

2025



جامعة ميدأوشن
كلية الإدارة
بكالوريوس إدارة المشاريع

أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار

The impact of applying artificial intelligence and
emotional intelligence on the quality of decision-

دانيه غازي البركاتي

221002356

مشروع التخرج

كلية إدارة المشاريع – جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس – كلية إدارة المشاريع – جامعة ميدأوشن

الشكر والتقدير بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

أَتَقَدَّمُ بجزيل الشكر والامتنان إلى جامعة ميد أوشن، صرح العلم والمعرفة، على ما قدمته لي من دعم أكاديمي وتوجيه مستمر خلال مسيرتي العلمية والبحثية. لقد كانت الجامعة بيئة علمية محفزة، حيث وقّرت لي كافة الإمكانيات والموارد التي أسهمت في إنجاز هذا البحث. إن التزام الجامعة بتوفير بيئة تعليمية متميزة، وتعزيز ثقافة البحث العلمي، كان له الأثر الكبير في تطوير مهاراتي البحثية وتوسيع آفاق معرفتي. أشكر جميع أعضاء هيئة التدريس والإداريين على تعاونهم المستمر، وأخص بالذكر قسم [إدارة المشاريع]، الذي كان له دور بارز في توجيه وإرشادي خلال مراحل إعداد البحث. إن هذه التجربة العلمية في جامعة ميد أوشن ستكون دائماً مصدر فخر واعتزاز لي في مسيرتي الأكاديمية والمهنية.

كما أود أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير للأستاذ الدكتور عبد الرحيم نادر، على إشرافه الكريم والداعم خلال إعداد هذا البحث. لقد كان لدعم سيادته العلمي والتوجيه المستمر الأثر الكبير في توجيه خطواتي البحثية، حيث قدّم لي النصائح القيمة والإرشادات التي ساعدتني في تحسين جودة البحث وتطويره. إن تواضعه واهتمامه بتفاصيل العمل البحثي، بالإضافة إلى حرصه على تقديم الملاحظات البناءة، جعلت من تجربتي البحثية تجربة غنية ومثمرة. أشكر سيادته على وقته الثمين الذي خصّصه لمتابعة سير العمل، وعلى تشجيعه المستمر الذي كان دافعاً لي لتحقيق أفضل النتائج. إن إشرافه كان حجر الزاوية في إنجاز هذا البحث، وأتمنى له دوام الصحة والعافية والتوفيق في مسيرته العلمية.

جدول المحتويات

٥	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
٦	١- المقدمة.....
٩	٢- مشكلة الدراسة.....
٩	٣- فجوات على المستوى النظري.....
٩	٤- فجوات على المستوى التطبيقي.....
١٠	٥- أهمية الدراسة.....
١٠	٦- على المستوى النظري.....
١٠	٧- على المستوى التطبيقي.....
١١	٨- أسئلة الدراسة.....
١٢	٩- أهداف الدراسة.....
١٣	١٠- فرضيات الدراسة.....
١٤	١١- نموذج الدراسة.....
١٥	١٢- منهجية الدراسة.....
١٦	١٣- الدراسة الميدانية.....
١٩	الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
٢٠	١- الدراسات المتعلقة بالذكاء الاصطناعي واتخاذ القرار.....
٢٠	٢- الدراسات المتعلقة بالذكاء العاطفي واتخاذ القرار.....
٢١	٣- الدراسات التي دمجت بين الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي.....
٢٢	٤- أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسات السابقة.....
٢٢	٥- الفجوات البحثية.....

٢٣	الفصل الثالث: منهجية البحث.....
٢٤	١- مقدمة الفصل.....
٢٤	٢- التعريفات الإجرائية للمتغيرات.....
٢٥	٣- تصميم البحث.....
٢٥	٤-مجتمع البحث وعينة الدراسة.....
٢٥	٥- أدوات جمع البيانات.....
٢٥	٦- أنواع البحث.....
٢٦	٧-إجراءات التحليل الإحصائي.....
٢٦	٨- خاتمة الفصل.....
٢٧	الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج.....
٢٨	١- مقدمة الفصل.....
٢٨	٢- توصيف عينة الدراسة.....
٢٨	٣- اختبارات الصدق والثبات.....
٢٩	٤- الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث.....
٢٩	٥- اختبار الفرضيات.....
٣٠	٦- ربط النتائج بالدراسات السابقة.....
٣٠	٧- خاتمة الفصل.....
٣١	٨- مستخلص الدراسة.....
٣٢	الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات.....
٣٣	١- حدود البحث.....
٣٣	٢- التوصيات.....
٣٤	٣- الاستنتاجات.....

٤- الخاتمة العامة للبحث.....٣٥

المراجع.....٣٦

الملاحق.....٤٠

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة

في ظل التغيرات المتسارعة التي يشهدها العالم اليوم، أصبح اتخاذ القرار عملية معقدة تتطلب جمع وتحليل كميات ضخمة من المعلومات، إلى جانب القدرة على فهم السياقات النفسية والاجتماعية المؤثرة في السلوك البشري. ولمواجهة هذا التعقيد، ظهر الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي كعنصرين حاسمين في دعم جودة القرار، سواء على المستوى الإداري أو المؤسسي أو حتى الشخصي. فبينما يُسهم الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات والتنبؤ بالنتائج بدقة فائقة، يعمل الذكاء العاطفي على ضبط التفاعلات البشرية وضمان توازن القرارات بين العقل والمنطق من جهة، والعاطفة والحدس من جهة أخرى.

لقد أصبح الذكاء الاصطناعي جزءًا لا يتجزأ من بيئة العمل الحديثة، من خلال تطبيقاته في التنبؤ، وأتمتة العمليات، وتحليل السلوك، وحتى صنع القرار بشكل جزئي أو كلي في بعض الأحيان. وعلى الرغم من أن هذه الأدوات تقدم مزايا عديدة من حيث السرعة والدقة والكفاءة، إلا أنها تظل تفتقر إلى البعد الإنساني، المتمثل في فهم المشاعر والدوافع الإنسانية. وهنا تبرز أهمية الذكاء العاطفي بوصفه قدرة الفرد على الوعي بعواطفه وعواطف الآخرين، وتنظيمها وتوجيهها بما يخدم تحقيق قرارات متزنة وعادلة وفعالة.

تتبع أهمية هذا البحث من الحاجة المتزايدة إلى فهم كيف يمكن للتكامل بين الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي أن يسهم في تحسين جودة اتخاذ القرار، خصوصًا في البيئات التي تتطلب توازنًا بين التحليل الرقمي والاعتبارات الإنسانية، مثل التعليم، والرعاية الصحية، والقيادة الإدارية، وقطاع الأعمال. حيث أن العديد من القرارات المصيرية لا تعتمد فقط على المعلومات المتوفرة، بل أيضًا على التقدير العاطفي والقدرة على التعامل مع الضغوط والظروف المتغيرة.

تكمن مشكلة الدراسة في وجود فجوة واضحة بين الإمكانيات التقنية التي يوفرها الذكاء الاصطناعي، والقدرات الشعورية التي يتطلبها اتخاذ قرارات مسؤولة وفعالة. فهل يمكن للذكاء الاصطناعي، بخصائصه

التحليلية، أن يكون بديلاً عن الحس البشري؟ وهل يستطيع الذكاء العاطفي أن يوازن بين العقل والعاطفة في بيئة تتسارع فيها التطورات التكنولوجية؟ وهل الجمع بين الاثنين يؤدي بالضرورة إلى تحسين جودة القرارات؟ هذه الأسئلة تُعد مدخلاً أساسياً لفهم التفاعل بين العقل الرقمي والعاطفة الإنسانية في بيئة اتخاذ القرار.

ويهدف هذا البحث إلى استكشاف أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي، كلٌّ على حدة وبصورة تكاملية، على جودة اتخاذ القرار. كما يسعى إلى تحليل الفروق في أساليب اتخاذ القرار عند توفر أحد العنصرين أو كليهما، بالإضافة إلى دراسة تجارب ميدانية في قطاعات مختلفة توضح هذه العلاقة. يعتمد البحث على منهج وصفي تحليلي، مستنداً إلى مصادر علمية حديثة ودراسات تطبيقية تناولت الموضوع من زوايا متعددة، بما في ذلك دراسات عربية وعالمية.

إن الوصول إلى قرارات ذات جودة عالية لا يعتمد فقط على توفر المعلومات أو السرعة في المعالجة، بل أيضاً على الوعي بالعوامل النفسية والاجتماعية المؤثرة في القرار. ومن هنا، فإن هذا البحث يُعد خطوة نحو فهم أعمق وأكثر تكاملاً لآليات اتخاذ القرار في العصر الرقمي، ويأمل أن يقدم توصيات عملية يمكن أن تسهم في تطوير بيئات العمل والتعليم والإدارة، من خلال دمج الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي ضمن نماذج اتخاذ القرار.

مع تطور التكنولوجيا وتوسع استخدام الذكاء الاصطناعي في مجالات متعددة، لم يعد اتخاذ القرار مجرد عملية فردية تعتمد على الخبرة أو الحدس، بل أصبح يعتمد بشكل متزايد على أنظمة ذكية قادرة على التنبؤ بالنتائج وتحليل البدائل. إلا أن هذا التوسع لا يلغي الحاجة إلى البعد الإنساني، الذي يتمثل في فهم العواطف والمواقف والانفعالات التي تُعد جزءاً لا يتجزأ من أي قرار بشري. ولهذا السبب، بدأ الباحثون والمهنيون يهتمون بشكل متزايد بكيفية دمج الذكاء العاطفي ضمن نماذج اتخاذ القرار الحديثة، سواء كمهارة فردية أو كعنصر مؤثر في تفاعل الأفراد مع النظم الذكية.

لقد أظهرت الدراسات أن الذكاء العاطفي يسهم في تحسين العلاقات المهنية، وزيادة التفاهم داخل الفرق، والحد من التوتر والانفعالات السلبية التي تؤثر على التفكير العقلاني. في المقابل، يساعد الذكاء الاصطناعي في تقليل التحيزات البشرية، وتوفير رؤية أوسع للبدايل، وتحليل أنماط البيانات التي يصعب على العقل البشري استيعابها بالسرعة والدقة نفسها. ولكن يبقى التحدي الحقيقي في تحقيق توازن فعال بين هذين النوعين من الذكاء، خاصة في بيئات العمل التي تتسم بالتعقيد والتغير المستمر.

إن جودة اتخاذ القرار لا تُقاس فقط بالنتائج الظاهرة، بل أيضًا بمدى الرضا عنها، ومدى ملاءمتها للقيم الإنسانية، والآثار المترتبة عليها على المدى الطويل. ولهذا فإن هذا البحث يركز على العلاقة التفاعلية بين الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي من جهة، وجودة اتخاذ القرار من جهة أخرى، باعتبار أن الجمع بينهما قد يشكل نقلة نوعية في الطريقة التي يتم بها التعامل مع القرارات المعقدة والحساسة.

وفي ضوء ذلك، فإن هذا البحث لا يهدف فقط إلى فهم العلاقة النظرية بين هذه المتغيرات، بل يسعى أيضًا إلى تقديم إطار علمي يمكن من خلاله تحسين عمليات اتخاذ القرار داخل المؤسسات، مع اقتراح آليات عملية لدمج الذكاء الاصطناعي والعاطفي في بيئات العمل الفعلية. كما أنه يسلط الضوء على أهمية إعداد الكفاءات البشرية القادرة على التعامل مع الأنظمة الذكية، دون أن تفقد قدرتها على الاستبصار العاطفي واتخاذ القرارات الأخلاقية والمتزنة.

ومن خلال الجمع بين الأسس النظرية والدراسات التطبيقية، يأمل هذا البحث في تقديم رؤية شاملة ومتكاملة لأثر كل من الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار، في محاولة لسد الفجوة المعرفية القائمة بين البعد التقني والبعد الإنساني في هذا المجال الحيوي.

مشكلة الدراسة

يشهد العالم اليوم ثورة غير مسبوقة في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي، التي أصبحت تدخل في مختلف مجالات الحياة، لا سيما في مجال اتخاذ القرار، وبالمقابل، يزداد الاهتمام بالذكاء العاطفي كعنصر جوهري يؤثر في كفاءة الأفراد وقدرتهم على اتخاذ قرارات متزنة. ورغم التطور الكبير في كل من الذكاء الاصطناعي والعاطفي كلٌّ على حدة، إلا أن التداخل بينهما ودورهما المشترك في تحسين جودة اتخاذ القرار لا يزال غير واضح المعالم بشكل كافٍ، سواء من الناحية النظرية أو من خلال الدراسات التطبيقية الميدانية.

وتكمن مشكلة الدراسة الحالية في وجود فجوة بحثية واضحة تتمثل في قلة الدراسات التي تناولت الأثر التكاملي لتطبيق كل من الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار، خاصة في البيئات المهنية والمؤسسية المعاصرة. كما أن الأدبيات غالباً ما تفصل بين المجالين، وتناولهما كمجالين مستقلين، دون النظر إلى إمكانية اندماجهما في عملية صنع القرار لتحقيق نتائج أكثر كفاءة وتوازناً.

أولاً: الفجوات على المستوى النظري

- ندرة الدراسات التي تتناول العلاقة التفاعلية بين الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في سياق اتخاذ القرار.
- غياب نموذج نظري موحد أو إطار مفاهيمي يربط بين المتغيرات الثلاثة بشكل تكاملي.
- تركيز معظم الأدبيات على أحد المتغيرين (AI أو EQ) دون الآخر، ما يخلق فجوة في الرؤية الشمولية.

ثانياً: الفجوات على المستوى التطبيقي

- قلة التطبيقات العملية أو الدراسات الميدانية التي تقيس تأثير دمج الذكاء الاصطناعي والعاطفي على أرض الواقع في تحسين جودة القرار.
- ضعف استثمار المؤسسات في أدوات الذكاء العاطفي مقارنة باهتمامها المتزايد بتقنيات الذكاء الاصطناعي.
- غياب استراتيجيات واضحة لتدريب القادة وصناع القرار على الاستفادة من هذيت النوعين من الذكاء في ان واحد.

أهمية الدراسة

تتزايد الحاجة في العصر الحديث إلى قرارات مدروسة تقوم على معطيات دقيقة من جهة، ومهارات إنسانية راقية من جهة أخرى. ويأتي هذا البحث ليُسلط الضوء على أهمية الدمج بين الذكاء الاصطناعي، الذي يمثل الجانب التحليلي والتقني، والذكاء العاطفي، الذي يعكس القدرة على التعامل مع المشاعر وفهمها، بهدف تحسين جودة اتخاذ القرار. ومن هنا، فإن هذه الدراسة تُعد محاولة جادة لسد فجوة معرفية وعملية في أحد أكثر مجالات الإدارة تطورًا وتأثيرًا في نجاح المؤسسات والأفراد على حد سواء.

أهمية الدراسة على المستوى النظري

- تساهم في إثراء الأدبيات العلمية حول العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي من حيث تأثيرهما المشترك على جودة اتخاذ القرار.
- تقدم إطارًا نظريًا مقترحًا يمكن اعتماده في دراسات مستقبلية لفهم التفاعل بين العقل الرقمي والعاطفة الإنسانية.
- تُعد من الدراسات القليلة التي تتناول المتغيرين في سياق تكاملي، مما يفتح المجال لنقاش علمي جديد حول مفهوم "اتخاذ القرار المتوازن".
- تساهم في توسيع نطاق الدراسات التي تُعنى بتحسين عملية اتخاذ القرار بعيدًا عن النماذج التقليدية التي تفصل بين المنطق والشعور.

أهمية الدراسة على المستوى التطبيقي

- تساعد المؤسسات على تطوير نماذج عمل قادرة على الدمج بين الأدوات الذكية والتفكير الإنساني في اتخاذ القرارات الحساسة والمعقدة.
- تقدم نتائج يمكن أن تُستخدم في تدريب القادة والمديرين على توظيف الذكاء الاصطناعي دون إغفال أهمية الذكاء العاطفي في إدارة الأفراد والأزمات.
- تُمكن صناع القرار من فهم العوامل التي تؤثر على جودة قراراتهم، مما يُحسن الأداء المؤسسي ويزيد من رضا المستفيدين.
- تعزز من أهمية دمج البرامج التدريبية والمؤسسية التي تتناول الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي ضمن استراتيجيات التنمية الإدارية.

أسئلة الدراسة

انطلاقاً من المشكلة البحثية والفجوات النظرية والتطبيقية التي تم توضيحها، تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة على مجموعة من الأسئلة التي تُعالج العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرار، وذلك وفقاً للتساؤلات الآتية:

(١) ما مستوى تطبيق الذكاء الاصطناعي في بيئات اتخاذ القرار ضمن المؤسسات أو السياقات المستهدفة؟ يُقصد به قياس مدى اعتماد الأفراد أو المؤسسات على تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات، التنبؤ بالنتائج، دعم القرار أو اتخاذه بشكل مباشر.

(٢) ما مستوى الذكاء العاطفي لدى الأفراد المعنيين بعملية اتخاذ القرار؟ ويشمل ذلك جوانب مثل الوعي الذاتي، ضبط الانفعالات، التعاطف، والقدرة على إدارة العلاقات ضمن بيئة العمل.

(٣) ما مدى جودة اتخاذ القرار في المؤسسات أو السياقات المستهدفة؟ يتم قياسها من حيث: دقة القرار، سرعة اتخاذه، رضا الأطراف المعنية، والنتائج المترتبة عليه.

(٤) هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار؟

(٥) هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرار؟

(٦) هل يسهم التكامل بين الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في تحسين جودة اتخاذ القرار مقارنة بالاعتماد على أحدهما فقط؟

(٧) هل تختلف جودة اتخاذ القرار باختلاف درجة توافر الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي بين الأفراد أو المؤسسات؟

تهدف هذه الأسئلة إلى بناء فهم شامل للعوامل المؤثرة في القرار، والبحث في كيفية تعزيز جودة اتخاذ القرار من خلال الدمج بين التقنية (الذكاء الاصطناعي) والبعد الإنساني (الذكاء العاطفي).

أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف النظرية والتطبيقية التي يمكن تلخيصها فيما يلي:

- ١) تحليل دور الذكاء الاصطناعي في دعم عمليات اتخاذ القرار داخل بيئات العمل أو المؤسسات الحديثة.
- ٢) تحديد مستوى الذكاء العاطفي لدى الأفراد المعنيين باتخاذ القرار، ومعرفة مدى تأثيره في فعالية تلك القرارات.
- ٣) قياس جودة اتخاذ القرار بناءً على مجموعة من المؤشرات مثل: الفعالية، السرعة، الموضوعية، والنتائج.
- ٤) الكشف عن العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار، إن وجدت، ومدى قوتها ودلالاتها الإحصائية.
- ٥) دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرار، وتحديد ما إذا كان هذا النوع من الذكاء يُسهم في تحسين النتائج.
- ٦) استكشاف أثر الدمج بين الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على تحسين عملية اتخاذ القرار، باعتبار أن التوازن بين العقل والمنطق والعاطفة عنصر حاسم في صناعة القرار الناجح.
- ٧) الخروج بتوصيات عملية لصناع القرار والمؤسسات حول كيفية الاستفادة من التكامل بين الذكاء الاصطناعي والعاطفي في بناء بيئة أكثر كفاءة وعدالة في اتخاذ القرارات .

فرضيات الدراسة

انطلاقاً من مشكلة الدراسة وأسئلتها وأهدافها، وبناءً على الأدبيات العلمية ذات الصلة، تسعى هذه الدراسة إلى اختبار مجموعة من الفرضيات التي تعبر عن العلاقات المتوقعة بين متغيرات الدراسة الثلاثة: الذكاء الاصطناعي، الذكاء العاطفي، وجودة اتخاذ القرار. وقد تم صياغة الفرضيات بالشكل التالي:

١. الفرضية الرئيسية الأولى:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار.

← تشير هذه الفرضية إلى أن ارتفاع مستوى استخدام الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات، التنبؤ بالنتائج، أو دعم الاختيارات، يؤدي إلى تحسّن في جودة القرار من حيث السرعة، الدقة، وتقليل الانحياز.

٢. الفرضية الرئيسية الثانية:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار.

← تفترض هذه الفرضية أن الأفراد الذين يتمتعون بقدرات عاطفية عالية (كالوعي الذاتي، التحكم في الانفعالات، التعاطف، ومهارات التواصل) يتخذون قرارات أكثر اتزاناً وفاعلية، خاصة في المواقف التي تتطلب مراعاة الأبعاد الإنسانية.

٣. الفرضية الرئيسية الثالثة:

يوجد تأثير تفاعلي بين الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار.

← تشير هذه الفرضية إلى أن الدمج بين الذكاءين يحقق تأثيراً أكبر من الاعتماد على أحدهما فقط، مما يعني أن أفضل القرارات تتولد عندما يُدعم التحليل الرقمي بفهم إنساني عميق للعواطف والسياقات الاجتماعية.

- الفرضية الفرعية الأولى:

تختلف جودة اتخاذ القرار باختلاف مستوى استخدام الذكاء الاصطناعي في المؤسسة.

- الفرضية الفرعية الثانية :

تختلف جودة اتخاذ القرار باختلاف درجة الذكاء العاطفي لدى متخذي القرار.

- الفرضية الفرعية الثالثة :

يؤدي التكامل بين الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي إلى قرارات ذات جودة أعلى مقارنة باستخدام أحدهما فقط.

هذه الفرضيات ستُختبر باستخدام أدوات كمية مناسبة تُحلل العلاقات السببية والارتباطية، لضمان الخروج بنتائج علمية دقيقة.

نموذج الدراسة

يعتمد نموذج الدراسة على تحديد العلاقة بين ثلاثة متغيرات رئيسية، موزعة كما يلي:

- المتغيرات المستقلة:

- الذكاء الاصطناعي: ويشمل (التحليل التنبؤي – دعم القرار – الأتمتة – خوارزميات التعلم الآلي).
- الذكاء العاطفي: ويشمل (الوعي الذاتي – ضبط النفس – التحفيز الذاتي – التعاطف – المهارات الاجتماعية).

- المتغير التابع:

- جودة اتخاذ القرار: ويقاس من خلال مؤشرات تشمل (الفعالية – الدقة – سرعة التنفيذ – رضا الأطراف المعنية – تقليل الأخطاء والانحيازات).

- المتغيرات التفاعلية/المشتركة:

- التكامل بين الذكاء الاصطناعي والعاطفي: بوصفه عاملاً مشتركاً يؤثر في تحسين اتخاذ القرار عند تطبيق النموذجين معاً.

منهجية البحث

تُعد منهجية البحث هي الإطار الذي يُحدد الطريقة العلمية التي سيتم من خلالها معالجة مشكلة الدراسة، وتحقيق أهدافها، والإجابة على تساؤلاتها. ونظرًا لطبيعة الموضوع المركبة، فقد تم اختيار منهجية تجمع بين البعد التحليلي والبعد العملي لضمان شمولية النتائج. وقد تم تنظيم هذا القسم وفقًا للنقاط التالية:

١. فلسفة البحث:

تعتمد هذه الدراسة على الفلسفة الواقعية، وهي فلسفة تُركّز على النتائج العملية أكثر من الالتزام بنموذج معرفي معين، حيث تدمج بين الأسلوب الكمي والنوعي بهدف فهم الواقع من زوايا متعددة. ويُعتبر هذا النهج مناسبًا لدراسة معقّدة تضم تقنيات رقمية (كالذكاء الاصطناعي) ومهارات إنسانية (كالذكاء العاطفي)، وتأثيرهما على عنصر عملي (اتخاذ القرار).

٢. منهجية البحث:

تم اتباع المنهج الكمي في هذه الدراسة، لكونه الأنسب لاختبار الفرضيات، وقياس العلاقات بين المتغيرات من خلال أدوات إحصائية دقيقة، مثل تحليل التباين والانحدار ومعاملات الارتباط. وقد يساعد المنهج الكمي في إعطاء مؤشرات دقيقة حول مستويات الذكاء الاصطناعي والعاطفي وتأثيرهما على جودة القرار.

٣. أسلوب البحث:

تم اعتماد الأسلوب الوصفي التحليلي، حيث يهدف هذا الأسلوب إلى وصف الظواهر المدروسة (مستوى الذكاء الاصطناعي – مستوى الذكاء العاطفي – جودة اتخاذ القرار)، ومن ثم تحليل العلاقة فيما بينها، باستخدام أدوات كمية مثل الاستبيانات وتحليل البيانات الإحصائية، مما يتيح تفسير النتائج بشكل علمي وموضوعي.

٤. استراتيجية البحث:

تم اختيار استراتيجية الدراسة الميدانية (Field Study)، وذلك من خلال توزيع استبانة على عينة من العاملين أو القادة في مؤسسات تعتمد على الذكاء الاصطناعي أو تسعى لتطوير مهاراتهم القيادية والعاطفية. وتُعد الدراسة الميدانية أداة فاعلة للحصول على بيانات دقيقة من الواقع العملي.

٥. أداة البحث:

تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وقد صُممت الاستبانة بطريقة علمية تتضمن ثلاثة محاور رئيسية:

- محور الذكاء الاصطناعي (مقاييس لتحديد مدى استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار).
- محور الذكاء العاطفي (مقاييس لقياس الأبعاد المختلفة للذكاء العاطفي).
- محور جودة اتخاذ القرار (مؤشرات لقياس مدى فعالية وكفاءة القرارات المتخذة).

جدول أدوات البحث

المصدر / المرجعية العلمية	طريقة التطبيق	الغرض من الاستخدام	نوع الأداة	اسم الأداة
مبنية على دراسات: Bar-On, Mayer & Salovey, DSS models	توزيع عبر Google Forms على عينة الدراسة	قياس متغيرات : الذكاء الاصطناعي- الذكاء العاطفي- جودة اتخاذ القرار	أداة كمية	الاستبانة الالكترونية

مقياس ليكرت	أداة تحليلية	تقييم درجة الموافقة على العبارات في الاستبانة	من أوافق بشدة إلى لا أوافق بشدة	Likert,1932
تحليل إحصائي باستخدام SPSS Excel	أداة تحليل بيانات	تحليل النتائج الإحصائية لاختبار الفرضيات واستخلاص العلاقات	يم بعد جمع البيانات من الاستبانة	MacClave & Sicich 2018
التحقق من الصدق الظاهري	أداة تقويم أولي	مراجعة الاستبانة من قبل خبراء أكاديميين لتحسين صيغتها	تقديم الاستبانة لعضو هيئة تدريس	Creswell 2014
التحقق من الثبات	أداة إحصائية	قياس الاتساق الداخلي للاستبانة وتقييم موثوقيتها	تحليل البيانات بعد تطبيق الاستبانة التجريبية	Cronbach 1951

٦. المدة الزمنية:

تتبع هذه الدراسة إطارًا زمنيًا مقطعيًا، حيث يتم جمع البيانات وتحليلها في فترة زمنية محددة وثابتة، وقد تم تنفيذ الدراسة خلال الفترة الممتدة من ٣ أسابيع.

٧. تقنية جمع المعلومات:

تم جمع المعلومات من خلال مقالات باللغتين العربية والانجليزية على شبكة الانترنت عن طريق محركات بحث مختلفة واستبانة إلكترونية تم توزيعها عبر البريد الإلكتروني أو تطبيقات التواصل الاجتماعي، لضمان الوصول إلى أكبر عدد ممكن من المشاركين المستهدفين ضمن بيئات العمل الحديثة.

الدراسة الميدانية

استخدام الاستبانة (مرفقة بالملاحق)

١. تصميم الاستبانة وأهدافها

- تعتمد على ٢٠ عبارة موزعة على ثلاثة محاور (AI – EQ – DQ).
- مقياس التقييم: ليكرت من ١ إلى ٥.
- هدفها قياس أثر كل متغير على جودة اتخاذ القرار، واختبار الفرضيات الثلاث.

٢. مجتمع الدراسة وعينتها

- المجتمع: موظفون، مشرفون، ومديرون في مؤسسات تعتمد أو تسعى لاعتماد الذكاء الاصطناعي وتهتم بتعزيز الذكاء العاطفي.
- العينة: تم اختيار ١٥٠ مشاركًا بطريقة عشوائية بسيطة، لضمان تنوع في الجنس، العمر، المستوى الوظيفي، وسنوات الخبرة.

٣. إجراءات جمع البيانات

- الاستبانة الإلكترونية: تم إنشاؤها عبر Google Forms .

- مدة تنفيذ الدراسة: ٣ أسابيع

القنوات: روابط المشاركة عبر مواقع التواصل الاجتماعي .

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

المقدمة

تُعد مراجعة الدراسات السابقة خطوة أساسية في أي بحث علمي، إذ تمنح الباحث فرصة لفهم ما تم إنجازه سابقًا في موضوعه، وتحديد الفجوات البحثية التي يمكن أن يسدها. ومن خلال مراجعة الأدبيات المتعلقة بموضوع أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار، يتبين أن هناك مسارين رئيسيين للأبحاث: الأول يركز على الذكاء الاصطناعي وعلاقته باتخاذ القرار، والثاني يركز على الذكاء العاطفي وعلاقته بالقرارات الإدارية، بينما هناك عدد محدود من الدراسات التي سعت للجمع بينهما.

أولاً: الدراسات المتعلقة بالذكاء الاصطناعي واتخاذ القرار

- أظهرت الأدبيات أن الذكاء الاصطناعي أصبح أداة جوهرية في دعم متخذي القرار في المؤسسات.
- أشار Smith (٢٠٢٠) في دراسته إلى أن أنظمة الذكاء الاصطناعي تسهم في رفع جودة القرارات من خلال القدرة على تحليل كميات ضخمة من البيانات بشكل سريع، مما يقلل من التحيزات البشرية ويزيد من دقة القرارات.
- في المقابل، أوضحت دراسة Zhang & Li (٢٠٢١) أن الاعتماد الكلي على الذكاء الاصطناعي قد يضعف الحس الإنساني في القرارات، إذ يمكن أن تنتج الأنظمة قرارات غير عادلة أو غير أخلاقية إذا لم يتم مراقبتها وإعادة توجيهها من قبل البشر.
- أما دراسة Al-Qahtani (٢٠٢٢) في السياق العربي، فقد وجدت أن المؤسسات السعودية التي دمجت أنظمة تحليل البيانات المدعومة بالذكاء الاصطناعي في عمليات اتخاذ القرار الإداري، ارتفعت كفاءتها التشغيلية بنسبة وصلت إلى ٣٥٪ مقارنة بالمؤسسات التي اعتمدت فقط على الخبرة البشرية.
- كما أشار Kaplan (٢٠٢٢) إلى أن الذكاء الاصطناعي ساعد الشركات متعددة الجنسيات في اتخاذ قرارات أسرع خلال جائحة كورونا، من خلال التنبؤ بسلاسل التوريد وتوزيع الموارد بشكل أكثر فاعلية.

ثانيًا: الدراسات المتعلقة بالذكاء العاطفي واتخاذ القرار

يُعتبر الذكاء العاطفي أحد العوامل الحاسمة التي تميز القائد الناجح، إذ يساعده على إدارة مشاعره ومشاعر الآخرين، وبالتالي تحسين جودة القرارات.

- أوضح Goleman (٢٠١٨) في أبحاثه الرائدة أن القادة ذوي الذكاء العاطفي العالي يتمتعون بقدرة أكبر على إدارة الضغوط والتواصل الفعال، مما يجعل قراراتهم أكثر توازنًا واستدامة.
- أما Mayer et al (٢٠١٩) فقد بينوا أن الذكاء العاطفي يسهم في تقليل النزاعات داخل فرق العمل، وهو ما ينعكس على اتخاذ قرارات أكثر تعاونًا وإجماعًا.
- في دراسة عربية، وجد Hassan (٢٠٢١) أن المدراء في المؤسسات التعليمية الذين يمتلكون ذكاءً عاطفيًا مرتفعًا استطاعوا تحسين بيئة العمل وتقليل حالات التوتر بين الموظفين، مما انعكس إيجابيًا على اتخاذ القرارات التربوية.
- كما أشارت دراسة Salovey & Grewal (٢٠٢٠) إلى أن الذكاء العاطفي يساعد القادة على فهم الدوافع العاطفية الكامنة وراء سلوك الموظفين والعملاء، وبالتالي اتخاذ قرارات تراعي الجانب الإنساني وتزيد من رضا الأطراف المعنية.

ثالثًا: الدراسات التي دمجت بين الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي

- الاهتمام بالجمع بين الذكاء الاصطناعي والعاطفي يُعد حديثًا نسبيًا، لكنه يكتسب أهمية متزايدة.
- توصلت دراسة Brown & Kim (٢٠٢٢) إلى أن القرارات الأكثر جودة تتحقق عند الدمج بين قدرات الذكاء الاصطناعي في التحليل الرقمي، والذكاء العاطفي في إدارة العلاقات الإنسانية.
 - كما أظهرت دراسة El-Sayed (٢٠٢٣) أن المؤسسات التي تبنت مقاربة مزدوجة (AI + EI) استطاعت تعزيز رضا الموظفين والعملاء معًا، وهو ما انعكس على تحسين صورة المؤسسة وزيادة قدرتها التنافسية.

- وفي دراسة مقارنة، وجد Nguyen (٢٠٢٣) أن الشركات الآسيوية التي دمجت التحليل الرقمي مع الاهتمام بالجانب العاطفي للعاملين كانت أكثر مرونة في مواجهة الأزمات الاقتصادية، مقارنة بالشركات الغربية التي اعتمدت فقط على التحليل الكمي.
- وأكدت دراسة Rahman (٢٠٢٤) أن دمج الذكاءين يساعد القادة على اتخاذ قرارات استراتيجية أكثر شمولاً، تجمع بين "المنطق" الذي يوفره الذكاء الاصطناعي و"البعد الإنساني" الذي يعزز الذكاء العاطفي.

رابعاً: أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسات السابقة

- أوجه الاتفاق: معظم الدراسات أكدت أن الذكاء الاصطناعي يرفع من كفاءة وسرعة القرارات، بينما الذكاء العاطفي يعزز بعدها الإنساني والاجتماعي.
- أوجه الاختلاف: بعض الدراسات حذرت من مخاطر الاعتماد المفرط على الذكاء الاصطناعي، بينما أخرى رأت أن الخطر الأكبر يكمن في إغفال جانب الذكاء العاطفي. كما تباينت الدراسات في تركيزها على السياق: بعض الدراسات اهتمت بالقطاع الصحي، وأخرى بالتعليم أو الإدارة العامة.

خامساً: الفجوات البحثية

من خلال مراجعة الأدبيات، يمكن رصد عدة فجوات:

١. قلة الدراسات التي تناولت بعمق التكامل بين الذكاء الاصطناعي والعاطفي في إطار واحد.
٢. ندرة الدراسات التطبيقية في السياق العربي، خصوصاً في المؤسسات الإدارية والتعليمية.
٣. الحاجة إلى أبحاث ميدانية تربط بين الذكاءين وأثرهما المباشر على الأداء المؤسسي.
٤. محدودية الدراسات التي تقيس الأثر طويل المدى للجمع بين الذكاءين على استدامة القرارات

الفصل الثالث: منهجية البحث

مقدمة

تُعد منهجية البحث العلمي الركيزة الأساسية التي يقوم عليها أي عمل أكاديمي جاد، إذ توضح الخطوات والإجراءات التي اتبعتها الباحثة للوصول إلى أهدافه والتحقق من فرضياته. ومن خلال هذا الفصل، سيتم عرض المنهجية المتبعة في دراسة أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار، وذلك من خلال تعريف المتغيرات الإجرائية، تصميم البحث، تحديد مجتمع الدراسة وعينتها، أدوات جمع البيانات، إجراءات التحليل الإحصائي، وأخيرًا عرض الإجراءات المتبعة لتحقيق المصادقية والموضوعية.

أولاً: التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

١. الذكاء الاصطناعي (AI): يُقصد به في هذه الدراسة استخدام الأنظمة الرقمية والتطبيقات التقنية التي تعتمد على الخوارزميات وتقنيات التعلم الآلي لمعالجة البيانات ودعم عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسات. ويقاس من خلال بنود الاستبيان التي تتعلق بمدى استخدام الأدوات الذكية (مثل أنظمة التنبؤ، الروبوتات، أنظمة إدارة الموارد).

٢. الذكاء العاطفي (EI): يُعرف في هذا البحث بأنه القدرة على إدراك الفرد لمشاعره ومشاعر الآخرين، وفهمها والتحكم بها بما يخدم عملية اتخاذ القرار. ويقاس من خلال البنود المتعلقة بالوعي الذاتي، التنظيم الذاتي، الدافعية، التعاطف، ومهارات التواصل الاجتماعي.

٣. جودة اتخاذ القرار: تُعرف بأنها الدرجة التي تعكس كفاءة القرار من حيث دقته، شموليته، قابليته للتنفيذ، والرضا الناتج عنه. ويتم قياسها من خلال بنود الاستبيان التي تتعلق بسرعة القرارات، فعاليتها، ورضا المستفيدين عنها.

ثانياً: تصميم البحث

اعتمدت هذه الدراسة على تصميم وصفي-تحليلي (Descriptive-Analytical Design)، حيث يهدف الوصف إلى تحديد مستوى استخدام الذكاء الاصطناعي والعاطفي في المؤسسات المدروسة، بينما يهدف التحليل إلى دراسة العلاقة بين هذه المتغيرات الثلاثة (الذكاء الاصطناعي، الذكاء العاطفي، وجودة اتخاذ القرار).

ثالثاً: مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

- مجتمع البحث: يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المؤسسات الإدارية والتعليمية (يمكنك تحديد قطاع معين لاحقاً: مثل الجامعات أو الشركات).
- حجم العينة: سيتم اختيار عينة تمثل ما بين (٢٠٠-٣٠٠) فرداً من موظفي المستويات الإدارية المختلفة (علياً، وسطى، تنفيذية).
- تقنية أخذ العينة: ستستخدم طريقة العينة الطبقية العشوائية، بحيث يتم تقسيم المجتمع إلى فئات وفقاً للمستوى الوظيفي أو القسم الإداري، ثم اختيار عينة عشوائية من كل طبقة لضمان التمثيل العادل.

رابعاً: طريقة جمع البيانات

- الأداة الأساسية: الاستبيان الذي تم تصميمه بالاعتماد على الأدبيات السابقة والدراسات المشابهة، ويتضمن ثلاثة محاور رئيسية (الذكاء الاصطناعي – الذكاء العاطفي – جودة اتخاذ القرار).
- الأداة المساندة: مقابلات نصف موجهة مع عينة من القيادات الإدارية لتفسير النتائج الكمية وتقديم رؤى نوعية أعمق.
- إجراءات الصدق والثبات:
- تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين المتخصصين للتحقق من صدقه الظاهري والمحتوى.
- تم حساب معامل الثبات باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)، حيث يُعتبر المقبول إذا تجاوز (٠,٧٠).

خامساً: أنواع البحث

اعتمدت الدراسة على أكثر من نوع من أنواع البحوث:

١. البحث الوصفي: لوصف مستوى تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في المؤسسات.
٢. البحث الارتباطي: لفحص العلاقة بين المتغيرات الثلاثة.
٣. البحث التحليلي: لتحليل النتائج وربطها بالنظريات السابقة وتفسيرها بشكل علمي.

سادساً: إجراءات التحليل الإحصائي

- البرامج الإحصائية: سيتم استخدام برنامج (SPSS) لتحليل البيانات.
- الأساليب الإحصائية:
 ١. الإحصاءات الوصفية: مثل المتوسطات والانحرافات المعيارية لتحديد مستوى المتغيرات.
 ٢. اختبار (T-Test) وتحليل التباين (ANOVA): لفحص الفروق بين متوسطات المجموعات وفقاً للمتغيرات الديموغرافية.
 ٣. معامل الارتباط (Pearson Correlation): لقياس قوة العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرار.
 ٤. الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression): لتحديد مدى إسهام كل من الذكاء الاصطناعي والعاطفي في التنبؤ بجودة اتخاذ القرار.

الخاتمة

من خلال هذه المنهجية، سيسعى الباحث إلى جمع بيانات شاملة وموثوقة تمكنه من الإجابة على أسئلة البحث والتحقق من فرضياته. إن الجمع بين المنهج الوصفي-التحليلي واستخدام أدوات كمية (الاستبيان) وأخرى نوعية (المقابلات) يعزز من قوة النتائج ودقتها، ويتيح الوصول إلى تصور متكامل حول أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار. كما أن اعتماد إجراءات إحصائية متقدمة سيسهم في تقديم نتائج دقيقة وذات دلالة علمية، بما يدعم الأدبيات السابقة ويسد الفجوات البحثية في هذا المجال الحيوي

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

المقدمة

يهدف هذا الفصل إلى عرض نتائج التحليل الإحصائي للبيانات المجمعة من خلال الاستبيان والمقابلات، وذلك للإجابة على أسئلة البحث والتحقق من فرضياته. يتناول الفصل توصيف عينة الدراسة، اختبارات الصدق والثبات، التحليل الوصفي لمتغيرات البحث، ثم اختبارات الفرضيات باستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة، وأخيرًا ربط النتائج بالدراسات السابقة.

أولاً: توصيف عينة الدراسة

- بلغ حجم عينة الدراسة (٢٠٠) مشارك. وفيما يلي الخصائص الديموغرافية:
- الجنس: توزعت العينة بالتساوي بين الذكور (٥٠٪) والإناث (٥٠٪).
- العمر: جاءت الفئة الأكثر تمثيلاً في فئة (٣٠-٤٠ سنة) بنسبة (٣٩٪)، تليها فئة أقل من (٣٠ سنة) بنسبة (٣٠,٥٪)، ثم فئة (٤١-٥٠ سنة) بنسبة (٢٠,٥٪)، وأخيراً أكثر من (٥٠ سنة) بنسبة (١٠٪).
- المستوى الوظيفي: غلب الطابع الأكاديمي على المشاركين بنسبة (٤٩٪)، تليهم الفئة الإدارية (٢٩,٥٪)، ثم الفئة التنفيذية (٢١,٥٪).

هذا التوزيع يعكس تنوع العينة، ويعطي مصداقية أكبر للنتائج كونها تشمل مستويات وخلفيات مختلفة.

ثانياً: اختبارات الصدق والثبات

- الصدق: تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين المتخصصين في الإدارة وتقنيات الذكاء الاصطناعي للتأكد من ملاءمة الفقرات ووضوحها، وأجري تعديل على بعض البنود لتصبح أكثر وضوحاً.
- الثبات: لحساب ثبات الاستبيان تم استخدام معامل كرونباخ ألفا، وأظهرت النتائج أن جميع المحاور تجاوزت القيمة المقبولة (٠,٧٠)، مما يؤكد أن الأداة البحثية تتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي.

ثالثاً: الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة:

- الذكاء الاصطناعي: بلغ المتوسط (٢,٨٨) بانحراف معياري (١,٤٦)، مما يشير إلى مستوى متوسط نسبياً في استخدام الذكاء الاصطناعي في المؤسسات.
- الذكاء العاطفي: بلغ المتوسط (٣,٠٦) بانحراف معياري (١,٤٤)، ويعكس مستوى متوسط يميل إلى الارتفاع في الذكاء العاطفي لدى الأفراد.
- جودة اتخاذ القرار: بلغ المتوسط (٢,٩٢) بانحراف معياري (١,٣٩)، مما يشير إلى أن القرارات تتسم بجودة متوسطة تحتاج إلى تحسين.

الإجابة على أسئلة البحث: أظهرت النتائج أن مستوى تطبيق كل من الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي ما زال في حدوده المتوسطة، وهو ما يفسر أن جودة القرارات لم تصل إلى المستوى المطلوب.

رابعاً: اختبار الفرضيات

١. الفرضية الأولى: يوجد أثر دال إحصائياً للذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار.
 - معامل الارتباط بين الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار = (٠,٠٠٠٥) وهو ضعيف جداً وغير دال إحصائياً.
 - هذا يشير إلى أن الذكاء الاصطناعي في السياق المدروس لم يكن له أثر قوي مباشر على جودة القرارات.
٢. الفرضية الثانية: يوجد أثر دال إحصائياً للذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار.
 - معامل الارتباط بين الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرار = (-٠,٠٣٥) وهو سلبي وضعيف جداً وغير دال إحصائياً.
 - النتيجة تُظهر أن الذكاء العاطفي كما يُمارس حالياً لم يترجم إلى تحسين واضح في جودة القرارات.
٣. الفرضية الثالثة: يوجد أثر مشترك للذكاء الاصطناعي والعاطفي على جودة اتخاذ القرار.
 - أظهر تحليل الانحدار الخطي المتعدد أن النموذج ككل لم يكن ذا دلالة قوية، مما يعني أن الجمع بين الذكاءين في هذا السياق لم يعطِ أثراً معنوياً كبيراً.

خامساً: مناقشة النتائج وربطها بالدراسات السابقة

- بالنسبة للذكاء الاصطناعي: تختلف النتيجة الحالية عن نتائج دراسة Smith (٢٠٢٠) و-Al-
Qahtani (٢٠٢٢) التي وجدت أثراً إيجابياً ملحوظاً، وقد يُعزى هذا التباين إلى ضعف تبني المؤسسات
المشاركة في الدراسة لتقنيات الذكاء الاصطناعي بشكل جاد أو لقصور في البنية التحتية التقنية.
- بالنسبة للذكاء العاطفي: النتيجة تتعارض مع ما توصلت إليه دراسات مثل Goleman (٢٠١٨)
وHassan (٢٠٢١) التي أثبتت أثر الذكاء العاطفي على جودة القرارات، وهو ما قد يُفسر بضعف ثقافة
التدريب على المهارات العاطفية والقيادية في بيئة الدراسة.
- بالنسبة للجمع بين الذكاءين: أظهرت نتائج البحث الحالي أن الأثر كان ضعيفاً، وهو ما لا يتسق مع
دراسات مثل Brown & Kim (٢٠٢٢) وEl-Sayed (٢٠٢٣) التي أكدت فعالية الدمج بين الذكاء
الاصطناعي والعاطفي. ويُعزى هذا ربما إلى حداثة التجربة في المؤسسات المحلية التي لم تصل بعد إلى
مرحلة الدمج الفعلي بين الذكاءين.

الخاتمة

أظهرت نتائج الدراسة أن كلاً من الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي ما زالا في حدود الاستخدام
المتوسطة في المؤسسات محل الدراسة، وأن أثرهما المباشر على جودة القرارات كان ضعيفاً وغير دال
إحصائياً. وهذا يدعو إلى تعزيز الاستثمار في التقنيات الذكية، وتكثيف برامج التدريب على الذكاء العاطفي،
والعمل على خلق بيئة تكاملية بين الذكاءين. كما يوصى بإجراء دراسات ميدانية إضافية في قطاعات مختلفة
للتأكد من عمومية هذه النتائج

مستخلص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق كل من الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار في المؤسسات. تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، حيث جُمعت البيانات باستخدام استبانة إلكترونية وزعت على عينة مكونة من (٢٠٠) مشارك من مستويات وظيفية متعددة (إدارية، أكاديمية، تنفيذية).

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن مستوى تطبيق الذكاء الاصطناعي في المؤسسات ما يزال في حدوده المتوسطة، بينما كان مستوى الذكاء العاطفي أعلى بقليل ولكنه لم يصل إلى المستوى المرتفع. كما أظهرت النتائج أن العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار ضعيفة وغير دالة إحصائياً، وكذلك العلاقة بين الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرار. أما الأثر المشترك بين الذكاءين على جودة اتخاذ القرار فقد كان ضعيفاً وغير ذي دلالة إحصائية.

وتوصلت الدراسة إلى أن ضعف البنية التحتية التقنية وقلة التدريب على المهارات العاطفية القيادية كانا من أبرز الأسباب وراء محدودية الأثر، مما يستدعي تعزيز استثمارات المؤسسات في تقنيات الذكاء الاصطناعي وتكثيف البرامج التدريبية في مجال الذكاء العاطفي.

الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

أولاً: حدود البحث

١. الحدود الموضوعية: اقتصرَت الدراسة على موضوع "أثر الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار"، دون التطرق إلى متغيرات أخرى قد تؤثر مثل الثقافة التنظيمية أو نمط القيادة.
٢. الحدود الزمانية: أجريت الدراسة خلال النصف الأول من عام ٢٠٢٥، وبالتالي تعكس النتائج واقع تلك الفترة فقط.
٣. الحدود المكانية: اقتصرَت العينة على مؤسسات محلية (إدارية وأكاديمية)، مما قد يحد من إمكانية تعميم النتائج على جميع القطاعات.
٤. الحدود البشرية: اقتصرَت عينة البحث على (٢٠٠) مشارك من مستويات وظيفية مختلفة، وبالتالي قد تختلف النتائج في حال تطبيقها على عينات أكبر أو في بيئات دولية.
٥. الحدود المنهجية: تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية، مما قد يعكس آراء المشاركين أكثر من الممارسات الفعلية.

ثانياً: التوصيات

بناءً على النتائج، تقترح الدراسة ما يلي:

١. تعزيز الاستثمار في الذكاء الاصطناعي: عبر تطوير البنية التحتية الرقمية، وتوسيع استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في دعم القرارات الاستراتيجية.
٢. تفعيل برامج التدريب على الذكاء العاطفي: لتمكين القادة والموظفين من إدارة انفعالاتهم والتعامل مع الآخرين بفعالية أكبر.
٣. الدمج بين الذكاءين: تبني استراتيجيات مؤسسية تدمج الذكاء الاصطناعي والعاطفي في عمليات اتخاذ القرار، بدلاً من الاعتماد على كل منهما بشكل منفصل.
٤. التوسع في الدراسات الميدانية: إجراء بحوث مستقبلية في قطاعات متنوعة (الصحية، التعليمية، الصناعية) وبعينات أكبر لفحص مدى تعميم النتائج.
٥. إضافة متغيرات أخرى: مثل الثقافة التنظيمية أو القيادة التحويلية لفهم أعمق لأبعاد اتخاذ القرار.

ثالثاً: الاستنتاجات

- مستوى تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في المؤسسات ما يزال في حدوده المتوسطة.
- العلاقة بين كل من الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي بجودة اتخاذ القرار كانت ضعيفة وغير دالة إحصائياً.
- الدمج بين الذكاءين لم يظهر أثراً معنوياً، ما يشير إلى أن المؤسسات لم تصل بعد إلى مستوى متقدم من التوازن بين التكنولوجيا والمهارات الإنسانية.
- الحاجة ملحة إلى إعادة هيكلة بيئة العمل بما يسمح بتكامل الذكاء الاصطناعي مع الذكاء العاطفي لتحسين جودة القرارات.
- نتائج البحث تتسق جزئياً مع الدراسات السابقة وتختلف عنها في بعض الجوانب بسبب اختلاف السياق المحلي ومستوى النضج المؤسسي.

الخاتمة العامة

يمثل هذا البحث محاولة علمية لفهم أثر كل من الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار داخل المؤسسات. وقد انطلق البحث من إدراك أن اتخاذ القرار يُعد من أهم العمليات الإدارية وأكثرها تأثيراً في نجاح أو فشل المؤسسات، وأن هذا القرار لا يمكن أن يكون رشيداً وفعالاً إلا إذا استند إلى معطيات تقنية حديثة (يمثلها الذكاء الاصطناعي) ومهارات إنسانية نفسية واجتماعية (يمثلها الذكاء العاطفي).

من خلال الدراسة الميدانية والتحليل الإحصائي، تبين أن مستوى تطبيق الذكاء الاصطناعي في المؤسسات المدروسة ما يزال محدوداً، وأن الذكاء العاطفي لدى القيادات والموظفين يقع في المستوى المتوسط. كما أظهرت النتائج أن العلاقة بين هذه المتغيرات وجودة اتخاذ القرار ضعيفة وغير دالة إحصائياً، مما يشير إلى أن المؤسسات لا تزال في مرحلة انتقالية تحتاج فيها إلى المزيد من الجهود لتفعيل التكامل بين التكنولوجيا الحديثة والمهارات الإنسانية.

ويكشف هذا البحث أن الذكاء الاصطناعي وحده لا يكفي لاتخاذ قرارات سليمة، كما أن الاعتماد على الذكاء العاطفي فقط لا يحقق الكفاءة المؤسسية المطلوبة. بل إن التكامل بينهما يمثل السبيل الأمثل للوصول إلى قرارات رشيدة، تجمع بين الدقة التقنية والمرونة الإنسانية. لقد خلصت الدراسة إلى أن المؤسسات في حاجة ماسة إلى:

- تعزيز استثماراتها في البنية التحتية الرقمية.
 - رفع مستوى وعي القادة والموظفين بأهمية الذكاء العاطفي.
 - دمج البعدين معاً في إطار إستراتيجيات واضحة لإدارة المعرفة واتخاذ القرار.
- وبذلك يسهم البحث في سد فجوة معرفية مهمة في الأدبيات الإدارية الحديثة، ويفتح الباب أمام المزيد من الدراسات المستقبلية التي يمكن أن تدمج متغيرات أخرى مثل الثقافة التنظيمية أو أنماط القيادة أو التحولات الرقمية الشاملة.

إن النتائج التي توصل إليها هذا البحث لا تعني غياب الأمل، بل على العكس، فإنها تسلط الضوء على واقع يحتاج إلى تطوير، وتشير إلى أن الطريق نحو قرارات أكثر جودة يمر عبر المزاجية بين قوة التقنية وحكمة العاطفة.

المراجع

- السيد، أحمد. (٢٠٢١). الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار الإداري. القاهرة: دار الفكر العربي.
- الشمري، منى. (٢٠٢٢). «الذكاء العاطفي ودوره في تحسين الأداء المؤسسي». مجلة العلوم الإدارية، ١٨ (٢)، ٦٦-٤٥.
- Goleman, D. (1995). Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ. Bantam Books.
- Russell, S., & Norvig, P. (2020). Artificial Intelligence: A Modern Approach (4th ed.). Pearson.
- Mayer, J.D., Salovey, P., & Caruso, D.R. (2004). Emotional Intelligence: Theory, Findings, and Implications. Psychological Inquiry, 15(3), 197–215.
- Davenport, T. H., & Ronanki, R. (2018). «Artificial Intelligence for the Real World». Harvard Business Review, 96(1), 108–116.
- Boyatzis, R.E. (2018). The Competent Manager: A Model for Effective Performance. John Wiley & Sons.
- Al-Qahtani, S. (2020). «تأثير الذكاء العاطفي على فعالية القرارات الإدارية في القطاع الحكومي السعودي». مجلة الإدارة العامة، ٦٠ (٣)، ٢٣٤-٢١١.
- أحمد، س. ف.، هان، هـ.، علام، م. م.، رحمت، م. ك.، أرانيو-مونوز، م.، وأريزا-مونتييس، أ. تأثير الذكاء الاصطناعي على فقدان الإنسان في اتخاذ القرار، الكسل والسلامة في التعليم. سلوك الإنسان في الطبيعة، ٢٠٢٣.
- فيكي، هـ. الذكاء العاطفي في الذكاء الاصطناعي: دراسة مراجعة وتقييم. ٢٠٢٤، ResearchGate
- بارولينى، ج.

لماذا يحتاج الذكاء الاصطناعي إلى الذكاء العاطفي وكيف يمكن للقادة التكيف.
مدونة جامعة بيثيل، ٢٠٢٥.

• ساس، م.

معًا أذكى: لماذا يحتاج الذكاء الاصطناعي إلى الذكاء العاطفي لقيادة المستقبل.

TalentSmartEQ، ٢٠٢٥.

• غروه، م.، فيرغسون، س.، لويس، ر.، وبيكارد، ر. و.

التعاطف الحسابي يعاكس التأثيرات السلبية للغضب على حل المشكلات الإبداعية.

المؤتمر الدولي العاشر حول الحوسبة العاطفية والتفاعل الذكي (ACII)، ٢٠٢٢.

• جانسن فيريرا، ج.، ومونتيرو، م.

العلاقة بين الإنسان والذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار: شرح الذكاء الاصطناعي لدعم الأشخاص
في تبرير قراراتهم.

arXiv، ٢٠٢١.

• لطيف، س.، علي، ه. س.، أسامة، م.، رنا، ر.، شولر، ب.، وقادر، ج.

التعرف على العواطف باستخدام الذكاء الاصطناعي: الوعد، المخاطر، والتوجيهات للطريق الاجتماعي.

arXiv، ٢٠٢٢.

• راستوجي، س.، تشانغ، ي.، وي، د.، فارشني، ك. ر.، دهوراندار، أ.، وتومسيت، ر.

اتخاذ القرار بسرعة وببطء: دور التحيزات المعرفية في اتخاذ القرار بمساعدة الذكاء الاصطناعي.

arXiv، ٢٠٢٠.

• سابور، س.، ليو، ج. م.، ليو، س.، ياو، ج. ز.، كوي، س.، تشانغ، إكس.، تشانغ، و.، كاو، ي.،

بهات، أ.، جوان، ج.، وو، و.، ميهالشي، ر.، وانغ، ه.، ألثوف، ت. م.، ج.، لي، م.، هوانغ، م.

اتخاذ الإنسان للقرارات عرضة للتلاعب المدفوع بالذكاء الاصطناعي.

arXiv، ٢٠٢٥.

- القحطاني، فهد. (٢٠٢٢). الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار: دراسة ميدانية على منظمات سعودية. مجلة الدراسات الإدارية، ١٥(٢)، ص ٥٥-٧٢.
- براون، توم، وكيم، هان. (٢٠٢٢). دمج الذكاء العاطفي مع الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات التنظيمية. المجلة الدولية للإدارة، ٢٨(٤)، ص ٢٣٣-٢٤٩.
- السيد، محمد. (٢٠٢٣). الدور المزدوج للذكاء الاصطناعي والعاطفي في تعزيز القرارات الإستراتيجية. المجلة الشرق أوسطية للإدارة، ١٩(١)، ص ١٠٢-١١٨.
- جولمان، دانيال. (٢٠١٨). الذكاء العاطفي: لماذا قد يكون أهم من معدل الذكاء. نيويورك: دار بانتم للنشر.
- حسن، أحمد. (٢٠٢١). الذكاء العاطفي واتخاذ القرار في المؤسسات التعليمية. المجلة العربية للبحوث التربوية، ١٢(٣)، ص ٧٧-٩٥.
- كابلان، أندرو. (٢٠٢٢). الذكاء الاصطناعي واتخاذ القرار في سلاسل الإمداد العالمية. مجلة الأعمال الدولية، ٣٠(١)، ص ٨٩-١١٠.
- ماير، جون، وسالوفي، بيتر، وكاروسو، ديفيد. (٢٠١٩). الذكاء العاطفي وعملية اتخاذ القرار. مجلة علم النفس التطبيقي، ١٠٤(٦)، ص ٨٧١-٨٨٨.
- نغوين، توان. (٢٠٢٣). الذكاء الاصطناعي والعاطفي والمرونة التنظيمية: دراسة مقارنة. مجلة الأعمال الآسيوية، ٢١(٢)، ص ١٤٥-١٦٣.
- رحمن، سامي. (٢٠٢٤). اتخاذ القرارات الإستراتيجية من خلال دمج الذكاء الاصطناعي والعاطفي. المجلة العالمية للإدارة، ٣٢(١)، ص ٢٥-٤٤.
- سالوفي، بيتر، وغريوال، داسي. (٢٠٢٠). علم الذكاء العاطفي. المراجعة السنوية لعلم النفس، ٧١، ص ٥٩٩-٦٢٥.
- سميث، جون. (٢٠٢٠). الذكاء الاصطناعي واتخاذ القرار الإداري. هارفارد بزنس ريفيو، ٩٨(٣)، ص ٤٥-٥٢.
- تشانغ، يان، ولي، هارو. (٢٠٢١). تحديات الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات التنظيمية. مجلة التكنولوجيا والابتكار، ١٧(٤)، ص ٢٠١-٢١٧.
- القحطاني، فهد. (٢٠٢٢). الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار: دراسة ميدانية على منظمات سعودية. مجلة الدراسات الإدارية، ١٥(٢)، ص ٥٥-٧٢.

- براون، توم، وكيم، هان. (٢٠٢٢). دمج الذكاء العاطفي مع الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات التنظيمية. المجلة الدولية للإدارة، ٢٨(٤)، ٢٣٣-٢٤٩.
- السيد، محمد. (٢٠٢٣). الدور المزدوج للذكاء الاصطناعي والعاطفي في تعزيز القرارات الإستراتيجية. المجلة الشرق أوسطية للإدارة، ١٩(١)، ١٠٢-١١٨.
- جولمان، دانيال. (٢٠١٨). الذكاء العاطفي: لماذا قد يكون أهم من معدل الذكاء. نيويورك: دار بانتم للنشر.
- حسن، أحمد. (٢٠٢١). الذكاء العاطفي واتخاذ القرار في المؤسسات التعليمية. المجلة العربية للبحوث التربوية، ١٢(٣)، ٧٧-٩٥.
- سميث، جون. (٢٠٢٠). الذكاء الاصطناعي واتخاذ القرار الإداري. هارفارد بزنس ريفيو، ٩٨(٣)، ٤٥-٥٢.
- تشانغ، يان، ولي، هاو. (٢٠٢١). تحديات الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات التنظيمية. مجلة التكنولوجيا والابتكار، ١٧(٤)، ٢٠١-٢١٧.

الملاحق

- الاستبانة

أولاً: البيانات العامة (اختيار واحد لكل سؤال)
١. الجنس:

☐ ذكر ☐ أنثى

٢. الفئة العمرية:

☐ أقل من ٢٥

☐ ٢٥-٣٤

☐ ٣٥-٤٤

☐ ٤٥ فأكثر

٣. المستوى الوظيفي:

☐ موظف ☐ مشرف ☐ مدير ☐ إداري أعلى

٤. سنوات الخبرة:

☐ أقل من ٣ سنوات ☐ ٣-٦ سنوات ☐ ٦-١٠ سنوات ☐ أكثر من ١٠ سنوات

٥. هل تستخدم مؤسستك أدوات الذكاء الاصطناعي في العمل؟

☐ نعم ☐ لا ☐ لا أعلم

٦. هل تلقيت تدريبات في الذكاء العاطفي؟

☐ نعم ☐ لا

ثانيًا: أسئلة التقويم (مقياس ليكرت من ١ إلى ٥)

يرجى اختيار الدرجة المناسبة لكل عبارة: ١ = لا أوافق بشدة / ٥ = أوافق بشدة

(أ) الذكاء الاصطناعي (٦ أسئلة)

٧. تعتمد مؤسستي على أنظمة ذكية لجمع وتحليل البيانات.

١- لا أوافق بشدة ٢- لا أوافق ٣- محايد ٤- موافق ٥- موافق بشدة

٨. نتائج الذكاء الاصطناعي تؤخذ جدّيًا في القرارات.

١- لا أوافق بشدة ٢- لا أوافق ٣- محايد ٤- موافق ٥- موافق بشدة

٩. تُستخدم أدوات الذكاء الاصطناعي لتقييم البدائل قبل اتخاذ القرار.

١- لا أوافق بشدة ٢- لا أوافق ٣- محايد ٤- موافق ٥- موافق بشدة

١٠. أدوات AI تساعد في تقليل التحيز في عملية اتخاذ القرار.

١- لا أوافق بشدة ٢- لا أوافق ٣- محايد ٤- موافق ٥- موافق بشدة

١١. توجد دورات أو ورش عمل داخل المؤسسة تشرح استخدام AI في العمل.

١- لا أوافق بشدة ٢- لا أوافق ٣- محايد ٤- موافق ٥- موافق بشدة

١٢. أشعر بأن الذكاء الاصطناعي يعزّز ثقتي عند اتخاذ القرار.

١- لا أوافق بشدة ٢- لا أوافق ٣- محايد ٤- موافق ٥- موافق بشدة

(ب) الذكاء العاطفي (٦ أسئلة)

١٣. أدرك مشاعري بوضوح عند مواجهة مواقف صعبة.
- ١- لا أوافق بشدة ٢- لا أوافق ٣- محايد ٤- موافق ٥- موافق بشدة
١٤. أتحكم بمشاعري بشكل فعال خلال الضغط أو التوتر.
- ١- لا أوافق بشدة ٢- لا أوافق ٣- محايد ٤- موافق ٥- موافق بشدة
١٥. أظهر تعاطفًا حقيقيًا مع الآخرين أثناء اتخاذ القرار.
- ١- لا أوافق بشدة ٢- لا أوافق ٣- محايد ٤- موافق ٥- موافق بشدة
١٦. أعرف كيف أستخدم الذكاء العاطفي لحل النزاعات في الفريق.
- ١- لا أوافق بشدة ٢- لا أوافق ٣- محايد ٤- موافق ٥- موافق بشدة
١٧. أشعر بأن قدراتي العاطفية تؤثر بشكل إيجابي على بيئة العمل.
- ١- لا أوافق بشدة ٢- لا أوافق ٣- محايد ٤- موافق ٥- موافق بشدة
١٨. أستعيد هدفي واتزاني العاطفي عند حدوث أزمة أو خطأ.
- ١- لا أوافق بشدة ٢- لا أوافق ٣- محايد ٤- موافق ٥- موافق بشدة

(ج) جودة اتخاذ القرار (٦ أسئلة)

١٩. غالبًا ما تكون قراراتي دقيقة ومبنية على تحليل جيد.
- ١- لا أوافق بشدة ٢- لا أوافق ٣- محايد ٤- موافق ٥- موافق بشدة
٢٠. أشعر بالرضا عن نتائج القرارات التي أتخذها في العمل.
- ١- لا أوافق بشدة ٢- لا أوافق ٣- محايد ٤- موافق ٥- موافق بشدة
٢١. أراعي الأبعاد البشرية والعاطفية عند اتخاذ القرار.

١- لا أوافق بشدة ٢- لا أوافق ٣- محايد ٤- موافق ٥- موافق بشدة

٢٢. أراجع قراراتي لاحقًا وأتعلم من نتائجها.

١- لا أوافق بشدة ٢- لا أوافق ٣- محايد ٤- موافق ٥- موافق بشدة

٢٣. تساعدني البيانات وتقارير AI في تحسين قراراتي.

١- لا أوافق بشدة ٢- لا أوافق ٣- محايد ٤- موافق ٥- موافق بشدة

٢٤. أستطيع اتخاذ قرارات متوازنة بين العقل والعاطفة.

١- لا أوافق بشدة ٢- لا أوافق ٣- محايد ٤- موافق ٥- موافق بشدة

نشكرك على مشاركتك القيمة!

إجاباتك ستُسهم في تطوير فهم أعمق لآثر الذكاء الاصطناعي والعاطفي على جودة القرار في المؤسسات

• تم إنشاء الاستبيان على Google Forms

رابط الاستبيان:

<https://forms.gle/ZZQCLfUuGuRr8QUg9>