

جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية



مذكرة ماستر

العلوم الإنسانية

علوم الإعلام والاتصال

اتصال وعلاقات عامة

رقم: أدخل رقم تسلسل المذكرة

واقع الإتصال المؤسسي في ظل تقنيات الذكاء الاصطناعي
دراسة حالة في اتصالات الجزائر _ بسكرة _

اعداد الطالبتين :
- هذلي أماني
- زروق خديجة

يوم: / /

الاسم واللقب	الجامعة:	الصفة:
	جامعة محمد خيضر بسكرة	
	جامعة محمد خيضر بسكرة.	
قسمية منوية	جامعة محمد خيضر بسكرة.	مشرف

السنة الجامعية: 2024-2025

فَالْحَمْدُ لِلَّهِ

الشكر والعرفان

بسم الله الرحمن الرحيم الشكر لله العلي العظيم على نعمة الإسلام والعقل ،والذي وفقنا لإكمال
هذه الرسالة .

والصلاة والسلام على اشرف الخلق محمد صلى الله عليه وسلم أما بعد

نتقدم باسمى عبارات الشكر والتقدير و الاحترام لأساتذة جامعة محمد خيضر وخاصة الى من اشرف
على هذا العمل "قسمية منوية" جزاها الله كل الخير على توجيهاتها ونصائحها لإتمام هذا العمل.
إلى كل من ساندنا بدعواته الصادقة وتمنياته المخلصة كما لا ننسى أعضاء اللجنة الموقرة لكم مني
جزيل الشكر والثناء لمناقشتهم معنا هذه المذكرة .

شكرا جزيلا انتفعوا بها صدقة جارية



فهرس المحتويات والجداول والأشكال



المحتوى	الصفحة
الشكر والعرفان	
فهرس المحتويات.	
مقدمة	أ-ب
الفصل الأول: البناء المنهجي للدراسة	
1. الإشكالية	5
2. تساؤلات الدراسة	6
3. أسباب اختيار الموضوع	6
4. أهمية وأهداف الدراسة	7
5. مفاهيم أساسية	8
6. الدراسات السابقة	10
7. منهج الدراسة	16
8. أدوات جمع البيانات	16
9. مجتمع الدراسة	17
10. إجراءات الدراسة الميدانية	18
الفصل الثاني: الاتصال المؤسساتي الرقمي	
تمهيد	21
المبحث الأول: مدخل حول الاتصال المؤسساتي	22
أولاً: مفهوم الاتصال المؤسساتي	23
ثانياً: أنواع الاتصال المؤسساتي	24
ثالثاً: آليات الاتصال المؤسساتي	25
رابعاً: أهمية الاتصال المؤسساتي	26
خامساً: أهداف الاتصال المؤسساتي	28
سادساً: محددات الاتصال المؤسساتي ونظرياته	29
خلاصة الفصل	36
الفصل الثالث: الذكاء الاصطناعي	
تمهيد	39
أولاً: نشأة ومفهوم الذكاء الاصطناعي	40
نشأة الذكاء الاصطناعي	41
مفهوم الذكاء الاصطناعي	41
ثانياً: أنواع وخصائص الذكاء الاصطناعي	42

43	أنواع الذكاء الاصطناعي
44	خصائص الذكاء الاصطناعي
45	ثالثاً: أهمية وأهداف الذكاء الاصطناعي
48	رابعاً: تقنيات الذكاء الاصطناعي
47	خامساً: متطلبات الذكاء الاصطناعي
50	سادساً: إيجابيات وسلبيات الذكاء الاصطناعي
51	إيجابيات الذكاء الاصطناعي
52	سلبيات الذكاء الاصطناعي
53	خلاصة الفصل
الفصل الرابع: الدراسة الميدانية	
56	عرض وتحليل البيانات الخاصة بخصائص العينة
61	عرض نتائج المحور الثاني
64	عرض نتائج المحور الثالث
69	عرض نتائج المحور الرابع
72	مناقشة نتائج المحاور
76	النتائج العامة للدراسة
79	خاتمة
82	قائمة المصادر والمراجع.
87	الملاحق
93	الملخص.

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
18	نتائج ألفا كرونباخ للتحقق من ثبات الاستبانة	(01)
18	يوضح مقياس ليكرت الثلاثي	(02)
66	توزيع العينة حسب الجنس	(03)
67	توزيع العينة حسب العمر	(04)
68	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	(05)
69	توزيع العينة حسب الخبرة المهنية	(06)
70	توزيع المبحوثين حسب الأقسام	(7)

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
66	توزيع العينة حسب الجنس	(01)
67	توزيع العينة حسب العمر	(02)
68	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	(03)
69	توزيع العينة حسب الخبرة المهنية	(04)
71	توزيع المبحوثين حسب الأقسام	(05)



مقدمة



شهد العالم في العقود الأخيرة تحولاً جذرياً بفعل التقدم التكنولوجي السريع، وكان الذكاء الاصطناعي أحد أبرز ثمار هذا التحول. فقد أصبح هذا المجال يشكل محوراً أساسياً في مختلف القطاعات، بداية من الطب والتعليم وصولاً إلى الصناعة والإعلام. يقوم الذكاء الاصطناعي على محاكاة القدرات العقلية البشرية كالتحليل، والتفكير، واتخاذ القرار، ويعتمد عليه اليوم في تطوير أنظمة ذكية قادرة على التعلم الذاتي والتفاعل مع البيئة المحيطة بدرجة من الاستقلالية، ومع تطور الخوارزميات وتزايد حجم البيانات المتاحة، أصبح الذكاء الاصطناعي أداة فعالة لتحسين الأداء وزيادة الكفاءة في العديد من المجالات، مما جعله أحد أهم المحركات الأساسية للثورة الرقمية العالمية.

إن الحاجة إلى تطوير آليات الاتصال داخل المؤسسات قد برزت في ظل هذه التطورات لتواكب العديد من المتغيرات التقنية الجديدة. فالذكاء الاصطناعي لم يعد يُستخدم فقط في المجالات التقنية، بل أصبح يُدمج أيضاً في العمليات الاتصالية، مما أوجد شكلاً جديداً من الاتصال أطلق عليه الاتصال الذكي، وهنا برز دور الاتصال المؤسسي كوسيلة محورية لضمان تدفق المعلومات بسلاسة داخل المؤسسة وخارجها، وكأداة استراتيجية لدعم اتخاذ القرار، وتعزيز صورة المؤسسة، وتحسين علاقتها بمحيطها، وهكذا أصبح لزاماً على المؤسسات أن تُعيد النظر في أساليب تواصلها وأن تُدمج التقنيات الذكية في خططها الاتصالية بما يضمن لها التكيف مع بيئة العمل الحديثة المتسمة بالتغير السريع والتعقيد المتزايد.

من هذا المنطلق، أصبحت العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والاتصال المؤسسي علاقة تكاملية، حيث يسهم الأول في تطوير الثاني، بينما يشكل الاتصال المؤسسي الفضاء الذي تُفعل فيه تطبيقات الذكاء الاصطناعي. إن توظيف الذكاء الاصطناعي في الاتصال المؤسسي يمكن المؤسسات من تحليل توجهات الجمهور بدقة، وتخصيص الرسائل الاتصالية بشكل فعال، بل وحتى التنبؤ بسلوك الفئات

المستهدفة. وهذا ما يُعد مؤشراً واضحاً على دخول المؤسسات مرحلة جديدة من الاحترافية في إدارة تواصلها، بما يعزز من قدرتها التنافسية واستدامتها في بيئة متغيرة لا تعترف إلا بمن يملك القدرة على التحديث والابتكار .

وقد تناولت دراستنا معرفة واقع الاتصال المؤسسي في ظل تقنيات الذكاء الاصطناعي في مؤسسة المركزية لاتصالات الجزائر لولاية بسكرة، وذلك من خلال تجزئة دراستنا الى أربعة فصول كالتالي :

-**الفصل الأول :** تضمن هذا الفصل اعداد الاطار المنهجي لدراستنا بداية بصياغة الإشكالية والتساؤل الرئيسي والتساؤلات الفرعية ، وتحديد اهداف الدراسة واهميتها العلمية والعملية واسبابها بالاطافة الى ضبط المفاهيم الأساسية للدراسة كما وضعنا الدراسات السابقة التي تخدم الموضوع، كما وضعنا الإجراءات المنهجية للدراسة كأداة جمع البيانات و

-**الفصل الثاني:** ارتبط هذا الفصل بالاتصال المؤسسي حيث جاء فيه مفهوم الاتصال المؤسسي وأنواعه واليات ووسائله داخليا وخارجيا واهميته وأهدافه، كما تطرقنا الى ما يحدد الاتصال المؤسسي ونظرياته .

-**الفصل الثالث :** تعلق هذا الفصل بمفهوم ونشأ الذكاء الاصطناعي وأيضا الى أنواع وخصائص الذكاء الاصطناعي واهميته وأهدافه وعرضنا تقنياته ومتطلباته ، وإيجابياته ولم نهمل جانبه السلبي .

-**الفصل الرابع :** جاء في هذا الفصل الجانب الميداني حيث اشتمل عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية وتحليل عبارات الدراسة ومناقشة نتائج المحاور وتقديم النتائج العامة للدراسة .



الفصل الأول : البناء المنهجي للدراسة



الفصل الأول : البناء المنهجي للدراسة

1. الإشكالية
2. تساؤلات الدراسة
3. أسباب اختيار الموضوع
4. أهمية وأهداف الدراسة
5. مفاهيم أساسية
6. الدراسات السابقة
7. منهج الدراسة
8. أدوات جمع البيانات
9. مجتمع الدراسة
10. إجراءات الدراسة الميدانية

1. إشكالية الدراسة :

يعد الاتصال المؤسسي من المحاور الرئيسية والاساسية في دراسات الاعلام والاتصال، بحيث يعد من ابرز أنواع الاتصال التي نالت اهتمام الباحثين في الآونة الأخيرة فهو نشاط اداري يساهم في نقل وتحويل الأفكار والرسائل الرسمية داخل وخارج المؤسسة سواء كانت شفوية او الكترونية او كتابية كالا اجتماعات المراسلات الداخلية التقارير والاعلانات والمواقع الإلكترونية وغيرها، فله أنواع تشمل الاتصال الرسمي بكل اتجاهاته والغير الرسمي، فالاتصال المؤسسي أهمية أساسية حيث تستخدمه القيادة لنقل الأوامر والتعليمات وإحاطة العاملين في المؤسسة بالمعلومات الضرورية لأداء أعمالهم فضلا عن انه الوسيلة التي يستخدمها العاملين في إيصال آرائهم ومقترحاتهم وشكاويهم الى المسؤولين ليتم معالجة المشاكل ووضع حلول وذلك لتحسين معنويات العمال وتحسين مستوى أدائهم وعادتا ما يواجه معوقات تعرقل عملية سيره داخل وخارج المؤسسة

ومع التطور الكبير للتكنولوجيا الرقمية وظهور الذكاء الاصطناعي الذي يعتبر من احدث الاستكشافات والاختراعات التي توصلت اليها البشرية فهو صمم وطور لتكون له القدرة على محاكاة العقل البشري وطريقة عمله، كما له القدرة على التفكير واستكشاف مختلف المعلومات، أيضا يتميز بقيامه بالمهام المعقدة بسرعة كبيرة ونشر المعلومات وتوجيه الرسائل تلقائيا للجهات المختصة لانه يمتلك مجموعة من التقنيات المخصصة لهذه المهام .

تعتبر اتصالات الجزائر لولاية بسكرة من بين المؤسسات التي تبنت الذكاء الاصطناعي لتسهيل مختلف مهامها ولهذا من خلال هذه الدراسة اردنا ان نتعرف على واقع الاتصال

المؤسساتي في ظل تقنيات الذكاء الاصطناعي واتخذنا مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بسكرة نموذجاً وتم دراسة الإشكالية من خلال التساؤلات التالية

2 . تساؤلات الدراسة :

التساؤل الرئيسي:

ما هو واقع الاتصال المؤسساتي في ظل تقنيات الذكاء الاصطناعي في مؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة بسكرة؟

الأسئلة الفرعية :

(1) ما هي المتطلبات اللازمة لتفعيل الاتصال المؤسساتي اعتماداً على تقنيات الذكاء

الاصطناعي؟

(2) فيما تتمثل مساهمات تقنيات الذكاء الاصطناعي في حل مشكلات الاتصال المؤسساتي؟

(3) ما هي مشكلات الاتصال المؤسساتي في ظل تقنيات الذكاء الاصطناعي ؟

3. أسباب اختيار الموضوع :

(1) الرغبة في فهم أعمق للإشكالية الأساسية ومحاولة تحليل أبعادها المختلفة.

(2) الرغبة في الإجابة على الأسئلة فرعية مهمة تعكس واقعاً ملموساً وتستدعي دراسة علمية.

(3) الرغبة في دراسة الذكاء الاصطناعي وأحدث تقنياته نظراً لانتشاره

(4) توافق الموضوع مع التخصص.

4. أهمية وأهداف الدراسة:

- الأهمية العلمية للدراسة:

تُسهّم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية حول موضوع الذكاء الاصطناعي والاتصال داخل وخارج المؤسسة ، من خلال تحليل دور التقنيات الذكية في تحسين الكفاءة الاتصالية وتقديم رؤية نقدية للتحديات التقنية والإنسانية المصاحبة لهذا التحول. كما تسعى إلى ربط المفاهيم النظرية بالممارسات الواقعية، من خلال تقديم نموذج بحثي يدمج بين التكنولوجيا الحديثة والاحتياجات المؤسسية. وبهذا فإن الدراسة تُعد مرجعاً مهماً للباحثين والطلبة المهتمين بمجالات الاتصال المؤسسي والتكنولوجيا الرقمية

- الأهمية العملية للدراسة:

تبرز أهمية هذه الدراسة للمجتمع من خلال تقديم حلول واقعية وقابلة للتطبيق تساعد المؤسسات على الانتقال الآمن والفعال إلى نماذج الاتصال المدعوم بالذكاء الاصطناعي، بما يُعزز من جودة الخدمات الاتصالية ، يرفع من كفاءة الأداء، ويُقلل من التكاليف. كما تُسهّم في رفع وعي العاملين وصناع القرار بأهمية دمج التكنولوجيا ضمن بيئة العمل ، مما ينعكس إيجاباً على بيئة العمل ، ويُساهم في خلق بيئة اتصالية آمنة ومستدامة تدعم التنمية المؤسسية والمجتمعية على حد سواء.

1.4- أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى :

- التعرف على المتطلبات اللازمة لتفعيل الاتصال المؤسسي اعتماداً على تقنيات الذكاء الاصطناعي؟

-الكشف على مساهمات تقنيات الذكاء الاصطناعي في حل مشكلات الاتصال
المؤسساتي؟

- التعرف على أهم مشكلات الاتصال المؤسساتي في ظل تقنيات الذكاء الاصطناعي ؟

5. مفاهيم الدراسة :

- الذكاء الإصطناعي

- مفهوم الذكاء

لغة :

اشتقت الكلمة الانجليزية (intelligence) الذكاء من الكلمة اللاتينية intelligenti التي

ابتكرها المفكر الروماني والخطيب المشهور (شيشرون) وتعني الذهن . الفهم . الحكمة.¹

مفهوم الذكاء اصطلاحاً :

الذكاء : سرعة اقتراح النتائج، وقيل: المضاء في الأمر، وسرعة القطع بالحق.²

مفهوم الذكاء الاصطناعي :

يفسر الذكاء الاصطناعي بأنه قدرة الآلة على محاكاة العقل البشري وطريقة عمله، مثل قدرته

على التفكير والاستكشاف، ومع التطورات الهائلة للحواسيب تبين أن باستطاعتها القيام بمهام

أعقد مما نعتقد بحيث يمكنه استكشاف وإثبات النظريات الرياضية المعقدة، وأيضاً يمكنه لعب

¹ هاني فهم السحيتي. (2024). الذكاء الاصطناعي مفهومه و أهميته في المجال الحكومي. دبي: دائرة المالية. ص

² صدام حسين كاظم حسن المفرجي. (2019). العلاقة بين الذكاء و الابداع في المنظور الاسلامي . مجلة مداد الأدب ،

الشطرنج بمهارة عالية، ويتميز بسرعة إنجاز المهام بدقة عالية، ويتصف بسعة تخزين كبيرة، إلا إنه إلى الآن لا يوجد أي برنامج يستطيع مجارة مرونة العقل البشري خصوصاً فيما يتعلق بالمهام الاستنتاجية التحليلية التي يتعرض لها.¹

➤ اجرائيا

الذكاء الاصطناعي هو قدرة نظام الي على محاكاة بعض وظائف العقل البشري مثل التعلم، التحليل، واتخاذ القرار، يُقاس الذكاء الاصطناعي من خلال مدى دقة النظام في تنفيذ مهام معينة (كالتعرف على الصور أو النصوص) ومدى تحسنه الذاتي مع مرور الوقت.

- الإتصال المؤسساتي :

➤ اصطلاحا

- مفهوم الاتصال:

أصل كلمة "اتصال" في اللغة العربية مشتق من الفعل الماضي الثلاثي " وصل " ، والمضارع منه " يصل " ، ويقال " وصل الشيء " أو " وصل إلى الشيء وصولاً " أي بلغه وانتهى إليه.² كما تعرف الجمعية الأمريكية للتدريب الاتصالات التنظيمية بأنها " عملية تبادل الأفكار والمعلومات من أجل إيجاد فهم مشترك وثقة بين العناصر الإنسانية في المنظمة"³

¹ إضاءات. (2021). الذكاء الاصطناعي. نشرة توعوية (العدد 04)، ص 03 .

² فاطمة حسين عواد. (2010). الاعلام الفضائي . عمان ، الاردن: دار أسامة للنشر و التوزيع ، ص 14

³ عقلاني مدني. (1405هـ). الادارة : دراسة تحليلية للوظائف و المقررات الادارية . جدة ، صفحة 606

➤ اجرائيا

الاتصال المؤسسي هو مجموعة الأنشطة التي تنفذها المؤسسة لنقل رسائلها إلى الجمهور الداخلي والخارجي بطريقة منظمة. ويُقاس إجرائيًا من خلال فعالية الرسائل، نوع القنوات المستخدمة، ومدى تجاوب الجمهور المستهدف مع تلك الرسائل.

6. الدراسات السابقة :

الدراسة الأولى :

دراسة الدكتورة نورة محمد عبد الله العزام دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءات النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك، سنة 2020

التساؤل الرئيسي للدراسة :ما دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك

والتساؤلات الرئيسية كانت كالآتي :

-ما دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك ؟

_هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلائل في تقدير افراد عينة الدراسة حول دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك لمتغير الجنس المستوى التعليمي عدد سنوات الخبرة ؟

واستخدمت الباحثة في هذه الدراسة على المنهج التحليلي واداة الاستبيان وقد تمثلت نتائج الدراسة في انه كلما اتجهت الجامعات الى الذكاء الاصطناعي كلما زادت كفاءة الأداء وبالتالي زادت كفاءة النظم الإدارية وهذا يظهر إيجابيات برامج الذكاء الاصطناعي ومدى توفيره للخدمات الأفضل والأسرع في الجامعات كما توصلت الى ان برامج الذكاء الاصطناعي تعتمد

على الانترنت التي تمكن الموظف من الحصول على المعلومات والبيانات من أي مكتب متصل بالشبكة واي قسم بالجامعة .

الدراسة الثانية : استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الخدمة المصرفية بالجزائر بنك السلام نموذجا للدكتور محمودي عبد الحميد ،الدكتورة ميسون بلخير، مراكشي عبد الحميد جامعة غرداية الجزائر مخبر التطبيقات الكمية والنوعية للارتقاء الاقتصادي والاجتماعي والبيئي بالمؤسسات الجزائرية .

كانت هذه الدراسات عوناً كبيراً لنا في أدوات جمع البيانات وفي تصميمنا لاستمارة الإستبيان واختيار المنهج المناسب باعتبارها مشابهة لدراستنا الحالية. وتحصلنا على مراجع مهمة كذلك بفضلها.

التساؤل الرئيسي للمجلة :كيف يمكن ان تساهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الخدمات المصرفية في الجزائر ؟

الفرضية الرئيسية :يعتمد بنك السلام على تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين خدماته المصرفية الامر الذي يجعله مقصد للزبائن

أهداف الدراسة : تمثلت اهداف الدراسة في :

في ابراز فوائد تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الخدماتية المصرفية بالجزائر وخاصة بنك السلام .

التعرف على مساهمة تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات المالية المصرفية في الجزائر .

أهمية الدراسة : تتمثل أهمية الدراسة في :

الأهمية العلمية :تعتبر هذه الدراسة زيادة علمية في مجال البحث العلمي ،وهو بمثابة حجر الأساس امام دراسات أخرى .

الأهمية العملية :تقدم هذه الدراسة تجربة ناجحة في مساهمة بنك السلام ،وخاصة في هذه المدة والتي تشهد تقدما كبيرا في مجالات التكنولوجيا .

حيث اعتمد في الدراسة على المنهج الوصفي من خلال توضيح مفهوم الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته ،إضافة الى الخدمات المصرفية .

أما بخصوص محاور الدراسة فتمثلت في اساسيات عن تطبيقات الذكاء الاصطناعي ،اساسيات عن الخدمات المصرفية ، تطبيقات الذكاء الاصطناعي كآلية لتحسين الخدمات المصرفية ببنك السلام .

نتائج الدراسة: تمثلت فيما يلي:

حث المؤسسات المالية والمصرفية وخاصة بنك السلام الى وضع مواد قانونية تساهم في تحسين الخدمات المصرفية
 ضرورة الاستثمار في التقنيات التكنولوجية الحديثة في تطوير الخدمات المصرفية للتقليص من الطرق القديمة.

- أوجه التشابه بين دراستنا والدراسات السابقة :

تشترك دراستنا مع الدراسات السابقة في عدة جوانب، أبرزها الاهتمام المشترك بتقنيات الذكاء الاصطناعي ودورها في تحسين الكفاءة المؤسسية سواء في النظم الإدارية (كما في دراسة العزام) أو في الخدمات المصرفية (كما في دراسة بنك السلام). كما تتشابه في الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي، واستخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات،

إلى جانب التركيز على تحليل المشكلات والبحث عن حلول تقنية تُمكن المؤسسات من مواكبة التحول الرقمي. هذه النقاط المشتركة تعزز التكامل المعرفي بين الدراسات، خاصة في توظيف الذكاء الاصطناعي لتحسين الأداء المؤسسي.

- أوجه الاختلاف بين دراستنا والدراسات السابقة :

تختلف دراستنا عن الدراسات السابقة من حيث سياق التطبيق والمجال المؤسسي؛ فهي تركز على الاتصال المؤسسي في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة، بينما ركزت دراسة العزام على الموارد البشرية في جامعة تبوك، ودراسة بنك السلام على الأداء المصرفي. كذلك، تتميز الدراسة الحالية بتناولها موضوع الاتصال المؤسسي من منظور تقني واتصالي معاً، في حين ركزت الدراسات السابقة على الجانب الإداري أو الخدماتي فقط. كما أن عينة الدراسة الحالية ميدانية محلية ومحددة جغرافياً، ما يميزها بتركيز أعمق على الواقع الجزائري في بيئة عمل اتصالية.

- الاستفادة من الدراسات السابقة في دراستنا:

ساهمت الدراسات السابقة في إغناء دراستنا من خلال توفير نموذج منهجي واضح في تصميم أدوات البحث، وخاصة بناء الاستبيان وتحديد محاوره، إضافة إلى اختيار المنهج المناسب الذي يجمع بين الوصفي والتحليلي. كما وفرت هذه الدراسات مراجع علمية مهمة دعمت الجانب النظري للدراسة. ومن خلال تحليل نتائج تلك الدراسات، تمكن الباحث من صياغة أسئلة بحث دقيقة ومركزة تستند إلى إشكاليات واقعية تم رصدها في بيئات مؤسسية مختلفة، مما ساعد على توسيع قاعدة المقارنة وتعزيز القيمة التطبيقية للنتائج.

7. مجتمع البحث :

يعتبر تحديد المجالات في البحوث الاجتماعية والانسانية ذات الطابع الميداني أمر ضروري في هذا النوع من الدراسات، وذلك لأن الظواهر الاجتماعية المدروسة في مثل هذه العلوم قابلة للتغير في إطار تغير المجالات المكاني والبشري والزمني، وبالتالي تتغير نتائج هذه البحوث لهذه الظواهر بتغير المجالات الثلاثة، وهذه المجالات تحدد انطلاقا من عنوان الدراسة أو البحث المطروح والهدف منه. وعليه تتمثل مجالات هذه الدراسة في التالي:

أ_ المجال المكاني:

أجريت الدراسة الميدانية في المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بسكرة التي تم انشاءها بموجب قانون 2000 الذي انشا متعاملين اتصالات الجزائر وبريد الجزائر التي يقع مقرها الاجتماعي بشارع خشعي احمد حي المجاهدين بسكرة وهي مؤسسة عمومية خدماتية ذات طابع تجاري وذات أسهم براس مال تنشط في السوق في سوق الشبكة والخدمات الاتصالية لتحسين الخدمات وسرعة انتشارها وتسهر المديرية العملية لاتصالات الجزائر لولاية بسكرة على تسيير الفروع التابعة لها عبر الولاية وتتمثل في:

الوكالة التجارية بسكرة

الوكالة التجارية سيدي عقبة

الوكالة التجارية القنطرة

الوكالة التجارية طولقة

ويتمثل النشاط الرئيسي للمؤسسة في:

توريد خدمات الاتصالات التي تسمح بتبادل البيانات الرقمية والمعلومات السمعية البصرية

تسيير وتطوير شبكة الاتصالات العمومية

تحسين جودة الخدمات المقدمة وجعلها أكثر منافسة من خدمات الاتصالات الأخرى. واخترنا إجراء دراستنا الميدانية لواقع الاتصال المؤسسي في ظل تقنيات الذكاء الاصطناعي في مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بسكرة لكونها المديرية العملياتية المركزية على مستوى الولاية وهي التي تعطي التعليمات لباقي الفروع الأخرى، فهي تضم عدد كبير من الأقسام ومجهزة بجميع التقنيات والأدوات التي استفدنا منها في الدراسة كما ان 80% من الموظفين فيها متحصلين على شهادات عليا في تخصصنا ووظائفهم ومهامهم متنوعة وشاملة مما سهل علينا إجراء الدراسة.

ب المجال البشري:

تمثلت الحدود البشرية لهذه الدراسة في الموظفين الذين يعملون بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بسكرة حيث يبلغ عدد العاملين فيها 70 عامل بما فيهم حاملي للشهادات الجامعية العليا وكذلك خريجي المعاهد ويخضعون الى دورات تكوينية وتدريبية لتحسين الكفاءات البشرية حسب الأهداف المحددة في إطار العمل بالإضافة الى العمال المهنيين الدائمين و 19 متربصا وجميع العمال في المؤسسة يخضعون لنظام داخلي يحدد حقوقهم وواجباتهم في إطار المجال المهني والذي ينص أيضا على الأخطاء المهنية والعقوبات المترتبة عليها. وفي دراستنا هذه اخترنا عينة مكونة من 50 عامل ووزعنا الاستبيان على 50 عينة وتم استرجاع 45.

ج_ المجال الزمني: ويقصد به الفترة التي يستغرقها البحث، بدأ من اختيار المشكلة وإعداد خطة

البحث، مروراً بتحديد الإجراءات والخطوات المنهجية وإعداد أدوات البحث واختيار المجالات المكانية والبشري ، وصولاً الى جمع البيانات الميدانية وتحليلها وكتابة التقرير النهائي للبحث. والفترة التي استغرقتها الدراسة ابتدأت من 20 جانفي 2025 ومرت عبر ثلاثة مراحل وهي:

المرحلة الأولى: اختيار مشكلة البحث وضبط العنوان والقيام بإعداد خطة الدراسة واختيار المجالات (المكاني، البشري، الزمني).

المرحلة الثانية: تم في هذه المرحلة بناء الجانب المنهجي للدراسة والنظري والبحث عن الدراسات السابقة التي تصب في موضوع الدراسة.

المرحلة الثالثة: التنقل الى المؤسسة في تاريخ 25 مارس 2025 والتعرف على الهيكل التنظيمي واخذ فكرة عن مختلف وظائف ومهام العمال والتعرف على مختلف المصالح والاقسام الموجودة

8. منهج الدراسة:

يتمثل في مجموعة من الأدوات والطرق والتقنيات الخاصة والتي يتم استخدامها في فحص المعارف والظواهر المكتشفة واستعملنا في دراستنا المنهج الوصفي لوصف المفاهيم في الجانب النظري اما في الجانب التطبيقي استعملنا المنهج التحليلي من اجل تحليل نتائج الاستبيان.

المنهج المسحي: هو المنهج الأكثر استخداما في البحوث العلمية الكمية في مختلف المعارف والموضوعات، هو عبارة عن منهج وصفي يعتمد عليه الباحثون في الحصول على بيانات وافية ودقيقة تصور الواقع الاجتماعي والحياتي، والذي يؤثر في كافة الأنشطة الإدارية والاقتصادية والتربوية، الثقافية، السياسية، العلمية وتسهم مثل تلك البيانات والمعلومات في تحليل الظواهر.¹

9. أدوات جمع البيانات :

وهي مجموعة من الوسائل التي يعتمد عليها الباحث في جمع المعلومات والبيانات التي تساعده في انجاز دراسته ولقد اعتمدنا في دراستنا هذه على الاستبيان

➤ الاستبيان:

يتمثل الاستبيان في مجموعة من الأسئلة مرتبطة ببعضها وتكمل بعضها البعض بشكل يحقق الأهداف التي يسعى اليها الباحث وترتبط هذه الأسئلة بموضوع البحث ومشكلته.²

¹ عامر إبراهيم قنديلجي ، ايمان السمرائي ، البحث الكمي والنوعي ، دار اليازوري ، عمان- الأردن ، ص 187

² عامر ابراهيم قنديلجي ، منهجية البحث العلمي ، اليازوري، عمان- الأردن دط، دت، ص 161

أساسية لجمع ما يفيدنا من معلومات التي تفيد دراستنا ولقد اندرجت الاستمارة تحت 26

سؤال مقسما على أربعة محاور كالآتي:

- المحور الأول: تضمن البيانات الشخصية.
- المحور الثاني: تضمن سبعة أسئلة حول متطلبات الاتصال المؤسسي في تقنيات الذكاء الاصطناعي.
- المحور الثالث: تضمن تسعة أسئلة حول مساهمة تقنيات الذكاء الاصطناعي في حل مشكلات الاتصال المؤسسي.
- المحور الرابع: تضمن عشرة أسئلة حول مشاكل الاتصال المؤسسي في ظل تقنيات الذكاء الاصطناعي.

وقد قمنا بعرض الاستمارة على ثلاث محكمين من تخصص الاعلام والاتصال :

1.الدكتورة صونية قوراري

2.الدكتورة نصيرة بويعلی

3.الدكتورة نوي ايمان

فمن خلال تحكيمهم للاستمارة اخذنا ملاحظاتهم بعين الاعتبار حيث مست تعديل طفيف في بعض الأسئلة وتم ضبطها مع الأستاذة المشرفة .

10 . إجراءات الدراسة الميدانية :

من أجل الإجابة على أسئلة الدراسة والتحقق من صحتها، تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية من خلال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSSV25 وتمثلت هذه الأساليب في التكرار ، النسب المئوية ، معاملات بيرسون وألفا كرونباخ ، والمتوسطات الحسابية ، والانحرافات المعيارية ، وصدق وثبات أداة الدراسة .

-صدق وثبات أداة الدراسة

تم القيام بقياس صدق أداة الدراسة وذلك من خلال معامل ألفا كرونباخ كما يلي :

الجدول رقم (01) : نتائج ألفا كرونباخ للتحقق من ثبات الإستبانة

المحاور	عدد العبارات	ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha
المحور الثاني	7	0.71
المحور الثالث	9	0.74
المحور الرابع	10	0.76

تشير نتائج التحليل الكمي لعبارات الاستبيان ضمن المحاور الثلاثة إلى أن مستوى الاتساق الداخلي مقبول إلى جيد، حيث تراوحت تقديرات معامل ألفا كرونباخ بين 0.71 و 0.76، ما يدل على أن العبارات تقيس بشكل متماسك المفاهيم المستهدفة في كل محور

- توزيع عبارات محاور الإستبيان

الجدول رقم (02) : يوضح مقياس ليكارث الثلاثي

الدرجة	1	2	3
المستوى	موافق	غير موافق	محايد
المتوسط الحسابي	3-2.33	1- أقل من 1,67	2.33- أقل من 1.67
اتجاه العينة	مرتفع	منخفض	متوسط



الفصل الثاني: الإتصال المؤسسي



الفصل الثاني: الاتصال المؤسسي

تمهيد

-المبحث الأول: مدخل حول الاتصال المؤسسي

أولاً: مفهوم الاتصال المؤسسي

ثانياً: أنواع الاتصال المؤسسي

ثالثاً: آليات الاتصال المؤسسي

رابعاً: أهمية الاتصال المؤسسي

خامساً: أهداف الاتصال المؤسسي

سادساً: محددات الاتصال المؤسسي ونظرياته

تمهيد :

يُعتبر الاتصال المؤسسي عنصرًا جوهريًا في نجاح أي مؤسسة، حيث يساهم في نقل المعلومات بين الأفراد داخل المنظمة وبين المؤسسة والبيئة الخارجية. لا يقتصر دوره على كونه أداة إدارية فقط، بل يمتد ليشمل الأبعاد الاجتماعية والنفسية، مما يعزز التعاون بين الموظفين، ويزيد من فعاليتهم في تحقيق الأهداف المشتركة.

في هذا الفصل، سنتناول مفهوم الاتصال المؤسسي، موضحين أهميته في التنظيم الإداري والتواصل الداخلي والخارجي، كما سنستعرض أنواعه المختلفة، سواء الرسمية أو غير الرسمية، بالإضافة إلى الآليات المستخدمة في نقل المعلومات داخل المؤسسة وخارجها، مثل الاتصال الشفوي، الكتابي، والتكنولوجي.

سنناقش أيضًا أهمية الاتصال المؤسسي في تحسين الأداء المؤسسي، من خلال دوره في صنع القرارات، تعزيز التنسيق، وزيادة الشفافية بين الأفراد والإدارة. علاوة على ذلك، سنتطرق إلى أهداف الاتصال المؤسسي، والتي تشمل تعزيز بيئة العمل، تحفيز الموظفين، وتطوير العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة.

وأخيرًا، سنستعرض محددات الاتصال المؤسسي التي تؤثر على فعاليته، سواء الداخلية المتعلقة بالهيكل التنظيمي وثقافة المؤسسة، أو الخارجية التي تشمل العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية. كما سنتعرف على أبرز النظريات التي تفسر الاتصال المؤسسي، من النظريات التقليدية مثل الإدارة العلمية والعلاقات الإنسانية، إلى النظريات الحديثة مثل المقاربة الوظيفية والنظرية الموقفية.

المبحث الأول : مدخل حول الاتصال المؤسسي

أولاً : مفهوم الاتصال المؤسسي

تعريف اتصال المؤسسة:

يرى أحمد خاطر أن الاتصال المؤسسي هو الوسيلة التي يتم من خلالها نقل المعلومات داخل المؤسسة وخارجها. لكنه لا يقتصر فقط على كونه أداة إدارية، بل يلعب أيضًا دورًا اجتماعيًا مهمًا، حيث يساعد على تعزيز التفاعل بين فرق العمل، مما يمكّن القادة والمديرين من تحفيز الموظفين ودفعهم نحو تحقيق الأهداف المشتركة، كما يوضح أن الاتصال المؤسسي ليس مجرد عملية تقنية، بل عملية نفسية أيضًا، إذ يتطلب فهمًا واضحًا لسير العمل داخل المؤسسة، مما يعزز شعور الموظفين بالمشاركة، ويزيد من إحساسهم بالاهتمام والاستقرار النفسي.¹

ويضيف أيضًا أن هذه العملية تشمل جمع المعلومات والبيانات الضرورية لاستمرار الإدارة، ثم نقلها ومشاركتها، سواء لإبلاغ الآخرين بمستجدات العمل أو للتأثير في سلوك الأفراد والجماعات وتوجيهه نحو أهداف محددة. وبذلك، يصبح الاتصال المؤسسي ركيزة أساسية لأي مؤسسة، كونه مرتبطًا بشكل مباشر بعناصر التنظيم الإداري وفاعليته.²

هو نشاط إداري و اجتماعي يساهم في نقل و تحويل الأفكار عبر القنوات الرسمية داخل التنظيم، بهدف خلق تماسك في وحداته و تحقيق أهداف المنظمة، كما يقصد به الوسيلة

¹ أحمد خاطر، مقدمة في إدارة المؤسسات الاجتماعية، دار الكتاب الجامعي الحديث، القاهرة، مصر، 1982، ص 139.

² مرجع نفسه، ص 140

الاجتماعية التي يحقق من خلالها الأفراد سبل التفاهم و التفاعل البناء داخل المنظمة في إطار تحقيق الأهداف المبتغى انجازها.¹

من خلال ما سبق نستنتج أن الاتصال المؤسسي هو عملية تبادل المعلومات والرسائل داخل المنظمة وبينها وبين الأطراف الخارجية بهدف تحقيق التنسيق، تعزيز التعاون، وضمان فاعلية الأداء المؤسسي.

ثانيا : أنواع الاتصال المؤسسي

ينقسم الاتصال المؤسسي إلى قسمين رئيسيين: الاتصال الداخلي والخارجي، ويمكن مناقشتها على التوالي كما يلي:

1_ الاتصال الداخلي:

هو الذي يحدث بين موظفي المؤسسة داخل نطاقها، سواء في الفروع المختلفة أو بين الموظفين على مختلف المستويات. يشمل ذلك الاتصال الهابط الذي يكون عبارة عن توجيهات وقرارات تصدر من الإدارة العليا إلى الإدارات السفلى، فضلاً عن الاتصال الأفقي الذي يحدث بين مديرين على نفس المستوى للتنسيق والتشاور، يعد الاتصال الداخلي وصلة حيوية تساهم في التنسيق داخل المؤسسة وتحقيق أهدافها بفعالية.²

¹ بوعطيط جلال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز

عنا، رسالة ماجستير في علم النفس عمل وتنظيم، جامعة منتوري قسنطينة، 2009، ص 38

² محمد أبو سمرة، اتصال الإداري والإعلامي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2011، ص59، 58.

أ) الاتصال الرسمي:

فهو جزء من الاتصال الداخلي يشمل الرسائل والمذكرات والتقارير التي ترسل بين الأقسام والإدارات داخل المؤسسة، ويتم بطرق معينة متفق عليها داخليا¹، وهو نوعان:

- **الاتصال النازل:** يشمل الاتصالات الرسمية التي تتدفق من الإدارة العليا إلى الإدارات الأدنى في الهرم التنظيمي، مثل التوجيهات والتعليمات، بينما الاتصال الصاعد يتيح للموظفين على مختلف المستويات إمكانية تقديم التقارير والمقترحات للإدارة العليا.²

- **الاتصال الأفقي:** يحدث بين أفراد ومديرين على نفس المستوى الإداري أو بين مؤسسات مختلفة، ويهدف إلى توفير التنسيق الفعال وحل النزاعات بين الأقسام المختلفة.³

ب) الاتصال غير الرسمي:

هو نوع آخر من الاتصال الداخلي الذي يحدث خارج القنوات الرسمية للمؤسسة، مثل الاتصالات الشخصية واللقاءات غير الرسمية،

ويجب على الإدارة استغلاله بشكل إيجابي ومنع تأثيره السلبي.⁴

¹ هادي نهر، أحمد محمود الخطيب، إدارة الاتصال والتواصل (نظريات - العمليات - الوسائط - الكفايات)، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، ط1، 2009، ص85.

² حميد الطائي، بشير العالق، أساسيات الاتصال (نماذج ومهارات)، دار اليازوري للنشر والتوزيع، 2009، ص58، 59.

³ محمد صاحب سلطان، مبادئ الاتصال الأسس والمفاهيم، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2014، ص164.

⁴ ربحي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباسي، الاتصال والعلاقات العامة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، ط1،

2_ الاتصال الخارجي:

هو عملية إرسال المؤسسة لمجموعة من المعلومات والأنشطة إلى البيئة الخارجية بهدف تزويدها بالمعلومات المتنوعة، وذلك وفقاً لاختلاف فئات الجمهور المستهدف، مما يستلزم استخدام وسائل اتصال متنوعة تتناسب مع كل فئة. وينقسم الاتصال الخارجي إلى ثلاثة أنواع رئيسية:¹

- **الاتصال الاجتماعي:** هو أداة تهدف إلى تحقيق الأهداف والغايات المجتمعية من خلال التأثير على سلوك الأفراد.
- **الاتصال الخارجي:** يشمل الاتصالات التي تتجه من المؤسسة إلى الجمهور الخارجي، سواء كان ذلك لأغراض اجتماعية، مؤسسية، أو تجارية.
- **الاتصال التجاري:** هو العملية التي تقوم من خلالها المؤسسة بنقل المعلومات والرسائل المتعلقة بمنتجاتها أو خدماتها إلى الجمهور المستهدف.

ثالثاً: آليات الاتصال المؤسسي:

تنقسم آليات الاتصال المؤسسي إلى قسمين رئيسيين:

1- وسائل الاتصال داخل المؤسسة:

- **الاتصال الشفهي:** يعد من الأدوات القديمة التي يستخدمها الإداريون لتنظيم الأعمال داخل المؤسسة، ويشمل المحادثات الشخصية، المقابلات، والاجتماعات.
- **الاتصال الكتابي:** يسمح بنقل المعلومات بوضوح ودقة، ويشمل التقارير، المذكرات، والخطابات.

¹ رضوان بلخيري، مدخل إلى الاتصال المؤسسي، دار قرطبة للنشر والتوزيع، 2015، ط1، ص124، ص125.

- الاتصال التصويري (السمعي البصري): يستخدم الوسائل السمعية والبصرية مثل الأفلام والتلفاز لتأثير أعمق على المستقبليين.¹

2_ وسائل الاتصال خارج المؤسسة:

وتنقسم هذه الوسائل إلى الأنواع التالية:²

- الاتصال المكتوب: يتم هذا النوع من الاتصال من خلال الكلمة المكتوبة التي يرسلها المرسل إلى المستقبل، ويعتمد عليه بشكل كبير في المؤسسات الكبرى ذات الهيكل المعقدة، يتحقق الاتصال الكتابي من خلال اتباع عدة وسائل، من بينها التقارير والمراسلات.
- الاتصال الشفوي: يتم وجها لوجه ويشمل المناقشات والندوات.
- الاتصال السمي البصري: يستخدم لتوصيل الرسالة بفعالية عالية.
- الاتصال التكنولوجي: يشمل الفاكس، الهاتف، والإنترنت، ويساهم في تسهيل الحياة وتعزيز الاتصال.

رابعا : أهمية الاتصال المؤسسي

تبرز أهمية الاتصال كعملية أساسية و حيوية في كونه الأداة التي تستخدمها القيادة لنقل الأوامر و التعليمات و إحاطة العاملين في المؤسسة بالبيانات و المعلومات الضرورية لأداء أعمالهم ، و كذا للتأثير في سلوكهم أو التغيير و التعديل في هذا السلوك ، فضلا عن أنها الوسيلة التي يعتمد عليها العاملون في إيصال آرائهم و مقترحاتهم و شكاويهم إلى قيادتهم و بالتالي

¹ ناصر قاسمي، الاتصال في المؤسسة: دراسة نظرية وتطبيقية، ديوان المطبوعات الجامعية، 2011، ص 19

² محمد منير حجاب، الاتصال الفعال للعلاقات العامة، دار الفجر للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2007، ص 28-31.

تمكّن هذه الأخيرة من تفهم و معايشة المشاكل التي تواجه العمال و تسمح بوضع الحلول المناسبة لها مما يزيد من ارتفاع معنويات العاملين و تحسين مستوى أدائهم.¹

كما تتضح أهمية الاتصالات في المؤسسة من خلال²:

- عدم تقيدها بالحدود الزمانية و المكانية.
- عامل أساسي في تكوين القرارات الناجحة و التي تشكل حجر الأساس في العملية الإدارية.
- تساعد في تحقيق الأداء الأمثل لباقي عناصر العملية الإدارية من تخطيط و تنظيم و توجيه ورقابة و تنسيق و قيادة.
- الوقوف على ما تم إنجازه أول بأول مما يكون لها بالغ الأثر في عملية التقويم.
- معالجة الموقف الطارئة التي لم يكن لها حساب على جدول الأعمال.
- تضيق الفجوة بين التخطيط و التنفيذ.
- يوفر الاتصال الفرصة لإعلام الرؤساء بما تم إنجازه او بما لم يتم إنجازه و بالمشكلات التي ظهرت في التنفيذ او الانحرافات التي لم تكن في الحسبان و كيفية التغلب عليها و باقتراحات و مشاكل المرؤوسين بصفة عامة.

¹ مارس هناء، اثر الاتصال التنظيمي على دافعية الانجاز لدى العمال من خلال آراء الإطارات و منفعي المؤسسة : دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع جيجل، رسالة ماجستير في علم النفس العملي والسلوك التنظيمي، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008، ص 55.

² سمير عبد الحميد علي، الإعلام و العلاقات العامة في المجال الرياضي، ط2، ماهي للنشر و التوزيع و خدمات الكمبيوتر، الإسكندرية. 2009، ص145.

خامسا : أهداف الاتصال المؤسسي

إن الهدف الأساسي لوجود أي تنظيم إداري هو تحقيق أهداف المؤسسة، و لا يمكننا تصور تنظيم

دون اتصال و يسعى الاتصال لتحقيق عدة أهداف نذكر منها:¹

- تفهم الأفراد لطبيعة عملهم إذ يسهم الاتصال الفعال في نقل أوامر و تعليمات الإدارة العليا المتعلقة بطبيعة الأعمال المطلوب تنفيذها من قبل العاملين.
- المشاركة في المعلومات إذ يسعى الاتصال إلى نقل الأفكار و تبادل المعلومات الهامة لتحقيق أهداف التنظيم.
- مساعدة الإدارة في القيام بأعمالها الرئيسية مثل وضع السياسات و الخطط و تقسيم العمل و تحديد المسؤوليات فضلا عن عمليات التنظيم، الرقابة و اتخاذ القرارات.
- الإقناع وذلك من خلال الاتصال الإقناعي للتأثير على أفكار و إحداث تغييرات أو تعديلات على سلوك العاملين و ذلك وفقا لما يرغب فيه القادة و المشرفين.
- تنمية العلاقات الاجتماعية والإنسانية داخل التنظيم: فالاتصال أساسه التفاعل فهو يهدف إلى رفع الروح المعنوية للعاملين و خلق مناخ تنظيمي تسوده العلاقات الودية بينهم.
- تحديد المشاكل و تقديم الحلول و البدائل و تنفيذ القرارات و تقييم نتائجها.
- تحديد معايير و مؤشرات الأداء فضلا عن مراقبة و تصحيح الأخطاء.²
- المساهمة في الحد من انتشار الشائعات: إذ يهدف الاتصال إلى اطلاع العاملين بالحقائق و المعلومات الصحيحة من أجل تفادي الآثار السلبية للشائعات.

¹ علي حسن الشهري، الاتصالات الإدارية و دورها في الأداء الوظيفي من وجهة نظر منسوبي الامن الجنائي في مدينة

الرياض، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2005، ص 55.

² فرج شعبان، الاتصالات الإدارية، دار أسامة للنشر، عمان، 2008، ص 158.

- التعريف بالمؤسسة و بطبيعة خدماتها و تدعيم المركز التنافسي لها فضلا عن توطيد علاقاتها مع المتعاملين معها و مع جمهورها بصفة خاصة و المجتمع ككل بصفة عامة.

سادسا : محددات الاتصال المؤسسي ونظرياته:

1- محددات الاتصال المؤسسي:

1-1- المحددات الداخلية:

تشمل المحددات الداخلية جميع العوامل التي تؤثر على عمل المؤسسة من داخلها، مثل الموارد البشرية، توزيع العمل، ثقافة المؤسسة، القواعد والإجراءات، والتكنولوجيا المستخدمة.¹

أ) تقسيم العمل في المؤسسة:

يهدف تقسيم العمل إلى تنسيق الجهود والأنشطة بين الأقسام المختلفة، ويمكن أن يتم وفقاً لعدة معايير:²

- التقسيم حسب الوظيفة أو طبيعة النشاط: يتم توزيع العاملين وفقاً للمهام التي يقومون بها، بحيث يعمل من لديهم نفس التخصص في القسم نفسه.

- التقسيم حسب نوع الخدمة: يتم تنظيم المؤسسة وفقاً للخدمات التي تقدمها، مثل قسم الموارد البشرية، القسم المالي، أو قسم الاتصالات.

¹ أحمد ماهر، الدليل العملي لتصميم الهياكل والممارسات التنظيمية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005، ص518.

² جيرالد غرينبرج، روبرت بارون، إدارة السلوك في المنظمات، ترجمة: رفاعي محمود رفاعي، إسماعيل علي بسيوني، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2004، ص685.

- **التقسيم حسب المرحلة الخدمية:** تعتمد كل مرحلة من العملية التشغيلية على المرحلة السابقة، مما يستلزم التنسيق المستمر لضمان سلاسة العمل.

ب) التسلسل الرئاسي:

يؤثر هذا الهيكل بشكل كبير على كيفية التفاعل داخل المؤسسة، حيث يحدد طبيعة العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين¹، ويقتصر التفاعل الرسمي على العمل، حيث يقوم الرؤساء بتوضيح الأدوار والمهام المطلوبة من المرؤوسين وتحديد كيفية تنفيذها.²

ت) القواعد والإجراءات التنظيمية:

تلعب القواعد والإجراءات دوراً محورياً في تنظيم الأنشطة داخل المؤسسة، حيث تحدد السلوكيات المقبولة وغير المقبولة، كما ترسم خطوات تنفيذ المهام بشكل دقيق لضمان الامتثال للمعايير القانونية والتنظيمية.

1-2- المحددات الخارجية:

تمثل البيئة الخارجية جميع العوامل المؤثرة على المؤسسة من خارجها، وتشمل العوامل السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية، والثقافية³، وهي كالاتي:

¹ حسين حريم، السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004، ص195.

² محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2005، ص297.

³ حسين حريم، إدارة المنظمات، منظور كلي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003، ص 46.

- **العوامل السياسية:** يؤثر النظام السياسي على طبيعة التنظيم الإداري، حيث تحدد القوانين والأنظمة شكل إدارة المؤسسات العامة ومدى استقلاليتها.
- **العوامل الاقتصادية:** تتأثر جودة الخدمات العامة بمستوى الاقتصاد الوطني، فكلما كان الاقتصاد مزدهراً زادت الموارد المالية المخصصة للخدمات العامة.
- **العوامل الاجتماعية والثقافية:** تشمل القيم الاجتماعية والعادات والتقاليد التي تؤثر على بيئة العمل مثل احترام الكبار، الالتزام بالعائلة، والشعور بالمسؤولية الجماعية.
- **التطور التكنولوجي:** يؤثر التقدم التكنولوجي بشكل مباشر على أداء المؤسسات، حيث يعزز من كفاءتها إذا تم استغلاله بشكل صحيح، لكنه قد يسبب تراجعاً إذا لم يتم مواكبته.
- تتطلب إدارة المؤسسات فهماً عميقاً لهذه العوامل الداخلية والخارجية لضمان تحقيق الأهداف بكفاءة وفاعلية.

2- نظريات الاتصال المؤسسي:

ساهمت مجموعة من النظريات في تطور علم الاتصال المؤسسي، حيث ظهرت النظريات التقليدية أولاً، ثم تلتها النظريات الحديثة.

2-1- النظريات التقليدية:

تضم هذه الفئة عدة نظريات بارزة، من أهمها:

(أ) نظرية الإدارة العلمية:

تهدف الإدارة العلمية إلى توظيف الدراسات والبحوث بشكل منهجي لتعزيز كفاءة القوى البشرية، وزيادة الإنتاجية، وتقليل المشكلات التي تؤثر سلبًا على الأداء الصناعي. ومن أبرز روادها فريدريك تايلور، هنري فايول، وفرانك وليليان جلبرت. ومن أهم مبادئها:¹

- يلعب الاتصال دورًا حيويًا في تعزيز القيادة والرقابة من خلال قنوات رسمية منظمة، مما يساهم في تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية.

- ركز فايول في أعماله على تحليل الوظائف وتحديد مبادئ التنظيم، حيث وضع

14 مبدأ إداريًا.

(ب) العلاقات الإنسانية:

تؤكد هذه المدرسة على أن المؤسسة ليست مجرد مجموعة من الأفراد الذين ينتجون أو يبيعون السلع، بل هي منظومة من العلاقات بين العاملين، وقد بدأت هذه الحركة بدراسة "هوتورن" التي أجراها إلتون مايو وزملاؤه، حيث ركزت على أهمية الديناميكية الداخلية للجماعات، ودور المجموعات غير الرسمية في تحقيق الرضا الوظيفي وزيادة الإنتاجية. ومن أبرز مبادئها:²

- يؤثر الاتصال بشكل كبير على العلاقات الاجتماعية والدافعية والرضا الوظيفي.

¹ غراز الطاهر، مقارنة سوسيولوجية لنظريات الاتصال التنظيمي وتفسيرها للأداء الوظيفي -دراسة نظرية-، مجلة آفاق

لعلم الاجتماع، جامعة جيجل، العدد 15، 208، ص 216.

² كعباش رابح، علم اجتماع تنظيم، مخبر علم اجتماع اتصال للبحث والترجمة، قسنطينة، 2006، ص 71.

- تلعب المقابلات الشخصية بين القادة ومروؤسيهم دورًا هامًا في تلبية الاحتياجات الاجتماعية للعاملين.

(ت) الماركسية (البيروقراطية):

تنسب هذه النظرية إلى ماكس فيبر (1864-1920)، الذي افترض أن الأفراد قد يتصرفون بطريقة غير عقلانية وانفعالية في بيئة العمل. ويعتبر فيبر التنظيم البيروقراطي النموذج المثالي للإدارة، حيث يؤكد على ضرورة توثيق جميع الإجراءات والقرارات الإدارية. ومع ذلك، تعاني هذه المدرسة من عيب أساسي، وهو أن الاتصال فيها يسير بشكل صارم من الأعلى إلى الأسفل عبر التعليمات والتوجيهات.¹

2-2- النظريات الحديثة:

من بين أهم النظريات الحديثة في السلوك التنظيمي:

(أ) النظرية الموقفية:

نظرية التوافق أو التوازن ترتبط بمدرسة الجشطلت في علم النفس وطورها هيدر عبر تركيزه على الاتصال، حيث تفترض النظرية أن التوازن بين المشاركين يمنع التغيير بينما يؤدي غياب التوازن إلى التوتر، وقد اقترح نيوكمب نموذجًا لفهم التناغم في العلاقات حيث يعتبر الاتصال أداة للحفاظ على الانسجام ويؤدي التوتر إلى فاعلية مستمرة في الأفعال الاتصالية، كما يرى أن الاتصال استجابة للتوتر الذي يحدث بعد اختلال التوازن، ومن جانب آخر أشار ماكويل إلى أن الاتصال قد يكون سلبيًا عندما يميل المشاركون إلى

¹ غراز الطاهر، مرجع سابق، ص 219.

الاستجابة بدلاً من المعارض وذلك بناءً على ثقافتهم الاجتماعية، وأكد شوتز أن الفعل الاتصالي هو نشاط هادف يهدف إلى المشاركة الفعّالة في الحياة الاجتماعية.¹

ب) نظرية القرارات الإدارية بالمشاركة:

يصف ليكرت أربعة أنماط إدارية تتعلق باتخاذ القرارات والاتصال التنظيمي:

- النظام الدكتاتوري المستغل.
- النظام الدكتاتوري الخير.
- النظام الاستشاري، والنظام المشارك.

هذه الأنماط تؤثر في عملية التخطيط واتخاذ القرار، وبالتالي في نتائج الاتصال داخل المنظمة، كما يربط برنار بين الاتصال والسلطة حيث تنتقل السلطة عبر قنوات الاتصال وقد تفقد قيمتها إذا انسدت هذه القنوات. من هنا يتعين على القيادة فهم احتياجات العنصر البشري ودوافع سلوكياته من خلال نظام اتصالات فعال.²

ت) المقاربة الوظيفية:

تتظر هذه المقاربة إلى المؤسسة كنظام عضوي يتم تقييم أدائه من خلال الوظائف التي تؤديها عناصره المختلفة. ويُعتبر الهيكل التنظيمي إطاراً تُوزَّع فيه أدوار الأفراد ضمن

¹ مي العبد الله، نظريات الاتصال، ط 2، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 2010، ص 52-55.

² جلال إسماعيل حلمي، اعتماد محمد علام، علم اجتماع التنظيم: مداخل نظرية ودراسة ميدانية، مكتبة الانجلو

المصرية، مصر، 2013، ص 99-100

مستويات وإدارات محددة. كما يُعد الإتصال عنصراً جوهرياً ينتقل عبر المؤسسة أفقياً وعمودياً، ويتم تحليله من خلال دراسة توزيع الأدوار، والرسائل، والنماذج الاتصالية.¹

¹ مي العبد الله، مرجع سابق، ص 179-181.

خلاصة الفصل :

يتضح من خلال هذا الفصل أن الاتصال المؤسسي يمثل العمود الفقري لنجاح المؤسسات في بيئة عمل ديناميكية ومتغيرة. فهو ليس مجرد وسيلة لنقل المعلومات، بل يعد عنصرًا استراتيجيًا يؤثر بشكل مباشر على كفاءة الأداء التنظيمي، ومستوى التنسيق بين الأفراد والإدارات، ومدى قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها.

حيث أظهرت الدراسة أن فعالية الاتصال المؤسسي تعتمد على اختيار القنوات المناسبة، وفهم طبيعة الجمهور المستهدف، وتبني استراتيجيات تواصل تتماشى مع طبيعة المؤسسة وثقافتها. كما أن التطورات التكنولوجية الحديثة زادت من أهمية الاتصال الرقمي، مما يفرض على المؤسسات التكيف مع الأدوات الجديدة لضمان تدفق سلس وفعال للمعلومات.

لذلك فإن التحديات التي تواجه الاتصال المؤسسي، مثل العوائق اللغوية، التشويش، وضعف التفاعل، تبرز الحاجة إلى تطوير مهارات الاتصال بين الأفراد وتعزيز ثقافة الحوار والشفافية داخل المؤسسات.

و بناءً على ما سبق، يمكن الاستنتاج أن نجاح أي مؤسسة في تحقيق أهدافها واستمراريتها مرهون بمدى قدرتها على بناء نظام اتصال فعال، يضمن الانسجام بين أفرادها، ويوفر بيئة عمل تفاعلية تعزز الإنتاجية والإبداع.



الفصل الثالث: الذكاء الاصطناعي



الفصل الثالث: الذكاء الاصطناعي

تمهيد

أولاً: نشأة ومفهوم الذكاء الاصطناعي

نشأة الذكاء الاصطناعي

مفهوم الذكاء الاصطناعي

ثانياً: أنواع وخصائص الذكاء الاصطناعي

أنواع الذكاء الاصطناعي

خصائص الذكاء الاصطناعي

ثالثاً: أهمية وأهداف الذكاء الاصطناعي

رابعاً: تطبيقات الذكاء الاصطناعي

خامساً: متطلبات الذكاء الاصطناعي

سادساً: إيجابيات وسلبيات الذكاء الاصطناعي

إيجابيات الذكاء الاصطناعي

سلبيات الذكاء الاصطناعي

خلاصة الفصل

تمهيد

يشهد العالم اليوم تحولات تقنية غير مسبوقة، فرضت على المجتمعات أن تتكيف بسرعة مع أدوات العصر الرقمي. وفي قلب هذه التحولات، يبرز الذكاء الاصطناعي كأحد أبرز الابتكارات التي غيرت ملامح الحياة البشرية، ودفعت نحو آفاق جديدة في مجالات شتى، مثل الصحة، والتعليم، والصناعة، والنقل، والإعلام.

لقد أصبح الذكاء الاصطناعي أحد المحركات الأساسية للتطور العلمي والتكنولوجي، حيث لم يعد مجرد فكرة نظرية أو خيال علمي، بل تحول إلى واقع ملموس تتسابق الدول والمؤسسات على تطويره وتوظيفه. وتزداد الحاجة لفهم هذا المجال المتنامي من حيث أسسه، وتطبيقاته، وتحدياته، لما له من أثر مباشر على حياة الأفراد والمجتمعات.

وفي هذا الإطار، يتناول هذا الفصل موضوع الذكاء الاصطناعي من جوانبه المختلفة، بدءًا من نشأته ومفهومه، مرورًا بأنواعه وخصائصه، ووصولًا إلى أهمية استخدامه والأهداف المرجوة منه. كما يتطرق إلى أبرز التطبيقات والتقنيات التي يقوم عليها، والأساليب والمتطلبات اللازمة لتشغيله، بالإضافة إلى رصد إيجابياته وسلبياته في ضوء التطورات المعاصرة.

يهدف هذا الفصل إلى تقديم فهم شامل ومتوازن لمجال الذكاء الاصطناعي، كخطوة أساسية نحو توظيفه بشكل فعال ومسؤول في خدمة الإنسان وتقدم المجتمعات.

-أولا : نشأة ومفهوم الذكاء الاصطناعي

-نشأة الذكاء الاصطناعي

رغم أن مفهوم استخدام الآلات في تنفيذ مهام ذكية قد يبدو حديثاً، فإن فكرة تطوير أنظمة تعتمد على خوارزميات متقدمة لمعالجة البيانات ليست جديدة في جوهرها. ومع ذلك، لا يمكن تصنيف كل خوارزمية على أنها تمثل "ذكاءً اصطناعياً"، إذ يتطلب الأمر أن تُظهر الأنظمة قدرة ذاتية على تحسين أدائها استناداً إلى التعلم من التجارب السابقة.¹

ترجع جذور الذكاء الاصطناعي إلى العصور القديمة، حينما ظهرت تصورات أسطورية عن كائنات اصطناعية تمتلك قدرات عقلية. غير أن التأسيس الفعلي لهذا المجال بدأ مع الفلاسفة الكلاسيكيين الذين سعوا إلى تفسير عمليات التفكير البشري من خلال منهجيات ميكانيكية تستند إلى معالجة الرموز. وقد ساهم اختراع الحاسوب الرقمي القابل للبرمجة في أربعينيات القرن العشرين في ترسيخ هذا الاتجاه، إذ شكّل هذا الجهاز تجسيداً لمفاهيم التفكير المنطقي والرياضي، مما ألهم العلماء آنذاك للبحث في إمكانية بناء أنظمة تحاكي القدرات العقلية البشرية. حيث تزامن ظهور الذكاء الاصطناعي مع تطور الأسس النظرية لعلم الحوسبة، لاسيما من خلال أعمال عالم الرياضيات البريطاني آلان تورينغ، الذي يُعد أحد المؤسسين الأساسيين لمفهوم الذكاء الاصطناعي الحديث. في عام 1939، طوّر تورينغ جهازاً أطلق عليه اسم "آلة تورينغ"، ورغم بساطته، كان قادراً على تنفيذ خوارزميات معقدة، واستُخدم لاحقاً خلال الحرب العالمية الثانية لفك الشيفرات الألمانية.²

¹ بلعسل بنت نبي ياسمين ، عمروش الحسين ، الذكاء الاصطناعي ودوره في تحقيق التنمية المستدامة ، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية ، الجزائر ، المجلد 05 ، العدد 01 ، 2022 ، ص 1158

² المرجع نفسه

وفي عام 1950، قدّم تورينغ اختباراً شهيراً يعرف باسم "اختبار تورينغ"، يُستخدم لتقييم قدرة الآلة على محاكاة الذكاء البشري من خلال التفاعل اللغوي. إذا لم يتمكن المُقيم من التمييز بين إجابات الإنسان والآلة، فإن ذلك يُعد دليلاً على امتلاك النظام مستوى معيناً من الذكاء. أما في العام الذي يليه 1951، فقد قام العالم الأميركي آرثر سامويل بتطوير أول برنامج حاسوبي قادر على تعلم لعبة "الدّاما" بنفسه، وطرح مصطلح "تعلم الآلة" ليصف هذه الظاهرة، وهو ما شكل لاحقاً أحد الفروع الرئيسة في الذكاء الاصطناعي¹. وقد تم الإعلان رسمياً عن ميلاد الذكاء الاصطناعي كمجال علمي مستقل في عام 1956 خلال ورشة عمل صيفية عقدت في كلية دارتموث بالولايات المتحدة، بتنظيم من أربعة باحثين رائدين: جون مكارثي، مارفن مينسكي، ناثنيل روتشستر، وكلود شانون. وقد شكّلت هذه الورشة نقطة انطلاق جوهرية لمجتمع علمي متخصص في دراسة وتطوير الأنظمة الذكية، وأفضت إلى استخدام مصطلح "الذكاء الاصطناعي" بشكل واسع².

كما عرف الذكاء الاصطناعي خلال العقود اللاحقة فترات من التقدم والجمود، حيث شهدت الفترة من 1960 إلى 1978 تقلبات في مستوى الدعم والاهتمام. فبينما برزت محاولات لتطوير الترجمة الآلية ونُشر أول عدد من مجلة الذكاء الاصطناعي عام 1970، إلا أن التحديات التقنية حدّت من التقدم الفعلي. ففي الثمانينيات، ظهرت الأنظمة الخبيرة (Expert Systems) التي أظهرت قدرة ملحوظة على دعم اتخاذ القرار في مجالات متخصصة، مما أعاد الاهتمام بالذكاء الاصطناعي جزئياً³ إلا أن كثيراً من الباحثين لم يعتبروا هذه الأنظمة ذكية بالمعنى الكامل، كونها تعتمد على قواعد محددة مسبقاً (if-else)

¹ بلعسل بنت نبي ياسمين ، مرجع سابق ، ص 1159

² أحمد أبو دقعة ، أحمد حنيش ، استخدام التقنيات الحديثة للذكاء الاصطناعي في الدول العربية (دراسة حالة الجزائر) ،

مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية ، المجلد 17 ، الجزائر ، 2024 ، ص 232

³ فاطمة الزهراء بوربيع ، أحمد بوصباط ، الذكاء الاصطناعي بين النظرية والتطبيق ، مجلة القانون الداخلي ، الجزائر ،

2024 ، المجلد 2 ، العدد 1

دون امتلاك قدرة على التعلم الذاتي. حيث شهد عام 1988 تطوراً نوعياً بظهور أول حاسوب قادر على لعب الشطرنج، وهو "ديب ثوت (Deep Thought)"، الذي تطور لاحقاً إلى "ديب بلو (Deep Blue)" التابع لشركة IBM، وتمكن في عام 1997 من هزيمة بطل العالم الروسي غاري كاسباروف، ما مثّل إنجازاً بارزاً في قدرات الآلات الذكية¹.

بعد ذلك، تواصلت الإنجازات؛ ففي أواخر التسعينيات، ظهر أول نظام للتعرف على الكلام (Speech Recognition) تحت اسم "Dragon NaturallySpeaking"، وتمكن من أداء ثلاث وظائف رئيسية: التعرف على الكلام، تحويل النصوص إلى صوت، وتنفيذ الأوامر الصوتية.

مع بداية القرن الحادي والعشرين، توسع استخدام الذكاء الاصطناعي ليشمل مجالات أوسع مثل التشخيص الطبي، التعليم الذكي، وتطوير المدن الذكية. وفي عام 2018، بلغت تطبيقات الذكاء الاصطناعي مرحلة النضج، وأصبحت هذه التقنية واقعاً ملموساً يؤثر في جميع القطاعات، ولم تعد مجرد فكرة نظرية أو جزء من الثقافة الشعبية.²

ثانياً : مفهوم الذكاء الاصطناعي

عُرف الذكاء الاصطناعي بأنه تقنية تُمكن الأجهزة والأنظمة من تنفيذ مهام تتطلب عادةً ذكاءً بشرياً، مثل التعلم واتخاذ القرار، مع القدرة على تحسين أدائها تلقائياً من خلال تحليل البيانات التي تجمعها.

¹ بلعسل بنت نبي ياسمين ، عمروش الحسين ، الذكاء الاصطناعي ودوره في تحقيق التنمية المستدامة ، مرجع سابق ، ص 1160

² وسيلة سعود ، الذكاء الاصطناعي وتحديات الممارسة الأخلاقية ، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة ، المجلد 7، العدد 2 ، الجزائر ، 2023 ، ص 03

يعرف كلاً من كوبلاند وبرودفوت (Copeland & Proudfoot, 1993) الذكاء الاصطناعي

بوصفه "عملية"، تركز على تطوير أنظمة الحاسوب لتكون قادرة على أداء مهام تتطلب عادةً ذكاءً

بشرياً، مثل: الإدراك البصري، والتعرف على الكلام، وصنع القرار، والترجمة¹

أما مارفن لي مينسكي (Marvin Lee Minsky)، فيعرف الذكاء الاصطناعي بأنه: تصميم برامج

حاسوبية تؤدي مهاماً تُجزأ عادةً من قبل البشر، وذلك نظراً لاعتمادها على عمليات ذهنية معقدة، مثل:

التعلم الإدراكي، وتنظيم الذاكرة، والتفكير المنطقي.²

ومن جانب آخر، يشير بعض الباحثين إلى أن الذكاء الاصطناعي يمثل سلوكاً أو خصائص

محددة تنسجم بها الأنظمة الحاسوبية، بحيث تُحاكي السلوك العقلي للبشر وأنماط عملهم، ومن أبرز هذه

الخصائص: القدرة على التعلم، والاستدلال، واتخاذ القرار استناداً إلى الأوضاع التي تُبرمج فيها الآلة.³

كما يتضمن الذكاء الاصطناعي أنظمة قادرة على تحليل البيانات واتخاذ قرارات بدرجة معينة من

الاستقلالية لتحقيق أهداف محددة.⁴

مما سبق يمكننا تعريف الذكاء الاصطناعي بأنه مجال علمي وتقني يُعنى بتصميم وتطوير أنظمة

حاسوبية قادرة على محاكاة القدرات الذهنية والسلوكية البشرية، من خلال استخدام خوارزميات متقدمة

¹ عبد المنعم ، إسماعيل ، الذكاء الاصطناعي ، أبو ظبي الامارات العربية المتحدة ، صندوق النقد الدولي ، 2021 ، ص

07

² خديجة الكبرى سلطاني ، الذكاء الاصطناعي مداخله ومفاهيمه وأهم خصائصه وتطبيقاته في المعالجة الآلية للغة

العربية ، جسر المعرفة ، الجزائر ، 2025 ، المجلد 11 ، العدد 1 ، ص 318

³ قادة عامر ، ماهية الذكاء الاصطناعي ، المفاهيم ، الفلسفة ، المظاهر ، مجلة التراث ، الجزائر ، المجلد 15 ، العدد 1

، 2025 ، ص 68 ،

⁴ Benmehdi Safia, Chouali Ahlam, L'intelligence artificielle IA transforme le monde des affaires Artificial intelligence AI is transforming the business world, Journal of Contemporary Business and Economic Studies Vol.(07) No.(1) (2024), p247

تتيح لها تحليل البيانات والتكيف مع المواقف الجديدة، بما يتيح لها تنفيذ مهام معقدة تتطلب عادةً تدخلًا بشريًا، مع إمكانية تحسين أدائها ذاتيًا بدرجات متفاوتة من الاستقلالية.

ثانيا : أنواع وخصائص الذكاء الاصطناعي

أولا : أنواع الذكاء الاصطناعي

تتعدد أنواع الذكاء الاصطناعي بحسب المجالات التي يُستخدم فيها والأساليب التي تعتمد عليها أنظمتها، ويمكن تصنيفها إلى ثلاثة أنواع رئيسية، هي: الذكاء الاصطناعي الضعيف، الذكاء الاصطناعي القوي، والذكاء الاصطناعي الخارق.

1.الذكاء الاصطناعي الضعيف (Weak AI) :

ويُعرف أيضاً بالأنظمة التفاعلية، ويُعد أبسط أشكال الذكاء الاصطناعي، حيث تتم برمجته لتنفيذ مهام محددة ضمن بيئة معينة، دون امتلاك قدرة على التعلم أو التكيف خارج ما بُرمج عليه. من الأمثلة البارزة على هذا النوع: الروبوت "ديب بلو" الذي طوّره شركة IBM ، وتمكن من هزيمة بطل العالم في الشطرنج غاري كاسباروف. ويُشار إلى أن أنظمة الذكاء الاصطناعي الضعيف لا تمتلك وعياً أو فهماً لما تقوم به، بل تقتصر على الاستجابة للمحفزات المُدخلة وفق خوارزميات ثابتة¹.

2.الذكاء الاصطناعي القوي (Strong AI) :

ويُشار إليه أحياناً بذكاء الذاكرة المحدودة، إذ يمتلك القدرة على التفكير، والتعلم من التجارب السابقة، وحل المشكلات بطريقة تحاكي تفكير البشر. يقوم هذا النوع من الذكاء بتخزين البيانات والتجارب السابقة وتحليلها، بما يُمكنه من تحسين أدائه مستقبلاً. وتُعد السيارات ذاتية القيادة مثالا واقعيًا على هذا النوع،

¹ Benmehdi Safia, Chouali Ahlam, L'intelligence artificielle IA transforme le monde des affaires Artificial intelligence AI is transforming the business world, p247

حيث تعتمد على جمع ومعالجة كم هائل من البيانات المتعلقة بحالة الطريق والمركبات الأخرى لاتخاذ قرارات لحظية دقيقة.

3. الذكاء الاصطناعي الخارق: (Super AI) :

يمثل هذا النوع المرحلة المستقبلية للذكاء الاصطناعي، ولا يزال في طور المفهوم النظري أو المشاريع البحثية قيد التطوير. ويتضمن نمطين رئيسيين: النمط الأول يُعنى بما يُعرف بـ"نظرية العقل"، والتي تهدف إلى تمكين الآلة من فهم مشاعر الآخرين ومواقفهم والتفاعل معها. أما النمط الثاني، فيتعلق بـ"الوعي الذاتي"، الذي يسعى لتطوير أنظمة تمتلك فهماً ذاتياً للأفكار والانفعالات البشرية التي تؤثر في سلوك الإنسان¹.

يتضح من التصنيفات الثلاثة للذكاء الاصطناعي أن تطوره يسير من أداء مهام محددة سلفاً نحو قدرات أوسع تشمل التعلم، التفكير، وربما الوعي الذاتي مستقبلاً. كما يُظهر هذا التدرج الطموح البشري لتقليد الذكاء البشري بدرجات متزايدة من التعقيد. وبالتالي، فإن الذكاء الاصطناعي لا يزال في رحلة تطور مستمرة نحو محاكاة أعمق للعقل الإنساني.

ثانياً: خصائص الذكاء الاصطناعي

يتميّز الذكاء الاصطناعي بمجموعة من الخصائص الفريدة التي تميّزه عن البرمجيات التقليدية، ومن أبرزها: الذكاء، والتعلم الذاتي، وصنع القرار، والإدراك، والابتكار، وحل المشكلات. وفيما يلي عرض لأهم هذه الخصائص:

¹ Benmehdi Safia, Chouali Ahlam, L'intelligence artificielle IA transforme le monde des affaires Artificial intelligence AI is transforming the business world, p247

- ✓ تمتلك أنظمة الذكاء الاصطناعي قدرة عالية على التعلم والتكيف مع المواقف الجديدة، مما يمكنها من أداء مهام كانت حصرًا على البشر سابقًا¹
- ✓ تتميز هذه الأنظمة بقدرتها على اكتساب المعرفة من خلال تحليل البيانات والتجارب السابقة، مما يساهم في تحسين أدائها تدريجيًا بمرور الوقت، ودون الحاجة إلى تدخل مباشر من الإنسان.
- ✓ تُظهر أنظمة الذكاء الاصطناعي قدرة على اتخاذ قرارات مبنية على البيانات والمعطيات المتاحة، باستخدام أساليب منطقية واحتمالية.
- ✓ تستطيع هذه الأنظمة إدراك البيئة المحيطة بها من خلال استخدام أجهزة استشعار متعددة وأنظمة إدخال متقدمة، مما يسمح لها بالتفاعل مع المحيط بفعالية.
- ✓ يساهم الذكاء الاصطناعي في دعم الابتكار من خلال توليد أفكار وحلول جديدة، ما يؤدي إلى تطوير عمليات إنتاجية وتحسين كفاءة الأداء في مختلف القطاعات.
- ✓ كما تمتلك القدرة على تحليل المشكلات المعقدة وتقديم حلول دقيقة وسريعة، غالبًا بشكل يفوق سرعة ودقة الإنسان².
- ✓ وأخيرًا، تتميز أنظمة الذكاء الاصطناعي بقدرتها الفائقة على معالجة كميات ضخمة من البيانات في وقت قصير، مما يتيح تنفيذ عمليات حسابية بكفاءة وسرعة عالية.

ثالثا : أهمية و أهداف الذكاء الاصطناعي

أولا : أهمية الذكاء الاصطناعي

¹ فايز جمعة النجار ، نظم المعلومات الإدارية "منظور إداري" ط3 ، دار الحامد للنشر والتوزيع عمان -الأردن ، 2010 ، ص 169 ،

² المرجع نفسه ، ص 170

في وقتنا الحالي أصبح للذكاء الاصطناعي دور فعال في حل المشكلات مما أكسبه أهمية كبيرة تمثلت في:

- مساهمة الذكاء الاصطناعي في حفظ الخبرات البشرية ونقلها إلى الآلات الذكية، مما يعزز الاستفادة منها مستقبلاً.
- سُيِّح الذكاء الاصطناعي إمكانية التواصل مع الآلات باستخدام اللغة البشرية بدلاً من لغات البرمجة، مما يسهل استخدامها من قبل جميع فئات المجتمع، بما في ذلك ذوي الاحتياجات الخاصة.
- للذكاء الاصطناعي دور مهم في العديد من المجالات، مثل تشخيص الأمراض، وصف الأدوية، تقديم الاستشارات القانونية، التعليم، الأمن، والإعلانات، وغيرها من الاستخدامات الحيوية¹
- تمتاز الأنظمة الذكية بالقدرة على التحليل والاستنتاج، مما يجعلها قادرة على اتخاذ قرارات دقيقة بناءً على البيانات المتوفرة.
- تدخل هذه الأنظمة في إصدار الأحكام والقرارات، حتى في المواقف الصعبة والمعقدة، حيث تعتمد على معايير منطقية وخوارزميات دقيقة.
- تستخدم الآلات الذكية في تنفيذ المهام المتكررة والمعقدة، مما يُوفّر الجهد والوقت، ويُقلل من احتمالية الوقوع في الخطأ.

ثانياً: أهداف الذكاء الاصطناعي

تتمثل أهداف الذكاء الاصطناعي في :

- تُهم العمليات الذهنية المعقدة التي يقوم بها العقل البشري أثناء التفكير، ثم تُترجم هذه العمليات إلى عمليات حاسوبية تُمكن الحاسوب من إيجاد حلول مناسبة للمشكلات المعقدة.

¹ عبد النور ، عادل ، أساسيات الذكاء الاصطناعي ، دار الفیصل الثقافية ، الرياض المملكة العربية السعودية ، 2005 ،

-تتمثل طبيعة الذكاء الإنساني في أنه يُحاكي الحاسوب الأول القادر على تمثيل سلوك الإنسان الذكي، ويُظهر قدرة على حل المشكلات واتخاذ القرارات في مواقف معينة بناءً على وصف هذه المواقف.

-يُصمم البرنامج ليحاكي التفكير البشري، حيث يتبع نفس خطوات الإنسان في فهم المسألة، وتحليلها، والتوصل إلى قرار مناسب دون الرجوع إلى أوامر خارجية.

-تعتمد هذه البرامج على تقنيات متقدمة لمعالجة البيانات، مما يجعلها قادرة على اتخاذ قرارات مستقلة تُشبه في طريقتها أسلوب التفكير البشري.¹

رابعاً : تقنيات الذكاء الاصطناعي

تقنيات الذكاء الاصطناعي

يوجد العديد من التطبيقات في مجال الذكاء الاصطناعي ونظم المعلومات، ومن أبرز هذه التطبيقات ما يلي:

1- الأنظمة الخبيرة: (Expert Systems)

تُعد من التقنيات الحديثة في الذكاء الاصطناعي، وتتميز بقدرتها على تحليل البيانات المتعلقة بمشكلة معينة، واقتراح أنسب الحلول لها. تُبنى خطوات التفكير لهذه الأنظمة من قبل خبير بشري، مما يجعلها تعمل كنظام استشاري لحل المشكلات ضمن مجال محدد

2- الشبكات العصبية: (Neural Networks)

تقنية تحاكي طريقة عمل الشبكات العصبية في الكائنات الحية، وتقوم بمعالجة البيانات بأسلوب مشابه. تتكون من عدد كبير من وحدات معالجة صغيرة تُعرف بـ "الخلايا العصبية".

¹ زعموكي سالم ، مرزق فتيحة حبالى ، الذكاء الاصطناعي وانعكاساته الاقتصادية في العالم ، مرجع سابق ، ص 39

3- الخوارزميات الجينية: (Genetic Algorithms)

خوارزميات تحسين عددية تستند إلى مبادئ علم الوراثة البيولوجية، وتُستخدم لإيجاد الحل الأمثل في مشكلات حسابية معينة. يمكن توظيفها في مجالات متعددة كالصناعة والروبوتات¹.

4- معالجة اللغات الطبيعية: (Natural Language Processing)

تُستخدم هذه التقنية لتمكين الحاسوب من فهم اللغة الطبيعية البشرية، وتُعد أساسية في تطبيقات الحياة اليومية مثل المساعدات الرقمية، الترجمة الآلية، والبحث في الإنترنت.

5- الروبوتات أو الروبوتيكس: (Robotics)

يُعتبر من أكثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي تقدمًا، إذ تُصمم الروبوتات لمحاكاة التفكير البشري، ويمكن برمجتها لأداء مهام مختلفة أو اتخاذ قرارات تلقائية حسب المواقف. تستثمر العديد من الشركات الكبرى مثل تسلا، جوجل، وأبل في هذا المجال.

6- الوكيل الذكي: (Intelligent Agent)

هو نظام ذكي يمكنه فهم بيئته واتخاذ قرارات مستقلة لتحقيق أهدافه، وذلك من خلال استخدام أدوات تنفيذية تُعرف بالجوارح، تساعد على التفاعل بكفاءة مع المحيط.²

خامسا : متطلبات الذكاء الاصطناعي

تتعدد متطلبات استخدام الذكاء الاصطناعي وتتنوع بحسب طبيعة التطبيق والمجال، ويمكن تصنيفها إلى ما يلي:

¹ Colley A, D, An Introduction to Genetic Algorithms for Scientists and Engineers. Singapore. World Scientific Publishing, 1999, P92

² خالدي صارة ، زيانبي عبد الحق ، دور استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة التدقيق – دراسة استطلاعية لآراء عينة من المهنيين - ، مجلة دفاقر اقتصادية ، المجلد 15 ، العدد 01 ، 2024 ، ص 343

1 - متطلبات بشرية:

تتمثل في ضرورة وجود مهارات بشرية قادرة على فهم آليات عمل الذكاء الاصطناعي وتطبيقه، ومن أبرز هذه المتطلبات:

- وجود كوادر متخصصة ومدربة.
- تعزيز المهارات التقنية والتحليلية للعاملين.
- بناء وعي مجتمعي شامل حول التعامل مع هذه التقنية

2- متطلبات تكنولوجية:

تشمل الأدوات والبنية التحتية الرقمية اللازمة لتفعيل تقنيات الذكاء الاصطناعي، مثل:

- أجهزة معالجة عالية الأداء.
- بيئة برمجية متكاملة.
- دعم شبكات الاتصال ونقل البيانات .

3- متطلبات مالية:

يتطلب الذكاء الاصطناعي استثمارات مالية كبيرة لتطوير الأنظمة وتنفيذها، مثل:

- تكاليف اقتناء الأجهزة والبرمجيات.
- النفقات المخصصة للتدريب والتأهيل.
- تمويل مشاريع البحث والتطوير المستمر

سادسا : إيجابيات وسلبيات الذكاء الاصطناعي

أولاً : إيجابيات الذكاء الاصطناعي

تعددت إيجابيات الذكاء الاصطناعي نذكر منها مايلي :

- ساعد في اكتساب المعلومات المعقدة وتحليلها وربطها بهدف الوصول إلى استنتاجات دقيقة.
- ساهم في الزراعة من خلال تحديد أنسب الأوقات للزراعة وتحليل حالة التربة لتحديد الأنواع المناسبة، مما يحسن الإنتاج وجودته.
- يساعد في المجال الطبي من خلال تشخيص الأمراض وتحديد العلاجات المناسبة لكل حالة.
- يسهل عمليات التوظيف عبر قراءة السير الذاتية وتحديد كفاءة المرشحين بدقة.
- يساهم في تحسين خدمة العملاء من خلال تقديم الدعم بسرعة وسهولة وفق احتياجاتهم¹

ثانياً: سلبيات الذكاء الاصطناعي

رغم الفوائد العديدة التي يقدمها الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة وتسهيل الحياة اليومية، إلا أنه يترتب عليه بعض السلبيات المحتملة، من أبرزها:

1. فقدان الوظائف:

حلّت أنظمة الذكاء الاصطناعي محل العديد من الوظائف البشرية، إذ بات بالإمكان تنفيذ المهام بكفاءة أعلى، وبتكلفة أقل، دون الحاجة إلى التوقف أو الراحة، مما يدفع العديد من الشركات إلى الاستغناء عن الموظفين لتقليل النفقات.²

2. اتساع الفجوة في الدخل بين طبقات المجتمع:

مع فقدان العديد من الأفراد لوظائفهم، تتخفّض مستويات الدخل لدى فئات واسعة من المجتمع، بينما تزداد

¹ إضاءات ، الذكاء الاصطناعي ، نشرة توعوية يصدرها معهد الدراسات المصرفية ، السلسلة 13 ، العدد 4 ، الكويت ،

2021

² اضاءات ، مرجع سابق ، ص 10

أرباح الشركات، ما يؤدي إلى اتساع الفجوة الاقتصادية بين أصحاب رؤوس الأموال وباقي فئات المجتمع.

3. سباق التسلح باستخدام الذكاء الاصطناعي:

يمكن توظيف هذه التقنية في تطوير أسلحة ذكية مثل الطائرات بدون طيار، مما يشكل تهديدًا عالميًا في حال وقوعها بيد جهات غير مسؤولة، خاصة في ظل غياب اتفاقيات دولية تنظم استخدامها. وقد وقع بعض علماء "غوغل" اتفاقية تمنع استخدام الذكاء الاصطناعي لأغراض عسكرية.

4. انعدام الخصوصية الشخصية:

تعتمد بعض تقنيات الذكاء الاصطناعي على جمع البيانات الشخصية لتقديم خدمات مخصصة. وفي كثير من الحالات، يُجبر المستخدم على مشاركة معلوماته الشخصية للحصول على مزايا معينة، مما يهدد خصوصية الأفراد ويجعلهم عرضة لانتهاكات البيانات¹

¹ المرجع نفسه

خلاصة الفصل

توصلنا في هذا الفصل إلى أن الذكاء الاصطناعي أصبح عنصرًا محوريًا في التطور التكنولوجي، لما له من قدرة على محاكاة التفكير البشري، وتحسين الأداء في مختلف المجالات. كما تبين أن له أنواعًا متعددة وخصائص مميزة تتيح له التعلم واتخاذ القرار. ورغم فوائده الكبيرة، فإن تطبيقه يتطلب موارد بشرية وتقنية ومالية، إلى جانب تحديات تتعلق بفقدان الوظائف والخصوصية. لذا فإن استثماره يتطلب توازنًا بين التطوير والمسؤولية.



الفصل الرابع: الدراسة الميدانية



الفصل الرابع : الدراسة الميدانية

1. عرض وتحليل البيانات الخاصة بخصائص العينة

2. عرض نتائج المحور الثاني

3. عرض نتائج المحور الثالث

4. عرض نتائج المحور الرابع

5. مناقشة نتائج المحاور

6. النتائج العامة للدراسة

أولاً : عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية

المحور الأول : البيانات الشخصية

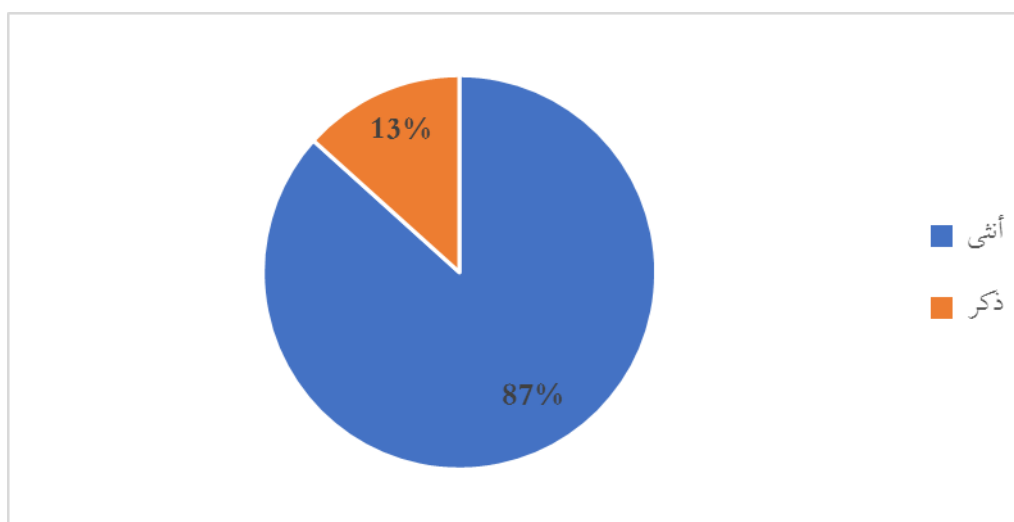
الجدول 03: يمثل توزيع العينة حسب الجنس :

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
أنثى	39	86.67%
ذكر	6	13.33%
المجموع	45	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات spssv25

من خلال الجدول أعلاه يتبين ان اعلى نسبة من المبحوثين جاءت من جنس الاناث حيث قدرت بـ: 86.67% من إجمالي المبحوثين، اما نسبة الذكور فقدت 13.33% هذا التفاوت الكبير في التمثيل بين الجنسين قد يكون راجعاً إلى طبيعة المجال المهني الذي أجري فيه الاستبيان، والذي يبدو أن النساء يشكلن فيه الأغلبية .

الشكل 01: يمثل توزيع العينة حسب الجنس



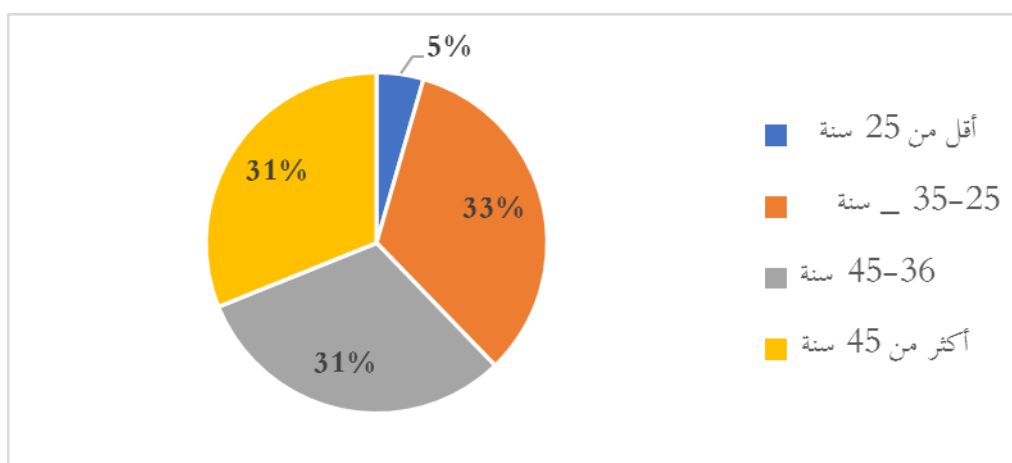
الجدول 04: يمثل توزيع العينة حسب العمر :

العمر	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 25 سنة	2	4.44%
25-35 سنة	15	33.33%
36-45 سنة	14	31.11%
أكثر من 45 سنة	14	31.11%
المجموع	45	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spssv25

يبين الجدول أعلاه أن الفئة العمرية 25-35 سنة تمثل الشريحة الأكبر من المبحوثين بنسبة 33.33%، تليها فئتا 36-45 سنة وأكثر من 45 سنة بنسبة 31.11% لكل منهما، في حين تمثل فئة أقل من 25 سنة أقل نسبة (4.44%). يُفهم من هذه المعطيات أن غالبية المشاركين هم في مراحل عمرية متقدمة نسبياً، وهو ما قد يعكس تركيبة مهنية تعتمد على الخبرة والتدرج في المسار الوظيفي. كما يمكن الاستنتاج بأن المؤسسة المعنية تعتمد بشكل أكبر على الكفاءات المتوسطة إلى الكبيرة في السن، مما يضيف عنصر النضج المهني إلى خصائص العينة.

الشكل 02: يمثل توزيع العينة حسب العمر



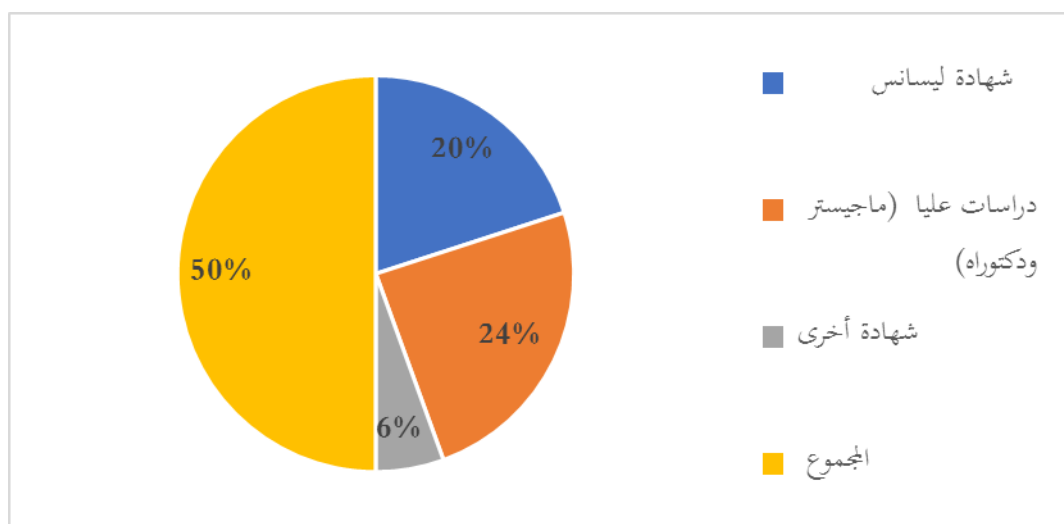
الجدول 05: يمثل توزيع العينة حسب المستوى التعليمي :

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية %
شهادة ليسانس	18	40%
دراسات عليا (ماجستير ودكتوراه)	22	48.89%
شهادة أخرى	5	11.11%
المجموع	45	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spssv25

يبين الجدول أعلاه أن أغلب المبحوثين مستواهم عالي أي متحصلين على شهادات في الدراسات العليا (ماجستير أو دكتوراه) النسبة الأكبر بـ 48.89%، يليهم الحاصلون على شهادة ليسانس بنسبة 40%، بينما تمثل الشهادات الأخرى نسبة 11.11% فقط. هذا التوزيع يدل على أن المبحوثين يتمتعون بمستوى أكاديمي مرتفع، مما يُضفي على نتائج الاستبيان مصداقية علمية أكبر، نظراً لأن آراءهم مبنية على معرفة وخلفية معرفية متقدمة

الشكل 03: يمثل توزيع العينة حسب المستوى التعليمي



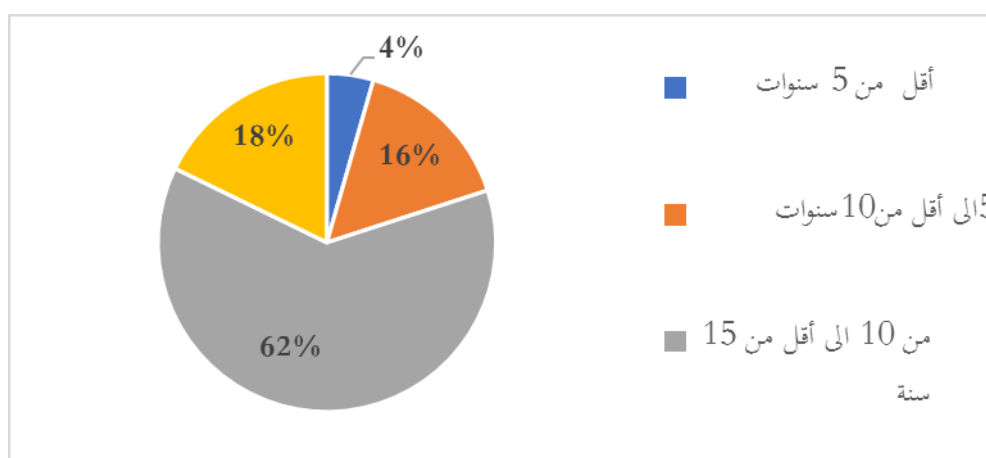
الجدول 06: يمثل توزيع العينة حسب الخبرة المهنية:

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 5 سنوات	2	4.44%
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	7	15.56%
من 10 إلى أقل من 15 سنة	28	62.22%
أكثر من 20 سنة	8	17.78%
المجموع	45	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات spssv25

يبين هذا الجدول هيمنة فئة الموظفين ذوي الخبرة المتوسطة؛ حيث تسيطر فئة من 10 إلى أقل من 15 سنة على العينة بنسبة 62.22%، وهي نسبة مرتفعة تدل على رسوخ مهني ومعرفة عملية طويلة لدى هذه الفئة. يليها من حيث التكرار فئة أكثر من 20 سنة بنسبة 17.78%، ثم من 5 إلى أقل من 10 سنوات بنسبة 15.56%، في حين لا تتعدى فئة أقل من 5 سنوات نسبة 4.44%. هذه المعطيات توضح أن المشاركين يمتلكون خبرة معتبرة، ما يعزز دقة ومصداقية آرائهم فيما يخص الاستبيان، خصوصًا إذا كان موضوعه يلامس ممارساتهم المهنية اليومية.

الشكل 04: يمثل توزيع العينة حسب الخبرة المهنية



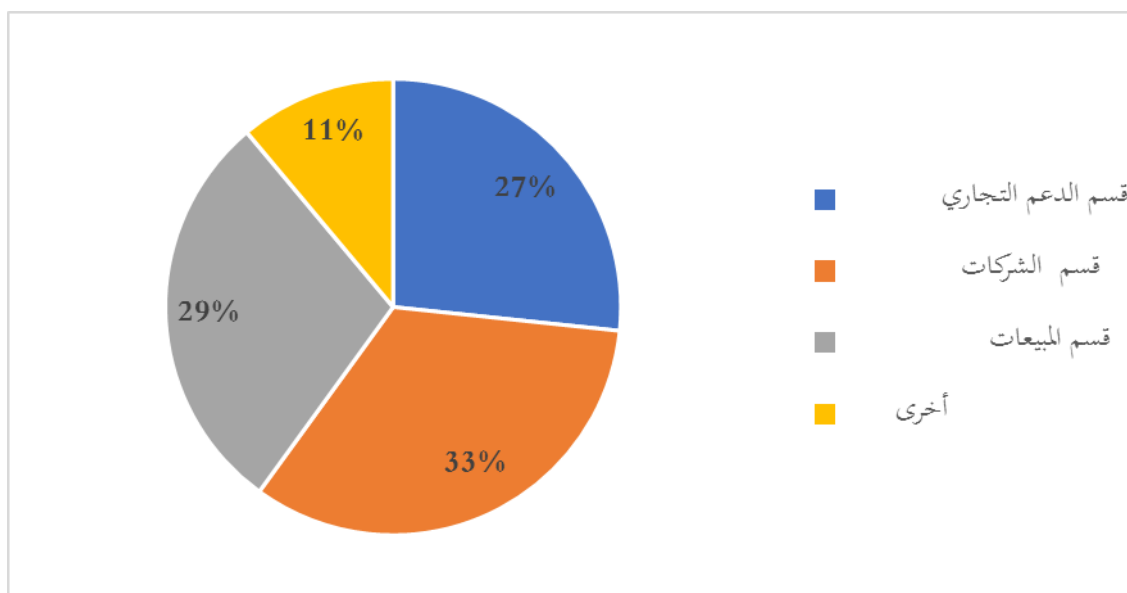
الجدول 07 : يمثل توزيع المبحوثين حسب الأقسام

القسم	التكرار	النسبة المئوية %
قسم الدعم التجاري	12	26.67%
قسم الشركات	15	33.33%
قسم المبيعات	13	28.89%
أخرى	5	11.11%
المجموع	45	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات spssv25

نلاحظ من خلال هذا الجدول التوزيع الإداري، فبيّن الجدول تنوعاً في تمثيل الأقسام، حيث يمثل قسم الشركات النسبة الأكبر بـ 33.33%، يليه قسم المبيعات بنسبة 28.89%، ثم قسم الدعم التجاري بنسبة 26.67%، وأخيراً فئة "أخرى" بنسبة 11.11%. هذا التنوع في أقسام العمل يثري الدراسة من حيث الشمول، ويتيح مقارنة متكاملة لموضوع الاستبيان من مختلف الزوايا الوظيفية. كما أن ارتفاع نسبة المبحوثين من الأقسام الاستراتيجية (مثل الشركات والمبيعات) قد يشير إلى مدى اهتمام هذه الأقسام بتقديم رؤاها في الموضوع المدروس.

الشكل 05: يمثل توزيع العينة حسب الأقسام



- المحور الثاني : متطلبات الإتصال المؤسسات في تقنيات الذكاء الاصطناعي

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق	محايد	موافق	المقياس	فقرات المحور الثاني
موافق	0.000	3.00	0	0	45	التكرار	1 تتوفر مؤسستكم على تطبيقات تساعد على النشر
			0%	0%	100%	النسبة	
موافق	0.626	2.71	4	5	36	التكرار	2 تستخدم مؤسستكم أدوات لحفظ البيانات وتسهيل الوصول إليها
			8.9%	11.1%	80%	النسبة	
موافق	0.843	2.51	10	2	33	التكرار	3 تحتوي مؤسستكم على أنظمة تعلم آلي كتجزئة العملاء لدعم عمليات اتخاذ القرار داخل المؤسسة
			22.2%	4.4%	73.3%	النسبة	
موافق	0.535	2.82	3	2	40	التكرار	4 تستعمل مؤسستكم تقنيات تصنيف محتوى البريد الإلكتروني والرسائل بناءً على الأولوية
			6.7%	4.4%	88.8%	النسبة	

			%	%	%9		
موافق	0.505	2.80	2	5	38	التكرار	5 تحتوي مؤسستكم على أدوات ذكاء اصطناعي لتحليل توجهات المستخدمين واحتياجاتهم
			4.4	11.	84.	النسبة	
			%	1%	4%		
غير موافق	0.570	1.64	18	25	2	التكرار	6 تتوفر مؤسستكم على واجهات استخدام تعتمد على الذكاء الاصطناعي لتسهيل التواصل بين الإدارات
			40	55.	4.4	النسبة	
			%	6%	%		
موافق	0.548	2.80	3	3	39	التكرار	7 تستخدم مؤسستكم تقنية المساعدون الافتراضيون لحجز المواعيد ومعالجة الشكاوي
			6.7	6.7	86.	النسبة	
			%	%	7%		
موافق	0.626	2.61	40	42	230	التكرار	نتيجة المحور الثاني
			88.	93.	517	النسبة	
			%9	%3	%7.		

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spssv25

تحليل عبارات المحور الثاني:

_ العبارة رقم (1) : تتوفر مؤسستكم على تطبيقات تساعد على النشر

أظهرت النتائج اتفاقاً تاماً من قبل المشاركين على هذه الفقرة، حيث بلغت نسبة الموافقة 100% دون

تسجيل أي آراء محايدة أو رافضة، بمتوسط حسابي 3.00 وانحراف معياري 0.000، ما يدل على

تجانس مطلق في الآراء، ويؤكد على أن هذه التطبيقات مدمجة بفعالية في بيئة المؤسسة.

_ العبارة رقم (2) : تستخدم مؤسستكم أدوات لحفظ البيانات وتسهيل الوصول إليها

بلغت نسبة الموافقة 80%، مع نسبة محايدتين بلغت 11.1%، و8.9% من غير الموافقين، وسُجل

متوسط حسابي 2.71 وانحراف معياري 0.626، ما يشير إلى اتفاق مرتفع وتنوع محدود في الآراء، ويعكس توفر هذه الأدوات بشكل جيد نسبيًا.

_ العبارة رقم (3): تحتوي مؤسستكم على أنظمة تعلم آلي كتجزئة العملاء لدعم اتخاذ القرار

سجلت هذه الفقرة نسبة موافقة بلغت 73.3%، فيما بلغت نسبة غير الموافقين 22.2%، وهو أعلى معدل رفض ضمن الفقرات، بمتوسط حسابي 2.51 وانحراف معياري 0.843، ما يدل على تباين نسبي في الآراء حول تطبيقات التعلم الآلي، ربما لعدم وضوحها أو غياب استخدامها في بعض الأقسام.

_ العبارة رقم (4): تستعمل مؤسستكم تقنيات تصنيف البريد الإلكتروني والرسائل حسب الأولوية

بلغت نسبة الموافقة 88.9%، وهو مستوى عالٍ من القبول، مع نسبة منخفضة من الراضين (6.7%)، وقد بلغ المتوسط الحسابي 2.82 والانحراف المعياري 0.535، ما يعكس توافقًا واسعًا على أهمية هذه التقنيات في تسهيل المعالجة الداخلية للاتصالات.

_ العبارة رقم (5): تحتوي مؤسستكم على أدوات ذكاء اصطناعي لتحليل توجهات المستخدمين

سُجِّلَت نسبة موافقة قدرها 84.4%، مع وجود بعض المحايدون (11.1%) ونسبة رفض طفيفة (4.4%). بلغ المتوسط الحسابي 2.80 والانحراف المعياري 0.505، مما يشير إلى إجماع قوي مع تباين محدود، ويؤكد الاستفادة من الذكاء الاصطناعي في فهم العملاء.

_ العبارة رقم (6): تتوفر مؤسستكم على واجهات استخدام تعتمد على الذكاء الاصطناعي لتسهيل

التواصل

شهدت هذه الفقرة أقل نسبة موافقة (4.4%) مقابل نسبة كبيرة من المحايدون (55.6%) والراضين (40%). سجل المتوسط الحسابي 1.64، وهو الأدنى في المحور، والانحراف المعياري 0.570، ما يدل على ضعف التبني أو القصور في هذا الجانب تحديدًا.

ـ العبارة رقم (7): تستخدم مؤسستكم تقنية المساعدين الافتراضيين لحجز المواعيد ومعالجة الشكاوى

بلغت نسبة الموافقة 86.7%، مع نسبة متساوية من المحايدون وغير الموافقين (6.7% لكل منهما)،

وسُجل متوسط 2.80 وانحراف معياري 0.548، ما يدل على رضا عام واستخدام فعّال لهذه التقنيات.

المحور الثالث : كيف تساهم تقنيات الذكاء الاصطناعي في حل مشكلات الإتصال المؤسساتي

فقرات المحور الثالث	المقياس	موافق	محايد	غير موافق	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	النتيجة
1 تعتمد مؤسستكم على تقنيات الذكاء الاصطناعي في نشر المعلومات الخاصة بها	التكرار	36	0	4	2.80	0.58	موافق
	النسبة	82.99%	0.00%	3.17%			
2 ساهمت تقنيات الذكاء الاصطناعي في عملية نشر وتدفق المعلومات خارجيا	التكرار	29	10	6	2.51	0.70	موافق
	النسبة	60.15%	9.23%	5.10%			
3 تعتمد مؤسستكم على تقنيات الذكاء الاصطناعي التي تساعد على التواصل مع الزبائن بشكل جيد	التكرار	34	5	6	2.62	0.69	موافق
	النسبة	70.38%	4.21%	4.88%			
4 تعتمد مؤسستكم على أنظمة التعلم الآلي لدعم عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة	التكرار	29	6	10	2.42	0.81	موافق
	النسبة	60.13%	5.54%	8.78%			
5 تعتمد مؤسستكم على تقنيات الذكاء الاصطناعي لتصنيف محتوى البريد الالكتروني والرسائل	التكرار	38	4	3	2.78	0.54	موافق
	النسبة	78.31%	3.14%	2.3%			

			1%	5%	65%		حسب الأولوية
موافق	0.73	2.47	7	10	28	التكرار	6 تعتمد مؤسستكم على أدوات الذكاء الاصطناعي عند تحليل توجهات المستخدمين
			6.0 5%	9.4 1%	58. 10%	النسبة	
موافق	0.81	2.51	10	2	33	التكرار	7 حسنت المحادثات الآلية الذكية من جودة خدمة العملاء
			8.4 5%	1.7 2%	68. 29%	النسبة	
موافق	0.62	2.76	5	1	39	التكرار	8 ساعد الذكاء الاصطناعي في رصد الأعطال الرقمية وإشعار الفرق التقنية بها
			3.8 5%	0.7 8%	80. 62%	النسبة	
موافق	0.67	2.69	6	2	37	التكرار	9 تقليص عدد الشكاوى المرتبطة بتأخر أو ضعف الإتصال.
			4.7 4%	1.6 0%	76. 51%	النسبة	
موافق	0.722	2.62	53	40	30 3	التكرار	نتيجة المحور الثالث
			47. 33 %	112 86. %	63 5 82 %	النسبة	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spssv25

تحليل عبارات المحور الثالث:

_ العبارة رقم (1) : تعتمد مؤسستكم على تقنيات الذكاء الاصطناعي في نشر المعلومات الخاصة بها

سجلت هذه الفقرة نسبة موافقة مرتفعة بلغت 82.99%، دون تسجيل أي محايد، وبلغت نسبة غير

الموافقين 3.17% فقط. جاء المتوسط الحسابي 2.80 والانحراف المعياري 0.58، ما يعكس مستوى

اتفاق قوي وتجانس نسبي في الآراء حول توظيف المؤسسة لتقنيات الذكاء الاصطناعي في نشر

المعلومات.

_ العبارة رقم (2) : ساهمت تقنيات الذكاء الاصطناعي في تدفق المعلومات خارج المؤسسة

بلغت نسبة الموافقة 60.15%، وهي أدنى نسبياً مقارنة بالفقرات الأخرى، مع نسبة محايد 9.23%

ورافضين 5.10%. سجل المتوسط الحسابي 2.51 والانحراف المعياري 0.70، ما يدل على وجود

تفاوت نسبي في الآراء بشأن فاعلية الذكاء الاصطناعي في النشر الخارجي.

_ العبارة رقم (3) : تعتمد مؤسستكم على تقنيات الذكاء الاصطناعي للتواصل مع الزبائن

بلغت نسبة الموافقة 70.38%، وهو مؤشر جيد، رغم تسجيل نسبة غير موافقة بـ 4.88%، بلغ المتوسط

الحسابي 2.62 والانحراف المعياري 0.69، مما يعكس إجماعاً معتدلاً مع وجود تباين طفيف في

التقييم.

العبارة رقم (4): تعتمد مؤسساتكم على أنظمة التعلم الآلي لدعم القرار

سجلت نسبة الموافقة 60.13%، فيما بلغت نسبة الراضين 8.78%، وهو ما يدل على وجود تفاوت ملحوظ في مدى استخدام هذه الأنظمة. المتوسط الحسابي بلغ 2.42، والانحراف المعياري 0.81، ما يشير إلى تباين أكبر في الآراء مقارنة ببقية الفقرات.

_ العبارة رقم (5): تستخدم المؤسسة تقنيات الذكاء الاصطناعي لتصنيف الرسائل حسب الأولوية

بلغت نسبة الموافقة 78.65%، مع نسبة رفض منخفضة (2.31%). المتوسط الحسابي 2.78 والانحراف المعياري 0.54 يعكسان توافقاً قوياً وتجانساً جيداً بين آراء المشاركين حول هذه التقنية.

_ العبارة رقم (6): تعتمد مؤسساتكم على أدوات تحليل توجهات المستخدمين

بلغت نسبة الموافقة 58.10%، وهي من أقل النسب في المحور، مما يعكس محدودية استخدام أو إدراك هذه التطبيقات داخل المؤسسة. المتوسط الحسابي 2.47 والانحراف المعياري 0.73 يشيران إلى تباين متوسط في آراء العينة.

_ العبارة رقم (7): حسنت المحادثات الذكية من جودة خدمة العملاء

بلغت نسبة الموافقة 68.29% مقابل 8.45% من غير الموافقين. المتوسط الحسابي 2.51 والانحراف المعياري 0.81 يعكسان مستوى مقبول من الاتفاق مع تباين ملحوظ في التجربة والتقييم.

_ العبارة رقم (8): ساعد الذكاء الاصطناعي في رصد الأعطال الرقمية

سجلت هذه الفقرة نسبة موافقة مرتفعة 80.62%، ورفض منخفض 3.85% المتوسط الحسابي 2.76 والانحراف المعياري 0.62، ما يعكس رضا عامًا عن فاعلية هذه التقنية في المجال التقني داخل المؤسسة.

_ العبارة رقم (9): ساهم الذكاء الاصطناعي في تقليص عدد شكاوى الاتصال

بلغت نسبة الموافقة 76.51%، والمتوسط الحسابي 2.69 مع انحراف معياري 0.67، ما يدل على تقييم إيجابي نسبيًا مع تجانس متوسط في الآراء حول هذه المساهمة.

المحور الرابع : فيما تتمثل مشاكل الاتصال المؤسساتي في ظل تقنيات الذكاء الاصطناعي

فقرات المحور الرابع	المقياس	موافق	محايد	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
1 يقلل الذكاء الاصطناعي من التفاعل الإنساني في الاتصال المؤسسي	التكرار	32	5	18	2.25	0.919	موافق
	النسبة	58.2%	9.1%	32.7%			
2 تواجه المؤسسة صعوبة في فهم	التكرار	37	2	6			موافق

	0.694	2.69	13.3%	4.4%	82.2%	النسبة	السياقات غير المباشرة في الرسائل الذكية
موافق	0.553	2.78	3	4	38	التكرار	3 لا تتوفر دورات كافية لتدريب الموظفين على استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي
			6.7%	8.9%	84.4%	النسبة	
موافق	0.735	2.64	7	2	36	التكرار	4 يرفض بعض الموظفين استخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي بسبب الخوف أو الجهل
			15.6%	4.4%	80.0%	النسبة	
موافق	0.806	2.49	9	5	31	التكرار	5 تعاني المؤسسة من أعطال تقنية مفاجئة في الأنظمة الذكية المستخدمة
			20.0%	11.1%	68.9%	النسبة	
موافق	0.821	2.36	10	9	26	التكرار	6 لا تأخذ أدوات الذكاء الاصطناعي خصوصيات المؤسسة بعين الاعتبار
			22.2%	20.0%	57.8%	النسبة	
موافق	0.485	2.82	2	4	39	التكرار	7 يصعب دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي مع الأنظمة التقليدية للمؤسسة
			4.4%	8.9%	86.7%	النسبة	
موافق	0.694	2.69	6	2	37	التكرار	8 تسبب أدوات الذكاء الاصطناعي مخاوف تتعلق بخصوصية وسرية المعلومات
			13.3%	4.4%	82.2%	النسبة	
موافق	0.704	2.64	6	4	35	التكرار	9 يؤدي تأخر تحديث الأنظمة الذكية إلى ضعف جودة الاتصال
			13.3%	8.9%	77.8%	النسبة	
موافق	0.778	2.51	8	6	31	التكرار	10 لا توجد مؤشرات واضحة لتقييم فعالية الاتصال المعتمد على الذكاء الاصطناعي
			17.8%	13.3%	68.9%	النسبة	
موافق	0.728	2.59	75	43	342	التكرار	نتيجة المحور الثالث
			159	93.	688	النسبة	

			3.	4	9.	
--	--	--	----	---	----	--

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات spssv25

تحليل عبارات المحور الرابع:

العبارة رقم (1): يقلل الذكاء الاصطناعي من التفاعل الإنساني في الاتصال المؤسسي

بلغت نسبة الموافقة 58.2%، بينما أبدى 32.7% من المبحوثين عدم موافقتهم، وهو ما يعكس انقسامًا نسبيًا في الآراء. سجّل المتوسط الحسابي 2.25 والانحراف المعياري 0.919، ما يشير إلى تباين كبير في التصورات حول هذه القضية، وهو ما قد يرتبط باختلاف طبيعة المهام أو الإدارات.

العبارة رقم (2): تواجه المؤسسة صعوبة في فهم السياقات غير المباشرة في الرسائل الذكية

سجّلت هذه الفقرة نسبة موافقة عالية بلغت 82.2%، ومتوسط حسابي 2.69 بانحراف معياري 0.694، مما يدل على اتفاق قوي نسبيًا، ويكشف عن محدودية الذكاء الاصطناعي في فهم البعد الضمني للرسائل.

العبارة رقم (3): لا تتوفر دورات كافية لتدريب الموظفين على استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي

بلغت نسبة الموافقة 84.4%، والمتوسط الحسابي 2.78 مع انحراف معياري 0.553، ما يعكس إجماعًا واسعًا وتجانسًا جيدًا في الآراء، ويبرز الحاجة لتكثيف التكوين الداخلي.

العبارة رقم (4): يرفض بعض الموظفين استخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي بسبب الخوف أو الجهل

سجلت الفقرة نسبة موافقة 80%، فيما عبّر 15.6% عن عدم موافقتهم. بلغ المتوسط الحسابي 2.64 والانحراف المعياري 0.735، ما يشير إلى وجود إدراك واضح لمقاومة التغيير داخل المؤسسة.

_ العبارة رقم (5): تعاني المؤسسة من أعطال تقنية مفاجئة في الأنظمة الذكية المستخدمة

جاءت نسبة الموافقة %68.9، بينما عبّر 20% عن عدم الموافقة. المتوسط الحسابي 2.49 والانحراف المعياري 0.806 يعكسان تبايناً نسبياً في التجارب بين المستخدمين.

_ العبارة رقم (6) : لا تأخذ أدوات الذكاء الاصطناعي خصوصيات المؤسسة بعين الاعتبار

بلغت نسبة الموافقة %57.8 فقط، مع نسبة عالية من المحايدين والرافضين. وسُجّل متوسط حسابي 2.36 وانحراف معياري 0.821، ما يعكس نقصاً في التكيف أو التخصيص التقني لهذه الأدوات حسب احتياجات المؤسسة.

_ العبارة رقم (7) : يصعب دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي مع الأنظمة التقليدية للمؤسسة

أظهرت الفقرة أعلى نسبة موافقة ضمن المحور بلغت %86.7، ما يدل على وعي حاد بوجود فجوة تكامل بين الأنظمة القديمة والحديثة. المتوسط الحسابي 2.82 والانحراف 0.485 يعكسان إجماعاً واضحاً مع تباين محدود في الآراء.

_ العبارة رقم (8) : تسبب أدوات الذكاء الاصطناعي مخاوف تتعلق بخصوصية المعلومات

بلغت نسبة الموافقة %82.2، مع نسبة رفض قدرها %13.3، وسجلت الفقرة متوسطاً 2.69 وانحرافاً معيارياً 0.694، مما يدل على مستوى عالٍ من القلق المهني حول الخصوصية.

_ العبارة رقم (9) : يؤدي تأخر تحديث الأنظمة الذكية إلى ضعف جودة الاتصال

بلغت نسبة الموافقة %77.8، وهي نسبة مرتفعة نسبياً، وبلغ المتوسط الحسابي 2.64 مع انحراف معياري 0.704، مما يشير إلى إدراك مشترك لأهمية مواكبة التحديثات التقنية بشكل دوري.

ـ العبارة رقم (10) : لا توجد مؤشرات واضحة لتقييم فعالية الاتصال المعتمد على الذكاء الاصطناعي

جاءت نسبة الموافقة %68.9، مع نسبة رفض بلغت %17.8، وسجل المتوسط 2.51 والانحراف

0.778، مما يعكس تبايناً في الفهم أو التجربة بشأن فعالية التقييم المؤسسي لهذه الأدوات.

ـ مناقشة نتائج المحور الثاني: متطلبات الاتصال المؤسسي في تقنيات الذكاء الاصطناعي

أظهرت نتائج هذا المحور أن المؤسسة المدروسة تُبدي قدرًا معتبرًا من التبنّي لتقنيات الذكاء الاصطناعي

في إطار الاتصال المؤسسي، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (1.64) و(3.00)، مما يعكس

تفاوتًا في مستوى الاعتماد حسب طبيعة كل تقنية.

فمن أبرز المؤشرات الإيجابية، الاتفاق التام للمشاركين على توفر تطبيقات تسهم في النشر داخل

المؤسسة (100%)، مما يدل على ترسيخ هذه الأدوات كجزء من البنية الاتصالية الرقمية. كما أن

استخدام أدوات حفظ البيانات وتقنيات تصنيف البريد الإلكتروني حصد مستويات مرتفعة من الموافقة،

وهو ما يعكس وعيًا واضحًا لدى المؤسسة بأهمية إدارة المعلومات وتنظيمها لتسهيل التواصل الداخلي.

ومع ذلك، كشفت النتائج عن بعض التحديات، خصوصًا ما يتعلق بتوفر واجهات استخدام تعتمد على

الذكاء الاصطناعي لتسهيل التواصل بين الإدارات، حيث سجلت هذه الفقرة أدنى نسبة موافقة (4.4%)

ومتوسط حسابي ضعيف (1.64)، ما يشير إلى غياب البنية التحتية الرقمية التفاعلية أو صعوبة تكامل

هذه الأدوات مع أساليب العمل التقليدية.

كما لاحظنا تفاوتًا في مدى إدماج أنظمة التعلم الآلي داخل المؤسسات، حيث كانت نسبة الموافقة معتدلة

(73.3%) ولكن تراكمت مع أعلى نسبة رفض ضمن الفقرات (22.2%)، ما قد يُعزى إلى ضعف المعرفة

التقنية أو غياب الاستخدام الفعلي في بعض الأقسام.

بصورة عامة، تعكس نتائج هذا المحور ميلاً إيجابياً نحو اعتماد تقنيات الذكاء الاصطناعي، مع ضرورة التركيز على تطوير حلول وإجهات الاستخدام التفاعلية، وتعزيز التكامل بين الأدوات الحديثة والهيكلية التنظيمية التقليدية للمؤسسة.

ـ مناقشة نتائج المحور الثالث: مساهمة تقنيات الذكاء الاصطناعي في حل مشكلات الاتصال

المؤسساتي

تشير نتائج هذا المحور إلى نظرة إيجابية بشكل عام نحو الدور الذي تلعبه تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين الاتصال المؤسساتي، حيث كانت جميع الفقرات ضمن نطاق الموافقة، بمتوسط حسابي عام (2.62) وانحراف معياري معتدل (0.722)، مما يعكس درجة جيدة من الإجماع.

فقد تبين أن أكثر المجالات التي سجلت معدلات اتفاق عالية كانت في استخدام الذكاء الاصطناعي في تصنيف الرسائل (78.65%) ورصد الأعطال الرقمية (80.62%)، ما يدل على فعالية هذه التقنيات في تحسين الكفاءة التشغيلية وسرعة الاستجابة، وهما عنصران أساسيان في بنية الاتصال المؤسساتي.

كذلك، أشار المشاركون إلى مساهمة أدوات الذكاء الاصطناعي في التقليل من شكاوى الاتصال وتحسين جودة خدمة العملاء، وهو ما يدعم الفرضية بأن الأتمتة المدعومة بالذكاء الاصطناعي يمكن أن ترفع من جودة التواصل الخارجي والداخلي على حد سواء.

مع ذلك، برزت بعض التحديات، منها انخفاض نسبي في الاعتماد على أدوات الذكاء الاصطناعي لدعم اتخاذ القرار (60.13%) وتحليل توجهات المستخدمين (58.10%)، ما قد يشير إلى عدم استغلال الإمكانيات التحليلية لهذه التقنيات بشكل كافٍ، إما بسبب قلة التكوين أو غياب التكامل بين الذكاء الاصطناعي والوظائف التحليلية التقليدية.

تدل النتائج أيضًا على وجود وعي لدى المؤسسة بأهمية توظيف الذكاء الاصطناعي في نشر المعلومات وتحسين التدفق الاتصالي، حيث تراوحت نسب الموافقة بين (70%-83%)، وهو مؤشر على تغيير نماذج الاتصال المؤسساتي نحو الاعتماد على القنوات الذكية والمدعومة بالتقنية.

في الأخير ، يمكن القول إن الذكاء الاصطناعي يلعب دورًا متصاعدًا في حل مشكلات الاتصال المؤسسي، لكن ما تزال هناك فجوات تتعلق بتعزيز استخدامه في التحليل واتخاذ القرار، وتوسيع نطاق التكوين والتدريب على أدواته المتقدمة.

- مناقشة نتائج المحور الرابع: مشكلات الاتصال المؤسسي في ظل تقنيات الذكاء الاصطناعي

تكشف نتائج هذا المحور عن وعي متزايد لدى المبحوثين بمختلف التحديات التي قد تصاحب إدماج تقنيات الذكاء الاصطناعي ضمن منظومة الاتصال المؤسساتي، حيث عكست الإجابات متوسطًا عامًا جيدًا (2.54) وانحرافًا معياريًا متوسطًا (0.722)، مما يدل على اتفاق عام على وجود مشكلات فعلية، وإن تفاوتت طبيعتها وحدتها بين مؤسسة وأخرى.

فمن أبرز المشكلات التي حظيت بأعلى نسب الموافقة: "عدم كفاية التكوين المستمر لاستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي" بنسبة (80.63%)، وضعف الخبرة التقنية لدى الموظفين" بنسبة (75.94%). هذان المؤشران يؤكدان أن أحد أكبر التحديات لا يكمن فقط في توفر التقنية، بل في مدى جاهزية الموارد البشرية لتوظيفها بفعالية، مما يعكس حاجة المؤسسة إلى الاستثمار بشكل أكبر في برامج التكوين الرقمي والتدريب التخصصي.

كما أظهرت النتائج موافقة عالية (72.9%) على أن الذكاء الاصطناعي قد يُسبب إرباكًا في توزيع المهام بين العنصر البشري والآلي، وهو ما قد يؤدي إلى غموض في المسؤوليات التنظيمية أو مقاومة

داخلية للتغيير. ويُشير ذلك إلى أهمية اعتماد خطط انتقالية واضحة وتوزيع متوازن للمهام عند إدخال أدوات الذكاء الاصطناعي، لضمان تكامل الأدوار بدلاً من تعارضها.

كذلك، أشار المبحوثين إلى أن من بين المشكلات البارزة "فقدان الاتصال الإنساني في بيئة تعتمد على الذكاء الاصطناعي"، حيث حصدت هذه الفقرة نسبة موافقة بلغت (62.6%)، وهو ما يسلط الضوء على بُعد إنساني مهم قد يتأثر بفعل الرقمنة الزائدة، خاصة في البيئات التي تعتمد على التواصل المباشر والتفاعلي في بناء العلاقات المهنية. من جهة أخرى، سُجلت نسب أقل نسبياً من الموافقة على بعض المشكلات، مثل "تعارض استخدام الذكاء الاصطناعي مع ثقافة المؤسسة (56.3%) "وتعقيد آليات الذكاء الاصطناعي بالنسبة للمستخدمين" (63.3%)، ما قد يشير إلى أن المؤسسة بدأت بالفعل في تجاوز هذه العراقيل الثقافية أو التقنية، أو أنها ليست محسوسة بنفس الحدة في جميع المؤسسات.

وتجدر الإشارة إلى أن معدل الموافقة على عبارة "عدم استقرار البنية التحتية الرقمية اللازمة لتشغيل أنظمة الذكاء الاصطناعي" بلغ (65.8%)، وهي نسبة تعكس وجود تحديات مادية وتقنية لا تزال قائمة، مثل ضعف الربط الشبكي، أو غياب تكامل المنصات.

لذلك، يمكن القول إن المشكلات المرتبطة بالاتصال المؤسساتي في ظل تقنيات الذكاء الاصطناعي تتوزع بين مشكلات بشرية (تدريب، ثقافة، مقاومة) وأخرى تقنية (بنية تحتية، تعقيد الأدوات). وتُظهر النتائج أن تجاوز هذه الإشكالات يتطلب تبني استراتيجية شاملة تشمل جوانب التأهيل، التوعية، والتكامل بين الإنسان والآلة لضمان تفعيل ناجح ومستدام لتقنيات الذكاء الاصطناعي في الاتصال المؤسسي.

- النتائج العامة للدراسة :

بعد مناقشة وتحليل نتائج الدراسة اهتدينا الى النتائج العامة التي تجيب على تساؤل الرئيسي المتمثل في ماهو واقع الاتصال المؤسساتي في ظل تقنيات الذكاء الاصطناعي وتتمثل هذه النتائج في مايلي :

-متطلبات الاتصال المؤسساتي في تقنيات الذكاء الاصطناعي :

- تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في إطار الاتصال المؤسساتي .

- توفر تطبيقات الذكاء الاصطناعي

- يجب توفر دمج أنظمة التعلم الآلي داخل المؤسسة

- مساهمة تقنيات الذكاء الاصطناعي في حل مشاكل الاتصال المؤسساتي .

- دور ايجابي الذكاء الاصطناعي في الاتصال المؤسساتي حيث هناك اجماع على ان تقنيات الذكاء

الاصطناعي تساهم بشكل ايجابي في تحسين الاتصال المؤسساتي

- فعالية الذكاء الاصطناعي في مهام محددة كتصنيف الرسائل ورصد الاعطال الرقمية

- تحسين خدمة العملاء وتقليل الشكاوي

- مشاكل الاتصال المؤسساتي في ظل تقنيات الذكاء الاصطناعي

- ضعف الخبرة التقنية لدى الموظفين في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي

- عدم كفاية الموارد البشرية المتخصصة في استخدام الذكاء الاصطناعي

- التأثير السلبي للذكاء الاصطناعي على توزيع المهام

- مشكلة فقدان الاتصال البشري خاصة في البيئات التي تعتمد على التواصل المباشر والتفاعلي في بناء العلاقات المهنية



خاتمة



خاتمة

بعد الدراسة النظرية والميدانية، توصلت الدراسة إلى أن تقنيات الذكاء الاصطناعي أصبحت من المقومات الجوهرية التي تقوم عليها الممارسات المؤسسية الحديثة، لما توفره من مزايا في دعم الاتصال الداخلي والخارجي، وتسريع العمليات، وتحسين إدارة البيانات والمعلومات، إضافة إلى قدرتها على تحليل سلوك المستخدمين وتصنيف الأولويات بشكل أكثر دقة وفعالية.

وقد كشفت نتائج الدراسة الميدانية أن هناك توجهاً إيجابياً من طرف المؤسسات نحو إدماج الذكاء الاصطناعي في بنيتها الاتصالية، حيث أبدى معظم الموظفين موافقتهم على أهمية هذه الأدوات في تسهيل سير العمل وتحسين جودة الخدمات، رغم ما أُشير إليه من وجود تحديات تقنية وبشرية، من أبرزها غياب التدريب الكافي، ومحدودية الواجهات الذكية، وصعوبة الدمج مع الأنظمة التقليدية. وعليه، فإن ترسيخ فعالية الذكاء الاصطناعي في بيئة الاتصال المؤسسي يتطلب رؤية استراتيجية شاملة تشمل تطوير البنية التحتية الرقمية، وتحفيز الموارد البشرية، واعتماد آليات تقييم مستمرة لأداء هذه التقنيات بما يضمن تكاملاً حقيقياً بين الذكاء الاصطناعي ومتطلبات الاتصال الإداري الفعال.

توصيات الدراسة:

بعد إجراء الدراسة الميدانية، وتحليل نتائج استمارة الاستبيان، واستناداً إلى أبرز ما توصلت إليه من نتائج، يمكننا اقتراح التوصيات التالية:

1. العمل على إدماج أوسع لتقنيات الذكاء الاصطناعي في منظومة الاتصال المؤسسي،

خاصة في ما يتعلق بتسهيل نقل المعلومات وتصنيفها ومتابعتها بشكل لحظي.

2. توفير برامج تكوين دورية لفائدة الموظفين حول كيفية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل، مع التركيز على التطبيقات العملية التي تسهم في تحسين الأداء الوظيفي.
3. تحسين واجهات الاستخدام الذكية لتكون أكثر سهولة وتفاعلية بين الإدارات، بما يضمن تدفقًا سلسًا للاتصال وتقليص الفجوة بين الأنظمة التقليدية والتقنيات الحديثة.
4. ضمان تحديث مستمر للأنظمة الذكية المعتمدة بما يتوافق مع تطور الذكاء الاصطناعي عالميًا، تفاديًا لظهور أعطال مفاجئة أو بطء في أداء الخدمات.
5. وضع مؤشرات واضحة لقياس فعالية الاتصال المؤسسي الذكي، وذلك لتقييم مدى تأثير هذه الأدوات التقنية على جودة الاتصال واتخاذ القرار داخل المؤسسة.
6. العمل على تعزيز الأمن السيبراني، لحماية سرية المعلومات والبيانات المتبادلة داخل بيئة الذكاء الاصطناعي



قائمة المصادر والمراجع



أولاً: المراجع العربية

1. كتب

- أحمد خاطر، مقدمة في إدارة المؤسسات الاجتماعية، دار الكتاب الجامعي الحديث، القاهرة، مصر، 1982.
- أحمد ماهر، الدليل العملي لتصميم الهياكل والممارسات التنظيمية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005.
- جيرالد غرينبرج، روبرت بارون، إدارة السلوك في المنظمات، ترجمة: رفاعي محمود رفاعي، إسماعيل علي بسيوني، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2004.
- حسين حريم، السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004.
- حسين حريم، إدارة المنظمات، منظور كلي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003.
- محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2005.
- سمير عبد الحميد علي، الإعلام و العلاقات العامة في المجال الرياضي، ط2، ماهي للنشر و التوزيع و خدمات الكمبيوتر، الإسكندرية، 2009.
- محمد أبو سمرة، اتصال الإداري والإعلامي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2011.
- محمد صاحب سلطان، مبادئ الاتصال الأسس والمفاهيم، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2014.
- ربحي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباسي، الاتصال والعلاقات العامة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2005.
- رضوان بلخيري، مدخل إلى الاتصال المؤسساتي، دار قرطبة للنشر والتوزيع، 2015، ط1.
- ناصر قاسمي، الاتصال في المؤسسة: دراسة نظرية وتطبيقية، ديوان المطبوعات الجامعية، 2011.
- محمد منير حجاب، الاتصال الفعال للعلاقات العامة، دار الفجر للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2007.

- فايز جمعة النجار، نظم المعلومات الإدارية "منظور إداري"، ط3، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2010.
- عبد النور، عادل، أساسيات الذكاء الاصطناعي، دار الفیصل الثقافية، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2005.
- شفيق حسني، تكنولوجيا جديدة في عصر ما بعد التفاعلية، دار فكر وفن للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2011.
- عصام الدين مصطفى، الصحافة الإلكترونية وأثرها على المؤسسات المعلوماتية، دار الفكر الجامعي، مصر، 2020.
- سعيد بن عامر، علي محمد عبد الوهاب، الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة، دار مركز وايد سيرفيس، القاهرة، مصر، 1998.
- محمد عبد الحميد، الاتصال والإعلام على شبكة الإنترنت، دار عالم الكتب، القاهرة، مصر، 2007.
- خليل شقرة علي، الإعلام الجديد وشبكات التواصل الاجتماعي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014.
- مصطفى يوسف كافي، الاعلام المعاصر وتحديات العولمة، ط1، استيراد وتوزيع الكتب، قسنطينة، الجزائر، 2017.

2. رسائل وأطروحات جامعية

- بوعطيط جلال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، 2009.
- مارس هناء، أثر الاتصال التنظيمي على دافعية الإنجاز لدى العمال، رسالة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، 2008.
- علي حسن الشهري، الاتصالات الإدارية ودورها في الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2005.
- محمد معمري، المهدي الديبي، أحمد السباعي، الاتصال الرقمي في مؤسسات التعليم العالي، مذكرة ماستر، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2019/2018.

- يوسفى أعمار، التكنولوجيا الرقمية وحقوق المؤلف والحقوق المجاورة، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر، 2009.
- جلال إسماعيل حلمي، اعتماد محمد علام، علم اجتماع التنظيم، مكتبة الأنجلو المصرية، مصر، 2013.
- كعباش رابح، علم اجتماع تنظيم، مخبر علم اجتماع اتصال، قسنطينة، 2006.

3. مجلات

- صدام حسين كاظم حسن المبرجي. (2019). العلاقة بين الذكاء والإبداع في المنظور الإسلامي، مجلة مداد الأدب.
- إضاءات. (2021). الذكاء الاصطناعي، نشرة توعوية، العدد 04.
- ديدوش الهاشمي. (2017). شبكة التواصل الاجتماعي فيسبوك في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الجامع، العدد 04.
- غراز الطاهر. (208). مقارنة سوسيولوجية لنظريات الاتصال التنظيمي، مجلة آفاق، العدد 15.
- بنون خري الدين، وبيطاط نور الدين. (2018). أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النشاط الاقتصادي، الملتقى الوطني حول الاقتصاد الرقمي، ميلة، الجزائر.
- خالدي صارة، زياني عبد الحق. (2024). دور استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة التدقيق، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد 15، العدد 01.
- بلعسل بنت نبي ياسمين، عمروش الحسين. (2022). الذكاء الاصطناعي ودوره في تحقيق التنمية المستدامة، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 05، العدد 01.
- أحمد أبو دقعة، أحمد حنيش. (2024). استخدام التقنيات الحديثة للذكاء الاصطناعي، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد 17.
- فاطمة الزهراء بوربيع، أحمد بوصباط. (2024). الذكاء الاصطناعي بين النظرية والتطبيق، مجلة القانون الداخلي، المجلد 2، العدد 1.
- وسيلة سعود. (2023). الذكاء الاصطناعي وتحديات الممارسة الأخلاقية، مجلة نماء للإقتصاد والتجارة، المجلد 7، العدد 2.

- قادة عامر. (2025). ماهية الذكاء الاصطناعي: المفاهيم، الفلسفة، المظاهر، مجلة التراث، المجلد 15، العدد 1.
- خديجة الكبرى سلطاني. (2025). الذكاء الاصطناعي: مداخله ومفاهيمه وأهم خصائصه وتطبيقاته، مجلة جسور المعرفة، المجلد 11، العدد 1.

ثانيًا: المراجع الأجنبية

- Benmehdi, Safia & Chouali, Ahlam. (2024). L'intelligence artificielle IA transforme le monde des affaires / Artificial Intelligence AI is transforming the business world. Journal of Contemporary Business and Economic Studies, Vol. 07, No. 1.
- Colley, A. D. (1999). An Introduction to Genetic Algorithms for Scientists and Engineers. Singapore: World Scientific Publishing.
- Laudon, Kenneth et autres. (2010). Management des systèmes d'information, 11ème édition, Pearson Éducation, Paris.



الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي - الجزائر -

جامعة محمد خيضر - بسكرة

كلية : العلوم الاجتماعية والانسانية

قسم : علوم الاعلام والاتصال

دليل استمارة استبيان

واقع الاتصال المؤسساتي في ظل تقنيات الذكاء الاصطناعي

دراسة ميدانية باتصالات الجزائر

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة

الأستاذة المشرفة :

من إعداد الطالبتان :

قاسمية منوبية

هدلي أماني

زروق خديجة

نرجو من سيادتكم المحترمة قراءة محتويات الاستمارة، والإجابة عن الأسئلة الواردة فيها، مع العلم أن كل ما يرد فيها من معلومات يبقى سريا ولا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي الذي أعد من أجله

ولكم جزيل الشكر.

الرجاء منكم الإجابة عن هذه الأسئلة بدقة و تركيز مع وضع علامة (X) في الخانة المناسبة

المحور الأول : البيانات الشخصية

1-الجنس:

نكر ☐ أنثى ☐

2-السن:

.....

3-المستوى التعليمي:

شهادة ليسانس ☐ دراسات عليا (ماجستير ودكتوراه) ☐ شهادة أخرى ☐

4- الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى أقل من 10 سنوات ☐ من 10 إلى أقل من 15 سنة ☐ أكثر من

20 سنة ☐

5-القسم :

قسم الدعم التجاري ☐ قسم الشركات ☐ قسم المبيعات ☐ أخرى ☐

المحور الثاني: متطلبات الإتصال المؤسسات في تقنيات الذكاء الاصطناعي

البنود	موافق	غير موافق	محايد
1. تتوفر مؤسستكم على تطبيقات تساعد على النشر 2. تستخدم مؤسستكم أدوات لحفظ البيانات وتسهيل الوصول إليها 3. تتوفر مؤسستكم على تطبيقات تساعد على التواصل ك chatbot 4. تحتوي مؤسستكم على أنظمة تعلم آلي كتجزئة العملاء لدعم عمليات اتخاذ القرار داخل المؤسسة 5. تستعمل مؤسستكم تقنيات تصنيف محتوى البريد الإلكتروني والرسائل بناءً على الأولوية 6. تحتوي مؤسستكم على أدوات ذكاء اصطناعي لتحليل توجهات المستخدمين واحتياجاتهم 7. تتوفر مؤسستكم على واجهات استخدام تعتمد على الذكاء الاصطناعي لتسهيل التواصل بين الإدارات 8. تستخدم مؤسستكم تقنية المساعدون الافتراضيون لحجز المواعيد ومعالجة الشكاوي			

المحور الثالث : كيف تساهم تقنيات الذكاء الاصطناعي في حل مشكلات الإتصال المؤسسي

البنود	موافق	غير موافق	محايد
1. تعتمد مؤسساتكم على تقنيات الذكاء الاصطناعي في نشر المعلومات الخاصة بها 2. ساهمت تقنيات الذكاء الاصطناعي في عملية نشر وتدفق المعلومات خارجيا 3. تعتمد مؤسساتكم على تقنيات الذكاء الاصطناعي التي تساعد على التواصل مع الزبائن بشكل جيد 4. تعتمد مؤسساتكم على أنظمة التعلم الآلي لدعم عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة 5. تعتمد مؤسساتكم على تقنيات الذكاء الاصطناعي لتصنيف محتوى البريد الالكتروني والرسائل حسب الأولوية 6. تعتمد مؤسساتكم على أدوات الذكاء الاصطناعي عند تحليل توجهات المستخدمين 7. حسّنت المحادثات الآلية الذكية من جودة خدمة العملاء 8. ساعد الذكاء الاصطناعي في رصد الأعطال الرقمية وإشعار الفرق التقنية بها			

			9. تقليص عدد الشكاوى المرتبطة بتأخر أو ضعف الإتصال
--	--	--	--

المحور الرابع : فيما تتمثل مشاكل الإتصال المؤسسي في ظل تقنيات الذكاء الاصطناعي

البند	موافق	غير موافق	محايد
1. يقلل الذكاء الاصطناعي من التفاعل الإنساني في الاتصال المؤسسي 2. تواجه المؤسسة صعوبة في فهم السياقات غير المباشرة في الرسائل الذكية 3. لا تتوفر دورات كافية لتدريب الموظفين على استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي 4. يرفض بعض الموظفين استخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي بسبب الخوف أو الجهل 5. تعاني المؤسسة من أعطال تقنية مفاجئة في الأنظمة الذكية المستخدمة 6. لا تأخذ أدوات الذكاء الاصطناعي خصوصيات المؤسسة بعين الاعتبار 7. يصعب دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي مع الأنظمة التقليدية للمؤسسة 8. تسبب أدوات الذكاء الاصطناعي مخاوف تتعلق بخصوصية وسرية المعلومات 9. يؤدي تأخر تحديث الأنظمة الذكية إلى ضعف جودة الاتصال 10. لا توجد مؤشرات واضحة لتقييم فعالية الاتصال المعتمد على الذكاء الاصطناعي			

قائمة الملاحق

الاصطناعي			

الملخص :

تهدف الدراسة لمعرفة واقع الاتصال المؤسسي في ظل تقنيات الذكاء الاصطناعي بمؤسسة اتصالات الجزائر المركزية-بسكرة حيث تبلورت الإشكالية في التساؤل الرئيسي التالي: ما هو واقع الاتصال المؤسسي في ظل تقنيات الذكاء الاصطناعي في مؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة بسكرة؟

وقد تمت صياغة التساؤلات الفرعية للدراسة كالآتي :

(4) ما هي المتطلبات اللازمة لتفعيل الاتصال المؤسسي اعتمادًا على تقنيات الذكاء الاصطناعي؟

(5) فيما تتمثل مساهمات تقنيات الذكاء الاصطناعي في حل مشكلات الاتصال المؤسسي؟

(6) ما هي مشكلات الاتصال المؤسسي في ظل تقنيات الذكاء الاصطناعي ؟

وكانت أهداف الدراسة متمثلة في :

- التعرف على المتطلبات اللازمة لتفعيل الاتصال المؤسسي اعتمادًا على تقنيات الذكاء الاصطناعي

-الكشف على مساهمات تقنيات الذكاء الاصطناعي في حل مشكلات الاتصال المؤسسي

- التعرف على أهم مشكلات الاتصال المؤسسي في ظل تقنيات الذكاء الاصطناعي

وقسمت الدراسة الى اربعة فصول:

الفصل الأول :تناولنا فيه البناء المنهجي للدراسة، حيث قمنا بصياغة إشكالية الدراسة وتساؤلاتها، أسبابها، أهميتها، وأهدافها، إلى جانب تحديد المفاهيم الخاصة بالدراسة، بالإضافة إلى عرض الدراسات السابقة. كما عرضت الإجراءات المنهجية المتبعة في هذه الدراسة من مجالات ومنهج وأداة جمع البيانات، ومجتمع دراسة وإجراءات الدراسة الميدانية من أساليب إحصائية، وصدق وثبات أداة الدراسة.

الفصل الثاني:تناولنا فيه الخلفية النظرية لموضوع الدراسة، حيث تطرقنا إلى المفاهيم العامة المتعلقة بالاتصال المؤسسي والاتصال الرقمي، من حيث التعريف، الأنواع، الأهداف، الأهمية، والآليات. كما تطرقنا إلى النظريات المفسرة للاتصال المؤسسي، ثم عرجنا على محددات الاتصال الرقمي ومميزاته داخل المؤسسات

الفصل الثالث:اشتمل هذا الفصل الذكاء الاصطناعي، حيث استعرضنا بدايات نشأته وتطوره المفاهيمي، ثم تطرقنا إلى أبرز أنواعه وخصائصه ، مع تسليط الضوء على أهدافه وأهميته تطبيقاته وتقنياته المستعملة حاليًا، إلى جانب تحديد المتطلبات الضرورية لاعتماده وتفعيله واستعراض الجوانب الإيجابية والسلبية المترتبة على استخدام الذكاء الاصطناعي، ليختتم بتشخيص واقع الاتصال المؤسسي في ظل هذه التقنيات الحديثة

الفصل الرابع: فد اشتمل على الجانب التطبيقي وتضمن عرض وتحليل ونتائج خاصة بخصائص العينة ثم تحليل عبارات محاور الاستبيان بالجدول الكمية ثم تفسير كيفية إجابات افراد مجتمع الدراسة ومناقشة النتائج التي تم التوصل اليها ثم النتائج العامة وفي الأخير خالصنا بخاتمة تحدد اهم ما تطرقنا اليه في الدراسة والتوصيات.

تمت الاستعانة بالمنهج المسحي والذي حدد مسار هذه الدراسة وخطوات جمع وتحليل بياناتها وربطها بالجانب النظري، وذلك للوصول الى تحقيق الهدف من انجاز هذه الدراسة،

كما تم الإعتماد على الأساليب الإحصائية المتمثلة في التكرار والنسب المئوية والدوائر النسبية

تمثل مجتمع البحث في موظفين بمؤسسة اتصالات الجزائر المركزيو ببسكرة والمقدر العدد 50 موظف، واستعنت بأداة استمارة استبيان.

بعد تحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بواقع الاتصال المؤسساتي في ظل تقنيات الذكاء الاصطناعي في مؤسسة اتصالات الجزائر - بسكرة، يمكن تلخيص النتائج العامة كما يلي :

1- متطلبات الاتصال المؤسساتي في تقنيات الذكاء الاصطناعي من خلال:

المؤسسة تعتمد بدرجة عالية على التطبيقات الرقمية التي تسهل النشر الداخلي.

- توجد أدوات لحفظ البيانات وتصنيف الرسائل، مما يسهم في تنظيم العملية الاتصالية.
- هناك ضعف في توفر واجهات استخدام ذكية لتيسير التواصل بين الإدارات.
- استخدام أنظمة التعلم الآلي لا يزال محدودًا، ويختلف بين الأقسام.

2- مساهمة تقنيات الذكاء الاصطناعي في حل مشكلات الاتصال المؤسساتي من خلال :

- تقنيات الذكاء الاصطناعي تساهم في تحسين جودة الاتصال مع الزبائن.
- ساعد الذكاء الاصطناعي في رصد الأعطال وتقليل الشكاوى المرتبطة بالاتصال.
- ما تزال بعض القدرات التحليلية للذكاء الاصطناعي غير مستثمرة بالشكل الكافي في دعم القرار وتحليل سلوك المستخدمين.

3- مشكلات الاتصال المؤسساتي في ظل تقنيات الذكاء الاصطناعي من خلال :

- ضعف التكوين ورفض بعض الموظفين لاستخدام التقنيات يمثلان تحديًا رئيسيًا.
- توجد صعوبات تقنية تتعلق بدمج الأنظمة الذكية مع البنية التقليدية.

- هناك مخاوف واضحة من فقدان التفاعل الإنساني وتهديد الخصوصية المعلوماتية.

Study Summary:

The current study aims to explore the reality of institutional communication in light of artificial intelligence (AI) technologies at the central office of Algeria Telecom in Biskra. The research problem is crystallized in the following main question:

What is the reality of institutional communication in light of artificial intelligence technologies at Algeria Telecom in Biskra?

The study addresses the following sub-questions:

1. What are the necessary requirements for activating institutional communication based on AI technologies?
2. What are the contributions of AI technologies in solving institutional communication problems?
3. What are the communication problems faced in institutions under AI technologies?

The study seeks to achieve the following objectives:

- Identifying the requirements needed to activate institutional communication based on AI technologies.
- Uncovering the contributions of AI technologies in solving problems related to institutional communication.
- Identifying the main communication problems faced under AI technologies.

The study is divided into four chapters:

Chapter One:

This chapter covers the methodological framework of the study, including the formulation of the problem, its questions, significance, and objectives. It also defines the key concepts of the study and presents previous relevant studies. Additionally, it outlines the methodological procedures followed, including the study population, tools for data collection, the research fields, statistical methods used, and the reliability and validity of the instrument.

Chapter Two:

This chapter discusses the theoretical background of the study topic. It focuses on general concepts related to institutional and digital communication in terms of definition, types, objectives, importance, and mechanisms. It also presents the main theories explaining institutional communication and examines the characteristics and determinants of digital communication within institutions.

Chapter Three:

This chapter is dedicated to artificial intelligence, beginning with the origins and conceptual development of AI, followed by a discussion of its main types and characteristics. The chapter highlights the goals, importance, current applications, and technologies of AI, as well as the essential requirements for its adoption and implementation. It also discusses the advantages and disadvantages of AI use, concluding with a diagnosis of the state of institutional communication in the presence of these modern technologies.

Chapter Four:

This is the applied part of the study, which includes a presentation and analysis of the sample characteristics, followed by a quantitative analysis of questionnaire responses through statistical tables, and a qualitative interpretation

of participants' answers. The results are then discussed in light of the study's findings, ending with general conclusions and recommendations.

The study adopted the **survey methodology**, which guided the study process and steps for data collection and analysis, linking the empirical findings to the theoretical framework. Statistical methods used include frequencies, percentages, and pie charts.

The study population consisted of **50 employees** from the central office of Algeria Telecom in Biskra. A **questionnaire** was used as the main data collection tool.

After analyzing and discussing the field study results on the reality of institutional communication under AI technologies at Algeria Telecom – Biskra, the general findings can be summarized as follows:

1. **Requirements for Institutional Communication Using AI Technologies:**

- The institution heavily relies on digital applications that facilitate internal dissemination.
- There are tools for data storage and message classification, contributing to organized communication processes.
- There is a lack of intelligent user interfaces to facilitate inter-departmental communication.
- The use of machine learning systems is still limited and varies between departments.

2. **AI Technologies' Contributions to Solving Communication Problems:**

- AI technologies improve the quality of communication with customers.

- AI has helped in detecting malfunctions and reducing complaints related to communication issues.
- Some analytical capabilities of AI are still underutilized in supporting decision-making and analyzing user behavior.

3. Communication Problems Under AI Technologies:

- Lack of training and resistance from some employees to adopt technologies are major challenges.
- Technical difficulties exist in integrating intelligent systems with traditional infrastructure.
- There are notable concerns regarding the loss of human interaction and threats to information privacy.