

أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى الفرق التطوعية

د. احمد عادل محمود عمار

الكلية العصرية الجامعية

Ah_ ammar1989@ hotmail.com

ARTICLE INFO

المخلص

Received: 11 Jun
Accepted: 09 Aug
Volume:4
Issue: 3

هدفت الدراسة إلى استكشاف أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي مع برنامج SPSS لتحليل البيانات التي تم جمعها من عينة مكونة من 115 مجوئاً عبر استبانة إلكترونية. أظهرت النتائج وجود علاقة دالة إحصائياً بين استخدام الذكاء الاصطناعي وسلوك المواطنة التنظيمية، حيث تبين أن تقنيات الذكاء الاصطناعي مثل توفير الخبراء والمعرفة الجاهزة والتدريب والتطوير كان لها تأثير إيجابي. كما لم تُظهر النتائج فروقاً دالة بناءً على المتغيرات الديموغرافية مثل النوع الاجتماعي أو المؤهل العلمي. توصي الدراسة بتعزيز استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في العمل التطوعي، وتوفير تدريب مستمر للعاملين، وتطوير استراتيجيات مرنة لدعم التعاون والمواطنة التنظيمية.

الكلمات المفتاحية: تطبيقات الذكاء الاصطناعي، سلوك المواطنة التنظيمي، الفرق التطوعية

Abstract:

The study aimed to explore the impact of artificial intelligence applications on enhancing organizational citizenship behavior in volunteer teams during the. The researchers used a descriptive analytical approach with the SPSS program to analyze data collected from a sample of 115 participants through an online questionnaire. The results showed a statistically significant relationship between the use of artificial intelligence and organizational citizenship behavior, with AI techniques such as expert availability, ready knowledge, and training and development having a positive impact, while the "system capability" had a negative effect. The results also showed no statistically significant differences based on demographic variables such as gender or educational qualifications. The study recommends promoting the use of AI technologies in volunteer work, providing continuous training for workers, and developing flexible strategies to support collaboration and organizational citizenship.

Keywords : Artificial Intelligence Applications, Organizational Citizenship Behavior, Volunteer Teams

المبحث الأول: الإطار العام للدراسة

مقدمة:

أحدثت الثورة الصناعية الرابعة تحولاً جذرياً في شكل الحياة والعمل، وكان من أبرز معالم هذا التحول بروز الذكاء الاصطناعي بوصفه أحد أهم الابتكارات التكنولوجية في مطلع القرن الحادي والعشرين. ومع تعدد تطبيقاته في مجالات حيوية كالمداف، والاقتصاد، والصناعة، والتكنولوجيا، والطب، والخدمات، أصبح الذكاء الاصطناعي بمثابة محرك رئيسي للتقدم، خاصة في ظل تسارع الاعتماد على الثورة الرقمية، والإنترنت، والطباعة ثلاثية الأبعاد، والروبوتات الذكية (عقاد، وبوعمامة، 2022). ومع توسع المنظمات في استخدام هذه التقنيات، برز الذكاء

الاصطناعي كضرورة استراتيجية، ليس فقط لتحسين الأداء المؤسسي، بل لدوره الأساسي في رفع الكفاءة وتعزيز القدرة على اتخاذ القرارات الذكية (أرطباز، 2022).

في المقابل، تزايد الاهتمام بسلوكيات المواطنة التنظيمية كعنصر جوهري في بناء ثقافة تنظيمية قوية، لا سيما أنها تعكس مدى التزام العاملين تجاه مؤسساتهم، وتسهم في خلق بيئة عمل قائمة على التعاون، والتقدير المتبادل، والابتكار. وقد أظهرت الدراسات أن هذه السلوكيات لا تُبنى عشوائيًا، بل تتأثر بعوامل داخلية كبيئة العمل، وأنماط القيادة، والثقافة السائدة داخل المؤسسة، مما يجعل دراستها أمرًا ضروريًا في ظل التحديات الحديثة (محمد، 2024).

وتزداد أهمية تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في ظل الأزمات المتكررة، لاسيما الأزمات الإنسانية التي تتطلب تماسكًا تنظيميًا وتكافلًا بشريًا عاليًا. وقد أظهرت الأبحاث الحديثة أن هذه السلوكيات تُسهم في رفع معنويات الموظفين، وزيادة التزامهم بالأهداف الإنسانية، كما أنها تعزز من صورة المؤسسة وتدعم قدرتها على استقطاب الدعم والشراقات (Davis, 2023).

ومن خلال متابعة الواقع الميداني في قطاع غزة، بدا واضحًا أن الفرق التطوعية واجهت تحديات استثنائية تستدعي حلولًا مبتكرة. وهنا، تبرز الحاجة لتوظيف الذكاء الاصطناعي كأداة داعمة لتعزيز بيئة العمل التطوعي، من خلال تحسين التنظيم، وتخفيف الأعباء، وتوفير أدوات تحليل ذكية تساعد على اتخاذ قرارات أكثر دقة وفعالية. إذ يمكن أن يؤدي توظيف هذه التقنية إلى تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، وزيادة ارتباط المتطوعين برسالة فرقهم، وقدرتهم على الاستجابة بمرونة واحترافية للاحتياجات المتزايدة في مثل هذه الظروف الطارئة.

بناءً على ذلك، تتجلى أهمية هذه الدراسة في سعيها لفهم كيف يمكن للذكاء الاصطناعي أن يعزز من سلوك المواطنة التنظيمية داخل الفرق التطوعية، باعتباره أحد العوامل الحاسمة في تحقيق النجاح المؤسسي، لا سيما في أوقات الأزمات والكوارث الإنسانية.

أهمية الدراسة:

1. الأهمية العلمية:

تتمثل الأهمية العلمية لهذا البحث في مساهمته في إثراء الأدبيات الأكاديمية من خلال الربط بين مفاهيم الذكاء الاصطناعي وسلوك المواطنة التنظيمية، لا سيما في سياق الفرق التطوعية خلال الأزمات الإنسانية. ويقدم البحث إطارًا نظريًا حديثًا يتناول دور التكنولوجيا الذكية في دعم السلوكيات التنظيمية الإيجابية، مما يفتح آفاقًا جديدة للباحثين المهتمين بمجالات الإدارة الرقمية والسلوك التنظيمي في البيئات غير المستقرة. كما يسهم في تسليط الضوء على البيئة الفلسطينية كحالة دراسية فريدة قلما تناولتها الدراسات في هذا المجال، وهو ما يعزز من القيمة العلمية والتطبيقية للبحث ويشجع على إجراء مزيد من الدراسات المستقبلية في السياقات المشابهة.

2. الأهمية العملية:

أما الأهمية العملية فتتبع من قدرة البحث على تقديم حلول واقعية يمكن تطبيقها داخل المؤسسات التطوعية لتحسين الأداء وتعزيز الانتماء لدى المتطوعين، وذلك من خلال استثمار أدوات وتقنيات الذكاء الاصطناعي. إذ يُمكن للنتائج أن تساهم في تطوير آليات فعالة لاتخاذ القرار، وتحسين التنسيق بين أفراد الفرق التطوعية، وتعزيز سلوكيات مثل المبادرة، التعاون، والإيثار. كما يساعد البحث المؤسسات الإنسانية وصناع القرار في تصميم استراتيجيات تدريبية وتقنية قائمة على الذكاء الاصطناعي، تساهم في رفع كفاءة العمل الميداني خلال الأزمات، وتدعم استدامة العمل التطوعي في البيئات المتأثرة بالنزاعات والكوارث.



مشكلة الدراسة:

تعتبر سلوكيات المواطنة التنظيمية من العوامل الحاسمة التي تسهم في تعزيز الأداء والابتكار داخل الفرق التطوعية في ظل الحروب، حيث تُظهر الأبحاث أن الموظفين الذين يشاركون في سلوكيات المواطنة يكونون أكثر إنتاجية وولاءً. ومع تزايد الاعتماد على الذكاء الاصطناعي في بيئات العمل، تبرز الحاجة إلى فهم كيفية تأثير هذه التقنيات على سلوك المواطنة التنظيمية.

تشير الدراسات، مثل تلك التي أجراها بومان وزملاؤه (Kadhim, et al., 2023; Ibrahim, 2021; Almadaat, & Ibrahim, 2021)، إلى أن الذكاء الاصطناعي، مثل أنظمة إدارة الموارد البشرية الذكية، قد تحسن التواصل بين الموظفين وتعزز التعاون، مما يؤدي إلى زيادة سلوكيات المواطنة. ومع ذلك، تشير تقارير أخرى، مثل دراسة (Joseph, 2021; Ibrahim, & Ali, 2021; Ibrahim, et al., 2023; Omar, et al., 2021)، إلى أن الاعتماد المفرط على التكنولوجيا قد يؤدي إلى تقليل التفاعل البشري، مما يمكن أن يُنبط من هذه السلوكيات.

تتطلب هذه التحديات استكشاف العوامل التي تؤثر على العلاقة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وسلوك المواطنة، مثل الثقافة التنظيمية، ومدى انفتاح الموظفين على الابتكار، وفعالية القيادة. بعبارة أخرى، كيف يمكن للذكاء الاصطناعي أن تعزز أو يعيق سلوكيات المواطنة التنظيمية في الفرق التطوعية، وتعتبر هذه المشكلة ضرورية لفهم كيف يمكن للفرق التطوعية تحسين استراتيجياتها في استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتحقيق أقصى فائدة من سلوكيات المواطنة التنظيمية، وبالتالي تعزيز الأداء العام والابتكار.

وتقوم هذه الدراسة بالإجابة عن السؤال حول "ما أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى الفرق التطوعية؟". ويشكل هذا السؤال محور مشكلة الدراسة والتي تقوم بالنظر إلى أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، وعليه تتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة عن الاسئلة التالية:

1. ما واقع تطبيقات الذكاء الاصطناعي لدى الفرق التطوعية؟
2. ما مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى الفرق التطوعية؟
3. هل توجد علاقة ارتباط بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى الفرق التطوعية؟
4. هل يوجد أثر لتطبيقات لذكاء الاصطناعي على تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى الفرق التطوعية؟
5. هل توجد فروق دالة احصائية لمتوسطات اجابات أفراد العينة حول أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى الفرق التطوعية تُعزى للمتغيرات الديمغرافية التالية (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي)؟

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف والمتمثلة بما يلي:

1. التعرف إلى واقع تطبيقات الذكاء الاصطناعي لدى الفرق التطوعية.
2. التعرف إلى مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى الفرق التطوعية.
3. تقصي العلاقة الارتباطية بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى الفرق التطوعية؟
4. معرفة أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى الفرق التطوعية؟

5. الكشف عن الفروق الدالة احصائياً لمتوسطات اجابات أفراد العينة حول أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى الفرق تُعزى للمتغيرات الديمغرافية التالية (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي)؟
فرضيات الدراسة:

H1: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وسلوك المواطنة التنظيمية داخل الفرق التطوعية 2023.

H2: يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية داخل الفرق التطوعية.

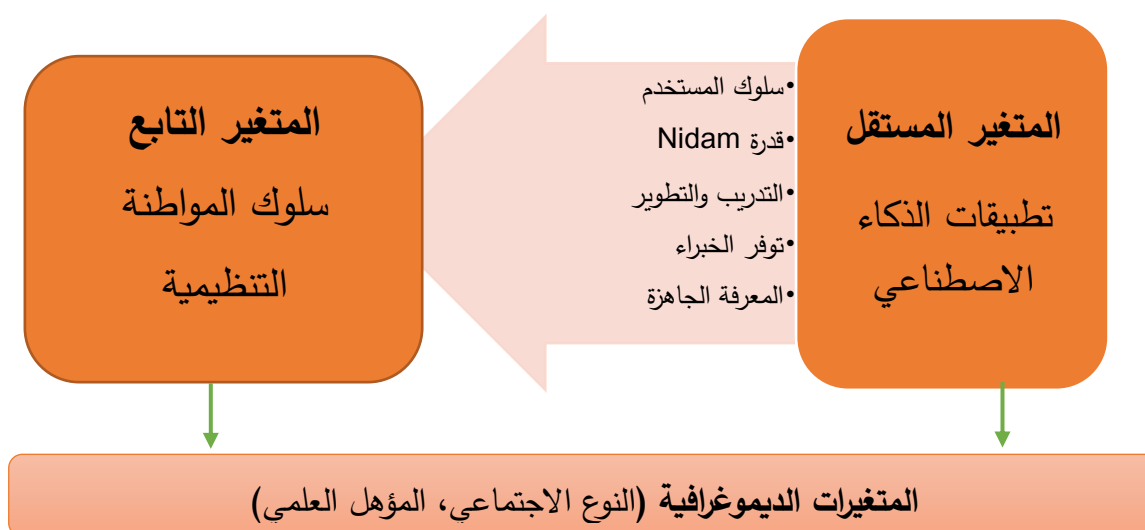
H3: توجد فروق دالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمتوسطات اجابات أفراد العينة حول أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى الفرق تُعزى للمتغيرات الديمغرافية التالية (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي) ؟

أنموذج الدراسة ومتغيراته

✓ المتغير المستقل: تطبيقات الذكاء الاصطناعي، تشمل على (سلوك المستخدم، قدرة Nidam، التدريب والتطوير، توفر الخبراء، المعرفة الجاهزة)؛ اعتماداً على الدراسات السابقة التي تناولت الذكاء الاصطناعي، كدراسة اليجمدي وأمزات (2022)، ودراسة جهلول وآخرون (2024) ودراسة (قاضي وآخرون، 2020).

المتغير التابع: سلوك المواطنة التنظيمية، اعتماداً على دراسة (فرحي، 2020)، ودراسة (محمد، 2024).

✓ المتغيرات الديموغرافية، وتتكون من (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي)، وشكل (1) يوضح العلاقة بين متغيرات البحث المختلفة.



شكل (1) يوضح العلاقة بين متغيرات البحث المختلفة

المصدر: إعداد الباحثون (بعد اطلاع الباحثون على أدبيات الإدارة في الذكاء الاصطناعي وسلوك المواطنة التنظيمية، اختار الباحثون هذه المعايير؛ وذلك لأنها الأكثر انسجاماً مع طبيعة عمل القيادات ورواد العمل).

تقسيم الدراسة:

تقسم هذه الدراسة إلى أربعة مباحث: حيث تتضمن المبحث الأول المتعلق بالإطار العام للدراسة، والمبحث الثاني الذي يتضمن الإطار النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، والمبحث الثالث يتضمن منهجية الدراسة وأخيرًا المبحث الرابع الذي يتضمن عرض نتائج الدراسة ومناقشتها وتقديم أهم التوصيات المتوقعة أن تفتح آفاق مستقبلية جديدة لدراسات قامة

المبحث الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

الذكاء الاصطناعي:

أولاً: الذكاء الاصطناعي

الذكاء الاصطناعي هو مجال من علوم الحاسوب يركز على تطوير الأنظمة والبرامج التي تتمتع بقدرات مشابهة للذكاء البشري، مثل التعلم، التحليل، واتخاذ القرارات. يسعى الذكاء الاصطناعي إلى تمكين الآلات من تنفيذ مهام تتطلب ذكاءً بشرياً، مثل معالجة اللغة الطبيعية، التعرف على الصور، والتفاعل مع البيئة بطرق ذكية. وتتعدد الذكاء الاصطناعي وتتنوع بشكل كبير، بدءاً من المساعدات الشخصية مثل المساعدات الصوتية، وصولاً إلى الأنظمة المتقدمة في الرعاية الصحية، النقل، والتجارة الإلكترونية. تتسم هذه التطبيقات بالقدرة على تحسين الكفاءة، وتوفير الوقت، وتعزيز الدقة في العديد من المجالات، مما يجعل الذكاء الاصطناعي عنصراً محورياً في تطور التكنولوجيا الحديثة.

مفهوم الذكاء الاصطناعي:

الذكاء الاصطناعي هو فرع من علوم الكمبيوتر يهتم بإنشاء أنظمة قادرة على التفكير والتعلم والتصرف مثل الإنسان، ويعرف أيضاً باسم الذكاء الآلي أو المعالجة التلقائية للذكاء، ويعتمد الذكاء الاصطناعي على مجموعة واسعة من الأساليب والتقنيات، بما في ذلك التعلم الآلي والتعلم العميق (Vasudevan, 2021). أما دياب (2022) يعرفها بأنها تلك التقنية المتطورة المستخدمة، والتي تسهم في إدارة العمليات والمهام بأليات أكثر تطوراً وذكاءً من الأنسام الذي صنعها ومنحها المعرفة والمقومات الحسية، بما يساعدها على التعلم التلقائي والتطور الذاتي.

مفهوم الذكاء الاصطناعي: البرامج والأنظمة التي تستخدم الذكاء الاصطناعي في معالجة المعلومات وحل المشكلات. يمكن استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجموعة متنوعة من المجالات، بما في ذلك التعليم والصحة والأعمال والصناعة (عطالله وآخرون، 2022).

أنواع الذكاء الاصطناعي:

ان اهم أنواع الذكاء الاصطناعي (Hussain, 2018) كالتالي:

1. **الذكاء الاصطناعي الضيق:** وهو يختص في مجال واحد، ومثال ذلك: هي التي يقوم بها الزائر على برامج الدردشة والخدمات الصوتية الفردية.
2. **الذكاء الاصطناعي الفائق:** هو الذكاء الذي يتفوق على الذكاء الإنساني ومثال ذلك الحاسوب المركزي في المصارف الحكومية
3. **الذكاء العام المصطنع:** هو الذكاء الذي يتضمن مهام على مستوى الإنسان، ويعمل تلقائياً من دون تدخل البشر ومثال ذلك سيارات ذاتية القيادة



كما وتتعدد أنواع الذكاء الاصطناعي والتي تتمثل فيما يلي (الاسطل وآخرون، 2021):

1. **الذكاء الاصطناعي المحدود (ANI):** ويشير إلى أداء المهام الصغيرة، وأي المهام الجزئية المحددة بشكل موجز مثل: التعرف على الوجوه، البحث عن المعلومات عبر الانترنت، اجراء عمليات الحجز عن الانترنت، قيادة سيارة بثورة تفوق الأداء البشري، وغيرها.
2. **الذكاء الاصطناعي العام (GAI):** ويشير إلى تصميم آلات لها قدر من الذكاء مماثل للذكاء البشري، ويمكنها أن تقوم بكافة المهام البشرية بصورة تامة، ويتوقع أن تستمر الأبحاث والدراسات في هذا المجال حتى عام 2040م.
3. **الذكاء الاصطناعي الفائق (ASI):** ويشير إلى تميز الآلات بقدرات تفوق قدرات البشر، ويتوقع الحصول على أو تصميم آلات تفوق قدرات البشر.

أهمية الذكاء الاصطناعي

توضح دراسة يوسف (2021)، ودراسة شنبى (2016) أهمية الذكاء الاصطناعي من خلال النقاط التالية:

1. حفظ خبرة الإنسان المتراكمة عن طريق نقلها إلى الآلة الذكية.
2. استخدام لغة يستخدمها الجميع، وهي لغة الإنسان، وليس أي لغة برمجية أخرى، مما يسهل على الجميع أن يقتنيها، والتواصل معها دون التعرض إلى قلق عدم فهم اللغة.
3. المعاونة في معرفة وفحص وتشخيص الأمراض، وصف الأدوية والتعليم.
4. التخفيف من الضغوطات التي يتعرض لها الإنسان سواء كانت نفسية أو جسدية، فيصبح لديه الفراغ، فيتم تركيزه على أمور أخرى قد تكون مهمة في حياته، فتبدأ حياته في مسيرتها نحو طريق أسلس.
5. أثناء حدوث الكوارث الطبيعية، يقوم الذكاء الاصطناعي بالمساعدة في عمليات الإنقاذ، بالإضافة إلى تحديد الأماكن المجهولة.

خصائص الذكاء الاصطناعي:

حاول عدد من الكتاب والباحثون دراسة الخصائص المميزة للذكاء الاصطناعي من أجل الخروج بمزيد من المساهمات حول الذكاء الاصطناعي، والتحقق من تطبيقها على مستوى المنظمات الحكومية والأهلية والخاصة، ويذكر كلاً من صالح (2009، ص 43)، النجار (2010، ص 170)، اللوزي (2012، ص 21)، خليفة (2017، ص 63) هذه الخصائص، والتي منها:

1. استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في حل المشاكل المعروضة.
2. القدرة على التفكير والإدراك.
3. القدرة على اكتساب المعرفة وتطبيقها.
4. القدرة على التعلم والفهم من التجارب والخبرات السابقة.
5. القدرة على استخدام الخبرات القديمة وتوظيفها في مواقف جديدة.
6. القدرة على استخدام التجربة والخطأ لاستكشاف الأمور المختلفة.
7. القدرة على الاستجابة السريعة للموقف والطروف الجديدة.
8. القدرة على التعامل مع الحالات الصعبة والمعقدة.
9. القدرة على التعامل مع المواقف الغامضة مع غياب المعلومات.
10. القدرة على تمييز الأهمية النسبية لعناصر الحالات المعروضة.
11. القدرة على التصور والإبداع وفهم الأمور المرئية وإدراكها.



12. القدرة على تقديم المعلومة لاتخاذ القرارات الإدارية.

تطبيقات الذكاء الاصطناعي

سيتم توضيح بعض التطبيقات المحددة للذكاء الاصطناعي في مختلف المجالات، ومنها (Vafeiadis, et al., 2015؛ Gómez-Urbe, & Hunt, 2015):

1. التعرف على الصور والصوت: تُستخدم تقنيات التعرف على الصور والصوت في تطبيقات مثل غوغل للتعرف على الأشخاص والأماكن في الصور، وأيضًا في تطبيقات المساعد الشخصي مثل غوغل لفهم الأوامر الصوتية.
2. الروبوتات التفاعلية: الروبوتات التفاعلية مثل Pepper تعتمد على الذكاء الاصطناعي للتفاعل مع البشر بطريقة طبيعية، وفهم الكلام، وتقديم المعلومات أو المساعدة.
3. التوصيات الشخصية: خوارزميات التوصية الشخصية تُستخدم في تطبيقات مثل Netflix لتقديم اقتراحات للمستخدمين بناءً على تاريخ مشاهداتهم أو استماعهم.
4. تحليل المشاعر: تستخدم تقنيات تحليل المشاعر في تحليل التعليقات على وسائل التواصل الاجتماعي أو المراجعات لتحليل الرأي العام حول منتج أو خدمة معينة.
5. التعرف على الوجوه: يُستخدم الذكاء الاصطناعي في تطبيقات التعرف على الوجوه مثل تلك المستخدمة في الهواتف الذكية لفتح القفل أو في الأنظمة الأمنية.
6. الترجمة الآلية: تُستخدم الذكاء الاصطناعي مثل الترجمة الآلية العصبية (NMT) في تطبيقات مثل ترجمة جوجل لتحسين جودة الترجمة بين اللغات.
7. تحليل البيانات الكبيرة: يُستخدم الذكاء الاصطناعي في تحليل كميات ضخمة من البيانات الضخمة لاكتشاف الأنماط المخفية واتخاذ القرارات بشكل أكثر فعالية.
8. الدردشة الآلية: تُستخدم تطبيقات الدردشة الآلية للتفاعل مع المستخدمين، تقديم الدعم، والإجابة على الأسئلة بطريقة طبيعية باستخدام تقنيات معالجة اللغة الطبيعية (NLP).
9. الكشف عن الاحتيال: خوارزميات الذكاء الاصطناعي تُستخدم في تحليل المعاملات المالية لاكتشاف الأنماط الغير عادية والتنبؤ بعمليات الاحتيال قبل وقوعها.
10. التسويق التنبؤي: يُستخدم الذكاء الاصطناعي في التسويق التنبؤي لتحليل بيانات العملاء والتنبؤ بسلوكهم المستقبلي، مما يساعد الشركات في اتخاذ قرارات تسويقية أكثر فعالية.

أبعاد تطبيقات الذكاء الاصطناعي

يربط بعض الخبراء نظرية العقل بالذكاء الاصطناعي، ويستندون في ذلك لتوقعهما في عمليات الاستنتاج المعرفي والتمثيل المعرفي واستيعاب قدرة الفهم والتحليل الكمي، والنوعي للبيانات والمعلومات؛ حيث تفسر نظرية العقل لديفيد بريماك وكي وودروف عام 1978م، السلوكيات الناجمة عن الأفراد بأنها نتاج للتخمينات التي يقررها العقل البشري والذكاء الانساني، والتي ترتبط أيضا بالذكاء العاطفي، وقياسا عليها في تطبيقات الذكاء الاصطناعي فهي ترتبط بها عبر عمليات وقدرات ومهارات الفهم والتحليل وتحكيم المنطق الرياضي لاقتراح القرار الأمثل (Atom, 2020). وفي السياق نفسه يرى الشخص



وصالح الوارد في اليعمدي وأمزات (2022) أن نظرية العقل تتمثل في القدرات الجوهرية التي اختصها الله تعالى للبشر دون غيرهم من المخلوقات، والتي تتمثل في سلوكياتهم وتصرفاتهم الناتجة عن تفاعلهم وتأثيرهم بالبيئة المحيطة، وهي نظرية تختص بإظهار القدرات والتصورات الذهنية بشكل كامل كالقدرات اللغوية والقدرات المعرفية والقدرات الاجتماعية الانفعالية. ووفقاً لديفيد بريماك وغاي وودروف فقد حددا أبعاد تطبيقات الذكاء في أربعة أبعاد هي:

1- سلوك الفرد المستخدم:

2- المعرفة الكامنة:

3- قدرة الفرد على التنبؤ بسلوك الآخرين:

4- قدرة تطوير الـ Nidam الاستدلالي:

(Al-Imam & Al- Jawaldeh, 2010).

وأضاف كلا من جهول وآخرون (2024)، (قاضي وآخرون، 2020) بعد التدريب والتطوير كأحد ابعاد تطبيقات الذكاء الاصطناعي.

سلوك المواطنة التنظيمي

مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية

يُعتبر سلوك المواطنة التنظيمية مفهوماً متنوعاً يشمل مجموعة من التصرفات الطوعية التي يقوم بها الموظفون، والتي تتجاوز متطلبات العمل الرسمية. وفقاً لمعمار (2014)، يُعرّف هذا السلوك بأنه تصرفات تهدف إلى تحسين بيئة العمل وتعزيز العلاقات بين الأفراد. من جهته، يُشير فرحي (2020) إلى أن هذه السلوكيات تعكس ولاء الموظفين للمنظمة وتساهم في تحقيق أهدافها أنظمة التوصية. بينما يؤكد طحطوح (2016) على أهمية هذه التصرفات في دعم الأفراد داخل بيئة العمل وتعزيز التعاون بينهم، مما يساهم بشكل فعال في زيادة الإنتاجية العامة.

أهمية سلوك المواطنة التنظيمية

تُعتبر سلوكيات المواطنة التنظيمية ذات أهمية بالغة في تعزيز الأداء الفردي والجماعي داخل المنظمات. وفقاً لمحمد (2024)، تعزز هذه السلوكيات من بناء بيئة عمل إيجابية، حيث تساهم في تعزيز التعاون والتواصل بين الموظفين، مما يؤدي في النهاية إلى تحقيق الأهداف التنظيمية بشكل أكثر فعالية وكفاءة. كما تساعد سلوكيات المواطنة التنظيمية على تقليل التوتر والنزاعات داخل العمل، مما يساهم في تحسين الرضا الوظيفي وزيادة الولاء للمنظمة. كما تكمن أهمية سلوك المواطنة التنظيمية في تحسين الظروف المادية للمنظمة، إذ تعتبر إضافة قيمة فعالة للموارد المتاحة، ويساهم هذا السلوك في توجيه الموظفين نحو تحسين الخدمات وتقوُّمها، مما يخفف من العبء المالي الذي قد تواجهه المنظمات، وعلاوة على ذلك، يعزز سلوك المواطنة التنظيمية القدرة على التخطيط الفعال وجدولة الأعمال وحل المشكلات، مما يفتح أفقاً للإبداع والحماس في العمل (عسيري، 2016).

خصائص سلوك المواطنة التنظيمية

يتسم سلوك المواطنة التنظيمية بعدة خصائص تميزه عن غيره من السلوكيات. من أبرز هذه الخصائص (المومني، 2017):

- طوعية: تُعبر عن تصرفات غير ملزمة.
- إيجابية: تعكس السلوكيات البناءة والمفيدة.

- مستمرة: تُمارس بشكل منتظم ولا تقتصر على مواقف معينة.
 - موجهة نحو الجماعة: تهدف إلى دعم الزملاء وتعزيز التعاون.
- وتُعتبر هذه السلوكيات عن تصرفات غير ملزمة بل تعكس المبادرة الفردية. كما تُعتبر إيجابية، حيث تُظهر سلوكيات بناءً ومفيدة؛ علاوة على ذلك، تتميز سلوكيات المواطنة التنظيمية بأنها مستمرة، حيث تُمارس بشكل منتظم ولا تقتصر على مواقف معينة. وأخيرًا، تُوجه هذه السلوكيات نحو الجماعة، مما يعني أنها تهدف إلى دعم الزملاء وتعزيز التعاون بينهم (بوقفة، 2020).

أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

تنقسم سلوكيات المواطنة التنظيمية إلى عدة أبعاد رئيسية (فرحي، 2020؛ آل سماعيل، 2019):

- الإيثار، حيث يقدم الموظفون المساعدة للزملاء دون انتظار فوائد شخصية.
- المجاملة، التي تتعلق بالتعامل بلطف واحترام مع الآخرين.
- واعي الضمير يعد بُعدًا آخر، حيث يعبر الموظفون عن التزامهم بالمبادئ والقيم الأخلاقية في العمل.
- الروح الرياضية؛ حيث تعكس قدرة الموظفين على تقبل النقد والتفاعل الإيجابي مع التحديات.
- يسهم السلوك الحضاري في الحفاظ على بيئة عمل محترمة ومهنية.

الفرق التطوعية

الفرق التطوعية هي مجموعات من الأفراد الذين يعملون بشكل طوعي وغير مدفوع الأجر لتقديم الدعم والمساعدة في مجالات متنوعة. وتعد هذه الفرق أساسًا في تعزيز العمل الاجتماعي والإنساني، حيث تساهم في تلبية احتياجات المجتمعات في حالات الأزمات والطوارئ. يشمل عمل الفرق التطوعية مجموعة من الأنشطة، مثل تقديم المساعدات الإنسانية، الرعاية الصحية، التوعية المجتمعية، ودعم الأفراد المتضررين في حالات الحروب والكوارث الطبيعية. تعتمد الفرق التطوعية على المشاركين الذين لديهم رغبة في المساهمة في تحسين الظروف المعيشية للآخرين، ولديهم مهارات وخبرات يمكن أن تساهم في إنجاح المشاريع التطوعية. كما أن الفرق التطوعية غالبًا ما تتعاون مع المنظمات غير الحكومية والمؤسسات الحكومية لتنسيق الجهود وتحقيق الأهداف الإنسانية.

لعبت الفرق التطوعية دورًا محوريًا في تقديم الدعم الإنساني للمتضررين من النزاع. وقد تركزت أنشطتها في مجالات متعددة مثل توزيع المساعدات الإنسانية، الرعاية الطبية، الدعم النفسي، والتعليم للأطفال والنازحين. ورغم الظروف الأمنية القاسية ونقص الموارد، استطاعت هذه الفرق العمل بفعالية من خلال التنسيق مع المنظمات المحلية والدولية. كما تميزت بتقديم خدمات طبية ونفسية، وكذلك توفير التدريب والدروس للأطفال الذين تأثروا بالحرب. ومع تلك التحديات، كانت الفرق التطوعية بمثابة ركيزة أساسية لتلبية احتياجات المجتمع الفلسطيني في أوقات الأزمات. وقد دعت الحاجة إلى تبني تقنيات جديدة، مثل الذكاء الاصطناعي، لتحسين التنسيق وتوزيع الموارد بشكل أكثر فاعلية.

الدراسات السابقة

المحور الأول: الدراسات التي تناولت الذكاء الاصطناعي

هدفت دراسة بيومي (2023) إلى التعرف على أثر البيئة الرقمية في تعزيز قيم المواطنة الرقمية في إمارة الشارقة، من وجهة نظر المستخدمين عبر سياقها الرقمي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام الاستبانة كأداة للدراسة تتكون من (22) فقرة، وتكون مجتمع الدراسة من عينة من المستخدمين عبر هذه البيئة، وتم اختيار عينة عمدية



منهم، وبلغ حجم العينة (200) مستخدم، وتوصلت الدراسة إلى نتائج عدة منها؛ أن البيئة الرقمية مؤثرة في تشكيل وتعزيز قيم المواطنة، وأن قيم المواطنة في الواقع الاجتماعي بمجتمع الدراسة قد تأثرت بالبيئة الرقمية بشكل كبير. وتوصي الدراسة بأهمية مراجعة المعلومات الخاصة بالمجتمع الرقمي، والمواطنة الرقمية بمجتمع الدراسة باستخدام برامج الذكاء الاصطناعي، للحفاظ على الهوية الوطنية من الاختراقات من الثقافات الأخرى المغايرة، وتقترح الدراسة إجراء دراسات مستقبلية عن البيئة الرقمية وأثرها في التمكين الاجتماعي والثقافي والسياسي في مجتمعات الخليج العربي بعامة ومجتمع الدراسة بخاصة.

جاءت دراسة أربطاز (2022) بهدف التطرق إلى تطبيقات الذكاء الاصطناعي والتي يمكن الاعتماد عليها كألية فعالة لتحسين أداء المؤسسات الاقتصادية، حيث تم تسليط الضوء على المفاهيم الأساسية للذكاء الاصطناعي وتطبيقاته، والدور الذي يلعبه في اكتساب ميزة تنافسية ومن ثم دراسة أثر الذكاء الاصطناعي على تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية، وقد توصلت الدراسة إلى أن توظيف الذكاء الاصطناعي أصبح يلعب دوراً أساسياً ومهماً في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية.

هدفت دراسة العنزي والسعود (2020) إلى التعرف إلى أثر الذكاء الاصطناعي على أداء المنظمات (العمليات الداخلية، التدريب والنمو، رضا المراجعين)، واتبع الباحثون المنهج الوصفي التحليلي للقيام بهذه الدراسة، واشتملت عينة الدراسة على (130) من موظفي مؤسسة الرعاية الصحية الأولية بدولة قطر، واستخدمت الدراسة أداة طورت لهذا الغرض. وأظهرت نتائج الدراسة أن المتوسطات الحسابية جاءت مرتفعة جداً ومرتفعة ومتوسطة للبعد المستقل (الذكاء الاصطناعي)، وأن المتوسط الحسابي للبعد الكلي (أداء المنظمات) بلغ (4.00)، وجاء بالمرتبة الأولى البعد الثاني (التدريب والنمو)، تلتها في المرتبة الأخيرة البعد الأول (العمليات الداخلية)، كما أظهرت النتائج أن المتغير المستقل (الذكاء الاصطناعي) له تأثير دال إحصائي في المتغير التابع (أداء المهمات) بأبعاده مجتمعة (العمليات الداخلية، والتدريب والنمو، ورضا المراجعين). وفي ضوء نتائج الدراسة قدم الباحثون عدة توصيات، منها: ضرورة الاهتمام بالذكاء الاصطناعي المتعلقة بعمليات إلغاء اشتراكات العميل الإلكترونية، والحرص على إتقانها بطريقة سريعة وسهلة، والحرص على الاهتمام بسير العمليات الداخلية في المؤسسة، وتحسين العلاقات بين العاملين فيها، والحرص على التزامهم بالأنظمة والقوانين.

هدفت دراسة العوضي وأبو لطيفة (2020) إلى الكشف عن تأثير توظيف الذكاء الاصطناعي على تطوير العمل الإداري في ضوء مبادئ الحوكمة في الوزارات الفلسطينية في محافظات غزة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (112) موظف ممن هم مكلفين بأعمال إدارية في الوزارات الفلسطينية في محافظات غزة، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة، طبقت عليهم أداة (الاستبانة). كشفت النتائج أن الدرجة الكلية لمتوسطات درجات تقدير العاملين في الوزارات الفلسطينية لتوظيف الذكاء الاصطناعي جاءت بدرجة منخفضة بوزن نسبي (62.2%)، وجاءت الدرجة الكلية لمتوسطات درجات تقدير العاملين لواقع تطبيق مبادئ الحوكمة بدرجة مرتفعة بوزن نسبي (80.56%)، وجاء مجال المشاركة بالمرتبة الأولى بوزن نسبي (85.4%) بدرجة مرتفعة، وفي المرتبة الثانية مجال التميز بوزن نسبي (80.2%) بدرجة مرتفعة، وفي المرتبة الثالثة جاء مجال رشادة صناعة القرار بوزن نسبي (79.4%) بدرجة مرتفعة، وفي المرتبة الرابعة جاء مجال الشفافية بوزن نسبي (79.0%) بدرجة مرتفعة وفي المرتبة الأخيرة جاء



مجال الفاعلية والكفاءة بوزن نسبي (778.8%) بدرجة مرتفعة، وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول توظيف الذكاء الاصطناعي على تحقيق تطوير العمل الإداري في ضوء مبادئ الحوكمة في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين تعزى للمتغيرات (المؤهل العلمي، الفئة العمرية، سنوات الخدمة). هدفت دراسة (Fakieh & Abdulla, 2020) إلى استكشاف تصورات ومواقف موظفي الرعاية الصحية تجاه تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المستشفيات السعودية، وذلك في إطار سعي المملكة لتطوير قطاعها الصحي عبر التقنيات الحديثة. اعتمد الباحثون على المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات باستخدام أداة الاستبانة، حيث تم توزيعها على عينة من العاملين في مؤسسات الرعاية الصحية. أظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستوى معتدلاً من القبول لاستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع الصحي السعودي، إلا أن المشاركين أبدوا قلقاً واضحاً من احتمال استبدال وظائفهم بهذه التقنيات. كما أشار العديد منهم إلى أن الذكاء الاصطناعي لا يزال يواجه تحديات تتعلق بعدم قدرته على توفير معلومات سريرية دقيقة أو معالجة كميات هائلة من البيانات عالية الجودة في الوقت الحقيقي، مما يحد من فاعليته في بعض التطبيقات السريرية.

تناولت دراسة (Ocana et al., 2019) موضوع الذكاء الاصطناعي وتأثيراته على التعليم العالي في ألمانيا، وهدفت إلى التعرف على انعكاسات دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي في هذا القطاع الحيوي. استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، وتم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عدد من المؤسسات التعليمية. أظهرت نتائج الدراسة أن استخدام الأشكال المستندة إلى الذكاء الاصطناعي في التعليم يؤدي إلى تحسين كبير في جودة التعليم على جميع المستويات، مع وجود تحول نوعي غير مسبوق في أساليب التدريس والتفاعل الأكاديمي. وقد أشار الباحثون إلى أن هذه التحسينات لا تقتصر فقط على الفاعلية التعليمية، بل تمتد أيضاً إلى رفع مستوى المشاركة والتفاعل بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.

تتناول دراسة (Sutherland & Wordley, 2018) دور الذكاء الاصطناعي في تحسين عمليات اتخاذ القرار. اعتمدت الدراسة على منهجية تحليلية نوعية، حيث تمت مراجعة الأدبيات الحالية وإجراء مقابلات مع 20 خبيراً في مجالات متعددة تتعلق بالذكاء الاصطناعي. تم جمع البيانات من هؤلاء الخبراء لعرض رؤاهم حول تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتأثيرها على صنع القرار. كانت العينة متنوعة وتشمل مختصين من قطاعات مختلفة. وتوصلت النتائج إلى أن الذكاء الاصطناعي يمكن أن يعزز فعالية اتخاذ القرار من خلال تحليل البيانات بشكل أسرع وأكثر دقة، ولكن هناك مخاطر تتعلق بالتحيزات المحتملة في البيانات المستخدمة، مما يستدعي ضرورة أن تكون القيادات واعية لهذه المخاطر عند تطبيق التكنولوجيا في عملياتهم.

تناولت دراسة (Brynjolfsson & McAfee, 2017) التأثير العميق للتكنولوجيا، بما في ذلك الذكاء الاصطناعي، على طبيعة العمل وأساليب القيادة. استخدم الباحثون منهج مراجعة الأدبيات والتحليل الكمي للبيانات التي تم جمعها من مجموعة واسعة من الشركات العالمية. تم تحليل بيانات ثانوية مستمدة من تقارير الصناعة والدراسات السابقة، مما أتاح تقديم رؤية شاملة حول التغيرات الناتجة عن استخدام الذكاء الاصطناعي. شملت العينة معلومات من شركات متعددة القطاعات حول العالم. وأظهرت النتائج أن الذكاء الاصطناعي يمكن أن يؤدي إلى زيادة كبيرة في الإنتاجية، لكنه يتطلب



أيضاً تغييرات جوهرية في أساليب القيادة وإدارة الأفراد، حيث ينبغي على القادة توجيه فرقهم نحو استيعاب هذه التكنولوجيا بشكل فعال.

المحور الثاني: الدراسات التي تناولت سلوك المواطنة التنظيمية

الغرض من دراسة الخفاجي وبدر (2023) هو تشخيص أسباب انخفاض سلوك المواطنة التنظيمية في مديرية بلدية الرميثة/ المثنى ومنها تأثير تبني تطبيق نمط القيادة الفعالة بالشكل غير الكافي في التعامل مع العاملين على مستوى عينة البحث إذ كانت مشكلة البحث هي انخفاض مستوى سلوك المواطنة التنظيمية نتيجة عدم التطبيق للقيادة الفعالة، وتتجسد أهمية البحث من خلال الإضافة المعرفية، واستفادة العينة إدارة وعاملين، ومدى انعكاس تطبيق البحث في استفادة المستفيدين من خلال تحسين الخدمات المقدمة لهم. أهداف البحث العملية تتجسد اختبار وقياس مستوى التأثير بينهما. تم تطبيق البحث في (مديرية بلدية الرميثة) إذ بلغ مجتمع البحث (118) وعينة قصدية بلغت (70) من العاملين في الوظائف الإدارية والفنية وكانت الاستثمارات المسترجعة والصالحة للتحليل (63) اعتمد الباحثون المنهج الوصفي التحليلي وتجميع البيانات لمتغيرات البحث ومن خلال استمارة الاستبيان التي تتضمن ثلاث محاور، الأول المعلومات العامة، والثاني متغير القيادة الفعالة ويتضمن (4) أبعاد ومجموع الفقرات (21) والثالث متغير سلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده (5) ومجموع فقراته (25). وضع الباحثون فرضتي الارتباط والتأثير وتم استخدام مجموعة من الوسائل الإحصائية والبرامج وهو (spss var.24) وتم التوصل إلى أهم الاستنتاجات بأن القيادة الفعالة لم تحقق الطموح بالنسبة للعاملين بالتعامل، فهي لم تطبق الأبعاد الخاصة بها بالشكل الصحيح والشامل، وذلك لعدم وضوح الرؤية أنظمة التوصية والأهداف المحددة، وضعف التأثير الفعال وكذلك ضعف مستوى العدالة والتقدير للعاملين في المنظمة، وأن عملية التخطيط ليس بمستوى الطموح على المدى القريب والبعيد، كذلك عدم وجود برامج وخطط للمتابعة والتقييم واضحة وفاعلة من شأنها أن تعكس فاعلية القيادة، مما انعكس على عدم تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المنظمة.

تهدف دراسة كرسنة وبوعطيط (2022) إلى التعرف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المؤسسة المينائية بولاية سكيكدة. ومعرفة مدى تأثير بعض المتغيرات الشخصية للعاملين على سلوك المواطنة التنظيمية وهي (الجنس، الأقدمية، والحالة الاجتماعية). وتناول هذا البحث إطاراً نظرياً تضمن مفهوم وأهمية وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية. وفي إجراءات البحث المنهجية تم استخدام المنهج الوصفي بوصفه الأسلوب الأمثل لدراسة وتحليل موضوع البحث، وقد تم اختيار العينة بطريقه العينة العشوائية البسيطة وتم استخدام تقنية الاستبانة لجمع البيانات من الأفراد. ولتحقيق أهداف البحث تم استخدام الوسائل الإحصائية التالية: المتوسط الحسابي، اختبار (ت) للعينات المستقلة، واختبار تحليل التباين الأحادي. وقد توصلت هذه الدراسة إلى وجود مستوى مرتفع لسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، الأقدمية، والحالة الاجتماعية).

تتمثل أهمية دراسة الأسدي وحسين (2021) في البحث عن السبل الكفيلة التي يمكن ان تساعد المنظمات الخدمية في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية وقد خاض البحث في بعض الاساليب الحديثة في القيادة والمتمثلة بتبني نمط القيادة المسؤولة لتحقيق سلوك المواطنة التنظيمية. الهدف: يهدف البحث الحالي الى بيان مدى ممارسة المنظمات الخدمية للقيادة



المسؤولية وسلوك المواطنة التنظيمية، وإيضاح علاقة وتأثير القيادة المسؤولة بمقاييسها (الشخص الاخلاقي، المدير الاخلاقي، مراعاة أصحاب المصالح المتعددين، التركيز على النمو المستدام) كمتغير مستقل، وسلوك المواطنة التنظيمية بمقاييسه (الايثار، الضمير الحي، الكياسة، الروح الرياضية، المشاركة الطوعية) كمتغير تابع، وبين هذا البحث استعراض ومناقشة الأدبيات لبيان تشخيص علاقة الترابط بين القيادة المسؤولة وسلوك المواطنة التنظيمية، وتقديم النماذج المفاهيمية لتوضيح العلاقات المتبادلة بين متغيرات البحث، ومن خلال المنهج الوصفي التحليلي واستمارة الاستبيان تم إبراز غايات البحث والاجابة عن تساؤلاته. المنهجية: تم اختبار البحث في مديرية بلديات المثني، اذ بلغ مجتمع البحث (250) موظفا، اذ تم استهداف عدد من الموظفين بشكل عشوائي ممثلا عن المجتمع الاصلي، اذ بلغ حجم العينة (199) موظفا، وقد بين البحث اختبار عدد من الفرضيات الرئيسية والفرعية لعلاقة الترابط والتأثير بين متغيرات البحث، وتم استعمال برنامج (EXCEL 2010, SPSS.V.22 (SMART PLS) لمعالجة البيانات. الاستنتاج: اثبتت النتائج التحليلية للبحث الى ان تأثير القيادة المسؤولة معنوي إيجابي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية، حيث تم قبول جميع فرضيات البحث اذ بلغ معامل التحديد $R=0.577$.

هدفت هذه دراسة حمدان (2015) للتعرف على أثر سلوك المواطنة التنظيمية في تحسين اداء المؤسسات الخدمية واعتبار ان سلوك المواطنة التنظيمية من الوسائل الهامة والفاعلة في تحقيق النجاح والنمو للمنظمات وتحسين أدائها وتقدمها. ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحثون بتصميم. استبيان شمل (31) سؤال بحثي لجمع البيانات الأولية من عينة الدراسة المكونة من (145) مفردة، وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وتم التوصل إلى عدد من النتائج من أهمها: 1- وجود تأثير معنوي وعلاقة ارتباط قوية بين المتغير المستقل سلوك المواطنة والمتغير التابع زيادة الحصة السوقية. 2- وجود تأثير معنوي وعلاقة ارتباط متوسطة بين المتغير المستقل سلوك المواطنة والمتغير التابع زيادة قدرة المصارف على المحافظة على العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد. 3- وجود تأثير معنوي وعلاقة ارتباط قوية بين سلوك المواطنة وزيادة الربحية. 4- وجود تأثير معنوي وعلاقة ارتباط قوية بين المتغير المستقل سلوك المواطنة والمتغير التابع رضا عملاء المصارف محل الدراسة. 5- وجود تأثير معنوي وعلاقة ارتباط قوية بين المتغير المستقل سلوك المواطنة والمتغير التابع زيادة القدرة التنافسية للمصارف محل الدراسة. وتم اقتراح عدة توصيات في نهاية البحث.

المبحث الثالث: الدراسة التحليلية

منهجية الدراسة واختيار العينة

• منهجية الدراسة:

استنادًا إلى طبيعة الدراسة والأهداف التي يسعى الباحثون لتحقيقها، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، الذي يُعتبر مناسبًا لمجموعة متنوعة من البحوث العلمية. يتمحور الوصف العلمي حول تقديم تصور دقيق لهيئة شخص أو شيء أو زمان أو مكان في حالته الطبيعية، مع التعبير عن ذلك بشكل مفصل للإيضاح (عبيدات وآخرون، 2006). ولتسهيل عملية التحليل، تم استخدام برنامج SPSS, 26 لتحليل البيانات واستخراج النتائج.

• مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بالفرق التطوعية. اشتملت عينة الدراسة من (115) مبحوثاً من العاملين بالفرق التطوعية ، حسب ما يتيسر جمعه فترة الدراسة من خلال استبانة الكترونية بطريقة العينة العشوائية، للتعرف على الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة، وذلك للتأكد من صدق وثبات الأدوات المستخدمة في الدراسة؛ حيث تم توزيع (115) استبانة على عينة الدراسة، واسترداد (115) استبانة بنسبة (100%).

• أداة الدراسة:

تم الاعتماد على استبانة مجمعة من عدة دراسات وعرضها على محكمين، وكانت الأسئلة ذات نهايات مغلقة عند تصميم الاستبانة، وذلك لسهولة وسرعة الإجابة عليها من قبل المبحوثات، ولسهولة تحليلها، وتكونت الاستبانة من جزئين: الجزء الأول: يتكون من سؤالين تتعلق بالمعلومات الديموغرافية (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي)، والجزء الثاني يتعلق بمحاور الاستبانة (الذكاء الاصطناعي، سلوك المواطنة التنظيمية). للإجابة على أسئلة البحث، وتم تفريغ وتحليل الاستبانة من خلال استخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS, 26. وتم التحقق من صدق وثبات الاستبانة لاختبار مدى صلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة عن أسئلة الدراسة من خلال:

✓ صدق وثبات أداتي الدراسة (الاستبانة)

- الصدق البنائي لأداتي الدراسة

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل محور من أبعاد الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة، للتحقق من صدق بناء مقاييس الدراسة.

الجدول (1): الصدق البنائي لمحاور الاستبانة

البعد	معامل الارتباط (R)	مستوى الدلالة (Sig.)	الدالة
سلوك المستخدم	0.833	0.000	دالة
قدرة الNidam	0.886	0.000	دالة
التدريب والتطوير	0.913	0.000	دالة
توفر الخبراء	0.892	0.000	دالة
المعرفة الجاهزة	0.733	0.000	دالة
الذكاء الاصطناعي	0.972	0.000	دالة
سلوك المواطنة التنظيمي	0.961	0.000	دالة

يتضح من الجدول 2: أن جميع معاملات الارتباط في جميع محاور الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) وبذلك تعتبر جميع محاور الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

- ثبات الاستبانة:

تحقق الباحثون من ثبات استبانة الدراسة باستخدام طريق الاتساق الداخلي على العينة المكونة من (115) من العاملين بالفرق التطوعية في قطاع غزة، ومن خارج عينة الدراسة المستهدفة، وهذا النوع من الثبات يشير إلى قوة الاتساق بين الفقرات في أدوات الدراسة، وذلك باستخدام معادلة ألفا كرونباخ. ويعتمد هذا الأسلوب على مدى توافر الاتساق في استجابة الأفراد من فقرة إلى أخرى لكل بعد.

الجدول (2): معامل ثبات الاستبانة كرونباخ ألفا

المقياس	عدد الفقرات	معامل الفا كرونباخ
الذكاء الاصطناعي	20	0.904
1 سلوك المستخدم	4	0.722
2 قدرة الNidam	4	0.624
3 التدريب والتطوير	4	0.737
4 توفر الخبراء	4	0.636
5 المعرفة الجاهزة	4	0.571
سلوك المواطنة التنظيمي	10	0.678

يتضح من الجدول 3: أن قيمة معامل كرونباخ الفا لتطبيقات الذكاء الاصطناعي تساوي (0.904)، وأن معامل كرونباخ ألفا للدرجة الكلية لمقياس سلوك المواطنة التنظيمي تساوي (0.678)، وهذا دليل كافٍ على أن مجالات المقياس تتمتع بمعامل ثبات مرتفع.

- المحك المستخدم في الدراسة

استخدم الباحثون مقياساً ليكرات الخماسي لقياس المقاييس؛ حيث تم اعتماد المقياس التالي:

الجدول (3): المحك المستخدم في الدراسة

مستوى الموافقة	منخفضة جداً	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جداً
الوسط الحسابي	أقل من 1.80	1.80 إلى 2.59	2.60 إلى 3.39	3.40 إلى 4.19	أكبر من 4.20
النسبة	أقل من 36%	36% إلى 51.9%	52% إلى 67.9%	68% إلى 83.9%	أكبر من 84%

المبحث الرابع: النتائج والمناقشة

• تحليل البيانات الوصفية لعينة الدراسة

أولاً: النوع الاجتماعي

الجدول (4): توزيع عينة الدراسة وفقاً للنوع الاجتماعي

البيان	المتغير	العدد	النسبة المئوية
النوع الاجتماعي	ذكر	67	58.3%
	انثى	48	41.7%

يتضح من الجدول 4: أن نسبة المبحوثين من العاملين بالفرق التطوعية الذكور بلغت (58.3%)، وأن نسبة المبحوثين من العاملين بالفرق التطوعية الإناث بلغت (41.7%).

ثانياً: المؤهل العلمي

الجدول (5): توزيع عينة الدراسة وفقاً للمؤهل العلمي

البيان	المتغير	العدد	النسبة المئوية
المؤهل العلمي	بكالوريوس فأقل	91	79.1%
	ماجستير	15	13%
	دكتوراه	9	7.8%

يتضح من الجدول 5: أن نسبة المبحوثين من العاملين بالفرق التطوعية الحاصلين على درجة البكالوريوس فأقل بلغت (79.1%)، وأن نسبة المبحوثين من العاملين بالفرق التطوعية الحاصلين على درجة الماجستير بلغت (13%)، وأن نسبة المبحوثين من العاملين بالفرق التطوعية الحاصلين على درجة الدكتوراه بلغت (7.8%).

• تحليل أسئلة الدراسة:

السؤال الأول: "ما واقع تطبيقات الذكاء الاصطناعي داخل الفرق التطوعية؟"؛ وللإجابة عن ذلك قامت الباحثون باحتساب المتوسط، والانحراف المعياري، والوزن النسبي، والترتيب لواقع تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الفرق التطوعية من وجهة نظر العاملين، كما يوضحها الجدول (6).

الجدول (6): تحليل واقع تطبيقات الذكاء الاصطناعي يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي

للمقياس

م	المتطلبات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	المستوى
1	سلوك المستخدم	3.18	0.57	63.5%	4	متوسط
2	قدرة الـ Nidam	3.12	0.49	62.3%	5	متوسط
3	التدريب والتطوير	3.64	0.47	72.7%	3	مرتفع
4	توفر الخبراء	3.86	0.39	77.1%	1	مرتفع
5	المعرفة الجاهزة	3.79	0.48	75.8%	2	مرتفع
	الدرجة الكلية للذكاء الاصطناعي	3.52	0.41	70.3%		مرتفع

تشير النتائج المستخلصة من الجدول (6) إلى أن استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الفرق التطوعية كان بدرجة مرتفعة؛ حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.52) وانحراف معياري (0.41)، ووزن النسبي (70.3%). كما يتضح أن بعد (توفر الخبراء) حصل على الترتيب الأول بوزن نسبي (77.1%)، وحصول بعد (قدرة الـ Nidam) على الترتيب الأخير بوزن نسبي (62.3%)؛ مما يدل على وجود مستوى مرتفع من استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي لدى الفرق التطوعية مما يدل على فعاليتها في توجيه القرارات وتحسين التجربة التطوعية، حيث تعزز التنسيق بين الفرق وتساعد في تحديد الأولويات. في المقابل، جاء تحليل البيانات في المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 84.0%، مما يشير إلى تركيز الفرق التطوعية على التطبيقات العملية للذكاء الاصطناعي بدلاً من التحليل المتقدم، وهو ما يعكس طبيعة العمل التطوعي الذي يتطلب تنفيذ المهام بسرعة. تبرز أهمية الذكاء الاصطناعي في تقييم الاحتياجات الإنسانية وتحسين استجابة الطوارئ، مما يساهم في اتخاذ قرارات مستنيرة. بالانتقال إلى الدراسات السابقة، تتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة بيومي (2023) التي أظهرت أن البيئة الرقمية تعزز قيم المواطنة الرقمية، ودراسة أرطباز (2022) التي أكدت على تحسين أداء المؤسسات

الاقتصادية باستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي. كما تشير دراسة العوضي وأبو لطيفة (2020) إلى أهمية التكنولوجيا في العمل الإداري، مما يتماشى مع نتائج الدراسة الحالية حول أنظمة التوصية. ومع ذلك، تبرز بعض الاختلافات، مثل انخفاض تقدير العاملين لتوظيف الذكاء الاصطناعي في دراسات سابقة، بينما أظهرت النتائج الحالية تأثيرًا إيجابيًا واضحًا، مما قد يُعزى إلى مرونة العمل التطوعي، كما أن التركيز المنخفض على تحليل البيانات يتعارض مع دراسات أخرى، مما يستدعي المزيد من البحث لفهم كيفية تكيف استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي بفعالية في مجالات مختلفة.

السؤال الثاني: "ما مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى الفرق التطوعية؟"؛ وللإجابة عن ذلك قامت الباحثة باحتساب المتوسط، والانحراف المعياري، والوزن النسبي، والترتيب لمدى توافر واقع تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الفرق التطوعية من وجهة نظر العاملين، كما يوضحها الجدول (7).

الجدول (7): تحليل سلوك المواطنة التنظيمية يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي للمقياس

البيان	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
الدرجة الكلية لسلوك المواطنة التنظيمية	3.55	0.35	71 %	مرتفع

تشير النتائج المستخلصة من جدول (7) إلى أن متوسط الدرجة لمستوى "سلوك المواطنة التنظيمية" بلغ (3.55) مع انحراف معياري (0.35) وبوزن نسبي (71 %)، مما يدل على وجود مستوى مرتفع من سلوك المواطنة التنظيمية لدى الفرق التطوعية.

يُعزى الباحثون هذا الارتفاع إلى عدة عوامل، منها الحاجة الملحة للتضامن والتعاون في ظل الأزمات، حيث تزداد أهمية السلوكيات التي تدعم العمل الجماعي وتساعد على تحسين الأداء في الظروف الحرجة. كما أن الأجواء التي تفرزها الحرب قد تؤدي إلى تعزيز الروح الجماعية بين الأفراد، مما يزيد من حماسهم للمشاركة بفاعلية.

عند ربط هذه النتائج بالدراسات السابقة، نجد أن هناك اتفاقًا مع دراسة الخفاجي وبدر (2023) التي أشارت إلى تأثير القيادة الفعالة على سلوك المواطنة التنظيمية، حيث يبدو أن القيادة الجيدة تلعب دورًا حيويًا في تعزيز الالتزام والسلوك الإيجابي لدى العاملين. بينما قد تختلف النتائج مع دراسة كرسنة وبوعطيط (2022) التي لم تجد فروقًا ذات دلالة إحصائية في سلوك المواطنة التنظيمية تعزى إلى المتغيرات الشخصية.

بالإضافة إلى ذلك، تُظهر دراسة حمدان (2015) أهمية سلوك المواطنة التنظيمية في تحسين أداء المؤسسات، مما يدعم النتائج الحالية حول مستوى سلوك المواطنة في الفرق التطوعية. لكن الاختلاف يظهر في نتائج الأسدي وحسين (2021) التي أكدت على أهمية القيادة المسؤولة، مما يُشير إلى ضرورة وجود نمط قيادي فعال لتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، وهو ما يمكن أن يتطلب مزيدًا من البحث لفهم كيف يمكن تطبيق هذه المفاهيم في السياقات المختلفة، خصوصًا في سياق الفرق التطوعية خلال الأزمات.

بناءً على ذلك، تُظهر النتائج الحالية أهمية سلوك المواطنة التنظيمية كأداة فعالة لتحسين الأداء في الأوقات الصعبة، وتؤكد على ضرورة وجود قيادة فعالة تدعم وتعزز هذه السلوكيات لتحقيق الأهداف المنشودة.

• تحليل فرضيات الدراسة:



H1: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وسلوك المواطنة التنظيمية داخل الفرق التطوعية.

الجدول (8): العلاقة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وسلوك المواطنة التنظيمي لدى العاملين بالفرق التطوعية

الأبعاد	قيمة ر	مستوى الدلالة	الدلالة
البعد الأول: سلوك المستخدم	0.602	0.000	دالة
البعد الثاني: قدرة الNidam	0.669	0.000	دالة
البعد الثالث: التدريب والتطوير	0.827	0.000	دالة
البعد الرابع: توفر الخبراء	0.833	0.000	دالة
البعد الخامس: المعرفة الجاهزة	0.809	0.000	دالة
تطبيقات الذكاء الاصطناعي	0.869	0.000	دالة

تشير النتائج المستخلصة من جدول (8) إلى وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وسلوك المواطنة التنظيمية في الفرق التطوعية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (r) = 0.869، مما يعكس ارتباطاً قوياً وإيجابياً بينهما. الدلالة الإحصائية الأقل من 0.05 تؤكد أن هذه العلاقة ليست نتيجة للصدفة.

وقد أظهرت النتائج أن بعد "توفر الخبراء" كان الأعلى تأثيراً بين أبعاد تطبيقات الذكاء الاصطناعي، وهو ما يعكس الأهمية المحورية لوجود كفاءات بشرية متخصصة تمتلك المعرفة والخبرة في تفعيل أدوات الذكاء الاصطناعي وتوظيفها بما يخدم أهداف الفرق التطوعية. وتبرز هذه النتيجة أهمية السلوك التنظيمي الإيجابي في تحقيق أقصى استفادة ممكنة من التكنولوجيا، حيث يُعد وجود أفراد يتسمون بالالتزام، والتعاون، والقدرة على التكيف مع التغيرات التقنية، عنصراً حاسماً في تفعيل أدوات الذكاء الاصطناعي داخل الفرق التطوعية. فحين يتحلى أعضاء الفريق بسلوك تنظيمي يعكس الفاعلية والانضباط الذاتي والرغبة في التعلم المستمر، فإنهم يصبحون أكثر قدرة على استيعاب التقنيات الحديثة وتوظيفها في سياق العمل الجماعي، مما ينعكس إيجاباً على جودة الأداء، ويعزز من سلوكيات المواطنة التنظيمية مثل المبادرة، والمشاركة، وتحمل المسؤولية، وتقديم الدعم للزملاء.

في المقابل، جاء "سلوك المستخدم" كأضعف الأبعاد من حيث التأثير على سلوك المواطنة التنظيمية، ما يشير إلى وجود تحديات محتملة تتعلق بعدم امتلاك بعض أفراد الفرق التطوعية للمهارات التقنية الكافية أو الوعي الرقمي اللازم لاستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي بشكل فعال. ويُحتمل أن يكون هذا الضعف ناتجاً عن تفاوت مستويات المعرفة التكنولوجية بين المتطوعين، أو محدودية التدريب المقدم لهم، أو حتى بسبب الضغط النفسي والظروف الاستثنائية المرتبطة بفترة الحرب، مما جعل استخدام هذه الأدوات أمراً ثانوياً أو معقداً بالنسبة للبعض.

ويعزو الباحثون هذه النتائج إلى عدد من العوامل الجوهرية، أبرزها أن الفرق التطوعية خلال فترة الأزمات، كالحروب، تكون بحاجة إلى قرارات فورية وتحركات منسقة، وهو ما يتطلب أن تكون أدوات الذكاء الاصطناعي مفعلة من قبل أشخاص مؤهلين يمتلكون القدرة على اتخاذ قرارات سريعة وذكية. ومن ثم، فإن وجود خبراء قادرين على تحليل البيانات، والتنبؤ بالاحتياجات، وتوجيه الموارد بفعالية، من شأنه أن يخلق بيئة تنظيمية تعزز سلوكيات المواطنة من حيث التعاون، وروح الفريق، والاستعداد لبذل الجهد الإضافي لخدمة المجتمع.

كما أن هذه النتائج تؤكد ما ذهبت إليه الأدبيات الحديثة في مجال الإدارة الرقمية، والتي تشير إلى أن التكنولوجيا بمفردها ليست كافية لتحقيق التغيير المؤسسي ما لم يصاحبها تمكين بشري وتخطيط استراتيجي وتدريب مستمر. وبالتالي، فإن تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في ظل تفعيل الذكاء الاصطناعي يتطلب مقاربة تكاملية تجمع بين البنية التقنية والتأهيل البشري والسياسات التنظيمية.

H2: يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية داخل الفرق التطوعية

تم استخدام نموذج الانحدار المتعدد لاختبار أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمي)، وإيجاد معادلة تربط بينهما.

الجدول (9): أثر المتغيرات المستقلة على المتغير (سلوك المواطنة التنظيمي)

المتغير	قيمة المعامل	قيمة T	القيمة الاحتمالية
المقدار الثابت	0.178	1.411	0.161
توفر الخبراء	0.438	6.647	0.000
المعرفة الجاهزة	0.386	12.531	0.000
قدرة الـ Nidam	-0.108	-2.963	0.004
التدريب والتطوير	0.152	2.724	0.008
غير دالة			
سلوك المستخدم	0.060	1.214	0.415
معامل الارتباط = 0.943		معامل التحديد = 0.889	
قيمة الاختبار F = 220.820		القيمة الاحتمالية = 0.000	

* القيمة الاحتمالية دالة احصائياً عند $\alpha \leq 0.05$

من خلال جدول (9) تم استخدام طريقة "Stepwise" لإيجاد أفضل معادلة لخط الانحدار المتعدد، وقد تبين أن بعد (توفر الخبراء، المعرفة الجاهزة، قدرة الـ Nidam، التدريب والتطوير) حسب الترتيب تؤثر بصورة جوهرية على (سلوك المواطنة التنظيمي) حسب طريقة "Stepwise"، حيث لوحظ أن القيمة الاحتمالية أقل من مستوى الدلالة (0.05). ويوضح الجدول السابق قيمة اختبار (F) حيث يلاحظ أنها دالة احصائياً مما يدل على ما يؤكد القوة التفسيرية للنموذج الانحدار الخطي المتعدد من الناحية الاحصائية.

كما أن معامل التحديد يساوي (0.889)، وهذا يعني أن الذكاء الاصطناعي فسرت (88.9%) من التباين الكلي في (سلوك المواطنة التنظيمي)، والباقي يرجع لعوامل أخرى، ويمكن صياغة معادلة الانحدار في الصورة التالية:

$$\text{سلوك المواطنة التنظيمي} = 0.178 + (0.438 \times \text{"توفر الخبراء"} + 0.386 \times \text{"المعرفة الجاهزة"} - 0.108 \times \text{"قدرة الـ Nidam"} + 0.152 \times \text{"التدريب والتطوير"})$$

تشير نتائج الجدول (8) إلى وجود أثر ملحوظ لاستخدام الذكاء الاصطناعي على سلوك المواطنة التنظيمية، مما يعكس الدور الحيوي الذي تلعبه التكنولوجيا في تحسين الأداء وتعزيز التعاون بين الأفراد. ويعزو الباحثون هذه النتيجة إلى أن توفر الخبراء والمعرفة الجاهزة يشكّلان عاملين حاسمين في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية داخل الفرق التطوعية، خاصة في سياق الأزمات. فوجود خبراء يمتلكون القدرة على توجيه الفرق واستخدام

تقنيات الذكاء الاصطناعي بشكل فعال، يساهم في ترسيخ ممارسات تنظيمية إيجابية، مثل التعاون، وتحمل المسؤولية، والمبادرة الذاتية، وهي من أبرز سمات سلوك المواطن التنظيمية.

أما المعرفة الجاهزة، فتسهل على الفرق الوصول السريع للمعلومات، وتحسين جودة اتخاذ القرار، وزيادة الكفاءة في المهام التطوعية، مما يعزز الانخراط التنظيمي الطوعي. كما أن التدريب والتطوير يلعب دوراً داعماً من خلال تهيئة الأفراد لاستخدام الأدوات الذكية بفعالية، مما ينعكس إيجاباً على التفاعل داخل الفريق.

في المقابل، فإن البعد المرتبط بـ "قدرة الـ Nidam" أظهر تأثيراً سالباً دالاً، وهو ما قد يعكس وجود فجوة أو إشكالية في توافق النظام الذكي المستخدم مع طبيعة العمل التطوعي، أو محدودية فهم الفرق للآليات التكنولوجية الخاصة به، مما أثر سلباً على التفاعل التنظيمي.

أما "سلوك المستخدم"، فقد أظهرت النتائج أنه غير دال إحصائياً في هذا السياق، مما قد يشير إلى أن فعالية الذكاء الاصطناعي في تعزيز السلوك التنظيمي لا تعتمد بالضرورة على سلوك الاستخدام الفردي فقط، بل على العوامل البنوية والمعرفية المحيطة بالتطبيق نفسه.

وبذلك، فإن هذه النتائج تدعم فرضية الدراسة، وتسلب الضوء على أهمية بناء بيئة داعمة قوامها الخبرة، والمعرفة المتاحة، والتدريب، من أجل تفعيل سلوك المواطن التنظيمية في الفرق التطوعية، لاسيما في البيئات المتأزمة والمعقدة مثل سياق الحرب والطوارئ.

H3: توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمتوسطات إجابات أفراد العينة حول أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تعزيز سلوك المواطن التنظيمية لدى الفرق التطوعية تُعزى للمتغيرات الديمغرافية التالية (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي)؟

- متغير النوع الاجتماعي:

الجدول (10): الفروق الإحصائية بالنسبة لمتغير النوع الاجتماعي

المتغير	النوع الاجتماعي	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة
أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تعزيز سلوك المواطن التنظيمية لدى الفرق التطوعية	ذكر	67	3.56	0.33	2.318	0.131
	أنثى	48	3.50	0.31		

** دالة عند 0.01. * دالة عند 0.05.

يتضح من خلال جدول (10) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد مجتمع البحث حول أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تعزيز سلوك المواطن التنظيمية لدى الفرق التطوعية تُعزى للمتغير النوع الاجتماعي.

وهذا يشير إلى أن تأثير الذكاء الاصطناعي في تعزيز سلوك المواطن التنظيمية لا يتأثر بجنس الأفراد، مما يدل على أن كلا الجنسين يستفيدان بشكل متساوٍ من استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي. يعزو الباحثون هذه النتيجة إلى عدة عوامل، أبرزها التكافؤ في التدريب والتأهيل المتاح لكلا الجنسين، مما يعزز المهارات اللازمة لتعزيز سلوك المواطن التنظيمية. كما أن الظروف الناجمة عن الحرب تفرض ضغطاً متساوياً على الجميع، مما يجعل التركيز على الاستفادة من الذكاء الاصطناعي أولوية مشتركة في مواجهة التحديات المتزايدة. بالإضافة إلى ذلك، تعكس النتائج الثقافة التنظيمية التي تدعم المساواة بين الجنسين، مما يساهم في تعزيز التعاون والروح الجماعية. في ظل الظروف الصعبة التي تفرضها الحرب،

يصبح التعاون الفعال أمراً ضرورياً لتحقيق الأهداف الإنسانية. بصفة عامة، تؤكد هذه النتيجة على أن الذكاء الاصطناعي يمكن أن يكون أداة فعالة في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لجميع الأفراد في الفرق التطوعية، مما يعزز من فعالية هذه الفرق في تحقيق أهدافها الإنسانية في أوقات الأزمات.

متغير المؤهل العلمي:

الجدول (11): مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة تعزى لمتغير المؤهل العلمي

البيان	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة f	مستوى الدلالة
أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى الفرق التطوعية	بين المجموعات	0.767	2	0.383	2.916	0.058
	داخل المجموعات	14.724	112	0.131		
	المجموع	15.491	114			

** دالة عند 0.01 * دالة عند 0.05

يتضح من خلال جدول (10) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد مجتمع البحث حول أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى الفرق التطوعية تُعزى للمتغير المؤهل العلمي. وهذا يعني أن تأثير الذكاء الاصطناعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لا يتأثر بمستوى التعليم للأفراد، مما يدل على أن جميع المشاركين، بغض النظر عن مؤهلاتهم العلمية، يمكنهم الاستفادة بشكل متساوٍ من تقنيات الذكاء الاصطناعي.

يعزو الباحثون هذه النتيجة إلى عدة عوامل، أبرزها الظروف الاستثنائية التي تفرضها الحرب، والتي تدفع الأفراد إلى التركيز على الأهداف الإنسانية المشتركة بدلاً من التباينات في المؤهلات العلمية. في سياق الأزمات، تزداد أهمية التعاون والعمل الجماعي، مما يعزز من روح الانتماء والمشاركة بغض النظر عن الخلفيات التعليمية. كما يمكن أن يكون هناك تكافؤ في التدريب والموارد المتاحة للجميع، مما يتيح للجميع تطوير المهارات اللازمة للاستفادة من الذكاء الاصطناعي في تعزيز سلوك المواطنة.

بالإضافة إلى ذلك، تعكس النتائج ثقافة العمل في الفرق التطوعية، حيث يتم تشجيع الجميع على المشاركة الفعالة بغض النظر عن المستوى التعليمي. في ظل الظروف الصعبة التي يمر بها قطاع غزة، يصبح التركيز على تقديم الدعم والمساعدة للمجتمعات المتضررة هو العامل الأساسي الذي يوحد جميع الأفراد، مما يعزز من فعالية جهودهم في تحقيق الأهداف الإنسانية. بصفة عامة، تشير هذه النتيجة إلى أن الذكاء الاصطناعي يمكن أن يعمل كأداة فاعلة لتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية للجميع، مما يزيد من قدرة الفرق التطوعية على الاستجابة بفعالية للأزمات الحالية.

المبحث الخامس: الخلاصة والتوصيات

من خلال الإطار النظري والتحليل العملي للدراسة تبين النتائج التالية:

1. استخدام الذكاء الاصطناعي في الفرق التطوعية كان بدرجة مرتفعة
2. وجود مستوى مرتفع من سلوك المواطنة التنظيمية لدى الفرق التطوعية
3. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الذكاء الاصطناعي وسلوك المواطنة التنظيمية داخل الفرق التطوعية.

4. وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام الذكاء الاصطناعي على تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية داخل الفرق التطوعية.
5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد مجتمع البحث حول أثر الذكاء الاصطناعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى الفرق التطوعية تُعزى للمتغير النوع الاجتماعي.
6. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد مجتمع البحث حول أثر الذكاء الاصطناعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى الفرق التطوعية تُعزى للمتغير المؤهل العلمي.

التوصيات

استنادًا إلى النتائج المستخلصة من الدراسة حول استخدام الذكاء الاصطناعي وسلوك المواطنة التنظيمية في الفرق التطوعية يمكن تقديم عدة توصيات لتعزيز فعالية العمل التطوعي.

أولاً، ينبغي على المنظمات التطوعية تعزيز استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي، مثل أنظمة التوصية وروبوتات الدردشة. هذه الأدوات يمكن أن تحسن كفاءة العمليات وتزيد من فعالية الاستجابة للاحتياجات الإنسانية في أوقات الأزمات، مما يعكس أهمية التكنولوجيا في العمل التطوعي.

ثانياً، من المهم تنظيم ورش عمل ودورات تدريبية لتعزيز مهارات العاملين في استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي. هذا سيمكنهم من اتخاذ قرارات أكثر دقة وفاعلية في سياق الأزمات، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة.

ثالثاً، يجب تشجيع ثقافة التعاون والمشاركة بين جميع الأفراد في الفرق التطوعية، بغض النظر عن خلفياتهم التعليمية أو نوعهم الاجتماعي. تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية يساهم في زيادة فعالية العمل الجماعي وتحقيق الأهداف الإنسانية.

رابعاً، يُفضل وضع آليات لتقييم الأداء والنتائج الناجمة عن استخدام الذكاء الاصطناعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية. هذا سيساعد على تحسين الاستراتيجيات والممارسات المتبعة، وضمان تحقيق أقصى استفادة من التقنيات المستخدمة.

خامساً، ينبغي تطوير استراتيجيات شاملة تأخذ بعين الاعتبار استخدام الذكاء الاصطناعي لتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، مع مراعاة التحديات الخاصة التي تفرضها الأزمات، لضمان استجابة فعالة ومرنة.

سادساً، يُنصح بدعم البحث والتطوير في مجال استخدام الذكاء الاصطناعي في العمل التطوعي. ذلك سيساعد على اكتشاف أساليب جديدة وفعالة لتحسين استجابة الفرق التطوعية وتحقيق نتائج أفضل.

سابعاً، يجب تعزيز المبادرات التي تدعم المساواة بين الجنسين في البيئات التطوعية. هذه المبادرات تعكس روح التعاون والإنسانية في العمل التطوعي وتساعد على تعزيز مشاركة الجميع بشكل متساوٍ.

أخيراً، يُنصح بتوفير موارد واضحة وتقييمات دورية لضمان تحقيق أقصى استفادة من تقنيات الذكاء الاصطناعي في العمل التطوعي. من خلال تنفيذ هذه التوصيات، يمكن للفرق التطوعية تعزيز تأثيرها الإيجابي وتحقيق أهدافها الإنسانية بشكل أكثر فعالية خلال الأزمات.



المراجع:

أولاً: المراجع العربية

1. أرطبار، سناء. (2022). أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء المؤسسة، مجلة العلوم الإنسانية، 9(3): 1248 – 1270.
2. الأسدي، أفنان وحسين، عبد الهادي. (2021). القيادة المسؤولة ودورها في تعزيز سلوك المواطن التنظيمية: بحث تحليلي لآراء عينة من العاملين في مديرية بلديات المثني، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، 17(2): 217-234.
3. الأسطل، محمود وعقل، مجدي والأغا، اياد. (2021). تطوير نموذج مقترح على الذكاء الاصطناعي وفاعليته في تنمية مهارات البرمجة لدى طلاب الكلية الجامعية للعلوم والتكنولوجيا بخان يونس، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، 29(2): 734 – 772.
4. آل إسماعيل، جابر. (2019). دور القيادة التحويلية في تعزيز سلوك المواطن التنظيمية: دراسة ميدانية على العاملين في المصارف الإسلامية العمانية، مجلة العلوم للبحوث الاقتصادية والإدارية، 2(1): 41-62.
5. بوقفدة، فطيمة. (2020). أثر القيادة التحويلية في سلوك المواطن التنظيمية: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر-جيجل، رسالة ماجستير، جامعة محمد الصديق بن يحيى، الجزائر.
6. بيومي، محمد. (2023). أثر البيئة الرقمية في تعزيز قيم المواطن: دراسة ميدانية، مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية، 20(1): 353-386.
7. جهلول، ايمان وخضير، وميض ويوسف، عرفات. (2024). تأثير الذكاء الاصطناعي في تحسين نوعية القرارات الادارية، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، 20(79): 116-135.
8. حمدان، حيان. (2015). أثر سلوك المواطن التنظيمية في تحسين أداء المؤسسات الخدمية: دراسة مسحية على المصارف العامة بمدينة حماة، مجلة جمعة البعث للعلوم الإنسانية، 37(8): 31-71.
9. الخفاجي، حاكم وبدر، حاكم. (2023). القيادة الفعالة وتأثيرها في سلوك المواطن التنظيمية: دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في مديرية بلدية الرميثة - المثني، مجلة الكلية الإسلامية الجامعة، 1(73): 133-158.
10. خليفة، ايهاب. (2017). تأثيرات تزايد دور التقنيات الذكية في الحياة اليومية للنشر، دورية اتجاهات الأحداث، مركز المستقبل للأبحاث والدراسات المتقدمة، 1(20): 1-31.
11. دياب، ريهام. (2022). دور الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الخدمات المصرفية، المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، 3(9): 67-96.
12. شنبلي، صورية. (2016). تنفيذ استراتيجية تطوير النقل بالشكك الحديدية في الجزائر باستخدام أنظمة النقل الذكية كأحد تطبيقات الذكاء الاصطناعي، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية، 1(7): 155 – 165.
13. صالح، فاتن (2009). أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والعاطفي على جودة اتخاذ القرارات. رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان.



14. طحطوح، عالية. (2016). تأثير أنماط القيادة الإدارية على سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تطبيقية على موظفات جامعة الملك عبد العزيز، رسالة ماجستير، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية.
15. عسيري، أحمد. (2016). سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بمستويات ضغوط العمل، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.
16. عطالله، وليد والزعبي، مني وابوربيع، وليد. (2022). تأثير استراتيجيات التعلم القائم على اللعب في تنمية الاتجاهات نحو تعلم اللغة الإنجليزية لدى طلاب المرحلة الابتدائية، مجلة جامعة عمان العربية للعلوم التربوية والنفسية، 20(2): 1-23.
17. عقاد، صورية وبوعامة، العربي. (2022). تقنيات الذكاء الاصطناعي واستخداماتها في الاعلام المرئي أثناء الأزمات: أزمة جائحة كورونا أنموذجا، مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية والإنسانية، 8(1): 252-262.
18. العوضي، رأفت وأبو لطيفة، ديمة. (2020). تأثير توظيف الذكاء الاصطناعي على تطوير العمل الإداري ف ضوء مبادئ الحوكمة (دراسة ميدانية على الوزارات الفلسطينية في محافظات غزة، رسالة ماجستير منشورة عبر الانترنت، جامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
19. فرحي، خليفه. (2020). أثر أنماط القيادة الإدارية على سلوك المواطنة التنظيمية، رسالة ماجستير، جامعة العربي بن مهيدي، الجزائر.
20. فرحي، خليفه. (2020). أثر أنماط القيادة الإدارية على سلوك المواطنة التنظيمية، رسالة ماجستير، جامعة العربي بن مهيدي، الجزائر.
21. قاضي، حيدة وبن العربية، سليمة وفرامر، أحمد. (2020). استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتحسين عملية اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية، رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة أحمد دراية، الجزائر.
22. قطامي، سمير. (2018). الذكاء الاصطناعي وأثره على البشرية، المجلة الأفكار نحو ثقافة مدنية، 1(357): 13-40.
23. كرسنة، آمينة وبوعطيط، جلال الدين. (2022). مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المؤسسة المينائية بسكيكدة: دراسة ميدانية بالمؤسسة المينائية - سكيكدة، مجلة العلوم الاجتماعية، 16(2): 154-168.
24. اللوزي، موسى. (2012). الذكاء الاصطناعي في الاعمال، المؤتمر السنوي الحادي عشر ذكاء الاعمال واقتصاد المعرفة، جامعة الزيتونة، عمان، الاردن.
25. محمد، ياسر. (2024). القيادة متعددة العوامل وعلاقتها بالتماثل التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية، رسالة ماجستير، جامعة الخليل، فلسطين.
26. محمد، ياسر. (2024). القيادة متعددة العوامل وعلاقتها بالتماثل التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية، رسالة ماجستير، جامعة الخليل، فلسطين.
27. المومني، خالد. (2017). مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك فيصل، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية، 5(18): 227-244.



28. النجار، فايز جمعة، (2010). " نظم المعلومات الادارية منظور اداري"، الطبعة الثانية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

29. نورالهدى، قيس وسمايين، بوعمامة. (2022). دور الذكاء الاصطناعي في هندسة البرامج التكوينية وتطوير

الكفاءات، المنتدى البحثي السادس للشباب حول الابتكار لتطوير المجتمعات، عدد خاص، 1-22.

30. اليمحي، أحمد وأمزات، اسماعيل. (2022). أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تنمية رأس المال البشري

للكيادات الادارية في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان من وجهة نظرهم، مجلة التنمية البشرية والتعليم للأبحاث

التخصصية، 8(4): 25-49

31. يوسف، حمزة. (2021). التحول في مجال الذكاء الاصطناعي من الماضي إلى المستقبل، المجلة الالكترونية

الشاملة متعددة التخصصات، 1(38): 1 - 23.

ثانياً: قائمة المراجع المترجمة للانجليزية

1. Artibaz, S. (2022). The impact of using artificial intelligence applications on improving institutional performance. *Journal of Human Sciences*, 9(3), 1248–1270.
2. Al-Asadi, A., & Hussein, A. (2021). Responsible leadership and its role in enhancing organizational citizenship behavior: An analytical study of the opinions of a sample of employees in the Directorate of Al-Muthanna Municipalities. *Al-Ghari Journal for Economic and Administrative Sciences*, 17(2), 217–234.
3. Al-Astal, M., Aqel, M., & Al-Agha, E. (2021). Developing a proposed model based on artificial intelligence and its effectiveness in developing programming skills among students of the University College of Science and Technology in Khan Younis. *Islamic University Journal of Educational and Psychological Studies*, 29(2), 734–772.
4. Al-Ismail, J. (2019). The role of transformational leadership in enhancing organizational citizenship behavior: A field study on employees in Omani Islamic banks. *Journal of Economic and Administrative Research Sciences*, 2(1), 41–62.
5. Bouqafda, F. (2020). The impact of transformational leadership on organizational citizenship behavior: A case study of Algeria Telecom–Jijel. [Master's thesis, Mohamed Seddik Ben Yahia University, Algeria].
6. Bayoumi, M. (2023). The impact of the digital environment in promoting citizenship values: A field study. *University of Sharjah Journal for Humanities and Social Sciences*, 20(1), 353–386.
7. Jahloul, I., Khudair, W., & Youssef, A. (2024). The impact of artificial intelligence in improving the quality of administrative decisions. *Iraqi Journal of Administrative Sciences*, 20(79), 116–135.
8. Hamdan, H. (2015). The impact of organizational citizenship behavior in improving the performance of service institutions: A survey study on public banks in Hama city. *Al-Baath University Journal for Human Sciences*, 37(8), 31–71.
9. Al-Khafaji, H., & Badr, H. (2023). Effective leadership and its impact on organizational citizenship behavior: An analytical study of the opinions of a sample of employees in the Directorate of Al-Rumaitha Municipality – Al-Muthanna. *Islamic University College Journal*, 1(73), 133–158.
10. Khalifa, I. (2017). The effects of the increasing role of smart technologies in daily life. *Trends of Events Journal*, 1(20), 1–31.
11. Diab, R. (2022). The role of artificial intelligence in improving banking services performance. *Arab Journal of Informatics and Information Security*, 3(9), 67–96. □



12. Shenbi, S. (2016). Implementing the railway transport development strategy in Algeria using intelligent transport systems as one of the applications of artificial intelligence. *Journal of Financial and Accounting Studies*, 1(7), 155–165.
13. Saleh, F. (2009). The impact of applying artificial and emotional intelligence on decision-making quality. [Master's thesis, Middle East University, Amman].
14. Tahthouh, A. (2016). The impact of administrative leadership styles on organizational citizenship behavior: An applied study on female employees at King Abdulaziz University. [Master's thesis, King Abdulaziz University, Saudi Arabia].
15. Asiri, A. (2016). Organizational citizenship behavior and its relationship with levels of work stress. [Master's thesis, Naif Arab University for Security Sciences, Saudi Arabia]. □
16. Atallah, W., Al-Zoubi, M., & Abu Rabee, W. (2022). The impact of game-based learning strategy on developing attitudes towards learning English among primary school students. *Amman Arab University Journal for Educational and Psychological Sciences*, 20(2), 1–23.
17. Akkad, S., & Bouamama, A. (2022). Artificial intelligence technologies and their uses in visual media during crises: The COVID-19 pandemic as a model. *Al-Riwaq Journal for Social and Human Studies*, 8(1), 252–262.
18. Al-Awdi, R., & Abu Latifa, D. (2020). The impact of employing artificial intelligence on administrative work development in light of governance principles: A field study on Palestinian ministries in Gaza governorates. [Master's thesis, Islamic University, Gaza, Palestine].
19. Farhi, K. (2020). The impact of administrative leadership styles on organizational citizenship behavior. [Master's thesis, Larbi Ben M'hidi University, Algeria].
20. Farhi, K. (2020). The impact of administrative leadership styles on organizational citizenship behavior. [Master's thesis, Larbi Ben M'hidi University, Algeria].
21. Qadi, H., Ben Al-Araba, S., & Framer, A. (2020). Using artificial intelligence applications to improve decision-making in economic institutions. [Unpublished doctoral dissertation, Ahmed Draia University, Algeria].
22. Qatami, S. (2018). Artificial intelligence and its impact on humanity. *Ideas Journal towards a Civil Culture*, 1(357), 13–40.
23. Karsna, A., & Bouatit, J. (2022). The level of organizational citizenship behavior among employees in the Skikda port institution: A field study at the Skikda port institution. *Journal of Social Sciences*, 16(2), 154–168.

ثالثاً: قائمة المراجع الأجنبية

24. Al-Imam, M. & Al- Jawaldeh, F. (2010). *Autism and Theory of Mind (I.1)*. House of Culture for Publishing and Distribution, Jordan.
25. Almadaat, E. M. A., & Ibrahim, I. (2021). Investigation of the relations between organizational culture, innovation, and performance in Jordanian Banking Sector.
26. Atom, Batoul (2020). *Theory of Mind in Artificial Intelligence*. Available at <https://e3arabi.com>.
27. Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2017). *The second machine age: Work, progress, and prosperity in a time of brilliant technologies*. W. W. Norton & Company.
28. Davis, L. (2023). Crisis Management and Organizational Citizenship: Insights from Gaza. *International Journal of Humanitarian Studies*, 10(1), 12-25.
29. Gómez-Urbe, C. A., & Hunt, N. (2015). The Netflix recommender system: Algorithms, business value, and innovation. *ACM Transactions on Management Information Systems (TMIS)*, 6(4), 1-19.



30. Hussain, N. (2018), Artificial Intelligence and its Applications goeal Internaetional Remsearch Journal of Eengineering and Technoleogy IRJET.
31. Ibrahim, I. (2021). The Managerial Application In The Islamic Eras. *IC-DAIM 2021*, 501.
32. Ibrahim, I., & Ali, K. (2021). Reviewing The Role of Media on Employee's Attitude During The COVID-19 Pandemic In Malaysia. *Ulm Islamiyyah*, 33(S5), 37-47.
33. Ibrahim, I., Ali, K., Awais, I., Al-Tahitah, A., Almahallawi, W., & Abdul Aziz, A. R. (2023). Educational Arrangements Toward Human Capital Development: Evidence from the Malaysian and Jordanian Universities. *Available at SSRN 4385567*.
34. Joseph, L. (2021). Technology and its effects on workplace interactions: A double-edged sword. *International Journal of Human Resource Management*, 32(5), 987-1005.
35. Kadhim, K. G., Harun, A., Othman, B., Melhem, I., Mechman, A., & Mohammed, A. (2023). The influence of corporate social responsibility communication (CSR) on customer satisfaction towards hypermarkets in Kuala Lumpur Malaysia. *Resmilitaris*, 13, 3892-3907.
36. Omar, K., Alzbeidi, A., Abdisamad, N. S., Ahmad, I., & Melhem, B. (2021). The Role of Strategic Partnership in Achieving Security Goals: An Empirical Study of Abu Dhabi Police. *International Journal of Contemporary Management and Information Technology (IJCMIT)*, 1(3), 1-10.
37. Sutherland, W. J., & Wordley, C. F. R. (2018). A fresh approach to evidence synthesis. *Nature*, 558(7710), 364–366.
38. Vafeiadis, T., Diamantaras, K. I., Sarigiannidis, G., & Chatzisavvas, K. C. (2015). A comparison of machine learning techniques for customer churn prediction. *Simulation Modelling Practice and Theory*, 55, 1-9.
39. Vasudevan, V., (2021). Artificial intelligence: Techniques and applications. *Journal of Computer Science*, 12(4), 123-145.
40. **Fakieh, B., & Abdullah, A. (2020).** Healthcare employees' perceptions of the use of artificial intelligence applications: A survey study in Saudi hospitals. *Journal of Health Informatics in Developing Countries*, 14(2), 1–15.
41. **Ocana, M., Müller, S., & Weber, F. (2019).** Artificial intelligence and its implications in higher education. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 16(1), 1–12.

