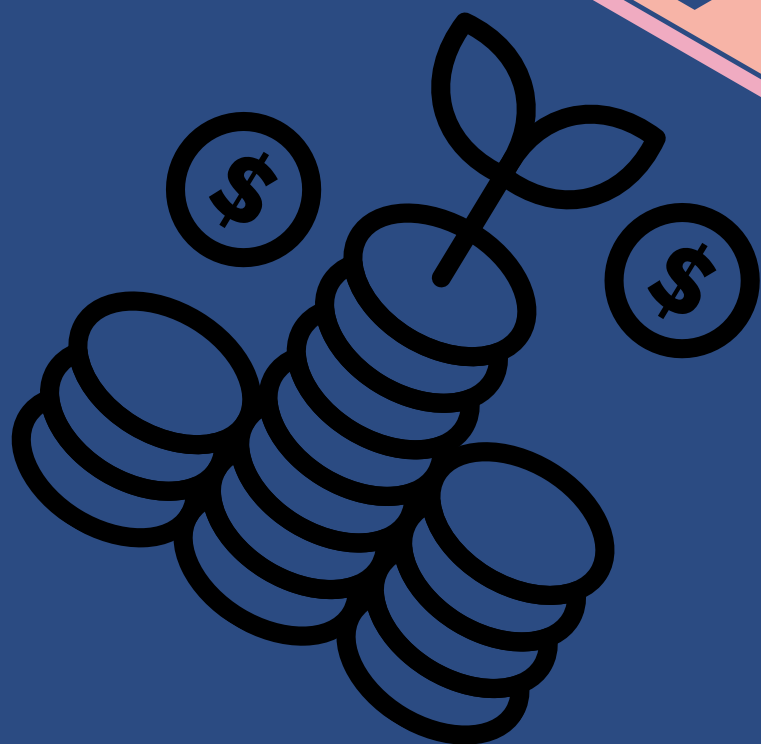
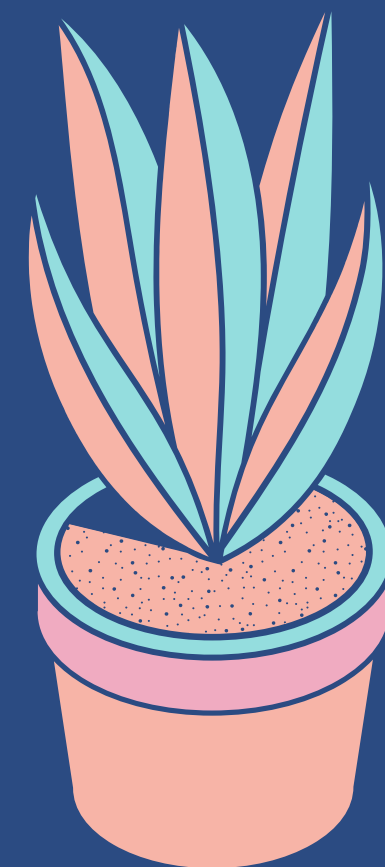
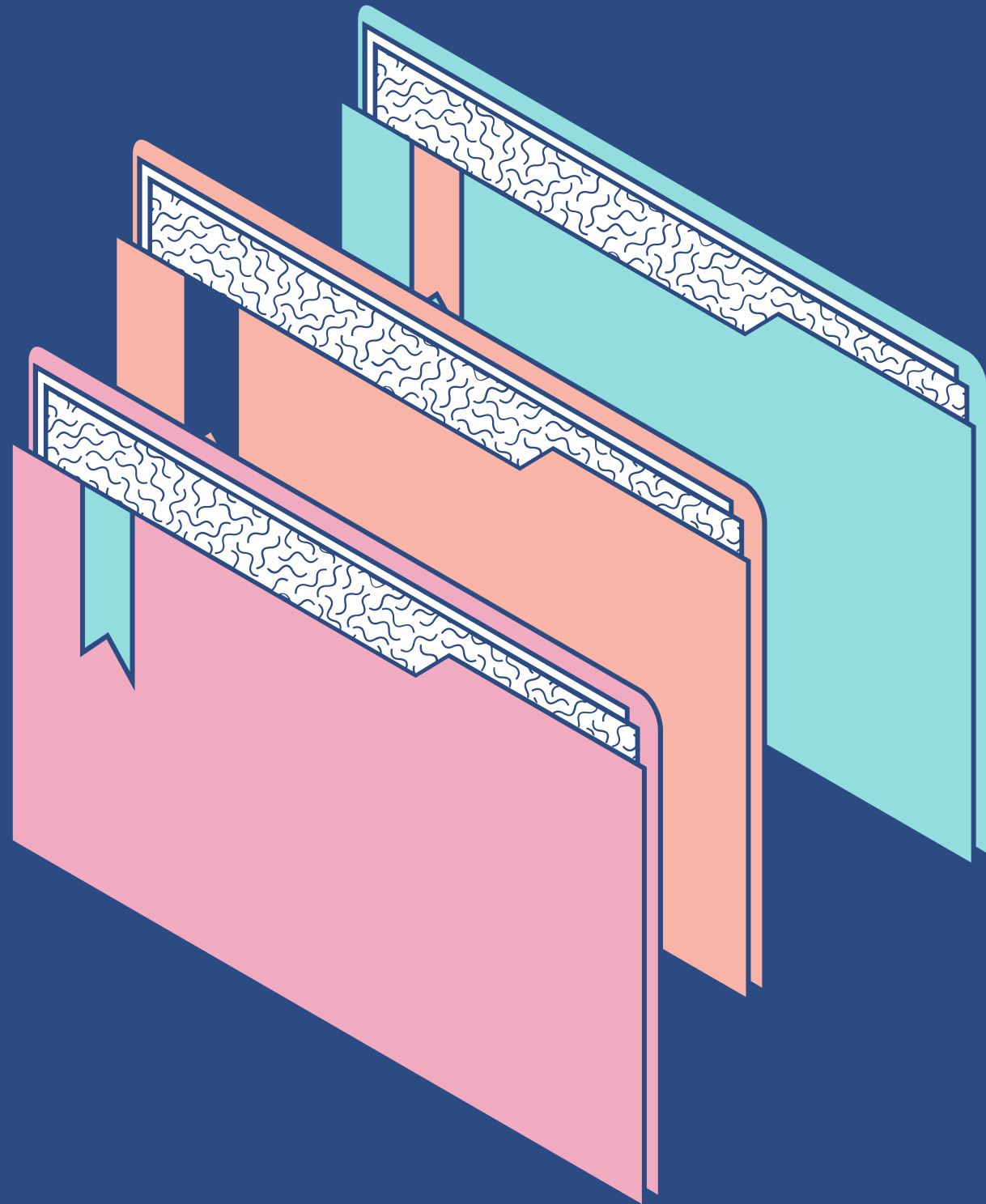


اثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار



كلية الادارة
قسم :ادارة الأعمال
اعداد الطالب عبدالعزيز حميد صالح العقيدي
اشراف الدكتور: فايز علي جراد

فهرس المحتويات



- المقدمة
- مشكلة الدراسة
- أهمية الدراسة
- أهداف الدراسة
- تساؤلات الدراسة
- فروض الدراسة
- الدراسات السابقة
- الفجوة البحثية
- المنطلقات النظرية للدراسة
- المنهجية وطرق البحث
- مجتمع وعينة الدراسة
- أدوات الدراسة
- أساليب التحليل الإحصائي
- حدود الدراسة
- المراجع

المقدمة



شهد العالم خلال العقود الأخيرة تطورًا كبيرًا في مجال التكنولوجيا الرقمية، وكان من أبرز هذه التطورات ظهور تقنيات الذكاء الاصطناعي التي أصبحت تلعب دورًا مهمًا في مختلف المجالات الاقتصادية والإدارية. فقد ساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين قدرة المؤسسات على تحليل البيانات الضخمة والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية ودعم عمليات التخطيط واتخاذ القرار. وفي ظل المنافسة المتزايدة بين المؤسسات في بيئة الأعمال الحديثة، أصبحت جودة القرار الإداري من أهم العوامل التي تحدد نجاح المؤسسات وقدرتها على تحقيق أهدافها الاستراتيجية.

من ناحية أخرى، لا تقتصر عملية اتخاذ القرار على التحليل العقلاني للمعلومات فقط، بل تتأثر أيضًا بالعوامل النفسية والاجتماعية التي ترتبط بسلوك الأفراد داخل المنظمات. وهنا يظهر دور الذكاء العاطفي الذي يشير إلى قدرة الفرد على فهم مشاعره ومشاعر الآخرين وإدارة العلاقات الإنسانية بشكل فعال. ويعد الذكاء العاطفي من المهارات القيادية المهمة التي تساعد المديرين على اتخاذ قرارات متوازنة تراعي الجوانب الإنسانية والتنظيمية داخل المؤسسة.

مشكلة الدراسة

تواجه المؤسسات المعاصرة العديد من التحديات في عملية اتخاذ القرار نتيجة التغيرات السريعة في بيئة الأعمال، وازدياد حجم البيانات المتاحة، وتعقد المشكلات التنظيمية التي تتطلب قرارات دقيقة وسريعة في الوقت نفسه. وعلى الرغم من توفر العديد من أدوات التحليل الحديثة، إلا أن العديد من القرارات الإدارية ما تزال تعاني من ضعف في الجودة أو عدم الدقة نتيجة الاعتماد على الخبرة الشخصية أو الحدس دون استخدام أدوات تحليل متقدمة.

كما أن بعض المديرين قد يركزون بشكل كبير على التحليل الكمي للمعلومات دون مراعاة الجوانب الإنسانية والتنظيمية المرتبطة بالقرار، مما قد يؤدي إلى اتخاذ قرارات غير متوازنة تؤثر سلباً على أداء المؤسسة أو على رضا العاملين. وفي المقابل، قد يعتمد بعض القادة على الجوانب العاطفية والإنسانية دون الاستفادة الكاملة من التقنيات الحديثة التي يمكن أن تدعم عملية اتخاذ القرار.

وبناءً على ذلك، تتمثل مشكلة الدراسة في محاولة الإجابة عن السؤال الرئيس التالي:
ما أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار في المؤسسات؟



أهمية الدراسة

أولاً: الأهمية العلمية

تكمن الأهمية العلمية لهذه الدراسة في أنها تسهم في إثراء الأدبيات العلمية في مجال إدارة الأعمال، من خلال دراسة العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرار. كما تقدم الدراسة إطاراً نظرياً يربط بين التطور التكنولوجي والمهارات القيادية الإنسانية، وهو ما يمثل اتجاهًا حديثًا في الدراسات الإدارية المعاصرة.

كما تساعد هذه الدراسة في سد فجوة بحثية تتعلق بدراسة تأثير التكامل بين الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في عملية اتخاذ القرار، حيث ركزت العديد من الدراسات السابقة على كل متغير بشكل منفصل دون تحليل العلاقة بينهما.

ثانياً: الأهمية التطبيقية

تتمثل الأهمية التطبيقية للدراسة في إمكانية الاستفادة من نتائجها في تحسين ممارسات الإدارة داخل المؤسسات المختلفة، من خلال تعزيز استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات ودعم القرارات، إضافة إلى تطوير مهارات الذكاء العاطفي لدى القادة والمديرين. كما يمكن أن تسهم نتائج الدراسة في مساعدة صانعي القرار في المؤسسات على تحقيق توازن أفضل بين التحليل التكنولوجي والفهم الإنساني عند اتخاذ القرارات الإدارية.

أهداف الدراسة

الهدف العام
تحليل أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار في المؤسسات.

الأهداف الفرعية

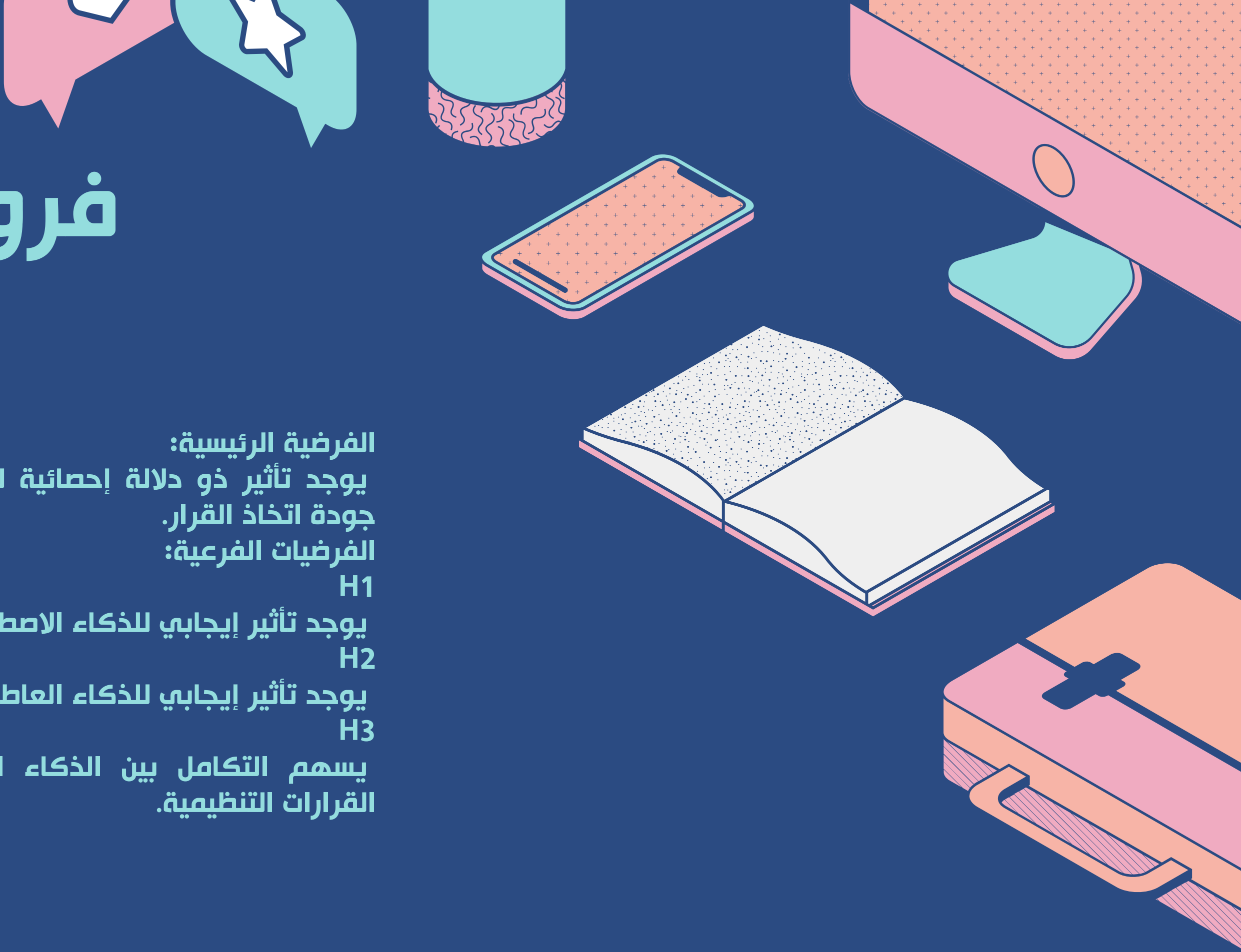
1. التعرف على دور الذكاء الاصطناعي في دعم عملية اتخاذ القرار الإداري.
2. دراسة تأثير الذكاء العاطفي على سلوك المديرين عند اتخاذ القرار.
3. تحليل العلاقة بين استخدام الذكاء الاصطناعي ومستوى جودة القرار الإداري.
4. دراسة دور التكامل بين الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في تحسين جودة القرارات التنظيمية.
5. تقديم مجموعة من التوصيات التي تساعد المؤسسات على تحسين عملية اتخاذ القرار.

تساؤلات الدراسة

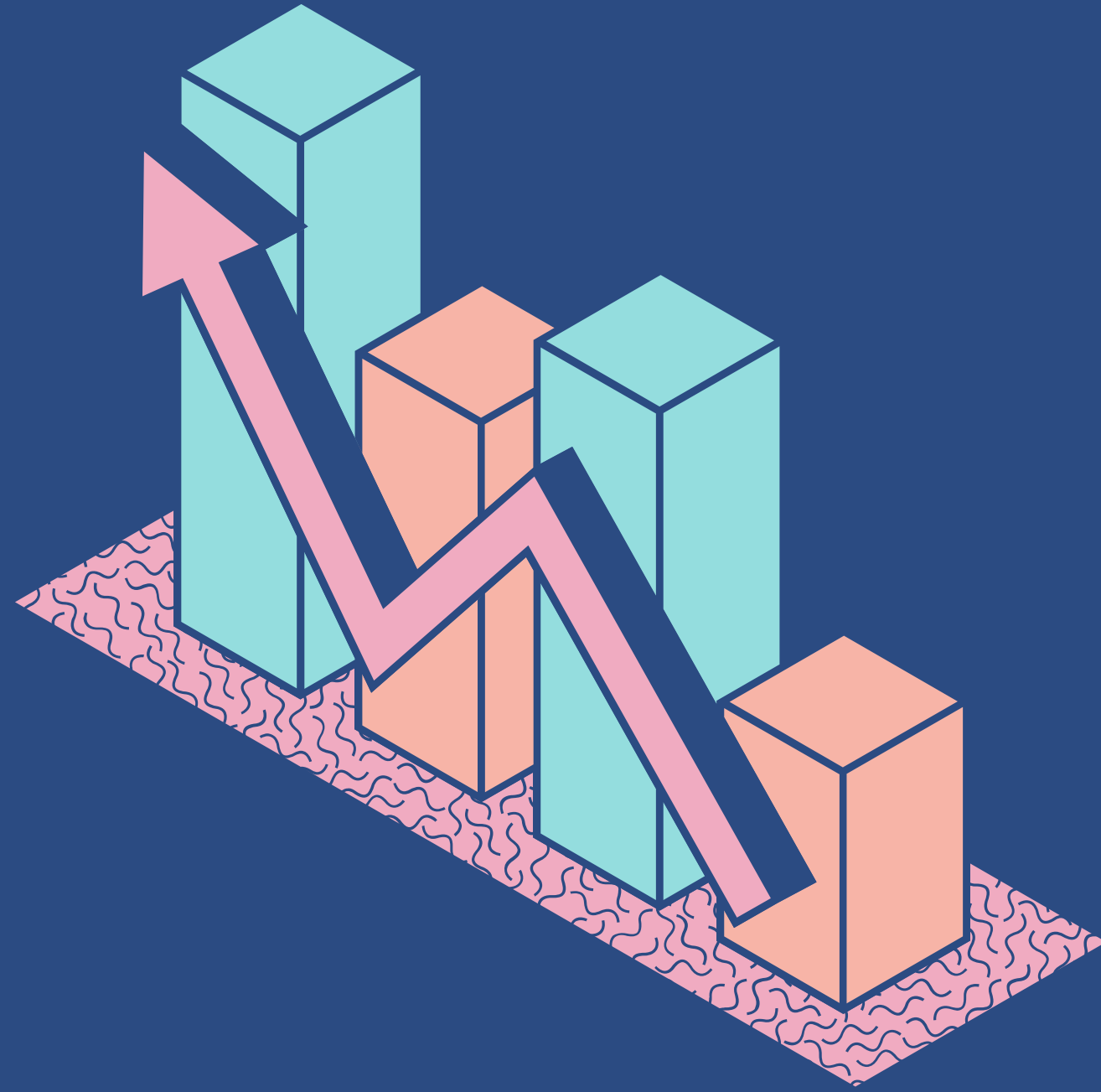
- تسعى الدراسة للإجابة عن مجموعة من التساؤلات الرئيسة، وهي:
1. ما دور الذكاء الاصطناعي في دعم عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسات؟
 2. ما تأثير الذكاء العاطفي على سلوك المديرين في عملية اتخاذ القرار؟
 3. هل توجد علاقة بين استخدام الذكاء الاصطناعي وجودة القرار الإداري؟
 4. كيف يمكن أن يسهم التكامل بين الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في تحسين جودة اتخاذ القرار؟

فروض الدراسة

- الفرضية الرئيسية:
يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار.
- الفرضيات الفرعية:
H1
يوجد تأثير إيجابي للذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار.
H2
يوجد تأثير إيجابي للذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار.
H3
يسهم التكامل بين الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في تحسين جودة القرارات التنظيمية.

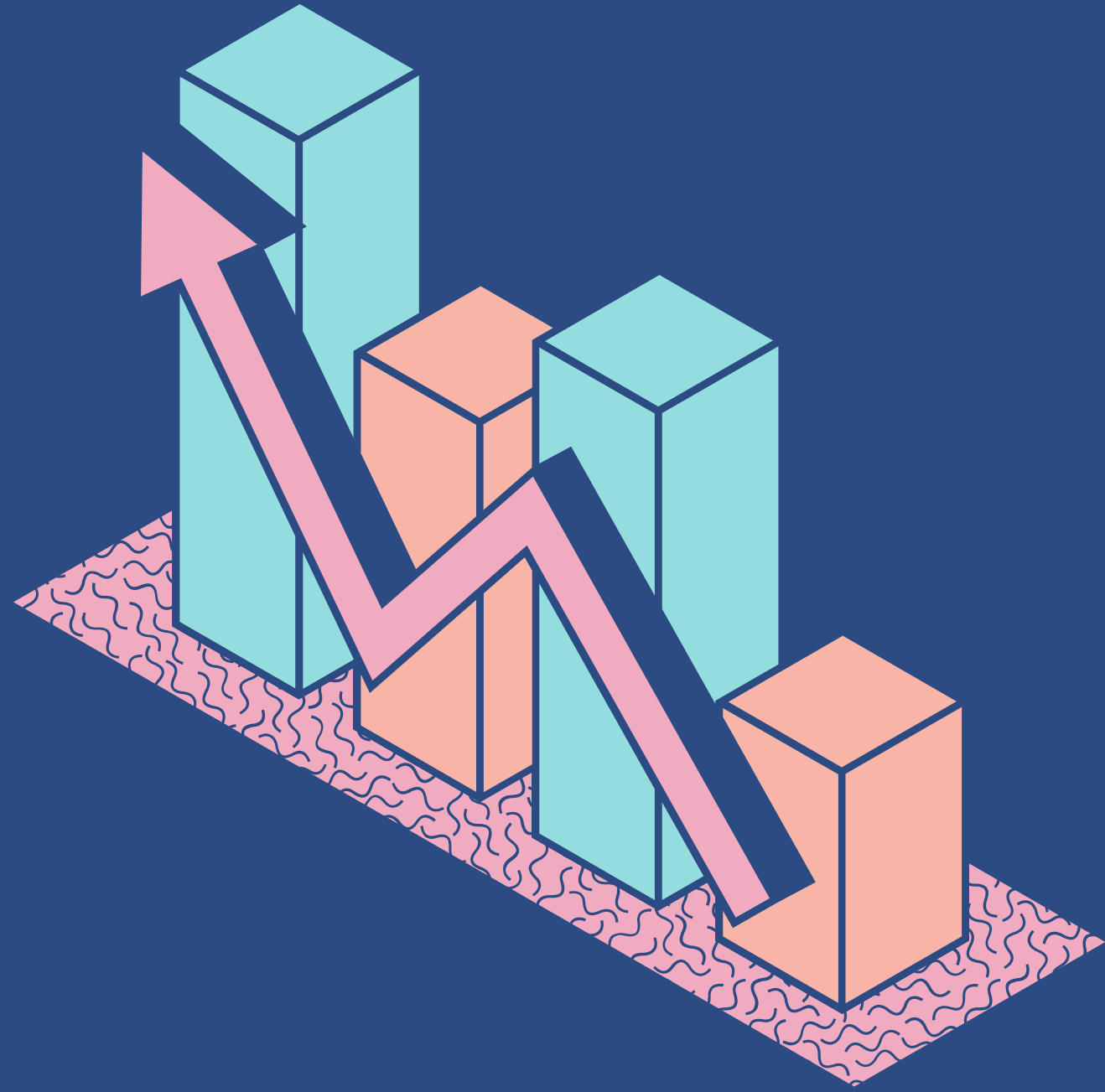


الدراسات السابقة



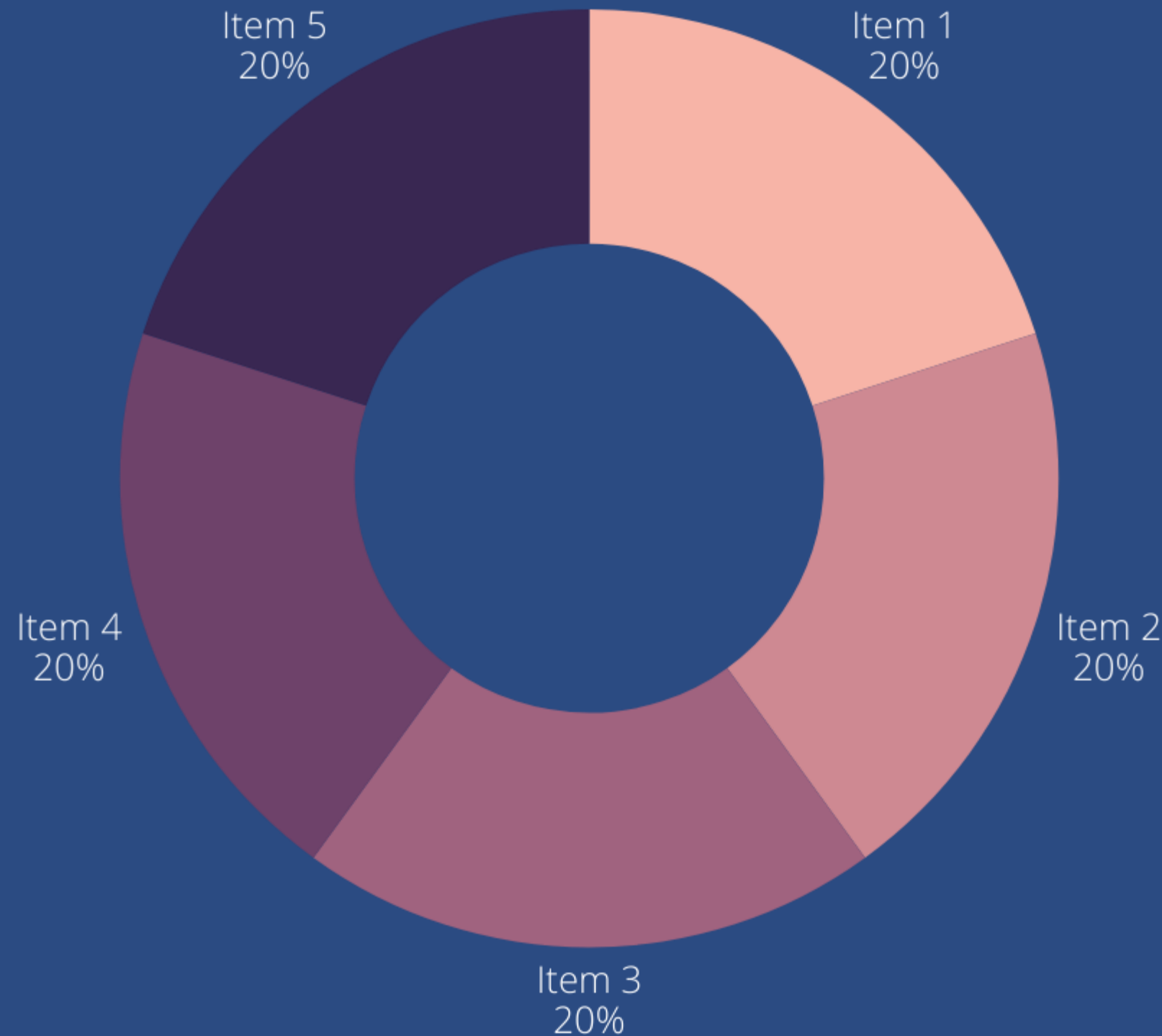
تناولت العديد من الدراسات موضوع الذكاء الاصطناعي في الإدارة، حيث أشارت دراسة (Davenport & Ronanki 2018) إلى أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تساعد المؤسسات في تحليل البيانات واتخاذ قرارات أكثر دقة، خاصة في المجالات التي تتطلب تحليل كميات كبيرة من المعلومات. كما أوضحت دراسة (Russell & Norvig 2021) أن الذكاء الاصطناعي أصبح أحد أهم الأدوات التي تستخدمها المؤسسات الحديثة لدعم عملية اتخاذ القرار من خلال تحليل البيانات والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية. وفيما يتعلق بالذكاء العاطفي، أكدت دراسة (Goleman 2017) أن القادة الذين يمتلكون مستويات مرتفعة من الذكاء العاطفي يكونون أكثر قدرة على اتخاذ قرارات فعالة وتحقيق نتائج إيجابية داخل المؤسسات. كما أشارت دراسة (George 2020) إلى أن الذكاء العاطفي يساعد المديرين على فهم مشاعر الموظفين والتعامل مع الضغوط التنظيمية، مما ينعكس إيجابياً على جودة القرارات الإدارية.

الفجوة البحثية



على الرغم من كثرة الدراسات التي تناولت الذكاء الاصطناعي في الإدارة، وكذلك الدراسات التي تناولت الذكاء العاطفي في القيادة، إلا أن معظم هذه الدراسات ركزت على دراسة كل متغير بشكل منفصل. وبالتالي، توجد فجوة بحثية تتمثل في قلة الدراسات التي تناولت العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي وتأثيرهما المشترك على جودة اتخاذ القرار داخل المؤسسات.

المنطلقات النظرية للدراسة

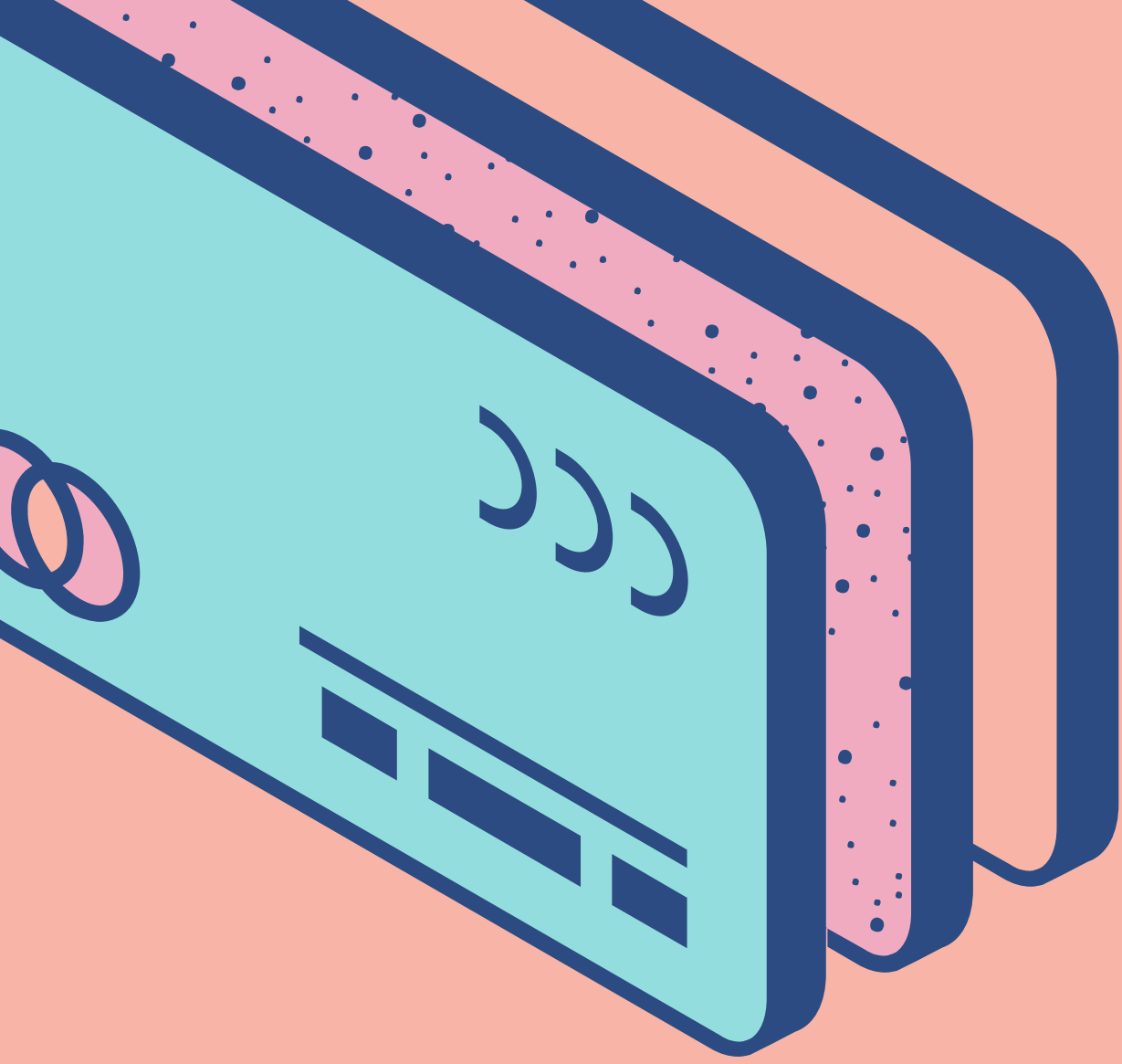


تعتمد الدراسة على عدد من النظريات الإدارية المهمة، ومنها:

نظرية اتخاذ القرار التي تركز على تحليل البدائل المختلفة واختيار الحل الأمثل لتحقيق أهداف المؤسسة.

نظرية الذكاء العاطفي التي تشير إلى أهمية فهم المشاعر الإنسانية وإدارة العلاقات داخل بيئة العمل.

نظرية التحول الرقمي التي تؤكد على دور التكنولوجيا الحديثة في تطوير الأداء التنظيمي وتحسين العمليات الإدارية.



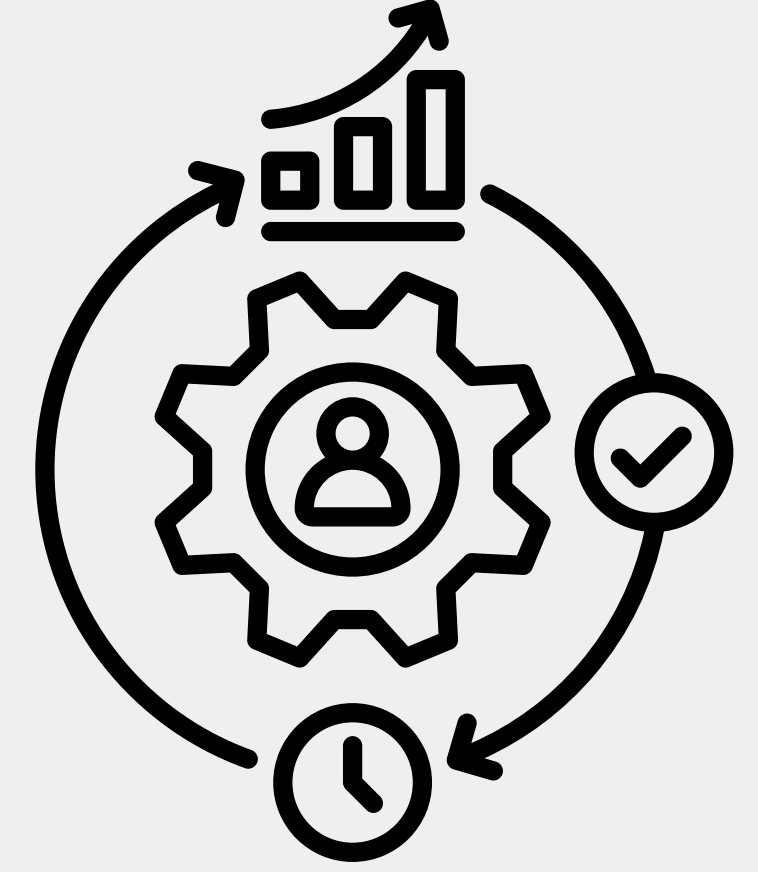
المنهجية وطرق البحث

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والذي يستخدم لدراسة الظواهر الإدارية وتحليل العلاقات بين المتغيرات المختلفة.

كما يمكن استخدام المنهج الكمي من خلال توزيع استبيانات على عينة من المديرين والعاملين في المؤسسات، بهدف قياس العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرار.

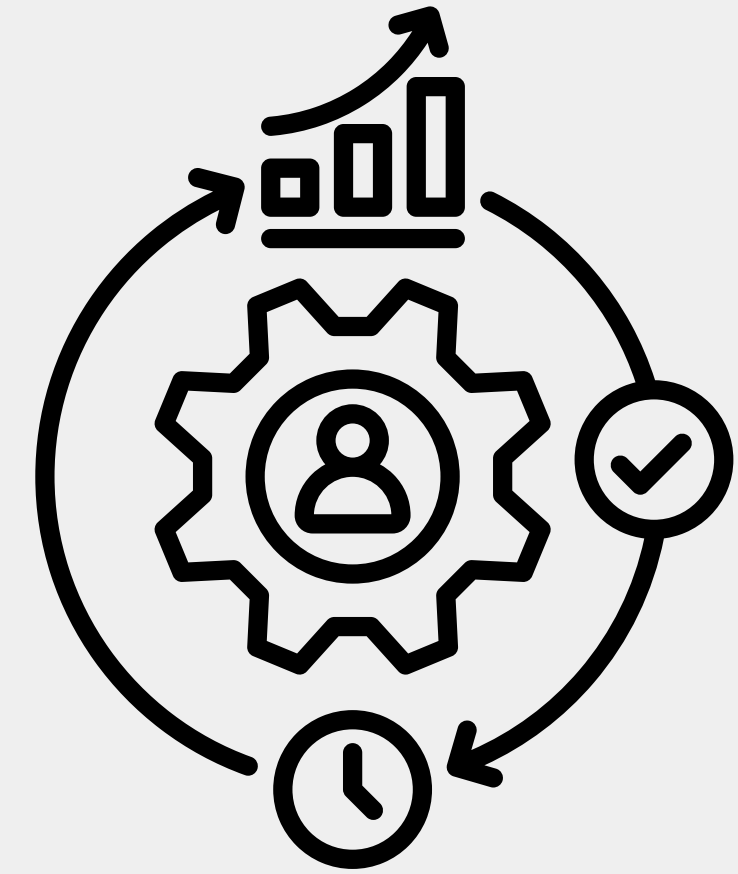
مجتمع وعينة الدراسة

- يتكون مجتمع الدراسة من المديرين والعاملين في المؤسسات المختلفة. أما عينة الدراسة فتتكون من مجموعة من المديرين والموظفين الذين يتم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية.



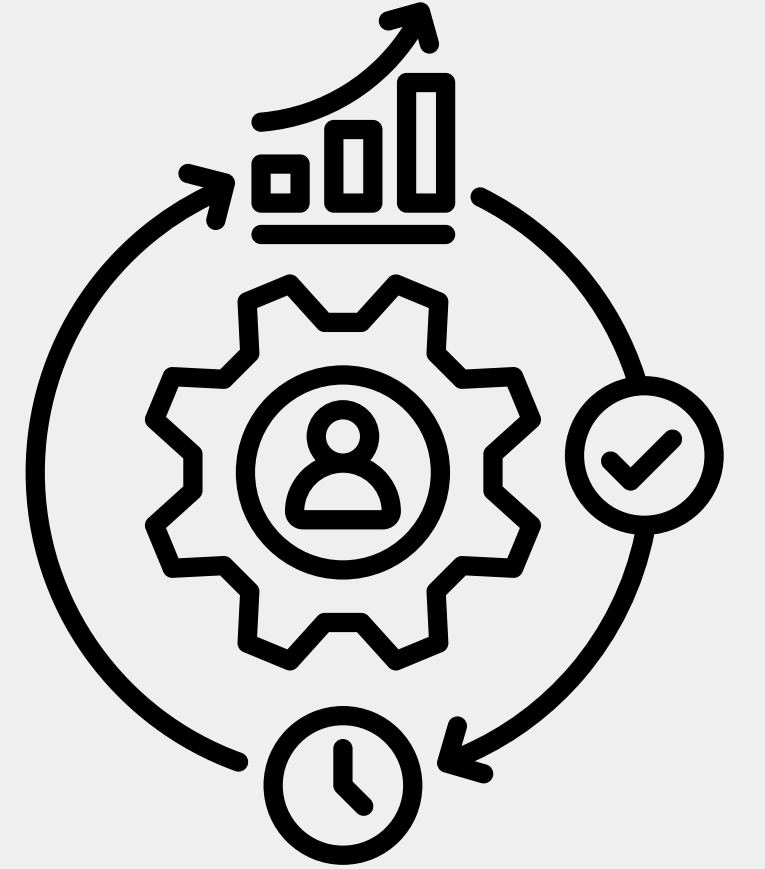
أدوات الدراسة

- تعتمد الدراسة على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، ويتكون الاستبيان من عدة أقسام تشمل البيانات الديموغرافية، إضافة إلى مجموعة من الأسئلة التي تقيس مستوى استخدام الذكاء الاصطناعي ومستوى الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرار.



أساليب التحليل الإحصائي

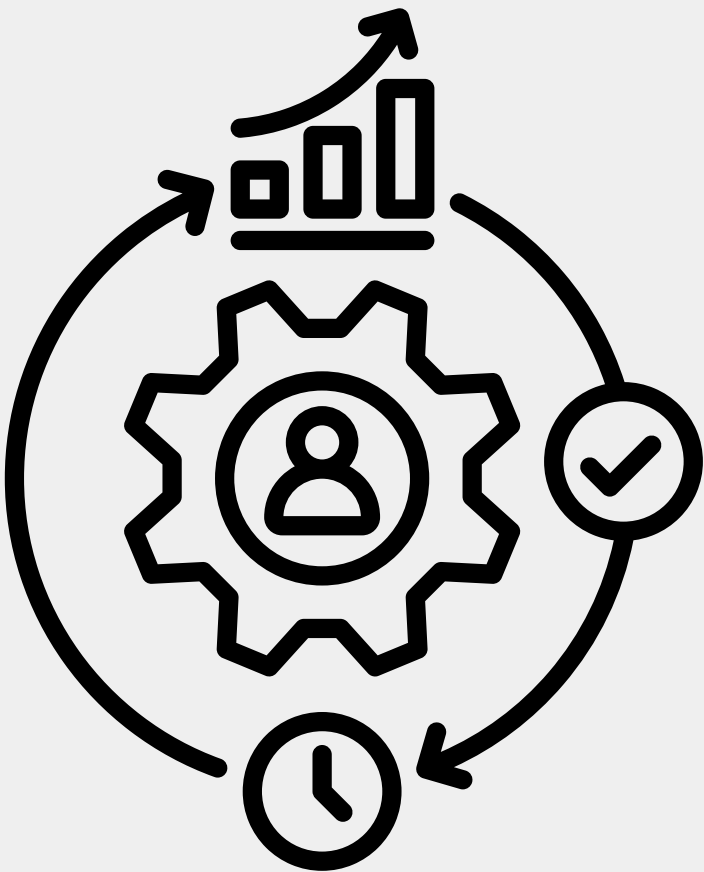
- سيتم تحليل البيانات باستخدام البرامج الإحصائية مثل SPSS بهدف اختبار فرضيات الدراسة وتحليل العلاقة بين متغيرات البحث وهي الذكاء الاصطناعي، الذكاء العاطفي، وجودة اتخاذ القرار.
- أهم الأساليب المستخدمة:
- المتوسط الحسابي: لقياس الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة.
- الانحراف المعياري: لقياس درجة تشتت البيانات.
- معامل كرونباخ ألفا: لقياس ثبات الاستبيان.
- معامل ارتباط بيرسون: لقياس العلاقة بين المتغيرات.
- تحليل الانحدار: لقياس تأثير المتغيرات المستقلة على جودة اتخاذ القرار.



حدود الدراسة

تعتمد الدراسة على مجموعة من الحدود التي تحدد نطاق البحث وهي:

- الحدود المكانية
تطبق الدراسة على المؤسسات والشركات في بيئة الأعمال.
- الحدود الزمنية
تمتد فترة الدراسة خلال العامين 2025 – 2026.
- الحدود الموضوعية
تقتصر الدراسة على تحليل العلاقة بين ثلاثة متغيرات رئيسية:



جدول متغيرات الدراسة	
نوع المتغير	المتغير
المتغير المستقل الأول	الذكاء الاصطناعي
المتغير المستقل الثاني	الذكاء العاطفي
المتغير التابع	جودة اتخاذ القرار

المراجع

1. صالح، فاتن عبدالله إبراهيم. (2009). أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرارات.
2. آل عزام، سعد بن ناصر، و ابن ظفرة، فايز عوض سعد. (2023). أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرارات في إمارة منطقة عسير خلال وباء كوفيد 19. المجلة العربية للإدارة، 43(4)، 347–360.
3. حسن، فداء علي الشيخ. (2020). أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي في جودة عملية اتخاذ القرار: دراسة حالة المصرف العقاري السوري. مجلة جامعة البعث، سلسلة العلوم الاقتصادية، 42(19)، 127–163.
4. عبدالستار، إسكندر حسن. (2025). أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي في جودة اتخاذ القرار: دراسة ميدانية في شركة الاتصالات اليمنية سبأ فون - عدن. مجلة الدراسات الاجتماعية.
5. أبو الحسن، إبراهيم محمد. (2024). متطلبات استخدام الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار التخطيطي على المستوى المحلي. المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية - دراسات وبحوث تطبيقية، 25(1)، 22–83.
6. القرني، محمد علي. (2024). قياس أثر الذكاء الاصطناعي في تحسين عمليات اتخاذ القرارات في مدارس التعليم العام بالمملكة العربية السعودية. مجلة كلية التربية، جامعة طنطا، 90(4)، 86–151.
7. السردية، هبة صبح سدحان. (2022). درجة استخدام مديري مدارس محافظة المفرق تطبيقات الذكاء الاصطناعي وعلاقتها بجودة اتخاذ القرارات الإدارية (رسالة ماجستير). المفرق، الأردن.
8. محمود، سعاد سعيد. (2025). الذكاء الاصطناعي وعلاقته بجودة إتخاذ القرارات الإدارية لدى بعض المديرين.
9. الحارثي، عواطف ناصر صالح. (2020). إتخاذ القرار وعلاقته بالذكاء العاطفي لدى قائدات المدارس في المرحلة الثانوية في مدينة جدة من وجهة نظر المعلمات (رسالة ماجستير، جامعة دار الحكمة).
10. الكفاوين، ديما عبدالله محمد. (2015). الذكاء العاطفي وأثره على فاعلية اتخاذ القرار: دراسة ميدانية في شركتي البوتاس والفوسفات.
11. قوار، موسى مصلح موسى. (2022). أثر الذكاء العاطفي في فاعلية اتخاذ القرار: دراسة ميدانية: قطاع شركات التمويل الأصغر الأردنية.
12. أبو عفش، إيناس شحتة. (2011). دراسة حول أثر الذكاء العاطفي على مقدرة مدراء مكتب الأونروا بغزة على اتخاذ القرار وحل المشكلات.
13. نعمة الله، عاطف كامل عطا الله. (2016). تأثير الذكاء العاطفي على دعم القرار الجماعي: دراسة تطبيقية على شركات اتصالات المحمول. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، 1(1)، 13–41.
14. مولاي، أمينة، و طبي، إكرام، و بن الزرقة، إكرام. (2021). تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في اتخاذ القرار. مجلة مجاميع المعرفة، 7(عدد خاص)، 187–205.
15. أبو المكارم، تامر محمد موسى. (2025). الدور الوسيط للإبداع الإداري في العلاقة بين الذكاء العاطفي وتحسين جودة القرار الإداري: دراسة تطبيقية على العاملين بجمارك دمياط. المجلة الدولية للعلوم الإدارية والاقتصادية والمالية، 4(13)، 1–80.



شكرا

