

1- الكلمات المفتاحية :

تقنيات الذكاء الاصطناعي ,إدارة المعرفة ,اكتساب المعرفة ,تخزين المعرفة واسترجاعها, مشاركة المعرفة, تطبيق المعرفة.

2- الملخص :

1- الملخص باللغة العربية :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي في عمليات إدارة المعرفة (المتثلة في الاكتساب، والتخزين، والمشاركة، والتطبيق) داخل المؤسسات الخدمية الجزائرية، وذلك من خلال دراسة حالة بمؤسستي اتصالات الجزائر وجيزي بولاية سطيف. ولتحقيق هذا الهدف، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة مقصودة بلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل فيها (40) استبانة. وقد أظهرت النتائج صلاحية ومصداقية عالية لأداة القياس، وذلك بناءً على اختبار كولموغوروف -سميرنوف، واختبارات ألفا كرونباخ، وارتباط بيرسون. كما كشفت النتائج عن وجود علاقة ارتباط وتأثير إيجابية وذات دلالة إحصائية (عند مستوى معنوية $0.05 \geq$) لتقنيات الذكاء الاصطناعي في تطوير عمليات إدارة المعرفة. وأكدت الدراسة الدور الحيوي الذي يلعبه الذكاء الاصطناعي في تسريع تخزين ومشاركة المعرفة التنظيمية، وضمان استمراريتها وعدم فقدانها برحيل الكفاءات البشرية، بالإضافة إلى مساهمة الحلول الذكية في تفعيل تطبيق المعرفة بكفاءة، مما ينعكس إيجاباً على الأداء التنظيمي وجودة الخدمات والتنافسية. وتأمل الدراسة أن تشكل إضافة علمية للمكتبة الجامعية، وأن تفتح آفاقاً جديدة للباحثين في إدارة الأعمال لاستكشاف أبعاد أخرى للتحويل الرقمي والذكاء الاصطناعي في المنظمات الجزائرية.

2- الملخص باللغة الانجليزية :

Keywords: Artificial Intelligence Technologies, Knowledge Management, Knowledge Acquisition, Knowledge Storage and Retrieval, Knowledge Sharing, Knowledge Application.

This study aims to examine the impact of artificial intelligence technologies on knowledge management processes, namely knowledge acquisition, storage, sharing, and application, within Algerian service organizations. The research is based on a case study conducted at Algeria Telecom and Djezzy in the city of Sétif. To achieve its objectives, the study adopted a descriptive-analytical approach and used a questionnaire as the primary data collection instrument. A purposive sample was selected, and forty (40) valid questionnaires were retained for statistical analysis. The findings confirmed the validity and reliability of the measurement instrument through the Kolmogorov–Smirnov test, Cronbach's Alpha coefficient, and Pearson correlation analysis. The results also revealed a positive and statistically significant effect of artificial intelligence technologies on knowledge management processes at the 0.05 significance level. Furthermore, artificial intelligence was found to facilitate faster storage and sharing of organizational knowledge, ensure its continuity, and reduce the risk of knowledge loss resulting from employee turnover. In addition, AI-based solutions enhance the effective application of knowledge, leading to improved organizational performance, service quality, and competitiveness. Finally, this study seeks to enrich the academic literature and provide a foundation for future research on digital transformation and the expanding role of artificial intelligence in Algerian organizations.

-3 المخلص باللغة الفرنسية :

Mots-clés : Technologies de l'intelligence artificielle, Gestion des connaissances, Acquisition des connaissances, Stockage et récupération des connaissances, Partage des connaissances, Application des connaissances.

La présente étude a pour objectif d'analyser l'impact des technologies de l'intelligence artificielle sur les processus de gestion des connaissances, notamment l'acquisition, le stockage, le partage et l'application des connaissances, au sein des entreprises de services algériennes. L'étude repose sur une étude de cas réalisée auprès des deux opérateurs « Algérie Télécom » et « Djezzy » à Sétif. Pour atteindre cet objectif, une approche descriptive et analytique a été adoptée, tandis qu'un questionnaire a servi d'outil principal de collecte des données auprès d'un échantillon raisonné composé de quarante (40) questionnaires exploitables. Les analyses statistiques ont confirmé la validité et la fiabilité de l'instrument de mesure à l'aide du test de Kolmogorov-Smirnov, du coefficient Alpha de Cronbach et de la corrélation de Pearson. Les résultats ont mis en évidence une relation positive ainsi qu'un effet statistiquement significatif des technologies de l'intelligence artificielle sur les processus de gestion des connaissances au seuil de signification de 0,05. Ils montrent également que l'intelligence artificielle contribue à accélérer le stockage et le partage des connaissances organisationnelles, à assurer leur continuité et à réduire le risque de perte des connaissances lié au départ des compétences humaines. En outre, les solutions fondées sur l'intelligence artificielle renforcent l'application efficace des connaissances, ce qui favorise l'amélioration de la performance organisationnelle, de la qualité des services et de la compétitivité. Enfin, cette étude aspire à enrichir les ressources scientifiques universitaires et à encourager de futures recherches sur les différentes dimensions de la transformation numérique et de l'intelligence artificielle dans les organisations algériennes.

