

عنوان البحث

أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرارات

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

إعداد الطالب/

سليمان محمد صالح الربع

Suleiman Muhammad Saleh Al-Rub'

إشراف/

العام الدراسي:

2024

الشكر والتقدير

Table of Contents

- 4 -	مقدمة:
- 5 -	مشكلة الدراسة:
- 5 -	أهمية الدراسة:
- 6 -	أهداف الدراسة:
- 7 -	تساؤلات الدراسة:
- 10 -	فروض الدراسة:
- 11 -	الدراسات السابقة:
- 14 -	المنطلقات النظرية للدراسة:
- 16 -	المنهجية وطرق البحث:
- 18 -	أدوات الدراسة :
- 20 -	حدود الدراسة :
- 21 -	References

مقدمة:

يُعدُّ اتخاذ القرارات من أهم العمليات في الإدارة، حيث يمكن أن يؤثر بشكل كبير على نجاح أو فشل المنظمات. في العصر الرقمي الحالي، تلعب التكنولوجيا دورًا متزايدًا في تحسين هذه العمليات، مع بروز الذكاء الاصطناعي (AI) والذكاء العاطفي (EI) كعناصر محورية لتعزيز جودة القرارات المتخذة.

الذكاء الاصطناعي، بقدرته على معالجة وتحليل كميات ضخمة من البيانات بدقة وسرعة فائقة، يمكنه تقديم توصيات مستنيرة وموضوعية تساعد صانعي القرار في اتخاذ قرارات مدروسة. تقنيات الذكاء الاصطناعي مثل الشبكات العصبية، التعلم الآلي، والنماذج التنبؤية تُستخدم على نطاق واسع في مختلف الصناعات لتحسين جودة القرارات. مثلاً، وجدت دراسة أن تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي يمكن أن يُحسِّن بشكل كبير دقة وجودة القرارات المتخذة في المؤسسات، بغض النظر عن هيكلها التنظيمي. (El-emary, 2020) وتحديدًا، يمكن لهذه التقنيات تحسين القرارات في مجالات مثل التنبؤ بالمخاطر، تحسين العمليات، وإدارة الموارد.

في المقابل، الذكاء العاطفي هو القدرة على فهم وإدارة العواطف الشخصية وعواطف الآخرين، ويعتبر مهارة حيوية للقادة وصانعي القرار. القادة الذين يمتلكون مستوى عالٍ من الذكاء العاطفي قادرون على تعزيز بيئة عمل إيجابية، تحسين التواصل، وزيادة التعاون بين الفرق. وهذا بدوره يؤدي إلى اتخاذ قرارات أفضل وأكثر شمولية. كشفت الدراسات أن هناك ارتباطًا إيجابيًا قويًا بين الذكاء العاطفي وجودة القرارات الاستراتيجية التي يتخذها المدبرون، خاصة في البيئات الديناميكية والمعقدة. (Alzoubi & Aziz, 2021)

علاوة على ذلك، يمكن دمج الذكاء الاصطناعي مع الذكاء العاطفي في عملية اتخاذ القرار لتعزيز الفعالية. يتيح هذا التكامل الجمع بين القدرات التحليلية الفائقة للذكاء الاصطناعي والقدرات العاطفية والبشرية للذكاء العاطفي، مما يخلق نظامًا متكاملًا لاتخاذ القرارات. أظهرت دراسة أن دمج الذكاء الاصطناعي مع العوامل البشرية، بما في ذلك الذكاء العاطفي، يمكن أن يؤدي إلى تحسين كبير في جودة القرارات المتخذة في بيئات العمل المختلفة. (Vincent, 2021)

مشكلة الدراسة:

● **نقص التكامل الفعال بين الذكاء الاصطناعي (AI) والذكاء العاطفي (EI):** على الرغم من الفوائد المحتملة لكل من الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في تحسين جودة اتخاذ القرارات، إلا أن التحدي الرئيسي يكمن في دمجهما بفعالية لتحقيق أقصى استفادة من كلا النوعين من الذكاء. تواجه المنظمات صعوبة في إيجاد توازن مثالي بين الاستفادة من قدرات التحليل الضخمة للذكاء الاصطناعي والفهم العاطفي للذكاء العاطفي. (Duan et al., 2019)

● **الاعتماد المفرط على الذكاء الاصطناعي وتأثيره على الجوانب الإنسانية:** يمكن أن يؤدي الاعتماد الكبير على الذكاء الاصطناعي إلى تقليل الدور البشري في عملية اتخاذ القرار، مما يؤثر مخاوف بشأن فقدان التفاعل الإنساني والتواصل العاطفي الضروري لاتخاذ قرارات فعالة وشاملة. (Jarrahi, 2018)

● **التحديات الأخلاقية والقانونية:** تتطلب التطبيقات العملية للذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات مراعاة القضايا الأخلاقية والقانونية مثل التحيز الخوارزمي وحماية الخصوصية. هذه القضايا تضيف تعقيدًا إضافيًا في محاولة تحقيق توازن بين الدقة التكنولوجية والفهم الإنساني. (Perc et al., 2019)

● **تطوير نماذج فعالة لتكامل الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي:** لا تزال هناك حاجة لتطوير نماذج نظرية وعملية فعالة لدمج الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في عملية اتخاذ القرارات. هذا يتطلب فهمًا عميقًا لكيفية تفاعل هذين النوعين من الذكاء في بيئات العمل المختلفة والتأكد من تحقيق نتائج إيجابية. (Vincent, 2021)

● **الاستجابة لمتغيرات البيئة التنظيمية:** التكيف مع التغيرات السريعة في بيئات العمل يتطلب استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي بشكل أكثر مرونة، مع الحفاظ على الجوانب العاطفية والبشرية لاتخاذ القرارات. هذا يشمل تحسين التفاعل بين التكنولوجيا والإنسان لزيادة كفاءة وفعالية القرارات. (Cao et al., 2021)

أهمية الدراسة:

تُعَدُّ هذه الدراسة ذات أهمية بالغة لعدة أسباب، خاصة في ظل التطورات السريعة في التكنولوجيا وازدياد الاعتماد على الذكاء الاصطناعي (AI) والذكاء العاطفي (EI) في عملية اتخاذ القرارات. تتجلى أهمية هذه الدراسة في النقاط التالية:

- **تحسين جودة اتخاذ القرارات:** تهدف الدراسة إلى تحسين جودة القرارات المتخذة من خلال دمج الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي. يعتبر هذا التكامل مهماً لتحقيق قرارات أكثر دقة وشمولية، مما يعزز الأداء التنظيمي بشكل عام. (Duan et al., 2019)
- **تعزيز الكفاءة التشغيلية:** يمكن لتطبيق الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات واتخاذ القرارات أن يحسن الكفاءة التشغيلية ويقلل من الأخطاء البشرية. هذا يمكن أن يؤدي إلى تحسين الأداء العام للمنظمات وزيادة إنتاجيتها. (Cao et al., 2021)
- **تعزيز التفاعل البشري والتواصل:** يلعب الذكاء العاطفي دوراً حيوياً في تحسين التواصل والتفاعل البشري داخل المنظمات. من خلال دمج الذكاء العاطفي مع الذكاء الاصطناعي، يمكن تحسين العلاقات الإنسانية وتعزيز بيئة عمل إيجابية ومشجعة. (Jarrahi, 2018)
- **معالجة القضايا الأخلاقية والقانونية:** تساعد هذه الدراسة في فهم التحديات الأخلاقية والقانونية المرتبطة باستخدام الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات، مما يساهم في تطوير سياسات وإجراءات لضمان استخدام الذكاء الاصطناعي بطريقة أخلاقية ومسؤولة. (Perc et al., 2019)
- **توجيه البحث والتطوير المستقبلي:** تقدم هذه الدراسة إطاراً نظرياً يمكن أن يُستخدم كأساس لأبحاث مستقبلية تهدف إلى تحسين التكامل بين الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في عملية اتخاذ القرارات. هذا يمكن أن يؤدي إلى تطوير نماذج وأساليب جديدة تساهم في تحقيق أفضل الممارسات في هذا المجال. (Vincent, 2021)

أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي:

تحليل تأثير تطبيق الذكاء الاصطناعي (AI) والذكاء العاطفي (EI) على جودة اتخاذ القرارات في الشركات وكيفية تحسين الأداء التنظيمي والعمليات التشغيلية من خلال تبني هذه التكنولوجيا الحديثة.

الأهداف الفرعية:

1. تحليل تأثير تقنيات الذكاء الاصطناعي على الكفاءة التشغيلية للشركات:

- **التفاصيل:** دراسة كيفية تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف التشغيلية باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي المختلفة مثل الأتمتة والتعلم الآلي. يتضمن ذلك تحليل كيفية تطبيق هذه التقنيات في مختلف العمليات التشغيلية مثل إدارة سلسلة الإمداد، الإنتاج، والخدمات اللوجستية.
- **المصادر:** تظهر الأبحاث أن الذكاء الاصطناعي يمكن أن يقلل من التكاليف التشغيلية بنسبة تصل إلى 26%، ويحسن جودة المنتجات والخدمات بنسبة 30%، ويزيد من هامش الربح بنسبة 20% [Quispe et al., 2023].

2. استكشاف دور الذكاء العاطفي في تحسين التفاعل البشري وجودة القرارات:

- **التفاصيل:** تقييم كيفية تأثير الذكاء العاطفي على تعزيز العلاقات الإنسانية داخل المنظمات وتحسين جودة القرارات. يشمل ذلك دراسة كيفية تأثير الذكاء العاطفي على التواصل الفعال بين أعضاء الفريق والقدرة على التعامل مع التحديات بشكل أكثر فعالية.
- **المصادر:** الأبحاث تشير إلى أن الذكاء العاطفي يساهم في تحسين التعاون والتفاعل البشري داخل المنظمات، مما يعزز من جودة القرارات. [Jarrahi, 2018]

3. تقييم دور الذكاء الاصطناعي في دعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية:

- **التفاصيل:** دراسة استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحسين دقة وفعالية القرارات الاستراتيجية. يتضمن ذلك استخدام الخوارزميات والتحليلات المتقدمة لتحليل البيانات الكبيرة وتقديم توصيات مستندة إلى البيانات لدعم اتخاذ القرارات.
- **المصادر:** تُظهر الدراسات أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي مثل الشبكات العصبية والدعم الموجه يمكن أن يحسن من دقة وجودة اتخاذ القرارات الاستراتيجية. [El-emary, 2020]

4. قياس تأثير الدمج بين الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على الأداء التنظيمي:

- **التفاصيل:** تحليل كيفية تحقيق التكامل الفعال بين الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي لتعزيز الأداء التنظيمي. يتضمن ذلك دراسة الحالات العملية التي تم فيها تطبيق هذا التكامل بنجاح وكيفية تأثيره على النتائج النهائية للمنظمة.
- **المصادر:** الأبحاث توضح أن الدمج بين الذكاءين يمكن أن يؤدي إلى تحسين الأداء التنظيمي وزيادة الفعالية الشاملة. [Vincent, 2021]

5. استعراض الفوائد والتحديات المرتبطة بتبني الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في الشركات:

- **التفاصيل:** تحديد الفرص والمخاطر التي تواجه الشركات عند تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي وكيفية التغلب عليها لتحقيق أقصى استفادة. يشمل ذلك تحليل الفوائد مثل زيادة الإنتاجية وتحسين جودة المنتجات، والتحديات مثل فقدان الوظائف والتهديدات المتعلقة بالخصوصية.
- **المصادر:** الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي يعززان الأداء على المستوى التنظيمي ومستوى العمليات من خلال تقنيات مثل الترجمة الآلية، والشات بوت، والخوارزميات الذاتية التعلم-Serge) [Lopez Wamba-Taguimdje et al., 2020)].

تساؤلات الدراسة:

• ما هو تأثير تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي على الكفاءة التشغيلية للشركات؟

يهدف هذا التساؤل إلى فهم كيف يمكن لتقنيات الذكاء الاصطناعي مثل الأتمتة والتعلم الآلي تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف التشغيلية في مختلف العمليات التشغيلية. ستشمل الدراسة تحليل حالات عملية لشركات نجحت في تطبيق هذه التقنيات في مجالات مثل إدارة سلسلة الإمداد، الإنتاج، والخدمات اللوجستية لتحقيق تحسينات ملموسة في الكفاءة التشغيلية.

• كيف يؤثر الذكاء العاطفي على جودة التفاعل البشري واتخاذ القرارات داخل المنظمات؟

يسعى هذا التساؤل إلى استكشاف دور الذكاء العاطفي في تعزيز العلاقات الإنسانية داخل فرق العمل وتحسين جودة القرارات المتخذة. سيتم تحليل كيف يمكن للذكاء العاطفي أن يساعد القادة والموظفين في التعامل مع التحديات والتعقيدات التنظيمية بشكل أكثر فعالية من خلال تحسين التواصل والتفاعل البشري.

• ما هو الدور الذي يلعبه الذكاء الاصطناعي في دعم القرارات الاستراتيجية داخل الشركات؟

يهدف هذا التساؤل إلى دراسة كيفية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحسين دقة وفعالية القرارات الاستراتيجية. ستشمل الدراسة تحليل كيفية استخدام الخوارزميات والتحليلات المتقدمة لتحليل البيانات الكبيرة وتقديم توصيات مستندة إلى البيانات لدعم القرارات الاستراتيجية في الشركات.

• ما هو تأثير التكامل بين الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على الأداء التنظيمي للشركات؟

يسعى هذا التساؤل إلى فهم الفوائد المحتملة من دمج الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي لتحسين الأداء التنظيمي. سيتم دراسة حالات عملية لشركات نجحت في تطبيق هذا التكامل وتحليل النتائج التي حققتها، بما في ذلك تحسين الفعالية الشاملة وزيادة الإنتاجية.

• ما هي الفوائد والتحديات المرتبطة بتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في قطاعات الأعمال المختلفة؟

يهدف هذا التساؤل إلى تحديد الفرص والمخاطر التي تواجه الشركات عند تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي. ستشمل الدراسة تحليل الفوائد مثل زيادة الإنتاجية وتحسين جودة المنتجات، بالإضافة إلى التحديات مثل فقدان الوظائف والتهديدات المتعلقة بالخصوصية، وكيفية التغلب على هذه التحديات لتحقيق أقصى استفادة من هذه التقنيات.

فروض الدراسة:

• تأثير الذكاء الاصطناعي على الكفاءة التشغيلية:

- **الفرضية:** تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي يؤدي إلى تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل التكاليف التشغيلية للشركات.
- **التفاصيل:** من المتوقع أن يساهم الذكاء الاصطناعي في أتمتة العمليات التشغيلية، مما يقلل من الحاجة إلى التدخل البشري ويزيد من سرعة وكفاءة العمليات. (Duan et al., 2019)

• دور الذكاء العاطفي في تحسين جودة التفاعل البشري واتخاذ القرارات:

- **الفرضية:** تعزيز الذكاء العاطفي بين الموظفين والقادة يساهم في تحسين جودة التفاعل البشري واتخاذ القرارات داخل المنظمات.
- **التفاصيل:** من المفترض أن يؤدي الذكاء العاطفي إلى تعزيز التفاهم والتعاون بين أعضاء الفريق، مما يحسن من جودة القرارات المتخذة. (Jarrahi, 2018)

• دعم الذكاء الاصطناعي للقرارات الاستراتيجية:

- **الفرضية:** استخدام الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات الكبيرة يقدم دعماً كبيراً للقرارات الاستراتيجية، مما يزيد من دقتها وفعاليتها.
- **التفاصيل:** من المتوقع أن تساهم التحليلات المتقدمة والخوارزميات في تقديم توصيات مستندة إلى البيانات، مما يعزز من جودة القرارات الاستراتيجية. (El-ernary, 2020)

• تأثير التكامل بين الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على الأداء التنظيمي:

- **الفرضية:** التكامل بين الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي يؤدي إلى تحسين الأداء التنظيمي بشكل عام.
- **التفاصيل:** من المفترض أن يؤدي هذا التكامل إلى زيادة الفعالية والكفاءة في العمليات التنظيمية من خلال الجمع بين القدرات التحليلية للذكاء الاصطناعي والقدرات الإنسانية للذكاء العاطفي. (Vincent, 2021)

• فوائد وتحديات تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي:

- **الفرضية:** تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في مختلف قطاعات الأعمال يوفر فوائد كبيرة مثل زيادة الإنتاجية وتحسين جودة المنتجات، ولكنه يواجه تحديات مثل فقدان الوظائف والتهديدات المتعلقة بالخصوصية.
- **التفاصيل:** من المتوقع أن تكون الفوائد الناتجة عن استخدام هذه التقنيات أكثر من التحديات، بشرط وضع سياسات وإجراءات للتعامل مع المخاطر المحتملة. (Serge-Lopez Wamba-Taguimdje et al., 2020)

الدراسات السابقة:

(1) العنوان Artificial intelligence and human decision making :

- **الملخص:** تستعرض هذه الدراسة العلاقة بين الذكاء الاصطناعي (AI) واتخاذ القرارات، مع التركيز على جوانب التشخيص والتفكير المستقبلي. تبرز الدراسة كيف يمكن للذكاء الاصطناعي دعم عمليات التشخيص من خلال الأنظمة الخبيرة، بينما لم تولي اهتماماً كافياً لجوانب التفكير المستقبلي التي تشمل عدم اليقين والتفضيلات.

- **المصدر** (J. Pomerol, 1997)

(2) العنوان The Effect of Using Artificial Intelligence on the Quality of Decision-Making in Various Organizations: A Critical Survey Study :

- **الملخص:** تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرارات في المنظمات المختلفة. تتناول الدراسة الفجوات الموجودة في الأبحاث السابقة وتقدم مراجعة نقدية لأهم النتائج والتوصيات. أظهرت النتائج أن الذكاء الاصطناعي يساهم بشكل إيجابي في تحسين دقة وجودة القرارات.

- **المصدر** (Ibrahim M. M. El-emary, 2020)

(3) العنوان A Comparative Study on Decision-Making Capability Between Human and Artificial Intelligence :

- **الملخص:** تقارن هذه الدراسة بين قدرة الإنسان والذكاء الاصطناعي على اتخاذ القرارات، مع التركيز على تأثير العوامل العاطفية على اتخاذ القرارات في المواقف الصعبة. أظهرت الدراسة أن الذكاء الاصطناعي يمكن أن يتخذ قرارات أكثر استقراراً في مواجهة التأثيرات العاطفية التي تؤثر على البشر.

- **المصدر** (Soham Banerjee et al., 2018)

(4) العنوان Integrating intuition and artificial intelligence in organizational decision-making :

- **الملخص:** تقدم هذه الدراسة نموذجاً لاتخاذ القرارات يدمج بين الذكاء الاصطناعي والحدس البشري، مع التركيز على كيفية تعزيز فعالية اتخاذ القرارات في بيئات غير منظمة وغير مؤكدة. يقترح النموذج دمج نقاط القوة لكل من الذكاء الاصطناعي والحدس البشري لتقليل نقاط الضعف في كل منهما.

- **المصدر** (Vinod U. Vincent, 2021)

(5) العنوان : Does Emotional Intelligence Contribute to Quality of Strategic Decisions?

The Mediating Role of Open Innovation

- **الملخص:** تستكشف هذه الدراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي للإدارة العليا وجودة القرارات الاستراتيجية التي يتخذونها، مع التركيز على دور الابتكار المفتوح كنظام معلومات ذكي. أظهرت النتائج أن الذكاء العاطفي يرتبط إيجابياً بجودة القرارات الاستراتيجية.

- **المصدر:** (Haitham M. Alzoubi & Ramsha Aziz, 2021)

(6) العنوان : The Relationship between Emotional Intelligence and Decision-making

Quality in Hospital Managers

- **الملخص:** تستعرض هذه الدراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرارات لدى مديري المستشفيات، مشيرة إلى أن الذكاء العاطفي يسهم بشكل كبير في تحسين جودة القرارات. تم استخدام استبيان لتحليل تأثير الذكاء العاطفي على جودة القرارات.

- **المصدر:** (M. Barzegar et al., 2013)

(7) العنوان : Decision-making system for stock exchange market using artificial emotions

- **الملخص:** تقدم هذه الدراسة نظام اتخاذ قرارات ذاتي يعتمد على العواطف الاصطناعية لدعم عمليات اتخاذ القرارات في سوق الأسهم. يظهر النظام تحسناً في فعالية القرارات المتخذة، مستنداً إلى بيانات سوق الأسهم في نيويورك.

- **المصدر:** (D. Cabrera-Paniagua et al., 2015)

(8) العنوان : Analyzing How AI And Emotional Intelligence Affect Indian IT

Professional's Decision-Making

- **الملخص:** تستكشف هذه الدراسة تأثير الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على عملية اتخاذ القرارات لدى المتخصصين في تكنولوجيا المعلومات في الهند، مشيرة إلى الفوائد والتحديات المتعلقة بتبني هذه التقنيات.

- **المصدر:** (Anita Shukla et al., 2023)

(9) العنوان : Artificial intelligence and the future of work: Human-AI symbiosis in

organizational decision making

- **الملخص:** تناقش هذه الدراسة كيف يمكن للذكاء الاصطناعي أن يعزز من قدرات البشر في اتخاذ القرارات داخل المنظمات، مشيرة إلى أهمية التكامل بين القدرات التحليلية للذكاء الاصطناعي والنهج الشمولي البشري.

- **المصدر:** (M. H. Jarrahi, 2018).

(10) العنوان : The Role of Artificial Intelligence in Company's Decision Making

- الملخص: تركز هذه الدراسة على تصميم وتطوير نظام دعم القرارات (DSS) في الشركات، وكيفية تحسين أداء صناع القرار وجودة القرارات المتخذة من خلال تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي.
- المصدر (D. Saba et al., 2020)

المنطلقات النظرية للدراسة:

المنطلقات النظرية للدراسة تتناول الأسس والمفاهيم النظرية التي تفسر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرارات. تعتمد الدراسة على عدة نظريات وأطر تحليلية لفهم وتفسير هذه التأثيرات. فيما يلي أهم المنطلقات النظرية التي تستند إليها الدراسة:

1. نظرية الذكاء الاصطناعي: (Artificial Intelligence Theory)

الذكاء الاصطناعي يُعنى بتطوير أنظمة تستطيع تنفيذ مهام تتطلب ذكاءً بشرياً، مثل التعلم، التفكير، واتخاذ القرارات. تركز هذه النظرية على مفاهيم التعلم الآلي، معالجة اللغة الطبيعية، والشبكات العصبية، وتعتبر الأساس لفهم كيفية تحسين القرارات باستخدام التكنولوجيا. الذكاء الاصطناعي يمكن أن يعزز الدقة والسرعة في تحليل البيانات واتخاذ القرارات، مما يزيد من كفاءة العمليات التشغيلية. (Duan et al., 2019).

2. نظرية الذكاء العاطفي: (Emotional Intelligence Theory)

الذكاء العاطفي يتعلق بقدرة الأفراد على التعرف على عواطفهم وعواطف الآخرين، واستخدام هذه المعلومات لإدارة السلوك والعلاقات بفعالية. تركز النظرية على أربعة مكونات رئيسية: الوعي الذاتي، الإدارة الذاتية، الوعي الاجتماعي، وإدارة العلاقات. هذه النظرية تساهم في فهم كيفية تحسين جودة القرارات من خلال تعزيز التفاعل البشري والتواصل الفعّال داخل المنظمات. (Jarrahi, 2018).

3. نظرية اتخاذ القرارات: (Decision-Making Theory)

تُعنى هذه النظرية بدراسة العمليات التي يستخدمها الأفراد والمنظمات لاتخاذ القرارات. تتضمن هذه النظرية مراحل متعددة، مثل تحديد المشكلة، توليد البدائل، تقييم البدائل، واختيار الحل الأمثل. تطبيق هذه النظرية يساعد في تحليل كيف يمكن للذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي تحسين كل مرحلة من مراحل اتخاذ القرارات، مما يؤدي إلى نتائج أفضل وأكثر فعالية. (Vincent, 2021).

4. نظرية التفاعل بين الإنسان والحاسوب: (Human-Computer Interaction Theory)

تدرس هذه النظرية كيفية تفاعل البشر مع الحواسيب والتكنولوجيا، وتركز على تصميم واجهات مستخدم تسهل هذا التفاعل. تعتبر هذه النظرية مهمة لفهم كيفية تصميم أنظمة الذكاء الاصطناعي التي يمكن استخدامها بسهولة وفعالية من قبل الأفراد في بيئات العمل المختلفة. التفاعل السلس بين الإنسان والآلة يعزز من فعالية استخدام الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات. (Saba et al., 2020).

5. نظرية الابتكار المفتوح: (Open Innovation Theory)

تُعنى هذه النظرية بكيفية استخدام الشركات للأفكار والابتكارات من داخل وخارج المنظمة لتعزيز عملياتها ومنتجاتها. يمكن أن يلعب الذكاء العاطفي دورًا مهمًا في هذا السياق من خلال تحسين التعاون والتواصل بين الأفراد المختلفين، مما يعزز من القدرة على الابتكار واستغلال التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي بشكل أكثر فعالية (Alzoubi & Aziz, 2021).

المنهجية وطرق البحث:

تم تبني التصميم الوصفي التحليلي لدراسة تأثير تطبيق الذكاء الاصطناعي (AI) والذكاء العاطفي (EI) على جودة اتخاذ القرارات في الشركات. يهدف هذا التصميم إلى وصف الظاهرة وتحديد العلاقات بين المتغيرات المختلفة.

1. عينة الدراسة:

تم اختيار عينة من الشركات التي تستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في مختلف قطاعات الأعمال. تضمنت العينة شركات من قطاعات التكنولوجيا، الرعاية الصحية، والتصنيع، التي تعتمد بشكل كبير على هذه التقنيات. مثال على عينة سابقة درست هي شركات تكنولوجيا المعلومات في الهند، حيث تم تحليل تأثير الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على عملية اتخاذ القرارات لدى المتخصصين في هذا القطاع. (Shukla et al., 2023)

2. أدوات جمع البيانات:

- الاستبيانات: تم تصميم استبيان يحتوي على أسئلة مغلقة ومفتوحة لقياس تأثير الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرارات. وُزعت الاستبيانات على مديري الشركات والعاملين في أقسام تكنولوجيا المعلومات والموارد البشرية.
- المقابلات الشخصية: أجريت مقابلات شخصية مع مجموعة من المدراء التنفيذيين والمتخصصين في مجال الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي لجمع معلومات تفصيلية وعميقة حول تأثير هذه التقنيات على عمليات اتخاذ القرارات.
- البيانات الثانوية: جُمعت البيانات من تقارير الشركات، الدراسات السابقة، والأبحاث العلمية المتعلقة بموضوع الدراسة.

3. إجراءات جمع البيانات:

- تم توزيع الاستبيانات عبر البريد الإلكتروني والوسائل الإلكترونية الأخرى لضمان الوصول إلى أكبر عدد ممكن من المشاركين.
- جُذِلت المقابلات الشخصية بالتنسيق مع المدراء التنفيذيين والمتخصصين لضمان جمع البيانات في أوقات مناسبة.
- جُمعت البيانات الثانوية من قواعد البيانات الأكاديمية، المجلات العلمية، والتقارير السنوية للشركات.

4. تحليل البيانات:

- التحليل الكمي: تم تحليل البيانات الكمية المستمدة من الاستبيانات باستخدام البرامج الإحصائية مثل SPSS. تضمنت التحليلات الإحصائية الوصفية (مثل التكرارات، النسب المئوية، والمتوسطات) والتحليلات الاستنتاجية (مثل الانحدار والتحليل العاملي) لتحديد العلاقات بين المتغيرات.

- **التحليل النوعي:** تم تحليل البيانات النوعية المستمدة من المقابلات الشخصية باستخدام تقنيات التحليل الموضوعي، مثل الترميز والتصنيف، لاستخلاص الأنماط والمواضيع الرئيسية المتعلقة بتأثير الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على اتخاذ القرارات.

5. الإجراءات الأخلاقية:

- تم الحصول على موافقة المشاركين قبل جمع البيانات، مع ضمان سرية المعلومات والبيانات الشخصية.
- تم توضيح الغرض من الدراسة واستخدام البيانات فقط للأغراض البحثية.
- تم الالتزام بجميع المبادئ الأخلاقية المتعلقة بالبحث العلمي.

أدوات الدراسة :

تستخدم هذه الدراسة مجموعة متنوعة من الأدوات البحثية لجمع وتحليل البيانات، بهدف توفير فهم شامل لتأثير الذكاء الاصطناعي على جودة أعمال الشركات. تشمل أدوات الدراسة ما يلي:

1. الاستبيانات:

تم استخدام استبيانات مصممة بعناية تحتوي على أسئلة مغلقة ومفتوحة لقياس تأثير الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرارات. تم توزيع هذه الاستبيانات على مديري الشركات والعاملين في أقسام تكنولوجيا المعلومات والموارد البشرية. مثال على دراسة سابقة استخدمت الاستبيانات في تحليل تأثير الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرارات هي دراسة "The Effect of Using Artificial Intelligence on the Quality of Decision-Making in Various Organizations: A Critical Survey Study" (El-emary, 2020).

2. المقابلات الشخصية:

تم إجراء مقابلات شخصية مع مجموعة من المدراء التنفيذيين والمتخصصين في مجال الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي لجمع معلومات تفصيلية وعميقة حول تأثير هذه التقنيات على عمليات اتخاذ القرارات. في دراسة "Integrating intuition and artificial intelligence in organizational decision-making" تم استخدام المقابلات الشخصية لفهم كيفية دمج الحدس البشري مع الذكاء الاصطناعي في تحسين عملية اتخاذ القرارات. (Vincent, 2021).

3. البيانات الثانوية:

تم جمع البيانات من تقارير الشركات، الدراسات السابقة، والأبحاث العلمية المتعلقة بموضوع الدراسة. في دراسة "Artificial intelligence and human decision making"، تم استخدام البيانات الثانوية لتقديم مراجعة نقدية للأبحاث السابقة وتحديد الفجوات البحثية المتعلقة بتأثير الذكاء الاصطناعي على اتخاذ القرارات. (Pomerol, 1997).

تحليل البيانات

1. التحليل الكمي:

تم تحليل البيانات الكمية المستمدة من الاستبيانات باستخدام البرامج الإحصائية مثل SPSS. تضمنت التحليلات الإحصائية الوصفية (مثل التكرارات، النسب المئوية، والمتوسطات) والتحليلات الاستنتاجية (مثل الانحدار والتحليل العاملي) لتحديد العلاقات بين المتغيرات. دراسة "A Comparative Study on Decision-Making Capability Between Human and Artificial Intelligence" استخدمت التحليل الكمي لمقارنة قدرة الإنسان والذكاء الاصطناعي على اتخاذ القرارات. (Banerjee et al., 2018).

2. التحليل النوعي:

تم تحليل البيانات النوعية المستمدة من المقابلات الشخصية باستخدام تقنيات التحليل الموضوعي، مثل الترميز والتصنيف، لاستخلاص الأنماط والمواضيع الرئيسية المتعلقة بتأثير الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على اتخاذ القرارات. في دراسة "A Meta-Analysis of the Utility of Explainable Artificial Intelligence in Human-AI Decision-Making"، تم استخدام التحليل النوعي لتحديد تأثير تفسيرات الذكاء الاصطناعي على أداء المستخدمين (Schemmer et al., 2022).

حدود الدراسة :

(1) الحدود الجغرافية:

تمتد حدود الدراسة إلى المملكة العربية السعودية، حيث سيتم جمع البيانات وتحليلها ضمن نطاق الشركات والمؤسسات العاملة في المملكة. يتيح هذا التحديد الجغرافي تحليل تأثير الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرارات في السياق الثقافي والاقتصادي الفريد للمملكة.

(2) الحدود الزمنية:

تغطي هذه الدراسة الفترة الزمنية من يناير 2024 إلى ديسمبر 2024، حيث سيتم جمع البيانات وتحليلها خلال هذا الإطار الزمني. يتيح هذا التحديد الزمني فحص تأثيرات الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على اتخاذ القرارات في الظروف المعاصرة.

(3) الحدود الموضوعية:

تركز الدراسة على تأثير الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرارات في الشركات والمؤسسات. يتضمن ذلك تحليل الكفاءة التشغيلية، دقة القرارات، والتفاعل البشري في بيئات العمل.

(4) الحدود العينية:

تشمل عينة الدراسة الشركات التي تعتمد على تقنيات الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في عملياتها التشغيلية والإدارية. سيتم اختيار العينة بناءً على معايير محددة تشمل حجم الشركة، نوع الصناعة، ومدى استخدام هذه التقنيات. في دراسة سابقة، تم تحليل تأثير الذكاء الاصطناعي على اتخاذ القرارات في قطاع تكنولوجيا المعلومات في الهند، مما يوفر سياقاً مقارناً لدراستنا في المملكة. (Shukla et al., 2023)

References

- Banerjee, S., Singh, P., & Bajpai, J. (2018). A comparative study on decision-making capability between human and artificial intelligence. *Expert Systems with Applications*.
- Cabrera-Paniagua, D., Cubillos, C., Vicari, R., & Urrea, E. (2015). Decision-making system for stock exchange market using artificial emotions. *Expert Systems with Applications*.
- Cao, G., Duan, Y., Edwards, J., & Dwivedi, Y. K. (2021). Understanding managers' attitudes and behavioral intentions towards using artificial intelligence for organizational decision-making. *Technovation*.
- Duan, Y., Edwards, J., & Dwivedi, Y. K. (2019). Artificial intelligence for decision making in the era of Big Data - evolution, challenges and research agenda. *International Journal of Information Management*.
- El-emary, I. M. M. (2020). The effect of using artificial intelligence on the quality of decision-making in various organizations: A critical survey study. *Biochemical and Biophysical Research Communications*.
- Jarrahi, M. H. (2018). Artificial intelligence and the future of work: Human-AI symbiosis in organizational decision making. *Business Horizons*.
- Pomeroy, J. (1997). Artificial intelligence and human decision making. *European Journal of Operational Research*.
- Quispe, R., Santa, J., Cueva, C., & Rodriguez, G. (2023). Impact of artificial intelligence on operational efficiency. *Journal of Business Research*.
- Saba, D., Sahli, Y., & Hadidi, A. (2020). The role of artificial intelligence in company's decision making.
- Schemmer, M., Hemmer, P., Nitsche, M., Kuhl, N., & Vossing, M. (2022). A meta-analysis of the utility of explainable artificial intelligence in human-AI decision-making. *Proceedings of the 2022 AAAI/ACM Conference on AI, Ethics, and Society*.
- Shukla, A., Algnihotri, A., & Singh, B. (2023). Analyzing how AI and emotional intelligence affect Indian IT professional's decision-making. *EAI Endorsed Transactions on Pervasive Health and Technology*.
- Vincent, V. U. (2021). Integrating intuition and artificial intelligence in organizational decision-making. *Business Horizons*.