

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministry of higher Education and Scientific Research

Mohamed Boudiaf University of Msila  
Faculty of Economic Commercial and  
Management Ssienses  
Departmen Management Ssienses



جامعة محمد بوضياف المسيلة  
كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم: علوم التسيير

العنوان:

# واقع تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الموارد البشرية

دراسة حالة الوكالة التجارية اتصالات الجزائر بوسعادة

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي في علوم التسيير

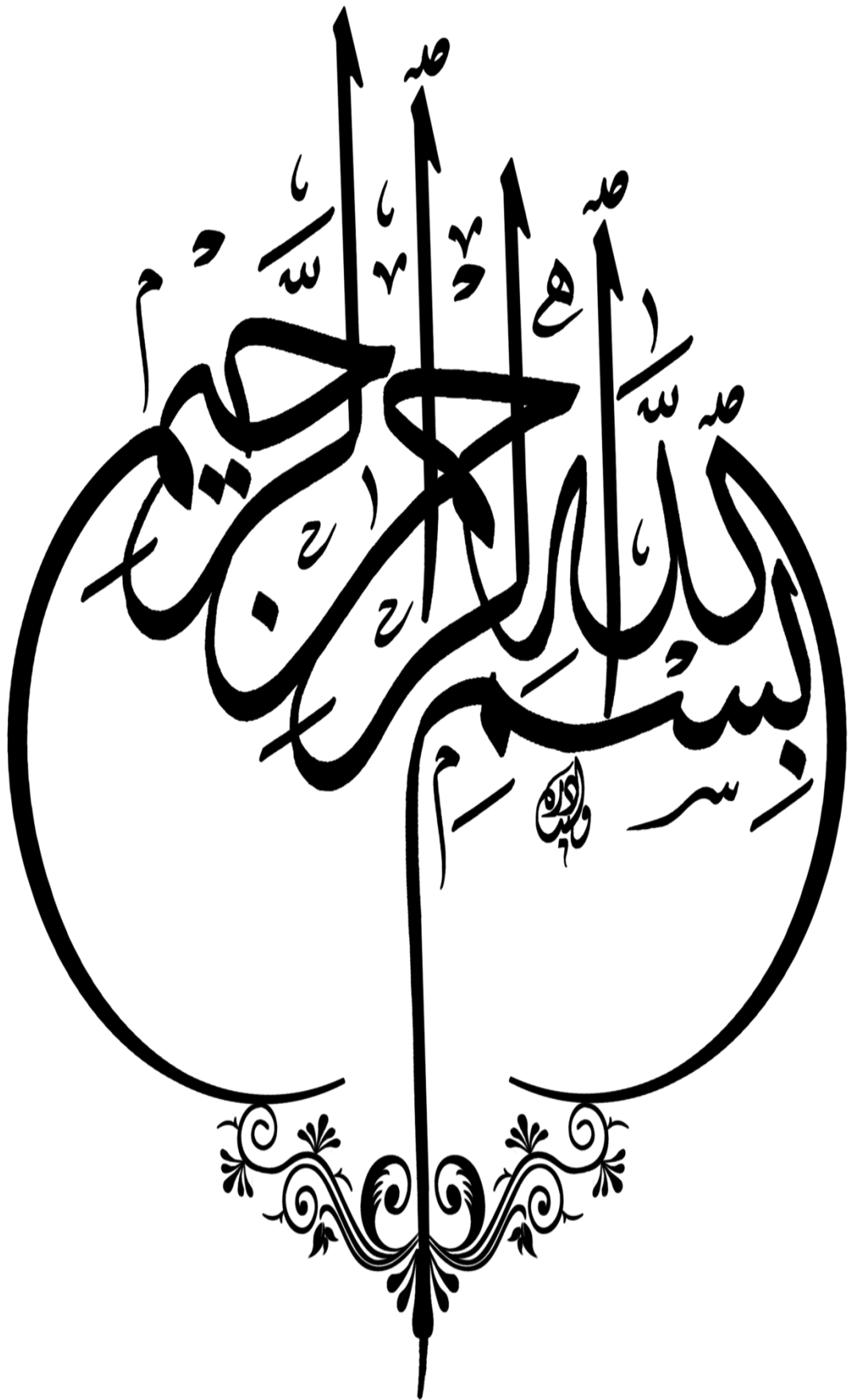
تخصص: إدارة الأعمال

إعداد الطالبة: بن النوي ليندة

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة
الأستاذ: شنبي صورية	أستاذ التعليم العالي	رئيسا
الأستاذ: لعشاش عبد الحليم	أستاذ محاضر " أ "	مشرفا ومقررا
الأستاذ: ضريفي نوال	أستاذ مساعد "ب"	مناقشا

السنة الجامعية: 2024/2023



## شكر وتقدير

قال الله تعالى في كتابه الكريم: «ومن يشكر فإنما يشكر لنفسه».

وفي بداية كلامي لا بد لي أن أتوجه أولاً بالشكر لله عزل وجل الذي وفقني للوصول لهذه المرحلة العلمية، ومهد

لي الطريق لكمال مذكرة الماجستير.

كما أنني أتوجه بالشكر والتقدير لكل من عائلتي العزيزة وأساتذتي الذين رافقوني في مشواري الجامعي وكل

من ساهم من قريب أو بعيد وأخص بالذكر الأستاذ الفاضل عبد الحلیم لعشاش الذي منحني ثقته الكاملة

وشكراً.

## الإهداء

من قال أنا لها "نالها"

وأنا لها وإن أبت رغما عنها أتيت بها.

لم تكن الرحلة قصيرة ولا ينبغي لها أن تكون لم يكون الحلم قريبا ولا الطريق كان محفوظا بالتسهيلات لكنني فعلتها ونلتها.

إلى من زين اسمي بأجمل الألقاب، من دعمني بلا حدود وأعطاني بلا مقابل إلى من علمني أن الدنيا كفاح وسلاحها العلم والمعرفة، إلى من غرس في روحي مكارم الأخلاق داعمي الأول في مسيرتي وقوتي وملأني بعد الله إلى فخري واعتزازي (أبي) حفظه الله لي.

إلى من سهرت وساندت وكافحت دوما، من أجل أن تراني أتوج نبل قلادة شرف التخرج إلى نبراس أيامي ووهج حياتي التي ظلت دعواتها تضم اسمي إلى من مهدت لي طريق العلم من كانت ملجأ في دراستي من أفنت عمرها في سبيل أن أحقق طموحي قدوتي معلمتي الأولى (أمي) حفظها الله لي.

إلى ملهمتي والتي بفضلها صنعت النجاح قوتي صفوة أيامي وسلوى أيامي صديقتي وأختي (سارة) رعاك الله وحفضك.

إلى ضلعي الثابت وأمان أيامي إلى مدت لي أياديهم وقت ضعفي وأمنوا بقدرتي (إخوتي).

كل من كان عوننا وسندا في هذا الطريق.... لرفقاء السنين وأصحاب الشدائد والأزمات كل من رسمو بسمتي وقت الصعاب وكل من كان له الأثر في إنجازي وكل من أحبهم (صديقاتي الوفيات)

أخيرا الشكر موصول لنفسني على الصبر والعزيمة والإصرار، والتي كنت أهلا للمصاعب ها أنا أختم كل ما مررت به بفخر ونجاح الحمد لله من قبل ومن بعد، راجية من الله تعالى أن ينفعني بما علمني وأن يعلمني ما أجهل ويجعله حجة لي لا علي.

## الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف إلى واقع تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مفهوم وتقديم إطار نظري يحدد أهم المفاهيم الخاصة بالذكاء الاصطناعي من أنواع ومحددات وتقنيات، وكذلك مفهوم تحسين أداء الموارد البشرية وأهم مراحل التحسين وإبراز العلاقة بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي.

تمثل مجتمع الدراسة الميدانية من موظفي مديرية اتصالات الجزائر وقد اخترنا عينة عشوائية من والوكالات التجارية المتمثلة في 30 موظف وموظفة ثم قمنا بتوزيع استمارة الاستبيان على هذه العينة وتم استرجاعها كاملا وهي صالحة للتحليل الإحصائي spss طبعة 21.

ومن أهم نتائج الدراسة أن يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لواقع تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.  
**الكلمات المفتاحية:** الذكاء الاصطناعي، الأداء، تحسين أداء الموارد البشرية، الكفاءة، الفعالية، التكوين.

## Abstract:

This study aimed to identify the reality of applying artificial intelligence to improve the performance of human resources in the Algerian Economic Foundation concept and presents a theoretical framework that defines the most important concepts related to artificial intelligence, including types, determinants and technologies, as well concept of Improving the performance of human resources and the most important stages of Improvement and highlighting the relationship based on the descriptive analytical approach.

The field study population represented employees of the Algerian telecommunications Directorate. We chose a random sample from commercial agencies, represented by 30 male and female employees. Then we distributed the questionnaire from to this sample and it was done. It can be fully retrieved and is suitable for statistical analysis SPSS.

One of the most important results of the study is that there is a statistically significant effect of the reality of applying artificial intelligence in Improving performance human resources in the Algerian economic institution.

**Keywords:** Artificial intelligence. Performance. Improving human resources performance.

## فهرس المحتويات:

الصفحة	العنوان
-	شكر وعرفان
-	الإهداء
-	ملخص الدراسة
-	قائمة المحتويات
أ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري لواقع تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الموارد البشرية	
6	تمهيد
7	1-1- أساسيات وعموميات حول الذكاء الاصطناعي
7	1-1-1- مفهوم الذكاء الاصطناعي
8	1-1-2- أهمية الذكاء الاصطناعي
9	1-1-3- أنواع الذكاء الاصطناعي
10	1-1-4- أهم تقنيات الذكاء الاصطناعي
13	1-1-5- محددات الذكاء الاصطناعي
13	1-1-6- الذكاء البشري
14	1-1-7- فوائد وسلبيات الذكاء الاصطناعي
16	1-2- أساسيات وعموميات حول تحسين أداء الموارد البشرية
16	1-2-1- مفهوم الأداء
18	1-2-2- مفهوم إدارة الأداء
19	1-2-3- مفهوم أداء الموارد البشرية
19	1-2-4- مفهوم تحسين أداء الموارد البشرية
20	1-2-5- العوامل المؤثرة في أداء الموارد البشرية
21	1-2-6- خطوات تحسين أداء الموارد البشرية
22	1-3- عرض الدراسات السابقة والجمع بين المتغيرين
22	1-3-1- عرض الدراسات السابقة
25	1-3-2- مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة
26	1-3-3- بناء نموذج الدراسة
28	خلاصة الفصل

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

29	تمهيد
30	1-2- التعريف بميدان الدراسة وأدوات الدراسة
30	1-1-2- تقديم عام لمديرية اتصالات الجزائر
30	2-1-2- تقديم المديرية العملية الوكالات التجارية
33	3-1-2- مجتمع وعينة الدراسة
33	4-1-2- أداة الدراسة
35	2-2- عرض وتحليل بيانات الدراسة
35	1-2-2- صدق وثبات الاستبيان
37	2-2-2- تحليل نتائج المحور الأول
43	3-2-2- تحليل نتائج المحور الثاني
44	4-2-2- تحليل نتائج المحور الثالث
48	3-2- عرض ومناقشة نتائج الفرضيات
48	1-3-2- أدوات اختبار الفرضيات
49	2-3-2- اختبار الفرضيات
52	3-3-2- مناقشة الفرضيات
54	خلاصة الفصل
56	خاتمة
58	قائمة المراجع
63	الملاحق

## فهرس الجداول والأشكال:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	الفرق بين الذكاء الاصطناعي الضعيف والذكاء الاصطناعي القوي	10
02	الفرق بين الذكاء البشري والذكاء الاصطناعي	14
03	العلاقة بين الكفاءة والفعالية	18
04	درجات القياس	35
05	ثبات استبيان تطبيق الذكاء الاصطناعي عن طريق ألفا كرونباخ	35
06	صدق المقارنة الطرفية لاستبيان الذكاء الاصطناعي	36
07	ثبات استبيان تحسين أداء المؤسسة عن طريق ألفا كرونباخ	36
08	مصفوفة ارتباطات الدرجات الكلية لمحاور استبيان تحسين أداء الموارد البشرية مع درجته الكلية	37
09	التحقق من شرط إعتدالية التوزيع بالنسبة للمتغيرات محل الدراسة	37
10	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	38
11	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن	39
12	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	40
13	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي	41
14	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة الوظيفية	42
15	وصف عبارات المحور الثاني تطبيق الذكاء الاصطناعي عن طريق المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري	43
16	وصف عبارات البعد الأول الكفاءة عن طريق المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري	44
17	وصف عبارات البعد الثاني الفعالية عن طريق المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري	46
18	وصف عبارات البعد الثالث التكوين عن طريق المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري	47
19	يوضح التفاعل بين تطبيق الذكاء الاصطناعي وتحسين أداء الموارد البشرية	49
20	يوضح التفاعل بين تطبيق الذكاء الاصطناعي وتحسين الكفاءة	50
21	يوضح التفاعل بين تطبيق الذكاء الاصطناعي وتحسين الفعالية	51
22	يوضح التفاعل بين تطبيق الذكاء الاصطناعي وتحسين التكوين	51

## فهرس الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
27	نموزج الدراسة	01
31	الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة	02
32	الهيكل التنظيمي لمدير الوكالة التجارية	03
38	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	04
39	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن	05
40	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	06
41	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي	07
42	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة الوظيفية	08
44	توزيع عبارات المحور الثاني من الاستبيان حسب متوسطاتها الحسابية	09
45	توزيع عبارات البعد الأول الكفاءة من الاستبيان حسب متوسطاتها الحسابية	10
46	توزيع عبارات البعد الثاني الفعالية من الاستبيان حسب متوسطاتها الحسابية	11
48	توزيع عبارات البعد الثالث التكوين من الاستبيان حسب متوسطاتها الحسابية	12

# مقدمة



مقدمة:

استطاع التطور في مجال الاقتصاد في الآونة الأخيرة من تحقيق نتائج كبيرة خاصة في تنمية المؤسسات الخاصة والعامة وكذلك قطاعات أخرى وذلك بالاعتماد على التكنولوجيا المتطورة هذا ما أدى إلى بروز مصطلح جديد يعرف بالذكاء الاصطناعي تسبب في إحداث ثورة كبيرة مجال البرمجيات وتقلب الموازين الاقتصادية جعل الاهتمام به أكثر، وهو قدرة الكومبيوتر والآلات على التفكير مثل عقول البشر والإجابة عن جميع الأسئلة التي تطرح بكل سهولة.

يرتبط الذكاء الاصطناعي ارتباطا وثيقا بالموارد البشري يسمح له بإتمام المهام بكفاءة وفعالية وتحسين العمليات ودعم اتخاذ القرار وخلق فرص عمل وتغيير مهارات المورد البشري.

الذكاء الاصطناعي يحدث ثورة في مجال الموارد البشرية، حيث توظف الشركات تقنيات مثل التعلم الآلي ومعالجة اللغة الطبيعية لأتمتة المهام وتحسين الوظائف.

يستخدم الذكاء الاصطناعي في مجالات التوظيف وإدارة المواهب والتواصل مع الموظفين والإدارة الإدارية، مما يساهم في زيادة الكفاءة وتحسين تجربة الموظفين واتخاذ قرارات ذكية قائمة على البيانات.

على الرغم من فوائده العديدة، إلا أن استخدام الذكاء الاصطناعي يواجه تحديات مثل المخاوف الأخلاقية والتكلفة والتكامل وتغيير ثقافة العمل.

وبفضل التطورات العلمية والتكنولوجية الهائلة، تحول حلم الذكاء الاصطناعي من مجرد فكرة فلسفية إلى واقع ملموس. فالיום تستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي في مختلف مجالات الحياة، بدءا من الطب والهندسة وصولا إلى التسويق والترفيه.

من المتوقع أن يستمر استخدام الذكاء الاصطناعي في مجال الموارد البشرية في زيادة في السنوات القادمة، ومن المهم أن نبدأ التفكير في كيفية التكيف مع هذه التغيرات والاستفادة من إمكانات الذكاء الاصطناعي بشكل أفضل.

1- الإشكالية:

بناء على ما سبق يمكن صياغة الإشكالية البحث كما يلي:

- هل يوجد أثر لواقع تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية؟

ويندرج تحت الإشكالية الرئيسية مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يوجد أثر للذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية عند مستوى الدلالة؟
- هل يوجد أثر للذكاء الاصطناعي في تحسين الفعالية في المؤسسة الجزائرية عند مستوى الدلالة؟
- هل يوجد أثر للذكاء الاصطناعي في تحسين التكوين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية؟

## 2-الفرضيات:

بناء على الأسئلة السابقة قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

### الفرضية الرئيسية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لواقع تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية عند مستوى الدلالة.

### الفرضيات الفرعية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية عند مستوى الدلالة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي في تحسين الفعالية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية عند مستوى الدلالة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي في تحسين التكوين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية عند مستوى الدلالة.

## 3-أسباب اختيار الموضوع:

### أسباب ذاتية:

أثار اهتمامي كونه موضوع حديث وجديد يتناول عدة جوانب منها الاقتصادية والتكنولوجية ويسعى الكثير لفهم الذكاء الاصطناعي ومحاولة إيجاد حلول متنوعة لتحسين أداء الموارد البشرية وبالتالي تحسين إنتاجية المؤسسة.

### أسباب موضوعية:

مضمون هذا الموضوع تكمن في القيمة العلمية للذكاء الاصطناعي، كونه موضوع يفرض نفسه في الساحة العلمية والعالمية وإحداث ضجة كبيرة ومساهمته الكبيرة في رفع التنمية الاقتصادية.

#### 4- أهمية الدراسة:

يمكن إبراز أهميته البالغة والجوهرية وإلقاء الضوء على مفهوم الذكاء الاصطناعي بالنسبة لكونه موضوع حديث وجديد وتحويل الآلة إلى عقل يفكر مثل البشر.

مساعدة المؤسسة الاقتصادية على القيام بالأعمال بسهولة وبأسرع وقت والتحسين من أداء موظفيها وتحفيزهم من خلال توفر جميع السبل والبرمجيات المساعدة على العمل.

يساهم هذا البحث الخلاق إلى معالجة بعض الثغرات الموجودة في المؤسسة وبالتالي زيادة الإنتاجية والذي يتناسب مع الأهداف وإستراتيجية كل مؤسسة.

#### 5- أهداف الدراسة:

نسعى من خلال هذا البحث إلى تحقيق بعض الأهداف منها:

استعراض الدراسات المنشورة مؤخرا حول واقع تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

تحديد فوائد كل من الذكاء الاصطناعي وتحسين أداء الموارد البشرية .

تحديد الإيجابيات من تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

#### 6- مجال الدراسة:

الحدود الزمنية:

الفترة الزمنية التي طبقت فيها الدراسة من بداية شهر جانفي 2024 إلى نهاية شهر أفريل 2024.

الحدود المكانية:

تتمثل الحدود المكانية لهذه الدراسة التي أجريت في الوكالة التجارية اتصالات الجزائر ببوسعادة.

الحدود الموضوعية:

تركز هذه الدراسة على الإمكانيات الكامنة في تقنيات الذكاء الاصطناعي بالإضافة إلى أهم وأبرز القواعد التي تحسن من أداء المورد البشري وبالتالي زيادة الإنتاجية.

## 7- المنهج المتبع:

للإجابة على الإشكالية المطروحة، واختبار الفرضيات المطروحة اعتمدنا على المنهج الوصفي في الإطار النظري، كونه يسمح بتوفير البيانات والحقائق وتفسيرها والإجابة عليها من خلال الكتب والمقالات والأطروحات والمواقع عبر شبكة الانترنت، أما فيما يخص الجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد على طرق التحليل الإحصائية باستعمال برامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعي (spss) طبعة 21 الذي يساعد على تحليل المعطيات والخروج بنتائج مفيدة.

## 8- تقسيم الدراسة:

من أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة والأسئلة الفرعية، واختبار صحة الفرضيات تم تقسيم البحث إلى فصلين تسبقها مقدمة عامة وتليها خاتمة البحث :

**الفصل الأول:** يتناول الإطار النظري حول واقع تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الموارد البشرية، وينقسم إلى ثلاث مباحث المبحث الأول أساسيات حول الذكاء الاصطناعي أما بالنسبة للمبحث الثاني فقد تم التطرق لمدخل نظري لتحسين أداء الموارد البشرية أما المبحث الثالث فتم التطرق إلى عرض الدراسات السابقة والجمع بين المتغيرين.

**الفصل الثاني:** يتناول الإطار التطبيقي الذي كان دراسة حالة للوكالة التجارية اتصالات الجزائر تم تقسيمه إلى ثلاث مباحث المبحث الأول الذي جاء وخصص لتعريف ميدان الدراسة والتعرف على منهجية وأدوات الدراسة، أما المبحث الثاني خصص لتحليل بيانات الدراسة، أما في ما يخص المبحث الثالث تم التطرق لاختبار وتحليل النتائج واختبار صحة الفرضيات، وأخيرا تأتي الخاتمة وهي كخلاصة للبحث والخروج بنتائج وتوصيات.

# الفصل الأول



## تمهيد:

في القرن الخامس قبل الميلاد مهد الفلاسفة اليونانيون الطريق للذكاء الاصطناعي من خلال تعريفهم للعقل كآلية معقدة تعمل على معالجة المعلومات بلغة داخلية محددة، وجد في هذه الفكرة إمكانية صياغة قواعد تسمح للآلات باتخاذ القرارات الصائبة.

بالرغم من أن الذكاء الاصطناعي لم ينظر له بشكل علمي إلا في أواسط القرن العشرين، ولكن بذوره قد زرعت منذ آلاف السنين، فالفكرة الأساسية وراء الذكاء الاصطناعي هي محاكاة العقل البشري في آلة ظلت حاصرة في أذهان المفكرين والفلاسفة عبر العصور.

وتعد هذه النظريات المبكرة بمثابة اللبنة الأساسية التي بني عليها علم الذكاء الاصطناعي الحديث فقد مهدت الطريق لفهم كيفية عمل العقل البشري، وفتحت المجال أمام إمكانية صياغة خوارزميات تحاكي تفكيره واتخاذ قراراته.

1-1- أساسيات وعموميات حول الذكاء الاصطناعي.

1-2- أساسيات وعموميات حول تحسين أداء الموارد البشرية.

1-3- عرض الدراسات السابقة وبناء النموذج.

## 1-1-1 أساسيات وعموميات حول الذكاء الاصطناعي:

## 1-1-1-1 مفهوم الذكاء الاصطناعي:

تعددت التعاريف لمفهوم الذكاء الاصطناعي، ومن بين أهم التعاريف نجد:

عرف العزام الذكاء الاصطناعي بأنه تقنية حديثة تحاكي مهارات وقدرات العقل البشري، فهو يعد فرعاً من علم الحاسوب يهتم بتصميم وتطوير أنظمة ذكية تظهر خصائص وميزات تشابه السلوكيات الذكية للإنسان (العزام، 2020، صفحة 477).

وتشمل هذه الخصائص الذكية:

- القدرة على التعلم؛
- القدرة على حل المشكلات؛
- القدرة على اتخاذ القرارات؛
- القدرة على التكيف مع البيئة.

يعرف القحطاني الذكاء الاصطناعي بأنه القدرة التي تتمتع بها الأجهزة الإلكترونية، مثل أجهزة الكمبيوتر والهواتف الذكية والروبوتات، على أداء المهام التي عادة ما يعتقد أنها حصرية للبشر (القحطاني، 2022، صفحة 5).

ويعد ربط القحطاني للذكاء الاصطناعي بالأجهزة الإلكترونية أمراً هاماً، حيث أن هذه الأجهزة هي التي تشكل المنصة الأساسية لتطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي.

تعرف العبدالات الذكاء الاصطناعي على أنه قدرة الآلات والحواسيب الرقمية على القيام بمهام معينة تحاكي وتشابه تلك التي تقوم بها الكائنات الذكية، كالقدرة على التفكير أو التعلم من التجارب السابقة أو العمليات الأخرى التي تتطلب عمليات ذهنية (العبدالات، 2020، صفحة 219).

وحسب أرطباز يشير الذكاء الاصطناعي عادة إلى التصنيع الاصطناعي للعقول البشرية، التي يمكنها تعلم اللغة الطبيعية أو التخطيط أو الإدراك أو المعالجة، فالذكاء الاصطناعي هو صناعة تكنولوجيا المعلومات التي تعمل في الغالب مع الآلات التي بنيت للعمل مثل الإنسان وهو الجودة التي تمكن من العمل بشكل مناسب وببصيرة في بيئته. فالذكاء الاصطناعي هو القدرة المتزايدة للآلات على أداء أدوار ومهام محددة يؤديها البشر حالياً في مكان العمل، ويلخص التعريف في أربعة فئات اعتماداً على بعدين اثنين هما البعد السلوكي والأداء البشري والبعد العقلاني وهي (أرطباز، 2022، صفحة 1251):

- أنظمة التي تفكر مثل البشر؛
- أنظمة التي تتصرف مثل البشر؛
- أنظمة تفكر بعقلانية؛
- الأنظمة التي تتصرف بعقلانية.

من خلال التعاريف السابقة يتضح أن الذكاء الاصطناعي هو قدرة الآلة على محاكاة عقل الإنسان من خلال تصميم أنظمة ذكية، تظهر خصائص وميزات تشابه السلوكيات الذكية للإنسان، وكذلك يمكن للأنظمة الذكية امتصاص المعلومات من محيطها وتحليلها تحليلاً دقيقاً.

بالنسبة للمؤسسات، فالذكاء الاصطناعي يلعب دوراً كبيراً بحيث أنه يمكنها من مواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة في العالم، وتصبح أكثر قدرة على المنافسة في السوق المحلية والعالمية، وهذا ما سنبحث عليه في مؤسسة اتصالات الجزائر.

ويساهم في بناء اقتصاد رقمي مستدام في الجزائر، فقد أدركت أهمية الذكاء الاصطناعي منذ وقت مبكر وحرصت على إطلاق العديد من المبادرات لتطوير أنظمة ذكية لتحسين خدماتها وكفاءة عملها ولتدريب موظفيها على استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي.

### 1-1-2- أهمية الذكاء الاصطناعي:

تكمن أهمية الذكاء الاصطناعي في العناصر التالية (حيدة و سليمة، 2020، صفحة 10):

- حفظ الخبرة التي يمكن أن تفقد من خلال التقاعد أو الاستعمال أو الموت؛
- تخزين المعلومات لخلق قاعدة المعرفة للعديد من المستخدمين أو أن تكون قواعد التعلم؛

إزالة الروتين والأعمال غير المرضية؛

- المساعدة في حل المشكلات المعقدة ذات مسارات الحل المتعددة أو التي ليس لها طريقة حل معروفة، باستخدام البرمجية التقليدية و تخزينها لحين الاستعادة منها؛
- من المتوقع أن يساهم الذكاء الاصطناعي في المحافظة على الخبرات البشرية المتراكمة بنقلها إلى الآلات الذكية؛ (زعموكي و فتيحة مرزق، 2023، صفحة 38)
- يتمكن الإنسان من استخدام اللغة الإنسانية في التعامل مع الآلات عوضاً عن لغات البرمجة الحاسوبية، مما يجعل استخدام الآلات في تناول كل شرائح المجتمع حتى ذوي الاحتياجات الخاصة (زعموكي و فتيحة مرزق، 2023، صفحة 38)؛

- تسهم الأنظمة الذكية في المجالات التي يصنع فيها القرار، فهذه الأنظمة تتمتع بالاستقلالية والدقة والموضوعية، وبالتالي تكون قراراتها بعيدة عن الخطأ والانحياز والعنصرية أو الأحكام المسبقة أو حتى التدخلات الخارجية أو الشخصية (شني و السعيد، 2022، صفحة 462).

### 1-1-3-أنواع الذكاء الاصطناعي:

يمكن تصنيف الذكاء الاصطناعي بناء على مستوى تقدمه وتفاعله مع البيئة والبشر .

#### 1-الذكاء الاصطناعي الضعيف:

أنظمة الذكاء الضيقة أو الضعيفة لديها ذكاء محدد يحاكي السلوك الذكي في منطقة محددة، ومن الأمثلة عليها تطبيق المساعد الشخصي الذكي SIRI من شركة أبل، يوظف التطبيق الانترنت كقاعد بيانات قوية للإجابة على الأسئلة المنطوقة للمستخدمين وإجراء محادثة مع أشخاص فعليين ولكنه يعمل بطريقة ضيقة جدا محددة مسبقا، ويمكن إثبات ذلك من خلال النتائج الغير دقيقة التي تحصل عليها عند إجراء محادثات لم تتم برمجته للاستجابة لها (بويحة، 2022، صفحة 95).

#### 2-الذكاء الاصطناعي القوي:

هو مصطلح يستخدم لوصف عملية الذكاء الاصطناعي إلى الدرجة التي تكون فيها قدرة الآلة الفكرية مساوية وظيفيا للإنسان، فالذكاء الاصطناعي القوي ينص على أن الحاسوب يمكن برمجته ليكون عقلا بشريا وأن يكون ذكيا بكل معنى الكلمة، وأن يكون لديه إدراك ومعتقدات وأن يكون لديه حالات إدراكية أخرى عادة ما تكون مسندة للإنسان فقط (بويحة، 2022، صفحة 95).

#### 3-الذكاء الاصطناعي الخارق:

يشير هذا المستوى الافتراضي للذكاء الاصطناعي الذي يتجاوز الذكاء البشري والقدرات في جميع المجالات (11:15://www.annajah.net، 2024).

هو أكثر وأفضل من ذكاء العقل البشري يتجاوزه في كل المجالات بما في ذلك الإبداع،الحكمة العامة والمهارات (توادية و البشير، 2024، صفحة 451)

الجدول التالي يوضح الفروقات والاختلافات بين الذكاء الاصطناعي القوي والذكاء الاصطناعي الضعيف.

الجدول رقم(1)الفرق بين الذكاء الاصطناعي الضعيف والذكاء الاصطناعي القوي

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

المصدر: سعاد بويحة الذكاء الاصطناعي تطبيقات وانعكاسات مجلة اقتصاد المال والأعمال المجلد 6 العدد 4 31-12-2022 ص96.

### 1-1-4-أهم تقنيات الذكاء الاصطناعي:

يعد الذكاء الاصطناعي أقوى تكنولوجيا متاحة للبشرية اليوم وأكبر خطأ يمكن لأي شخص أن يرتكبه هو تجاهله، نحن البشر نتعلم باستمرار ونتحسن بواسطة التجربة وقد بات اليوم بإمكاننا الاستنساخ، هنا يكمن أن نربط ما يقوم به الإنسان بأهم التقنيات الخاصة بالذكاء الاصطناعي (برنارد و مات، 2022، صفحة 27).

ومن بين أهم التقنيات نجد:

#### 1-النظم الخبيرة:

تعد النظم الخبيرة(عقول اصطناعية تحاكي الخبراء ) من تقنيات الذكاء الاصطناعي المتقدمة التي تحاكي مهارات الخبراء البشريين في مجالات محددة. تعتمد هذه النظم على مكونين رئيسيين: قاعدة معرفية غنية بالمعلومات والخبرات المتراكمة، ومجموعة من البرامج الذكية التي تمكنها من تحليل البيانات واتخاذ القرارات الأمثل.وتتميز النظم الخبيرة بقدرتها على التعامل مع المشكلات المعقدة بطريقة شبيهة بكيفية تفكير الخبراء، حيث تحلل المدخلات وتقيم الخيارات المتاحة وتختار أفضل الحلول المتاحة لتحقيق الأهداف المرجوة (السقا، 2024، صفحة 6)

#### 2-الروبوتات الذكية:

تعد تقنية الروبوتات الذكية من أحدث تقنيات الذكاء الاصطناعي التي تتيح إنجاز المهام بكفاءة ودقة عالية. تتميز هذه الروبوتات بقدرتها على تنفيذ مهام مبرمجة مسبقاً، بدءاً من معالجة البيانات وتحليلها، وصولاً إلى إنشاء التقارير وتقديم التحديثات بشكل دوري.

وتعتمد الروبوتات الذكية على مجموعة من الخوارزميات الذكية التي تمكنها من فهم الأوامر وتنفيذها بدقة، كما تتمتع بقدرة التكيف مع الظروف المتغيرة وتعلم المهام الجديدة (السقا، 2024، صفحة 7).

### 3- معالجة اللغة الطبيعية:

لغة الإنسان في خدمة البشر، تعد معالجة اللغة الطبيعية من تقنيات الذكاء الاصطناعي المتقدمة، التي تمكن الآلات من فهم اللغة البشرية والتفاعل معها بطريقة طبيعية، وتعتمد هذه التقنية على مجموعة من الخوارزميات الذكية التي تحلل النصوص وتفسر معانيها وتنتج مخرجات مع السياق (السقا، 2024، صفحة 8).

### 4- التعلم العميق:

أدمغة اصطناعية تتعلم من البيانات، ويعد التعلم العميق من أحدث تقنيات الذكاء الاصطناعي وأكثرها قوة، حيث يمكن أجهزة الكمبيوتر من معالجة البيانات وتحليلها بطريقة مستوحاة من عمل الدماغ البشري، وتعتمد تقنية التعلم العميق على شبكات عصبية اصطناعية معقدة تحاكي بنية الدماغ البشري، وتتميز هذه الشبكات بقدرتها على التعلم من خلال تحليل كميات هائلة من البيانات، مثل الصور والنصوص والأصوات، واستخراج الأنماط المعقدة والقواعد الخفية (المالكي، 2023، صفحة 96).

### 5- الشبكة العصبية الاصطناعية:

عقول رقمية تفكر وتتعلم وتعد من تقنيات الذكاء الاصطناعي المتقدمة التي تحاكي عمل الدماغ البشري في معالجة المعلومات واتخاذ القرارات. تتكون هذه الشبكات من مجموعات من الخلايا العصبية الاصطناعية المترابطة مع بعضها البعض، والتي تشكل أنظمة معقدة قادرة على التعلم من البيانات وتطوير قدراتها بمرور الوقت (المالكي، 2023، صفحة 97).

### 6- القدرة على التعلم وتطوير الذات:

تقليد ذكاء الإنسان ويستوحي قدرة الإنسان على التعلم من خلال الملاحظة والتجربة والدراسة. فكما يتعلم الإنسان من خلال التفاعل مع العالم من حوله، تسعى أبحاث الذكاء الاصطناعي لبناء آلات تتمتع بقدرة مماثلة على التعلم واكتساب المهارات (المالكي، 2023، صفحة 97).

## 7- تعلم الآلة:

الذكاء الاصطناعي يتعلم من تلقاء نفسه، ويشير إلى قدرة الآلات على تطوير مهاراتها وقدراتها بشكل مستقل، من خلال تحليل البيانات واستخلاص المعرفة من دون الحاجة إلى برمجة مسبقة من قبل البشر. وتعتمد هذه التقنية على خوارزميات ذكية تمكن الآلات من جمع المعلومات وتحليلها بشكل فوري، واستخراج العلاقات المتبادلة بينها، مما يتيح لها التعلم من خلال التجربة والتفاعل مع العالم من حولها (بوجنيك، 2024، صفحة 172).

## 8- الوكلاء الأذكياء :

يتكون نظام الوكلاء الأذكياء من شبكة برامج ذكية تسمى "الوكلاء" والتي تتفاعل مع البيئة المحيطة وتتخذ القرارات بشكل مستقل. وتعتمد الوكلاء على مستشعرات تغذيها بالمعلومات من العالم الخارجي، مما يتيح لها فهم السياق واتخاذ الإجراءات المناسبة، ويتميز الوكلاء الأذكياء بالعديد من الخصائص، منها (تكواشت، 2023، صفحة 466):

## أ- الاستقلالية:

تتمتع الوكلاء الأذكياء بالقدرة على العمل بشكل مستقل دون الحاجة إلى تدخل مستمر من المستخدم.

## ب- براعة الاتصال:

تتمتع الوكلاء الأذكياء بقدرة التواصل مع البيئة المحيطة، بما في ذلك البشر والوكلاء الآخرين، من خلال تبادل المعلومات والرسائل.

## ت- القدرة على المشاركة:

تتمتع الوكلاء الأذكياء بقدرة العمل معاً في فرق لتحقيق أهداف مشتركة.

## ث- القدرة على الوصول للحلول:

تتمتع الوكلاء الأذكياء بقدرة تحليل البيانات واتخاذ القرارات بشكل ذكي، مما يتيح لها إيجاد أفضل الحلول للمشكلات.

## 1-1-5- محددات الذكاء الاصطناعي:

- من بين أهم المحددات نجد (عوضين، 2022، صفحة 8):
- التعلم والفهم من خلال الخبرات الموجودة؛
- تحديد الهدف أو الأمر المراد تحقيقه بدون أي غموض في الأفكار والنتائج والابتعاد عن التناقض؛
- تحديد وإيجاد الاستجابة الأفضل في الحالات الجديدة؛
- استخدام الاستنتاج لحل المشكلات التي تواجهنا؛
- التعامل مع الحالات المستعصية والمحيرة؛
- تطبيق المعرفة للتعامل مع البيئة المحيطة؛
- التفكير والاستنتاج.

### 1-1-6- الذكاء البشري:

يعرف الذكاء البشري بأنه قدرة العقل البشري على التعلم، واستخدام المعرفة المكتسبة من التجارب السابقة للتكيف مع المواقف الجديدة في البيئة المحيطة.

يستخدم ذكاء الإنسان الوظائف المعرفية، لتفسير الظاهر والتكيف مع البيئة المحيطة من خلال المعرفة المكتسبة.

يتيح الذكاء البشري التعلم عن طريق مبدأ التجربة والخطأ، وحل المشاكل قياساً على مواقف سابقة مشابهة في حياة الفرد (6:15/ <https://mawdoo3.com/>، 2023).

الجدول التالي يبين الفرق بين الذكاء البشري والذكاء الاصطناعي:

#### جدول رقم (2): الفرق بين الذكاء البشري والذكاء الاصطناعي.

الذكاء الاصطناعي	الذكاء البشري	الخصائص
منخفضة	عالية	القدرة على استخدام الحواس العين الأذن اللمس الشم.
منخفضة	عالية	القدرة على أن تكون خلاقاً وتخيلياً.
منخفضة	عالية	القدرة على التعلم من الخبرة.
منخفضة	عالية	القدرة على التكيف.
منخفضة	عالية	القدرة على تحمل تكلفة اكتساب الذكاء.
منخفضة	عالية	القدرة على استخدام مصادر مختلفة من المعلومات.
عالية	عالية	القدرة على اكتساب مقدار كبير من المعلومات الخارجية.
عالية	منخفضة	القدرة على القيام بالحسابات المعقدة.

القدرة على نقل المعلومات.	منخفضة	عالية
---------------------------	--------	-------

المصدر: حيدة سعاد كادي سليمة استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين عملية اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء والغاز بإدارة جامعة أحمد دراية كلية العلوم الاقتصادية وتجارية وعلوم التسيير 2019 2020 ص 11.

من خلال الجدول التالي نلاحظ أن الفرق بين الذكاء البشري والذكاء الاصطناعي يكمن في أن الأخير مطور من قبل الإنسان وأن العقل البشري هو الذي يتحكم فيه من خلال إدخال البيانات والذكاء الاصطناعي بدوره يقوم بمعالجة تلك البيانات ونقلها وإهلاكها وإرجاعها في الوقت الذي يحتاج إليها.

### 1-1-7- فوائد وسلبيات الذكاء الاصطناعي:

#### 1- فوائد الذكاء الاصطناعي:

من بين أهم الفوائد نجد (بومخيلة، 2023، صفحة 34):

- آلات الذكاء الاصطناعي لا تمرض وليست هناك حاجة للنوم أو فترات الراحة وإنجاز الكثير من العمل أكثر مما يستطيع الإنسان؛
- تلعب تقنيات الذكاء الاصطناعي دوراً رئيسياً في ميدان العلوم والطب فقد تم استخدام طرق الذكاء الاصطناعي مؤخراً لاكتشاف التفاعلات الدقيقة بين الأدوية التي تعرض المرضى لخطر الآثار الجانبية الخطيرة؛
- يمكن أن يساعدنا في التخطيط للرحلات باستخدام GPS التي تعتمد على الذكاء الاصطناعي لتجاوز تعقيد ملايين الطرق للعثور على أفضل الطرق التي يجب اتخاذها؛
- يساعد في إجراء حسابات تمثل تحدياً كبيراً للبشر كالمعادلات المعقدة؛
- قدرته على الإدراك والتمكن من اكتشاف الأخطاء وتصحيحها بشكل سريع والقيام بتحسينات الأفضل في المستقبل (مناصري، 2024، صفحة 89)؛
- استخدام الترميز غير الرقمي يعني أنه أكثر تعقيداً من الحواسيب العادية التي تعتمد على واحد أو صفر فقط، وهو ما يعني إمكانية اتخاذ قرارات معقدة؛
- القدرة على جمع أكبر قدر ممكن من البيانات وتخزينها (شريف، 2023، صفحة 118)؛
- توسيع وتوفير الفرص للتواصل والتعامل بين الأفراد؛
- يساهم الذكاء الاصطناعي في عملية صنع القرار الصائب بكل موضوعية وشفافية واستقلالية ودقة بعيد كل البعد عن الضغوطات والانحياز والتدخلات الخارجية التي قد تطرأ على البشر أثناء أداء مهامهم.

#### 2- سلبيات الذكاء الاصطناعي:

رغم المزايا التي يتمتع بها الذكاء الاصطناعي إلا إن لديه سلبيات كثيرة من بينها (شريف، 2023، صفحة 118):

- هناك فئة من المجتمع يصعب التعامل معها بتطبيقات الذكاء الاصطناعي بسبب سنهم وضعف قدراتهم ومستواهم الفكري في المجال الإلكتروني مما يجعل مهمة الأداء ضعيفة وهناك فئة أخرى وهي زبدة المجتمع التي قد تؤدي إلى انحراف سلوكياتهم وحتى انتحارهم بسبب الألعاب؛
- التعليم عن طريق المنصات يصعب تقويمه كما يصعب معرفة مدى إستعاب الطلاب للدروس المودعة عبر الأرضية وفي المقابل يهمل الطلبة النظام الحضوري للدروس؛
- انتحال الشخصيات وتزوير الهوية واقتراف الأفعال المحضورة بغرض خرق الخصوصية وانتهاك الأعراض وحرمة المجتمع؛
- انتشار ثورات فريدة من نوعها وهي ثورات الجيل الرابع والخامس مستخدمة للقوى الناعمة بفضل التطورات التكنولوجية واستعمال أساليب ذكية بهدف إعدام المجتمع من مبادئه وقيمه؛
- ظهور العنف الرقمي بشتى صورته نظرا لطبيعة الجرائم ذات الطابع الإلكتروني؛
- تقديم بيانات غير صحيحة وهو ما يؤدي إلى العديد من المشاكل، كما قد يؤدي للتوسع باستخدام الذكاء الاصطناعي والاستغناء عن العنصر البشري، ومن ثم رفع مستوى البطالة، حيث يرى العديد من الأفراد أن الذكاء البشري وحده غير كاف، وينبغي العمل على استبداله بالذكاء الاصطناعي (مناصري، 2024، صفحة 90).

## 1-2-1 - أساسيات وعموميات حول تحسين أداء الموارد البشرية:

### 1-2-1-1- مفهوم الأداء:

يعد الأداء مفهوما هاما في مختلف مجالات الحياة، بدءا من الرياضة والفنون، مروراً بالأعمال والعلوم، وصولاً إلى الحياة الشخصية. ويشير الأداء بشكل عام إلى القدرة على إنجاز مهمة أو تحقيق هدف ما بشكل فعال وناجح ومن بين أهم تعاريف الأداء نجد (مقراني، 2015، صفحة 12، 13):

يعني الأداء في اللغة في القاموس الفرنسي Larousse كلمة الأداء performance كلمة إنجليزية مشتقة من كلمة قديمة performance المأخوذة من كلمة performer والتي تعني أتم وأنجز أو أدى.

واصطلاحاً يعني إنجاز الأعمال كما يجب أن تنجز، وهذا ينسجم مع اتجاه بعض الباحثين في التركيز على إسهامات الفرد في تحقيق أهداف المنظمة من خلال درجة تحقيق إتمام المهام والوظيفة، حيث يعبر الأداء عن السلوك الذي يقاس به قدرة الفرد على الإسهام في تحقيق أهداف المنظمة.

الأداء = الكفاءة × الفعالية.

الأداء المرتفع يعني تحقيق الأهداف المسطرة بأقل قدر من الموارد في العمل أي الكفاءة والفعالية معا، فهو يترجم الظاهرتين في أن واحد.

- درجة بلوغ الهدف أو الأهداف المحددة (الفعالية).
- الطريقة التي تم بها تحقيق النتائج (الكفاءة).

يرى جليلة أن الأداء هو المخرجات أو كمية الإنتاج للعامل الواحد مقدره بوحدة زمنية محددة، وهو يمثل انعكاس لمدى قدرته من عدمها في تحقيق الأهداف المتعلقة بعمله أيا كانت طبيعة هذا العمل (جليلة س.، 2018، صفحة 35).

يرى مصطفى أن الأداء هو محصلة الجهد الإنساني لفرد ما أو مجموعة أفراد سواء بشكل مباشر أو شكل غير مباشر، عندما يكون الأداء هو ناتج تشغيل وحدة ما وقسم ما ومنظومة ما، فالأصل يكون دائما أن يكون الأداء أو العمل سواء على مستوى الأفراد أو وحدات هو الجهد الإنساني (مصطفى، 2014، صفحة 23).

عرفه الألفي بأنه القدرة على تحويل المدخلات التنظيم إلى مخرجات بشكل سلع أو خدمات وبمواصفات محددة وبأقل كلفة ممكنة (الألفي، 2023، صفحة 18).

يعرف الأداء على أنها انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية والبشرية واستغلالها بكفاءة وفعالية بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها (قانة، 2018، صفحة 22).

الكفاءة: يقصد بها مدى تحقيق الأهداف، فهي تقيس العلاقة بين النتائج المحققة والأهداف المسطرة.

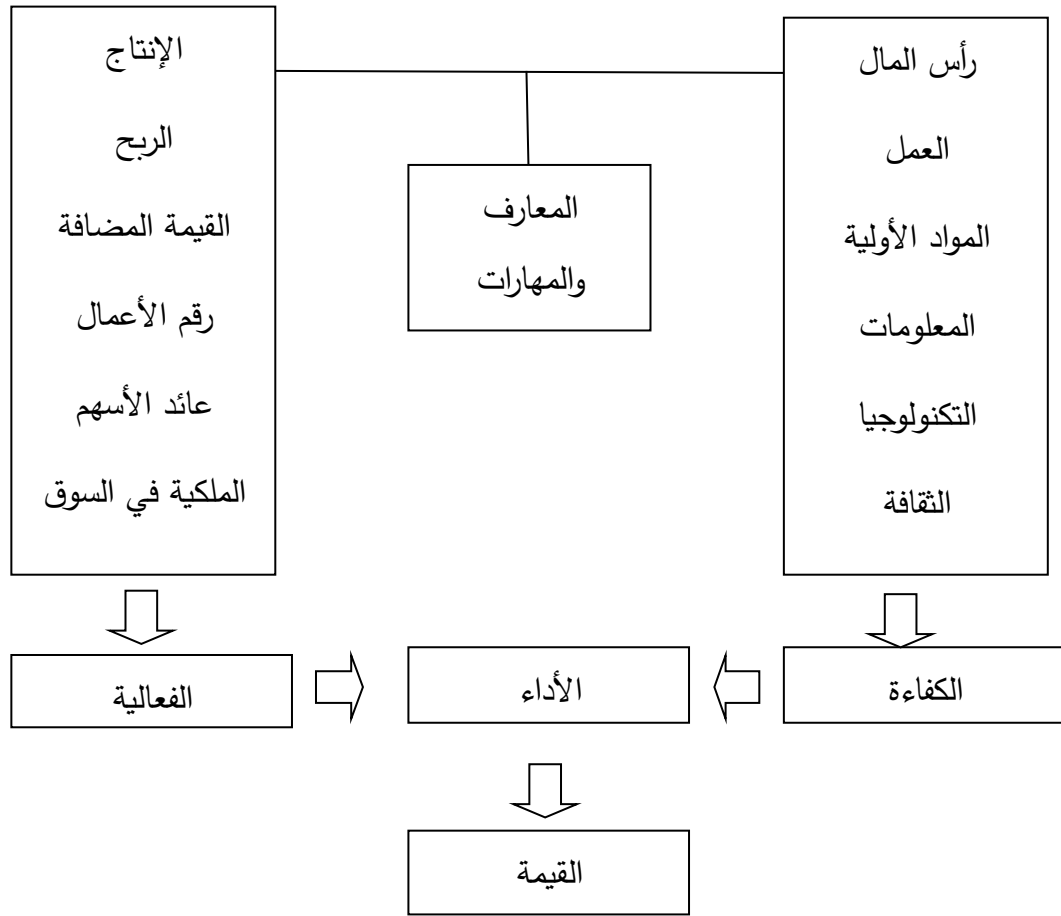
الفعالية: هي القدرة على تدني مستويات استخدام الموارد دون المساس بالأهداف المسطرة.

وعليه فإن الفعالية هي الأداة التي يمكن من خلالها الحكم على مدى الاستخدام الأمثل للموارد بالشكل الذي يسمح بتحقيق الأهداف المسطرة (ميلي و بلعجوز، 2016، صفحة 320).

حسب ما ذكر في التعريفات السابقة وكخلاصة نجد بأن: الأداء يرتبط ارتباطا وثيقا بمفهومين (الكفاءة والفعالية) حيث يشير الأداء إلى مدى قدرة الفرد أو المؤسسة على إنجاز المهام وتحقيق أهدافها المسطرة، بدءا باستخدام الموارد بكفاءة مروراً بتقديم خدمات ذات جودة عالية وصولاً إلى تحقيق النتائج.

حيث حققت مؤسسة اتصالات الجزائر في الآونة الأخيرة كفاءة وفعالية عاليتين في استخدام مواردها والوصول إلى الأهداف المرادة، من خلال تحسين البنية التحتية، ترشيد النفقات، رفع كفاءة الموظفين، زيادة عدد المشاركين، تحسين جودة الخدمات، وأخيرا المساهمة في التنمية الاقتصادية.

الجدول رقم(3) العلاقة بين الكفاءة والفعالية.



المصدر: بوساحة محمد أمين بن مالك زكريا المورد البشري وتحسين أداء المؤسسة دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في إدارة أعمال مالية جامعة 08 ماي 45 قالمة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير 2011 2012 ص14).

## 1-2-2- مفهوم إدارة الأداء:

إن إدارة الأداء هي مصطلح واسع أبدعه أوبري دانييلز في أواخر 1970 لتوظيف التكنولوجيا والعلوم في المجالات التطبيقية، بهدف إدارة كل من السلوك والنتائج اللذان يعتبران العنصرين الحاسمين فيما يعرف بالأداء. حيث أن إدارة الأداء تعرف بأنها عملية تواصل مستمرة تنفذ بالاشتراك بين الموظفين ومشرفه المباشر حيث تهدف إلى (ضيف، 2022، صفحة 110):

- واجبات العمل الأساسية التي يتوقع أن يؤديها الموظف.
- كيف يسهم عمل الموظف في تحقيق أهداف المنظمة.

ترى وهيبة نقلا عن "ديزلر" أن إدارة الأداء هي العملية التي من خلالها يتأكد صاحب العمل من توجه العاملين نحو تحقيق الأهداف التنظيمية. أي أنها عبارة عن منهج متكامل موجه بالأهداف نحو توجيه وتدريب وتقييم وتحفيز العاملين نحو الأداء الفعال (وهيبة، 2019، صفحة 155).

يرى عيسى أنها عملية إدارية مستمرة، تعتمد على الاتصال والتواصل وتتضمن كلا من المدير والموظف، وهي تهدف إلى تحسين الأداء العام للمؤسسة وذلك باستخدام أساليب إدارية مرنة (عيسى، 2015، صفحة 8).

### 1-2-3- مفهوم أداء الموارد البشرية:

يعرف بوحديد أداء الموارد البشرية بأنه القيام بالأعباء الوظيفية من المسؤوليات والواجبات وفقا للمعدل المفروض أدائه من المورد البشري الكفاء المدرب، ويمكن معرفة هذا المعدل عن طريق تحليل الأداء أي دراسة كمية العمل والوقت الذي يستغرقه وإنشاء علاقة عادلة بينهما (بوحديد، 2014، صفحة 135).

يعرفه هاينز على أنه الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال (جمعة و جمال، 2015، صفحة 209).

يعرف قواسمية ويوسف أداء الموارد البشرية بأنه ذلك الجهد الذي تبذله الموارد البشرية سواء من حيث الجهد الفكري أو الجهد البدني، من أجل إتمام الأعمال الموكلة إليهم والتي يقتضيها منصبهم (قواسمية و يوسف، 2022، صفحة 139).

حسب المفاهيم سابقة الذكر نستنتج أن: أداء الموارد البشرية يتعلق أساسا بسلوكيات كل فرد من أفراد المنظمة، ومرتبطة كذلك بالأعمال الموكلة إليه وكيفية أداء تلك الأعمال بكفاءة وفعالية من أجل تحقيق أهداف المنظمة.

### 1-2-4- مفهوم تحسين أداء الموارد البشرية:

تعددت مفاهيم تحسين أداء الموارد البشرية نجد من بينها:

يعرف حيمر أداء الموارد البشرية بأنه عملية تقوم بها إدارة الموارد البشرية بالمنظمات في إطار إدارة الأداء، وتتضمن هذه العملية وضع برامج لتنمية كفاءات الموارد البشرية وتدريبها، من أجل تصحيح انحرافات الأداء التي كشفت عنها عملية تقييم الأداء (حيمر، 2019، صفحة 148).

يعرف أيضا أنه عملية تتكون من جهود علمية وأساليب حديثة لتحليل أداء العاملين في وسط العمل لمعرفة أخطاء ومشكلات الأداء وأسبابها من خلال مقارنة الوضع الحالي بالوضع المرغوب فيه، ومحاولة

وضع حلول لها واستخدام كل الموارد والأساليب المتاحة لتطويره وجعله يتحسن (جديلي و مباركة، 2022، صفحة 88).

نستنتج من خلال المفهومين أن تحسين أداء الموارد البشرية يعني اتخاذ القرارات لتعزيز وتحسين أداء الموظفين والتقليل من الانحرافات ومعالجتها، والهدف النهائي هو تحقيق إنتاجية عالية وبذلك تحقيق أهداف المنظمة والنمو والاستمرارية.

### 1-2-5- العوامل المؤثرة في أداء الموارد البشرية:

يتأثر أداء الموارد البشرية بعدة عوامل خاضعة لتحكم المؤسسة وعوامل خارج تحكمها:

#### 1-العوامل الخاضعة لتحكم المؤسسة:

من بين العوامل الخاضعة لتحكم المؤسسة نجد:

- أ- **التمكين:** يعرف بأنه العملية التي يتم فيها تمكين شخص ما ليتولى القيام بمسؤوليات أكبر من خلال التدريب والثقة والدعم العاطفي (شنة و يوسف، 2023، صفحة 335).
- ب- **التكوين:** هو عملية تطوير السلوك الشخصي للعنصر البشري في مجالات المعرفة والمهارات والاتجاه وذلك من أجل تحقيق مستوى الأداء المرغوب (بلقايد، 2021، صفحة 332).
- ت- **التحفيز:** مجموعة الدوافع التي تدفع لعمل شيء ما ووضع الأسلوب الذي يتم من خلاله دفع المورد البشري لتمكين قدراته من إنجاز المسؤوليات في إطار الصلاحيات المتاحة له (فنجري و سعيد، 2023، صفحة 752).

#### 2-العوامل الغير الخاضعة لتحكم المؤسسة :

من بين العوامل الخاضعة لحكم المؤسسة نجد (قانة، 2018، صفحة 25):

- أ- **لعوامل التقنية والتكنولوجية:** وهي مختلف القوى والمتغيرات التي ترتبط بالجانب التقني في المؤسسة مثل نوع التكنولوجيا سواء المستخدمة في الوظائف الفعلية أو المستخدمة في معالجة المعلومات.
- ب- **العوامل السياسية:** إن علاقة المؤسسة بالمتغيرات السياسية تشمل جانب القرارات السياسية كالحرب التأمينات الخطر على نشاط بعض المؤسسات الانقلابات.
- ت- **العوامل الاقتصادية:** تتمثل في مجموعة العوامل كالأزمات الاقتصادية وتدهور الأسعار ارتفاع الطلب الخارجي.
- ث- **العوامل الاجتماعية:** تتمثل في العناصر الخارجية المرتبطة بسلوك المستهلكين ومن العوامل الاجتماعية شديدة الصلة بالعامل البشري النمو الديمغرافي فئات العمر ودراسة العوامل الاجتماعية تقدم معلومات مفيدة للتجارة داخل المؤسسة كإرسال منتج جديد واستهداف حصة من السوق.

## 1-2-6- خطوات تحسين أداء الموارد البشرية:

تمر عملية تحسين الأداء بعدة مراحل مابين أهم المراحل نجد:

**الخطوة الأولى:** (جديلي و مباركة، 2022، صفحة 89،90).

تحليل الأداء يرتبط بعملية تحليل الأداء مفهوميين في تحليل بيئة العمل.

الوضوح المرغوب: ويصف الإمكانيات القدرات المتاحة في بيئة العمل والأزمة لتحقيق إستراتيجية وأهداف المؤسسة.

الوضع الحالي / الفعلي: يصف مستوى الأداء العمل والإمكانيات والقدرات المتاحة كما هو موجودة فعليا.

وينتج عن هذين المفهومين إدراك الفجوة في الأداء، ومن خلالها يكمن إدراك المشاكل المتعلقة بالأداء والعمل على إيجاد حلول لها ومحاولة توقع المشاكل التي قد تحدث مستقبلا.

**الخطوة الثانية:**

البحث عن الجذور والمسببات يجب عند تحليل أي مشكلة أن نبدأ من جذورها وهنا نبدأ بالسؤال لماذا توجد هذه الفجوة في الأداء ونبدأ بجمع المعلومات الممكنة لتحديد وتعريف سبب ضعف الأداء قبل اختيار وسيلة المعالجة.

**الخطوة الثالثة:**

اختيار وسيلة التدخل أو المعالجة: يمكن اختيار وتصميم الطريقة التي يمكنها معالجة الفجوة الحاصلة في الأداء، ويمكن أن تكون عدة طرق مع ملاحظة أنه لايمكن تطبيق أكثر من طريقة في الوقت نفسه. بل يجب اختيار طريقة واحدة والتركيز عليها مع الأخذ في الحسبان الأولوية والأهمية في اختيار الطريقة المناسبة والحساب الدقيق لتكلفة والمنافع المتوقعة.

**الخطوة الرابعة:**

تطبيق وسيلة أو طريقة المعالجة: بعد اختيار الطريقة الملائمة نضعها حيز التنفيذ نظم نظاما للمتابعة ويتم ضمان مفاهيم التغيير التي نريدها في الأعمال اليومية ونحاول الاهتمام بتأثير الأمور المباشرة وغير المباشرة بالنسبة إلى تغيير لضمان تحقيق فاعلية المؤسسة وتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية.

**الخطوة الخامسة:**

مراقبة وتقييم الأداء: يتعين أن تتواصل هذه العملية بصفة مستمرة حيث تحتوي بعض السبل والحلول على آثار مباشرة في تحسين وتطوير الأداء، كما يجب أن تتوفر وسائل تركز على قياس التطورات المترتبة على هذه السبل وذلك لإتاحة تقييمات مبكرة على النتائج وتقييم تأثيرها في العمل على سد الفجوات في الأداء، وعليه يجب مقارنة الأداء الفعلي والمرغوب بصورة مستمرة لتمكين الحصول على معلومات تستخدم في عمليات تقييم أخرى.

### 1-3- عرض الدراسات السابقة والجمع بين المتغيرين:

#### 1-3-1- عرض الدراسات السابقة:

تعددت الدراسات السابقة منها دراسات مرتبط بموضوع الذكاء الاصطناعي ومنها دراسات تتعلق بموضوع تحسين أداء الموارد البشرية وسنتطرق لها في هذا المبحث.

#### 1-الدراسات العربية:

دراسة بلقايد ابراهيم التكوين كمدخل لتحسين أداء الموارد البشرية دراسة حالة المؤسسة الوطنية للدهن وحد وهران 2021 المجلة الاقتصادية.

قامت هذه الدراسة بالكشف عن أثر عملية التكوين على أداء الموارد البشرية، وذلك من خلال دراسة حالة المؤسسة الوطنية للدهن لوحد وهران، حيث تم إعداد وتوزيع الاستبيان على الأفراد العاملين في المؤسسة لتحقيق هذا الغرض مع استخدام الأساليب الإحصائية الملائمة، حيث حاولنا تحديد العلاقات الإرتباطية بين عملية التكوين وأبعاد أداء الموارد البشرية، وصولاً إلى تحديد علاقة التأثير بين عملية التكوين والأداء. وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة طردية قوية بين عملية التكوين وأداء الموارد البشرية، وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لعملية التكوين على أداء الموارد البشرية للمؤسسة الوطنية.

دراسة مقراني مريم كيفية المواءمة الإستراتيجية بين العوامل الداخلية والخارجية وأثرها على أداء الموارد البشرية في المنظمة دراسة حالة المؤسسة العمومية اتصالات الجزائر بوسعادة 2015 مذكرة تخرج ضمن متطلبات شهادة الماستر.

ركزت هذه الدراسة على معرفة كيفية المواءمة الإستراتيجية بين عوامل البيئة الداخلية والخارجية وأثرها على أداء الموارد البشرية في المنظمة، حيث قسمت الدراسة إلى جزئين الأول نظري والثاني تطبيقي، خصص الجزء الأول

لمراجعة شاملة للأسس النظرية والدراسات السابقة والأبحاث وذلك من خلال التطرق إلى الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية وكيفية المواءمة بين عوامل البيئة الداخلية والخارجية، أما الجزء الثاني فكان

إسقاط الجانب النظري على مؤسسة اتصالات الجزائر كعينة للدراسة وذلك بالاعتماد على أسلوب الاستقصاء من خلال إجراء دراسة استبنايه شملت موظفي الوكالة التجارية لمؤسسة اتصالات الجزائر ببوسعادة. كما توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

أن هناك أثر للمواءمة الإستراتيجية بين عوامل البيئة الداخلية والخارجية على أداء الموارد البشرية.

دراسة سمية ميلي أحمد، بلعجوز حسين محاسبة التسيير ودورها في قياس وتقييم الأداء بالتطبيق على المؤسسة الاقتصادية بالجزائر 2016 مجلة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

في ظل التغيرات المستمرة في بيئة الأعمال الحديثة وما يصاحبها من تقدم تقني هائل في أساليب الإنتاج وزيادة درجة الآلية في عمليات التصنيع وارتفاع حدة المنافسة تزايدت أهمية إدراك الإدارة لتأثير المتغيرات البيئة الداخلية والخارجية عند تصميم نظم الرقابة وتقييم الأداء، وفي ظل هذه الظروف والمتغيرات فإن محاسبة التسيير بشكلها التقليدي تعاني من قصور وخاصة ما تعلق بجانب قياس وتقييم الأداء، فاستوجب عليها في ظل هذه المتغيرات المميزة لبيئة الأعمال الحديثة أن تعمل على مسايرتها لكي تضمن بقاءها كأداة فعالة لخدمة الإدارة الخاصة، ولهذا فقد ظهرت العديد من الدراسات والأبحاث التي نادى بضرورة تطوير محاسبة التسيير وإدخال بعض التعديلات فيما يتعلق خاصة بجانب قياس وتقييم الأداء ونتيجة لذلك فقد ظهرت العديد من أدوات محاسبة التسيير لعل أهمها بطاقة قياس الأداء المتوازن.

وعليه فإن البحث يهدف إلى معرفة آخر ما توصلت إليه الأبحاث والدراسات في محاسبة التسيير فيما يتعلق بقياس وتقييم الأداء.

وفي هذا البحث تم الاعتماد على الاستبيان بغرض معرفة مستويات تقييم الأداء الحالي على عينة من المؤسسات الإنتاجية بالاعتماد على مكونات بطاقة الأداء المتوازن في هذه المؤسسات، ومن ثم تمت محاولة بناء نموذج لبطاقة الأداء المتوازن يمكن لهذه المؤسسات الاستعانة به في تصميم نظم قياس وتقييم الأداء.

لخصت الدراسة إلى أن مستوى تقييم الأداء في المؤسسات موضع الاستبيان تميز بنوع من الضعف وفقا لمقياس براون. ولهذا يوصي الباحث بالعمل على تصميم نظام لقياس وتقييم الأداء بالاعتماد على بطاقة الأداء المتوازن.

دراسة حمود حيمر معوقات تحسين أداء الموارد البشرية من وجهة نظر العاملين دراسة حالة المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بميلة 2019 مجلة ميلاف للبحوث والدراسات.

تطرقنا في بحثنا هذا إلى أحد الموضوعات الهامة في مجال إدارة الموارد البشرية بالمؤسسات، وهو موضوع معوقات تحسين أداء الموارد البشرية من وجهة نظر العاملين دراسة حالة المؤسسة الوطنية لتوزيع

الكهرباء والغاز بميلة، وقد قمنا بتقسيم البحث إلى ثلاث محاور رئيسية، أولها لتسليط الضوء على حقيقة تحسين أداء الموارد البشرية، ومختلف خطوات هذه العملية، ثانيها خصصناه للحديث عن المعوقات التي تحول دون تحسين أداء الموارد البشرية، حيث قسمناها إلى معوقات مصدرها الموارد البشرية، وأخرى مصدرها المؤسسات، أما ثالث محور فخصصناه لدراسة ميدانية لواقع تحسين أداء الموارد البشرية ومعوقاته بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بميلة، كإسقاط للمحورين السابقين على أرض الواقع، وذلك من خلال تحليل آراء عينة من الموارد البشرية العاملة بهذه المؤسسة وقد خصنا في نهاية البحث إلى وجود معوقات مصدرها الوظائف وظروف العمل في مؤسسة عينة الدراسة، خاصة في ما يتعلق منها بضعف نظام التحفيز وقلة الوسائل والإمكانيات، الأمر الذي يستدعي تدخل المسؤولين لتدارك الوضع قبل فوات الأوان.

دراسة نورة محمد العزام دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك 2020 المجلة التربوية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك وقد اعتمدت الباحثة لإجراء الدراسة المنهج التحليلي ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير أداء الدراسة (الإستبانة) كأداة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة التي تم اختيارها بأسلوب الطريقة العشوائية لجمع البيانات من إداري الموارد البشرية بجامعة تبوك البالغ عددهم 70 موظفا وموظفة بعد أن تم التأكد من صدقها وثباتها تكونت الدراسة من 36 فقرة لقياس فاعلية برنامج قائم على الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أداء الدراسة تعزى لمتغيرات الدراسة (الجنس،المستوى التعليمي،عدد سنوات الخبرة)عند مستوى الدلالة 0,05 وعلى ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة فقد أوصت الباحثة بالعديد من التوصيات منها ضرورة إجراء المزيد من الدراسات حول الذكاء الاصطناعي وعلاقته بكفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية بحيث يشمل عينات أكبر من الجامعات على مستوى المملكة.

## 2-الدراسات الأجنبية:

**Study Mariana Jatoba, Juliana Santos, Ives Gutierrez Evolution Of Artificial Intelligence Research in Human Resources Instituto Politecnico De Braganca Portugal**

هدفت الدراسة هو دراسة تطور تطبيق الذكاء الاصطناعي في مجال الموارد البشرية ويقدم بانوراما للأبحاث التي استخدمت في مجال الموارد البشرية من خلال التحليل الوصفي الكمي للمجلات والمحاضر المسجلة في قاعدة مكتبة المعرفة الإلكترونية في الفترة ما بين عامي 2000 و 2018 وقد تم تحديد 32 منشورا بحثيا يتناول تطبيق الذكاء الاصطناعي في مجال الموارد البشرية ولدعم تعليمي ولتسهيل فهم التحليل تم تفسير فترة 18 سنة المدروسة إلى 3 فترات زمنية (العقد الأول:فترة التخفيض وفترة النمو) كما تناولت الدراسة

توزيع التطبيق في موضوعات الموارد البشرية ونسبة حدوثه في كل موضوع من هذه المواضيع ونتيجة لذلك تم التوصل إلى أن هناك عدد قليل من الأبحاث حول تطبيقها على الموارد البشرية وسلوك الاستخدام المشتت ومن المتوقع أن الاستدلالات التسعة حول النتائج المذكورة حول هذا المقال تثير الدراسات المستقبلية.

### 1-3-2- مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة:

#### 1- أوجه التشابه:

من خلال المراجعة المتأنية للدراسات التي تناولت تطبيق الذكاء الاصطناعي وكذلك تحسين أداء الموارد البشرية، الذي شمل الكفاءة والفعالية والتكوين كأبرز العناصر التي تحسن من الأداء على الصعيدين النظري والتطبيقي يمكن استنتاج مايلي:

تمحورت الأبحاث السابقة حول مفاهيم الذكاء الاصطناعي وكذلك حول تحسين أداء الموارد البشرية، حيث مست كل الدراسات جانب من جوانب المتغيرات التي أجريت الدراسة عليها، حيث أن الذكاء الاصطناعي في السنوات القادمة سوف يحقق الكثير من النجاح في مجال الاقتصادي والصناعي وسوف يجعل المؤسسات تحقق أرباح كبيرة.

اتفقت جميع الأبحاث على ضرورة تطبيق الذكاء بصورة دورية تجعل جميع المؤسسات تتأقلم معه حيث يتسبب في الفائدة لها.

معظم الدراسات استخدمت المنهج الوصفي التحليلي.

بينت الدراسات السابقة أهمية الكفاءة والفعالية في التحسين من إنتاجية المؤسسات وتحقيق النجاح والازدهار.

بينت الدراسات السابقة أهمية إجراء المؤسسات للتكوينات الدورية من أجل تحفيز الموظفين وكذلك التحسين من أداء هذا ما يجعل المؤسسة في نجاح مستمر.

الدراسات السابقة تغطي جانب معين من الدراسة الكلية للبحث خاصة في مايتعلق بالدور الأساسي لجميع متغيرات الدراسة .

والجانب الذي استفدنا بيه من الدراسات السابقة في الجوانب الأساسية التالية:

- تحديد أفضل الممارسات لتطبيق الذكاء الاصطناعي في مجال الموارد البشرية.
- تجنب الأخطاء الشائعة وتحقيق أقصى استفادة من الذكاء الاصطناعي.
- تحديد طرق لقياس نتائج تقييم الفعالية الذكاء الاصطناعي وتحديد المجالات التي نحتاج إلى تحسينها.

## 2- أوجه الاختلاف:

اختلفت دراستنا عن معظم الدراسات السابقة في ميدان الدراسة وكذلك متغيراتها حيث نجد:

كانت دراسة (بلقايد إبراهيم) نحت عنوان التكوين كمدخل لتحسين أداء الموارد البشرية والذي تناول كيفية تأثير التكوين على أداء المورد البشري وما هي نتائج ذلك على صعيد المؤسسة، أما دراسة (مقراني مريم) التي كانت تحت عنوان كيفية المواءمة الإستراتيجية بين عوامل البيئة الداخلية والخارجية وأثرها على أداء الموارد البشرية في المنظمة، بالنسبة لدراسة (سمية ميلي أحمد وحسين بلعجوز) تحت عنوان محاسبة التسيير ودورها في قياس وتقييم الأداء بالتطبيق على المؤسسة الاقتصادية بالجزائر، وتناولت دراسة (حمود حيمر) تحت عنوان معوقات تحسين أداء الموارد البشرية من وجهة نظر العاملين، وأخيرا دراسة (نورة محمد العزام) تحت عنوان دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك، حيث أن كل دراسة من الدراسات السابقة تناولت موضوعا واحدا من متغيرات دراستنا وتوسعت فيه.

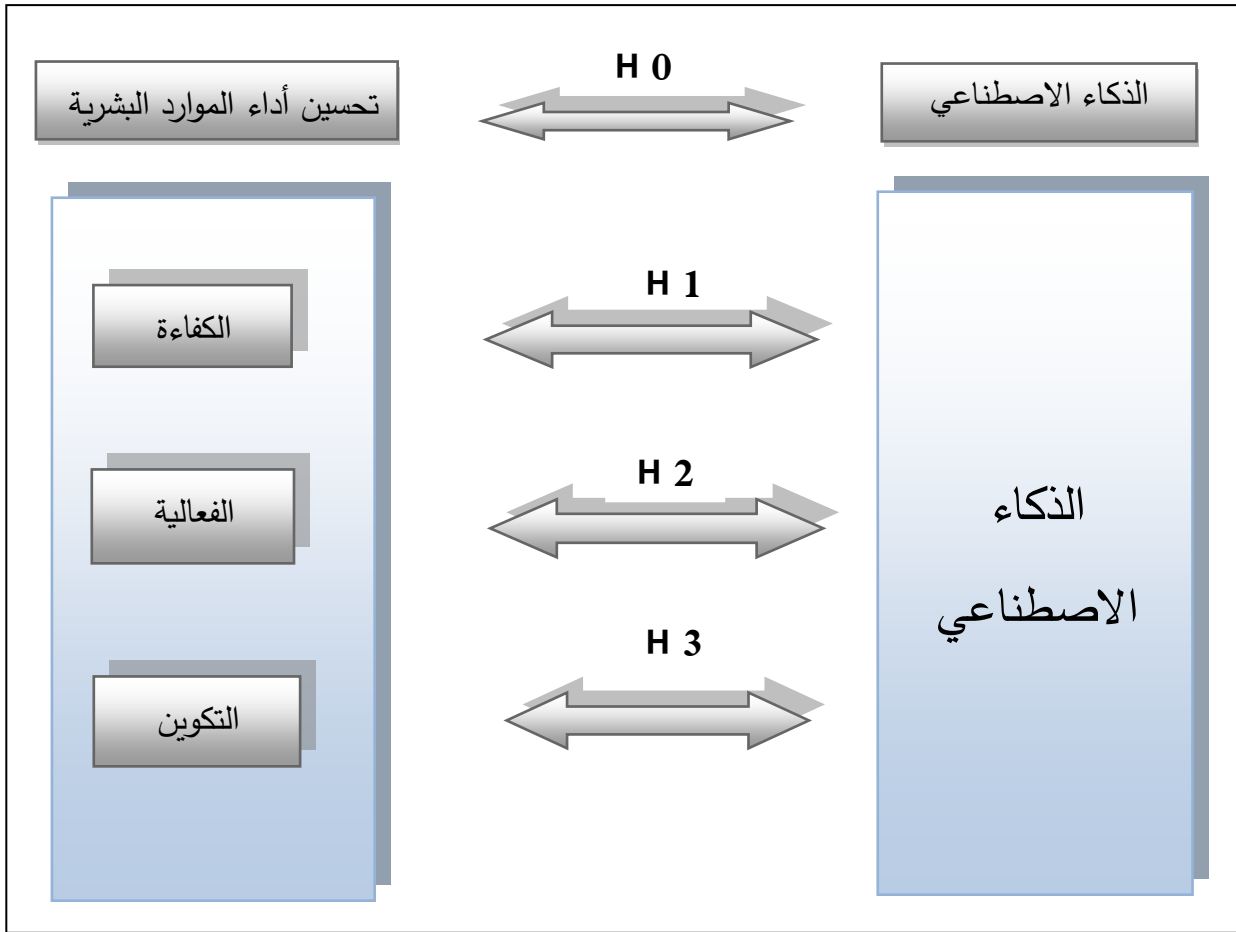
### 1-3-3- بناء نموذج الدراسة:

#### 1- تعريفات إجرائية لمتغيرات الدراسة:

- أ- **الذكاء الاصطناعي:** هو مجال من مجالات علوم الحاسوب يهدف إلى تكوين آلات ذكية قادرة على أداء المهام التي تتطلب عادة ذكاء بشريا مثل التعلم التحليل الاستدلال حل المشكلات.
- ب- **تحسين أداء الموارد البشرية:** هو مجموعة من الممارسات والأنشطة التي تهدف إلى زيادة فعالية وكفاءة موظفي المنظمة ويشمل التوظيف التدريب والتطوير التعويضات.
- ت- **الكفاءة:** هو مصطلح ذو معاني متعددة حيث بشكل عام يشير إلى القدرة على القيام بشئ ما بشكل جيد وبأقل قدر من الموارد.
- ث- **الفعالية:** هو مصطلح ذو معاني متعددة وبشكل عام يشير إلى القدرة على تحقيق النتائج المرجوة أو الأهداف المحددة.
- ج- **التكوين:** يشير التكوين إلى عملية أو نشاط يهدف إلى إحداث تغيير أو تحسين في شيء ما ويشمل التكوين: التدريب، التطوير المهني، التعلم المستمر، التطوير التنظيمي.

#### 2- نموذج الدراسة:

شكل رقم (1) يوضح نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة

## خلاصة الفصل:

يقدم لنا هذا الفصل لمحة عامة عن تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الموارد البشرية ونظرة إستشرافية إستباقية لمستقبل الذكاء الاصطناعي كونه أداة فعالة لتطور الدول وازدهارها، وكل مؤسسة تطبق الذكاء الاصطناعي تكسبها ميزة تنافسية كبيرة في سوق العمل، يمكن الاستفادة من الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الموارد البشرية في مساعدة المؤسسة بالقيام بالأعمال بكفاءة وفعالية وتحقيق النجاح المستدام، وقد أثبتت الدراسات والأدبيات السابقة الحاجة الملحة لهذه القدرة وأهميتها في مجالات متعددة.

# الفصل الثاني

### تمهيد:

بعد عرض الإطار النظري للدراسة، والذي يسمح ويهيئ الأرضية لدراسة الإطار التطبيقي وحل مشكلة الدراسة بالاعتماد على فصوله السابقة وجميع المعلومات المتواجدة فيه، وتمهيدا لمعالجة الإشكالية المطروحة والوقوف عند الإجابة على فرضياتها الموضوعة، جاء الإطار التطبيقي لدراسة أبعاد واقع تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، لهذا يأتي هذا الجانب الهادف إلى التعريف بمجتمع وعينة الدراسة وفق الخطة التالية:

1-2-1- التعريف بميدان الدراسة وأدوات الدراسة.

2-2-2- عرض وتحليل بيانات الدراسة.

2-3-3- اختبار وتحليل النتائج.

### 2-1- التّعرّف بميدان الدراسة وأدوات الدراسة:

#### 2-1-1- تقديم عام لمديرية اتصالات الجزائر بالمسيلة:

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

لتصبح بعدها اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم حددت مدتها ب(99) عام، و برأسمال عمومي قدر ب 115.000.000.000 دج ملك للدولة بنسبة 100%، مقيدة في السجل التجاري يوم 11 ماي 2002 تحت رقم 02B0018083 الكائن مقرها الاجتماعي بالطريق الوطني رقم 05 الديار الخميس، المحمدية 16211 بالجزائر العاصمة، ممثلة بالسيد " عادل بن تومي" المدير العام، من جهة و فيدرالية البريد و المواصلات التابعة للإتحاد العام للعمال الجزائريين ممثلة بأمينها العام السيد " محمد بوروبة" من جهة أخرى.

اتصالات الجزائر هي رائدة في سوق الاتصالات الجزائرية التي تشهد نموا قويا، تقوم بتقديم مجموعة كاملة من خدمات الصوت و البيانات لزيائن القطاعين المنزلي و الأعمال، مصممة لابتكار سياسات و استخدامات جديدة موجهة لصالح العملاء.

#### 2-1-2- تقديم المديرية العملية الوكالات التجارية:

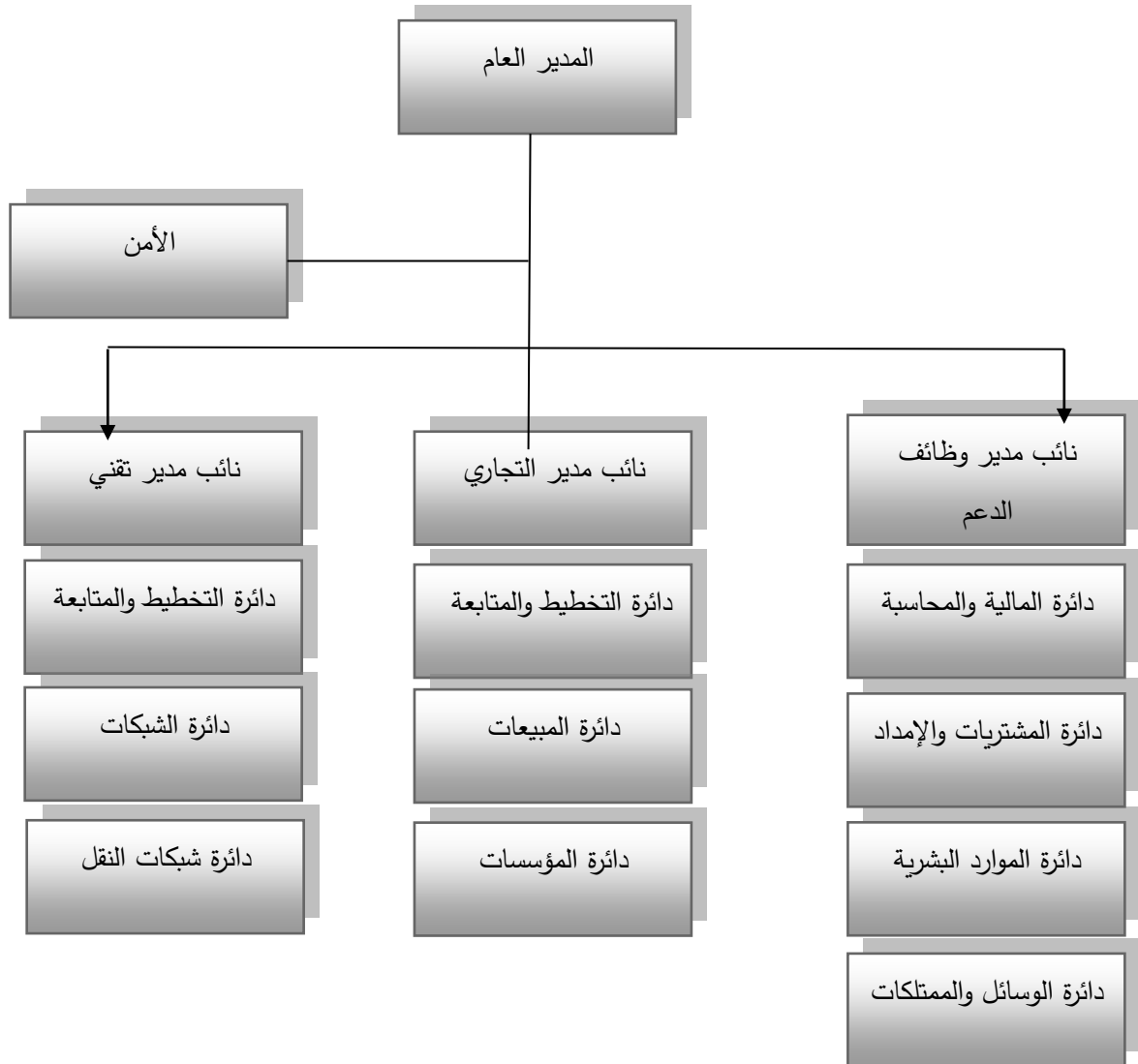
إن المسؤول عن العمليات والخدمات المقدمة للزيائن كل من المديرية العملية وأيضا الوكالات التجارية، لذا فضلنا تقديم كل واحدة على حدة،

#### أ- التّعرّف بالمؤسسة وهيكلها التنظيمي:

أنشئت المديرية العملية للاتصالات بالمسيلة عام 2003 أي بعد تقسيم قطاع البريد و المواصلات إلى مؤسستين، بريد الجزائر واتصالات الجزائر كشركة عمومية ذات أسهم، و قد كانت تسمى في بداية 2003 بالوحدة العملية للاتصالات إلى غاية جوان 2010 أين تم تغيير الاسم من وحدة عملية إلى المديرية العملية. تلعب المديرية بوحدة مسيلة دورا رئيسيا في تطوير قطاع الاتصالات في الجزائر، حيث تعمل على تنفيذ السياسات والإستراتيجيات التي وضعتها الحكومة لتعزيز هذا القطاع في المنطقة، كما تعمل أيضا على توفير البنية التحتية اللازمة للشبكات وتطوير الخدمات المتقدمة للمستخدمين.

تمارس المديرية مهامها عن طريق تنظيم محكم ومتسلسل لمختلف المصالح:

الشكل رقم (2): الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة



المصدر: مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية المسيلة

### ب- مهام المديرية العملية اتصالات الجزائر بالمسيلة :

يمكن حصر مهام المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالمسيلة بالنقاط التالية:

رفع مستوى تحصيل الاستحقاقات الهاتفية إلى نسبة تفوق 80%.

تركيب وتوسيع الشبكة الهاتفية في الولاية وزيادة عدد المشتركين في الهاتف الثابت الخطي .

زيادة عدد المشتركين في الانترنت عالي التدفق ADSL.

إصلاح التعطيلات التي تمس خطوط المشتركين فضلا عن المتابعة اليومية لشبكة الألياف البصرية

الممتدة عبر الولاية.

تزويد المؤسسات العمومية والشركات بالخدمات المختلفة للاتصالات كإنشاء شبكات محلية (انترانت) وتزويدها بالتجهيزات التي تستخدم في نقل المعطيات (استقبال وإرسال)، مثل: الخطوط الخاصة liaison spécialisée.

تزويد المديرية العامة بالإحصائيات الأسبوعية والشهرية والسنوية وبالمعطيات والمعلومات التي تتعلق بالمشاريع المستقبلية.

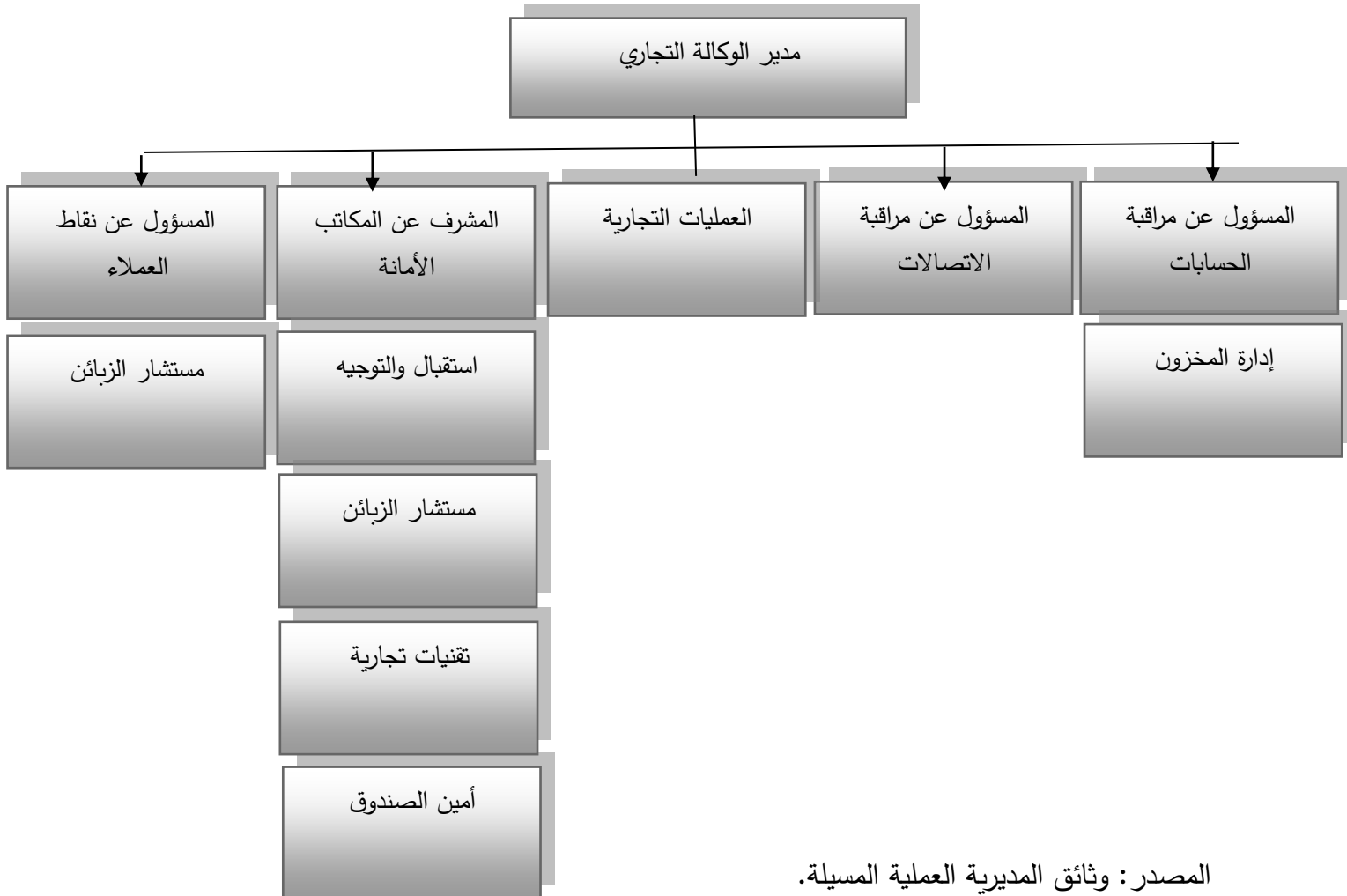
### ج- التعريف بالوكالة التجارية (ACTEL) وهيكلها التنظيمي:

تعتبر الوكالة التجارية بمثابة مكتب ونقطة للبيع أي بمعنى نقطة اتصال بين الشركة وعملائها، أي تقرب المؤسسة من الزبائن لتقديم خدماتها، ويعتبر دورها الرئيسي هو الاستجابة لطلب العملاء والسوق ودفع الفواتير وإيداع الطلبات وغيرها من الخدمات.

والغرض من هذه الوكالة التجارية في المقام الأول هو إنشاء هيكل رشيق فعلي لتلبية جميع احتياجات العملاء، و أيضا تحديد بدقة مهام كلا الجهات المعنية.

يمكن توضيح تركيبة الوكالة التجارية اتصالات الجزائر بمدينة المسيلة بالهيكل التنظيمي التالي:

#### الشكل رقم (3): الهيكل التنظيمي لمدير الوكالة التجارية



المصدر: وثائق المديرية العملية المسيلة.

### ح- مهام مختلف مكونات الهيكل التنظيمي:

#### المدير:

- ضمان حسن سير العمل في الوكالة؛
- ضمان تنفيذ الإجراءات ورضا العاملين؛
- ضمان التدفق والحصول على مختلف المعلومات داخل محيط العمل؛
- ضمان تحقيق الأهداف المرسومة وتنفيذ الاستراتيجيات التجارية للوكالة؛
- ضمان توفير المواد والمعدات والأدوات؛
- رصد وإدارة الشكاوى الخاصة.

#### مشرف المكاتب الأمامية:

- الإشراف على عمل المكاتب الأمامية؛
- مراقبة العمليات اليومية الخاصة بالزبائن؛
- مراقبة الحسابات؛
- نقل البيانات النقدية؛
- ضمان دقة الأرقام و تقديم تسويات القبض.

#### إدارة المخزون:

- تحديد وضع المخزون؛
- ضمان توفر المخزون التجاري داخل الوكالة؛
- ضمان تدفق المعلومات داخل فريقه لمتابعة حركة المخزون.

#### مهام مستشار الزبائن:

- دعم العملاء؛
- ضمان التعبير التجاري بصفة مقنعة؛
- إنشاء كافة أنواع العقود مع العملاء؛
- تحميل ملفات الزبائن على قواعد البيانات.

#### التقنية التجارية:

- يتعامل على وجه الخصوص مع العملاء (المشورة) بشأن الجوانب التقنية للمنتج؛
- التنسيق مع المراكز التقنية لإدارة استفسارات العملاء؛
- اختبار جميع أجهزة المودم بما ذلك تلك التي تباع خارج الوكالة.

#### أمين الصندوق:

- جمع جميع إيصالات الفواتير لجميع أنواع الدفع؛
- تحديد شروط الدفع؛
- الإشراف على الصندوق و الصناديق الفرعية في نهاية الفترة والعد.

### 2-1-3-مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع وعينة الدراسة الحالية من موظفي وإداريين وعاملين في مديرية اتصالات الجزائر تم اختيار عينة عشوائية من هذا المجتمع.

**عينة الدراسة:** قمنا باختبار عينة عشوائية من موظفي مديرية اتصالات الجزائر وتوزيع (30) استمارة استبيان عليها وتم استرجاع جميع الاستبيانات وعدم إلغاء أي استمارة.

### 2-1-4-أداة الدراسة:

#### 1- الاستبيان:

هو أحد أدوات جمع البيانات إذ تقوم على أساس توزيع استبيانات علي عينة البحث تحتوي أغلبها على أسئلة موضوعية، وقد تتضمن العديد من الأسئلة المفتوحة وغالبا ما يحدد الاستبيان اتجاهات الأشخاص ورغباتهم.

فالاستبيان هو نموذج أو صحيفة تتضمن مجموعة من الأسئلة المتعلقة بتقصي وجمع المعلومات من مجموعة من الأفراد، ويعد الوسيلة الأشهر في الحصول على البيانات والمعلومات من عينة البحث.

#### 2- خطوات بناء الاستبيان:

بالاستناد بالدراسات السابقة، تم إنشاء استمارة استبيان وذلك بوضع عبارات تلائم البحث والتصميم وفق فرضيات وأهداف البحث.

حيث قسمت أسئلة استمارة الاستبيان إلى ثلاث محاور وهي كالتالي:

**المحور الأول:** يحتوي على البيانات الشخصية والوظيفية والتي تتمثل في الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المنصب الوظيفي، الخبرة الوظيفية.

**المحور الثاني:** ويتمثل في المتغير المستقل وهو واقع تطبيق الذكاء الاصطناعي حيث يتكون من 10 عبارات.

**المحور الثالث:** ويتمثل في المتغير التابع وهو تحسين أداء الموارد البشرية يتكون من 15 عبارة مقسمة إلى ثلاث أبعاد:

**البعد الأول:** الكفاءة يتكون من خمسة عبارات.

**البعد الثاني:** الفعالية يتكون من خمسة عبارات.

**البعد الثالث:** التكوين يتكون من خمسة عبارات.

### 3-سلم القياس:

تم الاعتماد على سلم ليكارت الخماسي، الذي يحتمل خمسة إجابات المطروحة وهي: موافق تماما، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق تماما، وذلك بوضع العلامة (x) في الإجابة المناسبة.

جدول رقم(4): يمثل درجات المقياس

درجة الموافقة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
الوزن المرجح	5	4	3	2	1
مجالات المتوسط الافتراضي	من 4,20 إلى 5	من 3,40 إلى 4,19	من 2,60 إلى 3,39	من 1,80 إلى 2,59	من 1 إلى 1,79
درجة الموافقة	مرتفع جدا	مرتفع	متوسطة	منخفضة	منخفض جدا

المصدر: من إعداد الطالبة

2-2- عرض وتحليل بيانات الدراسة:

2-2-1- صدق وثبات الاستبيان:

1- الصدق الظاهري:

بما أن الاستبيان تم بناءه اعتمادا على الدراسات السابقة ومحكم من طرف الأساتذة وتم عرضه على الأستاذ المشرف ومناقشته على عدة جوانب ( المنهجي، العلمي، النحوي واللغوي)، حيث تمت إضافة تصحيحات لبعض الأخطاء الإملائية وصياغة بعض العبارات وهنا يعتبر الاستبيان صادقا في قياس الظاهرة التي تم إعداده لأجلها.

أ- ثبات الاستبيان بطريقة ألفا كرونباخ:

ثبات للذكاء الاصطناعي: التناسق الداخلي(ألفا كرونباخ):

تم التحقق الأولي من نتائج الثبات والصدق بالنسبة لهذا الاستبيان والذي أفرز النتائج التالية: تم حساب ثبات هذا الاستبيان بطريقة التناسق الداخلي بمعامل ألفا كرونباخ، والتي تقوم على أساس تقدير معدل ارتباطات العبارات فيما بينها ككل كما هو موضح بالجدول التالي:

الجدول رقم (5) يوضح ثبات استبيان تطبيق الذكاء الاصطناعي عن طريق ألفا كرونباخ

عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	الاستبيان ككل
10	0,902	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى قيمة معامل ألفا كرونباخ والذي قدر للاستبيان ككل (0.90)، يمكن القول بأنها قيمة تدل على أن هذا الاستبيان يتمتع بالثبات جيد، حيث نلاحظ أن القيمة جاءت موجبة وأن هناك انسجام وترابط بين عبارات هذا الاستبيان يتعدى (0.50) ويكاد يصل إلى الارتباط التام (1).

ب-الصدق: صدق المقارنة الطرفية:

تم حساب صدق هذا الاستبيان كذلك باستخدام طريقة المقارنة الطرفية، كما هو موضح في الجدول التالي:  
الجدول رقم (6) يوضح صدق المقارنة الطرفية لاستبيان الذكاء الاصطناعي.

الطرفين	إختبار التجانس ليفين F	مستوى الدلالة	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	T	مستوى الدلالة	القرار
			8	39,75	0,462				

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن هناك فرق واضح بين الطرفين، حيث قدر المتوسط الحسابي للطرف الأعلى (47.75) في حين بلغ المتوسط الحسابي للطرف الأدنى (39.75)، وهذا ما أكدته قيمة اختبار الدلالة الإحصائية ( $T_{test}$ ) التي بلغت (12.48) وهي قيمة موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا (0.01)، أي أن الفرق لصالح الطرف الأعلى، وبالتالي يمكن القول بأن هذا الاستبيان صادق لأنه استطاع أن يميز بين الطرفين.

ح-ثبات تحسين أداء الموارد البشرية: التناسق الداخلي(ألفا كرونباخ):

تم حساب ثبات هذا الاستبيان بطريقة التناسق الداخلي بمعامل ألفا كرونباخ والتي تقوم على أساس تقدير معدل ارتباطات العبارات فيما بينها لكل محور وللاستبيان ككل، حيث قدر بالنسبة للبعد الأول (0.91) وبالنسبة للبعد الثاني (0.84) وبالنسبة للبعد الثالث (0.92)، وبالنسبة للاستبيان ككل (0.96) وهي قيم تدل على أن هذا الاستبيان ثابت، كما هو مبين بالجدول التالي:

الجدول رقم (7) يوضح ثبات استبيان أداء المؤسسة عن طريق ألفا كرونباخ

الأبعاد	معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات
البعد الأول	0,913	5
البعد الثاني	0,847	5
البعد الثالث	0,925	5
الاستبيان ككل	0,967	15

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

ج-الصدق: صدق الاتساق الداخلي:

- الارتباط بين الدرجات الكلية للمحاور والدرجة الكلية لاستبيان وتحسين أداء الموارد البشرية ككل:

تم حساب أو تقدير الارتباطات بين درجة كل محور بالدرجة الكلية للاستبيان بمعامل الارتباط بيرسون، حيث جاءت الارتباطات كلها دالة إحصائياً، فقد بلغ معامل الارتباط بين الدرجة الكلية للبعد الأول (0,913) والدرجة الكلية للاستبيان ككل (0,99)، وبالنسبة لارتباط البعد الثاني (0,847) بالدرجة الكلية للاستبيان ككل (0,96)، وبالنسبة لارتباط البعد الثالث (0,925) بالدرجة الكلية للاستبيان ككل (0,97)، وبالتالي يمكن القول بأن هذا الاستبيان صادق، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (8) يوضح مصفوفة ارتباطات الدرجات الكلية لمحاور استبيان تحسين أداء الموارد البشرية مع درجته الكلية.

الدرجة الكلية للاستبيان	البعد	الدرجة الكلية للاستبيان	البعد
0,978	البعد الثالث	0,991	البعد الأول
**الارتباط دال عند (0.01)		0,962	البعد الثاني

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

## 2-2-2- تحليل نتائج المحور الأول:

قبل البدء في مرحلة معالجة الفرضيات باستخدام الأساليب الإحصائية المختلفة والملائمة وجب أولاً التحقق من شرط اعتدالية التوزيع بالنسبة للمتغيرات محل الدراسة الحالية، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (9) يوضح التحقق من شرط اعتدالية التوزيع بالنسبة للمتغيرات محل الدراسة

القرار	Shapiro-Wilk			Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			المتغيرات
	مستوى الدلالة	درجة الحرية	الإحصاءات	مستوى الدلالة	درجة الحرية	الإحصاءات	
دال	0.000	30	0.843	0.000	30	0.262	تطبيق الذكاء الاصطناعي
غير دال	0.477	30	0.968	0.200*	30	0.109	تحسين أداء الموارد البشرية

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال المعطيات المبينة بالجدول أعلاه نلاحظ وبناء على قيم اختبار كولمو غروفسميرنوف وكذا اختبار شبيرو ويلك في درجات أفراد عينة الدراسة على محور تطبيق الذكاء الاصطناعي، كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا (0.01)، في حين جاءت على محور تحسين أداء الموارد البشرية غير دالة

إحصائياً عند 0.05، وبالتالي يمكن الأخذ بنتيجة أحد المتغيرين، وعليه فإن كل الأساليب الإحصائية التي ستستخدم في المعالجة هي أساليب بارامترية.

1- حسب متغير الجنس:

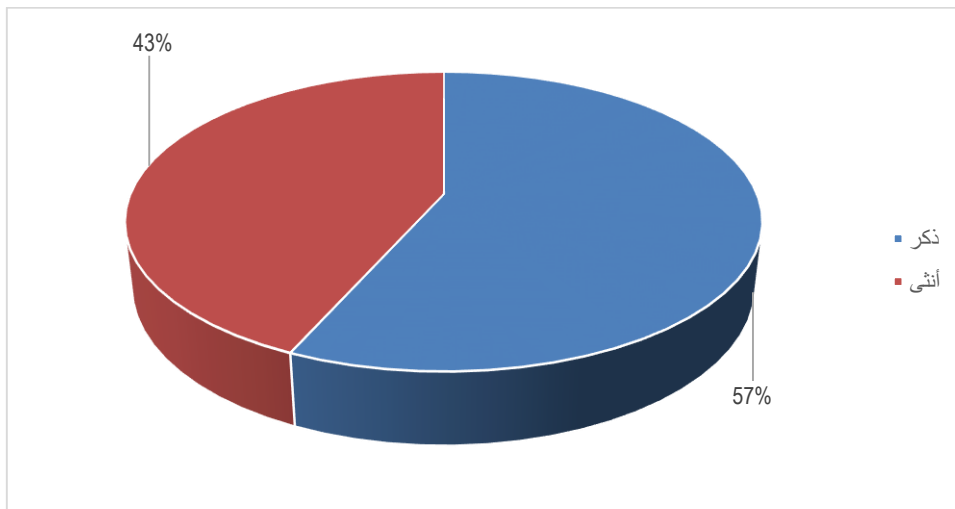
الجدول رقم (10) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
49%	17	ذكر
51%	13	أنثى
100%	30	الإجمالي

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 30 فرداً، نلاحظ أن 17 فرداً يمثلون حجم الذكور بنسبة بلغت 49%، أما حجم الإناث فقد بلغ 13 أنثى بنسبة قدرت بـ 51%، وهذا ما هو موضح من خلال الشكل رقم (3).

شكل رقم (4) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

2- حسب متغير السن:

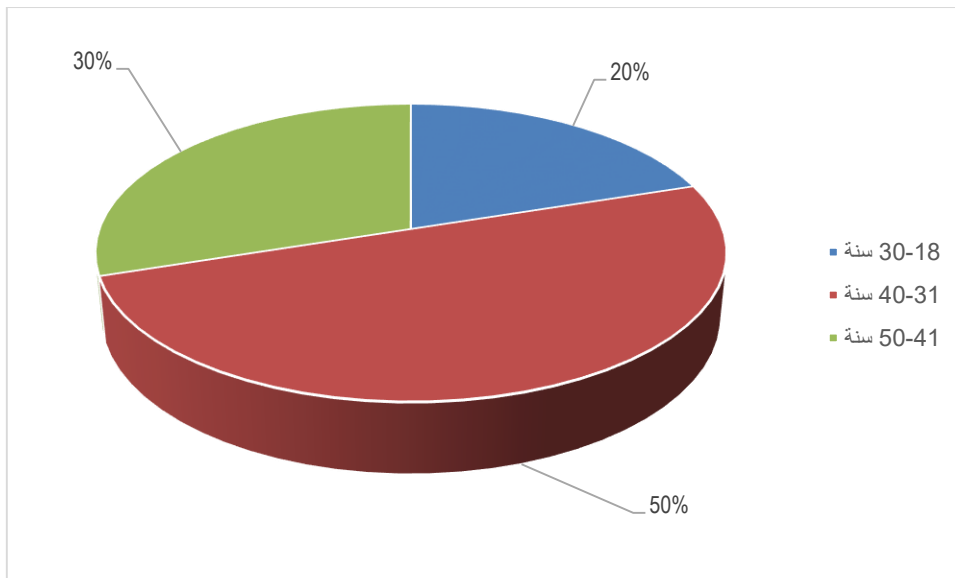
الجدول رقم (11) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن

النسبة المئوية	التكرارات	السن
20%	6	سنة 18-30
50%	15	سنة 31-40
30%	9	سنة 41-50
100%	30	الإجمالي

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 30 فرداً، نلاحظ أن 6 أفراد يتراوح سنهم من 18-30 سنة بنسبة بلغت 20%، أما حجم الأفراد الذين يتراوح سنهم بين 31-40 سنة فقد بلغ 15 فرداً بنسبة قدرت بـ 50%، أما حجم الأفراد الذين يتراوح سنهم من 41-50 سنة فقد بلغ 9 أفراد بنسبة قدرت بـ 30%، وهذا ما يوضحه الشكل رقم (4).

شكل رقم (5) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.

3- حسب متغير المستوى التعليمي:

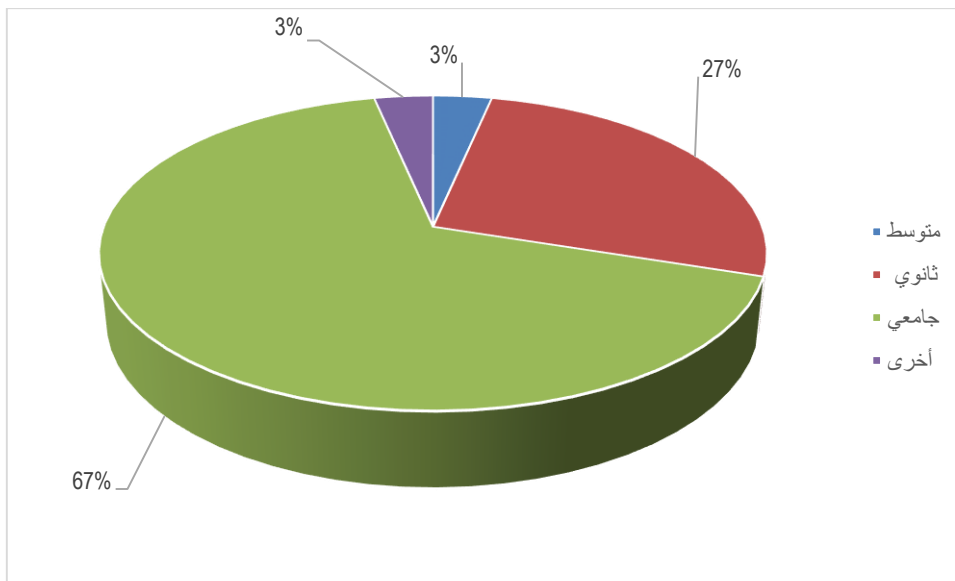
الجدول رقم (12) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.

النسبة المئوية	التكرارات	المستوى
3%	1	متوسط
27%	8	ثانوي
67%	20	جامعي
3%	1	أخرى
100%	30	الإجمالي

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 30 فرداً، نلاحظ أن 01 فرداً يمثلون حجم الأفراد الذين لديهم مستوى متوسط بنسبة بلغت 3%، أما حجم لديهم مستوى ثانوي فقد بلغ 08 أفراد بنسبة قدرت بـ 27%، أما حجم الذين لديهم مستوى جامعي فقد بلغ 20 فرداً بنسبة قدرت بـ 67%، في حين بلغ حجم الذين لديهم شهادات أخرى 01 فرداً بنسبة قدرت بـ 3%، وهذا ما هو موضح من خلال الشكل رقم (5).

شكل رقم (6) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.

4- حسب متغير المستوى الوظيفي:

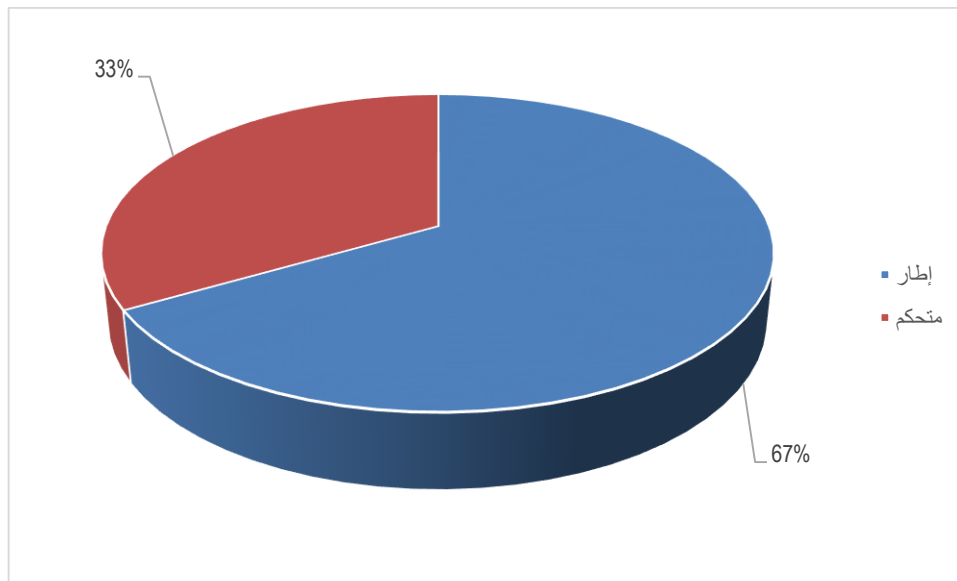
الجدول رقم (13) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي.

النسبة المئوية	التكرارات	الرتبة العلمية
67%	20	إطار
33%	10	متحكم
100%	30	الإجمالي

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 30 فرداً، نلاحظ أن 20 فرداً يعملون كإطار بنسبة بلغت 67%، أما حجم المتحكمين فقد بلغ 10 أفراد بنسبة قدرت بـ 33%، وهذا ما يوضحه الشكل رقم (6)

شكل رقم (7) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

5- حسب متغير الخبرة الوظيفية:

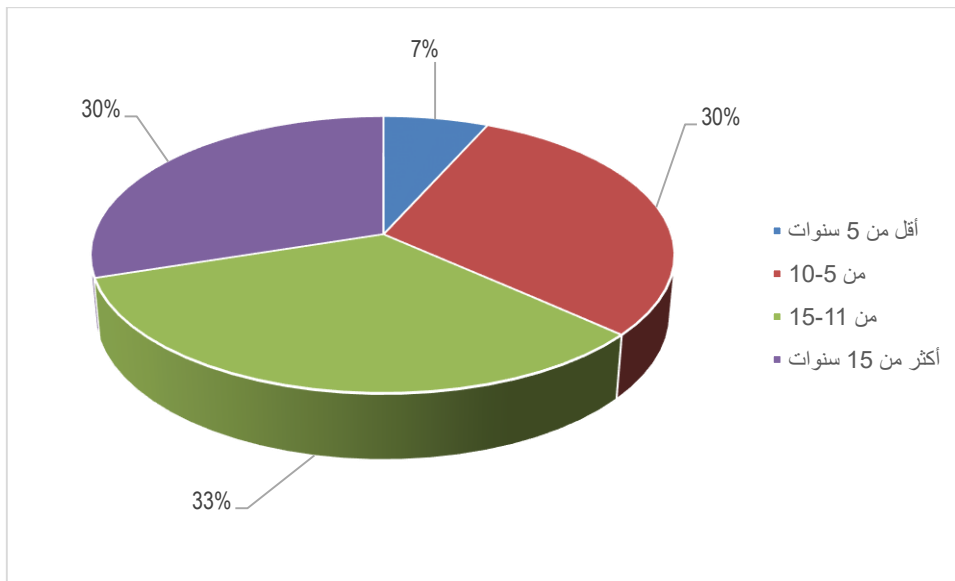
الجدول رقم (14) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة الوظيفية:

النسبة المئوية	التكرارات	الخبرة
7%	2	أقل من 5 سنوات
33%	9	من 5-10 سنوات
23%	10	من 11-15 سنة
6%	9	أكثر من 15 سنة
100%	30	الإجمالي

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه، وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 30 فرداً، نلاحظ أن 02 فرداً يمثلون حجم الأفراد الذين لديهم أقدميه أقل من 5 سنوات بنسبة بلغت 7%، أما حجم لديهم أقدميه من 5-10 سنوات فقد بلغ 9 أفراد بنسبة قدرت بـ 33%، أما حجم الذين لديهم أقدميه من 11-15 سنوات فقد بلغ 10 فرداً بنسبة قدرت بـ 23%، في حين بلغ حجم الذين لديهم أقدميه أكثر من 15 سنة 9 أفراد بنسبة قدرت بـ 6%، وهذا ما هو موضح من خلال الشكل رقم (7).

شكل رقم (8) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة الوظيفية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

2-2-3- نتائج المحور الثاني (الذكاء الاصطناعي):

تمت معالجة إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور الأول من الاستبيان ( تطبيق الذكاء الاصطناعي) فكانت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (15) يوضح وصف عبارات المحور الثاني تطبيق الذكاء الاصطناعي عن طريق

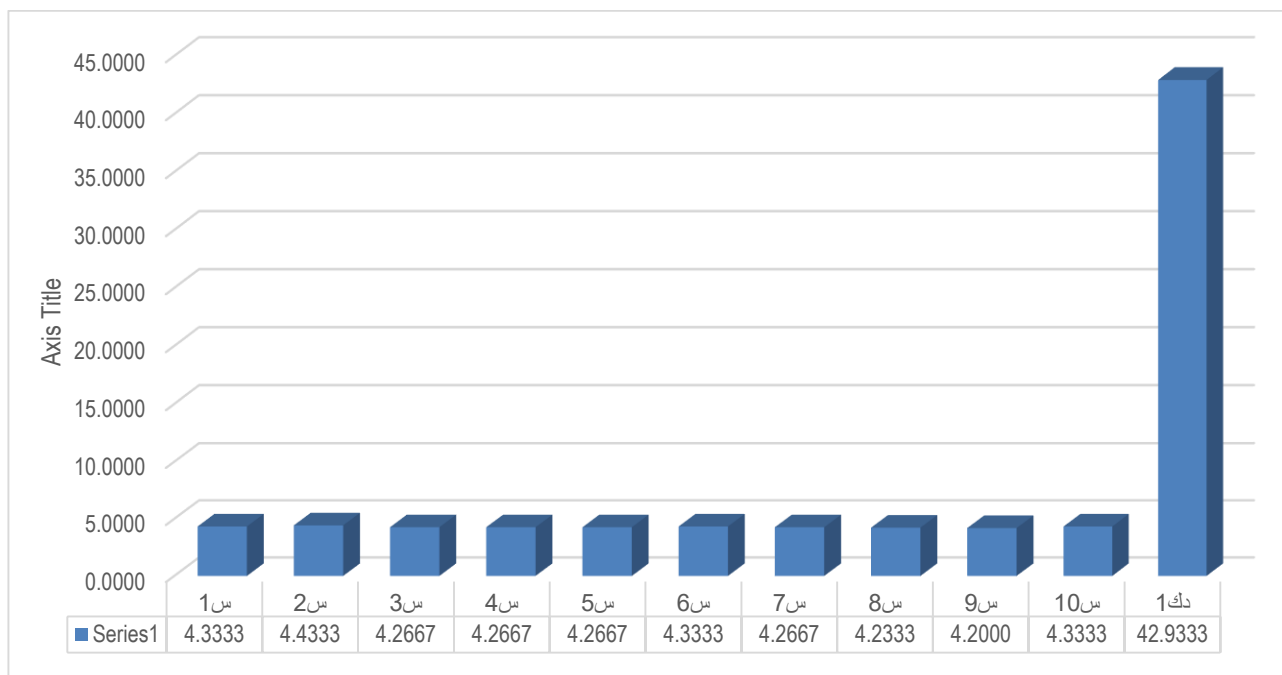
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

الرقم	عبارات المحور الأول (الذكاء الاصطناعي)	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	تعلم مؤسستكم الحلول الذكية من أجل معالجة المشاكل المطروحة	30	4.33	0.479
02	تساعد البرامج والتطبيقات الذكية مؤسستكم على تحسين عملية صنع القرار	30	4.43	0.504
03	تستطيع مؤسستكم استخدام وحدات لمعالجة البيانات	30	4.26	0.449
04	تستعمل مؤسستكم البيانات الخاصة لتحليل الصور والنصوص	30	4.26	0.449
05	تتوفر في مؤسستكم أنظمة محدثة تلقائياً تحسن من أدائها استناداً على بيانات سابقة	30	4.26	0.520
06	تستطيع مؤسستكم استعمال تكنولوجيا متطورة تساعدها في إتمام المهام	30	4.33	0.479
07	تحتوي مؤسستكم على مطورين متخصصين بأداء المهام المتعلقة بالحاسوب	30	4.26	0.520
08	ارتفعت نسبة اقتناء مؤسستكم للألات والبرمجيات المتطورة والذكية	30	4.23	0.430
09	توجد في مؤسستكم ميزانية مخصصة للبحث والتطوير والتكنولوجيا	30	4.20	0.550
10	لدى مؤسستكم أجهزة استشعار ذكية وبرامج للمراقبة	30	4.33	0.479
	<b>المحور ككل</b>	30	42.93	3.551

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه، وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المستخرجة من استجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات المحور الأول (الذكاء الاصطناعي)، نلاحظ أن كل العبارات تنتمي إلى المجال المرتفع جداً (4.20- 5)، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي الإجمالي للبعد الأول والذي بلغ (42.93) فهو ينتمي إلى المجال المرتفع (42-50)، ومنه يمكن القول أن درجة تطبيق (الذكاء الاصطناعي) حسب استجابات أفراد عينة الدراسة مرتفع جداً، وهذا ما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (9) يوضح توزيع عبارات المحور الأول من الاستبيان حسب متوسطاتها الحسابية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

## 2-2-4- نتائج المحور الثالث (تحسين أداء المارد البشرية)

### 1- البعد الأول (الكفاءة):

تمت معالجة إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات البعد الأول من الاستبيان (الكفاءة) فكانت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (16) يوضح وصف عبارات البعد الأول الكفاءة عن طريق المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

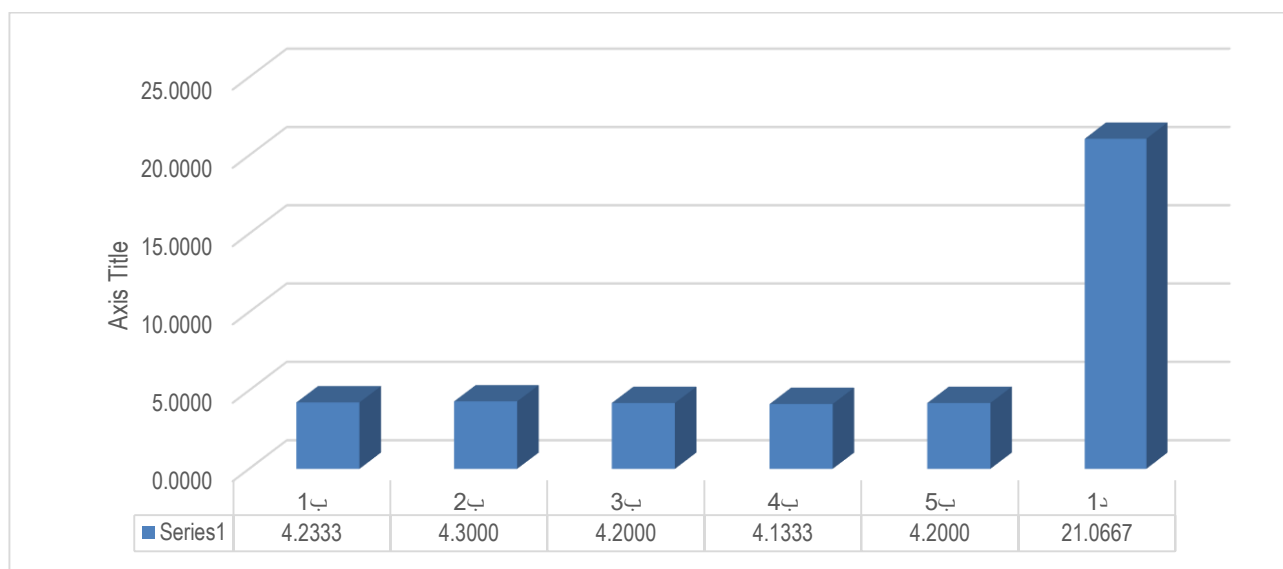
الرقم	عبارات البعد الأول (الكفاءة)	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	يعتمد المورد البشري بشكل ذكي على الموارد لتحقيق أفضل النتائج	30	4.23	0.727
02	يقوم المورد البشري باستخدام الموارد بعقلانية لتحقيق أقصى استفادة	30	4.30	0.595
03	يهتم المورد البشري بتوجيه الموارد بشكل مدروس لتحقيق النجاح	30	4.20	0.550
04	يستطيع المورد البشري إدارة مهامه بطريقة ممتازة	30	4.13	0.681
05	يستطيع المورد البشري استخدام الأدوات والتقنيات بأعلى مستوى مطلوب	30	4.20	0.664

2.790	21.06	30	المحور ككل
-------	-------	----	------------

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه، وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المستخرجة من استجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات البعد الأول (الكفاءة)، نلاحظ أن كل العبارات تنتمي إلى المجال المرتفع جدا (4.20 - 5)، باستثناء العبارة (4) فتتنمي إلى المجال المرتفع (3.41 - 4.20)، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي الإجمالي للبعد الأول والذي بلغ (21.06) فهو ينتمي إلى المجال المرتفع جدا (21-25)، ومنه يمكن القول أن البعد الأول (الكفاءة) حسب استجابات أفراد عينة الدراسة مرتفع جدا، وهذا ما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (10) يوضح توزيع عبارات البعد الأول من الاستبيان حسب متوسطاتها الحسابية



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss

## 2- نتائج البعد الثاني (الفعالية):

تمت معالجة إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات البعد الثاني من الاستبيان (الفعالية) فكانت النتائج كما في الجدول التالي:

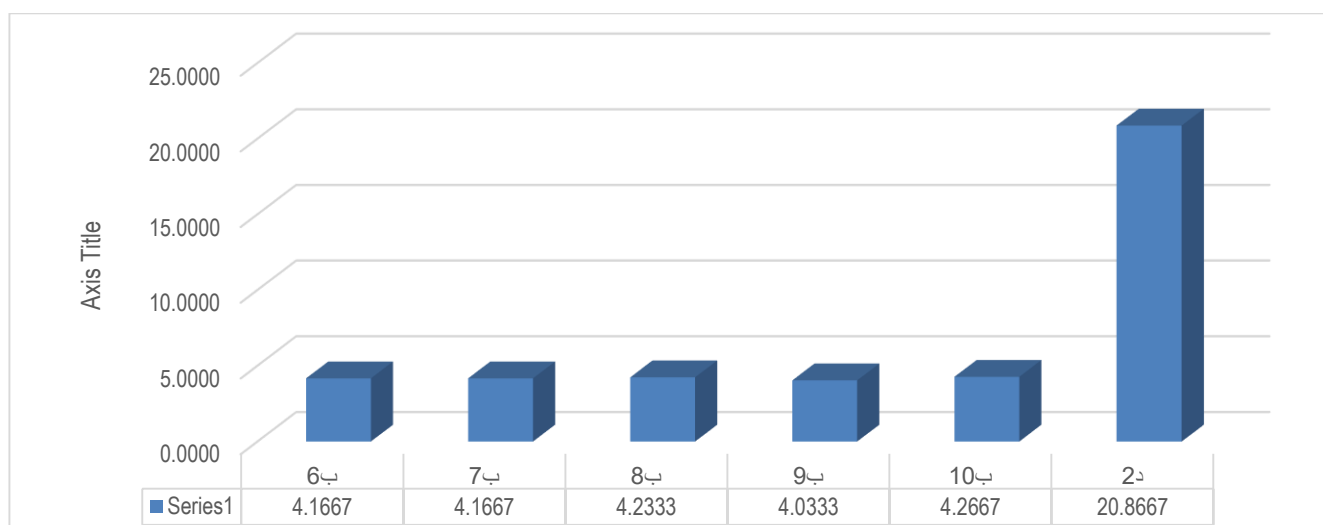
الجدول رقم (17) يوضح وصف عبارات البعد الثاني الفعالية عن طريق المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

الرقم	عبارات البعد الثاني (الفعالية)	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
6	يحقق المورد البشري نتائج بشكل سريع ودقيق.	30	4.16	0.647
7	يحقق المورد البشري نتائج بأقل قدر من الخسائر والتكاليف.	30	4.16	0.530
8	يقوم المورد البشري بالمحاولة للوصول للأهداف التي تنبأت بها	30	4.23	0.504
9	لدى المورد البشري قدرة التأثير على النتائج المستقبلية	30	4.03	0.490
10	تشارك الموارد البشرية في التأثير على القرارات المتعلقة بصياغة الأهداف	30	4.26	0.583
<b>المحور ككل</b>				
		30	20.86	20.866

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد

من خلال الجدول أعلاه، وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المستخرجة من استجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات البعد الثاني (الفعالية)، نلاحظ أن أغلب العبارات تنتمي إلى المجال المرتفع (3.41 - 4.20) وعددها (03)، وهي العبارات (6-7-9) في حين أن العبارتين (8-10) تنتمي إلى المجال المرتفع جدا (4.20-5)، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي الإجمالي للبعد الثاني والذي بلغ (20.86) فهو ينتمي إلى المجال المرتفع (17-21)، ومنه يمكن القول أن البعد الثاني (الفعالية) حسب استجابات أفراد عينة الدراسة مرتفع، وهذا ما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (11) يوضح توزيع عبارات البعد الثاني من الاستبيان حسب متوسطاتها الحسابية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

3- نتائج البعد الثالث (التكوين):

تمت معالجة إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات البعد الثالث من الاستبيان (التكوين) فكانت النتائج كما في الجدول التالي:

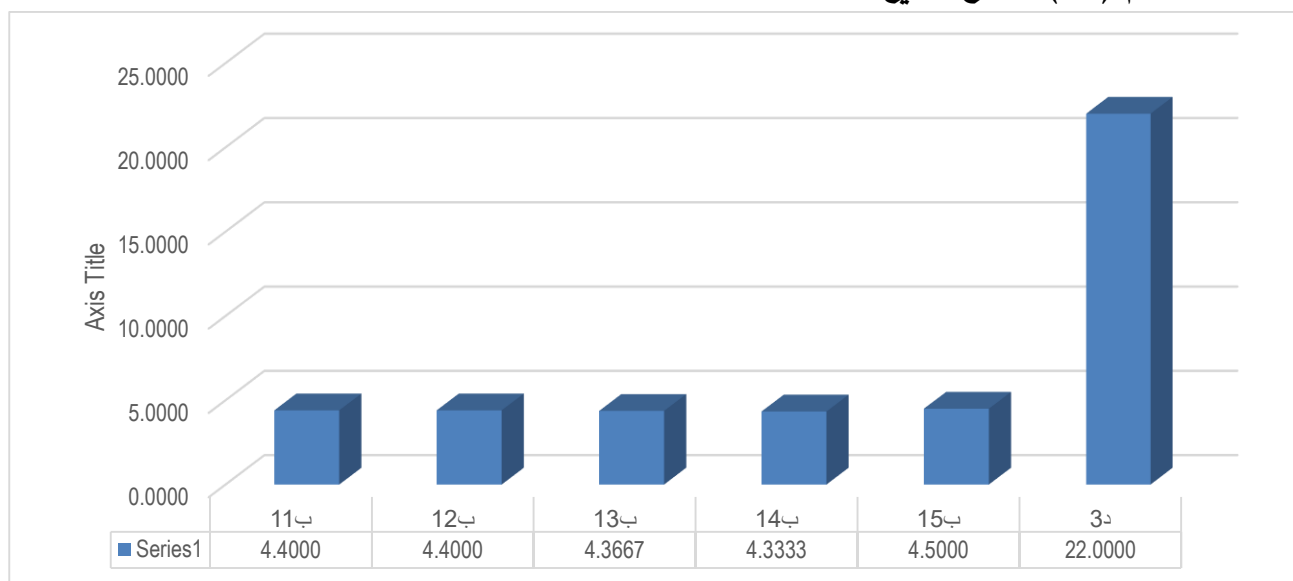
الجدول رقم (18) يوضح وصف عبارات البعد الثالث التكوين عن طريق المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

الرقم	عبارات البعد الثالث (التكوين)	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
11	توفر مؤسستكم دورات لتطوير المهارات واكتساب معارف جديدة	30	4.40	0.674
12	تعتمد مؤسستكم على التكنولوجيا والابتكارات لتطور في مجالاتها المهنية	30	4.40	0.498
13	تتمتع مؤسستكم المورد البشري لزيادة الإنتاجية وتحسين طرق الأداء	30	4.36	0.490
14	تستغل مؤسستكم العاملين الذين يملكون إمكانيات وطاقات كامنة فيهم	30	4.33	0.546
15	تزود مؤسستكم العاملين بالمعلومات الضرورية لضمان إمامهم بتفاصيل العمل	30	4.50	0.508
<b>المحور ككل</b>				
		30	22.00	2.017

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه، وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المستخرجة من استجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات البعد الثالث (التكوين)، نلاحظ أن كل العبارات تنتمي إلى المجال المرتفع جدا (4.20- 5)، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي الإجمالي للبعد الثالث والذي بلغ (22.00) فهو ينتمي إلى المجال المرتفع جدا (21-25)، ومنه يمكن القول أن البعد الثالث (التكوين) حسب استجابات أفراد عينة الدراسة مرتفع جدا، وهذا ما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (12) يوضح توزيع عبارات البعد الثالث من الاستبيان حسب متوسطاتها الحسابية.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

### 2-3- عرض ومناقشة نتائج الفرضيات:

#### 2-3-1- أدوات اختبار الفرضيات:

تم إخضاع البيانات إلى عملية التحليل الإحصائي بالاستعانة ببرنامج spss، تم الاعتماد على الأدوات والأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية: لوصف أفراد عينة الدراسة وإجاباتهم على عبارات الاستبيان.
- معامل ألفا كرونباخ: اختبار ثبات الاستبيان.
- الانحراف المعياري: لأجل التعرف على مدى انحراف استجابات أفراد العينة واتجاههم نحو كل عبارة أو محور أو بعد من الاستبيان، ويوضح التشتت وتركز الإجابات الأفراد فكلما اقترب الانحراف المعياري من 0 يعني تركيز إجابات إذا حدث العكس يعني تشتتها.
- المتوسط الحسابي: وهو متوسط مجموعة القيم أو مجموعة القيم المدروسة مقسوم عددها، وذلك بغية التعرف على متوسط إجابات المستجوبين حول الاستبيان، والمتوسط يساعد أيضا في ترتيب العبارات حسب أكبر قيمة له.
- الانحدار البسيط والمتعدد: يساعد على توضيح كيف يؤثر المتغير المستقل، ويضع في عين الاعتبار هامش الخطأ، ومن خلاله يتم الحكم على قبول الفرضية أو عدم قبولها من خلال تحليل ANOVA والقيمة الإحصائية F.

- معامل الارتباط بيرسون: ويستخدم لقياس اتجاه وقوة العلاقة بين المتغيرين، ومن خلال قيمة معامل الارتباط يمكن إقرار أو عدم إقرار وجود علاقة خطية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين، و تم توظيفه في حساب صدق الاستبيان.
- مستوى الدلالة 0,05: يتم اختبار الفرضية الصفرية على مستوى الدلالة ألفا تساوي 0,05، ويعني ذلك احتمال الخطأ في المعاينة ويقبل مقدار الخطأ في صحة النتائج لا يزيد عن 0,05.
- اختبار ستودنت t test: من أجل قياس مستوى تواجد الظاهرة بإجراء مقارنة للمتوسطات مع المتوسط الافتراضي الذي يكون عادة في قياس الخماسي يساوي 3.

## 2-3-2- اختبار الفرضيات:

### 1- عرض ومناقشة نتائج الفرضية العامة:

نصت الفرضية العامة لهذه الدراسة على: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لواقع تطبيق الذكاء الاصطناعي على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية بدرجة كبيرة ."، ومن أجل التحقق من صحة هاته الفرضية تم استخدام معامل بيرسون لمعرفة قوة وطبيعة العلاقة، ولتحديد التفاعل تم استخدام معامل مربع إبطا وذلك بعد التحقق من شرط خطية العلاقة، فكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (19) يوضح التفاعل بين الذكاء الاصطناعي وتحسين أداء الموارد البشرية

متغيرات الدراسة	أداء الموارد البشرية	مربع الارتباط	F	التفسير
الذكاء الاصطناعي	معامل بيرسون	0.556**	12.504	حجم الأثر كبير
	مستوى الدلالة	0.001		
	حجم العينة	30		
الارتباط دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (α=0,01).				

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم (19) أعلاه، نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون بين درجات أفراد عينة الدراسة على استبيان الذكاء الاصطناعي ودرجاتهم على استبيان تحسين أداء الموارد البشرية بلغ (0.55)، وهي قيمة عالية وموجبة، وهذا معناه أن هناك علاقة ارتباطية طردية، أي أن درجات أفراد عينة الدراسة على استبيان تطبيق الذكاء الاصطناعي تتوزع بنفس توزيع درجاتهم على استبيان تحسين أداء الموارد

البشرية، وبالتالي فإن هاته النتيجة تؤيد فرضية الدراسة العامة القائلة ب وجود أثر ذو دلالة إحصائية لواقع تطبيق الذكاء الاصطناعي على تحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية بدرجة كبيرة، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

### 2- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:

نصت الفرضية الأولى لهذه الدراسة على: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لواقع تطبيق الذكاء الاصطناعي على تحسين الكفاءة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية بدرجة كبيرة"، ومن أجل التحقق من صحة هاته الفرضية تم استخدام معامل بيرسون لمعرفة قوة وطبيعة العلاقة ولتحديد التفاعل تم استخدام معامل مربع إبطا وذلك بعد التحقق من شرط خطية العلاقة فكانت النتائج كما يلي:

### الجدول رقم (20) يوضح التفاعل بين تطبيق الذكاء الاصطناعي وتحسين الكفاءة

متغيرات الدراسة	الكفاءة	مربع الارتباط	F	التفسير
الذكاء الاصطناعي	معامل بيرسون	0.296	2.692	حجم الأثر ضعيف
	مستوى الدلالة	0.112		
	حجم العينة	30		
الارتباط دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا $(\alpha=0,01)$ .				

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم (20) أعلاه، نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون بين درجات أفراد عينة الدراسة على استبيان الذكاء الاصطناعي ودرجاتهم على بعد الكفاءة بلغ (0.29) وهي قيمة ضعيفة نوعا ما، وهذا معناه أن درجات أفراد عينة الدراسة على استبيان الذكاء الاصطناعي لا تتوزع بنفس توزيع درجاتهم على بعد الكفاءة، وبالنظر إلى قيمة مربع الارتباط والتي بلغت (0.08) يمكن القول بأنه لا يوجد تداخل بين قيم أفراد عينة الدراسة على الاستبيانين معا، وبالتالي فإن هاته النتيجة تعارض فرضية الدراسة الأولى القائلة ب وجود أثر ذو دلالة إحصائية لواقع تطبيق الذكاء الاصطناعي على تحسين الكفاءة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية بدرجة كبيرة أي لا يؤثر، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

### 3- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

نصت الفرضية الثانية لهذه الدراسة على: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لواقع تطبيق الذكاء الاصطناعي على تحسين الفعالية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية بدرجة كبيرة"، ومن أجل التحقق من

صحة هاته الفرضية تم استخدام معامل بيرسون لمعرفة قوة وطبيعة العلاقة، ولتحديد التفاعل تم استخدام معامل مربع إبطا وذلك بعد التحقق من شرط خطية العلاقة ، فكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (21) يوضح التفاعل بين الذكاء الاصطناعي وتحسين الفعالية

متغيرات الدراسة	الفعالية	مربع الارتباط	F	التفسير
الذكاء الاصطناعي	معامل بيرسون	0.445*	6.901	حجم الأثر متوسط
	مستوى الدلالة	0.014		
	حجم العينة	30		
الارتباط دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (α=0,01).				

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم (21) أعلاه، نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون بين درجات أفراد عينة الدراسة على محور تطبيق الذكاء الاصطناعي ودرجاتهم على استبيان الفعالية بلغ (0.44) وهي قيمة متوسطة، وهذا معناه أن هناك علاقة ارتباطية طردية، أي أن درجات أفراد عينة الدراسة على محور تطبيق الذكاء الاصطناعي تتوزع بنفس توزيع درجاتهم على استبيان الفعالية، وبالنظر إلى قيمة مربع الارتباط والتي بلغت (0.19) يمكن القول بأن هناك تداخل بين قيم أفراد عينة الدراسة على الاستبيانين معا، وبالتالي فإن هاته النتيجة تؤيد فرضية الدراسة الثانية القائلة ب وجود أثر ذو دلالة إحصائية لواقع تطبيق الذكاء الاصطناعي على تحسين الفعالية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية بدرجة متوسطة، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

#### 4- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

نصت الفرضية الثالثة لهذه الدراسة على: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لواقع تطبيق الذكاء الاصطناعي على تحسين التكوين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية بدرجة كبيرة"، ومن أجل التحقق من صحة هاته الفرضية تم استخدام معامل بيرسون لمعرفة قوة وطبيعة العلاقة، ولتحديد التفاعل تم استخدام معامل مربع إبطا وذلك بعد التحقق من شرط خطية العلاقة ، فكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (22) يوضح التفاعل بين الذكاء الاصطناعي وتحسين التكوين

متغيرات الدراسة	التكوين	مربع الارتباط	F	التفسير
الذكاء الاصطناعي	معامل بيرسون	0.616**	17.125	حجم الأثر كبير
	مستوى الدلالة	0.000		
	حجم العينة	30		

الارتباط دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا ( $\alpha=0,01$ ).

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم (22) أعلاه، نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون بين درجات أفراد عينة الدراسة على محور تطبيق الذكاء الاصطناعي ودرجاتهم على استبيان التكوين بلغ (0.61) وهي قيمة متوسطة، وهذا معناه أن هناك علاقة ارتباطية طردية، أي أن درجات أفراد عينة الدراسة على محور تطبيق الذكاء الاصطناعي تتوزع بنفس توزيع درجاتهم على استبيان التكوين، وبالنظر إلى قيمة مربع الارتباط والتي بلغت (0.38) يمكن القول بأن هناك تداخل بين قيم أفراد عينة الدراسة على الاستبيانين معا، وبالتالي فإن هاته النتيجة تؤيد فرضية الدراسة الثالثة القائلة بـ وجود أثر ذو دلالة إحصائية لواقع تطبيق الذكاء الاصطناعي على تحسين التكوين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية بدرجة متوسطة، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%

### 2-3-3- مناقشة نتائج الفرضيات:

#### 1- مناقشة الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لواقع تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، ومن خلال الجدول (19) نستنتج أنه يوجد مستوى جيد للذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الموارد البشرية في مؤسسة محل الدراسة بدرجة كبيرة، وظهر أن الذكاء الاصطناعي يؤثر بمستوى متوسط على بعد الفعالية وبعد التكوين أما بالنسبة لبعد الكفاءة أنه يؤثر بنسب قليلة ومستوى الدلالة غير دال إحصائيا وأن الفرضية الرئيسية المطروحة محققة وبالتالي يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر ببوسعادة، وبالتالي قبول الفرضية الرئيسية وهذا حسب إجابات موظفي المؤسسة محل الدراسة حيث يرون أن المؤسسة تقوم بتطبيق الذكاء الاصطناعي في بعض وظائف المؤسسة من أجل تطوير موظفيها وتوضيح لهم الطرق الجديدة والمبتكرة لأداء المهام بسهولة وسرعة.

#### 2- الفرضية الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لواقع تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، ومن خلال الجدول (20) نستنتج أنه لا يوجد مستوى جيد للذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة في المؤسسة محل الدراسة أي أنه غير دال إحصائيا وان الفرضية الأولى غير محققة وبالتالي لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لواقع تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة في مؤسسة اتصالات الدراسة ببوسعادة، وبالتالي عدم قبول الفرضية الأولى، وهذا حسب إجابات موظفي المؤسسة محل الدراسة حيث يرون أن المورد البشري لا يستخدم الموارد بعقلانية ولا بشكل مدروس من أجل إتمام المهام.

#### 3- الفرضية الثانية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لواقع تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحسين الفعالية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، ومن خلال الجدول (21) نستنتج أنه يوجد مستوى متوسط للذكاء الاصطناعي في تحسين الفعالية في المؤسسة محل الدراسة أي أنه دال إحصائياً وان الفرضية الثانية محققة وبالتالي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لواقع تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحسين الفعالية في مؤسسة اتصالات الدراسة ببوسعادة، وبالتالي قبول الفرضية الثانية، وهذا حسب إجابات موظفي المؤسسة محل الدراسة حيث يرون بأن المورد البشري يعمل على تحقيق النتائج لطرق سريعة ودقيقة والمحاولة للوصول إلى الأهداف المرجوة.

**4- الفرضية الثالثة:**

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لواقع تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحسين التكوين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، ومن خلال الجدول (22) نستنتج أنه يوجد مستوى متوسط للذكاء الاصطناعي في تحسين التكوين في المؤسسة محل الدراسة أي أنه دال إحصائياً وان الفرضية الثالثة محققة وبالتالي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لواقع تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحسين التكوين في مؤسسة اتصالات الدراسة ببوسعادة، وبالتالي قبول الفرضية الثالثة، وهذا حسب إجابات موظفي المؤسسة محل الدراسة حيث يرون أن مؤسستهم توفر لهم دورات تكوينية لتطوير مهاراتهم واكتساب معارف جديدة و بالتالي إمداد المؤسسة بجميع المعلومات التي تفيد في عملية اتخاذ القرار.

### خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى التعرف على ميدان الدراسة وواقع تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة ثم التحليل الوصفي لعينة الدراسة واختبار الفرضيات ومناقشتها، حيث تبين من خلال اختبار الفرضية الرئيسية أنه يوجد أثر كبير ذو دلالة إحصائية لواقع تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الموارد البشرية بمؤسسة اتصالات الجزائر ببوسعادة، وبمناقشة الفرضيات الفرعية تبين:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لواقع تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة في مؤسسة اتصالات الجزائر وهي فرضية غير محققة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لواقع تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحسين الفعالية في مؤسسة اتصالات الجزائر وهي فرضية محققة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لواقع تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحسين التكوين في مؤسسة اتصالات الجزائر وهي فرضية محققة.

# الخاتمة

### الخاتمة:

يشكل الذكاء الاصطناعي ثورة هائلة قادرة على تغيير ملامح مختلف القطاعات بما في ذلك المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، التي يمكن أن تعتمد عليه وتعتبره من الركائز الأساسية نظرا لتحسينه للعديد من الخدمات التي تقدمها للزبائن ولشرائح المجتمع ككل. ومن جهة أخرى فإن إدراج تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مختلف وظائف المؤسسات يحسن بشكل كبير من أداء وفعالية الموظفين.

ونظرا لأهميته البالغة فقد أصبح من الضروري دمجها ضمن تكوينات المؤسسات الاقتصادية الجزائرية بما يتناسب مع متطلبات العصر الحديث.

ومن أهم نتائج الدراسة التي تم التوصل إليها ما يلي:

### النتائج النظرية:

- يساهم الذكاء الاصطناعي في إتمام العديد من المهام الروتينية المستهلكة للوقت مما يتيح للموظفين التركيز أكثر في انجاز مهام أخرى .
- يساعد الذكاء الاصطناعي في التمييز والاختيار الأنسب للمرشحين للوظائف عن طريق تحليل بياناتهم.
- للذكاء الاصطناعي دور في توفير برامج تعليمية تخصص لكل موظف بناء على احتياجاته ومهاراته، مما يساهم في تطوير قدراته وتعزيز فعاليته.
- يساهم الذكاء الاصطناعي في توفير أدوات للتواصل الفعالة بين الموظفين مما يعزز التعاون والعمل الجماعي.
- يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل كميات هائلة من البيانات المتعلقة بالموارد البشرية كما يساعد على اتخاذ قرارات إستراتيجية مستنيرة.
- تطبيقات الذكاء الاصطناعي تساعد في التعلم وحل المشكلات و التكيف مع البيئة.
- الذكاء الاصطناعي يحسن من أداء الموارد البشرية من خلال التكوينات المستمرة من قبل المؤسسة.

### النتائج التطبيقية:

توصلت النتائج الميدانية إلى إثبات صحة الفرضيات المطروحة سابقا حيث:

**الفرضية الرئيسية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لواقع تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر ببوسعادة عند مستوى الدلالة ألفا (0,01).

**الفرضية الأولى:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لواقع تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة عند مستوى الدلالة ألفا (0,01) لمؤسسة اتصالات الجزائر ببوسعادة.

**الفرضية الثانية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لواقع تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحسين الفعالية عند مستوى الدلالة ألفا (0,01) لمؤسسة اتصالات الجزائر ببوسعادة.

**الفرضية الثالثة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لواقع تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحسين التكوين عند مستوى الدلالة ألفا (0,01) لمؤسسة اتصالات الجزائر ببوسعادة.

### الاقتراحات:

- تبني فكرة تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.
- نقترح على مديرية اتصالات الجزائر بالمسيلة تكثيف مجهوداتها وتقديم التوعية الدائمة لأهمية استخدام الذكاء الاصطناعي في جميع الوكالات التابعة لها.
- نقترح على الوكالة التجارية ببوسعادة الاعتماد أكثر على التطبيقات التي تعمل بتقنيات الذكاء الاصطناعي من أجل تسهيل الأعمال اليومية.
- نقترح على الوكالة التجارية ببوسعادة أن تقدم مساعدات ومنح للموظفين لتطوير قدراتهم وهذا من أجل تحفيزهم والرفع من كفاءاتهم وذلك لزيادة ولائهم وإعطاء صورة إيجابية عن المؤسسة.

### أفاق الدراسة:

- إن دراسة موضوع الذكاء الاصطناعي فتح لنا نوافذ جديدة يمكن دراستها:
- الذكاء الاصطناعي وأثره على تحسين الأداء المالي في المؤسسة؛
- الذكاء الاصطناعي وكيفية تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة؛
- تطبيقات الذكاء الاصطناعي وأخلاقيات العمل في المؤسسة.

### المراجع المواقع:

<https://mawdoo3.com/> 6:15 (17 أوت, 2023).

[www://www.annajah.net](http://www.annajah.net) 11:15 (25، فيفري, 2021).

### المقالات:

أحمد ميلي، و بالعجوز حسين. (2016). محاسبة التسيير ودورها في قياس وتقييم الأداء بالتطبيق على المؤسسة الاقتصادية في الجزائر. *مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية* (16).

العلمي قواسمية، و بالنور يوسف. (2022). أداء الموارد البشرية في ظل متغير الإدارة الإلكترونية. *مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية* ، 10 (3).

أمينة شريف. (2023). خدمة الذكاء الاصطناعي للمجتمع الخامس مجتمع ما بعد المعلومات. *مجلة الدراسات القانونية والسياسية* ، 9 (2).

إيمان قانة. (2018). أثر التغيير التنظيمي على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مطاحن الحضنة بالمسيلة . جامعة محمد بوضياف كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

براهيم بلقايد. (2021). التكوين كمدخل لتحسين أداء الموارد البشرية دراسة حالة المؤسسة الوطنية للدهن لوحدرة وهران. *مجلة الباحث الاقتصادي* ، 8 (1).

بلخير عمومن، و عزري أمين. (2022). أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية دراسة ميدانية للشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع ورقلة. *مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة* ، 5 (2).

جوهر مناصري. (2024). تأثير الذكاء الاصطناعي على الاقتصاد العالمي. *مجلة غقتصاد المال والاعمال* ، 9 (1).

حمود حيمر. (2019). معوقات تحسين أداء الموارد البشرية من وجهة نظر العاملين دراسة حالة المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بميلة. *مجلة ميلاف للبحوث والدراسات* ، 5 (1).

خالد بومخيلة. (2023). تكيف الصناعة الإعلامية مع تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في وسائل الإعلام. *مجلة الدراسات الإعلامية والاتصالية* ، 3 (2).

خير الدين جمعة، و خنشور جمال. (2015). القيم التنظيمية في تحسين أداء الموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية. *مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية* (17).

دنيا ضيف. (2022). أثر تطبيق إستراتيجية تمكين العاملين على الأداء البشري في قطاع إتصالات الجزائر . جامعة محمد بوضياف المسيلة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير .

رانيا عيسى. (2015). أثر ممارسة إدارة أداء الموارد للعاملين في المنظمات دراسة حالة MTN سورية. الأكاديمية السورية الدولية للتدريب والتطوير .

زياد هاشم السقا. (2024). الدور المتوقع للمحاسبين ومتطلباته في ظل استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي. *مجلة دراسات متقدمة في المالية والمحاسبة* .

سالم زعموكي، و حبالي فتيحة مرزق. (2023). الذكاء الاصطناعي وإنعكاساته الاقتصادية على العالم. *مجلة التراث* ، 13 (4)، 38.

سعاد بوبحة. (2022). الذكاء الاصطناعي تطبيقاته وإنعكاساته. *مجلة اقتصاد المال والأعمال* ، 6 (4)، 95.

سعاد حيدة، و كادي سليمة. (2020). استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين عملية إتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء والغاز بأدرار. جامعة أحمد دراية .

- سعید سمیر أبو جلیدة. (2018). أثر إستراتيجيات إدارة الموارد البشرية على أداء العاملين في شركات الإتصالات الليبية . جامعة الشرق الأوسط كلية الأعمال .
- سمیر سعید أبو جلیدة. (2018). أثر إستراتيجيات إدارة الموارد البشرية على أداء العاملين في شركة الإتصالات الليبية. جامعة الشرق الأوسط كلية الأعمال.
- سناء أرتباز. (2022). أثر إستخدام تطبيقات الذكاء الإصطناعي على تحسين أداء المؤسسة مخبر المحاسبة المالية الجبابة والتأمين جامعة أم البواقي. مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي ، 9 (3)، 1251.
- صورية شنبی، و بن لخصر السعید. (2022). إعداد قادة المستقبل بإستخدام تقنيات الذكاء الإصطناعي مشروع دولة الإمارات في هذا المجال. مجلة أفاق علوم الإدارة والإقتصاد ، 6 (1)، 462.
- عیماذ تكواشت. (2023). دور الذكاء الإصطناعي في تسريع الإنتقال إلى الإقتصاد الدائري. مجلة الأصيل للبحوث الإقتصادية والإدارية ، 7 (2).
- غادة بنت علي سعد القحطاني. (2022). واقع إستخدام الذكاء الإصطناعي في إدارة الموارد البشرية ومعوقات ومتطلبات تطبيقه من وجهة نظر هيئة التدريس بالجامعة. مجلة العلوم التربوية والنفسية ، 6 (55)، 5.
- فايق عوضین. (2022). إستخدام تقنيات الذكاء الإصطناعي بین المشروعیة وعدم المشروعیة ماهیة الذكاء الإصطناعي ومجالات إستخداماته الأمنية. المجلة الجنائية القومية ، 65 (1).
- كوثر جدیلي، و بن ساكنة مباركة. (2022). إستراتيجية إدارة الموارد البشرية ودورها في تحسين أداء المؤسسة الجزائرية دراسة ميدانية بمديرية وحدة البريد الولائية تبسة . جامعة العربي التبسي كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية .
- لیلی الألفی. (2023). المعايير الحديثة في تقويم الأداء للعاملین. الإسكندرية: دار التعليم الجامعي.
- لیلی بوحدید. (2014). التخطيط الإستراتيجي كمدخل لتحسين أداء الموارد البشرية في المستشفيات العمومية. المجلة الجزائرية للتنمية الإقتصادية (1).
- مار برنارد، و وارد مات. (2022). تطبيقات الذكاء الإصطناعي كيف إستخدمت 50 شركة ناجحة الذكاء الإصطناعي والتعلم الألي لحل المشكلات . العبيكان للنشر .
- محمد كمال مصطفى. (2014). تحليل وقياس وتقييم الأداء البشري . الجيزة : مركز الخبرات المهنية للإدارة بميك .
- محمود شنة، و جوادي يوسف. (2023). متطلبات التحسين وعلاقتها بمعطيات إدارة الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية دراسة ميدانية في مؤسسة النسيج والتجهيز TIFIB بسكرة. مجلة السراج في التربية وقضايا المجتمع ، 7 (2).
- مريم مقراني. (2015). كيفية الموازنة الإستراتيجية بين عوامل البيئة الداخلية والخارجية وأثرها على أداء الموارد البشرية في المنظمة دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر بوسعادة. جامعة محمد بوضياف كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير .
- مسعودة توامدية، و عمارة البشير. (2024). حوكمة الذكاء الاصطناعي كالية لتعزيز التعليم الإلكتروني. مجلة اقتصاد المال والاعمال ، 8 (2).
- نورة بن وهيبة. (2019). إستراتيجيات تحسين إدارة الأداء في ظل التطوير التنظيمي بين الإطار النظري والواقع العملي دراسة حالة المؤسسة الإقتصادية أرسيلور ميتال الجزائر. مجلة التراث ، 1 (30).
- نورة محمد عبد الله العزام. (أكتوبر، 2020). دور الذكاء الإصطناعي في رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك جامعة سوهاج. المجلة التربوية ، 477.
- هدى بوحنيك. (2024). أثر تبني البنوك لتقنيات الذكاء الإصطناعي دراسة حالة بنك ICICI. مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية ، 8 (4).
- وفاء ضيف الله العبدالات. (2020). أثر تنوع الموارد البشرية على الذكاء الإصطناعي دراسة تطبيقية دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية. المجلة العربية للنشر العلمي (24)، 219.

وفاء فنجري، و مرزوق سعيد. (2023). دور التحفيز الذاتي في تدعيم الصمود النفسي دراسة ميدانية على عينة من أعضاء هيئة تدريس المعاهد العليا بمصر. *المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة* .

وفاء فواز المالكي. (2023). دور تطبيقات الذكاء الإصطناعي في تعزيز الإستراتيجيات التعليمية في التعليم العالي. *جامعة الملك عبد العزيز المملكة العربية السعودية* . كلية الدراسات العليا التربوية.

# الملاحق



Université Mohamed Boudlafa M'sila

Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et  
des Sciences de Gestion

Département: .....

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلميجامعة محمد بوضياف بالمسيلة  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: .....

## تصريح شرقي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسفله:

الطالب (ة) : ..... المولود(ة) بتاريخ: 16 سبتمبر 2001 ب: .....  
 الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أور.س.) رقم: 209126228 الصادرة بتاريخ: 2021.09.06 عن: .....  
 المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: ..... تخصص: إدارة أعمال ..... خلال السنة الجامعية: 2021  
 والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: "سوق تصريف الكتب الإلكترونية في تسيير  
 إعداد المحاور البحثية في البحث الاقتصادي الجزائري"  
 .....

أصيح بشرقي أنني إلتزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: 2024/01/26

2024 26 جان

التوقيع والبصمة

عن رئيس المجلس الشعبي البلدي  
 ويتفويض منه:  
 الهون المفوض  
 امضاء: سادي هبيل الحق

\* يحرر كل طالب (ة) تصريحاً لفرادها في حالة إعداد المذكرة من طرف أكثر من طالب (ة) واحد.  
 \*\* يدرج هذا التصريح ضمن ملاحق المذكرة

أولا/ ثبات وصدق الذكاء الاصطناعي:

أ- الثبات:

## Fiabilité

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0.914	5
0.896	5
0.789	5
0.190	15

ب- الصدق:

## Corrélations

Corrélations					
1دك			1دك		
1د	Corrélation de Pearson	.731**	3د	Corrélation de Pearson	.455*
	Sig. (bilatérale)	.000		Sig. (bilatérale)	.012
	N	30		N	30
2د	Corrélation de Pearson	.361*			
	Sig. (bilatérale)	.050			
	N	30			
* La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).					
* La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).					

ثانيا/ ثبات وصدق محور أداء الموارد البشرية :

أ- الثبات:

## Fiabilité

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0.020	10

ب- الصدق:

Group Statistics						
الطرفين	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean		
الدرجات	8	47.7500	1.75255	.61962		
الطرف الأعلى	8	39.7500	.46291	.16366		
الطرف الأدنى						
Independent Samples Test						
Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means				
F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference

الدرجات	Equal variances assumed	18.290	.001	12.483	14	.000	8.00000	.64087
	Equal variances not assumed			12.483	7.972	.000	8.00000	.64087

ملاحق نتائج الدراسة:

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
س1	30	4.00	5.00	4.3333	.47946
س2	30	4.00	5.00	4.4333	.50401
س3	30	4.00	5.00	4.2667	.44978
س4	30	4.00	5.00	4.2667	.44978
س5	30	3.00	5.00	4.2667	.52083
س6	30	4.00	5.00	4.3333	.47946
س7	30	3.00	5.00	4.2667	.52083
س8	30	4.00	5.00	4.2333	.43018
س9	30	3.00	5.00	4.2000	.55086
س10	30	4.00	5.00	4.3333	.47946
دك1	30	39.00	50.00	42.9333	3.55191
Valid N (listwise)	30				

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ب1	30	2.00	5.00	4.2333	.72793
ب2	30	3.00	5.00	4.3000	.59596
ب3	30	3.00	5.00	4.2000	.55086
ب4	30	2.00	5.00	4.1333	.68145
ب5	30	3.00	5.00	4.2000	.66436
د1	30	13.00	25.00	21.0667	2.79079
Valid N (listwise)	30				

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ب6	30	3.00	5.00	4.1667	.64772
ب7	30	3.00	5.00	4.1667	.53067
ب8	30	3.00	5.00	4.2333	.50401
ب9	30	3.00	5.00	4.0333	.49013
ب10	30	3.00	5.00	4.2667	.58329

د2	30	15.00	25.00	20.8667	2.33021
Valid N (listwise)	30				

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ب11	30	2.00	5.00	4.4000	.67466
ب12	30	4.00	5.00	4.4000	.49827
ب13	30	4.00	5.00	4.3667	.49013
ب14	30	3.00	5.00	4.3333	.54667
ب15	30	4.00	5.00	4.5000	.50855
د3	30	20.00	25.00	22.0000	2.01717
Valid N (listwise)	30				

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
دك1	.262	30	.000	.843	30	.000
دك2	.109	30	.200 <sup>*</sup>	.968	30	.477

\*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

الفرضيات:

## Regression

Model Summary						
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate		
1	.556 <sup>a</sup>	.309	.284	3.00547		
a. Predictors: (Constant), دك2						
ANOVA <sup>a</sup>						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	112.947	1	112.947	12.504	.001 <sup>b</sup>
	Residual	252.920	28	9.033		
	Total	365.867	29			

a. Dependent Variable: دك1

b. Predictors: (Constant), دك2

Model Summary						
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate		
1	.296 <sup>a</sup>	.088	.055	3.45263		
1-a. Predictors: (Constant),						
ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	32.088	1	32.088	2.692	.112 <sup>b</sup>
	Residual	333.778	28	11.921		
	Total	365.867	29			
1-a. Dependent Variable: <sup>دك</sup>						
1-b. Predictors: (Constant),						

Model Summary						
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate		
1	.445 <sup>a</sup>	.198	.169	3.23773		
2-a. Predictors: (Constant),						
ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	72.345	1	72.345	6.901	.014 <sup>b</sup>
	Residual	293.521	28	10.483		
	Total	365.867	29			
2-a. Dependent Variable: <sup>دك</sup>						
2-b. Predictors: (Constant),						

Model Summary						
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate		
1	.616 <sup>a</sup>	.380	.357	2.84742		
3-a. Predictors: (Constant),						
ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	138.847	1	138.847	17.125	.000 <sup>b</sup>
	Residual	227.019	28	8.108		

Total	365.867	29			
a. Dependent Variable: 1					
b. Predictors: (Constant), 3					



جامعة محمد بوضياف - المسيلة -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استبيان

في إطار إنجاز مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، علوم التسيير تخصص إدارة أعمال. أتقدم إلى سيادتكم بملأ هذه الاستمارة التي تمثل جزءا من البحث الذي يحمل "واقع تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية" مقدمين بذلك يد العون، وأعلمكم أن الهدف من هذه الاستمارة هو إثراء وتوسيع مجالات البحث العلمي فقط لذا أرجو منكم ملئ الاستمارة بموضوعية، وأخيرا تقبلو منا فائق الاحترام والتقدير.

### المحور الأول: البيانات الشخصية

ضع علامة × في الخانة المناسبة:

الجنس :  ذكر  أنثى

السن :  من 18  من 1

سنة

من 41  من 1

فوق

المستوى التعليمي:

متوسط  ثانوي  جامعي

غير ذلك .....

المنصب الوظيفي : إطار

متحكم

من 5 إلى 10 سنوات

أقل من 5 سنوات

من 11 إلى 15 سنة

أكثر من 15 سنة

### المحور الثاني: تطبيق الذكاء الاصطناعي

الرقم	العبارات	الإجابة				
		موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
1	تفهم مؤسستكم الحلول الذكية من أجل معالجة المشاكل المطروحة.					
2	تساعد البرامج والتطبيقات الذكية مؤسستكم على تحسين عملية صنع القرار.					
3	تستطيع مؤسستكم استخدام وحدات لمعالجة البيانات.					
4	تستعمل مؤسستكم البيانات الخاصة لتحليل الصور والنصوص.					
5	تتوفر في مؤسستكم أنظمة محدثة تلقائيا تحسن من أدائها استنادا على بيانات سابقة.					
6	تستطيع مؤسستكم استعمال تكنولوجيا متطورة تساعدها في إتمام المهام.					
7	تحتوي مؤسستكم على مطورين متخصصين بأداء المهام المتعلقة بالحاسوب.					
8	ارتفعت نسبة اقتناء مؤسستكم للألات والبرمجيات المتطورة والذكية.					
9	توجد في مؤسستكم ميزانية مخصصة للبحث والتطوير والتكنولوجيا.					
10	لدى مؤسستكم أجهزة استشعار ذكية وبرامج للمراقبة.					

### المحور الثالث: تحسين أداء الموارد البشرية

#### أولا: الكفاءة

1	يعتمد المورد البشري بشكل ذكي على الموارد لتحقيق أفضل النتائج.					
---	---	--	--	--	--	--

					2	يقوم المورد البشري باستخدام الموارد بعقلانية لتحقيق أقصى استفادة.
					3	يهتم المورد البشري بتوجيه الموارد بشكل مدروس لتحقيق النجاح.
					4	يستطيع المورد البشري إدارة مهامه بطريقة ممتازة.
					5	يستطيع المورد البشري استخدام الأدوات والتقنيات بأعلى مستوى مطلوب.
<b>ثانياً: الفعالية</b>						
					1	يحقق المورد البشري نتائج بشكل سريع ودقيق.
					2	يحقق المورد البشري نتائج بأقل قدر من الخسائر والتكاليف.
					3	يقوم المورد البشري بالمحاولة للوصول للأهداف التي تنبأت بها.
					4	لدى المورد البشري قدرة التأثير على النتائج المستقبلية.
					5	تشارك الموارد البشرية في التأثير على القرارات المتعلقة بصياغة الأهداف.
<b>ثالثاً: التكوين</b>						
					1	توفر مؤسستكم دورات لتطوير المهارات واكتساب معارف جديدة.
					2	تعتمد مؤسستكم على التكنولوجيا والابتكارات لتطور في مجالاتها المهنية.
					3	تتمى مؤسستكم المورد البشري لزيادة الإنتاجية وتحسين طرق الأداء.
					4	تستغل مؤسستكم العاملين الذين يملكون إمكانيات وطاقات كامنة فيهم.
					5	تزود مؤسستكم العاملين بالمعلومات الضرورية لضمان إمامهم بتفاصيل العمل.

تحت إشراف الدكتور

من إعداد الطالبة بن النوي ليندة

لعشاش عبد الحليم

جدول قائمة الأساتذة المحكمين:

الرتبة	التخصص	الاسم والمقب	الرقم
أستاذ مساعد	علوم التسيير	نزیه مهدي	1
أستاذ محاضراً	علوم التسيير	عطاء الله ياسين	2
أستاذ التعليم العالي	علوم التسيير	بلبار موسى	3