

## أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي في جودة اتخاذ القرار (دراسة ميدانية في شركة الاتصالات اليمنية سبأ فون – عدن)

الاستلام: 2025/ 06 /15  
التحكيم: 2025/ 07 /27  
القبول: 2025/ 07 /28

إسكندر حسن عبد الستار<sup>(\*)</sup>  
سمير محمد جازم<sup>(1)</sup>

© 2025 University of Science and Technology, Aden, Yemen. This article can be distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution License](#), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

© 2025 جامعة العلوم والتكنولوجيا، المركز الرئيس عدن، اليمن. يمكن إعادة استخدام المادة المنشورة حسب رخصة مؤسسة المشاع الإبداعي شريطة الاستشهاد بالمؤلف والمجلة.

1 إدارة الأعمال المساعد كلية العلوم الإدارية والإنسانية، جامعة العلوم والتكنولوجيا- اليمن، عدن.  
\* عنوان المراسلة: [i.abdulsattar@aden.ust.edu](mailto:i.abdulsattar@aden.ust.edu)

## أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي في جودة اتخاذ القرار (دراسة ميدانية في شركة الاتصالات اليمنية سبأ فون - عدن)

### الملخص:

هدفت الدراسة إلى قياس أثر الذكاء الاصطناعي في جودة اتخاذ القرار داخل شركة الاتصالات اليمنية "سبأ فون" فرع عدن، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وشملت عينة مكونة من (133) موظفًا من مختلف المستويات الإدارية، تم اختيارهم بأسلوب المسح الشامل، استخدم الباحثان الاستبانة والمقابلة كأدوات لجمع البيانات، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي بأبعاده (قدرة النظام، وسلوك المستخدم، والتدريب والتطوير، وتوفير الخبراء) في جودة اتخاذ القرار، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المشاركين تعزى لاختلافاتهم في (العمر، والمؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي، وسنوات الخدمة)، بينما وجدت فروق تعزى لمتغير النوع (الجنس)، وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي داخل الشركة، مع التركيز على رفع كفاءة الأنظمة وتدريب الموظفين وتوفير الخبرات بما يسهم في دعم جودة اتخاذ القرار وتحقيق أداء مؤسسي أفضل.

**الكلمات المفتاحية:** الذكاء الاصطناعي، جودة اتخاذ القرار، شركة سبأ فون - عدن.

## The Impact of Artificial Intelligence-Based Leadership on Quality of Decision-Making. (Field study at the Yemen Telecommunications SabaFon Company – Aden).

Iskander Hasson A. Sattar <sup>(1,\*)</sup>  
Sameer Mohammed Jazem <sup>(1)</sup>

### Abstract:

The study aimed to measure the impact of artificial intelligence on the quality of decision-making within the Yemeni Telecommunications Company "SabaFon" - Aden branch. The study relied on the descriptive analytical approach, and included a sample of (133) employees from various administrative levels, who were selected using a comprehensive survey method. The researchers used questionnaires and interviews as tools for data collection. The study results revealed a statistically significant impact of artificial intelligence across its dimensions (system capability, user behavior, training and development, and availability of experts) on improving the quality of decision-making. The results also showed no statistically significant differences in participants' responses attributable to differences in age, educational qualifications, job title, and years of service, while differences were found attributable to the gender variable. The study recommended enhancing the use of AI technologies within companies, with a focus on improving system efficiency, employee training, and providing expertise. This will contribute to enhancing decision-making quality and achieving better corporate performance.

**Keywords:** *Artificial intelligence, decision-making quality, SabaFon Company-Aden.*

---

(1) Business Management Section, Faculty of Administrative and Human Sciences, University of Science and Technology – Aden, Yemen.

## المقدمة

شهدت الشركات تطوراً ملحوظاً في استخدام نظم المعلومات الذكية، مما فرض تحديات وفرصاً جديدة أدت إلى تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي كأداة استراتيجية لإعادة صياغة الخطط بما يتماشى مع التطورات التقنية المتسارعة، ويهدف الذكاء الاصطناعي إلى محاكاة القدرات البشرية باستخدام الحواسيب فائقة الذكاء، لتنفيذ مهام تتطلب سرعة ودقة وذكاء عال.

ففي مجال الإدارة أصبح الذكاء الاصطناعي ضرورة ملحة وليس مجرد خيار، حيث يُعد جودة اتخاذ القرار عنصراً أساسياً لنجاح الشركات واستمرارها، ومع تضخم كميات البيانات التي يتعين على المديرين تحليلها لاتخاذ قرارات فعالة، يصبح من الصعب على العقل البشري معالجتها بدقة، مما يستدعي الاعتماد على الأنظمة الذكية للمساعدة في اتخاذ القرار.

وتعتمد هذه الأنظمة على تخزين كميات ضخمة من المعلومات وتطوير برامج قادرة على تحليلها واستخدامها لحل المشكلات بشكل منطقي، على غرار آلية عمل العقل البشري، ورغم تحقيق بعض النجاحات في تطوير تطبيقات الذكاء الاصطناعي، إلا أن هذه التقنيات لا تزال في طور التجريب والتطوير، ويتم تطويرها باستمرار لمواكبة احتياجات بيئة العمل الديناميكية.

## مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في ضعف جودة القرارات المتخذة داخل الشركات نتيجة الاعتماد على معلومات غير دقيقة أو مغلوطة، مما يؤدي إلى قرارات غير صائبة (المشاري وآخرون، 2024م).

في السابق كانت عملية اتخاذ القرار تركز على الرأي الشخصي والخبرة العملية دون الاعتماد الكافي على المعلومات الدقيقة أو التحليل المنطقي، إلا أن تسارع التغيرات في بيئة الأعمال الحالية زاد من تعقيد عملية اتخاذ القرار، ما يتطلب سرعة في جمع البيانات وتحليلها بدقة وفعالية.

وتشير الدراسات إلى أن نظم اتخاذ القرار الحديثة خصوصاً تلك المعززة بتقنيات الذكاء الاصطناعي تمثل حلولاً فعالة لدعم متخذي القرار في تحليل البيانات الضخمة واتخاذ قرارات ذات جودة عالية، فقد أظهرت دراسة (علي، 2024م) تأثيراً إيجابياً لأبعاد الذكاء الاصطناعي في جودة اتخاذ القرار في القطاع الصحي بمحافظتي القاهرة والجيزة، كما أوضحت دراسة (الشوادفي، 2022م) دور الذكاء الاصطناعي في دعم جودة القرار بشركة الاتصالات المصرية، كذلك كشفت دراسة (كبان وجلاب، 2021م) عن علاقة طردية بين تطبيق الذكاء الاصطناعي وجودة القرار في شركة اتصالات الجزائر.

وانطلاقاً من تجربة الباحثين في شركة سبأ فون - عدن، تم تحديد المشكلة البحثية في دراسة أثر الذكاء الاصطناعي في جودة اتخاذ القرار داخل الشركة، وعليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال السؤال الأول الرئيس الآتي:

ما أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي بأبعاده منفردة والمتمثلة بـ (قدرة النظام الذكي، وسلوك المستخدم، والتدريب والتطوير، وتوفر الخبراء) في جودة اتخاذ القرار بأبعاده مجتمعة والمتمثلة بـ (الدقة، والكفاءة، والفاعلية، والمشاركة) في شركة سبأ فون - عدن؟

ويتفرع من السؤال الرئيس التساؤلات الفرعية التالية:

السؤال الفرعي الأول: ما واقع تطبيق الذكاء الاصطناعي في شركة سبأ فون - عدن؟

السؤال الفرعي الثاني: ما مستوى جودة اتخاذ القرار في شركة سبأ فون - عدن؟

السؤال الفرعي الثالث: هل يوجد أثر للذكاء الاصطناعي بأبعاده منفردة (قدرة النظام الذكي، وسلوك المستخدم،

والتدريب والتطوير، وتوفر الخبراء) في جودة اتخاذ القرار في شركة سبأ فون - عدن؟

السؤال الثاني:

هل هنالك فروق ذات دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار تعزى للمتغيرات الشخصية

(الديموغرافية) والوظيفية المتمثلة بـ (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي، وسنوات الخدمة)؟

أهمية الدراسة:

تتجسد أهمية الدراسة من خلال الحداث في تناول موضوع الذكاء الاصطناعي والذي ما زال الجدل حوله مستمراً،

كما تكمن أهمية الدراسة الحالية من أهمية جودة اتخاذ القرار، إذ تعد عملية اتخاذ القرار بحد ذاتها ذات قيمة

مهمة للشركات لما لها من أثر في تحديد مستقبل الشركة (سلطانة، 2021م، 2).

كما تنبثق أهمية هذه الدراسة العلمية من خلال ما يأتي:

1. تعد أول دراسة على حد علم الباحثين التي تدرس العلاقة والأثر بين الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار في قطاع الاتصالات في اليمن.
2. التعرف على أبرز ما كتب في تلك الأدبيات عن الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار.
3. رفد المكتبات المحلية والعربية بالمعلومات والمعرفة الخاصة بأهمية تطبيق الذكاء الاصطناعي في جودة اتخاذ القرار.
4. جمع إطار معرفي واضح عن متغيرات الدراسة (الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار).
5. تفتح المجال للمزيد من الدراسات والتعمق والمعالجة.
6. تتسم هذه الدراسة بإثراء معلومات الباحثين حول أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي في جودة اتخاذ القرار، وذلك من خلال الاطلاع على أدبيات الدراسة في الكتب والدراسات والمراجع والمقالات ذات العلاقة.

وتتمثل أهمية الدراسة من الناحية العملية بالآتي:

1. حاجت شركة سبأ فون - عدن إلى تطبيق الذكاء الاصطناعي في الإدارات المختلفة، لما لها من أثر فعال في إكسابها ميزة تنافسية خاصة في ظل المنافسة الحاسمة التي تشهدها شركات الاتصالات اليوم.
2. قد تسهم نتائج هذه الدراسة في جذب انتباه الإدارات في شركة سبأ فون - عدن لأهمية تطبيق الذكاء الاصطناعي في عملية جودة اتخاذ القرار.
3. ستقدم الدراسة الحالية بعض التوصيات والتي يمكن من خلالها المساهمة في التركيز على فاعلية تطبيق الذكاء الاصطناعي في جودة اتخاذ القرار في شركة سبأ فون - عدن.
4. الأهمية الكبيرة والمتزايدة لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في الشركات بما تتميز به هذه التطبيقات من سرعة ودقة ومرونة في العمل وقدرتها على اكتشاف العديد من المخاطر وتجاوزها.

5. يأمل الباحثان أن تسهم هذه الدراسة في استنباط دراسات جديدة تلقي الضوء على الذكاء الاصطناعي وأثره في جودة اتخاذ القرار في مجتمعات أخرى مختلفة.

### أهداف الدراسة:

الهدف الرئيس لهذه الدراسة هو التعرف على أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي في جودة اتخاذ القرار في شركة سبأ فون - عدن.

ويتفرع من هذا الهدف الرئيس الأهداف الفرعية الآتية:

1. التعرف على مستوى تطبيق الذكاء الاصطناعي في شركة سبأ فون - عدن.
2. التعرف على مستوى جودة اتخاذ القرار في شركة سبأ فون - عدن.
3. التعرف على أثر الذكاء الاصطناعي بأبعاده منفردة (قدرة النظام الذكي، وسلوك المستخدم، والتدريب والتطوير، وتوفر الخبراء) في جودة اتخاذ القرار في شركة سبأ فون - عدن
4. معرفة ما إذا كان هنالك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات إجابات أفراد العينة تجاه متغيرات الدراسة الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار تعزى للمتغيرات الشخصية (الديموغرافية) والوظيفية المتمثلة بـ (النوع، والعمر، والمؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي، وسنوات الخدمة).

### مصطلحات الدراسة

#### الذكاء الاصطناعي:

يعرف الذكاء الاصطناعي بأنه: اسم يطلق على مجموعة من الأساليب الجديدة لبرمجة النظم المحاسبية، والتي تستخدم لتطوير أنظمة تحاكي مستويات معينة من الذكاء البشري وتسمح لهم باستنتاج وقائع وقوانين ممثلة في ذاكرة الحاسوب (بوحنيك، 2024م، 171).

#### التعريف الإجرائي للذكاء الاصطناعي:

الأنظمة والبرامج الذكية التي تستخدمها شركة سبأ فون - عدن والتي تكون قادرة على محاكاة العمليات الذهنية البشرية، ويتميز بقدرته على تطوير أدائه باستمرار، كما يعتمد على تفاعل المستخدمين، ويتطلب التدريب عليه وتوفر خبراء لتحديثه.

#### قدرة النظام الذكي:

برنامج يستخدم قواعد مستمدة من الخبرات البشرية على هيئة شروط ونتائج في مجال معين، ويعتمد على تقنيات الاستدلال والاستخلاص المنطقي لاستنتاج حلول مبررة لمشكلات معينة من خلال تطابق تلك الشروط والنتائج (رحمانه وبالحواس، 2023م، 10).

#### التعريف الإجرائي لقدرة النظام الذكي:

قدرة النظام الذكي الذي تستخدمه شركة سبأ فون - عدن على معالجة وتوفير البيانات بسهولة وبدرجة عالية من الكفاءة والفاعلية لضمان جودة اتخاذ القرار مع الحفاظ على سرية المعلومات والتطوير المستمر.

#### سلوك المستخدم:

سلوك مقدر ومتلقي الخدمة وطريقة تنفيذ المعاملات والاستعلام عنها واستخدام المنظومة بشكل كامل. (هنتهت، 2020م، 23).

#### التعريف الإجرائي لسلوك المستخدم:

مدى تفاعل العاملين والعملاء في شركة سبأ فون - عدن مع واجهة التطبيق الذكي المستخدم من قبل الشركة، والقدرة على تنفيذ المهام والمعاملات، والاستعلام عن الخدمات، واستخدام المنظومة بشكل كامل وبكل سهولة.

#### التدريب والتطوير:

مدى تزويد العاملين بأحد المهارات من أجل أدائها والارتقاء بعمليات الشركة (Kumar, Raj, 2023:229).

#### التعريف الإجرائي للتدريب والتطوير:

العملية التي تقوم به شركة سبأ فون - عدن لتزويد العاملين بالمهارات والتدريب من أجل أدائها والارتقاء بعمليات الشركة.

#### توفر الخبراء:

الأشخاص الذين يمتلكون المهارة والخبرة اللازمة لحل مشكلات معينة بطريقة متميزة عن الآخرين (بوعوة، 2019م، 205).

#### التعريف الإجرائي لتوفر الخبراء:

العاملون المتخصصون من ذوي الخبرة الذي يعملون في شركة سبأ فون - عدن ولديهم المهارة والخبرة اللازمة لحل مشكلات معينة والتعامل مع الأنظمة الذكية بطريقة متميزة.

#### جودة اتخاذ القرار:

وتعرف بأنها القدرة على وضع البديل المناسب بالأسلوب المناسب لحل المشكلة بعد دراسة معمقة ومستنيرة للوصول إلى الهدف المنشود (معمر، 2023م، 41).

#### التعريف الإجرائي لجودة اتخاذ القرار:

الطريقة التي يتم بها اتخاذ القرار في شركة سبأ فون - عدن على أساس معلومات دقيقة، باستخدام الموارد بكفاءة، وبما يحقق الأهداف المرجوة بفاعلية، مع إشراك جميع الأطراف المعنية في جميع مراحل اتخاذ القرار.

#### الدقة:

تعرف بأنها مدى اقتراب النتائج أو القيم المقاسة من القيمة الحقيقية أو المقبولة، وهي تمثل عنصراً أساسياً في ضمان جودة البيانات والقياسات (عبد الله، 2022م، 118).

### التعريف الإجرائي للدقة:

مدى قدرة شركة سبأ فون - عدن على اختيار البديل الأنسب من بين مجموعة من البدائل بحيث يحقق الأهداف المحددة والنتائج المتوقعة من خلال جمع بيانات موثوقة وتفكير منطقي وتقييم للمخاطر.

### الكفاءة:

تشير الكفاءة إلى مستوى الذروة للأداء الذي يستخدم أقل كمية من المدخلات لتحقيق أكبر قدر من المخرجات (شعبية، 2022م، 34).

### التعريف الإجرائي للكفاءة:

قدرة شركة سبأ فون - عدن على اتخاذ القرار الصائب بالاستثمار الامثل للموارد وبالإمكانات المتوافرة وأداء المهام بسرعة وبأقل تكلفة.

### الفاعلية:

تعرف الفاعلية بانها مدى سلامة خطوات اتخاذ القرار ونجاحها في تحقيق الأهداف التي وضعت من أجلها (البركي، 2023م، 401).

### التعريف الإجرائي للفاعلية:

القدرة العالية لمتخذي القرار في شركة سبأ فون - عدن على اتخاذ القرار الصائب والمقبول وتحقيق الأهداف المتوقعة بالزمن المحدد.

### المشاركة:

عملية جماعية من أجل الوصول إلى أفضل الحلول الممكنة لها، مما يخلق الثقة لدى العاملين لإشراك القائد لهم في وضع الحلول الملائمة للمشكلات (عواد وصالح، 2021م، 354).

### التعريف الإجرائي للمشاركة:

إشراك العاملين في شركة سبأ فون في المساهمة لمناقشة وتحليل القضايا المتعلقة باتخاذ القرار وتحديد الخيارات المتاحة ومناقشة البدائل وتقديم توصيات لاتخاذ القرار النهائي.

### فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(a \leq 0.05)$  للذكاء الاصطناعي بأبعاده منفردة (قدرة النظام الذكي، وسلوك المستخدم، والتدريب والتطوير، وتوفر الخبراء) في جودة اتخاذ القرار بأبعاده مجتمعاً (الدقة، والكفاءة، والفاعلية، والمشاركة) في شركة سبأ فون - عدن، وتفرعت من هذه الفرضية عدد من الفرضيات الفرعية تتمثل بالآتي:

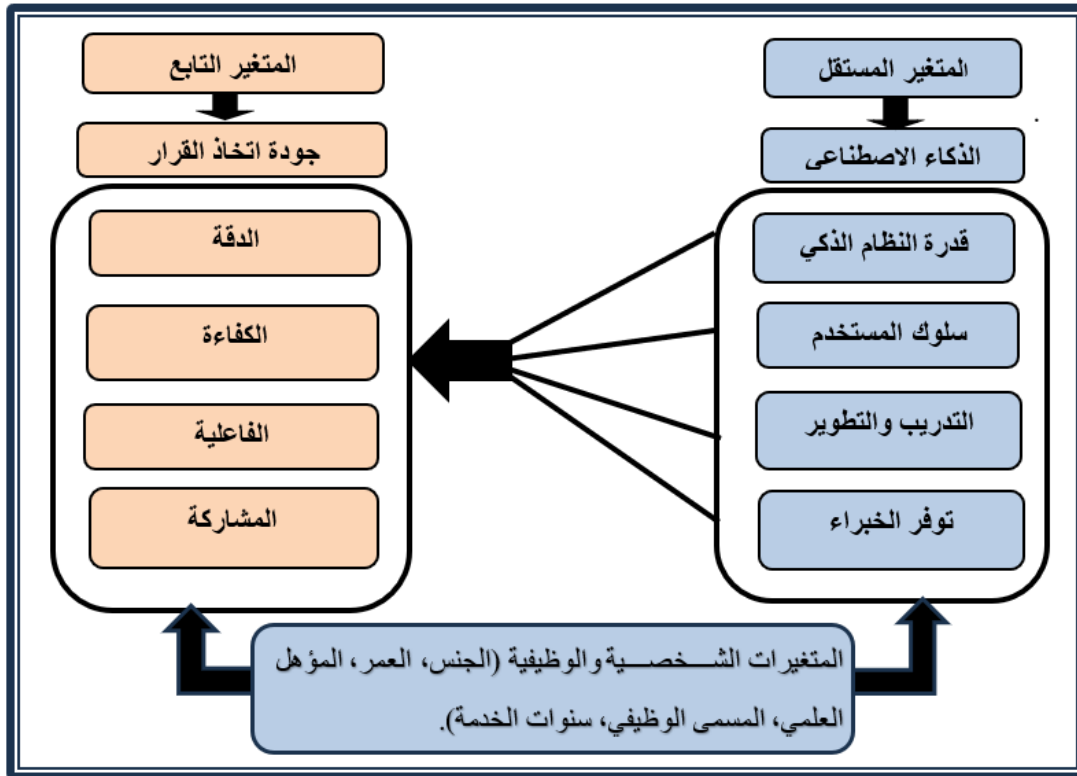
1. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى  $(a \leq 0.05)$  لقدرة النظام الذكي في جودة اتخاذ القرار في شركة سبأ فون - عدن.

2. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ( $a \leq 0.05$ ) لسلوك المستخدم في جودة اتخاذ القرار في شركة سبأ فون - عدن.
3. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ( $a \leq 0.05$ ) للتدريب والتطوير في جودة اتخاذ القرار في شركة سبأ فون - عدن.
4. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ( $a \leq 0.05$ ) لتوفر الخبراء في جودة اتخاذ القرار في شركة سبأ فون - عدن.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $a \leq 0.05$ ) في إجابات أفراد عينة الدراسة عند متغيرات الدراسة الذكاء الاصطناعي، وجودة اتخاذ القرار تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية متمثلة في (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي، وسنوات الخدمة).

#### النموذج المعرفي:

يشكل النموذج المعرفي الدراسة توضيحاً لمتغيرات الدراسة المستقلة والتابعات للمتغير المستقل الذكاء الاصطناعي بأبعاده (قدرة النظام الذكي، وسلوك المستخدم، والتدريب والتطوير، وتوفر الخبراء)، أما المتغير التابع جودة اتخاذ القرار بالعادة (الدقة، والكفاءة، والفاعلية، والمشاركة).



شكل (1.1) النموذج المعرفي الافتراضي.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على الدراسات السابقة ذات الصلة.

## مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الإداريين في مختلف المستويات الإدارية في شركة سبأ فون - عدن وفروعها (الشيخ عثمان، وكريتر) وكذلك العاملين في قسمي المبيعات وتكنولوجيا المعلومات وعددهم (133) فرداً، وقد استخدم المسح الشامل في جمع البيانات، علماً أن (13) استبانة لم تستوف جودة المضمون من حيث الشمول والمضمون والتناسق، وقد تم استبعادها واعتمد على (120) استبانة صالحة لتجهيز البيانات وتحليل النتائج.

## مصادر جمع البيانات والمعلومات:

لتحقيق أهداف الدراسة اعتمدت الدراسة على مصدرين رئيسيين للمعلومات هما: المصادر الثانوية، تتمثل المصادر الثانوية للبيانات في الكتب والمراجع العربية والأجنبية، وكذلك الدوريات والمقالات والتقارير والدراسات التي تناولت موضوع الدراسة، وكذلك الأبحاث والدراسات على الشبكة العنكبوتية. المصادر الأولية: تم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، تم تطويرها بالرجوع إلى العديد من الوثائق ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

## حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: تقتصر هذه الدراسة على أثر الذكاء الاصطناعي في جودة اتخاذ القرار.  
الحدود المكانية: تم تطبيقها في شركة سبأ فون - عدن.  
الحدود الزمانية: طبقت في الفترة ما بين 2024 - 2025م.  
الحدود البشرية: تم استخدام طريقة المسح الشامل لجميع الإداريين في مختلف المستويات الإدارية في شركة سبأ فون - عدن، وكذلك العاملين في قسمي المبيعات وتكنولوجيا المعلومات.

## منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي.

## الدراسات السابقة:

تم الاعتماد على عدد من الدراسات السابقة لتحديد مشكلة الدراسة أو الفجوة البحثية، ومن خلال هذه الدراسات تمكن الباحثان - إلى جانب معرفتهم مشكلة الدراسة - من التعرف على الأساليب والأدوات التي تستخرج الدراسات مثل الدراسة التي هي موضوع الدراسة، وللوصول إلى الفجوة البحثية، ومن هذه الدراسات على سبيل المثال كالاتي:

1. آل عزام، وآل الظفرة (2023م) بعنوان أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار في إمارة منطقة عسير خلال وباء كوفيد 19.

دراسة تطبيقية في إمارة منطقة عسير بالسعودية، تهدف الدراسة إلى دراسة أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي في جودة اتخاذ القرار، واستخدمت استبانة كأداة لجمع البيانات، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، واستخدمت عينات عشوائية من العاملين في إمارة منطقة عسير، وأظهرت النتائج أن أهمية الذكاء الاصطناعي في جودة اتخاذ القرار كانت عالية.

2. رباب الشوادفي (2022م) بعنوان "أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار".

دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات المصرية، هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار، حيث استعملت الباحثة الاستبانة وسيلة للحصول على البيانات معتمدة على المنهج الوصفي التحليلي كمنهج له، وطبقت الباحثة العينة العشوائية، ومن أبرز الاستنتاجات التي توصل إليها الباحثة وجود تأثير معنوي لتطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار.

3. حنان كبان، خديجة جلاب (2022م) بعنوان أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار، دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات الجزائرية تبارك.

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي في جودة اتخاذ القرار في مؤسسة اتصالات الجزائر - تبارك، تم اختيار عينة الدراسة بطريقة الحصر الشامل، وقد تم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسة للحصول على بيانات الدراسة، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، كانت أهم الاستنتاجات البحث في هناك علاقة ارتباط قوية بين الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار.

4. حسن (2020م) عنوان أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي في جودة عملية اتخاذ القرار.

دراسة حالة المصرف العقاري السوري بدمشق، وتهدف هذه الدراسة إلى تحديد أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي في جودة عملية اتخاذ القرار في المصرف السوري، ويتكون مجتمع الدراسة من العاملين في الإدارتين العليا والوسطى في المصرف محل الدراسة، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات، وقد أشارت نتائج التحليل الإحصائي إلى أن هناك تأثير إيجابي للذكاء الاصطناعي في جودة اتخاذ القرار، وأوصت بضرورة اهتمام المصرف العقاري السوري بمفهوم الذكاء الاصطناعي بشكل أكبر.

الجدول رقم (1) أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.

م	عنوان الدراسة، اسم الباحث، السنة	أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
1	أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار في إمارة منطقة عسير خلال وباء كوفيد 19، آل عزام وآل الظفرة (2023م).	تشابهت الدراسات في متغيرات الدراسة وأبعاد المتغير المستقل وفي المنهج والأداة.	تميزت هذه الدراسة في أبعاد المتغير التابع ومجتمع وعينة الدراسة.
2	أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار، دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات المصري، الشوادفي (2022م).	تشابهت الدراسات في متغيرات الدراسة وأبعاد المتغير المستقل وفي المنهج والأداة والمجتمع.	تميزت هذه الدراسة في أبعاد المتغير التابع وعينة الدراسة.
3	أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار، بالتطبيق على شركة الاتصالات الجزائرية تبارك، كبان وجلاب، (2022م).	تشابهت الدراسات في متغيرات الدراسة وفي المنهج والأداة والمجتمع.	تميزت هذه الدراسة في أبعاد المتغير المستقل والتابع وعينة الدراسة.
4	أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي في جودة عملية اتخاذ القرار، دراسة حالة المصرف العقاري السوري، حسن (2020م).	تشابهت الدراسات في متغيرات الدراسة وأبعاد المتغير المستقل وفي المنهج والأداة والعينة.	تميزت هذه الدراسة في أبعاد المتغير التابع ومجتمع الدراسة.
6	أثر الذكاء الاصطناعي على جودة صناعة القرار في وزارة الاقتصاد الوطني الفلسطيني بالمحافظات الجنوبية، هنته (2020م).	تشابهت الدراسات في متغيرات الدراسة وأبعاد المتغير المستقل وبعض أبعاد المتغير التابع وفي المنهج والأداة والعينة.	تميزت هذه الدراسة في شمولية أبعاد المتغير التابع ومجتمع الدراسة.

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على الدراسات السابقة ذات الصلة.

الجدول رقم (2) الفجوة البحثية بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

م	الدراسات السابقة	الفجوة البحثية	الدراسة الحالية
1	أجريت الدراسات السابقة وطبقت في أماكن متنوعة منها السعودية والإمارات ومصر والجزائر وسوريا وفلسطين.	لم يتم تطبيق أثر الذكاء الاصطناعي في جودة اتخاذ القرار في اليمن.	تعد أول دراسة أجريت في اليمن على حد علم الباحثين.
2	تناولت الدراسات السابقة بعض أبعاد جودة اتخاذ القرار وأغلبها تناولت أبعاد عامة لجودة اتخاذ القرار.	لم تركز الدراسات السابقة على أبعاد جودة اتخاذ القرار بشمولية أكثر.	تختلف الدراسة الحالية من حيث شمولية الأبعاد أو العلاقة بين المتغيرات (الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار).
3	أجريت الدراسات السابقة على عينات مختلفة مثل (الوزارات، الشركات، الجامعات، المدارس، المستشفيات، الهيئات الحكومية، البنوك، المنشآت الفندقية...).	أول دراسة على حد علم الباحثين تطبق في شركات الاتصالات اليمنية (فجوة مكانية).	تركز الدراسة الحالية على فئة الإداريين والمشرفين في الإدارات (العليا، الوسطى، المباشرة) والعاملين في قسمي المبيعات وتقنية المعلومات في شركة الاتصالات اليمنية سبأ فون - عدن.

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على الدراسات السابقة ذات الصلة.

### الإطار النظري:

مفهوم الذكاء الاصطناعي:

عرفه (شعبان، 2021م، 19) هو مجال علوم الحاسوب الذي يهدف إلى إنشاء أنظمة تستطيع أداء المهام التي تتطلب ذكاء العقل البشري مثل التعلم والاستدلال والإبداع والتحليل والتقويم.

### مفهوم جودة اتخاذ القرار:

يُعرف اتخاذ القرار الصّالح كما ذكره (الشنطي وسعدة، 2020م)، بأنه القدرة على توفير المعلومات الكافية، وتوليد البدائل المناسبة، وتقييمها للوصول إلى البديل الأفضل الذي يحقق الهدف المطلوب، ويتضمن القرار الجيد عدة خصائص، أهمها وضوح الأهداف، وسهولة التنفيذ، وتوقيت اتخاذ القرار، ومدى قبوله من قبل الأطراف المعنية. ولفهم جودة اتخاذ القرار بصورة أعمق، يمكن تحليلها من خلال أربعة أبعاد رئيسية:

#### 1. الدقة:

تعكس مدى موثوقية وثبات البيانات التي تبنى عليها القرارات، كلما زادت الدقة انخفضت الأخطاء العشوائية، مما يعزز فاعلية القرار.

#### 2. الكفاءة:

تتعلق باستخدام الموارد المتاحة بأفضل شكل ممكن لتحقيق الأهداف المرجوة بأقل التكاليف والجهد، يشير هذا البعد إلى البعد الاقتصادي للقرارات.

#### 3. الفاعلية:

تعني قدرة متخذ القرار على اختيار الحل الأنسب من بين عدة بدائل باستخدام معايير موضوعية، وبما يتلاءم مع الظروف المحيطة، لتحقيق الأهداف المرجوة بأفضل شكل.

#### 4. المشاركة:

تشير إلى مدى اندماج الأفراد في عملية اتخاذ القرار، عقلياً وعاطفياً، مما يعزز من جودة القرار ويزيد من فرص قبوله وتنفيذه على أرض الواقع.

خصائص الدراسة واختبار ثبات وصدق أداة الدراسة:

تكونت أداة الدراسة (الاستبانة) من ثلاثة محاور رئيسية:

- المحور الأول: شمل تعريفاً بالدراسة وبيانات أولية عن أفراد العينة (النوع، والعمر، والمؤهل، والمسمى الوظيفي، وسنوات الخدمة).
- المحور الثاني: تناول المتغير المستقل (الذكاء الاصطناعي) واحتوى على 20 فقرة موزعة على أربعة أبعاد: قدرة النظام الذكي، وسلوك المستخدم، والتدريب والتطوير، وتوفير الخبراء (5 فقرات لكل بعد).
- المحور الثالث: تناول المتغير التابع (جودة اتخاذ القرار) وضم 21 فقرة موزعة على أربعة أبعاد: الدقة، والكفاءة، والفاعلية، والمشاركة.

## اختبارات أداة الدراسة

الجدول رقم (3) نتائج اختبار ألفا كرونباخ

درجة المصدقية $\sqrt{\text{Alpha}}$	درجة الثبات Alpha	عدد الفقرات	معايير الاستبانة
0.894	0.799	5	قدرة النظام الذكي
0.894	0.798	5	سلوك المستخدم
0.938	0.879	5	التدريب والتطوير على النظام الذكي
0.915	0.838	5	توفر الخبراء
0.961	0.923	20	إجمالي الذكاء الاصطناعي
0.911	0.830	6	الدقة
0.847	0.718	5	الكفاءة
0.915	0.838	5	الفاعلية
0.869	0.755	5	المشاركة
0.955	0.913	21	إجمالي جودة اتخاذ القرار
0.969	0.939	41	الاستبانة بشكل عام

يلاحظ من الجدول (3) معامل ألفا كانت مرتفعة لأداة جمع البيانات بشكل عام، فقد جاءت (0.939) وهي نسبة مرتفعة جداً، وبلغت درجة المصدقية (0.969)، وهذا يعني أن درجة مصداقية الإجابات مرتفعة جداً، مما يؤهلها لتكون أداة قياس مناسبة وفاعلة لهذه الدراسة، ويمكن الاعتماد على النتائج في تعميمها على مجتمع الدراسة بدرجة كبيرة جداً.

## خصائص مجتمع الدراسة

ركزت الدراسة على استقصاء آراء جمعية رعاية وتأهيل المكفوفين في محافظة عدن إذ احتوت البيانات الأساسية على ستة عناصر هي (النوع، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة، والمسمى الوظيفي)، وتم تحليل المتغيرات الديمغرافية لعينة الدراسة المعرفة مدى تمثيل إجابات الوحدات المبحوثة المجتمع الدراسة ومن ثم تقدير إحصاء وصفي للبيانات الشخصية، فقد تم تلخيص هذه البيانات في جداول وأشكال توضح قيمته كل متغير، وتوضيح عدد المشاهدات للقيمة الواحدة داخل المتغير في شكل أرقام ونسب مئوية، وكانت خصائص العينة ما يأتي:

## توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب متغير النوع

الجدول رقم (4) التكرار والنسبة المئوية لمتغير النوع

النسبة %	التكرار	الجنس
96.7	116	ذكر
3.3	4	أنثى
100.0	120	الإجمالي

يوضح الجدول (4) أن نسبة الأفراد العاملين في شركة الاتصالات اليمينية - سبأ فون - عدن من الذكور أكثر من الإناث، حيث كانت نسبة الذكور (96.7%) مقابل نسبة الإناث (3.3%). ويعزو الباحثان ذلك إلى ميل شركة سبأ فون - عدن إلى تعيين الذكور على حساب الإناث، وذلك بسبب طبيعة عمل الشركة حيث تمتاز أعمال الشركة بالأعمال الميدانية الصعبة والشاقة ويتطلب جهداً بدنياً عالياً، وتنقلًا بين المحافظات والمدن، والوصول إلى بعض الأماكن النائية والحدودية الخطيرة، كذلك بيئة العمل تتطلب ساعات طويلة والعمل في ورديات، وبالتالي فإن أغلبية المتقدمين للوظائف يكون من الرجال.

#### توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب متغير العمر

الجدول رقم (5) التكرار والنسبة المئوية لمتغير العمر

النسبة %	التكرار	فئات العمر
20.0	24	أقل من 30 سنة
16.7	20	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة
45.8	55	من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة
17.5	21	من 50 سنة فأكثر
100.0	120	الإجمالي

يوضح الجدول السابق رقم (5) توزيع العاملين بحسب فئات العمر، ويلاحظ أن أكثر الأفراد العاملين في شركة الاتصالات اليمينية سبأ فون - عدن يتركزون في الفئة العمرية (من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة)، حيث يمثلون نسبة (45.8%) من الإجمالي الكلي، ويعزو الباحثان ذلك إلى اهتمام الشركة بأصحاب الخبرات الطويلة والكفاءات.

#### توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب متغير المؤهل العلمي

الجدول رقم (6) التكرار والنسبة المئوية لمتغير المؤهل العلمي

النسبة %	التكرار	المؤهل العلمي
95.0	114	بكالوريوس
0.8	1	دبلوم عال
4.2	5	ماجستير
100.0	120	الإجمالي

يوضح الجدول اعلاه رقم (6) توزيع العاملين بحسب المؤهل العلمي، ويلاحظ أن الأفراد العاملين في شركة الاتصالات اليمينية - سبأ فون - عدن من حملة مؤهل بكالوريوس احتلوا المرتبة الأولى بنسبة (95.0%)، ويعزو الباحثان ذلك إلى أن الشركة تركز في عملها على الوظائف التخصصية، كما وأنه يشترط على المتقدم لمثل هذه الوظائف أن يكون حاصلًا على شهادة البكالوريوس فأعلى.

#### توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب متغير المستوى الوظيفي

الجدول رقم (7) التكرار والنسبة المئوية لمتغير المسمى الوظيفي

الوظيفة	التكرار	النسبة %
مدير تنفيذي	1	0.8
مدير عام	5	4.2
مدير إقليمي	1	0.8
مدير فرع	8	6.7
مدير إدارة	23	19.2
رئيس قسم	23	19.2
آخرون ويشمل المشرفين والعاملين في قسمي المبيعات وتكنولوجيا المعلومات	59	49.2
الإجمالي	120	100.0

يتضح من الجدول السابق رقم (7) توزيع العاملين بحسب الوظيفة أن عدد الموظفين في وظيفة أخرى (وتشمل المشرفين والعاملين في قسمي المبيعات وتكنولوجيا المعلومات) احتلت المرتبة الأولى بنسبة (49.2%)، فيما احتلت وظيفة رئيس قسم ومدير إدارة المرتبة الثانية بنسبة (19.2%)، ويعزو الباحثان ذلك إلى أن هيكل الشركة التنظيمي يقل فيها عدد العاملين كلما ارتفع المسمى الوظيفي في الهيكل التنظيمي للشركة.

توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب متغير سنوات الخدمة

الجدول رقم (8) التكرار والنسبة المئوية لمتغير سنوات الخدمة

فئات سنوات الخدمة	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	29	24.2
من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	9	7.5
من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	16	13.3
15 سنة فأكثر	66	55.0
الإجمالي	120	100.0

يتضح من الجدول السابق رقم (8) توزيع العاملين بحسب فئات سنوات الخدمة أن عدد الأفراد العاملين في شركة الاتصالات اليمنية - سبأ فون - عدن الذين لديهم سنوات خبرة (15 سنة فأكثر) قد احتلوا المرتبة الأولى بنسبة (55.0%)، فيما احتل الأفراد الباقون المراتب التالية بحسب ما هو موضح في الجدول، ويعزو الباحثان ذلك إلى الاستقرار الوظيفي الذي تتمتع به الشركة.

التحليل الوصفي لأبعاد محاور الدراسة

### تحليل شامل لأبعاد الذكاء الاصطناعي:

- أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة ذات دلالة إحصائية بين جميع أبعاد الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار، مما يؤكد أهمية هذه الأبعاد في تعزيز فعالية القرار داخل المنظمة.
- قدرة النظام الذكي، باعتباره منظومة تتفاعل مع البيئة وتحوّل المدخلات إلى مخرجات، أظهرت تأثيراً بنسبة 8% على جودة اتخاذ القرار، مما يشير إلى دوره الأساسي كبنية تحتية للأنظمة الذكية.
  - سلوك المستخدم، كعنصر حاسم في تقبل النظام وتفاعله، سجل تأثيراً بنسبة 15%، مما يعكس أهمية تصميم أنظمة تتسم بالبساطة وسهولة الاستخدام لزيادة فعالية قرارات المستخدم النهائي.
  - التدريب والتطوير، الذي يساهم في تعزيز مهارات العاملين ورفع كفاءتهم، حقق تأثيراً مماثلاً بنسبة 15%، وهو ما يبرز أهمية الاستثمار في تنمية الموارد البشرية لضمان التفاعل الإيجابي مع النظام الذكي.
  - توفر الخبراء، باعتباره بعداً جوهرياً يشمل المهارات والخبرات الفنية والعلمية، سجل أعلى نسبة تأثير بلغت 20%، ما يعكس الأثر الكبير للعنصر البشري المؤهل في جودة اتخاذ القرار.
- تشير هذه النتائج مجتمعة إلى أن الذكاء الاصطناعي بكل أبعاده يساهم بشكل فعال في دعم عملية اتخاذ القرار، وتوصي الدراسة بأهمية التكامل بين التكنولوجيا والموارد البشرية لتحقيق أقصى استفادة من الأنظمة الذكية داخل المؤسسات.

جدول رقم (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن المئوي حسب المتغير المستقل الذكاء

#### الاصطناعي

رقم البعد	الأبعاد	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه	الوزن النسبي
الذكاء الاصطناعي						
1	قدرة النظام الذكي	4.06	0.13	1	موافق	81.12
2	سلوك المستخدم	3.74	0.26	4	موافق	74.84
3	التدريب والتطوير على النظام	3.83	0.13	3	موافق	76.52
الذكي						
4	توفر الخبراء	3.85	0.10	2	موافق	76.96
	المتوسط العام	3.87			موافق	77.36
	الانحراف المعياري العام	0.13				

يتضح من الجدول رقم (9) أن المتوسط العام لمحور الذكاء الاصطناعي بلغ (3.87) وباتجاه عام موافق وبانحراف معياري (0.13) لم يتجاوز الواحد الصحيح، مما يدل على تجانس إجابات أفراد العينة تجاه محاور الدراسة، أما فيما يخص أبعاد هذا المحور، نجد أن بُعد قدرة النظام الذكي حصل على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.06) وبانحراف معياري (0.13) وباتجاه موافق، فيما احتل بُعد توفر الخبراء المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (3.85) وانحراف معياري (0.10) وباتجاه موافق، أما بُعد التدريب والتطوير على النظام الذكي فقد حصل على المرتبة الثالثة

بمتوسط حسابي بلغ (3.83) وانحراف معياري (0.13) وباتجاه موافق، بينما جاء بُعد سلوك المستخدم في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (3.74) وانحراف معياري (0.26) وباتجاه موافق. ويعزو الباحثان ذلك أن هناك توجه من الإدارة العامة للشركة نحو تطبيقات الذكاء الاصطناعي بشكل كبير في عملية اتخاذ القرار وجودتها من خلال رفع قدرة النظام التكنولوجي الموجود لديها وتحديثه بشكل مستمر.

جدول رقم (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن المئوي بحسب المتغير التابع جودة اتخاذ القرار

رقم البعد	الأبعاد	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه	الوزن النسبي
جودة اتخاذ القرار						
1	الدقة	3.76	0.06	2	موافق	75.20
2	الكفاءة	3.70	0.09	3	موافق	74.00
3	الفاعلية	3.67	0.10	4	موافق	73.44
4	المشاركة	3.81	0.44	1	موافق	76.12
	المتوسط العام	3.73			موافق	74.52
	الانحراف المعياري العام	0.07				

يتضح من الجدول رقم (10) أن المتوسط العام لمحوّر جودة اتخاذ القرار فقد بلغ (3.73) وباتجاه عام موافق وانحراف معياري (0.07) لم يتجاوز الواحد الصحيح، مما يدل على تجانس إجابات أفراد العينة تجاه محاور الدراسة، أما فيما يخص أبعاد هذا المحور، نجد أن بُعد المشاركة حصل على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.81) وانحراف معياري (0.44) وباتجاه موافق، فيما احتل بُعد الدقة المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (3.76) وانحراف معياري (0.06) وباتجاه موافق، أما بُعد الكفاءة فقد حصل على المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (3.70) وانحراف معياري (0.09) وباتجاه موافق، بينما جاء بُعد الفاعلية في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (3.67) وانحراف معياري (0.10) وباتجاه موافق، ويعزو الباحثان ذلك إلى حرص الشركة على مشاركة العاملين في اتخاذ القرار، وبناء على ما سبق فإن هناك موافقة من قبل المبحوثين تجاه محاور الدراسة وهو ما تؤكد الأهمية النسبية لأبعاد المحاور حيث حققت نسبة موافقة تجاوزت (68%) لجميع الأبعاد.

### اختبار فرضيات الدراسة

قام الباحث في هذا الجزء باختبار فرضيات الدراسة باستخدام أسلوب ونموذج الانحدار الخطي البسيط، وأسلوب الانحدار البنائي، وتحليل المسار، واختبار T لعينتين مستقلتين، واختبار تحليل التباين الأحادي، وفيما يلي فرضيات الدراسة.

الفرضية الرئيسية الأولى:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي في جودة اتخاذ القرار لدى العاملين في شركة الاتصالات اليمنية - سبأ فون - عدن عند مستوى 0.05".

جدول رقم (11) نتائج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى

Q2	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الارتباط R	جودة اتخاذ القرار				المتغيرات	
			اختبار T	الخطأ المعياري	معالم النموذج	معامل		
								المحسوبة
0.118	0.32	0.57	0.00	3.24	0.05	-0.15	B1	قدرة النظام الذكي
			0.00	7.41	0.04	0.30	B2	سلوك المستخدم
			0.00	3.93	0.04	0.15	B3	التدريب والتطوير على النظام الذكي
			0.00	9.78	0.04	0.35	B4	توفر الخبراء

أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية طردية قوية ودالة إحصائية بين الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار لدى العاملين في شركة سبأ فون - عدن، حيث بلغ معامل الارتباط (0.57)، كما بينت نتائج الانحدار أن جميع أبعاد الذكاء الاصطناعي (توفر الخبراء، وسلوك المستخدم، والتدريب والتطوير، وقدرة النظام الذكي) تؤثر بشكل معنوي في جودة اتخاذ القرار، وكان لبعد "توفر الخبراء" التأثير الأكبر، وفُسرَت أبعاد الذكاء الاصطناعي مجتمعة ما نسبته 32% من التباين في جودة اتخاذ القرار، بينما تعود النسبة المتبقية (68%) إلى عوامل أخرى، وبلغ مؤشر مطابقتة النموذج (Q<sup>2</sup>) قيمة موجبة (0.118)، مما يؤكد صلاحية النموذج. بناءً على هذه النتائج تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تؤكد وجود أثر معنوي للذكاء الاصطناعي في جودة اتخاذ القرار.

#### الفرضية الفرعية الأولى

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي ممثلة في بُعد قدرة النظام الذكي في جودة اتخاذ القرار عند مستوى 0.05".

جدول رقم (12): نتائج الانحدار للعلاقة بين قدرة النظام الذكي وجودة اتخاذ القرار

المتغير المستقل	المتغير التابع/ جودة اتخاذ القرار				المتغير
	اختبار T	الخطأ المعياري	معالم النموذج	معامل	
ثابت	0.00	8.42	0.32	2.73	α
الانحدار					
قدرة النظام الذكي	0.00	3.10	0.08	0.25	β

يتضح من الجدول رقم (12) وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين قدرة النظام الذكي وجودة اتخاذ القرار، حيث بلغت قيمة معامل بيرسون (0.28) وكانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05)، كما أظهر تحليل الانحدار أن قدرة النظام الذكي تفسر 8% من التباين في جودة اتخاذ القرار، والباقي يعود لعوامل أخرى، ووفقاً لاختبار (F) الذي بلغت قيمته (9.64) وكانت دلالاته الإحصائية أقل من (0.05)، تم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تضيف بوجود أثر دال إحصائياً لقدرة النظام الذكي في جودة اتخاذ القرار.

#### الفرضية الفرعية الثانية

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي ممثلة في بُعد سلوك المستخدم في جودة اتخاذ القرار عند مستوى 0.05".

جدول رقم (13): نتائج الانحدار للعلاقة بين سلوك المستخدم وجودة اتخاذ القرار

المتغير المستقل	المتغير التابع / جودة اتخاذ القرار			R	معامل الارتباط	R <sup>2</sup>	معامل التحديد	F	الدلالة
	معامل النموذج	الخطأ المعياري	اختبار T						
ثابت	α	2.66	0.24	0.00	0.39	0.15	20.71	0.00	المحسوبية مستوى الدلالة
سلوك المستخدم	β	0.29	0.06	0.00	4.55	0.06	0.00	0.00	المحسوبية مستوى الدلالة

يتضح من الجدول رقم (13) وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين سلوك المستخدم وجودة اتخاذ القرار، حيث بلغ معامل بيرسون (0.39) وكان ذا دلالة إحصائية عند مستوى (0.05)، كما تبين أن سلوك المستخدم يفسر 15% من التباين في جودة اتخاذ القرار، وفقاً لميل الانحدار البالغ (0.29) واختبار (F) الذي بلغت قيمته (20.71)، وبذلك تم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تؤكد وجود أثر دال إحصائياً لسلوك المستخدم في جودة اتخاذ القرار.

#### الفرضية الفرعية الثالثة

"لا توجد فروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة تجاه محاور الدراسة المتمثلة في الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار تعزى إلى سنوات الخدمة عند مستوى معنوية 0.05".

جدول رقم (14): نتائج الانحدار للعلاقة بين التدريب والتطوير وجودة اتخاذ القرار

المتغير المستقل	المتغير التابع/ جودة اتخاذ القرار				معامل الاختبار T	معالم النموذج	الخطأ المعياري	R <sup>2</sup>	معامل الارتباط R	معامل التحديد F	مستوى الدلالة
	α	β									
ثابت الانحدار	0.00	12.29	0.22	2.74	0.00	0.39	0.15	20.73	0.00		
التدريب والتطوير على النظام الذكي	0.00	4.55	0.06	0.26	0.00	0.39	0.15	20.73	0.00		

يتضح من الجدول رقم (14) وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين التدريب والتطوير على النظام الذكي وجودة اتخاذ القرار، حيث بلغ معامل بيرسون (0.39) وميل الانحدار (0.26)، وكلاهما ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05)، وقد تبين أن التدريب والتطوير يفسران 15% من التباين في جودة اتخاذ القرار، بينما تعزى النسبة المتبقية (85%) لعوامل أخرى، كما أكد اختبار (F) الذي بلغ (20.73) دلالة النموذج، مما أدى إلى رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة بوجود أثر دال إحصائياً للتدريب والتطوير على جودة اتخاذ القرار.

#### الفرضية الفرعية الرابعة

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي ممثلة في بُعد توفر الخبراء في جودة اتخاذ القرار عند مستوى 0.05".

جدول رقم (15): نتائج الانحدار للعلاقة بين توفر الخبراء وجودة اتخاذ القرار

المتغير المستقل	المتغير التابع/ جودة اتخاذ القرار				معامل الاختبار T	معالم النموذج	الخطأ المعياري	R <sup>2</sup>	معامل الارتباط R	معامل التحديد F	مستوى الدلالة
	α	β									
ثابت الانحدار	0.00	9.14	0.26	2.35	0.00	0.45	0.20	29.88	0.00		
توفر الخبراء	0.00	5.47	0.07	0.36	0.00	0.45	0.20	29.88	0.00		

يتضح من الجدول رقم (15) وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين توفر الخبراء وجودة اتخاذ القرار، حيث بلغ معامل بيرسون (0.45) وميل الانحدار (0.36)، وكلاهما ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05)، وقد تبين أن توفر الخبراء يفسر 20% من التباين في جودة اتخاذ القرار، بينما تعود النسبة المتبقية (80%) لعوامل أخرى، كما أظهر اختبار (F) قيمة بلغت (29.88)، مما يؤكد دلالة النموذج، وبالتالي تم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة بوجود أثر دال إحصائياً لتوفر الخبراء على جودة اتخاذ القرار.

### الاستنتاجات:

1. تهتم شركة سبأ فون - عدن بشكل كبير بتطبيق الذكاء الاصطناعي بأبعاده قدرة النظام الذكي، وتوفر الخبراء، والتدريب والتطوير، وهو اهتمام أكبر من الاهتمام ببعد سلوك المستخدم.
2. مستوى تطبيق الذكاء الاصطناعي في شركة سبأ فون - عدن جاء مرتفعاً، كما تشير إليه إجابات أفراد العينة.
3. يلاحظ من النتائج أن شركة سبأ فون - عدن تولي اهتماماً كبيراً بجودة اتخاذ لقرار بجميع أبعاده الدقة، والكفاءة، والمشاركة، وهذا الاهتمام أكبر من بُعد الفاعلية.
4. مستوى جودة اتخاذ القرار في شركة سبأ فون - عدن جاء مرتفعاً، كما تشير إجابات أفراد العينة.
5. توجد علاقة ارتباطية طردية قوية بين الذكاء الاصطناعي بأبعاده منفردة قدرة النظام الذكي، وسلوك المستخدم، والتدريب والتطوير، وتوفر الخبراء وجودة اتخاذ القرار بأبعاده مجتمعة الدقة، والكفاءة، والفاعلية، والمشاركة في شركة سبأ فون - عدن مجتمع الدراسة.
6. يؤثر الذكاء الاصطناعي في جودة اتخاذ القرار في شركة سبأ فون - عدن، ويختلف مستوى هذا التأثير باختلاف البعد، حيث نجد أن بُعد توفر الخبراء يأتي في المرتبة الأولى، يليه في المرتبة الثانية بُعد سلوك المستخدم، ثم في المرتبة الثالثة يأتي بُعد التدريب والتطوير، وأخيراً يأتي بُعد قدرة النظام الذكي في المرتبة الرابعة.
7. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد مجتمع الدراسة حول محاور الدراسة المتمثلة في الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار، تعزى لمتغير الجنس.
8. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد مجتمع الدراسة حول محاور الدراسة المتمثلة في الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار تعزى لمتغير العمر.
9. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد مجتمع الدراسة حول محاور الدراسة المتمثلة في الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
10. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد مجتمع الدراسة حول محاور الدراسة المتمثلة في الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار تعزى لمتغير سنوات الخدمة.
11. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد مجتمع الدراسة حول الذكاء الاصطناعي تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.
12. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد مجتمع الدراسة حول جودة اتخاذ القرار تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

## التوصيات:

بناءً على نتائج الدراسة النظرية والميدانية، توصي الدراسة بما يأتي:

أولاً: التوصيات المتعلقة بالمتغير المستقل (الذكاء الاصطناعي):

1. توصي الدراسة بزيادة الاهتمام بتطبيق الذكاء الاصطناعي في شركة سبأ فون - عدن، لما لها من دور فعال في جودة اتخاذ القرار مع التركيز على بعدي قدرة النظام وتحديثه باستمرار والتدريب والتطوير على النظام الذكي.
2. توصي الدراسة شركة سبأ فون - عدن بزيادة الاستثمار في تطوير البنية التحتية التقنية لضمان التحديث المستمر والفعال.
3. توصي الدراسة بضرورة رفع وعي المستخدمين وتحفيزهم من خلال التثقيف والدعم الفني لتعزيز التفاعل الإيجابي مع التقنية.
4. توصي الدراسة بضرورة تدريب الموظفين على كيفية استخدام مخرجات النظام لدعم اتخاذ القرارات، مثل تحليل سلوك العملاء أو التنبؤ بالمشكلات التشغيلية.
5. توصي الدراسة بالاهتمام بتطوير خطة استراتيجية واضحة لتدريب وتطوير الموظفين تشمل أهداف التدريب، والفئات المستهدفة، والأساليب التدريبية، والأنظمة التدريبية والسياسات المتبعة للموظفين حتى يدركوا أن هناك نظاماً تدريبياً حقيقياً، وليس فقط مبادرات عشوائية.
6. توصي الدراسة بضرورة بناء قدرات داخلية قوية في الشركة تكون قادرة على التعامل مع التحديات التكنولوجية دون الحاجة الدائمة للاستعانة بالخبراء من الخارج وذلك من خلال تبني الشركة لخطة استراتيجية تضمن نقل الخبرة والمعرفة من الخبراء إلى الكوادر المحلية بشكل منظم ومستمر.

ثانياً: التوصيات المتعلقة بالمتغير التابع (جودة اتخاذ القرار):

7. توصي الدراسة بضرورة تفعيل نظام تقييم دوري لقرارات الشركة من حيث دقتها وتأثيرها في تحقيق الأهداف.
8. توصي الدراسة بضرورة الاهتمام المستمر بتطوير رأس المال البشري، وتوفير برامج تدريبية وتأهيلية مستمرة وفق خطط استراتيجية وبمشاركة الموظفين، وتشجيع الإبداع لدى الموظفين وإعطائه اهتماماً أكبر في قرارات الترقية والتعيين.
9. توصي الدراسة بتطوير ثقافة تنظيمية تشجع على روح المبادرة والمخاطرة واتخاذ القرارات، وفق منهجية علمية مدروسة.
10. توصي الدراسة بضرورة العمل على ترسيخ ثقافة تشاركية في بيئة العمل وتطوير وسائل الاتصال الداخلي بين الإدارات والموظفين لضمان وصول آرائهم ومقترحاتهم ومشاركتهم الفعلية في اتخاذ القرار.
11. توصي الدراسة بضرورة ربط القرارات بمصالح العاملين قدر الإمكان، لإحداث توازن بين تحقيق أهداف الشركة ورضا العاملين.
12. توصي الدراسة بقيام الشركة بمراجعة آلية اتخاذ القرار الحالية للتأكد من أنها توازن بين السرعة والدقة والموضوعية في اتخاذ القرار، حتى تكون القرارات أكثر كفاءة وعادلة.
13. توصي الدراسة بزيادة الاهتمام بجودة اتخاذ القرار بجميع أبعاده، مع إيلاء اهتمام أكبر لبعدي الكفاءة والفاعلية.

## المقترحات:

- في ضوء نتائج وتوصيات الدراسة يقترح الباحثان إجراء البحوث المستقبلية التالية:
1. إجراء دراسة بنفس الموضوع ولكن بأبعاد مختلفة للذكاء الاصطناعي.
  2. إجراء المزيد من الأبحاث حول مفهوم جودة اتخاذ القرار بالاعتماد على الذكاء الاصطناعي وتطبيقه على مجتمعات دراسية مختلفة مثل:
    - القطاع الحكومي
    - المؤسسات التعليمية والجامعات.
    - قطاع البنوك.
    - المؤسسات الأهلية
  1. إجراء دراسة بنفس الموضوع ولكن بأبعاد مختلفة لجودة اتخاذ القرار مثل (الاتصال، الواقعية، والمرونة).
  2. أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحقيق الميزة التنافسية.
  3. أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي في التوجه الريادي.

## المراجع:

### المراجع العربية

- أسماء عبد ربه، و.، &عاشور، ي. (2022). *أثر ممارسة الإدارة بالتحوّل على فاعلية اتخاذ القرارات: دراسة حالة على الهيئة العمانية للأعمال الخيرية في سلطنة عمان* (رسالة ماجستير). الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- أميرة، ع. (2024). *تأثير أبعاد الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار في القطاع الصحي بمحافظة القاهرة والجيزة*. مجلة المعهد العالي للدراسات النوعية، 15، (4).
- أنور، ه. س. (2020). *أثر الذكاء الاصطناعي على جودة صناعة القرار في وزارة الاقتصاد الوطني الفلسطيني بالمحافظات الجنوبية* (رسالة ماجستير). الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- حنان، ك.، &خديجة، ج. (2022). *أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار: تطبيق على شركة الاتصالات الجزائرية تبارك* (رسالة ماجستير). جامعة ابن خلدون، الجزائر.
- رياب، ش. (2022). *أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار: دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات المصرية* (رسالة ماجستير). جامعة كفر الشيخ، كلية الإدارة.
- زهراء، د. (2023). *قياس العوامل المؤثرة في استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي لدى معلمي التعليم العام في ضوء النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا* (رسالة ماجستير). كلية التربية، جامعة جازان.
- طارق، ش. (2020). *استخدام استراتيجيات الذكاء الاصطناعي في إدارة عمليات التعلم الذاتي لدى طلبة الدراسات العليا في الجامعات الأردنية*. ورقة بحثية، كلية الإدارة والاقتصاد - الدراسات العليا، جامعة بغداد، العراق.
- عفاف، ب. (2023). *أثر الأنماط القيادية على فاعلية اتخاذ القرار*. مجلة جامعة بني وليد للعلوم الإنسانية والتطبيقية، 28، 401-402.

- الحلواني، ف.، & عشميل، س. (2022). فاعلية الذكاء الاصطناعي لإثراء التصميم الإبداعي للشخصيات الكرتونية. *المجلة الدولية للذكاء الاصطناعي في التعليم والتدريب*، 1.1، 51-52.
- قيس، ع.، & محمد، ص. (2021). المشاركة في اتخاذ القرار لدى الهيئات التدريسية في المدارس الحكومية في منطقة جماعين. *مجلة ألفا للدراسات الإنسانية والعلمية*، 2.2، (2).
- لارا، ش. (2022). أثر جودة المعلومات في كفاءة وفاعلية اتخاذ القرار: دراسة ميدانية في وزارة الاتصالات (بدمشق) (رسالة ماجستير). المعهد العالي لإدارة الأعمال، سوريا.
- محمد، ع. ع. (2022). *أساسيات البحث العلمي وأساليب القياس*. القاهرة: دار الفكر العربي.
- الشنطي، م.، & سعدة، ه. (2020). دور عمليات إدارة المعرفة في جودة اتخاذ القرارات في المديرية العامة للخدمات الطبية العسكرية الفلسطينية. *مجلة جامعة الأزهر*، 22، (1).
- المشاري، م.، و آخرون. (2024). تطبيقات الإدارة للذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات الإدارية: دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات السعودية. *المجلة الدولية للعلوم المالية والإدارية والاقتصادية*، 3.3، (4).
- معمر، م. س. (2023). أثر إدارة الموارد البشرية الخضراء على جودة اتخاذ القرارات في شركات التأمين بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية. *المجلة الإفريقية للدراسات المتقدمة في العلوم الإنسانية والاجتماعية*، 2(3)، 62.1-62.
- رحامنة، ن.، & بالحواس، س. (2023). واقع تطبيق الذكاء الاصطناعي في جودة اتخاذ القرار في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية: دراسة مقارنة بين القطاع الصناعي والقطاع البنكي بولاية قالمة (رسالة ماجستير). جامعة 8 مايو - قالمة، الجزائر.
- نهي، آل م. (2023). *اتجاهات معلمات العلوم نحو استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في العملية التعليمية للمرحلة الابتدائية بإدارة تعليم منطقة جازان* (رسالة ماجستير). كلية التربية، جامعة جازان.
- بوعوة، ه. (2019). تطبيقات الذكاء الاصطناعي الداعمة للقرارات الإدارية في منظمات الأعمال. برلين، ألمانيا. *المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسة والاقتصادية*.
- بوحنيك، ه. (2024). أثر تبني البنوك لتقنيات الذكاء الاصطناعي: دراسة حالة بنك ICIC. *مجلة الرسائل للدراسات والبحوث الإنسانية*، 8(4)، 171.

## المراجع الأجنبية

- Gheetha, A. (2021). Study on artificial intelligence in banking and financial services. *International Journal of Creatives Research Thoughts*, 9(9), 110.
- Kumar, P. D. S., & Raj, P. S. (2023). Role of Artificial Intelligence in employee training and development. *International Journal of Humanities Social Science and Management (IJHSSM)*, 3(4), 228-233. Retrieved from <http://www.ijhssm.org>