيحة وسريعة بأسلوب وبتفكير العقل البشري نفسه.

5. المساهمة الكبيرة في الحفاظ على الخبرات البشرية المتراكمة عبر الزمان والتجارب السابقة الخاصة بخبراء عن طريق نقلها وحفظها واستخدامها وقت الحاجة لها.

6. يتيح الذكاء الاصطناعي للإنسان استخدام اللغة الانسانية في تعامله مع الآلة عوضا عن لغة البرمجة الحاسوبية التي قد يواجه البعض صعوبة في استخدامها نظرا لتعقيدها مما يجعل استخدام الآلات الذكية في متناول كل الشرائح بعد ان كان حكرا على ذوي الخبرات والاختصاصيين في مال البرمجة.

7. قدرة الذكاء الاصطناعي تعطي كفاءة وفعالية في اعداد البحوث العلمية ويسهل الوصول إلى المزيد من المعارف والعلوم والخبرات وبالتالي يعد عاملا مهما جدا في اكتساب المعارف وزيادة النمو والتطور بصفة سريعة في شتى الميادين العلمية.

## 2-7 اهداف الذكاء الاصطناعي:

يهدف علم الذكاء الاصطناعي عموما إلى فهم الذكاء الانساني عن طريق عمل برامج الحاسب الآلي قادرة على محاكاة السلوك الإنساني المتمسم بالذكاء، وتفي قدرة برنامج الحاسب على جلب مسألة اتخاذ القرار في موقف ما، حيث أن البرنامج نفسه يجد الطريقة التي يجب أن تتبع لحل مسألة أو التوصل إلى القراء إلى العديد من الكليات الاستدلالية المتنوعة التي غذي بها البرنامج مما جعل الاجهزة أكثر فائدة. جعل الاجهزة أكثر ذكاء الهدف الرئيسي، فهم ماهية الذكاء لغرض منه تفسير الموقف أو النص في بعض

الأحيان يتعلق بنشاط البناء: الوظيفة، الموقف، الهدف من خلال حل المشكلات، مشكلات التصميم، مشكلات التخطيط، مشكلات التشخيص.

وتأسيسا على ما سبق ذكره من أهداف الذكاء الاصطناعي يمكن القول أنه: يهدف إلى جعل البرامج أكثر ذكاء وتطورها وتغذيتها بكم هائل من البيانات لا يستطيع الانسان أو العقل البشري تخزينها ومعالجة المواقف والمشكلات والتخطيط في وقت قياسي على عكس الانسان يتطلب منه وقت كبير وخاصة حينها تكون أكثر تعقيدا.

يتطور الذكاء الاصطناعي بوتيرة سريعة واستخدامه في مختلف الصناعات يعيد الصياغة في الكيفية التي تتعامل بها منظمات الاعمال مع عاملها، مما استوجب علينا ان نتعرف عن الامكانيات والاهداف التي يتوقع أو يسعى الى تحقيقها الذكاء الاصطناعي؛ ومن الاهداف التي يسعى الذكاء الاصطناعي الى تحقيقها تستوضح بالآتي:

1. العمل على تخزين المعرفة وتحليلها وتخزين القواعد المنهجية للتعامل معها والوصول الى حقائقها
2. واكتساب المعرفة الانسانية المتراكمة وتحديثها والمحافظة عليها واستثمارها في حل المشكلات
3. الاستثمار الامثل للمعرفة والخبرات وخزن المعلومات والمعرفة المرتبطة بالذكاء الاصطناعي
4. استخدام الاساليب العلمية والتطبيقية وتجاوز مشاكل التلف والنقص والنسيان.
5. توليد او تطوير معارف وخبرات جديدة وتفعيل المعرفة المحوسبة واستخدامها في اتخاذ القرارات.

## 8-2 بعض المفاهيم الخاطئة عن الذكاء الاصطناعي:

1. أن الذكاء الاصطناعي أكثر ذكاء من البشر لم يتقن الذكاء الاصطناعي الحالي بعض المعالم التنموية التي يتقنها الاطفال العاديون في سن الاربعة، ومع ذلك يمكن أن يتفوق على البشر في مجالات محددة وفي بعض المهام الضيقة والمركزة.

2. أن الذكاء الاصطناعي مرادفة للروبوتات، فهناك تداخل بين الذكاء الاصطناعي والروبوتات، لكن معظم أدوات الذكاء الاصطناعي لا تتجسد في الروبوتات والعديد من الروبوتات لا تعمل بالذكاء الاصطناعي.

3. الذكاء الاصطناعي يصعب فهمه: حتى الاطفال الصغار يمكنهم التعرف على الذكاء الاصطناعي والامر متروك للمعلمين عبر التخصصات للعمل معا لجعل تعلم الذكاء الاصطناعي أمرا سهلا .

4. اذن فالاعتقاد السائد أن الذكاء الاصطناعي متفوق تماما على البشر ويصعب فهمه أو أنه مرادف للروبوتات اعتقاد خاطئ ناشئ عن عدم فهم ومعرفة الذكاء الاصطناعي فهو لحد الان لا يستطيع مواكبة بعض العمليات التنموية البشرية وردود أفعالهم العقلية والنفسية وهو ليس بذلك التعقيد الذي يصعب فهمه بل بإمكان حتى الاطفال الصغار التعامل معه وفهمه.

## المبحث الثاني: اداء العاملين:

### 3-1 تعريف الاداء:

ويعرف الاداء في هذا الخصوص على أنه: "الجمع بين الكفاءة والفعالية؛ إذ تعني الفعالية: تحقيق النتائج في إطار الاهداف المسطرة وتتعلق الكفاءة بالتسيير الافضل والفعال للوسائل والعلاقات مع النتائج. أما إذا تعلق الامر بأداء المؤسسات فيمكن القول أن: "الاداء مرآة المنظمة مما يمكن أن تحققه من الانتاجية العالية، رضا الزبون، الحصة السوقية الجيدة، العائد المالي، القيام بالمسؤوليات الأخلاقية والاجتماعية اتجاه المجتمع، وكلها عناصر ونتائج للأداء على المدى البعيد.

أما عن "Bromiley et Miller" الاداء هو محصلة قدرة المؤسسة في استغلال مواردها المادية والبشرية، وتوجيهها نحو تحقيق الاهداف المنشودة ". وغالبا ما تعمل إدارة الاداء على تحسين وتطوير أداء العاملين، والرفع من القيمة المضافة لهم سواء بشكل فردي أو ضمن جماعات؛ إذن هي عملية استراتيجية متكاملة وسر نجاح كل منظمة.

ومن هنا نستخلص أن الاداء ما هو إلا تحقيق أفضل الاهداف والنتائج المسطرة، والتي عادة ما يطلق عليها بالمرجات بأقل قدر ممكن من الموارد المتاحة أو ما يسمى بالمدخلات خلال مدة زمنية محددة. الأداء هو درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالباً ما يحدث لبس أو تداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد. وتعريف الأداء هو القدرة على تحويل المدخلات الخاصة بالمنطقة مثل المواد الأولية والمواد نصف المصنعة والآلات إلى مخرجات أي عدد محدود من المنتجات بمواصفات محددة وبأقل تكلفة.

### 2-3 الاداء الوظيفي:

هو محور أساسي في تقييم أداء الموظفين وجودة عملهم داخل المؤسسة؛ فهو يُعبّر عن الطريقة التي يؤدي بها الموظف المهام والمسؤوليات المناطة به في وظيفته، بمعنى آخر: إنه مقياس يُظهر مدى فعالية الموظف في إنجاز أعماله وتحقيق أهداف المنظمة.

يقيم هذا النوع من الأداء للموظف في المؤسسات الحكومية والخاصة من خلال طرق متعددة، منها: إجراء مراجعات أداء رسمية، أو استطلاع آراء زملاء الموظف ومشرفيه عنه، والجدير بالذكر أنه يعتمد على عوامل عدة، مثل: معرفة الموظف ومهاراته، وتحفيزه، وأيضاً قدرته على العمل بشكل جيد مع الآخرين.

### 3-3 عناصر الاداء الوظيفي:

في بيئة العمل اليوم، يُعد تقييم الأداء الوظيفي للموظفين أمراً بالغ الأهمية؛ لضمان النجاح والنمو المستمر للمؤسسة، وهناك عدة عناصر رئيسية تشكل أساس هذا التقييم والتي يجب على الموظفين العمل على تطويرها باستمرار، ويمكن اختصارها فيما يلي:

### 1. مستوى تنفيذ المهام:

هو أحد أهم المؤشرات على الأداء الوظيفي؛ فالموظف القادر على إنجاز مهامه بكفاءة، وفي الوقت المحدد يُعد أداؤه مميزًا، كما أن الجودة العالية للعمل المنجز تمثل عنصرًا حاسمًا آخر في تقييم الأداء.

### 2. القدرة على التطور الوظيفي:

إن القدرة على التطور الوظيفي والنمو المستمر تُعد من السمات المرغوبة في الموظفين؛ فالموظف الذي يُظهر رغبة في التعلم، والتحسين من مهاراته سيكون أكثر قيمة للمؤسسة على المدى الطويل.

### 3. تعليقات العملاء:

علاوة على ذلك، تعليقات العملاء والقدرة على الاستجابة لها بفعالية هي مؤشرات مهمة على مستوى خدمة العملاء، والتواصل الفعال؛ فالموظف الذي يُظهر مهارات تواصل قوية، ويتعامل مع ملاحظات العملاء بمهنية سيُقدَّر باعتباره موظفًا متميزًا.

### 4. التحلي بالمسؤولية:

أخيرًا، إن التحلي بالمسؤولية والالتزام في العمل هما من العناصر الأساسية للأداء الوظيفي المتميز؛ فالموظف الموثوق والمسؤول سيكون أصلًا قيمًا للمؤسسة.

## 3-4 أهداف الأداء الوظيفي:

هي مجموعة من الغايات والتطلعات المُحددة التي يُكلّف الموظفون بها؛ لتحسين وتطوير أدائهم في العمل، وتتمتع هذه الأهداف بأهمية كبيرة لكل من الموظف والمؤسسة على حد سواء، فبالنسبة للموظف؛ فإن هذه الأهداف توفر له:

1. فهمًا واضحًا لمتطلبات دوره الوظيفي، وما هو متوقع منه.

2. دافعية ومحفزات لتحسين أدائه، والارتقاء بمهاراته.

3. مسارات واضحة للتطور، والنمو المهني.

أما على مستوى المؤسسة؛ فإن أهداف الأداء الوظيفي تساهم في:

1. محاذاة أداء الموظفين مع الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.

2. تحديد مجالات التحسين، وفرص التطوير المطلوبة.

3. تعزيز ثقافة التميز، والإنجاز داخل المؤسسة.

4. تحسين الإنتاجية، والجودة، وأيضًا الكفاءة التشغيلية.

لذلك من المهم أن تكون هذه الأهداف محددة وقابلة للقياس، وأن يُشرك الموظفون في وضعها، كما يجب توفير الدعم والموارد اللازمة لتحقيقها؛ وبذلك تصبح أهداف أداء الموظف أداة فعالة لتحفيز الموظفين، وتوجيه جهودهم نحو تحقيق النجاح المؤسسي.

### 3-5 أنواع الأداء الوظيفي:

تتعدد أنواع الأداء الوظيفي، ولكن يمكن اختصارها فيما يلي:

1. السلوك الوظيفي: هو تجاوز الموظف للمتطلبات المحددة لوظيفته، بما يساعد في تعزيز الأداء

العام للمنظمة، مثل: مساعدة الزملاء.

2. جودة العمل: المستوى العام للتميز، والدقة في أداء الموظف لعمله.

3. الإبداع: قدرة الموظف على طرح أفكار وحلول جديدة ومبتكرة؛ للتصدي للمشكلات التي يواجهها هو

أو زملاؤه.

4. أداء المهام: هذا يشير إلى قدرة الموظف على إكمال المهام، والواجبات المحددة لوظيفته بشكل

فعال.

5. عبء العمل: كمية العمل التي يستطيع الموظف إنجازها في إطار زمني معين.

6. مهارات التواصل: قدرة الموظف على التواصل بفاعلية مع الزملاء، والمشرفين، والعملاء.

7. معايير السلامة: قدرة الموظف على اتباع بروتوكولات السلامة، والوقاية من الحوادث في العمل.
8. القدرة على التكيف: قدرة الموظف على التأقلم مع التغييرات في بيئة العمل كتولي مهام جديدة.
9. الحضور والالتزام بالمواعيد: حضور الموظف، وانضباطه في الوصول والمغادرة، وتسليم المهام في الأوقات المحددة.
10. الروح القيادية: قدرة الموظف على قيادة، وتحفيز الآخرين في مكان العمل.

### 3-6 أهمية إدارة الأداء الوظيفي:

إن إدارة الأداء الوظيفي هي عملية بالغة الأهمية؛ لتحقيق النجاح التنظيمي؛ فهي تساعد المنظمات على تحديد، وقياس أداء الموظفين، وضمان أنهم يحققون أهداف المؤسسة، ومن أهم فوائد هذه الإدارة ما يلي:

1. زيادة الإنتاجية: عندما تُحدّد أهداف واضحة للموظفين، ويُقدّم الدعم اللازم لهم؛ فإن ذلك يساعدهم على تحسين أدائهم، وزيادة إنتاجيتهم.
2. الاحتفاظ بالموظفين: توفير الأدوات والدعم للموظفين من شأنه أن يزيد من رضاهم الوظيفي، ويقلل من معدلات الدوران الوظيفي.
3. تحسين رضا العملاء: تحسين أداء الموظفين يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء؛ وبالتالي زيادة رضاهم.
4. تعزيز القدرة التنافسية: إدارة أداء الموظف الفعالة تساعد المنظمات على تحسين أدائها، وتعزيز قدرتها التنافسية في السوق.
5. تحسين الأداء التنظيمي: الإدارة الناجحة للأداء الوظيفي تؤدي إلى تحسين الأداء العام للمنظمة، وزيادة نموها، وأرباحها.



### 3-7 متى يتم تقييم الأداء الوظيفي:

ينبغي أن يُحدّد توقيت التقييم بما يتناسب مع احتياجات المنظمة والموظفين، وأن يكون هذا التوقيت مُتَّفَق عليه ومُتَّسَق بين الطرفين، وبالحديث عن موعده بالتحديد؛ فيمكن اختصار ذلك فيما يلي:

1. التوقيت المناسب:

2. هناك آراء متباينة حول هذا الموضوع، فقد يكون التقييم بشكل سنوي، أو ربع سنوي، أو حتى عند تحقيق أهداف مرحلية معينة، والجدير بالذكر أنه يجب تحديد التوقيت المناسب بالتنسيق بين الموظف ومديره المباشر.

3. الاتفاق مع الموظف:

من المهم إشراك الموظف في تحديد توقيت التقييم والأهداف المرجوة؛ فهذا يساعد بلا شك على زيادة التفاهم، والشفافية بين الطرفين.

4. الاتساق والعدالة:

ينبغي أن يكون هناك اتساق في تطبيق سياسة تقييم الأداء على جميع الموظفين، وأن تكون العملية عادلة وموضوعية بقدر الإمكان.

5. التركيز على التطوير والتحسين:

يجب أن يكون الهدف الرئيس من عملية التقييم هو تطوير وتحسين أداء الموظف، بدلاً من مجرد إصدار أحكام.

6. التغذية الراجعة المستمرة:

لا ينبغي أن يكون التقييم حدثاً منفصلاً، بل يجب أن يكون جزءاً من عملية مستمرة؛ للتواصل، والتغذية الراجعة بين الموظف ومديره.

### 3-8 أبرز نماذج تقييم الأداء الوظيفي:

إن تقييم الأداء الوظيفي هو أحد الممارسات الإدارية الحيوية لتحسين أداء الموظفين، وتطوير قدراتهم؛ وفيما يلي عرض مفصل لأبرز النماذج:

#### 1. التقييم السنوي الشامل:

هذا النموذج هو الأكثر شيوعاً في المملكة العربية السعودية وحول العالم، إذ يتضمن تقييم المنشأة للموظف، وتقييم الموظف لنفسه، فلقد كان في السابق يعتمد على التقارير الورقية، لكن مع التطور التقني؛ أصبح باستطاعة إدارات الموارد البشرية إنشاء تقارير رقمية تفاعلية يمكن تخزينها في السحابة.

#### مزايا هذا النموذج:

- ✓ يسهل مراجعة حزمة والتعويضات، والمكافآت للموظف.
- ✓ يقدم نظرة شاملة، ومفصلة لأداء الموظف، ومستوى إنجازاته.

#### عيوب هذا النموذج:

- ✓ قد لا يعكس الأداء الحقيقي للموظف إذا لم تلتزم المنشأة بمتابعة أداء الموظف طوال العام.

- ✓ بطيء نسبياً؛ فقد يستغرق وقتاً لتحديد الحاجة إلى ترقية، أو زيادة راتب الموظف.

#### 2. التغذية الراجعة المستمرة:

هي تقنية تزايد استخدامها في السنوات الأخيرة؛ لملاءمتها بيئة العمل الحديثة، إذ تتضمن ملاحظات سريعة من المدير، أو الزملاء أثناء العمل.

#### مزايا هذا النموذج:

- مرن، ويناسب بيئة العمل المتغيرة.
- يقدم تغذية راجعة فورية للموظف.

### عيوب هذا النموذج:

✓ قد لا تكون الملاحظات موثقة بشكل رسمي.

✓ يواجه المديرون صعوبة في تقديم ملاحظات بناءة أثناء العمل.

### **3. تقييم الأداء الوظيفي 360 درجة:**

يتضمن تقييم الموظف من قبل زملائه، ومديره، ومرؤوسيه، بالإضافة إلى تقييم الموظف ذاته؛

وبالتالي يعطي الموظف فرصة رؤية نقاط قوته، وضعفه من زوايا مختلفة.

### مزايا هذا النموذج:

✓ يعطي صورة شاملة عن أداء الموظف.

✓ يزيد وعي الموظف بنقاط قوته وضعفه.

### عيوب هذا النموذج:

✓ قد يشعر الموظف بالقلق إزاء تقييمات زملائه.

✓ يتطلب وقتاً وجهداً أكبر في التنفيذ.

## **9-3 معوقات الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية:**

فيما يتعلق بمعوقات الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية، هناك عدة عوامل رئيسية يمكن إبرازها

فيما يلي:

### **1. زيادة العبء الوظيفي:**

كثيراً ما يواجه الموظفون في المؤسسات الحكومية ضغطاً شديداً من الأعباء المتزايدة والمهام المتراكمة؛

مما يؤثر سلباً على مستوى أدائهم، ورضاهم الوظيفي.

2. ضعف بيئة العمل (قيدي، عبد المجيد، تحليل المنطق المالي للمؤسسات الاقتصادية كأسلوب لتقييم الأداء المالي، جامعة ورقلة):

غالبًا ما تقتصر بيئة العمل في المؤسسات الحكومية إلى المناخ الإيجابي، والعلاقات الطيبة بين الزملاء؛ مما ينعكس على الإنتاجية والأداء.

3. نقص التدريب والتطوير:

الافتقار إلى البرامج التدريبية المناسبة، وفرص التطوير المهني يحول دون إكساب الموظفين المهارات اللازمة لتعزيز أدائهم.

4. غياب الحوافز والتقدير:

يؤدي عدم وجود نظام فعال للحوافز والمكافآت، إضافة إلى عدم تقدير الإدارة للجهود المبذولة إلى انخفاض الدافعية، والالتزام تجاه العمل.

5. ضعف التوازن بين الحياة الشخصية والعملية:

من المحتمل أن تؤثر صعوبة الموازنة بين المتطلبات الوظيفية والمسؤوليات الشخصية سلبًا على أداء الموظف الحكومي.

6. محدودية فرص الترقية والتقدم الوظيفي:

يقلل عدم توفر آفاق واضحة للترقية والتطور الوظيفي من حماس الموظفين، وطموحهم نحو تحسين مستوى أدائهم.

تنويه:

إن معالجة هذه المعوقات من خلال تبني استراتيجيات فعالة لتحسين بيئة العمل، وتطوير نظم الحوافز، وتعزيز برامج التدريب والتنمية المهنية؛ سيسهم في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية.

### 3-10 أهمية تقييم الأداء الوظيفي:

تقييم الأداء الوظيفي هو عملية مهمة وحيوية لإدارة الموارد البشرية، حيث يعمل كأداة فعّالة لتحسين الإنتاجية وتحقيق الأهداف الاستراتيجية في الشركات. يساعد هذا التقييم في جمع معلومات مفصلة حول أداء الموظفين، وقياس مدى توافقهم مع معايير الجودة والكفاءة المطلوبة، مما يوفر للشركة صورة واضحة عن أداء فريق العمل، ويُمكنها من استثمار نقاط القوة والتصدي لنقاط الضعف.

### 3-11 توضيح أهمية تقييم الأداء الوظيفي في نقاط:

#### 1. زيادة الإنتاجية وتعزيز الأداء:

من خلال التقييم، يتم تشخيص أداء الموظفين بوضوح، مما يمكّن الشركة من وضع استراتيجيات لتحسين الأداء بشكل مستمر. بفضل التغذية الراجعة المباشرة، يتمكن الموظفون من فهم نقاط القوة واستثمارها وزيادة كفاءتهم، وهو ما ينعكس إيجابًا على الإنتاجية الكلية للشركة.

#### 2. تحقيق الأهداف الاستراتيجية:

تقييم الأداء يُمكن الإدارة من التأكد من أن جميع الموظفين يساهمون في نفس الاتجاه لتحقيق الأهداف التنظيمية. فهو يُساعد في تحديد الموظفين الأكثر كفاءة والأكثر التزامًا، مما يُساهم في تحقيق الأهداف قصيرة وطويلة المدى للشركة بفعالية.

#### 3. التعرف على مواطن القوة والضعف:

يعمل تقييم الأداء على تسليط الضوء على الجوانب التي يتفوق فيها الموظفون، مما يتيح للشركة الاستفادة من تلك المهارات بطرق تدعم أهدافها. كما يُبرز الجوانب التي تحتاج إلى تحسين، مما يسمح للإدارة بتقديم التدريب والتطوير المناسبين.

#### 4. تحفيز الموظفين وتعزيز انتمائهم :

يُحفز تقييم الأداء الموظفين على تقديم أفضل ما لديهم، حيث يشعرون بالتقدير والمسؤولية تجاه مهامهم. عندما يتلقى الموظف تغذية راجعة بناءة، تتعزز ثقته بنفسه وبأداء الشركة، ويشعر بكونه جزءًا مهمًا من نجاح المنظمة.

#### 5. تطوير العلاقات الداخلية وبيئة العمل :

يسهم تقييم الأداء في بناء علاقات قوية داخل بيئة العمل، حيث يُتيح التفاعل المفتوح بين الإدارة والموظفين، ويُشجع على التواصل الفعال بين الفرق. هذا التفاعل يساعد على بناء بيئة عمل إيجابية تحفز على الإبداع والانتاجية.

#### 6. اتخاذ قرارات فعالة بشأن الموارد البشرية :

من خلال تقييم الأداء، تحصل الشركة على بيانات دقيقة تدعم اتخاذ قرارات متعلقة بالترقيات، التوظيف، نقل الموظفين، وتحديد الزيادات. هذه القرارات المدروسة تُسهم في تعزيز الهيكل الوظيفي ودعم النمو الوظيفي للموظفين.

#### 7. تطوير الكفاءات وتوجيه التدريب:

يساهم تقييم الأداء في تحديد الاحتياجات التدريبية للموظفين، حيث يمكن تحديد الكفاءات المطلوبة وتقديم برامج التدريب المناسبة. يساعد ذلك في تحسين المهارات وتطوير الأداء الوظيفي بشكل فعال.

#### 8. إرساء ثقافة التميز والجودة:

يُعزز التقييم المنتظم من تبني ثقافة الأداء المتميز داخل الشركة، إذ يدرك الموظفون أنهم جزء من نظام مُتقن يُقدّر الأداء العالي ويعمل على تحسين الجودة باستمرار. هذه الثقافة تؤدي إلى الالتزام بالمعايير العالية وتشجيع الموظفين على تقديم الأفضل دائمًا.

## 9. تحقيق التوازن بين التوقعات والأداء الفعلي:

من خلال التقييم، يتعرف الموظفون على توقعات الإدارة بشكل دقيق، مما يساعدهم على توجيه جهودهم بما يتماشى مع متطلبات الشركة. يتيح ذلك توازنًا أفضل بين أداء الموظفين وما هو متوقع منهم؛ فيمكننا القول باختصار، تقييم الأداء الوظيفي ليس مجرد عملية روتينية، بل هو أداة استراتيجية لتحفيز الموظفين، وتحقيق الأهداف، وتحسين جودة العمل بشكل عام. يوفر هذا التقييم إطارًا لتطوير وتحسين بيئة العمل، ويضمن استمرارية النجاح التنظيمي عبر بناء ثقافة أداء عالية تتماشى مع رؤية الشركة وأهدافها.

## الفصل الثالث: الإطار العملي للبحث



## تمهيد:

قامت الباحثة في هذا الفصل بتحديد مجتمع وعينة البحث وتصميم أداة البحث (الاستبيان) وتوزيعه على أفراد العينة ثم قامت بإدخال البيانات إلى الحاسب باستخدام برنامج SPSS وتحليلها وتفسير النتائج.

## 1-4 منهج البحث:

لتحقيق أهداف الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي من أجل التعرف على تأثير الذكاء الاصطناعي في أداء العاملين في شركة سيرياتيل، حيث تستخدم الباحثة أداة الدراسة والتي هي استبانة توزع على عينة الدراسة ومن ثم تم جمعها وإدخالها على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss) من أجل تحليلها واستخلاص نتائج منها.

## 2-4 مجتمع البحث وعينته:

يتألف مجتمع البحث من جميع العاملين في شركة سيرياتيل، وقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة حجمها 113 عامل من العاملين في شركة سيرياتيل.

## 3-4 مصادر جمع المعلومات:

### المصادر الأولية:

تم جمع البيانات الأولية من مفردات العينة باختبار فرضيات الدراسة وذلك بالاعتماد على نموذج استبيان تم تطويره لهذا الغرض وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي في نموذج الاستبيان.

### المصادر الثانوية:

ثم الرجوع إلى الدراسات والكتب والمراجع المختصة بهذا الموضوع التي تناولت إطار الدراسة ومتغيراتها.

#### 4-4 أداة البحث:

تم تصميم الاستبانة لجمع المعلومات الأولية بما يتوافق مع أهداف البحث والتي تتكون من الأقسام التالية:

##### القسم الأول:

يشمل البيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة).

##### القسم الثاني:

يشمل المتغيرات الرئيسية للبحث وهما:

➤ المتغير الأول: الذكاء الاصطناعي وهو المتغير المستقل في هذا البحث وينقسم إلى ثلاث أبعاد: البعد

الأول هو النظم الخبيرة والبعد الثاني هو بيانات التعدين والبعد الثالث هو قواعد المعرفة، وتم قياسه

من خلال 11 عبارة.

➤ المتغير الثاني: أداء العاملين وهو المتغير التابع في هذا البحث وتم قياسه من خلال 5 عبارات.

وقد كانت الإجابات على كل عبارة مكونة من 5 إجابات حسب مقياس ليكرت الخماسي.

الجدول رقم (1) مقياس ليكرت الخماسي

مستوى الموافقة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
درجات الموافقة	1	2	3	4	5

المصدر: إعداد الطالبة

وللوقوف على اتجاهات المستجيبين نحو كل عبارة من عبارات الاستبيان وهل هم موافقون بدرجة عالية جداً

أم بدرجة عالية أو محايدون أو موافقون بدرجة منخفضة أو منخفضة جداً.

طول الفئة = (درجة أعلى - درجة أدنى درجة) / عدد المستويات

أي طول الفئة =  $(1-5) / 5 = 0.8$  وبذلك نحصل على الفئات التالية:

الجدول رقم (2) مستوى الموافقة على عبارات الاستبيان وفق مقياس ليكرت

مقياس ليكرت	مستوى الموافقة	مجال المتوسط الحسابي
أوافق بشدة	مرتفعة جداً	5.00 – 4.21
أوافق	مرتفعة	4.20 – 3.41
حيادي	متوسطة	3.40 – 2.61
لا أوافق	منخفضة	2.60 – 1.81
لا أوافق بشدة	منخفضة جداً	1.80 – 1.0

المصدر: إعداد الطالبة

#### 4-5 صدق وثبات أداة الاستبانة:

تم عرض الاستبيان الخاص بالبحث على أساتذة قسم الموارد البشرية في المعهد العالي لإدارة الأعمال؛ وذلك لتحقيق من صدق العبارات وطلب منهم تنقيح ومراجعة عبارات الاستبيان من حيث مدى وضوح الفقرات وجودة الصياغة اللغوية ومدى انتمائها للمجال الذي تقيسه وتعديل أي من العبارات التي يرون أنها تحقق الهدف من الاستبيان حيث جمعت البيانات بعد ذلك وتمت إعادة صياغتها وفق ما اتفق عليه المحكمون حيث استقرت آرائهم على أن جميع العبارات واضحة تحقق الهدف من الاستبيان وتتناسب مع بيئة البحث.

#### 4-6 ثبات أداة البحث:

يقصد بثبات أداة قدرة المقياس على الحصول على النتائج نفسها فيما لو أعيد استخدام الأداة نفسها ثانية، استخدم الباحث برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss) لحساب ثبات الأداة وعباراتها من خلال استخدام معامل (ألفا كرونباخ) لكل بعد من أبعاد الأداة وأظهرت هذه المعاملات أن جميع العبارات ثابتة.

الجدول رقم (3) نتائج اختبار ألفا كرونباخ لثبات العبارات في الاستبيان

البعد	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
النظم الخبيرة	3	0.755
بيانات التعدين	4	0.789
قواعد المعرفة	4	0.829
أداء العاملين	5	0.794

المصدر: برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال معطيات الجدول السابق أن قيمة المعامل تزيد عن 0.7 لكل بعد من أبعاد الاستبيان المذكورة وهذا يدل على تمتع الاستبيان بدرجة ممتازة من الثبات تتيح تطبيقه على مجتمع البحث وبدرجة عالية من الثقة.

#### 7-4 خصائص أفراد العينة:

الجنس: 

الجدول رقم (4) توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	59	%52.2
أنثى	54	%47.8
إجمالي	113	%100

المصدر: برنامج SPSS.

من الجدول رقم (3) نجد أن نسبة الذكور العاملين في الشركة هي %52.2 وأن نسبة الإناث العاملة في الشركة هي %47.8 فنستنتج من هذه النسب أنه يوجد عدد قليل من الإناث نظراً لصعوبة ظروف العمل ولهذا نسب الذكور أكثر.

العمر: 

الجدول رقم (5) توزيع أفراد العينة حسب العمر

الفئة	التكرارات	النسبة المئوية
24 – 18	34	%30.1
29 – 25	56	%49.6
أكبر من 29	23	%20.4
الإجمالي	113	%100

المصدر: برنامج SPSS.

نلاحظ من الجدول رقم (5): أنه قد بلغت نسبة الأفراد من فئة (18 – 24) هي 30.1% وأن نسبة الأفراد من فئة (25 – 29) هي 49.6% وأن نسبة الأفراد من فئة (أكبر من 29) هي 20.4% وكما نلاحظ أن الفئة الغالبة هي فئة (25 – 29) وهذا لأن هذه الفئة هي فئة الشباب العامل الذي يتناسب مع طبيعة العمل.

المستوى الدراسي:

الجدول رقم (6) توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي

الفئة	التكرارات	النسبة المئوية
ثانوي فما دون	4	3.5%
إجازة جامعية	80	70.8%
دراسات عليا	29	25.7%
الإجمالي	113	100%

المصدر: برنامج SPSS.

نلاحظ من الجدول رقم (6) أن نسبة الأفراد من فئة (ثانوي فما دون) هي 3.5% وأن نسبة الأفراد من فئة (إجازة جامعية) هي 70.8% وأن نسبة الأفراد من فئة (دراسات عليا) هي 25.7% وهذه النسب منطقية من وجهة نظر الباحثة لأن الشركة عند التوظيف تطلب من المتقدمين أن يكون لديهم شهادة إجازة جامعية.

## سنوات الخبرة:

الجدول رقم (7) توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

الفئة	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من سنة	34	30.1%
من سنة إلى 3 سنوات	41	36.3%
من 3 سنوات إلى 5 سنوات	27	23.9%
أكثر من 5 سنوات	11	9.7%
الإجمالي	113	100%

المصدر: برنامج SPSS.

نلاحظ من الجدول رقم (7) أن نسبة الأفراد ذو مستوى الخبرة (أقل من سنة) هي 30.1% وأن نسبة الأفراد ذو مستوى الخبرة (من سنة إلى 3 سنوات) هي 36.6% وأن نسبة الأفراد ذو مستوى الخبرة (من 3 سنوات إلى 5 سنوات) هي 23.9% وأن نسبة الأفراد ذو مستوى الخبرة (أكثر من 5 سنوات) هي 9.7% وهذه النسب منطقية من وجهة نظر الباحثة لأن أغلب أفراد العينة كانوا من الفئة العمرية (25 – 29) وهذا يتطابق مع مستوى خبرتهم.

#### 4-8 الإحصاءات الوصفية لمتغيرات البحث:

تتضمن الإحصاءات الوصفية قيم كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات الاستبانة ولإجمالي كل بعد للوصول إلى الأهمية النسبية لكل منها.

بعد النظم الخبيرة:

الجدول رقم (8) الإحصاءات الوصفية لفقرات بعد النظم الخبيرة

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
تحتوي الشركات على نظام آمن يشمل المعارف الخاصة بمدخلات ومخرجات الشركة	3.6	1.040	مرتفعة
المعلومات التي يتم رؤيتها في النظام هي انعكاس حقيقي للشركة	3.84	1.130	مرتفعة
النظام يتميز بالاتساق بين معلمات النظام ومعرفة الخبراء	4.17	0.885	مرتفعة
بعد النظم الخبيرة	3.87	0.835	مرتفعة

المصدر: برنامج SPSS.

جاء المتوسط الكلي لكامل بعد النظم الخبيرة (3.87) بموافقة مرتفعة وانحراف معياري (0.835) وقد حظيت جميع العبارات بموافقة مرتفعة تجاوز الوسط الحسابي لها 3.6.

كما بينت النتائج أن العبارة (النظام يتميز بالاتساق بين معلمات النظام ومعرفة الخبراء) جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.17) ويليهما العبارة (المعلومات التي يتم رؤيتها في النظام هي انعكاس حقيقي



للشركة) بمتوسط حسابي (3.84) وفي المرتبة الأخيرة العبارة (تحتوي الشركات على نظام آمن يشمل المعارف الخاصة بمدخلات ومخرجات الشركة) بمتوسط حسابي (3.6).

مما سبق فإن النتائج تشير إلى أن بعد النظم الخبيرة كأحد أبعاد الذكاء الاصطناعي متوفر بدرجة مرتفعة.

بعد بيانات التعدين:


الجدول رقم (9) الإحصاءات الوصفية لفقرات بعد بيانات التعدين

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
تحتوي الشركة على قواعد البيانات التشغيلية التي تمكن من التنبؤ لمستقبل الموظفين	3.91	1.184	مرتفعة
يقوم مدير الموارد البشرية باتخاذ القرارات بناء على البيانات المتوفرة عبر منصة الشركة	4.12	0.867	مرتفعة
تحتوي الشركة على مجموعة بيانات تستخدم في اكتشاف المعلومات الضخمة للشركة	4.24	0.869	مرتفعة جداً
تحتوي الشركة على تقنية استخراج البيانات الحساسة للخصوصية الخاصة بكل الموظفين	4.27	0.945	مرتفعة جداً
بعد بيانات التعدين	4.13	0.763	مرتفعة

المصدر: برنامج SPSS.

جاء المتوسط الكلي لكامل بعد (بيانات التعدين) (4.13) بموافقة مرتفعة وانحراف معياري (0.763) وقد حظيت جميع العبارات بموافقة مرتفعة تجاوز الوسط الحسابي لها (3.9).

بينت النتائج أن العبارة (تحتوي الشركة على تقنية استخراج البيانات الحساسة للخصوصية الخاصة بكل الموظفين) جاءت بالدرجة الأولى بمتوسط حسابي (4.27) يليها العبارة (تحتوي الشركة على مجموعة بيانات تستخدم في اكتشاف المعلومات الضخمة للشركة) بمتوسط حسابي (4.24) ويليهما العبارة (يقوم مدير الموارد البشرية باتخاذ القرارات بناءً على البيانات المتوفرة عبر منصة الشركة) بمتوسط حسابي (4.12)، وفي المرتبة الأخيرة العبارة (تحتوي الشركة على قواعد البيانات التشغيلية التي تمكن من التنبؤ لمستقبل الموظفين) بمتوسط حسابي (3.91)، مما سبق نستنتج أن بعد بيانات التعدين كأحد أبعاد الذكاء الاصطناعي متوفر بشكل جيد.

 بعد قواعد المعرفة:


**الجدول رقم (10) الإحصاءات الوصفية لفقرات بعد قواعد المعرفة**

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
تحتوي الشركة على موقع ويب يشمل كل المعلومات الخاصة بكل الموظفين وطبيعة العمل	4.25	0.901	مرتفعة جداً
تحتوي الشركة على استراتيجيات تحسين وتوسيع البيانات	4.22	0.821	مرتفعة جداً
يقوم مسؤول الموارد البشرية في الشركة بتحليل البيانات الخاصة بالموظفين لاستخراج الموظفين اللذين يحتاجون	4.1	0.963	مرتفعة
يقوم مسؤول الموارد البشرية بالتنقيب على البيانات ما يسهم في استقرار العمليات الخاصة بالشركة	4.2	0.93	مرتفعة
<b>بعد قواعد المعرفة</b>	<b>4.19</b>	<b>0.736</b>	<b>مرتفعة</b>

المصدر: برنامج SPSS.

جاء المتوسط الكلي لكامل بعد (قواعد المعرفة) بمتوسط حسابي (4.19) بموافقة مرتفعة وانحراف معياري (0.93)؛ وقد حظيت جميع العبارات بموافقة مرتفعة تجاوز الوسط الحسابي لها (4.1).

بينت النتائج أن العبارة (تحتوي الشركة على موقع ويب يشمل كل المعلومات الخاصة بكل الموظفين وطبيعة العمل) جاءت بالدرجة الأولى بمتوسط حسابي (4.25) يليها العبارة (تحتوي الشركة على استراتيجيات تحسين وتوسيع البيانات) بمتوسط حسابي (4.22) ويليهما العبارة (يقوم مسؤول الموارد البشرية بالتقريب على البيانات ما يسهم في استقرار العمليات الخاصة بالشركة) بمتوسط حسابي (4.2) وفي المرتبة الأخيرة العبارة (يقوم مسؤول الموارد البشرية في الشركة بتحليل البيانات الخاصة بالموظفين لاستخراج الموظفين اللذين يحتاجون) بمتوسط حسابي (4.1).

مما سبق فإن النتائج تشير إلى أن بعد قواعد المعرفة كأحد أبعاد الذكاء الاصطناعي متوفر بدرجة مرتفعة.  بعد أداء العاملين:

الجدول رقم (11) الإحصاءات الوصفية لفقرات بعد أداء العاملين

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
يقل استخدام الذكاء الاصطناعي من الأخطاء البشرية في المهام الروتينية	4.29	0.873	مرتفعة جداً
أشعر أن الذكاء الاصطناعي يمكنني من التركيز على المهام الإبداعية والاستراتيجية بدلاً من المهام الروتينية	4.31	0.887	مرتفعة جداً
توفر قواعد المعرفة معلومات تساهم في تطوير أدائي الوظيفي	4.41	0.852	مرتفعة جداً
اعتقد أن التدريب على استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي ضروري لتحسين أدائي الوظيفي	4.39	0.850	مرتفعة جداً
تحسين أدوات الذكاء الاصطناعي التواصل والتعاون بين الفرق داخل الشركة	3.65	0.999	مرتفعة
بعد أداء العاملين	4.2	0.661	مرتفعة

المصدر: برنامج SPSS.

جاء المتوسط الكلي لكامل لبعد (أداء العاملين) (4.2) بموافقة مرتفعة وبانحراف معياري (0.661).

وقد حظيت جميع العبارات بموافقة مرتفعة تجاوز الوسط الحسابي لها (3.6).

بينت النتائج أن العبارة (توفر قواعد المعرفة معلومات تساهم في تطوير أدائي الوظيفي) جاءت بالدرجة الأولى بمتوسط حسابي (4.41) يليها العبارة (اعتقد أن التدريب على استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي ضروري لتحسين أدائي الوظيفي) بمتوسط حسابي (4.39) ويليهما عبارة (أشعر أن الذكاء الاصطناعي يمكنني من التركيز على المهام الإبداعية والاستراتيجية بدلاً من المهام الروتينية) بمتوسط حسابي (4.31) ويليهما عبارة (يقلل استخدام الذكاء الاصطناعي من الأخطاء البشرية في المهام الروتينية) بمتوسط حسابي (4.29) وفي المرتبة الأخيرة العبارة (تحسين أدوات الذكاء الاصطناعي التواصل والتعاون بين الفرق داخل الشركة) بمتوسط حسابي (3.65).

مما سبق فإن النتائج تشير إلى أداء العاملين متوفر بدرجة مرتفعة.

#### 4-9 الإجابة عن أسئلة البحث:

**السؤال الرئيسي:** هل يوجد أثر للذكاء الاصطناعي في أداء العاملين في شركة سيرياتيل؟

بغرض الإجابة على السؤال الرئيسي تم إجراء تحليل الانحدار البسيط لدراسة أثر الذكاء الاصطناعي كمتغير مستقل في المتغير التابع أداء العاملين.

الجدول رقم (12) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وأداء العاملين

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.760 <sup>a</sup>	.578	.574	.4320
a. Predictors: (Constant), الذكاء الاصطناعي				

المصدر: برنامج SPSS.

كما يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط R تساوي (0.76) وهو ما يبين وجود علاقة ارتباط قوية بين الذكاء الاصطناعي وأداء العاملين كما بلغ معامل التحديد  $R^2$  (0.58) وهذا ما يعني أن 58% من التغيرات الحاصلة في أداء العاملين يفسرها الذكاء الاصطناعي.

الجدول رقم (13) الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة

ANOVA <sup>a</sup>						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	28.354	1	28.354	151.918	.000 <sup>b</sup>
	Residual	20.717	111	.187		
	Total	49.071	112			
a. Dependent Variable: أداء العاملين						
b. Predictors: (Constant), الذكاء الاصطناعي						

المصدر: برنامج SPSS.

يبين الجدول الآتي أعلاه تحليل التباين الذي يمكن من خلاله معرفة الدلالة الإحصائية للقوة التفسيرية للنموذج عن طريقة إحصائية F وهي (151.918) ومعنوية الدلالة الحسابية (Sig= 0.000) مما يؤكد الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية أي النموذج بشكل عام معنوي.

الجدول رقم (14) الدلالة الإحصائية لنموذج دراسة أثر الذكاء الاصطناعي في أداء العاملين

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.210	.247		4.903	.000
	الذكاء الاصطناعي	.738	.060	.760	12.326	.000

a. Dependent Variable: أداء العاملين

المصدر: برنامج SPSS.

يتبين من الجدول السابق أن الذكاء الاصطناعي وأداء العاملين هي دالة إحصائياً حسب قيم t المحسوبة والدلالة الإحصائية التي جاءت أصغر من 5% مما يجيب على التساؤل وبالتالي يوجد أثر للذكاء الاصطناعي في أداء العاملين.

تكون المعادلة على الشكل التالي:

$$Y = 1.210 + 0.738 (X)$$

حيث أن:

X: الذكاء الاصطناعي.	y: أداء العاملين.
----------------------	-------------------

ويمكن تفسير معادلة الانحدار بأنه كلما زادت الذكاء الاصطناعي بمقدار وحدة واحدة يصاحبه ذلك زيادة في أداء العاملين بمقدار (0.738).

## الإجابة على التساؤل الفرعي الأول:

هل يوجد أثر لبعد النظم الخبيرة في أداء العاملين في شركة سيرياتيل؟

الجدول رقم (15) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين بعد النظم الخبيرة وأداء العاملين

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.609 <sup>a</sup>	.371	.365	.5274
a. Predictors: (Constant), النظم الخبيرة				

المصدر: برنامج SPSS.

كما يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط R تساوي (0.60) وهو ما يبين وجود علاقة ارتباط قوية بين النظم الخبيرة وأداء العاملين كما بلغ معامل التحديد  $R^2$  (0.37) وهذا ما يعني أن 37% من التغيرات الحاصلة في أداء العاملين تفسرها النظم الخبيرة.

الجدول رقم (16) تحليل نموذج الانحدار البسيط لدراسة أثر بعد النظم الخبيرة في أداء العاملين

ANOVA <sup>a</sup>						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	18.202	1	18.202	65.449	.000 <sup>b</sup>
	Residual	30.870	111	.278		
	Total	49.071	112			
a. Dependent Variable: أداء العاملين						
b. Predictors: (Constant), النظم الخبيرة						

المصدر: برنامج SPSS.

يبين الجدول الآتي أعلاه تحليل التباين الذي يمكن من خلاله معرفة الدلالة الإحصائية للقوة التفسيرية للنموذج عن طريقة إحصائية F وهي (65.449) ومعنوية الدلالة الحسابية (Sig= 0.000) مما يؤكد الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية أي النموذج بشكل عام معنوي.

الجدول رقم (17) ثوابت الانحدار البسيط ومعنوياتها لدراسة أثر بعد النظم الخبيرة.

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.348	.235		9.982	.000
	النظم الخبيرة	.481	.059	.609	8.090	.000

a. Dependent Variable: أداء العاملين

المصدر: برنامج SPSS.

يتبين من الجدول السابق أن النظم الخبيرة وأداء العاملين هي دالة إحصائياً حسب قيم t المحسوبة والدلالة الإحصائية التي جاءت أصغر من 5% مما يجيب على التساؤل وبالتالي يوجد أثر للنظم الخبيرة في أداء العاملين.

تكون المعادلة على الشكل التالي:

$$Y = 2.348 + 0.481 (X)$$

حيث أن:

X: النظم الخبيرة.	y: أداء العاملين.
-------------------	-------------------

ويمكن تفسير معادلة الانحدار بأنه كلما زادت النظم الخبيرة بمقدار وحدة واحدة يصاحبه ذلك زيادة في أداء العاملين بمقدار (0.481).



## الإجابة على التساؤل الفرعي الثاني:

هل يوجد أثر لبعد بيانات التعدين في أداء العاملين في شركة سيرياتيل؟

بغرض الإجابة على التساؤل تم إجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط لاختبار العلاقة بين بعد بيانات التعدين وأداء العاملين.

الجدول رقم (18) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين بعد بيانات التعدين وأداء العاملين

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.695 <sup>a</sup>	.483	.478	.4782
a. Predictors: (Constant), بيانات التعدين				

المصدر: برنامج SPSS.

كما يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط  $R$  تساوي (0.69) وهو ما يبين وجود علاقة ارتباط قوية بين بيانات التعدين وأداء العاملين كما بلغ معامل التحديد  $R^2$  (0.483) وهذا ما يعني أن 49% من التغيرات الحاصلة أداء العاملين تفسرها بيانات التعدين.

الجدول رقم (19) تحليل نموذج الانحدار البسيط لدراسة أثر بعد بيانات التعدين وأداء العاملين

ANOVA <sup>a</sup>						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	23.687	1	23.687	103.578	.000 <sup>b</sup>
	Residual	25.384	111	.229		
	Total	49.071	112			
a. Dependent Variable: أداء العاملين						
b. Predictors: (Constant), بيانات التعدين						

المصدر: برنامج SPSS.

يبين الجدول الآتي أعلاه تحليل التباين الذي يمكن من خلاله معرفة الدلالة الإحصائية للقوة التفسيرية للنموذج عن طريقة إحصائية F وهي (103.578) ومعنوية الدلالة الحسابية (Sig= 0.000) مما يؤكد الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية أي النموذج بشكل عام معنوي.

الجدول رقم (20) ثوابت الانحدار البسيط ومعنوياتها لدراسة أثر بعد بيانات التعدين وأداء العاملين

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.718	.249		6.901	.000
	بيانات التعدين	.602	.059	.695	10.177	.000

a. Dependent Variable: أداء العاملين

المصدر: برنامج SPSS.

يتبين من الجدول السابق أن بيانات التعدين وأداء العاملين هي دالة إحصائياً حسب قيم t المحسوبة والدلالة الإحصائية التي جاءت أصغر من 5% مما يجيب على التساؤل وبالتالي يوجد أثر لبيانات التعدين في أداء العاملين.

تكون المعادلة على الشكل التالي:

$$Y = 1.718 + 0.602 (X)$$

حيث:

X: بيانات التعدين.	y: أداء العاملين.
--------------------	-------------------

ويمكن تفسير معادلة الانحدار بأنه كلما زادت بيانات التعدين بمقدار وحدة واحدة يصاحبه ذلك زيادة في أداء العاملين بمقدار (0.602).

### الإجابة على التساؤل الفرعي الثالث:

هل يوجد أثر لبعده قواعد المعرفة في أداء العاملين في شركة سيرياتيل؟

بغرض الإجابة على التساؤل تم إجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط لاختبار العلاقة بين بعد قواعد المعرفة في أداء العاملين.

الجدول رقم (21) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين بعد قواعد المعرفة وأداء العاملين

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.699 <sup>a</sup>	.489	.484	.4755
a. Predictors: (Constant), قواعد المعرفة				

المصدر: برنامج SPSS.

كما يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط R تساوي (0.699) وهو ما يبين وجود علاقة ارتباط قوية بين قواعد المعرفة وأداء العاملين كما بلغ معامل التحديد  $R^2$  (0.489) وهذا ما يعني أن 49% من التغيرات الحاصلة في أداء العاملين تفسرها قواعد المعرفة.

الجدول رقم (22) تحليل نموذج الانحدار البسيط لدراسة أثر بعد قواعد المعرفة في أداء العاملين

ANOVA <sup>a</sup>						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	23.977	1	23.977	106.061	.000 <sup>b</sup>
	Residual	25.094	111	.226		
	Total	49.071	112			
a. Dependent Variable: أداء العاملين						
b. Predictors: (Constant), قواعد المعرفة						

المصدر: برنامج SPSS.

يبين الجدول الآتي أعلاه تحليل التباين الذي يمكن من خلاله معرفة الدلالة الإحصائية للقوة التفسيرية للنموذج عن طريقة إحصائية F وهي (106.061) ومعنوية الدلالة الحسابية (Sig= 0.000) مما يؤكد الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية أي النموذج بشكل عام معنوي.

الجدول رقم (23) ثوابت الانحدار البسيط ومعنوياتها لدراسة أثر بعد قواعد المعرفة وأداء العاملين

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.573	.260		6.053	.000
	قواعد المعرفة	.628	.061	.699	10.299	.000
a. Dependent Variable: أداء العاملين						

المصدر: برنامج SPSS .

يتبين من الجدول السابق أن قواعد المعرفة وأداء العاملين هي دالة إحصائياً حسب قيم t المحسوبة والدلالة الإحصائية التي جاءت أصغر من 5% مما يجيب على التساؤل وبالتالي يوجد أثر لقواعد المعرفة في أداء العاملين.

تكون المعادلة على الشكل التالي:

$$Y = 1.573 + 0.628 (X)$$

حيث:

X: قواعد المعرفة.	y: أداء العاملين.
-------------------	-------------------

ويمكن تفسير معادلة الانحدار بأنه كلما زادت قواعد المعرفة بمقدار وحدة واحدة يصاحبه ذلك زيادة في أداء العاملين بمقدار (0.628).

## 5. النتائج:

1. تبين لدينا أنه يتم تطبيق الذكاء الاصطناعي بأبعاده الثلاثة (النظم الخبيرة، بيانات التعدين، قواعد المعرفة) في شركة سيرياتيل بدرجة مرتفعة.
2. توصل البحث إلى وجود أثر ذو دلالة للذكاء الاصطناعي بعد النظم الخبيرة في أداء العاملين في شركة سيرياتيل.
3. وقد توصل البحث إلى وجود أثر ذو دلالة للذكاء الاصطناعي بعد بيانات التعدين في أداء العاملين في شركة سيرياتيل.
4. وتوصل البحث أيضاً إلى وجود أثر ذو دلالة للذكاء الاصطناعي بعد قواعد المعرفة في أداء العاملين في شركة سيرياتيل.
5. ولوحظ لدينا أن أغلب موظفين العينة المدروسة هم من الذكور ومن الفئة العمرية (25 - 29) ومن حملة الشهادة الجامعية ولديهم سنوات خبرة من سنة إلى 3 سنوات.

## 6. التوصيات:

1. ضرورة تقديم دورات تدريبية مكثفة للموظفين حول كيفية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتعزيز إنتاجيتهم وتحسين جودة العمل .
2. تطوير استراتيجيات تضمن تكامل الذكاء الاصطناعي مع العنصر البشري بدلاً من استبداله، لتعزيز التعاون بين الموظفين والتقنيات الحديثة .
3. دعم تطوير وتحديث الأنظمة الذكية في الشركة لضمان استخدامها بأقصى كفاءة ممكنة .
4. العمل على تطوير إجراءات لحماية البيانات الحساسة، خاصة مع تزايد الاعتماد على تقنيات تحليل البيانات الضخمة .
5. تقديم حوافز للموظفين الذين يظهرون كفاءة عالية في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي، مما يعزز من تبني هذه التقنيات بشكل أوسع.
6. تشجيع الموظفين على تقديم أفكار جديدة حول كيفية تحسين استخدام الذكاء الاصطناعي داخل الشركة.

## 7. المراجع:

### المراجع العربية:

- ✓ بو جميل، أحمد، 2004، "الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية حول أداء الموارد البشرية"، جامعة ورقلة.
- ✓ عبد الرحمن، أسامة، 2018، "الذكاء الاصطناعي ومخاطره"، دار زهور المعرفة والبركة، القاهرة، مصر، الطبعة الأولى، ص 46.
- ✓ عبد المحسن، أماني، كاظم، الاء، 2023، "دور كفاءة المواد البشرية في تعزيز تكنولوجيا الذكاء الصناعي".
- ✓ الفارس، سليمان، 2010، "دور إدارة المعرفة في رفع كفاءة أداء المنظمات - دراسة ميدانية على شركات الصناعات التحويلية الخاصة بدمشق"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 26، العدد 2.
- ✓ بن عرفة، شاكور، وبوخاري، عبد الله، 2024، "أثر الذكاء الاصطناعي على أداء المورد البشري في المؤسسة الجزائرية".
- ✓ بو شيخة، نادر، 2014، إدارة الموارد البشرية. دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن.
- ✓ الخزامي، عبد الحكيم، 1999، "تكنولوجيا الأداء من التقييم إلى التحسين"، مكتبة الساعي للنشر والتوزيع، الرياض.
- ✓ العزام، نورة، 2020، "دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية في جامعة تبوك".
- ✓ الريوتي، محمد قاسم، 2010، "الوجيز في إدارة الموارد البشرية". دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
- ✓ قايد، امحمد، وشهات، بوهني. 2023، "دور الذكاء الاصطناعي في تطوير إدارة الموارد البشرية".

✓ قيدي، عبد المجيد. تحليل المنطق المالي للمؤسسات الاقتصادية كأسلوب لتقييم الأداء المالي، جامعة ورقلة.

✓ قيدي، عبد المجيد، 2013، "تحليل المنطق المالي للمؤسسات الاقتصادية كأسلوب لتقسيم الأداء المالي"، المؤشر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات وحكومات، جامعة ورقلة.

✓ لطفيّة، جباري، 2017، "دور نموذج الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار"، مجلة العلوم الإنسانية.

✓ عباس، محمد، 2023، "إدارة الموارد البشرية"، دار وائل للنشر، عمان.

✓ مريم شوقي، عبد الرحمن، 2009، "متطلبات إدخال تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في التعليم قبل الجامعي المصري"، المجلة الجزائرية للدراسات الإنسانية، المجلد 01، ص 357.

✓ مزهود، عبد الملّيك، 2001، "الأداء بين الكفاءة والفاعلية مفهوم وتقييم. مجلة العلوم الإنسانية"، جامعة بسكرة.

✓ قصريني، هيا محمد هادي، 2024، "دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في ممارسات الموارد البشرية من وجهة نظر موظفي الساحل السوري".

#### المراجع الأجنبية:

- ✓ Borana, J. (2016). Applications of Artificial Intelligence & Associated Technologies. Proceeding of International Conference on Emerging Technologies in Engineering, Biomedical, Management and Science, p.66.
- ✓ Hermans, (2022). The Influence of AI Capabilities On Employee Performance Through Employee Engagement.
- ✓ Luhana, (2016). The Rise of Artificial Intelligence And Its Influence On Employee Performance And Work.
- ✓ Metzger, (2024). The Impact of Interacting With AI In The Workplace On Employees' Job And Life Satisfaction.

## استبيان عن أثر الذكاء الاصطناعي في أداء العاملين في شركات الاتصالات

الأخوة الأعزاء تحية طيبة وبعد...

تقوم الطالبة بإعداد بحث يستهدف معرفة أثر الذكاء الاصطناعي في أداء العاملين في شركة سيرياتيل وفي سبيل ذلك تم إعداد هذا الاستبيان لأخذ رأيكم، وذلك لإغناء البحث حيث أن إجاباتكم على الأسئلة ستساعد الطالبة في الوصول إلى نتائج قيمة علما بأن إجاباتكم ستستخدم فقط لأغراض البحث العلمي.

ولكم مني فائق الاحترام والتقدير.

أولاً: المتغيرات الشخصية والوظيفية:

الأسئلة العامة	الأجوبة
الجنس	نكر
	أنثى
العمر	من 18 إلى 24 سنة
	من 25 إلى 29 سنة
	أكثر من 29 سنة
المستوى التعليمي	ثانوية فما دون
	شهادة جامعية
	دراسات عليا
سنوات الخبرة	أقل من سنة خبرة
	من سنة إلى 3 سنوات
	من 3 سنوات إلى 5 سنوات
	أكثر من 5 سنوات



ثانياً: متغيرات البحث (الذكاء الاصطناعي):

مقياس ليكرت الخماسي					الأبعاد	
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		النظم الخبيرة
					تحتوي الشركة على نظام آمن يشمل المعارف الخاصة بمدخلات ومخرجات الشركة	
					المعلومات التي يتم رؤيتها في النظام هي انعكاس حقيقي للشركة	
					النظام يتميز بالاتساق بين معلومات النظام ومعرفة الخبراء	
					تحتوي الشركة على قواعد البيانات التشغيلية التي تمكن من التنبؤ لمستقبل الموظفين	بيانات التعدين
					يقوم مدير الموارد البشرية باتخاذ القرارات بناءاً على البيانات المتوفرة عبر منصة الشركة	
					تحتوي الشركة على مجموعة بيانات تستخدم في اكتشاف المعلومات الضخمة للشركة	
					تحتوي الشركة على تقنية استخراج البيانات الحساسة للخصوصية الخاصة بكل الموظفين	
					تحتوي الشركة على موقع ويب يشمل كل المعلومات الخاصة بالموظفين وطبيعة العمل	قواعد المعرفة
					تحتوي الشركة على استراتيجيات تحسين وتوسيع البيانات	
					يقوم مسؤول الموارد البشرية في الشركة بتحليل البيانات الخاصة بالموظفين لاستخراج	

					الموظفين الذين يحتاجون إلى التعلم من قاعدة المعرفة الواسعة	
					يقوم مسؤول الموارد البشرية بالتنقيب على البيانات ما يسهم في استقرار العمليات الخاصة بالشركة	
					يقلل استخدام الذكاء الاصطناعي من الأخطاء البشرية في المهام الروتينية	المتغير التابع: أداء العاملين
					اشعر أن الذكاء الاصطناعي يمكّني من التركيز على المهام الإبداعية والاستراتيجية بدلاً من المهام الروتينية	
					توفر قواعد المعرفة معلومات تساهم في تطوير أدائي الوظيفي	
					اعتقد أن التدريب على استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي ضروري لتحسين أدائي الوظيفي	
					تحسّن أدوات الذكاء الاصطناعي التواصل والتعاون بين الفرق داخل الشركة	

مع جزيل الشكر وفائق الاحترام والتقدير.