

# أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على الأداء التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية

إعداد:

الاء زكي بني إرشيد

إشراف:

الدكتور حسين عوض

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على تطبيق الذكاء الاصطناعي بأبعاده (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، قاعدة المعرفة) وتأثيره على الأداء التنظيمي بأبعاده (العمليات الداخلية، التعلم والنمو، رضا العميل) في شركات الاتصالات الأردنية، حيث اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في الإدارات العامة العاملين على تطبيقات الذكاء الاصطناعي في شركات الاتصالات الأردنية (شركة زين، أورنج، أمنية)، وبلغت عينة الدراسة (305) موظف وموظفة، وتم استخدام أداة الاستبانة لجمع بيانات الدراسة. تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها: أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتطبيق الذكاء الاصطناعي بأبعاده (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، قاعدة المعرفة) على الأداء التنظيمي بأبعاده الثلاثة (التعلم والنمو، العمليات الداخلية، رضا العملاء) في شركات الاتصالات الأردنية. كما أوصت الدراسة إلى التطوير والاهتمام بقاعدة المعرفة والاستغلال الأمثل لتطبيقات الذكاء الاصطناعي عن طريق التوظيف الفعال لعوامل نجاح الذكاء الاصطناعي في شركات الاتصالات الأردنية وذلك لزيادة كفاءة الأداء التنظيمي.

الكلمات المفتاحية: الذكاء الاصطناعي، الأداء التنظيمي، شركات الاتصالات الأردنية.

# **The Impact of Applying Artificial Intelligence on Organizational Performance in Jordan Telecommunications Companies**

**Prepared by:**

**Alaa Zaki Bani Irshead**

**Supervised by:**

**Dr. Hussein A. Awad**

## **Abstract**

This study aims at shedding lights on the impact of applying artificial intelligence with its dimensions (Success factors, artificial intelligence applications, knowledge base) on organizational performance with its dimensions (internal processes, learning and growth, and customer satisfaction) in Jordan Telecommunications Companies. The researcher used the descriptive Analytics approach in finding the results. The study population consisted of all employees at the administrative level working on artificial intelligence applications in Jordanian telecommunications companies (Zain, Orange, and Umniah), the researcher used questionnaires to collect data with a number of (305) questionnaires distributed on both male and female employees.

The results of this study show that there is a statistically significant effect at the level of significance ( $0.05 \geq \alpha$ ) for applying artificial intelligence with its dimensions (artificial intelligence success factors, knowledge base) on organizational performance with its three dimensions (learning and growth, internal processes, customer satisfaction) in Jordanian telecommunications companies. The study also recommends developing and paying attention to the knowledge base and optimizing the applications of artificial intelligence through the effective employment of artificial intelligence success factors in Jordan telecommunications companies in order to increase the efficiency of organizational performance.

**Keywords:** Artificial Intelligence, Organizational Performance, Jordanian Telecommunications Companies.

