الجزائرية الديموقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العقيد آكلي محند أولحاج – البويرة–
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم:علوم الاعلام والاتصال

الموضوع:

توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الاتصال المؤسساتي

دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر فرع البويرة

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

اعداد الطلبة:
- خابر وئيل
- حبيب سليم
- زريقي مولود

تحت اشراف:
- د/ أوشن جميلة

السنة الجامعية
2022/2021

شكر وتقدير

نحمد الله عز وجل الذي أعطانا القوة والصبر لإتمام هذا البحث العلمي

والذي ألهمنا الصحة فالحمد لله سبحانه تعالى على كل شيء

نتقدم بجزيل الشكر والعرفان والمحبة والامتنان لأستاذتنا المشرفة الدكتورة

"جميلة أوشن" على كل ما قدمته لنا من نصائح وتوجيهات وارشادات سديدة

والتي ساهمت في انهاء بحثنا العلمي

ونتقدم أيضا بجزيل الشكر الى كل أساتذة قسم علوم الاعلام والاتصال والى كل زملائنا

وأصدقائنا وكل من ساهم من قريب أومن بعيد في انهاء هذا العمل.

إهداء

قبل كل شيء نحمد الله تعالى على كل شيء

الذي فضل علي بنعمته ووفقني لإنهاء مسيرتي العلمية بمذكرة لنيل شهادة ماستر في علوم

الاعلام والاتصال

اهدي تخرجي الى من علمني الوقوف بكل ثبات فوق الأرض أبي المحترم

والى نبع المحبة والحنان والكرم أمي الغالية حفظهما الله نورا لدربي

والى الأعزاء على قلبي اخوتي وأختي

والى زملائي وأصدقائي بالأخص زميلاي في المذكرة خابر وئيل وزريقي مولود

الى كل قسم علوم الاعلام والاتصال من طلبة وأساتذة واداريين

والى كل من ساهم معي في انهاء هذا العمل من قريب أو من بعيد.

سليم

إهداء

أشكر الله عزوجل الذي بتوفيقه وبفضله تمكنت من انجاز هذا العمل.

وأقدم خالص الشكر وأتم العرفان الى والدتي، والدي، اخواتي.

والى كل أساتذتي الكرام.

والى زملائي الأحبة حبيب سليم، زريقي مولود، شاطبي ماسينيسا، محمد إبراهيم منصف

والى كل أنصار فريق القلب شبيبة القبائل.

والى كل من ساهم معي في انجاز هذا العمل من قريب وبعيد.

وئيل

إهداء

إلاهي لا يطيب النهار بطاعتك ولا تطيب اللحظات الا بذكرك ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك.

الى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة، الى المعلم الأول صاحب العلم الحق سيدنا محمد عليه الصلاة والسلام.

الى من بك أخطو خطواتي الى من علمني العطاء دون انتظار الى من أحمل اسمه بكل افتخار والدي العزيز.

الى من بها أسعد وعليها أعتمد الى بسمة الحياة وسر الوجود الى من كان دعاؤها سر نجاحي وحنانها دواء جراحي والدتي العزيزة.

الى من أرى التفاؤل بأعينهم والسعادة في ضحكتهم الى الأعزاء على قلبي اخواتي وأخواتي.

سلام على الدنيا إذا لم يكن بها صديق صدوق صادق الوعد متصف الى جميع أصدقائي دون استثناء.

اليكم جميعا أهدي جهدي المتواضع، فمن كان من خلل فهو من نفسي وما كان من توفيق فمن الله و الحمد لله أولا وأخيرا.

مولود

خطة الدراسة

مقدمة

الإطار المنهجي للدراسة

1. إشكالية الدراسة والتساؤلات الفرعية
2. أهداف الدراسة
3. أهمية الدراسة
4. أسباب اختبار الموضوع
5. نوع الدراسة ومنهجها
6. أدوات الدراسة
7. مجتمع البحث وعينة الدراسة
8. صعوبات الدراسة
9. تحديد مفاهيم الدراسة
10. الدراسات السابقة
11. حدود الدراسة

الإطار النظري للدارسة

الفصل الأول: الادبيات النظرية للذكاء الاصطناعي

تمهيد:

- **المبحث الأول:** ماهية الذكاء الاصطناعي
  1. مفهوم الذكاء الاصطناعي ومراحل تطوره
  2. خصائص ومميزات الذكاء الاصطناعي
  3. أهمية الذكاء الاصطناعي
- **المبحث الثاني:** تطبيقات الذكاء الاصطناعي
  1. تطبيقات الذكاء الاصطناعي
  2. أهداف الذكاء الاصطناعي
  3. أنواع الذكاء الاصطناعي
- **المبحث الثالث:** أنماط تصميم الذكاء الاصطناعي، أساسيته، وأساليبه
  1. أنماط تصميم الذكاء الاصطناعي
  2. أساسيات الذكاء الاصطناعي
  3. أساليب الذكاء الاصطناعي

خلاصة الفصل

الفصل الثاني: الإطار العام للاتصال المؤسساتي

تمهيد:

- **المبحث الأول:** ماهية الاتصال المؤسساتي
1. تعريف الاتصال المؤسساتي وتطوره التاريخي
2. أهمية الاتصال المؤسساتي ومعوقاته
3. أشكال وأهداف الاتصال المؤسساتي
- **المبحث الثاني:** أنواع ووسائل الاتصال المؤسساتي وشروط فعاليته
1. أنواع الاتصال المؤسساتي
2. وسائل الاتصال المؤسساتي
3. شروط فعالية الاتصال المؤسساتي

خلاصة الفصل

الإطار التطبيقي للدراسة

1. عرض نتائج الدراسة الميدانية
2. النتائج العامة للدراسة الميدانية
3. توصيات الدراسة

- خاتمة
- قائمة المراجع
- ملاحق الدراسة

ملخص الدراسة

ملخص الدراسة:

كان عنوان دراستنا كالتالي: توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الاتصال المؤسساتي، دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر فرع البويرة.
وطرحنا الإشكالية التي مفادها التعرف على توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الاتصال المؤسساتي من وجهة نظر موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر فرع البويرة، وفقا لهذه الإشكالية تحصلنا على التساؤلات الفرعية التالية:

- الى أي مدى يتم توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي لدى مؤسسة اتصالات الجزائر فرع البويرة؟
- ما هي مزايا توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي لمؤسسة اتصالات الجزائر فرع البويرة؟
- ما هو الدور الذي تؤديه تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع البويرة؟

وتهدف هذه الدراسة الى:

- معرفة مدى توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع البويرة.
- التعرف على مزايا توظيف مؤسسة اتصالات الجزائر فرع البويرة لتطبيقات الذكاء الاصطناعي.
- التوصل الى الدور الذي تؤديه تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع البويرة.

قمنا باختيار عينة البحث المتمثلة في العينة القصدية، وذلك الى نتائج أكثر دقة وموضوعية، لكون العينة القصدية تقوم على القصد والتعمد في اختيار وانتقاء مفردات العينة بطريقة محكمة.

ولقد تم الاعتماد على أداة الدراسة المتمثلة في استمارة الاستبيان كأداة رئيسيه لجمع المعلومات.

وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج نذكر منها:

- اغلبية أفراد العينة أكدوا أن مؤسسات اتصالات الجزائر تستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي بدرجة عالية.
- يرى أغلبية المبحوثين أن تقنيات الذكاء الاصطناعي تقدم المساعدة التي يحتاجونها في العمل بنسبة كبيرة.
- يرى أغلبية المبحوثين أن تقنيات الذكاء الاصطناعي لها دور هام في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع البويرة.

Résumé de l'étude: Le titre de notre étude était le suivant : Utilisation des applications de l'intelligence artificielle dans la communication institutionnelle, étude de cas de la branche Algérie Telecom Bouira.

Nous avons soulevé le problème de l'identification de l'utilisation des applications d'intelligence artificielle dans la communication institutionnelle du point de vue des employés d'Algérie Telecom Bouira, en fonction de ce problème, nous obtenons les sous-questions suivantes:

- Dans quelle mesure les applications d'IA sont-elles utilisées par la succursale Algérie télécom Bouira ?
- Quels sont les avantages de l'utilisation d'applications d'intelligence artificielle pour Algérie Telecom Bouira ?
- Quel rôle jouent les applications d'IA dans Algérie Telecom Bouira ?

Cette étude vise à :

- Découvrir dans quelle mesure les applications d'intelligence artificielle sont utilisées dans la branche Algérie Telecom Bouira.
- Identifier les avantages de l'utilisation de la branche Algérie Telecom Bouira à travers les applications d'intelligence artificielle.
- Mieux connaitre le rôle joué par les applications de l'intelligence artificielle dans la branche Algérie Telecom Bouira.

Nous avons sélectionné l'exemple de recherche représenté par l'échantillon intentionnel, afin d'obtenir des résultats plus précis et pertinents, car l'échantillon intentionnel est basé sur l'intention et l'intentionnalité.

L'outil d'étude du formulaire de questionnaire a été utilisé comme principal outil de collecte d'informations.

Cette étude a atteint un ensemble de résultats, notamment:

- La majorité des répondants ont confirmé que les institutions de télécommunications algériennes utilisent des techniques d'intelligence artificielle dans une large mesure.
- La majorité des répondants croient que les technologies d'assistance à l'IA assurent majoritairement l'aide dont ils ont besoin dans le travail.
- La majorité des personnes interrogées estiment que les technologies d'intelligence artificielle jouent un rôle important dans la branche Algérie Telecom Bouira.

مقدمة

مقدمة

يعد الذكاء سمة اتصف بها الكائن البشري منذ قديم الازل، وينضر الى الذكاء كأكبر الأدلة على محبة الخالق سبحانه تعالى للكائن البشري على سائر المخلوقات ومن الطبيعي أن يكون هناك صيفيات تدعم هذه المحبة، وينضر الى العقل البشري كأهم الدلائل هذا الاصطفاء ومقوماته وبمرور الوقت أدرك الانسان ان ذكائه هو مصدر قوته وتميزه الذي بإمكانه توظيفه واستثماره في التطور. وبناء على ذلك قام العلماء بمحاولات عديدة لدراسة سمت الذكاء لدى الكائن البشري، ولدى الكائنات الأخرى، وفي مطلع الالفية الثالثة شاهد الانسان تغيرات جوهرية ذات مخرجات إيجابية في نمط العلاقة بين ذكائه وخبراته والالة المعتمدة على التقنية الحديثة، ومن مخرجات تلك العلاقة المفهوم الجديد الذي أطلق عليه العلماء المختصين مسمى الذكاء الاصطناعي.

وحيث يعتبر مصطلح الذكاء الاصطناعي من أحدث علوم الحاسب الالي، وينتمي هذا العلم الى الجيل الحديث من الحاسب الالي، ويهدف الى ان يقوم الحاسب الالي بمحاكات عملية الذكاء التي تتم داخل العقل البشري، بحيث تصبح لدى الحاسوب المقدرة على حل المشكلات واتخاذ القرارات بأسلوب منطقي ومرتب وبنفس طريقة تفكير العقل البشري، ويعتبر أيضا وسيلة لخلق وتطوير ذكاء مشابه لذكاء الانسان من حيث القدرة على التعلم والتفكير والتحليل والتخطيط والمعالجة ومن ثم الادراك اللغوي، ويهدف علم الذكاء الاصطناعي الى فهم طبيعة الذكاء الإنساني عن طريق عمل برامج للحاسب الالي قادرة على محاكات السلوك الإنساني المتسم بالذكاء، وكما تعمل تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي على تحسين أداء المؤسسات وانتاجيتها عن طريق رقمنه العملية او المهام التي كانت تتطلب القوة البشرية فيما مضى، كما يمكن للذكاء الاصطناعي فهم البيانات على نطاق واسع لا يمكن لاي انسان تحقيقه وهذه القدرة يمكن ان تعود بمزايا على الاعمال والمؤسسات، كما لعب الذكاء الاصطناعي دورا كبيرا في تطوير واصبح الاعتماد عليه من أهم الركائز تقوم بها المؤسسة بفضل الإمكانيات الكبيرة التي تملكها أجهزة الذكاء الاصطناعي حيث توفر الوقت والجهد لتخزين كافت البيانات والمعلومات وتساعد في الوصول الى المستهلكين و التعرف على دوافعهم، ونظرا لمزايا الذكاء

الاصطناعي استوجبت على المؤسسات دخول هذا المعترك الجديد واستغلاله من اجل التحول من الطرق التقليدية الى الحديثة بهدف تحقيق اهداف المؤسسة والبقاء بالقرب من الجمهور والتفاعل معه ومعرفة احتياجاته من اجل تقديم خدمات ترضيه وفي ضوء ذلك جاءة هذه الدراسة التي تناولت " توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الاتصال المؤسساتي دراسة حالة على مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية البويرة" وذلك لمعرفة مدى توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الاتصال المؤسساتي.

وقد تشكلت هذه الدراسة من مقدمة وثلاثة اقسام: الإطار المنهجي، 'الإطار النظري، الإطار الميداني أو التطبيقي بالإضافة الى خاتمة.

حيث تناولنا في الفصل الأول الإطار المنهجي للدراسة حيث قمنا بتحديد إشكالية الدراسة والتساؤلات وأسباب اختيار الموضوع كذلك أهمية الدراسة وأهدافها وتحديد المفاهيم والمنهج المتبع بإضافة إلى أدوات جمع البيانات ومجتمع وعينة الدراسة والدراسات السابقة.

أما فيما يتعلق بالفصل الثاني تنولنا فيه الإطار النظري للدراسة والذي ينقسم الى فصلين تطرقنا فيهما الى:

الفصل الأول ماهية الذكاء الاصطناعي، والفصل الثاني بعنوان الإطار العام للاتصال المؤسساتي .

أما الفصل الأخير اشتمل على الإطار التطبيقي للدراسة قمنا بتحليل لدراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر فرع البويرة تليها نتائج وتوصيات الدراسة وخاتمة عامة للدراسة.

الإطار المنهجي للدراسة

1. إشكالية الدراسة:

لقد شهدت السنوات الأخيرة تطورات جد ملحوظة في المجال التقني والتكنولوجي والتي تخدم بدورها مختلف المجالات والتخصصات، حيث أصبح عالمنا اليوم يتميز بكل ما هو جديد وعلمي، ومن بين هذه المجالات الاتصال والذي يعتبر ظاهرة قديمة لازمت الانسان منذ بداية التاريخ حيث هناك عدة معايير في تاريخ الاتصال قائمة على التركيز على تغيير القيم او البنيات الاجتماعية والاقتصادية او تغير وسائل الاتصال نفسها، ويرى "مارشال ماكلوهان" ان الاتصال تطور عبر مراحل تاريخية كانت فيها تكنولوجيا الاتصال العامل الأساسي في التحول من مرحلة الى أخرى ومن هنا سميت نظرة ماكلوهان هذه بنظرية الحتمية التكنولوجية، أي ان العامل الإعلامي التقني هو الذي يفسر أساسا التحولات التاريخية في الاتصال والمجالات الاخرة المتأثرة بذلك، ومن بين هذه المجالات التي تستفيد من هذا التطور الاتصال المؤسساتي الذي يعتبر من أحد المواضيع التي تستقطب اهتمام الباحثين والدراسيين في مجال العلوم الإنسانية، خاصة علوم الإعلام والاتصال، فالاتصال تعتبر وظيفة اجتماعية مهمة، الهدف منها تنظيم وتوجيه المعاملات الإنسانية التي تحدث في المجتمع.

كما يعتبر الاتصال المؤسساتي من الأدوار المهمة في العمل الإداري لما له من نتائج إيجابية تعود بالنفع على المنظمات والعاملين، فمن خلال ما يقدمه الاتصال من تحديد نوع الحلول والتخلص من التفكير الاعتيادي وإنتاج عدد من الأفكار في أقل وقت وجهد بفضل آليات ووسائل المتطورة التي تساهم في تعزيز وتسهيل تبادل المعلومات بين جميع المستويات، إضافة إلى تحسين المناخ العام لاتخاذ القرارات إضافة إلى كسر الحواجز لدى الموظفين وإثارة الأفكار الجديدة لديهم.

ولقد شهاد العالم في منتصف القرن الماضي طفرة في التكنولوجية في مختلف المجالات وانفجار تكنولوجي أسفر عن ميلاد مجال جديد الذي يعتبر من أحدث الاكتشافات والاختراعات التي توصلت اليها البشرية يعرف بمصطلح الذكاء الاصطناعي، والذي يعتبر نقطة تحول كبيرة في تاريخ البشرية نظرا لما قدمه من طرق جديدة وحديثة في عمليات التسيير والإدارة، وهو العنصر الوحيد القادر على إدارة وتطوير الاتصال المؤسساتي في عصرنا الحالي، فهو يساعد الانسان على التنبؤ بالمستقبل واتخاذ القرارات بشكل أفضل ودقة عالية.

ومن هنا نطرح التساؤل الرئيسي للإشكالية:

كيف يتم توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الاتصال المؤسساتي لدى مؤسسة اتصالات الجزائر فرع البويرة.؟

2.1. التساؤلات الفرعية

للإجابة على إشكالية الدراسة قمنا بتقسيم الإشكال الرئيسي إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- الى أي مدى يتم توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي لدى مؤسسة اتصالات الجزائر فرع البويرة؟
- ما هي مزايا توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع البويرة؟
- ما هو الدور الذي تؤديه تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع البويرة؟

2. أهداف الدراسة:

هناك مجموعة من الأهداف مرتبطة ارتباطا مباشرا بالموضوع والتي نسعى إلى تحقيقها والاتية كالتالي:

- معرفة مدى توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع البويرة.
- التعرف على مزايا توظيف مؤسسة اتصالات الجزائر فرع البويرة لتطبيقات الذكاء الاصطناعي.
- التوصل الى الدور الذي تؤديه تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع البويرة

3. أهمية الدراسة:

أدت المكانة التي اكتسبتها تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الشركات والمؤسسات مما أدى بهذه الأخيرة الى تركيز جهودها في استغلالها كالتقنيات للقيام بأنشطتها على أكمل وجه.

وتشمل هذه الأهمية:

- تدرس موضوع جديد تقل فيه الدراسات والبحوث العلمية والجامعية.
- اثراء مكتبة الكلية.
- استفادة الشركات والمؤسسات من النتائج المتوصل اليها من خلال الدراسة.
- تتناول متغيرات جديدة لم تتناولها الدراسات السابقة خاصة في مجال الذكاء الاصطناعي حيث أنها تدرس تقنيات وتطبيقات الذكاء الاصطناعي وعلاقتها في تسيير أنظمة ونشطات المؤسسات والشركات.

4. أسباب اختيار الموضوع

وهذا راجع الى مجموعة من الأسباب والدوافع التي تتمثل فيما يلي:

أ. أسباب موضوعية:

- حداثة الموضوع
- قلة الدراسات العلمية المحلية التي تناولت موضوع دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الاتصال المؤسساتي.
- الرغبة في معرفة واقع توظيف الشركات والمؤسسات لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في الاتصال المؤسساتي.
- ارتباط موضوع بحثنا بتخصصنا وهو الاتصال والعلاقات العامة.

ب. أسباب ذاتية:

- الميول الشخصي لهذا النوع من المواضيع.
- محاولة لفت انتباه المؤسسات بأهمية استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة قراراتها.
- الموضوع داخل في تخصصنا.

5. نوع الدراسة:

تندرج دراستنا ضمن دراسات الحالة التي هي عبارة عن تقرير شامل يعده الاخصائي ويحتوي على معلومات وحقائق تحليلية وتشخيصية، يتضمن التأويلات والتفسيرات والتوصيات اللازمة تنفيذها؛ وهي عبارة عن استراتيجية بحثية تعد بطريقة شاملة تتضمن التصميم وأساليب جمع البيانات ومداخل نوعية لتحليل البيانات.[1]

والتي سنتعرف فيها عن دور ومزايا توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الاتصال المؤسساتي.

[1] الدكتور، فكري لطيف متلوي، الدكتور صبحي بن سعيد الحرثي، دراسة الحالة في علم النفس، مكتبة الرشد، الطبعة الأولى، سنة 2016، الصفحة 21

1.5. منهج الدراسة:

أي دراسة تستلزم توظيف منهج معين ويستعمله الباحث من أجل الحصول على معلومات حول الظاهرة المدروسة والتحليل الموضوعي لها.

وفي دراستنا اعتمدنا على منهج دراسة الحالة والذي سيمكننا من دراسة الموضوع ضمن ظروفه الطبيعية، وهو عبارة بأنه المنهج الذي يهدف الى معرفة أهم العوامل المؤثرة في وحدة "الحالة" وإبراز الارتباطات والعلاقات السببية أو الوظيفة بين أجزاء الظاهرة، ولا يكتفي هذا المنهج بالوصف الخارجي أو الظاهري للموقف أو الوحدة، كما يركز على الموقف الكلي وينظر الى الجزئيات من حيث علاقتها بالكل الذي يحتويها، على أساس أن الجزئيات هي جانب أو مظهر من مظاهر الحقيقة الكلية.[1]

6. أدوات الدراسة:

هي تلك الوسائل التي يوظفها ويعتمد عليها الباحث في جمع المعلومات والبيانات، ولقد اعتمدنا في دراستنا هذه على وسيلتين:

- **الاستبيان:**

هو عبارة عن مجموعة من الأسئلة والاستفسارات مرتبطة ببعضها البعض بشكل يحقق الهدف أو الأهداف التي يسعى اليها الباحث، وترتبط هذه الأسئلة عادة بموضوع البحث ومشكلته.[2]

ويعرف أيضا على مسمى أخر "استفتاء" وهو عبارة عن أداة لجمع البيانات قوامها الاعتماد على مجموعة من الأسئلة المكتوبة للحصول على البيانات التي تفيد في الإجابة على مشكلة البحث.[3]

وقد اعتمدنا على استمارة الاستبيان كأداة أساسية في جمع المعلومات الخاصة بدراستنا ولقد تضمنت الاستمارة ثلاث محاور والتي تمثلت في الآتي:

- المحور الأول: تضمن البيانات الشخصية

[1] فاروق يوسف، وسائل جمع البيانات، القاهرة، مكتبة عين الشمس، سنة 1985، صفحة 51.
[2] الدكتور، عامر إبراهيم قنديلجي، منهجية البحث العلمي، اليازوري، ص 161.
[3] د. رحيم يونس كرو العزاوي، مقدمة في منهج البحث العلمي، ط الأولى، 2008، دار دجلة لنشر، الأردن، ص 131

- المحور الثاني: تضمن 5 أسئلة عن توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع البويرة.
- المحور الثالث: تضمن جدول من 8 أسئلة حول مزايا الذكاء الاصطناعي في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع البويرة.

➢ **الملاحظة:**

هي عبارة عن جمع المعلومات عن طريق ملاحظة الناس أو الأماكن، وتمكن الباحث من تسجيل المعلومات والبيانات كما تحصل في الواقع، وهي محددة بدراسة مواقف معينة من جهة ومن جهة أخرى تواجه صعوبة في تكوين ألفية مع الأشخاص الذين تتم ملاحظتهم، وتتطلب أيضا مهارات في الاصغاء والانتباه للتفاصيل والأمور المراد ملاحظتها.[1]

وكان توظيف الملاحظة في دراستنا بهدف الوصل الى نتائج ذات جودة، حيث تمت العملية على مستوى مقر مؤسسة اتصالات الجزائر فرع البويرة، أثناء أداء الإطارات والمسيرين لمهامهم لعدة مرات وذلك لمعرفة مدى الاستعانة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي في أنشطتهم وعملية اتخاذ القرارات.

7. مجتمع البحث وعينة الدراسة

1.7. مجتمع البحث

تستوجب أبحاث ودراسات البحث العلمي انتقاء مجتمع الدراسة كمجال لتطبيق ممارسة الدراسة عليه لتحقيق نتائج فهو من أهم الخطوات المنهجية حيث تتطلب من الباحث دقه عالية في تحدده.

ويعرف مجتمع البحث المجتمع الإحصائي الذي تجرى عليه الدراسة ويشمل كل أنواع المفردات مثل الأشخاص، السيارات، الشوارع...الخ.[2]

وبالنسبة لدراستنا اخترنا مجتمع البحث الذي تمثل في موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر فرع البويرة.

[1] الدكتور، منذر الضامن، أساسيات البحث العلمي، الطبعة 01، سنة 2007، دار المسيرة لنشر والتوزيع، عمان، ص 94
[2] الدكتور، محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، الطبعة 03، سنة 2019، دار الكتب، اليمن، ص 158

1.7. عينة الدراسة

هي عبارة عن مجموعه جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة مناسبة، وإجراء الدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج، وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي.[1]

- **عينة قصدية "عمدية":**

يقوم هذا النوع من العينات على القصد والتعمد في اختيار وانتقاء مفردات العينة بطريقة محكمة، لا مجال فيها للصدفة بحيث يقوم الباحث بانتقاء مفردات الممثلة أكثر من غيرها لما تهدف إليه دراسته.[2]

وتمثلت عينة دراستنا في توزيع استمارة الاستبيان على 30 موظف في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع البويرة.

8. صعوبات الدراسة

- صعوبة الحصول على المعلومات حول الموضوع لنقص المراجع.
- ضيق الوقت
- صعوبة الحصول على تصريح من مدير مؤسسة اتصالات الجزائر من أجل توزيع استمارة الاستبيان.
- نقص الدراسات السابقة في هذا الموضوع باعتباره موضوعا حديثا.

9. تحديدي مفاهيم الدراسة

- **تعريف الذكاء الاصطناعي اصطلاحا:**

- عرفه العالم الأمريكي John McCarthy على أنه علم وهندسة صناعة الآلات الذكية وخاصة برامج الحاسوب الذكية، وأيضا على أنه فرع من علم الحاسوب الذي يهدف الى انشاء الآلات الذكية.[3]
- ويعتبر أيضا مجموعة من الأنظمة لمحاكات ذكاء الانسان وفهم طبيعته عن طريق عمل برامج للحاسب الالي قادرة على محاكات السلوك الإنساني المتسم بالذكاء.[4]

---

[1] الدكتور، محمد سرحان علي المحمودي، مرجع سبق ذكره، ص 160

[2] د. محمد الفاتح حمدي، د. سميرة سطوطاح، مناهج البحث في علوم الاعلام والاتصال وطريقة اعداد البحوث، دار الحامد للنشر والتوزيع، طبعة01، عمان، سنة 2019، ص 67

[3] الذكاء الاصطناعي، ترجمة فصول منزلة على عن موقع، www.myearders.info، القسم الخاص بالذكاء الاصطناعي، اعداد وترجمة، فهد آل قاسم، ص 3

[4] الذكاء الاصطناعي، مركز البحوث والمعلومات مشروع رؤية 2030، مركز أبها، سنة 2021، المملكة العربية السعودية، ص 5

- **التعريف الاجرائي:** نعرف الذكاء الاصطناعي في دراستنا على أنه برامج وأنظمة تقوم بمحاكات الذكاء البشري من أجل تحسين في أداء المهام والأنشطة الادارية وعملية اتخاذ القرارات في المؤسسة.
- **تعريف الاتصال المؤسساتي اصطلاحا:**

- هو كل عملية يهدف من ورائها أي عضو في المؤسسة تمرير رسالة معينة بهدف احراز تغيير على الطرف الآخر سواء كانت هذه الرسالة معلومات، تعليمات أو توجيهات القصد منها السير الحسن لنشاط المؤسسة.[1]

- **التعريف الاجرائي:** نعرف الاتصال المؤسساتي على أنه الطريقة التي تتبعها المؤسسة أو الشركة في التواصل مع مختلف الجماهير وينقسم الى نوعين:

- الاتصال الخارجي يساهم في التعامل والتواصل مع العملاء والجهات الحكومية.
- الاتصال الداخلي يتمثل في تفاعل الموظفين فيما بينهم وتبادل الأفكار والمعلومات داخل المؤسسة.

10. 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.

انطلقت الدراسة من التساؤل الرئيسي: ما دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك؟

ويتفرع من هذا التساؤل الأسئلة الفرعية التالية:

- ما دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك؟
- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (a=0.05) في تقدير أفراد عينة الدراسة حول دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة

[1] زرايبي مايسة، دور الاتصال المؤسساتي في ترقية أداء المؤسسة العمومية، دراسة ميدانية بمديرية التجارة ولاية برج بوعرريج، مذكرة ماستر اتصال وعلاقات عامة، كلية علوم الاعلام والاتصال، جامعة مسيلة، 2016، ص 27

الموارد البشرية بجامعة تبوك تعزى لمتغير (الجنس، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة)؟

وقد استعانت الباحثة في دراستها على المنهج التحليلي ولتحقيق أهداف الدراسة استعانة باستمارة الاستبيان كأداة رئيسية من أجل الحصول على البيانات الأولية وتحقيق أهداف الدراسة، ولقد قسمت الاستبيان الى جزئين للكشف عن دولا الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك.

وقد توصلت الدراسة الى نتائج كلما اتجهت الجامعات الى الذكاء الاصطناعي كلما زاد كفاءة الأداء وبالتالي زادت كفاءة النظم الإدارية وهذا يظهر إيجابيات برامج الذكاء الاصطناعي ومدى توفيره الخدمات الأفضل والأسرع في الجامعات، كما توصلت الى نتيجة بحيث برامج الذكاء الاصطناعي يعتمد على شبكات الانترنت الذي يمكن الموظف من الحصول على المعلومات والبيانات من أي مكان متصل بالشبكة واي قسم بالجامعة.[1]

- **الدراسة الثانية**

دراسة الطالبة أصالة رقيق، استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إدارة أنشطة المؤسسة، دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية، شهادة ماستر، جامعة أم البواقي، 2015/2014.

انطلقت الدراسة من التساؤل الرئيسي: هل تعتمد المؤسسة الجزائرية في إدارة أنشطتها على استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي؟

وعليه قام الباحث بطرح مجموعة من الأسئلة الفرعية والتي تمثلت في:

- هل توجد علاقة بين استخدام النظم الخبيرة وبين تسيير الأنشطة الإدارية للمؤسسة الجزائرية؟
- هل يتم الاعتماد على برامج الشبكة العصبية الاصطناعية في إدارة أنشطة المؤسسة الجزائرية؟

[1] الدكتورة، نورة محمد عبد الله العزام، دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك، كلية التربية المجلة التربوية، جامعة سوهاج، سنة 2020.

- ماهي القيمة المضافة من وراء استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إدارة أنشطة المؤسسة الجزائرية؟

استخدم الباحث المنهج الاستنباطي، مع الاستعانة عل أداة الاستبيان في جمع البيانات.

حيث توصلت هذه الدراسة الى النتائج التالية:

- تساهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي الى حد كبير في تسهيل عملية إدارة أنشطة المؤسسات.
- تساعد تطبيقات الذكاء الاصطناعي على اختصار الوقت نتيجة سرعتها ودقتها الفائقة في انجاز المهام المطلوبة.
- يتم استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي من قبل المؤسسة الجزائرية في عملي إدارة وتسيير مختلف أنشتطها حيث تختلف هذه التطبيقات من مؤسسة لأخرى حسب نوع نشاط المؤسسة.[1]

11. حدود الدراسة

- **المجال المكاني:** جامعة اكلي محند أولحاج، البويرة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم الاتصال، مؤسسة اتصالات الجزائر فرع البويرة.
- **المجال الزماني:** من جويلية 2022 الى غاية 06 سبتمبر 2022.
- **المجال البشري:** موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر فرع البويرة.

[1] أصالة رقيق، استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إدارة أنشطة المؤسسة، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، كلية الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي، سنة 2015/2014

الإطار النظري للدراسة

الفصل الأول

الأدبيات النظرية للذكاء الاصطناعي

تمهيد:

بحث الانسان على مر التاريخ على اختراع يمكنه أن يحاكي العقل البشري في نمط تفكيره، وعلى مر الزمن كان الذكاء الاصطناعي حاضرا فقط في الخيال العلمي فتارة ما يسلط الضوء على الفوائد المحتملة للذكاء الاصطناعي على البشرية وجوانبه الإنسانية المشرقة، وتارة أخرى يسلط الضوء على الجوانب السلبية المتوقعة منه، ويتم تصويره على أنه العدو الشرس للبشرية الذي يعتزم السيطرة عليها.

في عام 2018 أصبح الذكاء الاصطناعي حقيقة لا خيال ولم يعد يحتل مكانا في عالم الثقافة الشعبية فقط لقد كانت سنة 2018 بمثابة النقلة الكبرى للذكاء الاصطناعي فقد نمت هذه التكنولوجيا بشكل كبير على أرض الواقع حتى أصبحت أداة رئيسية تدخل في صلب جميع القطاعات وقد خرج الذكاء الاصطناعي من مختبرات البحوث ومن صفحات روايات الخيال العلمي ليصبح جزءا لا يتجزأ من حياتنا اليومية ابتداء من مساعدتنا في التنقل في المدن وتجنب زحمت المرور وصولا الى استخدام مساعدين افتراضيين لمساعدتنا في أداء المهام المختلفة، واليوم أصبح استخدامنا لذكاء الاصطناعي متأصل من أجل الصالح العام للمجتمع.

سيتم التطرق في هذا الفصل إلى ثلاث مباحث أساسين حيث سيكون المبحث الأول عبارة عن ماهية الذكاء الاصطناعي، أما المبحث الثاني يتضمن تطبيقات الذكاء الاصطناعي، أما المبحث الثالث يتضمن أنماط تصميم الذكاء الاصطناعي، وأساسياته، وأساليبه

المبحث الأول: ماهية الذكاء الاصطناعي

سنتطرق في هذا المبحث الى ماهية الذكاء الاصطناعي بحيث انقسم الى ثلاث مطالب أساسية وهي: مفهوم الذكاء الاصطناعي ومراحل تطوره، خصائص ومميزات الذكاء الاصطناعي، أهمية الذكاء الاصطناعي.

1. مفهوم الذكاء الاصطناعي ومراحل تطوره:

- **أولا:** مفهوم الذكاء الاصطناعي

يشير مفهوم الذكاء الاصطناعي إلى الطريقة التي يتم من خلالها محاكاة قدرات الذكاء البشري، وهو جزء من علم الحاسوب الذي يتعامل مع عملة تصميم الأنظمة الذكية، التي تظهر مجموعة من الخصائص التي يتم ربطها بالذكاء المتعلق بالعديد من السلوكيات البشرية.

ويعرف غريوال الذكاء الاصطناعي على أنه:" نظام المحاكاة الميكانيكية الذي يقوم على جمع المعرفة والمعلومات التي تتعلق بمختلف القطاعات في العالم والعمل على معالجتها ونشرها للاستفادة منها على شكل ذكاء عملي.[1]

ويعرف أيضا على أنه تطور علمي أصبح من الممكن بموجبه جعل الآلة تقوم بأعمال تقع ضمن نطاق الذكاء البشري كآلة التعليم والمنطق والتصحيح الذاتي والبرمجة الذاتية.[2]

وعرفه العلماء على أنه العلم المتعلق بصناعة الآلات وتصميم البرمجيات التي تقوم بأنشطة ومهام تتطلب ذكاء إذا قام بها الانسان، وأيضا انه العلم الذي يهدف الى صناعة الآلات وتطوير حواسيب وبرمجيات تكتسب صفة الذكاء، ويكون لها القدرة على القيام بمهام مازالت الى عهد قريب حصرا على الانسان.[3]

[1] د. نورة محمد عبد الله العزام، مرجع سبق ذكره، ص 477

[2] د. زين عبد الهادي، الذكاء الاصطناعي والنظم الخبيرة في المكتبات، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، ط01، سنة 2000، ص 20

[3] د. أحمد سعد علي البرعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي والروبوت، من منظور الفقه الإسلامي، مجلة دار الإفتاء المصرية، العدد 48، ص 23-24

ويمكن تعريفه على أنه قدرة الآلات والحواسيب الرقمية على القيام بمهام معينة تحاكي وتشابه تلك التي يقوم بها العقل البشري كالقدرة على التفكير أو التعلم من التجارب السابقة او غيرها من العمليات الأخرى التي تتطلب عمليات ذهنية.[1]

ويعبر عن قدرة الآلات والحواسيب الرقمية بمهام 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.[2]

ويعرفه العالم الأمريكي جون مكارثي عل أنه علم وهندسة صنع الآلات الذكية، وأيضا نظرية جديدة معلوماتية تعتمد على المعلومات المستسقاة من علم الاعصاب.[3]

ويمكن القول مما سبق أن الذكاء الاصطناعي علم حديث نسبيا من علوم الحاسب، يهدف إلى ابتكار وتصميم أنظمة الحاسبات الذكية، التي تحاكي أسلوب الذكاء البشري نفسه، لتتمكن تلك الأنظمة من أداء المهام بدلا من الإنسان، ومحاكاة وظائفه وقدراته باستخدام خواصها الكيفية وعلاقتها المنطقية والحسابية.

- **ثانيا:** مراحل تطوره

الذكاء الاصطناعي هو نتاج 2000 سنة من تقاليد الفلسفة ونظريات الإدراك والتعلم و400 سنة من الرياضيات التي قادت إلى امتلاك نظريات في المنطق، الاحتمال والحوسبة، وهو تاريخ عريق في تطور علم النفس وما كشف عن قدرات وطريقة عمل الدماغ الإنساني، بالإضافة إلى أن الذكاء الاصطناعي هو ثمرة الجهود المضنية في اللسانيات التي كشفت عن تركيب ومعاني اللغة وتطورو علوم الكمبيوتر وتطبيقاتها، الأمر الذي جعل من الذكاء الاصطناعي حقيقة مدركة.[4]

[1] بلال جناجرة، الذكاء الاصطناعي والفيروسات، مقال علمي، نسخة الكترونية، ص 2

[2] د. عبد الله موسى، د. أحمد حبيب بلال، الذكاء الاصطناعي ثورة في تقنيات العصر، ط01، المجموعة العربية للتدريب والنشر، مصر، سنة 2019، ص16

[3] د. عميش يوسف عميش، الذكاء الاصطناعي وأثره على البشرية، مجلة أفكار، شهرية تصدر عن وزارة الثقافة، المملكة الهاشمية الأردنية، أكتوبر 2018، العدد 375، ص 16

[4] د. أبوبكر خوالد وآخرون، تطبيقات الذكاء الاصطناعي كتوجه حديث لتعزيز تنافسية منظمات الأعمال، ط01، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسة والاقتصادية للنشر، برلين ألمانيا، سنة 2019، ص 10

وفي منتصف القرن العشرين بدأ قليل من العلماء استكشاف نهج جديد لبناء آلات ذكية بناءا على استكشافات حديثة في علم الأعصاب، ونظرية رياضية جديدة للمعلومات، وتطور علم التحكم الآلي وقبل كل ذلك عن طريق اختراع الحاسوب الرقمي، ثم اختراع آلة يمكنها محاكاة عملية التفكير الحسابي الإنساني، أسس المجال الحديث لبحوث الذكاء الاصطناعي في مؤتمر في حرم كلية "دارت موت" في صيف 1956، وفي عام 1965، توقع العالم Herbert Simon أن الآلات ستكون قادرة في غضون 20 عام على القيام بأي عمل يمكن أن يقوم بها الانسان، وفي عام 1967 توقع العالم Marvin Minsky أنه في غضون جيل واحد سوف يتم حل مشكلة صنع الذكاء الاصطناعي بشكل كبير، ولكنهم فشلوا في إدراك صعوبة بعض المشاكل التي واجهتهم في عام 1974 ورد على الانتقادات الموجهة للذكاء الاصطناعي، حيث قطعت الحكومتين الأمريكية والبريطانية تمويليهما لكل الأبحاث الاستكشافية الموجهة في مجال الذكاء الاصطناعي، بحيث أصبحت أول انتكاسة تشهدها أبحاث الذكاء الاصطناعي، وفي الثمانينات شاهدة أبحاث الذكاء الاصطناعي صحوة جديدة من خلال النجاح التجاري للنظم الخبيرة، وبحلول عام 1987 شاهدة انتكاسة مرة أخرى لفترة أطول، وفي التسعينات وأوائل القرن الواحد والعشرين حقق الذكاء الاصطناعي نجاحات اكبر يستخدم في اللوجستية، واستخراج البيانات، والتشخيص الطبي والعديد من المجالات الأخرى.[1]

2. خصائص ومميزات الذكاء الاصطناعي

- **أولا:** خصائص الذكاء الاصطناعي

يتمتع الذكاء الاصطناعي بالعديد من الخصائص والمميزات نذكرها على النحو التالي:

- استخدام الذكاء في المشاكل المعروضة مع غياب المعلومة الكاملة.
- القدرة على التفكير والادراك.
- القدرة على اكتساب المعرفة وتطبيقها.
- القدرة على التعلم والفهم من التجارب والخبرات السابقة.
- القدرة على استخدام الخبرات القديمة وتوظيفها في مواقف جديدة.

[1] أصالة رقيق، مرجع سبق ذكره، ص 15-16

- القدرة على استخدام التجربة والخطأ لاستكشاف الأمور المختلفة.
- القدرة على الاستجابة السريعة للمواقف والظروف الجديدة.
- القدرة على التعامل مع الحالات الصعبة والمعقدة.
- القدرة على التعامل مع المواقف الغامضة مع غياب المعلومة.
- القدرة على تقديم المعلومة لإسناد القرارات الإدارية.
- القدرة على التصور والابداع وفهم الأمور المرئية وادراكها.

- **ثانيا:** مميزات الذكاء الاصطناعي

- إمكانية تمثيل المعرفة.
- قابلية التعامل مع المعلومات الناقصة.
- القابلية على التعلم.
- قابلية الاستدلال.
- استخدام الأسلوب التجريبي المتفائل.[1]

3. أهمية الذكاء الاصطناعي

تعمل تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي على تقديم الكثير من المميزات الضرورية التي تساعد على جعلها من الأدوات ذات الأهمية الكبيرة، حيث تتمثل في الاتي:

- من المتوقع أن يسهم الذكاء الاصطناعي في المحافظة على الخبرات البشرية المتراكمة بنقلها للآلات الذكية.
- يتمكن الانسان من استخدام اللغة الإنسانية في التعامل مع الآلات عوضا عن لغة البرمجة الحاسوبية.
- يجعل استخدام الآلات في متناول كل شرائح المجتمع، بعدما كان التعامل مع الآلات المتقدمة حكرا على المتخصصين وذي الخبرات.

[1] د. أبوبكر خوالد وآخرون، تطبيقات الذكاء الاصطناعي كتوجه حديث لتعزيز تنافسية منظمات الأعمال، مرجع سبق ذكره، ص 13-14

- يلعب الذكاء الاصطناعي دورا هاما في الكثير من الميادين الحساسة كالمساعدة في تشخيص الأمراض ووصف الادوية، والاستشارات القانونية والمهنية، والتعليم التفاعلي، والمجالات الأمنية والعسكرية، وغيرها من الميادين الأخرى.
- تسهم الأنظمة الذكية في المجالات التي يصنع فيها القرار، فهذه الأنظمة تتمتع بالاستقلالية والدقة والموضوعية، وبالتالي تكون قراراتها بعيدة عن الخطأ والانحياز والعنصرية أو الاحكام المسبقة أو حتى الخارجية أو الشخصية.
- تخفف الآلات الذكية عن الانسان الكثير من المخاطر والضغوطات النفسية، وتجعله يركز على أشياء أكثر أهمية وأكثر إنسانية، بتوظيف هذه الآلات للقيام بالأعمال الشاقة والخطرة واستكشاف الأماكن المجهولة، كما لديها أيضا دورا فعالا في الميادين التي تتضمن تفاصيل كثيرة تتسم بالتعقيد، والتي تحتاج الى تركيز عقلي متعب، وحضور ذهني متواصل وقرارات حساسة وسريعة لا تحتمل التأخير أو الخطأ.[1]

المبحث الثاني: تطبيقات الذكاء الاصطناعي

سنتطرق في هذا المبحث الى تطبيقات الذكاء الاصطناعي بحيث انقسم الى ثلاث مطالب أساسية كالتالي: تطبيقات الذكاء الاصطناعي، أنواعه، أهدافه

1. تطبيقات الذكاء الاصطناعي

للذكاء الاصطناعي عدة مواضيع يطبق فيها نذكر منها:

- تصميم النظم الخبيرة.
- الاستدلال (المنطقي).
- الألعاب.
- الروبوتات الرؤية، الصورة.
- التعرف على الكلام والكتابة.
- التفاعل بين الشخص والآلة.

[1] صورية شنبي، السعيد بن لخضر، اعداد قادة المستقبل باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، المجلد 6، العدد 1، سنة 2022، ص 462

- فهم اللغات الطبيعية.
- نظام متعدد المواهب.
- التخطيط.
- التخلص من القيود.
- اللغويات الحاسوبية.
- الشبكات العصبية.

ويمكننا حصر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في ثلاث مجالات رئيسية وهي:

- تطبيقات العلوم الادراكية Cognitive science applications والتي تنقسم الى:
  - النظم الخبيرة
  - نظم التعلم
  - المنطق الغامض
  - الخوارزميات الجينية
- تطبيقات الآلات الذكية Robotics applications والتي تنقسم الى:
  - الادراك البصري
  - حاسة اللمس
  - البراعة
  - التنقل الحركي
  - الشبكات العصبية
  - الوكيل الذكي
- تطبيقات الواجهة البينية الطبيعية Natural interface applications والتي تنقسم الى:
  - اللغات الطبيعية
  - التعرف على الكلام

- متعدد الحواس
- الواقع الافتراضي.[1]

2. أهداف الذكاء الاصطناعي

نشأ علم الذكاء الاصطناعي كأحد علوم الحاسب الآلي التطبيقية التي تهتم بدارسة وفهم ماهية الذكاء البشرية ومحاكاته، لخلق جيل جديد من الحاسبات الذكية، والتي يمكن برمجتها لإنجاز الكثير من المهام التي تحتاج إلى قدرة عالية من الاستنتاج والاستنباط والإدراك.

ويشمل الذكاء الاصطناعي على عدة أهداف نذكر منها:

- إيجاد طرائق جديدة لاستخلاص المعلومات.
- تطوير الطرائق اللازمة لبناء المعلومات واستحداثها والمحافظة على المعلومات المخزونة في قاعدة المعرفة.
- تمكين الآلات من معالجة المعلومات بشكل أقرب الى طريقة الانسان في حل المسائل.
- فهم أفضل لماهية الذكاء البشري عن طريق أسلوب المحاكاة الذي لا يمكن أن يقوم بها العقل البشري.[2]

3. أنواع الذكاء الاصطناعي

لقد كان الذكاء الاصطناعي في بدايته يهدف الى تقليد الذكاء البشري وفهم قدرته على الادراك ومعالجة المعلومات واتخاذ القرارات، ومحاولة محاكاة ذلك من خلال أنظمة الحاسوب وبرامجه كن الأمر تطور بعد ذلك، وتجاوز طموح العلماء في فكرة المحاكاة وفكروا في انتاج وبرمجة ذكاء اصطناعي يضاهي ذكاء البشر في كل المجالات ويتفوق عليه، وحيث قام العلماء بتقسيم الذكاء الاصطناعي الى ثلاثة أنواع حسب قوته وخطورته، وهي كالتالي:

[1] د. أبوبكر خوالد وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 15- 16

[2] حيدة سعاد، كادي سليمة، استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين عملية اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر، الميدان علوم اقتصادية، تجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية، أدرار، سنة 2020/1019، ص 10-11

- **النوع الأول:** الذكاء الاصطناعي المحدود أو الضعيف Weak AI:

وهو أبسط أشكال الذكاء الاصطناعي، المنتشر اليوم والموجود حاليا على نطاق واسع، ويهدف هذا النوع من الذكاء الى تصميم آلات وبرمجيات ذكية تحاكي العقل البشري في أداء مهمة واحدة من مهامه وفق برمجيات مسبقة، لا يمكن لها أن تحيد عنها بأي حال من الأحوال، لأن تصرفاتها تعد بمثابة ردود أفعال على مواقف معينة تم برمجتها عليها مسبقا، ومن أجل ذلك سميت هذه الأنظمة "الذكاء الاصطناعي المحدود او الضعيف"، لأنها أنظمة لا تملك ذكاء عام انما تمتلك ذكاء محدد يحاكي الذكاء البشري في منطقة محددة، ولا يمكن أن تقوم بمهمتها اذا تجاوزت منطقتها، أو خرجت عن القواعد التي فرضت عليها.

ومن أمثلة هذه الآلات والبرمجيات:

- الروبوتات الصناعية المبرمجة على العمل في المصانع لأداء مهام محددة ومعينة.
- أجهزة الصرف الآلي (ATMs) التي تعمل وفق نظم ذكية محددة المهام.
- برمجيات الكلام التلقائي والتعرف على الصور.
- الروبوت "ديب بلو" Deep Blue الذي صممته شركة IBM.

- **النوع الثاني:** الذكاء الاصطناعي العام أو القوي Strong AI:

هو مصطلح يستخدم لوصف عملية تطوير الذكاء الاصطناعي الى الدرجة التي تكون فيه الآلة مساوية فكريا ووظيفيا للإنسان، فهو ذكاء اصطناعي يهدف الى تصميم آلات وبرمجيات لا تحتاج الى مثل هذه الارشادات الواضحة والقواعد المفروضة في أدوات الذكاء الاصطناعي المحدود، بل يمكنها العمل بالاستناد الى رؤى تكتسبها بذاتها من البيانات والخبرات والتجارب، بحيث تكون قادرة على الاستقلال في جمع المعلومات وتحليلها، وتحقيق تراكم خبرات من المواقف التي تكتسبها، يؤهلها لاتخاذ قرارات ذاتية ومستقلة عن الانسان، فاذا كانت أدوات الذكاء الاصطناعي المحدود تعمل تحت سيطرة الانسان، فالأمر على النقيض تماما في أدوات الذكاء الاصطناعي العام أو القوي، بحيث أنها تعمل باستقلالية تامة عن سيطرة الانسان، وتتخذ قراراتها بذاتها بناء على تحليلاتها الذاتية للبيانات والخبرات التي تكتسبها، وهذا النوع من الذكاء أصبح واقعا بالفعل، غير أنه لم يحظ بالانتشار الواسع إلى الآن مثلما حظيت به أدوات الذكاء الاصطناعي المحدود، ومن أمثلته الآن: الروبوتات الطبية المستخدمة في التشخيص

الطبي، كالأورام الجلدية وغيرها، اعتمادا على تقنيات التعرف على الصور الفوتوغرافية للشامات الجلدية المختلفة، وكذا الروبوتات المستخدمة في الطب الاشعاعي، والطب الجراحي، وكذا المركبات المستقلة ذاتية القيادة، والطائرات بدون طيار، وأنظمة الدفاع العسكري، والروبوتات العسكرية والأمنية، وروبوتات الدردشة وخدمة العماء، والروبوتات المختصة بكتابة أنواع معينة من التقارير الاخبارية، وغير ذلك من أدوات الذكاء الاصطناعي التي تعمل باستقلالية تامة في اتخاذ القرارات بعيدا عن سيطرة الإنسان، والتي تستطيع بسرعة فائقة أن تستجيب للمنبهات والمستشعرات، وأن تعدِل سلوكَها وتتكيف مع محيطها على غرار الإنسان وغيره من الكائنات الحية.

- **النوع الثالث:** الذكاء الاصطناعي الفائق Super AI:

يعد الذكاء الاصطناعي الفائق من أخطر أنواع الذكاء الاصطناعي التي يطمح العلماء الوصول إليها في المستقبل، والتي لا تزال أبحاثهم فيه إلى الآن تحت التجربة، ولم يزل هذا النوع ضربا من الخيال العلمي حتى اليوم، ويهدف هذا النوع من الذكاء الى تطبيق كل مجالات الذكاء الانساني بعمقها وتعقيدها على الآلات والماكينات، لتصميم آلاتٍ تفوق مخ الانسان وقدراته البيولوجية، وتتفوق عليه في الذكاء والدقة والسرعة والأداء، وقد تزايدت بحوثُ العلماء في هذا الاتجاه بعد التقدم العلمي الهائل في مجال الهندسة الوراثية، والثورة التكنولوجية التي حدثت في مجالي التكنولوجيا الحيوية، والتكنولوجيا النانوية(نانو تكنولوجي)، حيث يعمل العلماء منذ سنوات على إجراء هندسة عكسية ، ومسح شامل للمخ البشري باستخدام بلايين الماسحات أو النانويات متناهية الصغر التي تستطيع أن تتجول داخل الشعيرات الدموية لتمسح المخ البشري من الداخل، من أجل فك شفرة المخ. [1]

[1] د. أحمد سعد علي البرعي، مرجع سبق ذكره، ص 25-30

المبحث الثالث: أنماط تصميم الذكاء الاصطناعي، أساسيته، وأساليبه

1. أنماط تصميم الذكاء الاصطناعي

يوجد نوعين في طريقة تصميم الذكاء الاصطناعي:

- **الشكل المركزي:**

هو شكل مستوحى من أعصاب الدماغ البشري وفي هذا النوع من تصميمات الذكاء الاصطناعي يكون الوظيفة الأساسية هو البحث عن الحل الأمثل والمثال المشهور على ذلك هو تعلم الآلة والذي عانى لسنوات طويلة من إشكالية محدودية القدرات الحسابية للآلة، بسبب عدم توافق التطور الالكتروني للآلة في تصميم أجهزة قوية في الحسابات والتخزين، الا ان الانفجار المشهود حاليا للبيانات الضخمة والتسارع في تبني تقنيات شبكات الجيل الخامس سمحت بعودة قوية لهذه التقنية مؤخرا.

- **الشكل اللامركزي:**

وهذا الشكل مستوحى من الطبيعة والبيولوجيا ومنها الكائنات الحية البسيطة مثل النمل، حيث تستطيع هذه الكائنات البسيطة جدا ودون أدمغة معقدة بطريقة تشاركية أن تنجز أعمالا معقدة مثل عمليات البحث والتنقيب وصناعة الجسور، يؤمن باحثو هذا التيار العلمي بأن الذكاء يظهر كنتيجة لتفاعلات لجزئيات متشاركة وليس بطريقة حسابية معقدة مثل ما هو عليه الأمر في حالة الشكل المركزي للذكاء.[1]

2. أساسيات الذكاء الاصطناعي

تعتمد دراسة الذكاء الاصطناعي على تفهم الأساسيات التالية:

- **تمثيل المعرفة:** والتي تشمل الطرق الرمزية لتمثيل المعرفة والتراكيب المختلفة المستخدمة في ذلك المعنى وكذلك كيفية اكتساب المعارف والخبرات.

[1] د. أحمد علي الزهراني، تبني الصحفيين العرب الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الإعلامية، المجلة الجزائرية لبحوث الاعلام والرأي العام، المجلد 05، العدد 01، جوان 2022، ص 17

- **طرق الاستدلال والتحكم:** والتي تشمل محاكاة طرق الاستدلال عند الانسان، ودراسة كيف يمكن استخدام قاعدة التضمين الشرطي المنطقي (إذا توفر الشرط – تكون النتيجة) في ذلك، واستخدام طرق التحكم المختلفة مثل التسلسل الى الأمام والى الخلف.
- **قابلية التحكم والتكيف:** والتي تشتمل على تنفيذ قابلية الانسان وكيف يقوم باستخدام الخطأ للتعلم، واستخدام دالة الخطأ في محاولة ضبط القيم الصحيحة، وكيف يمكن الوصول الى التكيف.
- **تمثيل عدم المصداقية أو عدم الثقة (او الاستنتاج الغير مكتمل):** إذا لم تتوفر معلومات كاملة عن موضوع معين أو مشكلة ما فان إيجاد الحل يصبح بنسبة معية من الحل الكامل لهذه المشكلة، ولتمثيل ذلك يستعان بالطرق المختلفة التي تعالج عدم الثقة مثل نظرية الاحتمالات، وطرق حساب المعاملات ونظرية الدلائل.
- **تقنيات البحث والمواءمة:** والتي تشمل الطرق المختلفة للبحث مثل البحث العشوائي، أو الأعمى والذي ينقسم الى قسمين: يمثل الجزء الأول شمولية تنفيذ البحث، أما الجزء الثاني يمثل جزئية تنفيذ البحث وذلك بالبحث في اتجاه العمق أولا، أو البحث في اتجاه العرض، كما يمكن محاكاة الانسان عندما يستخدم حدسه في البحث عن حل مشكلة معينة، والتي يتبعه الترتيب الهرمي للمعارف ولذلك يطلق مجازا على هذا النوع من البحث بالبحث الهرمي، وهذا بخلاف الطرق الرياضية والتحليلية في إيجاد الحل الأمثل، وتشتمل عملية المواءمة على البحث عن الأجزاء المتوائمة في قواعد التضمين الشرطي.
- **التوحيد والاثبات التحليلي:** تعتبر عملية التوحيد كما سنرى بعد ذلك الأساس في تصميم ميكانيكية الاستدلال، وتعرف هذه العملية بأنها محاولة إيجاد القيم المناسبة للمتغيرات التي تجعل تعبيرين متساويين، كما يعرف الاثبات التحليلي بأنه استخراج بنود أو تعبيرات جديدة في بنود أولية.
- **الاستنتاج المتغير الوتيرة:** والذي يعرف بأنه استخلاص النتائج من المعلومات أو المعارف أو الحقائق عدلت لتناسب الوضع الجديد (والتي تحمل المعنى الموسيقي الذي يشمل الحصول على نغمة جديدة من نغمة معروفة).

- **الوضعية (التجربة والاختبار):** والتي غالبا ما تسمى توليد التجربة ثم الاختبار وذلك باقتراح الحل الذي يأخذ الشكل الوضعي ثم محاولة اثباته، وكثيرا ما يستعان بهذه الطريقة كأسلوب للعمل في برامج الذكاء الاصطناعي.
- **تفتيت أو تجزئة المشاكل:** والتي تعتمد على تفتيت الحل لمشكلة ما، حيث يمكن الوصول الى الحل والذي يتمثل في إصابة الهدف، وذلك بتفتيته الى مجموعة من الأهداف المصغرة، والتي يمكن اثباتها واحدا تلو الآخر.
- **المشاكل ذات الطبيعة الديناميكية:** والتي تتمثل في إيجاد الحلول للمشكلات ذات المعارف التي تتغير مع الزمن، والتي تستخدم الإطارات في وضع الحلول لها.
- **الأنواع المختلفة للاستنتاج:** وتعتبر الأنواع المختلفة للاستدلال من أهم أدوات التنفيذ لبرامج الذكاء الاصطناعي، ونذكر منها: الاستنتاج الاشتقاقي (باستخدام الاشتقاق)، والاستنتاج التأثيري أو الاستقرائي هو استنتاج بواسطة الإحساس العام أو المشترك.
- **لغات التنفيذ والبرمجة الملائمة للتطبيق:** تعتبر لغات التنفيذ والبرمجة من أهم أدوات تنفيذ نظم الذكاء الاصطناعي.[1]

3. أساليب الذكاء الاصطناعي

يتركز أصل علم الذكاء الاصطناعي في أبحاث بحتة، ونظريات تدرس أساليب تمثيل النماذج في ذاكرة الحاسب الآلي، وطرق البحث والتطابق بين عناصرها، واختزال الأهداف بها، واجراء أنواع الاستنتاجات المختلفة مثل الاستنتاج عن طريق المنطق أو عن طريق المقارنة، أو عن طريق الاستقراء، وسوف نذكر فيما يلي أهم هذه الأساليب:

- **أسلوب استخدام القوانين:** يعتبر من أهم أساليب تمثيل النماذج، فلو كانت الفاكهة مثلا في مجال بحثنا فانه يمكن كتابة القانون التالي: اذا كان النبات فاكهة، وكان لونها أحمر فهي غالبا تفاح، ويحتوي هذا القانون على القسم الشرطي، والقسم الاستنتاجي أو الفعلي، وباستخدام عدد كبير من هذه القوانين عن موضوع ما فإننا ننشأ نموذجا ضمنيا

[1] د. محمد علي الشرقاوي، الذكاء الاصطناعي والشبكات العصبية، طبعة 1 ضمن سلسلة علوم وتكنولوجيا حاسبات المستقبل، مركز الذكاء الاصطناعي للحسابات، ص 35-36

يخزن الحقائق عن موضوع البحث، ويمكن استخدامه في التعامل مع الأحداث والخرج باستنتاجات عن موضوع البحث، ويعتبر هذا النوع من التمثيل من الأساليب الشائعة نظرا لسهولة تطبيقه، الا أنه يعتبر تمثيلا بسيطا، لاكن يعجز في بعض الأحيان عن تمثيل جميع أنواع النماذج واستخراج جميع أنواع الاستنتاجات المعروفة.

- **أسلوب شبكة المعاني:** يعتبر أسلوب شبكة المعاني من الأساليب الشائعة أيضا في تمثيل النماذج، وهو يتلخص في انشاء شبكة من العلاقات بين عناصر النموذج.
- **أسلوب تمثيل الإطارات:** وهو من أساليب التمثيل الشائعة، والذي يمكن اعتباره نوعا خاص من تمثيل شبكة المعاني.
- **أسلوب الرؤية الالكترونية:** يتلخص هذا الأسلوب في تحويل الصورة الالكترونية المكونة من نقاط سوداء أو بيضاء الى خطوط وأضلاع متصلة لتكوين صورة، ثم مقارنة خصائص الصورة الناتجة من النماذج المخزونة سابقا في الجهاز، ويمكن بهذه الطريقة التعرف مثلا على صورة الطائرة من أجنحتها وذيلها، وتمييز المطار بمدرجات الإقلاع وهكذا، وتتمثل صعوبة الرؤية الالكترونية في اختلاف الصورة مع اختلاف الإضاءة المسلطة على الجسم ووقوع الضلل عل أجزاء منه.
- **أسلوب معالجة اللغات الطبيعية:** يسعى هذا الأسلوب الى فهم اللغات الطبيعية بهدف تلقين الكمبيوتر الأوامر مباشرة بهذه اللغة، وبالتالي تمكين الكمبيوتر من المحادثة مع الناس عن طريق الإجابة عن أسئلة معينة، ويتضمن ما يلي:
  - الكلام: بتزويد الكمبيوتر بمعلومات وبرامج حتى تكون لديه القدرة على فهم الكلام البشري، عن طريق تلقي الأصوات من الخارج وإعادة تجميعها والتعرف عليها ومن ثم الرد عليها.
  - النظر: بتزويد الكمبيوتر بأجهزة استشعار ضوئية تمكنه من التعرف على الأشخاص أو الأشكال الموجودة.
  - الروبوت: وهو آلة ميكانيكيه تتلقى الأوامر من كمبيوتر تابع لها فيقوم بأعمال معينة، والذكاء الاصطناعي في هذا المجال يشتمل على إعطاء الروبوت القدرة على الحركة وفهم محيطه والاستجابة لعدد من العوامل الخارجية.

- التعليم: أهما التعليم المعزز آليا وهو محاولة الاستفادة من طاقات الكمبيوتر في مجالات التربية والتعليم.[1]

[1] صورية شنبي، السعيد بن لخضر، ص 464-465

خلاصة الفصل:

من خلال ما تناولناه في هذا الفصل يمكن أن نستخلص أن الذكاء الاصطناعي يعد من أهم ما توصل اليه الانسان حيث يعتبر الذكاء الاصطناعي بالنسبة للمؤسسات بمثابة المنقذ لها لأنه يحاكي العقول البشرية في طريقة تأدية الخدمة، وقد استطاعت العديد من الشركات دمج استخدام الذكاء الاصطناعي على العديد من المعلومات والتطبيقات لتقليل من حجم الصعوبات خاصة ان الذكاء الاصطناعي يوفر درجة عالية من الأمان والأداء والسهولة مما يساهم عملية الوصول الى المعلومات ويقلل من المخاطر المحتملة وينقل المؤسسات من التقليدية والنمطية الى تطور سريع وذلك من خلال توظيف التقنية واعتماد الرقمنة في تسيير الاعمال.

الفصل الثاني

الإطار العام للاتصال المؤسساتي

تمهيد :

يعتبر الاتصال في وقتنا الراهن وعلى مختلف أشكاله عصبة حياة الانسان الذي لا يكف عنه رغبة في التواصل مع الاخرين كي يشبع رغباته بدافع الفضول لتعرف عليهم وعلى ما يدور في أذهانهم وما يحملونه من توجهات وآراء وفي نفس الوقت ينقل لهم ما لديه من أفكار ومعتقدات، وطبقا لهذا فان الاتصال يمثل عملية يتم بموجبها نقل وتبادل الأفكار والمعلومات ويؤثر ذلك على سلوك وانماط البشر واتجاهاتهم.

أن المنظمات والمؤسسات مهم كان نشاطها تشعر أيضا بأهمية الاتصال في تعزيز كفاءتها وقدرتها على المنافسة كلما كان أسلوب الاتصال كفئا كلما أدا ذلك الى نجاح الجهاز الإداري في أداء مهمته وقدرته على تحقيق الأهداف.

سيتم التطرق في هذا الفصل إلى مبحثين أساسين حيث سيكون المبحث الأول عبارة عن ماهية الاتصال المؤسساتي، أما المبحث الثاني يتضمن أنواع ووسائل الاتصال المؤسساتي وشروط فعاليته.

المبحث الأول: ماهية الاتصال المؤسساتي

سواء كان الحديث عن الاتصال المؤسساتي أو اتصال الشركة أو المنظمة فإن توجه المؤسسات إلى الحديث عن شخصها المعنوي عن نفسها وعوض الحديث عن منتوجها وخدماتها أصبح ظاهرة جديرة بالاهتمام، ويعتبر مختصون أن الاتصال المؤسساتي أولى وأهم من الاتصال التجاري فالاتصال المؤسساتي يعتبر ذو أهمية إستراتيجية للمؤسسة خاصة في ظل الظروف الراهنة التي تجعل الزبون يفكر في مع من يتعامل لهذا سنتطرق في هذا المبحث إلى تعريف الاتصال المؤسساتي وما أهميته وخصائصه في حياتنا.

1- تعريف الاتصال المؤسساتي وتطوره التاريخي

- **أولا:** تعريف الاتصال المؤسساتي

يعرفه "لوساد فاسكس" بأنه مجموعة من العلاقات الشاملة، لكل مجالات التفاعل التنظيمي والتي تتم في شكل تعبير رسمي ومقصود للمؤسسة بصفتها القائمة بعمليات الاتصال وذلك بإدراج كل الوسائل التي بحوزتها بغية تسهيل عملها الداخلي، وتسيير خلق صورة عمومية معينة تنتج عن نشر شخصية محددة مع واقعها وأهدافها وما يتطلبه محيطها.

كما يعرف الاتصال المؤسساتي بانه كل ما يتم بواسطة المؤسسة سواء تعلق الأمر بتقديم الأخبار عن نفسها أو عن نشاطاتها، أو تأكيد حضورها أو التعريف بموقفها حول موضوع أو حدث يسمى نشاطها الخارجي، هو كل ما يتم عن طريق المؤسسة من خلال تقديم المعلومات حولها وحول نشاطاتها ومنتجاتها.[1]

[1] سعاد صياد، فعالية الاتصال المؤسساتي في التعريف بهوية المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، سنة 2019/2018، ص 9-10

ويعرف أيضا على أنه المسار الذي تسعى المؤسسة أو المنظمة من خلاله الى الاستماع وتوصيل الرسالة والاشارات باتجاه جماهير معينة بهدف تحسين صورتها وتقوية علاقاتها، ترويج منتوجاتها أو خدماتها والدفاع عن مصالحها.

كما يعرف أيضا على انه مجموعة الإشارات المرسلة من طرف المؤسسة باتجاه تعامليها بهدف نقل وبث معلومات يمكن أن تغير من سلوكياتهم في اتجاه مرغوب فيه، بحيث أن كل شيء في المؤسسة يتصل، وكل تعبير اتصالي يجب أن يعتبر عنصر حيويا من هوية وشخصية المؤسسة.[1]

- **ثانيا:** تطوره التاريخي

بعد الحرب العالمية الأولى أخذ اتصال المؤسسة في التطور وفقا لأسس فنية ومنهجية علمية، وذلك بفضل جهود المفكرين في هذا المجال، خاصة في أمريكا وأوروبا.

ويعتبر "ايفيلي" ا رئد العلاقات العامة الحديثة، وهو صحفي أمريكي بدأ حياته الصحفية عام 1903 حيث برجع إليه الفضل في حث مؤسسات الأعمال التجارية والصناعية على نشر سياستها واعلام الجمهور بأهدافها وأغراضها والعمل على اكتساب ثقة الجمهور فيها، وتأييده، ومساندته لها، وقد ألقى المختصون الأضواء آنذاك على أهمية الإعلام والنشر كميدان جديد في عالم التجارة، ونادوا بأن دور الاتصال في المؤسسة ينحصر في نقل اتجاهات الرأي العام حول المؤسسة ونقل سياسات المؤسسات إلى الرأي العام.

واستمر اتصال المؤسسة في التطور تحت تأثير وبرعاية الهيئات العسكرية حيث وردت الإشارة في مذكرات الجنرال الفرنسي "فوش" إلى دور المكلف بالصحافة الذي قام به أحد ضباطه بصفة مؤقتة وبالموازاة مع مهام اخرى، وفي نفس فترت بداية القرن 20 العشرين أنشأ "بيجو" أول صحيفة مؤسساتية، كما وظهر في الولايات المتحدة الأمريكية أول اتصال منظم عند شركة "سانجو" حوالي عام 1926، ولم يشهد مجال الاتصال انتعاشا الى خلا فترة الثمانينات فقد وصف الاسباني "كارسكوسا" التطور التاريخي للمجال التطبيقي لاتصال المؤسسة تبعا للنظرية الرباعية (الاحرف الأربعة).[2]

[1] بن رابح جازية، دور بحوث قياس الجمهور في توجيه الاستراتيجيات الاتصالية للمؤسسة الجزائرية، الاتصال الاشهاري التلفزيوني نموذجا، مقال، حوليات جامعة الجزائر 1، العدد 32، الجزء الثالث جوان 2018، ص 99-100

[2] سعاد صياد، مرجع سبق ذكره، ص34

2- أهمية الاتصال المؤسساتي ومعوقاته

- **أولا:** أهمية الاتصال المؤسساتي

يحتل الاتصال المؤسساتي أهمية بالغة بالنسبة لجميع المؤسسات على مستوى الأنشطة التي تقوم بها، ويمكن اجمال هذه الأهمية في النقاط التالية:

- ان الاتصال المؤسساتي يمكن من فهم كل فريق للإدارة والعمل لوجهة نظريهما لاهتماماته بالإدارة أي ان الاتصال المؤسساتي يعني بالجانب الإداري بشقيه (الرؤساء والمرؤوسين) وذلك بعرض أوجه الآراء الخاصة بهما وبالتالي يساهم في الوصول الى اتفلق بينهما.
- ان الاتصال المؤسساتي ينظم عملية سيران المعلومات على مستوى المؤسسة، فهو يجنب انتشار الشائعات التي قد تأدي الى حدوث الفوضة في عملية اعلام الموظفين وهذا ما قد يأثر سلبا على نشاطهم بالمؤسسة، أي ان عملية الاتصال المؤسساتي تكمن في قيمة التنظيم الداخلي للمؤسسة بتوجيه المعلومات في سياقها المحدد، وفي نفس الوقت التنظيم الخارجي للمؤسسة من خلال منع انتشار الشائعات ذلك لان الجمهور لما يكون على دراية بمجريات والتطورات التي تكون في المؤسسة تكون الشائعات قليلة أو حتى منعدمة فكلما كان اتصال المؤسسة في شقه الخارجي فعالا ودوريا كلما كانت نسبة الشائعات ضئيلة.
- ان أهمية الاتصال المؤسساتي تكمن في قيمته المتمثلة في التنسيق الجيد الذي يعتمد على سهولة الاتصال وفعاليته وذلك لان عملية الاتصال تمثل همزة الوصل التي تجمع كافة أجزاء التنظيم الإداري، فكلما كان الاتصال المؤسساتي متوفرا داخل وخارج المؤسسة كلما تمتعت المؤسسة بنسبة عالية من التنسيق سواء بين القطاعات المجودة بالمؤسسة وأقسامها أو بينها والفروع التابعة لها.
- ان أهمية الاتصال المؤسساتي تنبع من اهتمام الإدارة لإيصال رسائلها وتعليماتها الى العاملين بالمؤسسة فضلا عن الاتصال بالبيئة المحيطة بها، فالاتصال المؤسساتي يعتبر وسيلة لإيصال ونقل المعلومات الى المرؤوسين من طرف الرؤساء وكذا تبادل مختلف

المهام والنشاطات وكذا هو وسيلة لاتصال المؤسسة بجمهورها ضمن البيئة التي تنشط فيها.

- ان الاتصال المؤسساتي ذات علاقة وثيقة وواضحة بمبادئ الإدارة من التخطيط وإصدار قرارات وممارسة عملية الرقابة، أي ان الاتصال المؤسساتي لا تنتهي أهميته عند مجرد التنظيم الداخلي، بل تتعداها وتسبقها الى مبدأ التخطيط للخدمات او السلع أو الآراء التي ستروج لها المؤسسة او تقوم بإنتاجها، لتتابع عملية التخطيط الى التنظيم والتنفيذ وصولا الى ممارسة عملية الرقابة وذلك لتتحقق من مدى تطبيق الخطة التي قد تم وضعها ومدى توافقها مع الوسائل المستخدمة في التطبيق واستيعاب العمال لها، ووصولها الى الجماهر الخارجية.
- ان اتصال المؤسسة يساهم في رفع من معنويات العامل ويحسسه بأهميته، ودوره في المؤسسة مما من شأنه زيادة معدلات المشاركة في المؤسسة عن طريق اسهامهم في المشروعات التي تقوم بها وكذا زيادة انتمائهم الى محيط عملهم وتحسين أدائهم.
- ان الاتصال يساهم في توفير المعلومات عن الظروف المحيطة بالمؤسسة لدى عمالها وكذا شرح وتفسير القرارات بكل وضوح بما يقط الطريق على مروجي الاشاعات، فالاتصال بصفة عامة يعتبر مورد للمعلومات التي تأخذ بها المؤسسة وكذا عملياتها الداخلية (الاتصال الداخلي) وكذا بناء القرارات والنتائج على أساس هذه المعلومات لصياغتها في قالبها النهائي ونشرها للجماهير (الاتصال الخارجي) الامر الذي يمنع وجود التأويلات والشائعات على هذه المؤسسة.[1]

- **ثانيا:** معوقات الاتصال المؤسساتي

تتعرض عملية الاتصال المؤسساتي كغيرها من أنشطة المؤسسة لمجموعة من المعوقات:

أ. المعوقات الشخصية: يوجد مجموعة من المعوقات قد توجد في المؤسسات والمجتمعات في صورة شخصيات قد تسبب بسلوكها معوقات للاتصال، ومن أمثلتها:

- الشخص الذي لا يقوم بأداء مهام منصبه ودوره في العمل.

[1] فهيمة قابوش، دور الاتصال المؤسساتي في معالجة الازمات، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، سنة 2015/2014، ص 88-89-90

- الشخص الذي يتسبب في ضياع وقته ووقت الآخرين من الزملاء.
- الشخص الذي يقوم باستفزاز الآخرين.
- الشخص الذي يظن أنه يعرف كل شيء ويفرض ذلك على الآخرين.
- الشخص الذي يشكو بصفة مستمرة في كل موقف ومن كل شخص ومن كل قرارات ويقوم بذلك لكل فرد يقابله سواء إن كان في إدارته أو أي إدارة أخرى.

ب. المعوقات التنظيمية: تتعلق بشكل رئيسي بالهيكل التنظيمي للمؤسسة، نجد:

- عدم وجود هيكل تنظيمي ملائم يؤدي إلى عدم وضوح الاختصاصات والسلطات والمسؤوليات.
- عدم كفاءة الهيكل التنظيمي من حيث المستويات الإدارية التي تمر بها عملية الاتصال مما يؤدي إلى ترشيح المعلومات.
- عدم الاستقرار التنظيمي والتغييرات المتتالية في فترات متقاربة لا يوفر المناخ الملائم للاتصال الجيد.
- التقصير في ربط المؤسسة بالبيئة الخارجية وما توفره من معلومات عن المستهلكين والموردين وسوق العمل.

ت. المعوقات البيئة: تنجم عن المجتمع الذي يعيش فيه الفرد سواء داخل المؤسسة أو خارجها، وأهم هذه المعوقات ما يلي:

- اللغة: إن طبيعة اللغة المستعملة قد تشكل عائقا في عملية الاتصال بين الأفراد.
- التشتت الجغرافي: إن بعد المسافة بين مراكز اتخاذ القرارات ومواقع التنفيذ تؤدي إلى صعوبة الاتصال بينهما في الوقت المناسب وبالطريقة المناسبة.[1]

3- أشكال وأهداف الاتصال المؤسساتي

- **أولا:** أشكال الاتصال المؤسساتي

➢ الاتصال المالي: تطور هذا النوع من الاتصالات في سنوات الثمانينيات عام 1980، وهي مختلف التعاملات الاتصالية التي تجمع بين المؤسسة ومختلف الجهات المالية،

[1] شريفي خيرة، دور الاتصال في تحفيز وتنمية المواد البشرية، مجلة الاقتصاد والإحصاء التطبيقي، المجلد 07، العدد 01، ص 112-113

والمتمثلة في:(المساهمون (les actionnaires الحاليون والمحتملون، وأيضا مختلف فئات المجتمع المالي الذي تتعامل معهم المؤسسة (عمال البنوك، أصحاب المشاريع، صحفيون اقتصاديون)، ومن بين الوسائل الأكثر استخداما في هذا النوع من اتصال المؤسسة (العلاقات العامة، وعلاقات الصحافة، مواقع انترنت تابعة للمؤسسة خاصة بالمعلومات المالية، الوسائل الاقتصادية التقليدية)، ويهدف هذا النوع الى ما يلي:

- خلق روابط ثقة متبادلة بين المؤسسة والجهات المالية المتعامل معها، والعمل على المحافظة عليها.
- بناء صورة مالية صلبة، منسجمة، قوية للمؤسسة.
- نقل معلومات مالية خاصة بالمؤسسة الى جمهور المؤسسة.

- الاتصال التوظيفي: يهدف الى تسهيل وتحسين عملية توظيف الأجراء والمساهمين، وهذا من خلال تشجيع الشباب حاملي الشهادات للترشح لوظائف مقترحة من طرف المؤسسة، حيث يوجه عادة للجامعات والمدارس العليا، وتظهر هذه الفترة كمناسبة لإجراء بعض التعديلات أو النقل، أو لتجديد صورة المؤسسة التي يجب أن تكون جذابة من طرف الجمهور المستهدف بصفة خاصة والجمهور العام بصفة عامة.
- اتصال الأزمة: يأخذ هذا النوع من الاتصال أيضا، الطابع المؤسساتي، لأنه يسعى الى وقاية المؤسسة من الازمات والتنبؤ بها، أي بهذه الازمات، وهذا بطبيعة الحال للمحافظة على صورة المؤسسة فالاتصال الزمة اذا هو اتصال الوقاية تقوم على أساس ما نسميه باليقظة المعلوماتية، تسمح بردة فعل سريعة اتجاه كل ازمة(اقتصادية، مالية او اجتماعية أو بيئية)، فعلى المستوى الخارجي للمؤسسة يقوم اتصال الازمة بتقليص خطر تدهور صورة المؤسسة تجاه جمهورها الخارجي، وعلى المستوى الداخلي يسعى اتصال الازمة الى نقل المعلومات للعمال من اجل تحقيق التحامهم وتعزيز مشاركتهم لتجاوز الازمة للحفاظ على صورة المؤسسة.
- الاتصال داخل المؤسسة: يعتبر العامل داخل المؤسسة سفيرا لها الى محيطها الخارجي فلهذا تظهر هنا أهمية هذا النوع من الاتصالات في نقل صورة حسنة وقوية عن

المؤسسة، ويظهر هذا جليا في الأهمية الاجتماعية للاتصال داخل المؤسسة، والتي يمكن ايجازها كما يلي:

- خلق مناخ اجتماعي تغمره العلاقات الحسنة بين العمال والمسؤولين.
- تقوية، وطمأنة، وتجنيد، إضافة الى السعي الى ادماج جميع العمال في ثقافة مشتركة لتحقيق التطابق الثقافي الداخلي.
- التحفيز والتماسك الداخلي.
- المحافظة على التحام العمال وتحقيق وحدة عمالية داخل المؤسسة.
- تشجيع التعاون والمحافظة على الرباط الاجتماعي بين عمال المؤسسة لتحقيق التكامل الداخلي.
- خلق روح معنوية بين جميع عمال المؤسسة، عن طريق تشكيل اتصالات سوسيوعلائقية (Socio relationnelle) مع مختلف عناصر المؤسسة.
- خاق التوازن بين الأفراد والجماعات.
- تنظيم، وتوجيه، وإدارة العلاقات التفاعلية بين العمال داخل المؤسسة.[1]

- **ثانيا:** أهداف الاتصال المؤسساتي

يمكن تلخيص أهمية الاتصال المؤسساتي سواء بالنسبة للمؤسسة، للعامل أو للمجتمع، بجميع هذا الحقل الاتصالي (الاجتماعية، الأخلاقية، الثقافية، البيئية وحتى الاقتصادية والتجارية) من خلال مجموعة من الأهداف التي يؤديها الاتصال المؤسساتي كما يلي:

- التعبير عن شخصية المؤسسة.
- خلق سمعة طيبة للمؤسسة، والمحافظة عليها وتطويرها، وذلك من خلال التركيز في خطاباتها على مبدئ المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة وإرساء قواعد المواطنة وكذا المشاركة في عملية التنمية المستدامة.
- بناء وتسير وتعزيز صورة حسنة وقوية للمؤسسة بين جميع الجبهات المتعاملة معها.
- تكوين هوية قوية للمؤسسة، تأهلها لخوض سوق المنافسة.

[1] د. سبع فضيلة، الحقول العلمية للاتصال الشامل، دراسة نظرية حول الاتصال المؤسساتي، مقال، معارف المجلد 16، العدد 1، جوان 2021، ص 831-833

- إرساء ثقافة خاصة بالمؤسسة، تأمن بقيم إنسانية مثالية وتسعى الى ترسيخها داخل المؤسسة (كحب العمل، التعاون، الاحترام، الثقة، الصداقة) وخارج المؤسسة من خلال توضيح قيمها تجاه المجتمع(البيئة) التي تعمل فيه (كالتضامن، النظافة، التآزر).
- المساهمة في تحقيق الانسجام بين كافة أشكال الاتصال الداخلي والخارجي.
- بناء علاقات متينة تتأسس على مبدئ الثقة المتبادلة، بين مختلف الأطراف المتعاملة مع المؤسسة، واستغلال جميع الفرص للجوء الى المؤسسة وخدماتها.
- بناء رأس مال من الثقة، ورأس مال من التعاطف مع جمهور المؤسسة الداخلي منه والخارجي.[1]

المبحث الثاني: أنواع ووسائل الاتصال المؤسساتي وشروط فعاليته

1- أنواع الاتصال المؤسساتي

لكل مؤسسة نوعين من الاتصال نوعيين من الاتصال اتصال داخلي واتصال خارجي، وفي هذا الصدد سنتطرق لتعريف كل منهما على حدة:

- الاتصال الداخلي: هو مختلف الممارسات الاتصالية التي تتم بين أعضاء هيئة او منظمة أو مؤسسة معينة، وذلك في تبادل مختلف أشكال المعلومات المتعلقة بها وتتم اما بشكل رسمي خاضع للقوانين والضوابط الداخلية، كما يعرف الاتصال الداخلي على أنه الاتصال التنظيمي الذي يحدد في إطار المؤسسة، وهو عملية هادفة تتم بين طرفين أو أكثر لتبادل المعلومات والأداء لتأثير على المواقف والاتجاهات.

ويعرف أغلب الباحثين الاتصال على أنه نقل أو تحميل فكرة من شخص (مرسل الى شخص مستقبل)، فالاتصال الذي يجري داخل المؤسسة هو عملية ذات هدف يتم بين طرفين أو أكثر وذلك لتبادل المعلومات والآراء والتأثير في المواقف والاتجاهات، أي ان تبادل المعلومات يكون قصد تحويل فكرة او معلومة تكون لهذه الأخيرة مفعول على المستقبل وذلك حسب مضمونها ومصدرها.

[1] د. سبع فضيلة، الحقول العلمية للاتصال الشامل، مرجع سبق ذكره، ص 835-836

فالاتصال داخل المؤسسة شيء ضروري، حيث يعتبر كمادة أولية للقرار والعمل وهي ذات فائدة على عدة مستويات:

- بين الأشخاص.
- بين الأقسام.
- الربط بين المؤسسة والمحيط الخارجي.

ان الاتصالات داخ المؤسسة يمكن ان يعبر عنها بأنها اتصالات الإدارة العليا بالمستويات الإدارية والتي يتم وفق الهيكل التنظيمي ومن الممكن التعبير عنها بأنها اتصالات التنظيمية التي تتم رأسيا وافقيا داخل المؤسسة.

- أهداف الاتصال الداخلي داخل المؤسسة :

يعتبر من العوامل الحيوية والضرورية لاي مؤسسة كانت اذ ان نجاحها في أعمالها يتوقف على العامل ومدى استعماله في مختلف الظروف لتحقيق أهداف معينة، وقد حدد العديد من الباحثين الاعراض الرئيسية لعملية الاتصال الداخلي في المؤسسة وأهم ما يهدف اليه هو:

- رفع وتحسين الكفاءة الإنتاجية للموظفين والمستخدمين من خلال تقييم حوافز مادية عن طريق المراقبة ومتابعة النتائج المتحصل عليها.
- المساهمة في اتخاذ القرارات، فالاتصال الذي يحدث داخل المنظمة عبارة عن وظيفة إعلامية حيوية حيث تساهم هذه العملية في حل المشاكل العادية والمعقدة التي تحدث في مجال العمل واتخاذ القرارات الدقيقة.

➢ الاتصال الخارجي: اتفق المتخصصين خاصة في الدول المتقدمة على ضرورة الاهتمام الجاد بعامل الاتصال الخارجي لأنه يمثل رجع صدى المؤسسة في الاتصال المؤسساتي ويعد قوة ثابتة تضاف الى الاتصال الداخلي ليشكلا معا قوة تشكل في محلها التسيير الحسن للمؤسسة ككل، ويعد اذن الاتصال الخارجي عمل استراتيجي ويمكن القول أن الاتصال الخارجي حسب تلك المعلومات السابقة بأنه هو ذلك المكانيزم الذي يربط المؤسسة بمحيطها وزبائنها ويعمل على إيجاد إيجابيات سريعة وفق لتساؤلات الزبائن وهذا يهدف الى جلب المتعاملين والحفاظ على استمرارية المؤسسة وديمومتها.

- أهداف الاتصال الخارجي:

ان من أهم ما يهدف اليه الاتصال الخارجي في أي مؤسسة هو ما يلي:

- تحسين السمعة والصورة الذهنية للمؤسسة.
- اعلام الجمهور والزبائن بالسياسة العامة للمؤسسة وتحقيق التعاون بين المؤسسة وجمهورها الخارجي.
- الاهتمام والتأكيد على الاتصال بين المؤسسة والمؤسسات الأخرى، خاصة تلك التي تتشابه معها في الإنتاج والخدمات بواسطة وسائل الاتصال الخارجية.
- الكشف عن اتجاهات وميول جمهور المؤسسة.
- التوعية بالأهداف العامة للمؤسسة والتعريف بالخدمات التي تؤديها.
- خاق علاقة تعاون بين المؤسسة والمؤسسات الأخرى.
- تصحيح الأفكار الخاطئة حول المؤسسة ومحاربة الاشاعات التي تمسها.[1]

2- وسائل الاتصال المؤسساتي

يعتمد الاتصال المؤسساتي على عدة وسائل اتصالية، وهي على النحو التالي:

- وسائل الاتصال الشفهية: هي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المتصل والمتصل به شفاهه، عن طريق الكلمة المنطوقة، حيث أن هذه الوسائل يكون أساسها الكلام الذي يضم رسالة متمثلة في المعلومات والرموز ومن بين هذه الوسائل نذكر:

- المقابلات: والتي تعتبر أهم الأساليب الاتصالية الشفهية والهدف منها هو الحصول على حقائقه والوقوف عل قدرات طالب وظيفة أو حاجته ومهارته أو قياس الاتجاهات وعليه فالمقابلة هي الأداة التي بواسطتها يقوم القائم بها على طرح تساؤلات شفهية تتنوع وتتحدد طبقا للأهداف التي يسعى إلى تحقيقها ومدى تحقيق هذه الأهداف مرهون بمدى تمتعه بمهارات اتصالية معينة من أسلوب المراوغة في الحديث دون أن يمل الطرف الأخر في المقابلة.

[1] بن عبدة أمين وآخرون، الاتصال المؤسساتي في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الليسانس، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8ماي 1945، قالمة، سنة 2013-2014، ص 58-62

- المناقشة: وهي عبارة عن وسيلة اتصالية ممثلة في شكل "موقف مخطط يشترك فيه مجموعة من الافراد تحت اشراف وتوجيه قيادة معينة لبحث مشكلة أو موضوع محدد بطريقة منظمة ويعرف كل فرد فيها دوره بهدف الوصال إلى حل لتلك المشكلة أو الموضوع وتحليلها وتفسيرها وتقويمها للتوصل إلى أفضل الحلول، وعليه فالمناقشة من خلال هذا التعريف يتضح أنها طريقة منظمة في الاتصال كونها تكون تحت مشرف عليها وقيادة موجهة لها، هذا التنظيم في المناقشة سيجعل من المهام الموزعة على الافراد موظفي المؤسسة تكون بانتظام كل ونوعية العمل المكلف به، ولكن ينبغي أن لا تخرج المناقشة عن حدودها حتى لا يتأزم الحديث ويتغير مجرى الاتصال إلى نحو مناقشة حادة ما يخلق مشاكل في المؤسسة.
- الاجتماعات: هي تعبير عن لقاء فردين أو أكثر لقاءا تفاعليا وصولا إلى قرار جماعي، ويختلف عدد الافراد باختلاف الاجتماعات فهي لا تقل عن فردين ولكنها ربما تصل إلى المئات وأحيانا الآلاف، كما تتباين مسميات الاجتماعات بين لقاء عمل أو لجنة أو مؤتمر، أي أن الاجتماع ينتهي في مدلوله اللغوي وحتى المضمون إلى المؤتمرات غير أن المؤتمرات تكون ذات جماهير كبيرة على عكس الاجتماع الذي مهما تعددت جماهيره إلا أنه يصطلح علية بالاجتماع، كما أن كلمة المؤتمرات تغلب على الاجتماعات الجد منظمة وخاصة منها الدولية، ولكن تبقى هذه الوسيلة من بين ضروريات المؤسسة.

➢ وسائل الاتصال المكتوبة: وهي عبارة عن وسائل تعمل على نقل المعلومات المطلوبة كتابة إلى عدد كبير من الافراد بالإضافة إلى أنه يمكن الرجوع إليها في وقت الحاجة فهي تسمح بتوصيل المعلومات كلها وتقديمها بصورة تفصيلية للجمهور، أي أن هذه الوسائل تجعل منها ميزة الكلمة المكتوبة تصل إلى أكبر عدد ممكن من الجماهير كما أنه بإمكان الجماهير الرجوع إليها وقت الحاجة، ولكن تخزين هذه الوسائل مثلا في كتاب الأرشيف يستعرض للتلف والتقادم نتيجة مرور الوقت عليه أو حتى كمؤثرات طبيعية كالرطوبة الموجودة في المؤسسة، ومن بين هذه الوسائل الاتصالية المكتوبة نذكر:

- التقارير: التي هي عبارة عن وسيلة اتصالية مكتوبة يتم من خلالها تبادل المعاني والأفكار والآراء حول الموضوع الذي يتضمنه التقرير المكتوب، أي أن هذه الوسيلة تحمل موضوع معين مكتوب، فمن شكل وثيقة إدارية.
- التلكس: ويستعمل هذه الوسيلة الاتصالية المكتوبة لإعلام فرد أو أكثر خارج اتصالات العمل كنتائج عن اجتماع ما لتميزها بالسرعة، أي أن هذه الوسيلة المتمثلة في التلكس يمكن أن توجه إلى فرد واحد كما في البريد الالكتروني كما يمكن أن توجه إلى عدة أفراد، فهي ليست حكرا كوسيلة اتصال في المؤسسة فقط بل تمتد لتكون اتصالات خارجية عنها، وما يجعلها وسيلة متميزة هو سر في نقل وتبادل المعلومات.
- الرسائل الوظيفية: وهي عبارة عن وسيلة تنتقل المعلومات العقلانية، الفنية، العملية، القانونية، الإدارية، الاجتماعية...الخ أي أن الوسائل الوظيفية هي التي تنقل الجانب الموضوعي من المعلومات وتتركز حول العمل أساسا كالتعليمات التي يعطيها مدير الإنتاج مثلا.
- المذكرات والاقتراحات: حيث أن هذه المذكرات والاقتراحات تنقل معلومات هامة ومفيدة أو آراء صائبة تساهم في تقديم العمل وتطوره أو حل مشكلاته.
- الشكاوى: هي وسيلة اتصالية كتابية يلجأ إليها العمال للتعبير عن مشاكلهم حيث يكون سببها في غالب الأحيان توزيع العمل بين القائمين بمباشرة العملية الإنتاجية أو التنفيذ الذي لا يتم بالصورة المطلوبة، أي أن هذه الوسيلة الاتصالية تكون نتيجة لأسباب سلبية تعبر عن غضب الطبقة الدنيا في المؤسسة التي تحمل مضمون شكاوى تدور عادة حول طبيعة العمل وما يتعلق به من ساعات إضافية وأوقات العمل، وخاصة الأجور.

➢ وسائل اتصالية أخرى: هناك وسائل اتصالية أخرى تستخدمها المؤسسة في اتصالها بجماهيرها وهي:

- الانترنت: وهي عبارة عن دائرة معارف عملاقة يمكن للمشركين فيها الحصول على المعلومات حول أي موضوع معين، في شكل نص مكتوب أو مرسوم أو خرائط أو التراسل عن طريق البريد الالكتروني لأنها تضم ملايين من أجهزة الحاسوب التي تبادل المعلومات فيما بينها.

- البريد الالكتروني: وهو عبارة عن وسيلة تكنولوجية تستهدف تسهل تبادل المعلومات على الفور في graphique أو رسوم voix أو صوت ،texte ويمكن أن تكون هذه البيانات في شكل نصوص استقبال الرسائل وتخزينها ونقلها إلى أماكن بعيدة، ان هذه تمتلك المؤسسة بريدها الالكتروني، ولكن ما يؤخذ على تبادل للمعلومات وهي ميزة ليست دائمة وغالبة إذ أن أغلبا ما نجد بعضا من الجماهير التي ترد على الرسائل الوارد لها من طرف المؤسسة عبر هذا البريد الالكتروني، كما أن المشترك في الانترنت يستطيع من خلال هذه العملية إرسال واستقبال رسائل الكترونية من مختلف أنحاء العالم في لحظات معدودة. حيث يتيح البريد الالكتروني إرسال رسالة واحدة إلى أي عدد من الأشخاص في وقت واحد، أي أن الاشتراك مع المؤسسات من خلال البريد الالكتروني الذي يمتلكه المشترك يجعله على تواصل بكل جديد يصدر من هذه المؤسسة والذي سيزيد من تواصلها مع الجمهور وحتى درجة الفعالية في حالة ما إذا فتحت بريدها الالكتروني أمام الردود والتعليقات الخاصة بهذه الجماهير.
- الفايسبوك: هو موقع ويب للتواصل الاجتماعي يمكن الدخول إليه مجانا، حيث بإمكان المستخدمين الانضمام إلى الشبكات التي تنظمها المدينة أو جهة العمل أو المدرسة أو الإقليم وذلك من أجل الاتصال بالآخرين والتفاعل معهم كما يمكن إضافة أصدقاء وارسال إليهم، وكذا تحديد ملفاتهم الشخصية وتعريف الأصدقاء بأنفسهم، أي أن لهذه الشبكة الاجتماعية دور إيجابي في زيادة ترابط المجتمع وتوسيع دائرة التعارف بينهم إذا تم استغلالها بالشكل المطلوب.
- المعارض: هي وسيلة هامة من وسائل الاتصال بالجماهير، حيث تقوم المؤسسات بعرض منتجاتها أو نماذج لخدماتها، مدعمة برسوم بيانية وأشكال إحصائية ووسائل اتصالية، وتقوم المؤسسات بتخصيص مساحة معينة داخل مكاتبها أو مواقعها لاستخدامها كعرض دائم أو مؤقت لها، إن هذه الوسيلة الاتصالية ستجعل من الرسائل التي تثبتها المؤسسة تصل إلى أكبر عدد ممكن من الجماهير خاصة إذا قامت بعرض منتجاتها في أكثر من معرض وبأكثر من مجرد الكلمات المكتوبة، أي أن التدعيم أكثر بالحجج من إحصائيات ورسومات ودراسات الأمر الذي يجعل من الجماهير تزيد اقبالا

على مثل هذه المعارض بل وحتى تقتنع بما تقدمه هذه المؤسسات من ترويج لمنتجاتها نتيجة توظيفها للحجج المدعمة لذلك؛ وهذه الوسائل الاتصالية مثل المعارض يزيد نجاحها إذا كانت قد مهدت لها المؤسسة مسبقا وذلك بالترويج لها بواسطة الوسائل التدعيمية دعامات الاتصالية ونذكر منها:

- الحملة الإعلانية: تنطوي على تحليل للموظف والظروف المتعلقة بالتسويق والاتصالات بما يمكن من اتخاذ قرارات استراتيجية فعالة ممكنة التنفيذ من خلال تصميم سلسلة من الإعلانات ووضعها في وسائل الإعلان المختلفة سواء الالكترونية منها أو التقليدية، فهذه الدعامة الاتصالية هي بمثابة ترويج سواء للسلع أو الخدمات التي ترغب نشرها والإعلان عنها المؤسسة، وكذلك هي دعامة تسبق نشر إعلانات المؤسسة في الوسائل الاتصالية الأخرى مثل التليفزيون، الانترنت ... (وهذه الدعامة لها ميزة إمكانية التعرض لها بصفة كبيرة أكثر من التلفزيون مثلا، خاصة إذا وضعت في لافتات خاصة بالتجمعات الجماهير على عكس مثلا نشرها في التلفزيون الذي يرتبط بوقت معين قد لا يراها كل الجماهير إضافة إلى تكلفة العالية.
- الكتيبات: هي عبارة عن كتب صغيرة الحجم تحتوي على عدد ملائم من الصفحات وتتيح المجال لشرح مفصل عن نشاط المؤسسة منذ تأسيسها وحتى يوم صدور الكتب، كما تتضمن شرحا عن جميع منتجات المؤسسة وطريقة استخدامها، وعناوين ومراكز البيع والفروع ويتم توزيع هذه الكتيبات مجانا في المعارض والمهرجانات والنوادي، إن هذه الدعامة المحدودة الحجم بإمكان المؤسسة استغلالها خاصة في الأوقات والمناسبات لخداماتها أو إعلاناتها بحدث معين سيزوره جماهير كثيرة كربطها مثلا بالوسيلة الاتصالية الجماهيرية المتمثلة في المعارض، وعلى المؤسسة أيضا أن تولي اهتماما للجانب الشكلي لهذه الكتيبات.
- المطويات: هي عبارة عن اوراق مطبوعة على أحد وجهيها أو أعلى الوجهين سوية، على أن يراعى تنسيق النص والصور بداخلها ويجب أن تكون متصلة ومترابطة في المعنى كلما فتحت إحدى طياتها، أي أن المضمون في هذه الدعامة الاتصالية يجب أن يكون مكملا لبعضه البعض بين أوجه المطوية حتى لا يحس القارئ بأن كل وجه

منفصل عن الأخر، وبإمكان المؤسسة أن تضع مطويات بين فترة وأخرى وترجع لها سواء من المؤسسة ذاتها أو عن طريق طرق أخرى كتعاملها مع المكتبات المعروفة، أو نوادي الانترنيت.[1]

3- شروط فعالية الاتصال المؤسساتي

ان تحقق الفعالية في نشاط ادراة العلاقات العامة كانت موضوعا من الدراسات التي تهتم بنجاح المؤسسة، فالمؤسسات الناتجة التي تهتم بالتجديد والابتكار والمنفعة ككل، وأقسام العلاقات العامة هي تلك الأقسام التي تدار استراتيجيا بحيث تحسم عن طريق تطبيق البرامج الاتصالية في تحقيق الفعالية التنظيمية.

ويقصد بالفعالية قدرة العلاقات العامة على تحقيق الأهداف والوصول الى نتائج المطلوبة واستغلال الموارد المتاحة وتسعى المؤسسات الى تحقيق لاستقلالية سواء عن جمهورها الداخلي أو الخارجي وكذا كسب تأثير الجمهور لأهدافها وبذلك تكون الفعالية في اتصال المؤسسة متاحا لتحقيق الفعالية التنظيمية.

ويمكن تفعيل الفاعلية في اتصال المؤسسة عن طريق تدخل في مختلف المجالات لعلاقات المؤسسة وذلك باتباع خطوات محددة في إطار مخطط اتصال مع الأخذ بعي الاعتبار خصوصيات المؤسسة واتباع أساليب البحث، التخطيط، التنفيذ، التقويم.

- البحث: يعتبر البحث أولى العمليات للحصول على معلومات خاصة بالمؤسسة ومحيطها لتساعد على اتخاذ القرارات المتعلقة بالأهداف المحددة والامكانيات المتاحة وذلك من خلال:
  - تحديد مشكلة البحث.
  - تحديد مفاهيم ومصطلحات البحث.
  - البحث عن التراث النظري والدراسات السابقة للموضوع.
  - جمع المعطيات.

[1] فهيمة قابوش، مرجع سبق ذكره، ص 71-76

- التخطيط: بعد تحديد الأهداف والحصول على المعطيات الضرورية لاتخاذ القرارات يمكن القيام بخطط تنفيذية تبرمج جميع النشطات الاتصالية لنشر الرسائل المناسبة تماشيا مع الأهداف والمحيط التنظيمي.
- التنفيذ: إذا كانت الخطوتان السبقتان منسجمتين فان المرحلة ستمر بسلام وذلك بتنفيذ الأنشطة المحددة للأحاسيس ومواقف الجمهور الداخلي للمؤسسة وكذا جمهورها الخارجي يعكس صورة إيجابية.
- التقويم: ان المعطيات المتحصل عليها قد تشير الى القيام بتعديلات على الخطة الأولية لذلك يجب الاحتياط بوضع خطط مرئية تسمح بالتكيف مع جميع الظروف.

وتوجد عناصر أساسية تجعل إدارة الاتصال في المؤسسة تتسم بالفعالية:

1) الموارد البشرية: تعمل المؤسسة المتحضرة على تقدير الموارد البشرية ومنحها قدرا من الاستقلالية وفرصة لاتخاذ القرارات الاستراتيجية.
2) السعي وراء نبذ البيروقراطية وما يترتب عنها من عوائق تنظيمية وتجنب المؤسسة عواقب سوء التكيف وعدم الرضى الوظيفي.
3) حسن القيادة واختيار القادة والمدراء.
4) تحقيق المشاركة فالعاملون بالمؤسسة يتقاسمون قيم مشتركة.
5) التخطيط الاستراتيجي وذلك بتحديد الأهداف القصيرة والمتوسطة الاجل وتحديد أولويات تلك الأهداف.
6) المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الحكيمة تعمل على تأثير قدراتها على مصلحة المجتمع قدر اهتمامها بمصلحتها الخاصة.
7) التكامل مع ثقافة المجتمع بحيث تأكد المؤسسة على سياسة التكامل والمشاركة والثقة المتبادلة.
8) النسق الفعال بحيث يسعى النسق الى توظيف جمع أفضل التكتلات لتحقيق أهدافه.[1]

[1] بن عبدة أمين وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 65-67

خلاصة الفصل:

في نهاية هذا الفصل يمكن أن نستنتج أن الاتصال عصب حياة المؤسسة وشريانها النابض حيث لا يمكن لأي منظمة أن تحقق أهدافها دون وجود شبكة اتصال خاصة بها، والتي تهدف الى توجيه نشاط الموظفين وفق أهدافها حيث من الصعب جدا أن يتصور الانسان وجود أي تنظيم دون وجود أشكال من الاتصالات تنتقل من خلالها المعلومات بين الموظفين سواء كانوا رؤساء او مرؤوسين أو عملاء داخل المنظمة أو خارجها فالاتصال يمثل للمنظمة عصب الحياة مثل الدم بالنسبة للإنسان حيث يهدف الى التماسك والترابط والتواصل بين الأفراد والجماعات والمؤسسات مما يخدم نشاط المؤسسة.

الإطار التطبيقي
للدراسة

تمهيد:

بعد تعرضنا لمختلف الجوانب النظرية سابقا والتي لها علاقة بموضوع دراستنا والتي تمثلت في توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الاتصال المؤسساتي، يأتي هذا الجزء من الدراسة لعرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية المتحصل عليها من استمارات الاستبيان التي قمنا بتوزيعها على المبحوثين المتمثلين في موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر فرع البويرة وقد تم تبويب الإجابات في شكل جداول ومن ثم التعليق عليها وتفسيرها واستنتاج دلالة تلك الإجابات، ويجدر بنا الإشارة الى حجم العينة التي اخترناها تمثلت في 30 موظف في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع البويرة.

1._ عرض النتائج العامة للدراسة

- **البيانات الشخصية للمبحوثين**

سيتم التطرق من خلال خصائص العامة للعينة التي ترتبط بالأسئلة المتعلقة بالمعلومات الشخصية للعينة المدروسة المتمثلة في: الفئة العمرية، الجنس والمستوى العلمي.

ولتسهيل عملية التحليل قمنا بتجميع البيانات المتحصل عليها وتفريغها في برنامج SPSS وتمثيله في جداول للوضوح أكثر والملاحظة وفق ما يلي:

جدول رقم01: توزيع المبحوثين حسب الجنس

التوزيع / الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	14	%45,2
انثى	17	%54,8
المجموع	31	%100,0

يوضح الجدول رقم (01) ان اغلب المبحوثين من فئة الإناث بنسبة 54,8 %, في حين بلغت نسبة الذكور45,2%، هذا يعني ان الإناث تفضل العمل في هذا النوع من الشركات مقارنة بالذكور وذلك راجع الى ظروف العمل المناسبة بالنسبة الى الاناث مقارنة بالقطاعات الأخرى.

. جدول رقم02: توزيع المبحوثين حسب السن

التوزيع / الفئة العمرية	التكرار	النسبة
من 19سنة الى 35 سنة	16	%51,6
من 35 سنة الى 60 سنة	15	%48,4
المجموع	31	%100

يوضح الجدول رقم (02) ان اغلب المبحوثين تتراوح اعمارهم من 19سنة الى 35 سنة بنسبة 51,6%، في حين بلغت نسبة الذين تتراوح أعمارهم من 35 سنة الى 60 سنة نسبة 48,4%، وهذا راجع لكون معظم موظفي شركة اتصالات الجزائر شباب خاصة بعض التخصصات في هذا المجال هي حديثة الظهور وعنصر الشباب يمتلك القدرة على تطوير وتنمية أفكارهم بما يحقق أهداف المؤسسة، وذلك تعتبر فئة الشباب

وتخصصاتهم حديثة الظهور مقارنة فئة الكهول كما أن عنصر الشباب يتميز بالحيوية والقدرة على تطوير أفكارهم وتنميتها وذلك راجع الى عنصر السن(كلما كان الانسان شابا أو صغير في السن يملك قابلية أكبر في التعلم واستيعاب المعلومات مقارنة بالفئات السنية الأخرى) وهذا يصب في صالح المؤسسة من أجل تحقيق الأهداف التي أنشأت من أجلها.

جدول رقم 03: توزيع المبحوثين حسب المستوى العلمي

التوزيع / المستوى العلمي	التكـرار	النسبـة
ثانوي	9	%29,0
جامعي	22	%71,0
المجمـوع	31	%100

يوضح الجدول رقم (03) ان اغلب المبحوثين مستواهم جامعي بنسبة 71,0%، في حين بلغت تليها ذو مستوى ثانوي نسبة 29,0% وهذا راجع لكون شركة اتصالات حريصة على توظيف الكفاءات العليا بما يتناسب مع طبيعة عملها، حيث يمكن ان نقول ان سبب لجوء مؤسسات الجزائر الى الاستعانة بالخريجي الجامعات راجع بالنسبة كبيرة الى تكوينهم العالي في المجال مقارنة بفئة حاملي مستوى ثانوي، التي نلاحظ انها تمثل نسبة قليلة في التعداد البشري للمؤسسة. وذلك راجع الى ان حاملي شهادة جامعي قد تلقوا تكوين عالي في مجال الذكاء الاصطناعي في مسارهم الدراسي.

جدول رقم04: يوضح هل سمعت بكلمة الذكاء الاصطناعي

التوزيع / هل سمعت بكلمة الذكاء الاصطناعي	التكـرار	النسبـة
نعم	23	%74,2
لا	8	%25,8
المجمـوع	31	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (04) ان اغلب المبحوثين أكدوا أ نهم سمعوا بمصطلح الذكاء الاصطناعي بنسبة 74,2%، في حين ينفي البعض سمعهم لمصطلح الذكاء

الاصطناعي بنسبة25,8 %، وهذا دليل على ان الذكاء الاصطناعي أصبح في عصرنا من أهم التقنيات الحديثة في مجال التكنولوجيات الاتصال، كما يمكن القول أن الذكاء الاصطناعي يصنع الحدث في المجال حيث ان أغلبية المؤسسات لجأة اليه كوسيلة لتسيير أنشطتها، وهذا ما يعطيه شهرة واسعة في مجال التقنية لدى أغلب المختصين وعامة الناس.

جدول رقم05: يوضح إذا كانت إجابتك بنعم، فماذا تعني لك هذه الكلمة

التوزيع / ماذا تعني لك هذه الكلمة	التكـرار	النسبـة
عبارة عن برامج حاسوبية	5	%21,7
عبارة عن تكنولوجيا متقدمة في الإعلام الآلي	11	%47,8
يعني الوصول الى أنظمة ذكية تتصرف على النحو الذي يتصرف به البشر	7	%30,4
المجمـوع	23	%100

❖ **23 عدد المبحوثين الذين أجابوا بعبارة " نعم"**

نلاحظ من خلال الجدول رقم (05) أن اغلب المبحوثين يؤكدون ان كلمة الذكاء الاصطناعي هي عبارة عن تكنولوجيا متقدمة في تكنولوجيا المعلومات بنسبة 47,8% ، تليها نسبة 30,4% من المبحوثين يؤكدون ان الذكاء الاصطناعي هو عبارة عن أنظمة ذكية تتصرف على النحو الذي يتصرف به البشر , ثم نسبة 21,7% من المبحوثين يؤكدون ان الذكاء الاصطناعي هو عبارة عن برامج حاسوبية، تحاكي الذكاء البشري وتسهل عملية معرفة احتياجات العملاء والجمهور من خلال المعلومات المخزنة مسبقا والتي من خلالها يمكن التنبؤ باحتياجات الجمهور المستقبلية وهذا ما يساعد المؤسسة في بناء الرسائل الاتصالية ويمكنها من الحفاظ على صورتها لدى الجمهور، وهذا ما يساهم في تحقيق أهدافها.

جدول رقم06: يوضح هل تستخدم شركتك تقنيات الذكاء الاصطناعي

التوزيع / هل تستخدم شركتك تقنيات الذكاء الاصطناعي	التكرار	النسبـة
نعم	29	%93,5
لا	2	%6,5
المجمـوع	31	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (06) أن اغلب المبحوثين أكدوا أن مؤسسة اتصالات الجزائر تستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي بنسبة 93,5%، في حين ينفي البعض أن مؤسسة اتصالات الجزائر تستخدم الذكاء الاصطناعي بنسبة 6,5%، وهذا دليل على أن مؤسسة اتصالات الجزائر تساير التطور التكنولوجي بشكل مستمر عن طريق توظيف كل ما هو جديد في عالم التقنية، وهذا ما يجعلها رائدة على المستوى الوطني والسباقة في توظيف ما توصل اليه العلم من تكنولوجيا، وهذا ما ينعكس بالإجاب على المؤسسة.

جدول رقم07: هل أنت معتاد على استخدام هذه التقنيات في عملك

التوزيع / هل أنت معتاد على استخدام هذه التقنيات في عملك	التكرار	النسبـة
نعم	21	%67,7
لا	10	%32,3
المجمـوع	31	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (07) أن اغلب المبحوثين أكدوا أنهم يستخدمون تقنيات الذكاء الاصطناعي في عملهم بنسبة 67,7%, في حين ينفي البعض استخدامهم لتقنيات الذكاء الاصطناعي في عملهم بنسبة 32,3%، وهذا دليل على ان مؤسسة اتصالات الجزائر تستخدم هذه التقنيات بشكل فعلي في عملها أن عمالها استخدموا هذه التقنية في مجال عملهم.

جدول رقم08: يوضح إذا كانت الإجابة بنعم؛ هل توفر لك هذه التقنيات المساعدة التي تحتاجها

التوزيع / هل توفر لك هذه التقنيات المساعدة التي تحتاجها	التكـرار	النسبـة
نعم	19	%90,5
لا	2	%9,5
المجمـوع	21	%100

❖ **21 عدد المبحوثين الذين أجابوا بعبارة " نعم"**

نلاحظ من خلال الجدول رقم (08) أن اغلب المبحوثين أكدوا أن تقنيات الذكاء الاصطناعي قدمت لهم المساعدة التي يحتاجونها في العمل بنسبة 90,5 , في حين ينفي البعض تقديم تقنيات الذكاء الاصطناعي المساعدة التي يحتاجونها في العمل بنسبة 9,5%، وهذا دليل على فعلية تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي حيث تسهل العمل وتقدم خدمات سريعة ودقيقة مما يساهم في ربح الوقت والجهد لدى عمال المؤسسة، كما تقدم تطبيقات الذكاء الاصطناعي مساعدة كبيرة للموظف وذلك لقدرتها الفائقة بحل أصعب المهام التي تكون صعبة نوعا ما على العنصر البشري.

جدول رقم09: يوضح هل حصلت على تدريب لتعلم كيفية استخدام تلك التقنيات

التوزيع / هل حصلت على تدريب لتعلم كيفية استخدام تلك التقنيات	التكـرار	النسبـة
نعم	12	%38,7
لا	19	%61,3
المجمـوع	31	%100,0

نلاحظ من خلال الجدول رقم (09) أن اغلب المبحوثين ينفون حصولهم على تدريب لكيفية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي بنسبة 61,3%، تليها نسبة 38,7% يؤكدون حصولهم على تدريب لكيفية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي، هذا دليل على عدم امتلاك مؤسسة اتصالات الجزائر لمختصين من إجراء دورات تكوينية للموظفين او ربما بسبب التكاليف الباهظة التي تقع على عاتقها جراء الدورات التكوينية.

جدول رقم10: إذا كانت إجابتك بنعم، فما هو محتوى تدريبك

التوزيع / فما هو محتوى تدريبك	التكـرار	النسبـة
التدريب على جهاز الحاسوب	9	%75,0
معرفة تقنيات استعمال التحكم عن بعد	3	%25,0
المجمـوع	12	100,0

❖ **12 عدد المبحوثين الذين أجابوا بعبارة " نعم"**

نلاحظ من خلال الجدول رقم (10) أن اغلب المبحوثين أكدوا ان محتوى التدريب اقتصرا على معرفة تقنيات جهاز الحاسوب بنسبة 75,0%، تليها نسبة 25,0% يؤكدون على ان محتوى التدريب اقتصر على معرفة تقنيات استعمال التحكم عن بعد، هذا دليل أن المستوى التدريبي للموظفين اقتصر على أساسيات مجال الذكاء الاصطناعي وهذا غير كافي في ضل التطور التكنولوجي المستمر مما يجبر مؤسسة اتصالات الجزائر على مضاعفة الدورات التكوينية للموظفين من أجل مواكبة ما هو جديد في مجال الذكاء الاصطناعي.

جدول رقم11: هل تستخدم تطبيقات الذكاء الاصطناعي

التوزيع / هل تستخدم تطبيقات الذكاء الاصطناعي	التكـرار	النسبـة
نعم	25	%80,6
لا	6	%19,4
المجمـوع	31	%100,0

نلاحظ من خلال الجدول رقم (11) أن اغلب المبحوثين يؤكدون استخدمهم لتطبيقات الذكاء الاصطناعي بنسبة 80,6%، تليها نسبة 19,4% ينفون استخدمهم لتطبيقات الذكاء الاصطناعي، وهذا يؤكد على فعالية تطبيقات الذكاء الاصطناعي وانتشارها الواسع في إدارة أنشطة مؤسسة اتصالات الجزائر، لما تقدمه من تسهيلات في عمليات التسيير المختلفة.

جدول رقم12: يوضح إذا كانت إجابتك بنعم ما هو النوع تستخدمه من التطبيقات

التوزيع / إذا كانت إجابتك بنعم ماهو النوع تستخدمه من التطبيقات	التكـرار	النسبـة
نظام خبير	5	%20,0
الشبكات العصبونية	4	%16,0
كمبيوتر من الجيل الخامس	16	%64,0
المجمـوع	25	%100

❖ **25 عدد المبحوثين الذين أجابوا بعبارة " نعم"**

نلاحظ من خلال الجدول رقم (12) أن 64,0% من المبحوثين يستخدمون كمبيوتر من الجيل الخامس، تليها نسبة 20,0% يستخدمون نظام الخبير، ثم نسبة16,0% يستخدمون الشبكات العصبونية، هذا دليل أن مؤسسة اتصالات الجزائر تحدث عتاد الاعلام الالي بشكل يتناسب بما هو جديد في مجال التقنية، في حين نلاحظ أن مؤسسة اتصالات الجزائر متأخرة نوعا ما في مجال أنظمة البرمجيات والبرامج المتعلقة بالذكاء الاصطناعي.

جدول رقم13: يوضح أي درجة كنت تعتمد عليها

التوزيع / لي أي درجة كنت تعتمد عليها	التكـرار	النسبـة
50%	6	%24,0
70%	12	%48,0
30%	7	%28,0
المجمـوع	25	%100,0

نلاحظ من خلال الجدول رقم (13) أن 48,0% من المبحوثين يعتمدون على تطبيقات الذكاء الاصطناعي بدرجة 70% ، تليها نسبة 28,0% يعتمدون عليها بدرجة 30% , ثم نسبة 24,0% يعتمدون عليها بدرجة 50% , هذا دليل على ان فعالية هذه التطبيقات الحديثة في مجال التسيير كما يمكن القول أن مؤسسة اتصالات الجزائر تسعى بشكل كبير للخروج من الطرق التقليدية نحو الحداثة والتطور.

جدول رقم14: يوضح يستغرق إعداد تقرير عن الرؤى حوالي دقيقة واحدة في الوقت الفعلي

التوزيع / يستغرق إعداد تقرير عن الرؤى حوالي دقيقة واحدة في الوقت الفعلي	التكـرار	النسبـة
نعم	22	%71,0
لا	9	%29,0
المجمـوع	31	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (14) أن 71,0% من المبحوثين أكدوا ان إعداد تقرير عن الرؤى حوالي دقيقة واحدة في الوقت الفعلي، في حين نجد ان نسبة 29,0% ينفون إعداد تقرير عن الرؤى حوالي دقيقة واحدة في الوقت الفعلي، وهذا دليل على ان تطبيقات الذكاء الاصطناعي تملك ميزة السرعة والدقة الفائقة في اعداد التقارير مما يساهم في ربح الوقت والجهد.

جدول رقم15: يوضح منح تطبيقات العالم الافتراضي ميزة تقديم الأخبار

التوزيع / منح تطبيقات العالم الافتراضي ميزة تقديم الأخبار	**التكـرار**	**النسبـة**
نعم	26	%83,9
لا	5	%16,1
المجمـوع	31	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (15) أن 83,9% من المبحوثين أكدوا ان تطبيقات العالم الافتراضي تمنح ميزة تقديم الأخبار للجمهور المستهدف بسهولة، في حين نجد ان نسبة 16,1% ينفون منح تطبيقات العالم الافتراضي ميزة تقديم الأخبار للجمهور المستهدف بسهولة، وهذا دليل أن خوارزميات الذكاء الاصطناعي فعالة في إيصال المعلومات والاخبار الى الجمهور المستهدف بسهولة، وهذا ما يساهم للوصول الى الجمهور ومعرفة احتياجاته وتطلعاته والتي من خلالها يتم بناء الرسائل الاتصالية المناسبة للجمهور المتلقي.

جدول رقم16: يوضح الاعتماد على تصاميم جذابة في قوالب الرسائل

التوزيع / الاعتماد على تصاميم جذابة في قوالب الرسائل	التكرار	النسبـة
نعم	21	%67,7
لا	10	%32,3
المجمـوع	31	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (16) أن 67,7%من المبحوثين أكدوا ان الاعتماد على تصاميم جذابة في قوالب الرسائل والكتيبات يضمن جمهور أكثر وفاء، في حين نجد ان نسبة 32,3% ينفون ضمان الاعتماد على تصاميم جذابة في قوالب الرسائل والكتيبات جمهور أكثر وفاء، وهذا دليل على أن تصاميم المناسبة والجذابة والمقبولة من طرف الجمهور المستهدف تأثر على سلوكه ومشاعره نحو المؤسسة مما يضمن للمؤسسة جمهور وفي، وهذا ما يضمن أيضا للمؤسسة المحافظة على صورتها لدى الجمهور.

جدول رقم17: يوضح هل تستخدم اتصالات الجزائر عبر الانترنت روبوتات الدردشة والذكاء الاصطناعي لخدمة عملائها

التوزيع / هل تستخدم اتصالات الجزائر عبر الانترنت روبوتات	التكـرار	النسبـة
نعم	22	%71,0
لا	9	%29,0
المجمـوع	31	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (17) أن 71,0% من المبحوثين أكدوا تستخدم اتصالات الجزائر عبر الانترنت روبوتات الدردشة والذكاء الاصطناعي لخدمة عملائها، في حين نجد ان نسبة 29,0% ينفون استخدام اتصالات الجزائر عبر الانترنت روبوتات الدردشة والذكاء الاصطناعي لخدمة عملائها، وهذا دليل على أهمية تقنية الذكاء الاصطناعي مما ساهم في تحسين أداء العمال وزيادة أرباح المؤسسة كما سمحت

روبوتات الاتصال في خلق ديناميكية جديدة أدت الى تقديم أحسن الخدمات مما يساهم في تطور المؤسسة وزيادة قدرتها التنافسية.

جدول رقم18: يوضح هل يمكن ان يساعد الذكاء الاصطناعي في تطوير شعارات "ذكية" ومواقع ويب وتصميمات جرافيك أخرى لشركة اتصالات الجزائر

التوزيع / يمكن ان يساعد الذكاء الاصطناعي في تطوير شعارات "ذكية"	التكـرار	النسبـة
نعم	23	%74,2
لا	8	%25,8
المجمـوع	31	%100

نلاحظ من خلال **الجدول** رقم (18) أن 74,2% من المبحوثين أكدوا ان الذكاء الاصطناعي يساعد في تطوير شعارات "ذكية" ومواقع ويب وتصميمات جرافيك أخرى لشركة اتصالات الجزائر، في حين نجد ان نسبة 25,8% ينفون مساعدة الذكاء الاصطناعي في تطوير شعارات "ذكية" ومواقع ويب وتصميمات جرافيك أخرى لشركة اتصالات الجزائر، وهذا دليل على قدرة الذكاء الاصطناعي في تطوير شعارات مناسبة للجمهور المستهدف، وذلك راجع على قدرة تطبيقات الذكاء الاصطناعي في معرفة رغبات العملاء وتطلعاتهم المستقبلية بناءا على قاعدة البيانات المخزنة مسبقا

جدول رقم19: يوضح هل يمكن للذكاء الاصطناعي الكشف عن رؤى

التوزيع / يمكن للذكاء الاصطناعي الكشف عن رؤى	التكـرار	النسبـة
نعم	19	%61,3
لا	12	%38,7
المجمـوع	31	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (19) أن 61,3% من المبحوثين أكدوا انه من خلال الذكاء الاصطناعي يمكن الكشف عن رؤى ورغبات العملاء على المستوى الجماعي والفردي، في حين نجد ان نسبة 38,7% ينفون قدرة الذكاء الاصطناعي على الكشف عن رؤى ورغبات العملاء على المستوى الجماعي والفردي، وهذا دليل على نجاح استراتيجية الذكاء الاصطناعي القائمة على توظيف الخوارزميات تحاكي الذكاء

البشري في معرفة احتياجات الجمهور والعملاء، والتي من خلالها يمكنها أن تتنبأ لاحتياجات وتطلعات الجمهور.

جدول رقم20: يوضح هل يمكن للذكاء الاصطناعي في التنبؤ بسلوك

التوزيع / يمكن للذكاء الاصطناعي في التنبؤ بسلوك	التكـرار	النسبـة
نعم	17	%54,8
لا	14	%45,2
المجمـوع	31	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (20) أن 54,8% من المبحوثين أكدوا انه يمكن للذكاء الاصطناعي في التنبؤ بسلوك العملاء في المستقبل بناء على أفعالهم السابقة على موقع اتصالات الجزائر، في حين نجد ان نسبة 45,2% ينفون قدرة الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بسلوك العملاء في المستقبل بناء على أفعالهم السابقة على موقع اتصالات الجزائر، وهذا دليل على قدرة الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بسلوك العملاء حيث يكتشف الكمبيوتر أنماط البيانات ويساهم في انتاج روئ ليساعد الشركة في فهم سلوك عملائها لتقديم تجارب أفضل وتقديم طرق جديدة للتفاعل مع العملاء.

جدول رقم21: يوضح هل يمكن الذكاء الاصطناعي من استخدام البيانات

التوزيع / يمكن الذكاء الاصطناعي من استخدام البيانات	التكـرار	النسبـة
نعم	20	%64,5
لا	11	%35,5
المجمـوع	31	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (21) أن 64,5% من المبحوثين أكدوا انه يمكن للذكاء الاصطناعي من استخدام البيانات من قنوات الاتصال المختلفة لتحليل الثقافة المؤسسية الحالية لاتصالات الجزائر, في حين نجد ان نسبة 35,5%ينفون قدرة الذكاء الاصطناعي من استخدام البيانات من قنوات الاتصال المختلفة لتحليل الثقافة المؤسسية الحالية لاتصالات الجزائر, وهذا دليل على أهمية تطبيقات الذكاء الاصطناعي في

تحليل البيانات مقارنة بالعنصر البشري، حيث تبسط هذه التطبيقات عملية تحليل لبيانات الضخمة من خلال اتمتة وتخزين مهام وتحضير البيانات بالإضافة الى تطوير البيانات والنماذج التنبئية وغيرها من المهام التحليلية المعقدة التي تستهلك الكثير من الوقت والجهد لو يتم القيام بها بطريقة تقليدية.

النتائج العامة للدراسة الميدانية

وتوصياتها

1. النتائج العامة للدراسة الميدانية:

من خلال المعطيات النظرية والتطبيقية التي سابقة وانطلاقا من الإشكالية المطروحة المشعة ميدانيا حول تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الاتصال المؤسساتي استنتجنا ما يلي:

- اغلبية أفراد العينة من جنس اناث.
- اغلبية أفراد العينة تتراوح أعمارهم بين 19 و35 سنة.
- أغلبية افراد العينة من مستوى جامعي.
- أغلبية أفراد العينة أكدوا بأنهم سمعوا بمصطلح الذكاء الاصطناعي.
- أغلبية افراد العينة يؤكدون ان كلمة الذكاء الاصطناعي عبارة عن تكنولوجيا متقدمة في الاعلام الآلي.
- أغلبية أفراد العينة أكدوا أن مؤسسة اتصالات الجزائر تستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي بنسبة عالية جدا.
- أغلبية افراد العينة أكدوا انهم يستخدمون تقنيات الذكاء الاصطناعي في عملهم بنسبة كبيرة.
- أغلبية افراد العينة ينفون حصولهم على تدريب لكيفية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي بنسبة كبيرة.
- اغلبية أفراد العينة أكدوا أن محتوى التدريب اقتصر على معرفة تقنيات جهاز الحاسوب بنسبة عالية جدا.
- أغلبية افراد العينة يؤكدون أن استخدامهم لتطبيقات الذكاء الاصطناعي بنسبة عالية جدا.

- أغلبية افراد العينة يستخدمون كومبيوتر من الجيل الخامس بنسبة كبيرة.
- أغلبية افراد العينة يعتمدون على تطبيقات الذكاء الاصطناعي بدرجة عالية جدا.
- اغلبية افراد العينة أكدوا أن اعداد تقرير عن الرؤى يستغرق حوالي دقيقة واحدة من الوقت الفعلي بنسبة عالية جدا.
- أغلبية أفراد العينة أكدوا أن تطبيقات العالم الافتراضي تمنح ميزة تقديم الأخبار للجمهور المستهدف بسهولة بنسبة عالية جدا.
- أغلبية افراد العينة أكدوا أن الاعتماد على تصاميم جذابة في قوالب الرسائل والكتيبات يضمن جمهور أكثر وفاء بنسبة كبيرة.
- أغلبية افراد العينة أكدوا أن اتصالات الجزائر تستخدم روبوتات الدردشة والذكاء الاصطناعي لخدمة عملائها بنسبة عالية جدا.
- أغلبية افراد العينة أكدوا أن الذكاء الاصطناعي يساعد في تطوير شعارات ذكية ومواقع ويب وتصميمات غرافيك لشركة اتصالات الجزائر بنسبة عالية جدا.
- أغلبية أفراد العينة أكدوا من خلال الذكاء الاصطناعي أنه يمكن الكشف عن رؤى ورغبات العملاء على المستوى الجماعي والفردي بنسبة كبيرة.
- أغلبية افراد عينة المبحوثين أكدوا انه يمكن للذكاء الاصطناعي استخدام البيانات لقنوات الاتصال المختلفة لتحليل الثقافة المؤسسية الحالية لاتصالات الجزائر بنسبة كبيرة.

2. توصيات الدراسة:

وعليه من خلال ما توصلنا اليه من نتائج الدراسة الميدانية نقترح بعض التوصيات التي نرى أنها ممكن أن تكون حلول لمؤسسة اتصالات الجزائر:

1- ضرورة مواكبة ومسايرة التطورات في مجال التكنولوجي والاطلاع على كل ما هو جديد ومتطور في مجال الذكاء الاصطناعي ومحاولة تحديثه بشكل دوري باعتباره تحدي جديد للمؤسسات المعاصرة.

2- تدريب وتكوين الموارد البشرية وكذا استقطاب المختصين في المجال بهدف الاستفادة من خبراتهم وتوظيفها في تكوين إطارات المؤسسة.

3- ضرورة الاعتماد بشكل كبير ومكثف على الذكاء الاصطناعي نظرا لقدرته على إيجاد حلول سريعة ودقيقة والتي كانت تشكل عائق كبير للمؤسسة في الماضي.

4- ضرورة استثمار في الموارد البشرية الشابة مما يملكونه من مؤهلات وطاقات وأيضا قابليتهم للتعلم واكتساب خبرات جديدة وحديثة مقارنة بالفئات السنية العمرية وكذا ضرورة اعتماد على شبان ذو مؤهلات عمرية كبرى من خرجي جامعات نظرا لتكوينهم العلمي ومكتسباتهم القبلية القابلة للتطوير.

خاتمة

خاتمة

مجال الذكاء الاصطناعي مجال واسع ومتشعب له العديد من التطبيقات المختلفة ويستخدم في كثير من المجالات منها المجال الاقتصادي وهذا ما تناولناه فيما سبق له أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات باختلاف نوع نشاطها ومهامها بحيث يستطيع ان يقدم الكثير لعمليات إدارة وتسيير أنشطة المؤسسات بفضل هذه التقنيات الحديثة والعالية الجودة التي يتمتع بها.

في وقتنا الحاضر تتبنى معظم المؤسسات والشركات تقنيات الذكاء الاصطناعي رغم بعض التحديات التي تواجهه، اذ يستخدمونه في حوسبة المعلومات لتسهيل الرجوع اليها وقد استطاعت العديد من الشركات دمج استخدام الذكاء الاصطناعي مع العديد من التطبيقات والمعلومات لتقليل من حجم الصعوبات، ومنه يمكن القول ان استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي يضمن نجاح واستمرارية المؤسسة ويجعلها أكثر فعالية، حيث يمكن القول ان التقنيات الحديثة لها القدرة في الحلول محل الانسان وتنفيذ مهام وواجبات أكثر تعقيدا، وهذه الدراسة التي قمنا بها ماهي الى محاولة لمعرفة توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الاتصال المؤسساتي ميدانيا.

وقد وقع الاختيار على مؤسسة اتصالات الجزائر (فرع البويرة) كدراسة حالة من أجل معرفة استخدام المؤسسة الاقتصادية في الجزائر مثل هذه التقنيات الحديثة، وكانت النتائج المحصل عليها تؤكد أهمية ومزايا وقدرة ودقة هذه التطبيقات مقارنة بالطرق التقليدية، وتؤكد أيضا هذه النتائج ركوب المؤسسات الاقتصادية فلك العصرنة والتوجه نحو الرقمنة لما تقدمه من خدمات تساهم في تحسين أداء المؤسسة من خلال ربط

علاقات جيدة مع عملائها، والتنبؤ بالرؤى ومعرفة احتياجاتهم المستقبلية مما يساهم في إعطاء صورة جيدة للمؤسسة والمحافظة عليها وهذا ما ينعكس بالإيجاب على المؤسسة نفسها من حيث المحافظة على جمهور أكثر وفاء وتحقيق الأهداف التي أنشأت من أجلها المؤسسة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولا: الكتب

- الدكتور، فكري لطيف متلوي، الدكتور صبحي بن سعيد الحرثي، دراسة الحالة في علم النفس، مكتبة الرشد، الطبعة الأولى، سنة 2016.
- فاروق يوسف، وسائل جمع البيانات، القاهرة، مكتبة عين الشمس، سنة 1985.
- الدكتور، عامر إبراهيم قنديلجي، منهجية البحث العلمي، اليازوري.
- د. رحيم يونس كرو العزاوي، مقدمة في منهج البحث العلمي، الطبعة 01، 2008، دار دجلة لنشر، الأردن.
- الدكتور، منذر الضامن، أساسيات البحث العلمي، الطبعة 01، سنة 2007، دار المسيرة لنشر والتوزيع، عمان.
- الدكتور، محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، الطبعة 03، سنة 2019، دار الكتب، اليمن.
- د. محمد الفاتح حمدي، د. سميرة سطوطاح، مناهج البحث في علوم الاعلام والاتصال وطريقة اعداد البحوث، دار الحامد للنشر والتوزيع، طبعة01، عمان، سنة 2019.
- د. زين عبد الهادي، الذكاء الاصطناعي والنظم الخبيرة في المكتبات، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، ط01، سنة 2000.
- د. عبد الله موسى، د. أحمد حبيب بلال، الذكاء الاصطناعي ثورة في تقنيات العصر، ط01، المجموعة العربية للتدريب والنشر، مصر، سنة 2019.
- د. أبوبكر خوالد وآخرون، تطبيقات الذكاء الاصطناعي كتوجه حديث لتعزيز تنافسية منظمات الأعمال، ط01، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسة والاقتصادية للنشر، برلين ألمانيا، سنة 2019.
- د. محمد علي الشرقاوي، الذكاء الاصطناعي والشبكات العصبية، طبعة 1 ضمن سلسلة علوم وتكنولوجيا حاسبات المستقبل، مركز الذكاء الاصطناعي للحسابات.

ثانيا: الرسائل الجامعية

- زرايبي مايسة، دور الاتصال المؤسساتي في ترقية أداء المؤسسة العمومية، دراسة ميدانية بمديرية التجارة ولاية برج بوعرريج، مذكرة ماستر اتصال وعلاقات عامة، كلية علوم الاعلام والاتصال جامعة مسيلة، 2016.
- أصالة رقيق، استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إدارة أنشطة المؤسسة، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، كلية الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي، سنة 2015/2014.
- حيدة سعاد، كادي سليمة، استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين عملية اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر، الميدان علوم اقتصادية، تجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية، أدرار، سنة 2020/1019.
- سعاد صياد، فعالية الاتصال المؤسساتي في التعريف بهوية المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، سنة 2019/2018.
- فهيمة قابوش، دور الاتصال المؤسساتي في معالجة الازمات، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، سنة 2015/2014.
- بن عبدة أمين وآخرون، الاتصال المؤسساتي في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الليسانس، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8ماي 1945، قالمة، سنة 2014-2013.

ثالثا: المجالات والمقالات العلمية

- الذكاء الاصطناعي، مركز البحوث والمعلومات مشروع رؤية 2030، مركز أبها، سنة 2021، المملكة العربية السعودية.
- الدكتورة/ نورة محمد عبد الله العزام، دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك، كلية التربية المجلة التربوية، جامعة سوهاج، سنة 2020.
- بلال جناجرة، الذكاء الاصطناعي والفيروسات، مقال علمي، نسخة الكترونية.
- د. عميش يوسف عميش، الذكاء الاصطناعي وأثره على البشرية، مجلة أفكار، شهرية تصدر عن وزارة الثقافة، المملكة الهاشمية الأردنية، أكتوبر 2018، العدد 375.
- بن رابح جازية، دور بحوث قياس الجمهور في توجيه الاستراتيجيات الاتصالية للمؤسسة الجزائرية، الاتصال الاشهاري التلفزيوني نموذجا، مقال، حوليات جامعة الجزائر 1، العدد 32، الجزء الثالث جوان 2018.
- د. سبع فضيلة، الحقول العلمية للاتصال الشامل، دراسة نظرية حول الاتصال المؤسساتي، مقال، معارف المجلد 16، العدد 1، جوان 2021.
- د. أحمد سعد علي البرعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي والروبوت، من منظور الفقه الإسلامي، مجلة دار الإفتاء المصرية، العدد 48.
- صورية شنبي، السعيد بن لخضر، اعداد قادة المستقبل باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، المجلد 6، العدد 1، سنة 2022
- د. أحمد علي الزهراني، تبني الصحفيين العرب الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الإعلامية، المجلة الجزائرية لبحوث الاعلام والرأي العام، المجلد 05، العدد 01، جوان 2022.

رابعا: المواقع الإلكترونية

- الذكاء الاصطناعي، ترجمة فصول منزلة على عن موقع www.myearders.info، القسم الخاص بالذكاء الاصطناعي، اعداد وترجمة، فهد آل قاسم.

ملاحق الدراسة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة البويرة

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم: الاتصال

التخصص: اتصال وعلاقات عامة

استمارة استبيان بعنوان

توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الاتصال المؤسساتي
دراسة ميدانية على موظفي شركة اتصالات الجزائر فرع البويرة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

اعداد الطلبة:

- خابر وئيل
- حبيب سليم
- زريقي مولود

اشراف الأستاذة

د/ جميلة أوشن

الموسم الجامعي 2022/2021

عزيزي المبحوث؛ من فضلك أطلب مساعدتكم من خلال الإجابة على الأسئلة التالية؛ وسيتم الحفاظ على سرية جميع الإجابات التي تقدمها في هذا الاستبيان؛ والتي سوف تستخدم في مجال البحث العلمي فقط.

- المحور الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐
2. السن: 19-35 سنة ☐ 35-60 سنة ☐
3. المستوى التعليمي: ثانوي ☐ جامعي ☐

- المحور الثاني: توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع (البويرة)

1- هل سمعت بكلمة الذكاء الاصطناعي؟ نعم ☐ لا ☐

إذا كانت اجابتك بنعم، فماذا تعني لك هذه الكلمة؟

-

2- هل تستخدم شركتك تقنيات الذكاء الاصطناعي؟ نعم ☐ لا ☐

3- هل أنت معتاد على استخدام هذه التقنيات في عملك؟ نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الجابة بنعم؛ هل توفر لك هذه التقنيات المساعدة التي تحتاجها؟ نعم ☐ لا ☐

4- هل حصلت على تدريب لتعلم كيفية استخدام تلك التقنيات؟ نعم ☐ لا ☐

إذا كانت اجابتك بنعم، فما هو محتوى تدريبك؟

-

5- هل تستخدم تطبيقات الذكاء الاصطناعي؟ نعم ☐ لا ☐

- إذا كانت اجابتك بنعم، فما هو النوع الذي تستخدمه من التطبيقات التالية؟
  - نظام خبير système expert ☐
  - الشبكات العصبونية réseau neural ☐
  - كمبيوتر من الجيل الخامس ordinateur de cinquième génération ☐

- الى أي درجة كنت تعتمد عليها؟

(%50) ☐ (%70) ☐ (%30) ☐

المحور الثالث: مزايا الذكاء الاصطناعي في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع (البويرة)

النص	نعم	لا
يستغرق اعداد تقرير عن الرؤى حوالي دقيقة واحدة في الوقت الفعلي وهذا ما يمنح لنا تقسيم متعدد الاتجاهات		
تمنح تطبيقات العالم الافتراضي ميزة تقديم الاخبار للجمهور المستهدف بسهولة		
الاعتماد على تصاميم جذابة في قوالب الرسائل والكتيبات يضمن جمهور أكثر وفاء		
هل تستخدم اتصالات الجزائر عبر الانترنت روبوتات الدردشة والذكاء الاصطناعي لخدمة عملائها		
يمكن ان يساعد الذكاء الاصطناعي في تطوير شعارات "ذكية" ومواقع ويب وتصميمات جرافيك أخرى لشركة اتصالات الجزائر		
يمكن للذكاء الاصطناعي الكشف عن رؤى ورغبات العملاء على المستوى الجماعي والفردي، كما يمكن استخدام هذه المعلومات لتشخيص تجربتهم على موقع اتصالات الجزائر		
يمكن للذكاء الاصطناعي في التنبؤ بسلوك العملاء في المستقبل بناء على أفعالهم السابقة على موقع اتصالات الجزائر		
يمكن الذكاء الاصطناعي من استخدام البيانات من قنوات الاتصال المختلفة لتحليل الثقافة المؤسسية الحالية لاتصالات الجزائر		

GET FILE='C:\Users\Mon PC\Desktop\خابر.sav'.
DATASET NAME Jeu_de_données1 WINDOW=FRONT
FREQUENCIES VARIABLES=S1 S2 S3 S4 S5 S6 S7 S8 S9 الجنس السن المستوى
S10 S11 S12 S13 S14 S15 S16 S17 S18 /ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

Remarques

Sortie obtenue		11-SEP-2022 06:58:08
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\Mon PC\Desktop\خابر.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	31
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.
Syntaxe		FREQUENCIES VARIABLES=S1 الجنس السن المستوى S2 S3 S4 S5 S6 S7 S8 S9 S10 S11 S12 S13 S14 S15 S16 S17 S18 /ORDER=ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,03
	Temps écoulé	00:00:00,03

[Jeu_de_données1] C:\Users\Mon PC\Desktop\خابر.sav

Statistiques

		ذا كانت اجابتك بنعم، فما هو محتوى تدريبك؟	هل تستخدموا تطبيقات الذكاء الاصطناعي	إذا كانت اجابتك بنعم ما هو النوع تستخدمه من التطبيقات	لى أي درجة كنت تعتمد عليها
N	Valide	12	31	25	25
	Manquant	19	0	6	6

Statistiques

		يستغرق اعداد تقرير عن الرؤى حوالي دقيقة واحدة في الوقت الفعلي وهذا ما يمنح لنا تقسيم متعدد الاتجاهات	تمنح تطبيقات العالم الافتراضي ميزة تقديم الاخبار للجمهور المستهدف بسهولة	الاعتماد على تصاميم جذابة في قوالب الرسائل والكتيبات يضمن جمهور أكثر وفاء	هل تستخدم اتصالات الجزائر عبر الانترنت روبوتات الدردشة والذكاء الاصطناعي لخدمة عملائها
N	Valide	31	31	31	31
	Manquant	0	0	0	0

Statistiques

		يمكن ان يساعد الذكاء الاصطناعي في تطوير شعارات "ذكية" ومواقع ويب وتصميمات جرافيك أخرى لشركة اتصالات الجزائر	يمكن للذكاء الاصطناعي الكشف عن رؤى	يمكن للذكاء الاصطناعي في التنبؤ بسلوك	يمكن الذكاء الاصطناعي من استخدام البيانات
N	Valide	31	31	31	31
	Manquant	0	0	0	0

Table de fréquences

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	14	45,2	45,2	45,2
	انثى	17	54,8	54,8	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 19سنة الى 35 سنة	16	51,6	51,6	51,6
	من 35 سنة الى 60 سنة	15	48,4	48,4	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

المستوى

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي	9	29,0	29,0	29,0
	جامعي	22	71,0	71,0	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

هل سمعت بكلمة الذكاء الاصطناعي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	23	74,2	74,2	74,2
	لا	8	25,8	25,8	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

إذا كانت اجابتك بنعم، فماذا تعني لك هذه الكلمة؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	عبارة عن برامج حاسوبية	5	16,1	21,7	21,7
	عبارة عن تكنولوجيا متقدمة في الاعلام الالي	11	35,5	47,8	69,6
	يعني الوصول الى انظمة ذكية تتصرف على النحو الذي يتصرف به البشر	7	22,6	30,4	100,0
	Total	23	74,2	100,0	
Manquant	Système	8	25,8		
Total		31	100,0		

هل تستخدم شركتك تقنيات الذكاء الاصطناعي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	29	93,5	93,5	93,5
	لا	2	6,5	6,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

هل أنت معتاد على استخدام هذه التقنيات في عملك

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	21	67,7	67,7	67,7
	لا	10	32,3	32,3	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

إذا كانت الجابة بنعم؛ هل توفر لك هذه التقنيات المساعدة التي تحتاجها

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	19	90,5	90,0	90,0
	لا	2	9,5	10,0	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

هل حصلت على تدريب لتعلم كيفية استخدام تلك التقنيات

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	12	38,7	38,7	38,7
	لا	19	61,3	61,3	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

ذا كانت اجابتك بنعم، فما هو محتوى تدريبك؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	التدريب على جهاز الحاسوب	9	29,0	75,0	75,0
	معرفة تقنيات استعمال التحكم عن بعد	3	9,7	25,0	100,0
	Total	12	38,7	100,0	
Manquant	Système	19	61,3		
	Total	31	100,0		

هل تستخدو تطبيقات الذكاء الاصطناعي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	25	80,6	80,6	80,6
	لا	6	19,4	19,4	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

اذا كانت اجابتك بنعم ماهو النوع تستخدمه من التطبيقات

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نظام خبير	5	16,1	20,0	20,0
	الشبكات العصوبية	4	12,9	16,0	36,0
	كمبيوتر من الجيل الخامس	16	51,6	64,0	100,0
	Total	25	80,6	100,0	

Manquant	Système	6	19,4		
Total		31	100,0		

لي أي درجة كنت تعتمد عليها

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	50%	6	19,4	24,0	24,0
	70%	12	38,7	48,0	72,0
	30%	7	22,6	28,0	100,0
	Total	25	80,6	100,0	
Manquant	Système	6	19,4		
Total		31	100,0		

يستغرق اعداد تقرير عن الرؤى حوالي دقيقة واحدة في الوقت الفعلي وهذا ما يمنح لنا تقسيم متعدد الاتجاهات

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	22	71,0	71,0	71,0
	لا	9	29,0	29,0	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

تمنح تطبيقات العالم الافتراضي ميزة تقديم الاخبار للجمهور المستهدف بسهولة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	26	83,9	83,9	83,9
	لا	5	16,1	16,1	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

الاعتماد على تصاميم جذابة في قوالب الرسائل والكتيبات يضمن جمهور أكثر وفاء

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	21	67,7	67,7	67,7
	لا	10	32,3	32,3	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

هل تستخدم اتصالات الجزائر عبر الانترنت روبوتات الدردشة والذكاء الاصطناعي لخدمة عملائها

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	22	71,0	71,0	71,0
	لا	9	29,0	29,0	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

يمكن ان يساعد الذكاء الاصطناعي في تطوير شعارات "ذكية" ومواقع ويب وتصميمات جرافيك أخرى لشركة اتصالات الجزائر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	نعم	23	74,2	74,2	74,2
	لا	8	25,8	25,8	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

يمكن للذكاء الاصطناعي الكشف عن رؤى

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	نعم	19	61,3	61,3	61,3
	لا	12	38,7	38,7	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

يمكن للذكاء الاصطناعي في التنبؤ بسلوك

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	نعم		54,8	54,8	54,8
	لا	14	45,2	45,2	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

يمكن الذكاء الاصطناعي من استخدام البيانات

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	نعم	20	64,5	64,5	64,5
	لا	11	35,5	35,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

الفهرس

الموضوع	الصفحة
شكر وتقدير	/
اهداء	/
خطة الدراسة	/
ملخص الدراسة	
ملخص الدراسة	2-1
مقدمة	
مقدمة	أ- ب
الإطار المنهجي للدراسة	
إشكالية الدراسة والتساؤلات الفرعية	6
أهداف الدراسة	8
أهمية الدراسة	8
أسباب اختيار الموضوع	9
نوع الدراسة ومنهجها	9
أدوات الدراسة	10
مجتمع البحث وعينة الدراسة	11
صعوبات الدراسة	12
تحديد مفاهيم الدراسة	12
الدراسات السابقة	13

حدود الدراسة	15
الإطار النظري للدراسة	
الفصل الأول: الأدبيات النظرية للذكاء الاصطناعي	
تمهيد	18
المبحث الأول: ماهية الذكاء الاصطناعي	19
1. مفهوم الذكاء الاصطناعي ومراح تطوره	19
2. خصائص ومميزات الذكاء الاصطناعي	21
3. أهمية الذكاء الاصطناعي	22
المبحث الثاني: تطبيقات الذكاء الاصطناعي	23
1. تطبيقات الذكاء الاصطناعي	23
2. أهداف الذكاء الاصطناعي	25
3. أنواع الذكاء الاصطناعي	25
المبحث الثالث: أنماط تصميم الذكاء الاصطناعي، أساسيته، وأساليبه	28
1. أنماط تصميم الذكاء الاصطناعي	28
2. أساسيات الذكاء الاصطناعي	28
3. أساليب الذكاء الاصطناعي	30
خلاصة الفصل	33
الفصل الثاني: الإطار العام للاتصال المؤسساتي	

تمهيد:	35
المبحث الأول: ماهية الاتصال المؤسساتي	36
1. تعريف الاتصال المؤسساتي وتطوره التاريخي	16
2. أهمية الاتصال المؤسساتي ومعوقاته	38
3. أشكال وأهداف الاتصال المؤسساتي	40
المبحث الثاني: أنواع ووسائل الاتصال المؤسساتي وشروط فعاليته	43
1. أنواع الاتصال المؤسساتي	43
2. وسائل الاتصال المؤسساتي	45
3. شروط فعالية الاتصال المؤسساتي	50
خلاصة الفصل	52
الإطار التطبيقي للدراسة	
تمهيد:	54
1. عرض النتائج العامة للدراسة	55
النتائج العامة للدراسة الميدانية وتوصياتها	
1. النتائج العامة للدراسة الميدانية	68
2. توصيات الدراسة	70
خاتمة	72
قائمة المراجع	75

ملاحق الدراسة	80
الفهرس	90
فهرس الجداول	95

فهرس الجداول

1. فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	يبين توزيع المبحوثين حسب الجنس	55
02	يبين توزيع المبحوثين حسب السن	55
03	يبين توزيع المبحوثين حسب المستوى العلمي	56
04	يبين مدى انتشار كلمة الذكاء الاصطناعي لدى المبحوثين	56
05	يبين معن كلمة الذكاء الاصطناعي بالنسبة للمبحوثين	57
06	يوضح مدى استخدام شركة اتصالات الجزائر فرع البويرة لتقنيات الذكاء الاصطناعي	58
07	يبين مدى اعتياد المبحوثين في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي	58
08	يبين مدى استفادة المبحوثين من هذه التقنيات	59
09	يوضح نسبة المبحوثين اللذين تلقوا تدريب في كيفية استخدام تقنيات الذكاء لاصطناعي	59
10	يوضح محتوى تدريب المبحوثين	60
11	يبن مدى استخدام المبحوثين تطبيقات الذكاء الاصطناعي	60
12	يبين أنواع التطبيقات المستخدمة من طرف المبحوثين	61
13	يبين نسبة استخدام المبحوثين لأنواع تطبيقات الذكاء الاصطناعي	61
14	يبين المدة الزمنية للإعداد تقرير عن الرؤى	62
15	يوضح مدى مساهمة تطبيقات العالم الافتراضي في تقديم الأخبار	62
16	يوضح مدى الاعتماد على تصاميم جذابة في قوالب الرسائل	63
17	يوضح مدى استخدام اتصالات الجزائر عبر الانترنت روبوتات الدردشة والذكاء الاصطناعي لخدمة عملائها	63

18	يبين مدى مساعدة الذكاء الاصطناعي في تطوير شعارات "ذكية" ومواقع ويب وتصميمات جرافيك أخرى لشركة اتصالات الجزائر	64
19	يوضح مدى إمكانية الذكاء الاصطناعي الكشف عن رؤى	64
20	يبين نسبة إمكانية الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بسلوك	65
21	يوضح نسبة إمكانية الذكاء الاصطناعي من استخدام البيانات	65