

واقع استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي وعلاقته بالتمكين الإداري من وجهة نظر موظفي شركة الاتصال أوريدو الجزائر .

From the perspective of Ooredoo Communications Company employees in Algeria, the reality of deploying artificial intelligence technologies and its relationship to administrative empowerment

أم كلثوم جماعي¹

¹ أستاذ محاضر قسم ب، مخبر تسيير الجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية بجامعة البليدة 2 لونييسي علي، الجزائر، (o.djemai@univ-blida2.dz)

تاريخ الاستلام: 2022-06-09 تاريخ القبول: 2022-07-09 تاريخ النشر: 2023-02-06

ملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع استخدامات الذكاء الاصطناعي والكشف عن مستوى تمكين العاملين لدى شركة الاتصال (أوريدو) الجزائر، وكذا معرفة درجة العلاقة بين هذين المتغيرين من وجهة نظر العينة المبحوثة ولتحقيق هدف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، حيث اعتمدت الباحثة على أداة الاستبيان لجمع البيانات، وتم إدخال هذه البيانات إلى برنامج SPSS ومعالجتها. لقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 فأقل بين واقع تطبيق الذكاء الاصطناعي وواقع مستوى تمكين عاملي شركة الاتصال أوريدو، حيث يتضح أنه كلما تحسن واقع تطبيق الذكاء الاصطناعي كلما زاد مستوى تمكين العاملين. من بين توصيات هذه الدراسة كان من أبرزها عقد دورات تدريبية خاصة بالذكاء الاصطناعي بما يدعم تمكين العاملين ومتابعة البنية التحتية من أجهزة وبرامج وشبكات باستمرار.

كلمات مفتاحية: ذكاء اصطناعي، تمكين، أوريدو، تكنولوجيا، مهارة.

تصنيف JEL : J89, M59

Abstract:The goal of the study was to determine the reality of artificial intelligence applications and to reveal the level of empowerment among employees of the communication company (Ooredoo) Algeria, as well as to determine the degree of relationship between these two variables from the perspective of the sample. The purpose of the questionnaire was to collect data, which was then entered into the SPSS programme and processed. The study came up with a number of findings, the most noteworthy of which was the existence of a positive, statistically significant association between the reality of artificial intelligence application and the reality of telecom business worker empowerment at the level of 0.01 or less. The most significant of the study's recommendations was to offer artificial intelligence training sessions to enhance worker empowerment and to regularly monitor the infrastructure of devices, programmes, and networks.

Keywords: Artificial Intelligence, Empowerment, Ooredoo, Technology, Skill.

Jel Classification Codes: J89, M59.

المؤلف المرسل: أم كلثوم جماعي، الإيميل: oumkalthoumdjemai22@mail.com

1. مقدمة:

تُعد الثورة المعلوماتية أداة العولمة لمنظام الكوني الجديد، فهذه التقنيات تشيد تحولات جذرية وعميقة زدت من سرعة عملية الاتصالات، بحيث لم تعد العوائق التقنية والاعتبارات السياسية والحدود الجغرافية، حائلا أمام المد التطوري لهذه الخدمة. فقد أصبحت الثورة المعلوماتية بقوتها وقدرتها الهائلة، تُمثل العصب الرئيسي لكل التغيرات الممكنة في مختلف نواحي الحياة في هذا العصر. إذ يُعتبر الذكاء الاصطناعي، أحد أهم اختراعات العصر الحديث في عالم التكنولوجيا؛ حيث أثبتت بعض الدراسات التي أجريت في عدد من جامعات الولايات المتحدة الأمريكية، أن زيادة الاعتماد على الذكاء الاصطناعي والروبوتات في كثير من الأعمال التي تتعلق بالشركات والمؤسسات، يؤدي إلى خفض فرص العمل البشري التي تعتمد على الوسائل التقليدية ولا تحتاج إلى تدريب وتطوير، بينما أكد آخرون أن هذه الوسيلة ستوفر الكثير من الوظائف.

إن جوهر ما يحدث من تغيرات بيئية وحركية الأحداث فيها وتسارعها يتطلب النهوض بقدرات العنصر البشري الذي أصبح مثل رأسمال فكري ترتكز عليه المنظمات في عالم اليوم، وعلى هذا الأساس تفكر المنظمات المعاصرة بإيجاد السبل الكفيلة التي من خلالها يتم تطوير قدرات هذا المورد. ومن خلال التمكين، يمكن الاستفادة من الطاقات الكامنة الموجودة لدى العاملين والتي تظهر على شكل ابتكارات جديدة وإبداعات، ما يساعد في تأهيلهم. من هذا المنطلق حددت اشكالية الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي: ما واقع تطبيقات الذكاء الاصطناعي وما علاقته بالتمكين لدى العاملين بشركات الاتصال أوريدو الجزائر؟ وتتفرع منها أسئلة فرعية وهي:

- ما واقع تطبيقات الذكاء الاصطناعي في شركة الاتصال أوريدو الجزائر؟
 - ما مستوى التمكين لدى العاملين في شركة الاتصال (أوريدو) الجزائر؟
 - هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين واقع الذكاء الاصطناعي ومستوى التمكين لدى العاملين بشركة الاتصال (أوريدو)؟
- للإجابة على تلك الأسئلة تم بناء الفرضيات التالية:
- لا يوجد تطبيق للذكاء الاصطناعي في شركة الاتصال أوريدو الجزائر؛
 - مستوى التمكين لدى العاملين في شركة الاتصال (أوريدو) الجزائر متوسط؛
 - لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين واقع تطبيق الذكاء الاصطناعي ومستوى التمكين لدى العاملين في شركة الاتصال (أوريدو) الجزائر.
- ينبثق من الهدف العام لهذه الدراسة الأهداف الفرعية التالية:
- التعرف على واقع تطبيق الذكاء الاصطناعي لدى شركة الاتصال (أوريدو) الجزائر؛
 - التعرف على مستوى التمكين لدى عملي شركة الاتصال (أوريدو) الجزائر؛
 - التعرف على العلاقة ذات الدلالة الإحصائية بين واقع تطبيقات الذكاء الاصطناعي ومستوى التمكين لدى عملي شركة الاتصال (أوريدو) الجزائر.

من أجل تحقيق أغراض وأهداف الدراسة تم الاعتماد على في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لوصف متغيرات الدراسة، للوقوف على واقع تطبيق الذكاء الاصطناعي وعلاقته بمستوى تمكين العاملين لدى الشركة محل الدراسة. وقد طبقت الدراسة على عينة مكونة من 100 مفردة.

كما تم تقسيمها الى ثلاثة محاور أساسية، حيث تضمن المحور الأول الإطار النظري للتمكين الإداري وكذا أنواعه وابعاده، وتناول المحور الثاني الذكاء الاصطناعي، وإبراز دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز التمكين الإداري، أما المحور الثالث والأخير فشمّل الجانب التطبيقي للدراسة

2. الإطار النظري للدراسة

1.2. التمكين الإداري:

بالنسبة لتعريف التمكين الإداري فقد عرف بأنه تقاسم السلطة والقوة والمسؤولية من خلال تفويضها الى المستويات المختلفة ضمن الهيكل التنظيمي (Borowicz، 2002، صفحة 25). كما عرف التمكين أيضا بأنه عملية إعطاء الموظفين سلطة اتخاذ القرارات بشأن عملهم مما يؤدي إلى شعور العامل بالملكية و يصبح أكثر فعالية وأكثر انخراطا ومهارة، الشيء الذي يساهم في تحسين أداء المنظمة (Brown, Donald R و Don Harvey، 2006، صفحة 16).

يرى آخرون بان التمكين الإداري هو نقل المسؤولية والسلطة بشكل متكافئ من المديرين الى المرؤوسين ودعوة للعاملين للمشاركة في سلطة القرار (سيد، 2004، صفحة 23)، أما (ناصر لعديلي) فعرفه بأنه عملية إتاحة الفرصة للأخريين في زيادة قدراتهم الفردية و الجماعية و تقديم أفضل ما لديهم في مجال المشاركة بالمعلومات و القرارات و المهام الإدارية و إشعارهم بالملكية للوظيفة للنمو و التطور و الإبداع (عميرات، 2010، صفحة 72).

مما سبق ذكره، تقوم فكرة التمكين الإداري على قيام الإدارة العليا بمنح السلطة والثقة للعاملين لأداء مهامهم بحرية، الأمر الذي يساهم بإيجاد جو من الارتياح والشعور بالأهمية وزيادة تحمل المسؤولية وخلق شعور ايجابي لدى العاملين يمثل دافعا مهما للعمل. حيث أن التمكين هو اعطاء القوة اللازمة لأعضاء فريق العمل من تهيئة الوسائل اللازمة لتمكين سيطرتهم على العمل.

أما عن أنواع التمكين الإداري فمنهم من قسم التمكين الإداري الى نوعين هما التمكين الممنوح (الرسمي) من خلال تفويض الصلاحيات، والتمكين المكتسب (الاعتباري) الذي يعطى للفرد اعتمادا على خبرته ومعرفته. ومنهم من قسم التمكين الإداري الى خارجي وداخلي، حيث يكون التمكين الخارجي عبارة عن الآليات التي تعتمدها إدارة المنظمة من خلال تهيئة الوسائل والممارسات التي تسهل للعاملين صنع القرار وحرية التصرف، أما التمكين الداخلي فهو يتضمن التزام الفرد ذاتيا وقدرته على تحمل المسؤولية والتصرف في المواقف الأنبية (الملوك، 2002، صفحة 76).

أما (Lashley ، 2001) فقد أورد نوعين من التمكين الإداري هما (أحمد الكيلاني ، أحمد ابو بكر ، وحسن أبو عليّة ، 200/06 /29/25، صفحة 98):

- التمكين الترابطي: وهو التمكين المرتبط بطريقة وأسلوب الإدارة وفلسفتها.
- التمكين التحفيزي (الدافعي): وهو التمكين الذي يتضمن حرية الشخص وقوته من خلال السيطرة التي يمتنع بها نحو العمل، ومدى شعوره بالإنجاز عند تقديم المبادرات.

و**عن أبعاد التمكين الإداري** فدراسته تتطلب معرفة أبعاده من أجل الوصول الى

محتواه، وقد اختلف الباحثين تبعاً لاتجاهاتهم المختلفة وتباين الرؤى الفلسفية حول أبعاد

التمكين الإداري فهناك من يرى أنه توجد أربعة أبعاد وهي (جليغم، 2016، صفحة 135):

- **المعنى او الاحساس بالجدوى:** ويعكس المعنى إحساساً بوجود الغاية أو الارتباط بالعمل كما يشير إلى قيمة هدف أو غاية المهمة كما يحكم عليه الفرد في سياق العلاقة بمثله أو معايير ه ويرتبط هذا البعد بالانسجام ما بين متطلبات دور العمل ومعتقدات وقيم وسلوكيات الفرد ويترادف مصطلح المعنى مع مصطلح المعنى المدرك .
- **المقدرة:** تشير إلى أن الأفراد يعتقدون بأنهم يمتلكون المهارات والخصائص اللازمة لأداء عملهم بشكل جيد، وهو اعتقاد الفرد بقدرته على أداء فعاليات المهام بمهارة ويتمثل هذا البعد مع الإتيان الشخصي أو الفاعلية الذاتية وتتفق مختلف الأبحاث التي أجريت في مجالات متنوعة مثل علم النفس المؤسسي، الإدارة التربوية، أو علم النفس العيادي على تعريف المقدرة.

• **حق الإدارة الشخصية:** ويعكس إحساساً بالحرية إزاء طريقة أداء الأفراد لعلمهم ويعني الاستقلالية في الشروع في سلوكيات وعمليات العمل ومواصلتها ويهتم هذا البعد بموقع السببية الذي يشير مسألة تحديد فيما إذا كان سلوك الفرد يُدرك على أنه ذاتي التحديد.

• **التأثير:** ويعكس اعتقاد الأفراد بأنهم يستعطون التأثير على النظام الذي يعملون في اطاره وهو ادراك الدرجة التي يمكن من خلالها للفرد أن يؤثر على النتائج (المحصلات) الاستراتيجية، الإدارية أو العملياتية (التشغيلية) في العمل.

2.2 الذكاء الاصطناعي: يمكن تعريف مصطلح الذكاء الاصطناعي الذي يشار له

بالاختصار (IG) بأنه قدرة الآلات والحواسيب الرقمية على القيام بمهام معينة تحاكي وتشابه تلك التي تقوم بها الكائنات الذكية؛ كالقدرة على التفكير أو التعلم من التجارب السابقة أو غيرها من العمليات الأخرى التي تتطلب عمليات ذهنية، ويعتبر الذكاء الاصطناعي ذلك العلم الذي يهتم بصنع آلات ذكية تتصرف كما هو متوقع من الإنسان أن يتصرف .

يصنف الذكاء الاصطناعي إلى نوعين، النوع الأول هو الذكاء الاصطناعي الضعيف والذي يركز على مجموعة من المهام المحددة والضيقة كالسيارة ذاتية القيادة، والنوع الآخر هو الذكاء الاصطناعي القوي والذي يعرف باسم الذكاء العام الاصطناعي، ويعد هذا النوع قادراً على أداء معظم الوظائف المعرفية التي قد يمتلكها الإنسان، بالإضافة إلى تطبيق الذكاء على أكثر من مشكلة (MA & Siau, May 17-18 2018., p. 43).

يتطرق الذكاء الاصطناعي إلى المجالات التالية (عثمانية، 2019): اللغة الطبيعية الروبوت، التعرف على الكلام، الشبكات العصبية، الأنظمة الخبيرة. الوكيل الذكي. تتمثل أهم خصائص الذكاء الاصطناعي في ما يلي: (فاطمة ، 2021 ، صفحة 14):

- التفكير والإدراك؛
- استخدام الذكاء لحل المشاكل؛
- التعلم أو الفهم من التجربة؛
- اكتساب المعرفة وتطبيقها؛
- عرض الإبداع والتخيل؛
- دعم القرارات الإدارية؛
- الاستجابة السريعة وبنجاح للحالات والظروف الجديدة؛
- التعامل مع المعلومات غير التامة والغامضة.

يظهر مما سبق أن الذكاء الاصطناعي ما هو إلا محاكاة الآلة للعقل البشري في إجراء العمليات الذهنية والعقلية لصنع واتخاذ القرار إدارته للعمل الإداري في أي مؤسسة حكومية أو خاصة.

عن **تطبيقات الذكاء الاصطناعي** فهناك من أشار إلى وجود عدد من التطبيقات من أهمها (أسماء ، يناير 2020 ، صفحة 14) :

- **الشبكة العصبية الاصطناعية:** هي نظام لمعالجة البيانات بنفس الطريقة التي تقوم بها الشبكة العصبية الطبيعية للإنسان أو الكائن الحي، حيث تحتوي على عدد كبير من الأنظمة الصغيرة لمعالجة المعلومات تسمى الخلية العصبية، وتتمثل المزايا الرئيسية لها بالمقارنة مع التقنيات المعمول بها:
- قدرتها على دمج مصادر معلومات غير متجانسة إلى حد كبير من خلال التعامل مع البيانات غير الكاملة، والبيانات المشوشة أو التي تحتوي على قيم متطرفة كثيرة؛
- أداة تحليل إحصائي قوية وذلك لقدرتها على التعلم من الخبرة السابقة وتعديل نفسها طبقاً للبيانات الجديدة
- الدقة المتناهية والواقعية في إيجاد قيم التنبؤ المستقبلية، لتناهي الخطأ القياسي في النتائج المتحصل عليها؛
- استخدام البرنامج المصمم لا يستغرق وقتاً، وبالتالي يؤدي لسرعة الوصول إلى النتائج المرجوة.
- **النظم الخبيرة:** هي نظم حاسوبية معقدة تقوم على تجميع معلومات متخصصة (أي في مجال محدد فقط) من الخبراء ووضعها في صورة يمكن للحاسوب من تطبيق تلك المعلومات (أو بالأحرى الخبرات) على مشكلات مماثلة. وانتشر استخدام النظم الخبيرة في العديد من التطبيقات بهدف تحسين أداء كل مرحلة من مراحل دورة الأعمال، بداية من جذب العملاء وانتهاء بعمليات البيع وخدمات ما بعد البيع .

- تتطلب وجود كل من مهندس المعرفة وخبير في المجال التطبيقي، ومن خلال المعرفة المتراكمة التي يتم إعدادها بواسطة مجموعة من الخبراء وتشتمل على القواعد والمفاهيم والحقائق والعلاقات، والتي يتم تخزينها جميعا في النظام الخبر ليتم الرجوع إليه عند الحاجة. ومن أهم المزايا الرئيسية للنظم الخبيرة:
- تحاكي الخبراء البشريين في عملية اتخاذ القرار مع القدرة على تطوير حلول أسرع عند الحاجة لاتخاذ عدد كبير من القرارات؛
 - زيادة فعالية اتخاذ القرار بتقديم حلول أكثر ملائمة للمشاكل محل الدراسة؛
 - تقوم بدور المستشار لمتخذ القرار من خلال اقتراح الحلول، ويظل متخذ القرار هو المسئول النهائي
 - أتمتة المهام الروتينية التي يقوم بها الخبير البشري.
- **الوكلاء الأذكياء:** يقوم نظام الوكلاء الأذكياء على وجود المستشعرات التي تغذي النظام بالمعلومات من العالم الخارجي، والذي يقرر بعد ذلك ما إذا كان ينبغي أن يتصرف وفقاً للموقف أم لا ويتميز الوكلاء الأذكياء بالخصائص التالية:
- **الاستقلالية:** تعني هنا أن يكون البرنامج المصمم مستقل عن المستخدم بحيث يؤدي مهامه الموكلة إليه دون تحفيز أو مساعده من المستخدم؛
 - **براعة الاتصال:** يجب أن يكون الوكيل الذكي قادر على الاتصال بالبيئة وبالمستخدم وبالوكلاء الآخرين الموجودين في البيئة بحيث يؤدي مهمته على أفضل وجه؛
 - **المقدرة على المشاركة:** يتم تصميم الوكيل ليكون قادراً على أداء مهمة جماعية مع الوكلاء الآخرين بما يضمن تادية عمل أكبر وأكثر تأثيراً؛
 - **المقدرة على الوصول للحل:** تعني أن يكون الوكيل قادراً على الاستنتاج والتحليل ليصل لأفضل الحلول.
- **الخوارزميات الجينية:** تعد الخوارزميات الجينية إحدى أهم البرامج التي تعتمد على مفهوم التطور، فإذا كانت الأصناف (الأجناس) في الأنظمة الطبيعية تخضع للبيئة المحيطة وتتفاعل معها، لإنتاج أصناف جديدة أكثر ملائمة للبيئة من خلال عمليات التطور، فإن الخوارزميات تعمل بشكل مناظر للأفراد في البيئة، واستنادا إلى مفهوم التطور تعمل الخوارزميات الجينية كبرامج أو حزم برمجية بطريقة تسمح للحلول الممكنة للمشاكل .
- هناك يوجد العديد من المبررات المهمة لاستخدامات الذكاء الاصطناعي من أجل تعزيز تمكين العاملين وتفعيل ادائهم منها (المقيطي، 2021، صفحة 47):
- إن استخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي يساعد على تسهيل العمليات والاجراءات الإدارية والتنظيمية والإنتاجية لضمان مستوى مرتفع من الكفاءة والإنتاجية للأداء المؤسسي؛ وبالتالي الحد من التعقيدات في الإجراءات وتحقيق مستويات مرتفعة من الجودة؛

- بأنه يسهم في المحافظة على الخبرات البشرية المتراكمة بنقلها إلى الآلات الذكية. كما يقوم الذكاء الاصطناعي بالتخفيف عن العاملين الكثير من المخاطر والضغوطات النفسية، وتجعلهم يركزوا على أشياء أكثر أهمية في عملهم، فالذكاء الاصطناعي قد يكون أكثر قدرة على البحوث العلمية، ويسهل الوصول إلى مزيد من الاكتشافات، وبالتالي يعد عاملاً مهمًا في زيادة تسارع النمو والتطور في الميادين العلمية كافة.
- يمكن اعتبار الذكاء الاصطناعي حلاً قابلاً للتطبيق يعتمد على تقديم منظور جديد فيما يتعلق بديناميكية تعلم الفرد، والنتائج عن التفاعل الافتراضي الذي ينظمه الذكاء الاصطناعي مما يسهل عملية التعلم؛ وذلك لأن آليات دعم تعلم الفرد ستكون متاحة عند الضرورة بغض النظر عن وقت الفرد ومكانه.
- وتضيف (فاطمة ، 2021، صفحة 58) ان استخدام الذكاء الاصطناعي يساعد على ما يلي:
 - الارتفاع بمستوى كفاءة الجهاز الإداري والوصول بالخدمات إلى مستوى عال من الدقة؛
 - السرعة والدقة في تخزين المعلومات وتكوين ما يعرف ببنك المعلومات ومعالجة وتشغيل البيانات واسترجاع النتائج في وقت قصير؛
 - تمكين القادة من تأدية أعمالهم بطريقة أفضل، من خلال مساعدتهم على المتابعة الدورية لطرق العمل في جميع مراحلها، وتوفير الوقت لهم؛
 - نتيجة للتغير في طرق إدارة المؤسسات حيث أصبحت هذه الأخيرة تعمل كفريق عمل والتي تقع في مركز الهيكل التنظيمي بدلاً من الهيكل الهرمي الذي لا يلائم هذه الطريقة، إذ أظهرت البحوث الحديثة حول اتجاهات رأس المال البشري اليوم أن منظمة المستقبل هي القضية الأولى التي يسعى إلى تحقيقها مختلف القادة.
- يتضح مما سبق أن أهم عوائد استخدامات الذكاء الاصطناعي تتمثل في الاحتفاظ بالموظفين، ورفع كفاءة المؤسسة، جذب المواهب وتطويرها، توفير التكلفة، تحقيق الجودة ، توفير الوقت المناسب والتغلب على التحيز ، كلها عوامل تدخل ضمن دائرة التمكين الإداري.
- 3الدراسة الميدانية: يستعرض هذا المحور مجتمع وعينة لدراسة، أداة الدراسة، صدق وثبات الاستبانة، عرض وتحليل محاور الدراسة، وأخيراً اختبار الفرضيات وتفسير النتائج.
- 1.3: منهجية الدراسة:**
 - يتمثل مجتمع البحث في موظفي شركة أوريدو الجزائر وتم اختيار عينة البحث عشوائياً من 100 من العاملين بواقع 46 من الذكور و 54 من الإناث. أما أداة البحث لقد احتوت الاستبانة في صورتها النهائية على محورين رئيسيين لخدمة هدف الدراسة (الذكاء الاصطناعي، التمكين الإداري).
 - أما صدق أداة الدراسة: فتم عرض الاستبانة على محكمين من المختصين في المجال.

وأما ثبات أداة الدراسة: فجرى استخراج ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل كرو نباخ ألفا للاتساق الداخلي بصيغته النهائية الكلية، ولكل متغير بجميع أبعاده، والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول 1: معامل كرو نباخ ألفا للاتساق الداخلي

المحور	قيمة الفا
الذكاء الاصطناعي	0.775
التمكين الإداري	0.885
المجموع الكلي	0.846

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تعتبر هذه القيم مقبولة لأغراض الدراسة، علما أن نسبة الاتساق الداخلي المقبولة هي 0,60 فما فوق. **المعالجة الإحصائية** فبعد جمع البيانات وترميزها بالطرق الإحصائية المناسبة، وذلك باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية *spss* فقد استخدمت الباحثة التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتحليل الانحدار الخطي ومعادلة كرو نباخ ألفا .

2.3 تحليل نتائج الاستبيان واختبار الفروض:

نتيجة دراسة البيانات الأولية للبحث يظهر من الجدول رقم 2 أن 54 % من أفراد الدراسة إناث ونسبة 46 % ذكور ومنهم 43 % أعمارهم من 30 إلى 40 سنة ونسبة 39 % من أفراد الدراسة أعمارهم أكبر من 40 سنة و 18 % من أفراد الدراسة أعمارهم أقل من 30 سنة و 42% من أفراد الدراسة موظفين و 36 % من أفراد الدراسة رؤساء أقسام ونسبة 22 % من أفراد الدراسة مديرين.

الجدول 2: البيانات الأساسية لأفراد عينة البحث

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكور	46	46
	إناث	54	54
العمر	أقل من 30 سنة	18	18
	من 30 إلى 40 سنة	43	43
	أكبر من 40 سنة	39	39
الدرجة الوظيفية	مدير	22	22

واقع استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي وعلاقته بالتمكين الإداري من وجهة نظر موظفي شركة الاتصال أوريدو الجزائر

36	36	رئيس قسم
42	42	موظف

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

- **دراسة المحور الأول الذكاء الاصطناعي:** لدراسة أبعاد الذكاء الاصطناعي تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والرتبة لكل بعد من أبعاد المحور الأول وكذلك المتوسط العام للمحور الأول كما يوضحه الجدول رقم 3. إذ يمكن أن تستخلص أن مستوي استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في شركة أوريدو جاءت بدرجة كبيرة فقد جاء المتوسط العام لفقرات محور الذكاء الاصطناعي 4,15 والانحراف المعياري 0.85 والاتجاه العام للفقرات (موافق) وهذا يدل على موافقة أفراد عينة البحث على مدى تطبيق الذكاء الاصطناعي وجاءت في المرتبة الأولى (الشبكة العصبية الاصطناعية) وذلك بمتوسط حسابي قدره 4.38 ودرجة موافقة (موافق بشدة) وجاءت في الترتيب الأخير (النظم الخبيرة) بمتوسط حسابي 3.98 ودرجة موافقة (موافق).

جدول رقم 3: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لأبعاد المحور الأول

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
2	0.819	4.28	الشبكة العصبية الاصطناعية
4	0.92	4.01	النظم الخبيرة
1	0.80	4.38	الوكلاء الانكفاء
3	0.85	4.12	الخوارزميات الجينية
	0,84	4,19	المجموع العام

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

وبالتالي ترفض فرضية ((لا يوجد تطبيق للذكاء الاصطناعي في شركة الاتصال أوريدو الجزائر)).

لدراسة أبعاد التمكين الإداري تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والرتبة لكل بعد من أبعاد المحور الثاني وكذلك المتوسط العام للمحور الثاني كما يوضحه الجدول التالي.

جدول رقم 4: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لأبعاد المحور الثاني

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
1	1.07	3.89	المعنى الاحساس بالجدوى

3	1.09	3.76	المقدرة
4	1.07	3.51	حق الادارة الشخصية
2	0.99	3.85	التأثير
	1.06	3.75	المجموع العام

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

من الجدول رقم يمكن أن نستخلص أن مستوى التمكين في شركة أوريدو جاءت بدرجة كبيرة فقد جاء المتوسط العام لفقرات محور التمكين 3.75 والانحراف المعياري 1.06 والاتجاه العام للفقرات موافق وهذا يدل على موافقة أفراد عينة البحث على مدى تحقيق استراتيجية التمكين لدى العاملين وجاءت في المرتبة الأولى المعنى أو الاحساس بالجدوى وذلك بمتوسط حسابي قدره 3.89 ودرجة موافقة موافق وجاءت في الترتيب الأخير (حق الادارة الشخصية) بمتوسط حسابي 3.51 ودرجة موافقة موافق. وبالتالي فرضية مستوى التمكين لدى العاملين في شركة الاتصال (أوريدو) الجزائر متوسط مرفوضة

❖ دراسة العلاقة بين واقع تطبيق الذكاء الاصطناعي والتمكين في شركة الاتصال أوريدو من وجهة نظر عينة الدراسة:

لمعرفة العلاقة بين الذكاء الاصطناعي في أوريدو الجزائر والتمكين الإداري ، فقد تم اختبار (T)، معامل الارتباط بيرسون، على مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha=0.01$). الجدول رقم(6): نتائج علاقة بين الذكاء الاصطناعي والتمكين الإداري بالمؤسسة محل الدراسة.

المحور	قيمة معامل ارتباط بيرسون	واقع ومستوى التمكين
	الدلالة الإحصائية	0.000 **
واقع تطبيق الذكاء الاصطناعي	قيمة معامل ارتباط بيرسون	0,845

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال النتائج الموضحة أعلاه، يتضح أنه توجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 فأقل بين واقع تطبيقات الذكاء الاصطناعي ومستوى التمكين لدى العاملين

4. خاتمة:

- في ضوء تحليل إجابات أفراد العينة على تساؤلات وفرضيات الدراسة أظهرت النتائج : ميل أفراد عينة الدراسة للموافقة على وجود استخدام لتقنيات الذكاء الاصطناعي في شركة أوريدو؛
- كما وضحت النتائج أيضا معرفة أفراد عينة الدراسة عن أنواع وأساليب التمكين في الشركة؛

- كما أن نتائج الدراسة بينت وجود علاقة إيجابية طردية بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتمكين العاملين ، حيث يتضح أنه كلما تحسّن واقع تطبيقات الذكاء الاصطناعي كلما زاد مستوى التمكين لدى العاملين.
- تقسر هذه النتيجة بأن تطبيق الذكاء الاصطناعي يشعر العاملين بسهولة العمل. الأمر الذي يسهم في تعزيز تمكين العاملين .
- توصيات:
- عمل أبحاث عن دور الذكاء الاصطناعي في تميز وجودة العمليات الإدارية؛
- وضع آليات شراكة عامة بين الجامعات والمؤسسات الاقتصادية، بما يسهل من تبادل المعلومات والخبرات في مجال الذكاء الاصطناعي والتمكين الإداري للعاملين؛
- إقامة ورش تدريبية لزيادة فعالية استخدام أساليب الذكاء الاصطناعي ؛
- كما توصي الدراسة بفتح المجال للإبداع، و تحفيز الموظفين على الابتكار في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي؛
- عقد دورات تدريبية خاصة بالذكاء الاصطناعي بما يدعم تمكين العاملين ومتابعة البنية التحتية من أجهزة وبرامج وشبكات باستمرار.
- . 5. قائمة المراجع:
- 1. عميرات, ع. ع. (2010). أثر التمكين على فاعلية المنظمة. عمان: جليس الرمان.
- 2. فاطمة , ب. ا. (2021). الذكاء الاصطناعي في العمل الإداري في الجامعات السعودية (المتطلبات والتحديات). عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- 3. ملحم , ي. س. (2006). التمكين كمفهوم إداري معاصر. مصر: المنظمة العربية للتنمية.
- 4. أحمد الكيلاني , أحمد ابو بكر , & حسن أبو عليّة . (2006/06 /29/25). التمكين الإداري وعلاقته بتعزيز القدرات الإبداعية لدى موظفي القطاع الخدمة المدنية في دولة فلسطين. المؤتمر الدولي الخاص بموضوع المرونة الإدارية (2 p). تونس: مؤسسة الدولية للعلوم الإدارية (IIAS) و رئاسة الحكومة التونسية ومعهد الإدارة العامة التونسي.
- 5. أسماء , ع. م. (يناير 2020). أثر التطبيقات الإدارية الذكاء الاصطناعي على الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال بالتطبيق على فروع البنوك التجارية بمدينة المنصورة. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية, 12.
- 6. جليغم, ع. ا. (2016). واقع تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة وعلاقتها بالتمكين والاعتراب الوظيفي. الرياض: دار الكتاب الجامعي .
- 7. سيد, م. أ. (2004). تمكين العاملين: السمات المميزة.. والمقاييس المؤشرة. المؤتمر الدولي الرابع للتدريب والتنمية, (2 p). مصر.

8. عثمانية, أ. (2019). المفاهيم الأساسية للذكاء الاصطناعي. Dans تطبيقات الذكاء الاصطناعي كتوجه حديث لتعزيز تنافسية منظمات الأعمال (p. 12). برلين: المركز العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية.
9. المقيطي, س. أ. (2021). واقع توظيف الذكاء الاصطناعي وعلاقته بجودة أداء الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. الأردن: جامعة الشرق الأوسط.
10. الملوك, ج. س. (2002). أثر استراتيجية التمكين في تعزيز الابداع المنظمي. أطروحة دكتوراه. العراق: كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الموصل .
11. Borowicz, S. (2002). Dynamic Managing in A virtual World: Developing Trust in A distance Manager Telecommuter Relationship. *International Conference of The Academy of Business and Administrative Sciences (ABAS)*.
12. Brown, Donald R, & Don Harvey. (2006). An Experiential Approach to Organization Development. New Jersey: Upper Saddle River.
13. MA, Y., & Siau, K. (May 17-18 2018.). Artificial Intelligence Impacts on Higher Education. *Proceedings of the Thirteenth Midwest Association for Information Systems Conference*, (p. 23). Saint Louis.