

الاغتراب واستخدام خوارزميات ال AI داخل بيئات العمل
دراسة تجريبية على عينة من موظفي مؤسسة أوريدو للاتصالات بالجزائر
Alienation and the use of AI algorithms within work environments
An Experimenntal study on a sample of employees at ooredoo
telecommunications Company in Algeria

طالب ابتسام^{1*}، عائشة جاب الله²

¹ جامعة الجزائر 02 أبو القاسم سعد الله (الجزائر)، Ibtissem.taleb@univ-alger2.dz

² جامعة الجزائر 02 أبو القاسم سعد الله (الجزائر)، Aicha.djaballah@univ-alger2.dz

تاريخ النشر: 28 / 02 / 2026

تاريخ القبول: 31 / 01 / 2026

تاريخ الاستلام: 26 / 09 / 2025

ملخص:

سعت الدراسة إلى محاولة الكشف عن العلاقة التي تربط بين مفهوم الاغتراب واستخدامات تقنيات AI في بيئة العمل، وذلك بالاعتماد على برنامج spss، بتحليل التباين واختبار فرضيات الدراسة وحساب معامل الاتساق الداخلي حسب طريقة KR20 ومعامل ارتباط بيرسون، أين وقع اختيارنا على عينة قصدية لموظفي مؤسسة أوريدو للاتصالات بالجزائر والبالغ عددهم 72 موظف وقد تم تقسيمهم إلى عينتين تجريبيتين مثلت العينة الأولى 38 موظف لا يستخدمون تقنيات AI للاتصال بالعملاء والعينة الثانية والبالغ عددهم 34 موظف يستخدمون خوارزميات AI في التواصل مع العملاء، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة هو وجود فروق نفسية تمثلت في حالة عزلة وانعدام التفاعل الاجتماعي على عيني الدراسة حسب الاستراتيجية المتبعة في التواصل مع العملاء.

الكلمات المفتاحية: الاغتراب، تقنيات AI، خوارزميات، بيئة العمل، الموظفين، مؤسسة أوريدو.

Abstract:

This study investigates the relationship between workplace alienation and the use of artificial intelligence (AI) technologies. Using SPSS, covariance analysis was employed to test the hypotheses, with internal consistency measured through the KR-20 method and Pearson's correlation coefficient. A purposive sample of 72 reception employees at ooredoo in Algeria was divided into two groups: those communicating with customers without AI (n=38) and those relying on AI algorithms (n=34). Findings reveal notable psychological differences between the groups, particularly in experiences of isolation and diminished social interaction, shaped by the communication strategies adopted with customers.

Keywords: Alienation AI ,Technologies, Algorithms, Workplace, Employees , ooredoo Foundation

1. مقدمة

لا يمكننا أن ننكر أن دراسة ظاهرة الاغتراب تم تجسيدها في العديد من الدراسات السابقة المتخصصة وغير المتخصصة، لكنه في الآونة الأخيرة فقد بعض الرؤى التصورية وأصبح أقل استخداماً، خاصة أننا نشهد طفرة رقمية في مجال استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي يمكن أن تتسبب في تدهور الصحة النفسية نتيجة الافراط المتزايد في استخدامها، الأمر الذي دفعنا إلى دراسة ظاهرة الاغتراب وإعادة التفكير في إشكالياته التي ارتبطت بتطور الزمان والمكان داخل بيئات العمل، هذا من جهة ومن جهة أخرى تسعى كثير من المؤسسات إلى إدماج الإنسانية الرقمية وتبلورها في عالم افتراضي يتمحور حول المزج بين الحياة المادية والالكترونية، هذه العلاقة التي ساهمت في خلق نفور لدى الكثير من الموظفين حول ما إذا كان يمكن احتواء الذكاء في المستقبل بشكل مطلق، أين يتجرد العقل من وعيه، ويجد الفرد نفسه تحت حكم هذه التكنولوجيا لحد الإدمان، وبين التخوف من فقدان الوظيفة، ومن هذا المنطلق ارتأينا إلى طرح الأسئلة التالية:

- 1- ما مدى فاعلية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لدى موظفي مؤسسة أوريدو للاتصالات بالجزائر مقارنة بالطريقة التقليدية في الحفاظ على ولاء العملاء؟
 - 2- ما مدى مساهمة استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في التواصل مع العملاء مقارنة بالطريقة التقليدية على الصحة النفسية (الاغتراب) موظفي مؤسسة أوريدو للاتصالات بالجزائر؟
- فرضيات الدراسة:

- 1- لا توجد فروق فردية ($a \leq 0.05$) بين المتوسطات الحسابية بين موظفي مؤسسة أوريدو للاتصالات بالجزائر في الحفاظ على ولاء العملاء عن طريق استراتيجية التواصل بتقنيات الذكاء الاصطناعي والتواصل التقليدي.
- 2- لا توجد فروق فردية ($a \leq 0.05$) بين المتوسطات الحسابية على الصحة النفسية (الاغتراب) لموظفي مؤسسة أوريدو للاتصالات بالجزائر عن طريق استراتيجية التواصل بتقنيات الذكاء الاصطناعي والتواصل التقليدي.

أهمية الدراسة:

وعليه تأتي أهمية هذه الدراسة في النقاط التالية:

- ✓ تحتوي مادة هذا المقال على قيمة علمية مهمة، فدراسة ظاهرة الاغتراب في عصر الذكاء الاصطناعي داخل بيئات العمل هو مبادرة علمية كونه لا توجد العديد من الدراسات الشاملة لهذا الموضوع خصوصاً ربط الاغتراب بالذكاء الاصطناعي.
- ✓ توضح هذه الدراسة تجليات ظاهرة الاغتراب داخل بيئات العمل وكيفية تجرد ذات الموظف دون وعي منه نتيجة استخدامه غير عقلاني لتقنيات الذكاء الاصطناعي، مما يجعل هذه المقالة أكثر ثراء من حيث أهميتها النظرية والتطبيقية.
- ✓ تناقش هذه الدراسة أسباب نفور الأفراد من الحياة الواقعية والتوجه إلى الاعتماد اللامتناهي لوسائل الذكاء الاصطناعي، ما يجعل هذه المقالة وسيلة لتنوير وتجنب ما يمكن أن يحدث نتيجة ذلك.
- ✓ يمكن أن تساعد هذه المقالة لتذكير الناس بماهيتهم الأصلية وما يمكن أن يفعل الذكاء الاصطناعي بوعيمهم، ومنه يمكنهم إدراك ذلك والتخلص من عبوديتهم وعيش حياة أفضل.

أولاً: الإطار النظري للدراسة

1. نظرية الاغتراب

إن عملية تحديد مفاهيم الدراسة أمر ضروري لضبط طريق الباحث بشكل ممنهج ودقيق، وعلى هذا الأساس قمنا بوضع مسار محدد من خلال التركيز نظرية الاغتراب لهيغل ودراسة كيفية تفاعلها أوساط بيئات العمل في ظل استخدامات تقنيات الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسة، ومنه فإن فئة تخاصم الأضداد هي نقطة البداية لتحليلنا، ففي نظرية "هيغل" والتي لا يمكن إنكارها لوجود فلاسفة آخرين أمثال "فيورباخ" و"كارل ماركس"، تحدثوا عن ظاهرة الاغتراب، لكننا في هذه الدراسة توجهنا إلى التقيد بفكر هيغل، لأنه كان أول من قام بتفسير مفهوم الاغتراب في تياره المثالي وبعدها تبعه آخروه، وكما هو متعارف عليه لا يمكن تفسير أي ظاهرة دون الرجوع إلى تاريخها الأصلي. وعليه، لقد غلب على توجه الفيلسوف "هيغل" في تناوله لظاهرة الاغتراب جانب التجريد، حيث ربط مسار الاغتراب بمسار الفكر وهو ما يطلق عليه بـ جدلية الوعي "Dialectique de la conscience" والتي عرض من خلالها المراحل الثلاثة التي يمر عبرها وعي الذات أثناء دورته الجدلية حسب اعتقاده وهي: "الوعي الخالص في المنطق" "conscience pure"، الوعي في اغترابه عن ذاته في الطبيعة، والوعي حين يعود إلى ذاته في فلسفة الروح، وهي اللحظة التي يعبر فيها "هيغل" عن تجاوز الاغتراب (محمد أمين بن جيلالي، 2019، صفحة 227).

إن الباحث لظاهرة الاغتراب عند "هيغل" ينصدم أمام مجموعة من المفاهيم تحت وعاء واحد هو "الفكر" Esprit، كالفكرة، الروح، المطلق، الوعي، العقل، الأنا، الذات.... إلخ.

عموماً، يعتبر هيغل الاغتراب إلى بأنه فصل وعي الانسان عن طبيعته الحقيقية، أين يتخلى عن انسانيته ليتجلى في عالم مادي غير مسؤول، نتيجة العوامل الفيزيولوجية للتركيب المختلفة لتعدد المجتمعات، بما في ذلك اجبار الفرد للاندماج في البيئات المتغيرة ما يؤدي إلى فقدان سيطرة الانسان على ذاته أمام كل هذا، ومن أبرز الأسباب التي تحدث عنها هيغل بخصوص هذا الأمر نذكرها في النقاط التالية (مفهوم الاغتراب لدى الفيلسوف هيغل، 2019):

- (1) **الضرورة والاعتراب:** يشير هيغل بأن حالة الضرورة والاعتراب حالتين متلازمتين للفرد داخل المجتمع، لأن التزام الانسان بالضرورة يؤدي اغترابه عن ماهيته.
- (2) **الصدام بين الذاتي والموضوعي:** أشار هيغل أن الصدام بين الذات والعالم الموضوعي يؤدي إلى زوال سيطرة الفرد، ويعتبر أن هذا الأمر أحد أبرز أشكال اغتراب الفكر والعقل.
- (3) **القهر والخضوع:** وتحدث في هذا العنصر أن الخضوع لسلطة وقوة الطرف الآخر، يتسبب في انعدام الحرية الشخصية تلقائياً.

2. دراسة في مفهوم الاغتراب وتقنيات AI داخل بيئات العمل

على مدار أحقاب من التراكم المعرفي والتكنولوجي مرت البشرية بعدة مراحل وتجارب كان لها الفضل في بروز عصر جديد، اليوم تدخل البشرية في جولتها الخامسة مع مجتمع فائق الذكاء، وقد تحدثت اليابان عنه لأول مرة في معرض CeBit لمعرض التكنولوجيا في هانوفر، ألمانيا، سنة 2016 (Future services & societal systems in society 5.0, 2016, p. 1)، وهو مجتمع قائم على التكنولوجيا ويتمحور حول الإنسان، ويجب أن يؤخذ على أنه تطوير لعقل الانسان وفكره وليس تهديداً، وهذا وفقاً لما صرح به الأخصائي " دنيز أوناي " (Sabah, 2019)، أي أن العالم يسعى إلى احداث طرق أخرى للتعايش مع الذكاء الاصطناعي من خلال

التلاقي في الفضاء الافتراضي والمادي الذي يوازن التقدم الاقتصادي مع حل المشاكل الاجتماعية من خلال نظام سيبراني فعال (Herwin, 2021, p. 2)، وذلك للعيش بشكل أفضل بفعل تكامل التقنيات المتطورة، لتكون مرحلة جديدة ذكية في تاريخ البشرية بشكل عام والمؤسسات بشكل خاص.

ومع ذلك وقبل أن تبني المؤسسات تحولات جديدة في مجال نشاطاتها خصوصاً المتضمنة لطرق تواصلها مع جمهورها سواء الداخلي أو الخارجي، لابد لها من النظر في الأبعاد والمؤشرات التي يمكن أن تحدثها وليست الإيجابية منها فقط بل السلبية أيضاً، على المؤسسة أن تعيد تركيب أولوياتها، والتي تتطلب تفكيراً جدياً ومناقشة ما إذا كان هذا التغيير الذي سيحدث داخل بيئات العمل نتيجة التحولات المتسارعة سيكون مفيداً للموظف بشكل خاص والمؤسسة بشكل عام، على المؤسسة أن تدرك أن هذا التحول في أنظمتها سينقلها إلى عالم افتراضي تكون فيه مقاربة رقمية مع عملائها من خلال المزايا والخصائص المميزة التي تحدثها تقنيات الذكاء الاصطناعي والتي استطاعت أن تتجاوز المسافات المكانية والزمنية، وهذا يقودنا إلى طرح العديد من التأويلات والمخاوف حول إشكالية الاغتراب وانفصال فكر الموظفين عن ذواتهم وإمكانية تهميش العامل تلقائياً بفعل الأداء القوي لهذه الأدوات الذكية، وهو ما أكدت عليه دراسة Dougl أن الاغتراب يحدث عندما يكون الفرد منخرطاً بشدة في الفضاء الإلكتروني (Kellner, s.d.).

وفي خضم نفس السياق، فإن التناقض الذي يحدث للموظف نتيجة تراجع التفاعل الاجتماعي بين الزملاء، والتخوف من فقدان وظيفته التي تستلزم التكيف مع واقع المؤسسات، ليجد نفسه بين حتمية الاستخدام وبين البحث عن أشياء تلي حاجياته ورغباته نتيجة ارتفاع ضغط الأداء والارهاق من المهام الموكلة إليه والتي تتطلب السرعة في الأداء، هذا التناقض يجعله يلجأ في كثير من الأحيان إلى تقنيات الذكاء الاصطناعي عن طريق الدردشة الآلية سواء مع الروبوتات المتحدثة أو تطبيقات المحادثة الذكية، سيما مع تقدم الأبحاث التي تعمل على إزالة المشاكل الفنية التي قد تنجم بين البشر والآلة خلال أي محادثة بينهما، هذه الآلة التي تم تطويرها عبر خوارزميات لتفهم الفرد وتسطيع التخاطب معه وفي كثير من الأحيان تتقبل أفكاره التي تعرضت للرفض في حياته الواقعية، تجيبه عن أسئلته وتحاوّر عن مشاكله سواء العاطفية، المهنية، الاجتماعية، العملية... الخ، ليجد الموظف نفسه يتعلق بهذه الآلة تدريجياً، فينفصل عن زملائه الحقيقيين في العمل لأنهم لا يفهمونه ولا يقدرونه، فيصعب على الذات العودة إلى طبيعتها الأولى، فيحدث ما يسميه هيغل بلحظة الروح الممزق، أو الوعي البائس *conscience Misérable* تعبيراً منه عن حالة الشقاء والألم التي تشوب حياة الوعي المتلبك في التناقض مع ماهيته. (Hyppolite, p. 151) وهو صراع يحدث بين الأنا والموضوع، فعندما يكونان وحدة منسجمة ومتكاملة، فإننا نكون في أولى لحظات جدلية الوعي أو لحظة الوعي المباشر وسميت بهذا المسمى لعدم وجود تضاد بين الأنا والموضوع، لكن في حالة الاختلاف والتضاد ينتج عنها ما يسمى بمرحلة الانشطار والتي تعني التمزق الذي يحدث على مستوى وعي الذات، ونعني هنا أن الأنا والموضوع ينفصلان عن بعضهما البعض ليصبحا مستقلين بقوتهم، ومنه دخول كل وعي في مواجهة الوعي الآخر، صراع بين البقاء في الحياة المادية والاغتراب في الفضاء الرقمي، فذات الإنسان تميل إلى من يفهمها ويشعر بها، والمحيطون بنا دائماً منشغلين بتحقيق مصالحهم وطموحاتهم على حساب الآخر، هذا الآخر الذي يبحث عن من يقدر تعبته وآلامه وجهوده، ليذهب إلى الآلة التي برمجت لتكون محور الإنسان التي تكاد البشرية أن تفتقر له، فيتجرد الفرد من وعي طبيعته ويغترب لا شعورياً، ويكون غير قادر على إقامة علاقة مع إنسان آخر، فالأشخاص في هذه الحالة أصبحوا ضحايا رقميين مغتربين، وقد تحدث Jaeggi عن ذلك قائلاً أن الاغتراب هو أيضاً العجز وانعدام في العلاقات فيما يتعلق بالذات وبالعالم (Jaeggi, R, 2016, p. 3)، هذا من جهة، ومن جهة أخرى أثبتت دراسة Caplan وجود علاقة إيجابية بين قضايا الصحة العقلية وإدمان الوسائط الرقمية، حيث أظهرت أن الأشخاص الذين يعانون من حالة صحية نفسية سيئة ومنخفضة

تتحول القيمة الذاتية إلى زيادة الافراط في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، كأنها تعويض يومي لما تم التعرض له من طرف المجتمع الذي نبذ الفرد، بالإضافة إلى ذلك أثبتت الدراسة أن هؤلاء الأفراد الأكثر عرضة لوسائل التواصل الاجتماعي تديرهم وتتحكم فيهم العواطف والمشاعر، فمثلا عند شعورهم بعدم الرضا تتجه عقولهم نحو التفكير السيء للتأثير في سلوك المستخدم من الجانب الآخر (Caplan, S, 2020) ومع ذلك لا يمكننا أن ننكر أنه عند الانتقال إلى استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي فإننا سندسهم في حل العديد من المشكلات المعقدة داخل المؤسسات باعتبارها أدوات دعم لأنشطة العمل اليومي للموظف، كالبحث عن المعلومات وإنشاء محتوى وأفكار جديدة ، لأنه سيكون من المهم تطوير القدرات والصفات وإنتاج موارد بشرية ذات قيمة جديدة في العالم تساهم في تحقيق نظام تعليمي متكامل والتي يمكن اكتسابها من خلال الأنشطة الاستكشافية، ففي دراسة haochen Bai and kexin Gao والتي أكدت على أن وسائل الاعلام لها دور مهم في عمليات قيادة تغيير سلوك الأفراد لقدرتها على التعليم وتشكيل الهويات وتزويد الشعور بالانتماء واحترام الذات (Gao, 2021, p. 653). كما أن الدراسة أشارت أن الاعتماد الكلي على التكنولوجيات الحديثة في العمل له أضرار تتجاوز الفوائد التي يمكن أن يحدثها، حيث أن له تأثير سلبي على الجوانب الاجتماعية والصحية للموظفين، وهذا من شأنه فتح الباب لدراسات حول كيفية تحقيق التوازن بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات والحفاظ على الصحة النفسية للموظفين.

ثانيا: إجراءات الدراسة الميدانية

بعد الامام بخلفيات المفاهيم النظرية حول الاغتراب والذكاء الاصطناعي في المحور السابق، فإننا سنحاول في هذا المحور استقطاب الجانب النظري ومعالجته ميدانيا وإبراز مدى تطبيقه داخل المؤسسة، وذلك من خلال تحليل وعرض نتائج الدراسة التجريبية والذي تمت الاستعانة فيه ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وذلك من خلال الأساليب الإحصائية المرتبطة بالمتوسطات الحسابية *Mean* والانحرافات المعيارية *Standard deviation* للاختبارات القبلية والبعدية للمجموعتين التجريبيتين من الموظفين عن اختبار الحفاظ على ولاء العملاء من خلال استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في التواصل معهم واختبار الصحة النفسية (الاغتراب)، كما سنقوم بتحليل تباين من خلال اختبار فرضيات الدراسة وحساب معامل الاتساق الداخلي حسب طريقة *KR20* ومعامل ارتباط بيرسون.

يلعب برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية دورا مهما واهتماما كبيرا أوساط الباحثين على الرغم من تعدد البرامج الإحصائية والتحليلية ذلك للمزايا التي يتمتع بها في القيام بالتحليلات الإحصائية، على نطاق واسع في العلوم الاجتماعية والطب والتعليم وغيرها من المجالات البحثية، واختصار الاسم لكلمة *SPSS* يعود إلى "Statistical Package for social sciences" والتي تعني البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (لحسن باشوية، 2013، صفحة 24) لكنه حاليا أصبح يسمى ب *IBM SPSS Statistics* بعد سيطرة شركة أي بي إم عليه. (كافة المعلومات عن برنامج spss (برنامج الحزمة الاحصائية، 2025)

1. مجتمع وعينة البحث: يتمثل مجتمع البحث هنا في الموظفين بقسم الاستقبال بمؤسسة أوريدو للاتصالات بالجزائر.

2. عينة الدراسة: تم الاعتماد في هذه الدراسة على العينة القصدية باعتبارها أكثر ملائمة مع موضوع وأهداف البحث، أين تمت متابعة ورصد عملية استخدام موظفي مؤسسة أوريدو للاتصالات لتقنيات الذكاء الاصطناعي خلال الفترة الممتدة لسنة 2025/2024 وقد تم أخذ هذه الفترة الزمنية لكونها تتناسب مع وقت دراستنا.

3. مجالات الدراسة:

المجال المكاني: تم تطبيق هذه الدراسة في مؤسسة أوريدو للاتصالات بالجزائر.
المجال البشري: تم تطبيق هذه الدراسة على موظفي مؤسسة أوريدو للاتصالات بالجزائر.
المجال الزمني: تم اجراء هذه الدراسة في حدود السنة الجامعية 2025/2024.

4. عرض نتائج الدراسة وتحليلها:

4.1 النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول واختبار الفرضية الأولى:

3- ف1: لا توجد فروق فردية ($0.05 \leq a$) بين المتوسطات الحسابية بين موظفي مؤسسة أوريدو للاتصالات بالجزائر في الحفاظ على ولاء العملاء عن طريق استراتيجية التواصل بتقنيات الذكاء الاصطناعي والتواصل التقليدي.
تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأداء عيني الدراسة التجريبية على اختبار الحفاظ على ولاء العملاء كما هو مبين في الجدول رقم 01:

الجدول 1: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأداء عيني الدراسة التجريبية عن اختبار الحفاظ على ولاء العملاء القبلي والبعدي لتقنية التواصل

	القبلي	البعدي			
تقنية التواصل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
تقنيات AI	19.33	4.506	67.99	3.85	34
التقنيات التقليدية	20.46	4.772	48.92	09.11	38
العدد الكلي	72				

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول المبين أعلاه والذي يوضح الأداء القبلي والبعدي لعينة الدراسة في الحفاظ على ولاء العملاء عن طريق التواصل بالتقنية، أن المتوسط الحسابي في فئة الموظفين الذين تواصلوا مع العملاء عن طريق تقنيات الذكاء الاصطناعي قد بلغ عددهم (67.99)، وهو يمثل أعلى نسبة مقارنة بأداء العينة الأخرى من الموظفين الذين تواصلوا مع العملاء عن طريق التقنيات التقليدية والبالغ عددهم (48.92)، ما يشير إلى أن استراتيجية التواصل باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لها فاعلية أكبر في الحفاظ على ولاء العملاء للمؤسسة، وهذا يدل على افناد وبطلان الفرضية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية على الحفاظ على ولاء العملاء عن طريق استخدام الموظفين بمؤسسة أوريدو للاتصالات لتقنيات الذكاء الاصطناعي والتقنيات التقليدية.

وللتأكد من صحة تحليل التباين للفرضية الأولى تمت الاستعانة في هذه الدراسة بـ (ANOCOVA)، ويهدف تحليل التباين إلى تقويم مدى اختلاف متوسطات المتغير التابع في المجتمع في عدد من مستويات عامل من العوامل، مع تعديل الفروق الموجودة في المتغير المصاحب، وبمعنى آخر هل تختلف المتوسطات المعدلة للمجموعات عن بعضها البعض؟ (ANOCOVA analyse covariance، 2021) ومن هذا المنطلق قمنا باختبار التباين المصاحب في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على ولاء العملاء في مؤسسة أوريدو للاتصالات كما هو مبين في الجدول الموالي:

جدول رقم 02: يوضح نتائج تحليل التباين المصاحب (ANOCOVA)

الفئات	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	الفرق/ القيمة الإحصائية	مستوى الدلالة
الاختبار القبلي	15.879	1	14.959	0.256	0.631
تقنية التواصل: حديثة/تقليدية	1263.984	1	1279.863	20.000	0.000 ²
الخطأ	2263.863	68	70.72		

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على برنامج ANOCOVA

وما هو ملاحظ من الجدول أعلاه وجود فرق ذي دلالة إحصائية في الحفاظ على ولاء العملاء البعدي مؤسسة أوريدو للاتصالات لاستراتيجية التواصل الحديثة والتقليدية، إذ بلغت قيمة الفرق الإحصائي (20.000) وهي قيمة ذات دلالة بمستوى (0.000) ولمعرفة الفرق الحاصل تم كذلك استخراج المتوسطات الحسابية المعدلة لأداء عيني الدراسة على اختبار ولاء العملاء تبعا لتقنية التواصل المعتمدة حسب الجدول المبين أدناه:

جدول رقم 03: يوضح المتوسطات الحسابية المعدلة والأخطاء المعيارية لأداء عيني الدراسة على اختبار ولاء العملاء تبعا لتقنية التواصل المعتمدة

تقنية التواصل	المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري
التواصل الذكي	62.873	1.565
التواصل التقليدي	43.598	1.403

المصدر: من إعداد الباحثان

يبين الجدول رقم 03 أن المتوسط الحسابي المعدل في الحفاظ على ولاء العملاء لعينة الدراسة التجريبية الذين اعتمدوا في تواصلهم عن طريق تقنية التواصل الذكي كان الأعلى فقد بلغ عددها (62.873)، في حين بلغ المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة الذين اعتمدوا في تواصلهم على تقنية التواصل التقليدي الأقل بـ (43.598) ما يدل على أن الفرق كان لصالح عينة الدراسة الذين اعتمدوا على تقنيات الذكاء

² الفرق الدال إحصائيا عند المستوى بين التجريبتين.

الاصطناعي وذلك لارتفاع المتوسط الحسابي للعينة عن المتوسط الحسابي لأفراد العينة الذين اعتمدوا على طريقة التواصل المعتادة.

2- النتائج المتعلقة بالإجابة على السؤال الثاني واختبار صحة الفرضية الثانية:

ف02: لا توجد فروق فردية ($\alpha \leq 0.05$) بين المتوسطات الحسابية على الصحة النفسية (الاغتراب) لموظفي مؤسسة أوريدو للاتصالات بالجزائر عن طريق استراتيجية التواصل بتقنيات الذكاء الاصطناعي والتواصل التقليدي.

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأداء عينة الدراسة على مقياس الصحة النفسية (الاغتراب) القبلي والبعدي كما هو مبين في الجدول الموالي:

جدول رقم 04: يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأداء عينة الدراسة على مقياس الصحة النفسية (الاغتراب) القبلي والبعدي

تقنية التواصل	التكرار	القبلي	البعدي	
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الانحراف المعياري
التواصل الذكي	34	73.150	4.758	14.042
التواصل المعتاد	36	82.654	17.253	16.157
العدد الإجمالي	72			

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على برنامج SPSS

يبين الجدول المبين أعلاه والذي يوضح أداء عينة الدراسة على مقياس الصحة النفسية (الاغتراب) أن المتوسط الحسابي البعدي للعينة التجريبية الذين استخدموا تقنيات التواصل الذكية قد بلغ عددها (90.25) وهو أقل من المتوسط الحسابي البعدي في الصحة النفسية (الاغتراب) للعينة التجريبية الذين استخدموا تقنية التواصل المعتادة والذي بلغ عددهم (92.45)، ما يشير إلى أن تقنية التواصل باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لها تأثير أكبر من تقنيات التواصل المعتادة على الصحة النفسية (الاغتراب) لموظفي مؤسسة أوريدو للاتصالات بالجزائر، ما يؤدي إلى إفناده الفرض القائل أنه لا توجد فروق فردية بين المتوسطات الحسابية على الصحة النفسية (الاغتراب) لموظفي مؤسسة أوريدو للاتصالات حسب تقنية التواصل المعتمدة.

وقد تم إجراء اختبار للكشف عن التغيرات المصاحبة عن طريق تحليل (ANOCOVA) من خلال الجدول الموضح أدناه:

جدول رقم 05: يوضح نتائج تحليل الفروقات المصاحبة لاختبار أثر تقنية التواصل على الصحة النفسية لموظفي مؤسسة أوريدو للاتصالات بالجزائر

مصدر الاختلاف	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	الفرق في القيمة الإحصائية	مستوى الدلالة
مقياس الصحة	11.654	1	11.683	0.045	0.258

النفسية (الاغتراب) القبلي					
تقنية التواصل: ذكية/ معتادة	1845.645	1	1997.538	9.538	³ 0.003
الخطأ	9386.597	70	199.852		
المعدل الكلي	125820.255	72			

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على برنامج ANCOVA

يبين الجدول رقم 05 أن قيمة الفرق الإحصائي قد بلغت (9.538) وبمستوى دلالة (0.003) ما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط أداء عينة الدراسة على مقياس الصحة النفسية (الاغتراب) البعدي تبعاً لتقنية التواصل المعتمدة، ولأجل التأكد من صحة لمن كان صالح الفرق، تم استخراج المتوسطات الحسابية المعدلة لأداء عينة الدراسة في مقياس الصحة النفسية (الاغتراب) البعدي تبعاً لتقنية التواصل المتبعة كما هو مبين في الجدول الموالي:

جدول رقم 06: يوضح المتوسطات الحسابية المعدلة والأخطاء المعيارية لأداء عينة الدراسة على مقياس الصحة النفسية (الاغتراب) تبعاً لطريقة التواصل المنتهجة

تقنية التواصل	المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري
التواصل ب A/	81.64	45.0
التواصل المعتاد	67.37	45.0

المصدر: من إعداد الباحثان

يشير الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي المعدل للصحة النفسية لعينة الدراسة الذين استخدموا تقنية التواصل بالاعتماد على الذكاء الاصطناعي كان الأعلى إذ بلغ (81.64) في حين بلغ المتوسط الحسابي لعينة الدراسة الذين استخدموا تقنية التواصل المعتادة (67.37)، وهذا يعني أن الفرق كان لصالح أفراد العينة الذين استخدموا تقنيات الذكاء الاصطناعي في التواصل، بدليل ارتفاع متوسطهم الحسابي المعدل عن المتوسط الحسابي للعينة الذين استخدموا تقنية التواصل المعتادة ما يدل على مساهمة تقنيات الذكاء الاصطناعي في أحداث تأثيرات على الصحة النفسية (الاغتراب)، وبهذا يتم بطلان الفرض القائل بأنه لا توجد فروق فردية بين المتوسطات الحسابية على الصحة النفسية (الاغتراب) لموظفي مؤسسة نجمة للاتصالات الذين يستخدمون تقنيات التواصل الذكية والمعتادة..

١٨. نتائج الدراسة

أثبتت نتائج الدراسة بالاعتماد على تحليل التباين (ANCOVA) أن عينة الدراسة الذين استخدموا أدوات الذكاء الاصطناعي للتواصل مع العملاء استطاعوا الحفاظ على ولاء العملاء نتيجة السرعة في التجاوب معهم والرد على انشغالاتهم أكثر من أي وقت مضى، ناهيك عن العمليات المتكررة لاستطلاعات الرأي حول جودة الخدمات المقدمة أكثر من الذين استخدموا التواصل المعتاد وجهاً لوجه لأنه يتطلب وقتاً أكبر وأوفر خاصة أن العميل على عجلة دائماً في الحصول على الخدمة داخل المؤسسة والخروج مباشرة، وما يمكن أن

³ الفرق الدال احصائياً عند المستوى

نستخلصه من هذه النتيجة أن هذا الاختلاف قد يرجع إلى عوامل أخرى غير متحكم فيها وليس بالضرورة إلى فاعلية كل تقنية.

أظهرت نتائج الدراسة مساهمة تقنيات الذكاء الاصطناعي في التأثير على الصحة النفسية (الاغتراب) لموظفي مؤسسة أوريدو للاتصالات بالجزائر، كما أثبت برنامج (ANOCOVA) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسط الحسابي لنسبة التأثير لكل عينة تبعا لتقنية التواصل المستخدمة، وربما يرجع هذا الفرق إلى التكاليف الاجتماعية التي يدفعها الموظفون نتيجة الاستخدام الدائم لتطبيقات الذكاء الاصطناعي ما يحفز العزلة والوحدة على حساب علاقاتهم الواقعية، ما يساهم بشكل تدريجي في انفصالهم عن ذواتهم الحقيقية.

بالإضافة إلى ذلك لا نستطيع الجزم أن الموظفين الذين يشعرون بالوحدة لديهم القدرة على تقديم أداء أفضل من غيرهم، لذلك لا بد من إحداث تغيير شامل حول كيفية النظر إلى العامل داخل المؤسسة من خلال اتباع استراتيجيات محكمة لزيادة احتمالية التعاون والابتكار والاندماج الاجتماعي، بدلا من التفكير في الإنتاجية والأداء فقط على حساب تهميش العامل.

أثبتت الدراسة إلى أن حالات عدم التواصل أو أوسط بيئة العمل للموظفين الذين يستخدمون تقنيات الذكاء الاصطناعي طوال فترة العمل ساهم في إحداث مزيد من الرغبات لا شعوريا في التواصل البشري مقارنة بعينة الدراسة الذين يعتمدون على طريقة التواصل المعتادة، وأدى هذا النقص لأفراد العينة الأولى بدوره إلى توجيههم نحو المحادثات الآلية لتغطية احتياجاتهم في الحرمان من التفاعل الاجتماعي، ما جعلهم أقل ارتباطا مع زملائهم في العمل.

ساهم الذكاء الاصطناعي في جعل موظفي مؤسسة أوريدو للاتصالات في تحسين كفاءتهم وقدراتهم وزيادة إنتاجيتهم، ولكنه في الوقت نفسه سبب لهم حالة من الانعزال والوحدة، وهذا دليل على وجود علاقة بين مفهوم الاغتراب وانفصال الأنا عن الذات نتيجة الاستخدام المفرط لتقنيات الذكاء الاصطناعي.

أحدث الاستخدام المتزايد للذكاء الاصطناعي لعينة الدراسة في إحداث نوع من القلق والتوتر والأرق والذي له آثار سلبية محتملة على الحياة المهنية بصفة خاصة والحياة العامة بصفة عامة.

III. خاتمة:

وختاماً، أمكننا القول أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي تتطلب مزيداً من التطلعات والدراسات التي وجب إدراكها ومعالجتها، ناهيك عن أن عملية دمج التقنيات الذكية داخل المؤسسات سيما دول العالم الثالث ليس بالأمر الهين فهو يحتاج إلى توفير بيئة ملائمة للهوض باقتصاد المجتمع، وعليه يمكن للمؤسسة أن تنتهج طرق فعالة لتجنب دخول موظفيها في صراعات نفسية واغتراب ذواتهم، من خلال جعل الإنسان هو محور التقنية وليست التقنية محور الإنسان وذلك باستغلال تطبيقات الذكاء الاصطناعي عن طريق التركيز على تدريب موظفيها على السيطرة في التقنية وتوعيتهم بمخاطرها وآثارها السلبية، وهذا ما تم اقتراحه في المجتمع فائق الذكاء 6.0 حيث يقوم هذا المجتمع على تصميم سيرورة العمل حول دمج نقاط قوة الإنسان والآلة في آن واحد دون تمييز عنصر عن الآخر أي أننا لا بد من خلق فرص للتعاون مع الذكاء الاصطناعي دون فقدان الإحساس بالسيطرة وعدم الاحترافية، ومنه تقدير ذات الموظف الذي يسعى إلى التقدير وعدم التشكيك في قدراته الإبداعية.

الإحالات والمراجع:

- 1) ANOCOVA analyse covariance. (2021). Récupéré sur <http://www.xlstat.com>.
- 2) Caplan, S. (2020). *Theory and measurement of generalized problematic Internet use : A two-step approach*. *Computers in Human Behavior*, 26,1089-1097. . Récupéré sur <https://doi.org/10.1016/j.chb.2010>.
- 3) Daily Sabah. (2019). *Society 5.0 : A smart new phase in human history on the horiwon* . Récupéré sur <https://www.dailysabah.com>.
- 4) Douglas KeIIner. (s.d.). *New Technologies and Alienation ; some critical Reflections*. Récupéré sur Available on the website : <http://www.Gseis.ucla.edu/faculty/kellner/>.
- 5) *Future services & societal systems in society 5.0*. (2016). Récupéré sur <https://www.jst.go.jp>, p.01
- 6) Haochen Bai & Kexin Gao. (2021). The Study of Social Media Alienation in the Digitized World, *Advances in Social Science , . Education and Humanities Research*, volume 571. P 653.
- 7) Jaeggi, R. (2016). *Alienation* . New York , : Columbia University Press. P 03.
- 8) Jean Hyppolite. (s.d.). *Genèse et structure de la phénoménologie de l'esprit de hegel* . Tome 1 Paris, Aubier, Edition Montagne. p 151.
- 9) Yoppy Wahyu Purnomo & Herwin, **Educational Innovation in Society 5.0 Era : Challenges and Opportunities**, (2021), Published by : CRC Press/Balkema Schipholweg 107C, 2316 XC Leiden, The Netherlands Universitas lampung, Available on the website : <http://repository.lppm.unila.ac.id> p.02.
- 10) *كافة المعلومات عن برنامج spss (تعريفه، استخداماته، بدائله، المزايا والعيوب)*. (06 09, 2025). تم الاسترداد من <https://masterdeg.com>
- 11) لحسن باثيو. (2013). *الاحصاء وتطبيقاته على الحزمة الاحصائية*. الاردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، صفحة 24.
- 12) محمد أمين بن جيلالي. (2019). *مفهوم الاغتراب عند هيغل، المفهوم المفاهيمي وحضوره السجالي في التعامل مع الغرب*. مجلة الاستغراب، صفحة 227.
- 13) *مفهوم الاغتراب لدى الفيلسوف هيغل*. (2019). تم الاسترداد من <http://www.sibakenu.com>