المجلة العراقية للبحوث الإنسانية والإجتماعية والعلمية
Iraqi Journal of Humanitarian, Social and Scientific Research
Print ISSN 2710-0952 Electronic ISSN 2790-1254
العـــدد 17 أيـار 2025
No.17 May 2025

اثر تطبيق الذكـــــــاء الاصطناعي على جـــودة اتخـــاذ القرار لـدى موظفين مديريـــة تربيـــة البصـرة

فاتن عبد محسن
مديريـــة الاعـــداد والتدريب - شعبة البحوث والدراسات

المستخلص:

يهـدف هـذا البحـث إلـى دراسـة أثـر تطبيـق الـذكاء الاصـطناعي علـى جـودة اتخـاذ القـرار لـدى مـوظفي مديريـة تربيـة البصـرة. يُعتبـر الـذكاء الاصـطناعي مـن التقنيـات الحديثـة التـي تُسـتخدم لتحسـين العمليـات الإداريـة والإنتاجيـة فـي مختلـف القطاعـات، ومنهـا قطـاع التعلـيم. يقـوم الـذكاء الاصـطناعي بتـوفير أدوات وتقنيـات تسـاعد فـي تحليـل البيانـات واتخـاذ قـرارات مسـتنيرة وسـريعة، ممـا يسـاهم فـي تحسـين الأداء العـام للمؤسسـات التعليميـة. تـم اسـتخدام المـنهج الوصـفي التحليلـي فـي هـذا البحـث لجمـع البيانـات مـن خـلال اسـتبيانات تـم توزيعهـا علـى مـوظفي مديريـة تربيـة البصـرة. أظهـرت النتـائج أن تطبيـق الـذكاء الاصـطناعي يسـاعد فـي تحسـين جـودة اتخـاذ القـرار مـن خـلال تـوفير معلومـات دقيقـة وسـريعة، وتقليـل التحيـز البشـري فـي اتخـاذ القـرارات. كمـا تبـين أن اسـتخدام الـذكاء الاصـطناعي فـي تحليـل البيانـات يسـاهم فـي تعزيـز كفـاءة العمـل واتخـاذ قـرارات أكثـر فاعليـة فـي مختلـف المجـالات التربويـة والإداريـة. خلـص البحـث إلـى ضـرورة تكامـل تقنيـات الـذكاء الاصـطناعي فـي عمليـة اتخـاذ القـرار داخـل مديريـة تربيـة البصـرة، وتـدريب المـوظفين علـى كيفيـة الاسـتفادة مـن هـذه التقنيـات لتحقيـق تحسـينات فـي الأداء واتخـاذ قـرارات مدروسـة تسـاهم فـي تطـوير النظام التعليمي.

الكلمات المفتاحية :الذكاء الاصطناعي، جودة اتخاذ القرار،

The Impact of Applying Artificial Intelligence on the Quality of Decision-Making among Employees of the Basra Education Directorate

Faten Abdul Mohsen
Directorate of Preparation and Training - Research and Studies Division

Abstract:

This research aims to study the impact of applying artificial intelligence on the quality of decision-making among employees of the Basra Education Directorate. Artificial intelligence is considered one of the modern technologies used to improve administrative and productive processes in various sectors, including the education sector. Artificial intelligence provides tools and techniques that help analyze data and make informed and quick decisions, thereby contributing to the overall performance improvement of educational institutions. The descriptive-analytical approach was used in this research to collect data through questionnaires distributed to employees of the Basra Education Directorate. The results showed that the application of artificial intelligence helps improve decision-making quality by providing accurate and fast information and reducing human bias in decision-making. It was also found that using artificial intelligence in data analysis contributes to enhancing work efficiency and making more effective decisions in various educational and

administrative fields. The research concluded that integrating artificial intelligence technologies into the decision-making process within the Basra Education Directorate is essential, and it is necessary to train employees on how to utilize these technologies to improve performance and make well-informed decisions that contribute to the development of the educational system.

Keywords: Artificial Intelligence, Quality of Decision Making,

اولاً: مشكلة البحث

إن التطور التكنولوجي الذي شهدته المنظمات في هذا العصر، وكذا حجم المنظمات وتوسعها الجغرافي إلى مناطق متعددة وانتقالها إلى مرحلة تعدد الجنسية و العالمية و ظهور مفاهيم الشمولية و العولمة، وما صاحب ذلك من تقدم العلاقات شيئا فشيئا، سواء بين أفراد المنظمة الواحدة أو بين منظمة وغيرها وكلها عوامل جعلت مهمة اتخاذ القرارات في المنظمة الحديثة أكثر صعوبة وزادت من عبئ العمل و المسؤولية التي تتحملها، فالتقدم التكنولوجي خلق نوعا من التسارع في المحيط الاقتصادي وزاد من حدة المنافسة و أصبح عامل الوقت ذو أهمية بالغة مما خلق نوعا من الضغط الذهني و العصبي و ضغط المسؤولية على متخذ القرار، فتزويد الإدارات بالمعلومات بالكمية الكافة و النوعية المناسبة في الوقت المناسب و باستخدام مكونات الذكاء الاصطناعي وبأقل تكلفة هو من أولى أولويات متخذ القرار اليوم،

ثانيا: أسئلة البحث

من خلال ما تقدم يمكن تقديم الإشكالية بتركيبة التالية:

ما هو الدور الذي تلعبه الذكاء الاصطناعي في عملية اتخاذ القرارات الإدارية

ويمكن بلورة هذه الإشكالية من خلال الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما هو الذكاء الاصطناعي وما أهميتها؟
2. كيف تتم عملية اتخاذ القرارات الإدارية؟
3. ما واقع استخدام الذكاء الاصطناعي في مديرية تربية البصرة؟ وما تأثيرها على عملية اتخاذ القرارات؟

ثالثا: تستمد هذه الدراسة أهميتها من مجموعة من العناصر، نذكر منها:

1. الدور الذي تلعبه تطبيقات الذكاء الاصطناعي في جودة اتخاذ القرار.
2. المزايا العديدة التي يمنحها التطبيق الفعال لتطبيقات الذكاء الاصطناعي من خلال مسايرة المنظمات للتطورات التكنولوجيا.
3. محاولة التعرف على واقع مديرية تربية البصرة ومدى وعي الموظفين بالدور الذي تلعبه التكنولوجيا الحديثة واستخدامها الفعلية.

رابعا: البحث: **أهمية**

تهدف هذه الدراسة إلى:

1. إثراء الرصيد العلمي .
2. التعرف على طرق وأساليب صناعة واتخاذ القرار.
3. دراسة وتحليل العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وعملية اتخاذ القرار.

4.تحديد مدى إعتماد صانع القرار على المعلومات التي توفرها التكنولوجيا الحديثة في اتخاذ القرارفي مديرية تربية البصرة.
5.تحديد مجالات استخدام الذكاء الاصطناعي في مديرية تربية البصرة.
6.التعرف على التطور الحاصل في مجال تكنولوجيا ومدى الإستفادة من نظم المعلومات في عمليات التسيير واتخاذ القرار.
7.إبراز العلاقة الموجودة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وعمليات اتخاذ القرارات الادارية،

خامسا: الفرضيات:

بناء على التساؤلات التي تم طرحها قمنا بصياغة الفرضية الاتية:

الفرضية الرئيسية: توجد علاقه بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار.

1. توجد علاقه ذات دلاله إحصائية بين ككول أسست وجودة اتخاذ القرار
2. توجد علاقه ذات دلاله إحصائية بينامازون وجودة اتخاذ القرار

سادسا: عينة البحث

استهدف البحث عينه عشوائية من موظفي مديرية تربية البصرة وكان حجم العينه (50) موظف.

سابعا: مصادر البحث
1.الكتب العربية والأجنبية
2.دراسة حاله
3.الشبكه العنكبوتية(الانترنت)

المطلب الاول

الذكاء الاصطناعي

أولا: نشأة الذكاء الاصطناعي: (جابر،51:2023).

يرجع ظهور مفهوم الذكاء الاصطناعي إلى أوائل الخمسينات من القرن العشرين الميلادي عندما قامت مجموعة من العلماء باتخاذ نهج جديد لإنتاج آلات ذكية بناء على الاكتشافات الحديثة في علم الأعصاب واستخدام نظريات رياضية جديدة للمعلومات وفي ذاك الوقت كان الاعتقاد السائد هو أن الآلات لن تكون قادرة على التصرف بذكاء، وفي عام ١٩٦٥م بمؤتمر دارتموث Dartmouth نشأ مفهوم الذكاء الاصطناعي، وادعي كرزويل المعروف بتاريخه في التنبؤات العلمية الدقيقة أنه بحلول عام ٢٠٢٩م سوف يجتاز الذكاء الاصطناعي اختبار تورينج الصحيح وبالتالي تحقيق الذكاء الاصطناعي علي المستوي البشري تعد فكرة إيجاد شيء ذكى من صنع الإنسان فكرة قديمة، إلا أن البحث العلمي الجاد في هذه الفكرة بدء بعد الحرب العالمية الثانية، حينما شرع عدد من الباحثين في العمل بشكل مستقل في الآلات الذكية. أن الأول قدم مقالة له بعنوان "الآلة الحاسبة والذكاء" Machinery and Intelligence عام ١٩٥٠م، كما ناقش الثاني فكرة "كيف يمكن برمجة الإنسان الآلي على لعب "الشطرنج" في نفس العام، إلا أن مكارثي يعتقد أن تورينج كان سابقًا في طرحه لفكرة الذكاء الاصطناعي، حيث كان تورينج قد ألقي محاضرة عن الذكاء الاصطناعي في عام ١٩٤٧م، وفي أواخر الخمسينيات من القرن العشرين كان هناك عدد وفير من الباحثين في الذكاء الاصطناعي، كان أبرزهم جون مكارثي J.McCarthy، ومارفن مينسكي M.Minesky، آلان نيويل A.Newell، وهربرت سيمون H.Simon، والذين أطلق عليهم (شابير Shapiro1992) لقب آباء الذكاء الاصطناعي.

ثانيا: مفهوم الذكاء الاصطناعي

تشكل "التكنولوجيا الحديثة منظومة من العمليات التي تشارك أنماط الحياة، حيث أصبحت الآلات تقوم بالكثير من الأعمال التي يقوم بها البشر، فصارت الآلات تتكلم وتتحرك وتدير أمورها بالشكل الذي يحقق التكامل عن طريق البرامج الحاسوبية وهذا ما يدعى "بالذكاء الاصطناعي"، ولعل من أهم وأبرز الأمور التي أدت إلى إنتاج الآلات التي تسير "بالذكاء الاصطناعي" إلى التعامل الجاد مع الألة، والتي تعمل على تحسين الأمور المختلفة بما يتلاءم مع الطبيعة البشرية التي أصبحت فيما بعد خيالا لآلات عملاقة جابت الأرض طول وعرضا، وبدت كأنها ميناء ترسو فوقه متى أرادت، ويعتبر الذكاء الاصطناعي أساساً في التكنولوجيا وصناعاتها، وبهذا نجد أن كل التكنولوجيا والصناعات التكنولوجية الحديثة تعتمد على "الذكاء الاصطناعي"، وكيفية تحويله إلى تطبيقات يمكن لنا الاستفادة منها في حياتنا، من حيث الراحة والرفاهية (الخميسي،9:2022).

مع حلول استخدام الحاسوب في الخمسينيات تحولت هذه البحوث إلى أنظمة تجريبية واقعية، وحاليا، فإن للذكاء الاصطناعي تطبيقات عديدة، سواء كانت ذات أغراض عامة مثل الإدراك والتعليل المنطقي، أو كانت كلمات ذات غرض خاص مثل التشخيص الطبي. غالبًا فإن الخبراء والعلماء يتوجهون إلى الذكاء الاصطناعي فقط لمعرفة خبراتهم وتجاربهم التي قضوا بها حياتهم. فالذكاء الاصطناعي مجال عالمي يصلح لجميع التوجهات. وقد تم تعريف الذكاء الاصطناعي بأنه: دراسة كيفية توجيه الحاسب لأداء أشياء يؤديها الإنسان بشكل أفضل. وكذلك فإن الذكاء الاصطناعي هو علم القادر على بناء الآلات التي تؤدي مهاما تتطلب قدرًا من الذكاء البشري عندما يقوم بها الانسان. أما علم الذكاء الاصطناعي فهو أحد علوم الحاسب الآلي الحديثة، التي تبحث عن أساليب برمجية متطورة للقيام بأعمال واستنتاجات تشابه ولو في حدود حقيقة تلك الأساليب التي تنسب لذكاء الإنسان، فهو بذلك علم يبحث أولاً في تعريف الذكاء الإنساني وتحديد أبعاده، ومن ثم محاكاة بعض خواصه (ال عزام وآل ظفرة،8:2023).

تعريف الذكاء الاصطناعي

1) الذكاء الاصطناعي فرع من علوم الحاسبة الآلي الذي يمكن بواسطته إيجاد وتصميم برامج الحاسبات التي تحاكي أسلوب الذكاء الإنساني ليتمكن الحاسب الآلي من أداء بعض المهام التي يقوم بها الإنسان والتي تتطلب التفكير والتفاهم والتحدث والحركة بأسلوب منطقي (المصري،268:2022)

2) الذكاء الاصطناعي علم معرفي حديث بدأ رسميًا في خمسينات القرن الماضي. أما قبل تلك الفترة، فنجد أن عددًا من العلوم الأخرى عنيت بشكل أو بآخر بالذكاء الاصطناعي، وبطريقة غير مباشرة وذلك باستعراض علم الوراثة، نجد ما يرتبط بالذكاء في حقل دراسة جينات العلماء في محاولة لإعزاء ذكائهم للوراثة والبحث عن ماهية الذكاء كذلك شغلت الفلاسفة قبل أكثر من ألفي عام، فقد حاولوا فهم كيف تتم رؤية الأشياء، وكيف يتم التعلم، والتذكر والتعليل (ال عزام وآل ظفرة،8:2023).

3) ويعرف أيضا بأنه العلم الذي يجعل الآلات تفكر مثل البشر، أي حاسوب له عقل؛ فالذكاء الاصطناعي سلوكيات وخصائص معينة تتسم بها البرامج الحاسوبية تجعلها تحاكي القدرات الذهنية البشرية وأنماط عملها، ومن أهم هذه الخاصيات القدرة علي التعلم، والاستنتاج، ورد الفعل علي أوضاع لم تبرمج عليها "الآلة، ويعرف أيضا بأنه "العلم الذي يبحث في كيفية جعل الحاسب يؤدي الأعمال التي يؤديها البشر بطريقة أقل منهم(جابر،44:2023).

4) ويُعرف الذكاء الاصطناعي إجرائيا بأنه علم يهتم بتطبيق التكنولوجيا واستخدام آلات ذكية، وإنشاء برامج ذكية، وبصورة خاصة برامج الكمبيوتر التي تعتمد على محاكاة الحاسب للعقل البشري، وجعل الحاسب يؤدي الأعمال التي يؤديها أعضاء هيئة التدريس بجامعة بني سويف،

واستخدام التطبيقات الإدارية للتقنيات المتنوعة مثل النظم الخبيرة، والشبكات العصبية، والخوارزميات الجينية، وربوتات المحادثة، ونظم التعلم الذكية،.... وغيرها بما تتيح بيئة عمل جيدة لأعضاء هيئة التدريس تمكنهم من أداء عملهم بسهولة ويسر، وتحقق لهم جودة الحياة الوظيفية، ورضاهم عن عملهم"(جابر،2023:44).

ثالثا: اهداف الذكاء الاصطناعي(كبان،2022:54).

للذكاء الاصطناعي مجموعة من الأهداف نذكر في ما يلي:

- ✓ تطوير الطرق اللازمة لبناء معلومات واستخدامها والمحافظة على المعلومات المخزونة في قاعدة المعرفة
- ✓ تمكين الآلات من معالجة المعلومات بشكل أقرب الى طريقة الانسان في حل المسائل.
- ✓ محاكاة الإدراك البشري، خلق الذكاء دون مراعاة أي خصائص بشرية في ذلك.
- ✓ إنشاء أدوات مفيدة لوسائل الراحة واحتياجها الانسان دون أي مايير مجردة لمفهوم الذكاء.
- ✓ ايجاد طرق جديدة لاستخلاص المعلومات من أدوات الحوسبة.

رابعا: الخصائص العامة للذكاء الاصطناعي

أجمع المختصون أن للذكاء الاصطناعي خصائص عامة أهمها (ال عزام وآل ظفرة،2023:8).

- ✓ استخدام الذكاء في حل المشاكل المعروضة.
- ✓ القدرة على التفكير والإدراك
- ✓ القدرة على اكتساب المعرفة وتطبيقها
- ✓ القدرة على التعلم والفهم من التجارب والخبرات السابقة.
- ✓ القدرة على استخدام الخبرات القديمة وتوظيفها في مواقف جديدة.
- ✓ القدرة على استخدام التجربة والخطأ لاستكشاف الأمور المختلفة
- ✓ القدرة على الاستجابة السريعة للمواقف والظروف الجديدة
- ✓ القدرة على التعامل مع الحالات الصعبة والمعقدة
- ✓ القدرة على التعامل مع المواقف الغامضة مع غياب المعلومة
- ✓ القدرة على تمييز الأهمية النسبية لعناصر الحالات المعروضة
- ✓ القدرة على التصور والإبداع وفهم الأمور المرئية وإدراكها.
- ✓ القدرة على تقديم المعلومة لإسناد القرارات الإدارية.
- ✓ المبحث الثالث - اتخاذ القرارات الإدارية

خامسا: أنواع الذكاء الاصطناعي

هناك عد أنواع للذكاء الاصطناعي نتعرف عليها فيما يلي(كبان،2022:54):

- ✓ **الذكاء الاصطناعي الضيق أو الضعيف**: هو أبسط أشكال الذكاء الاصطناعي، لذا تتم برمجة القيام بوظائف معينة داخل بيئة محددة، ويعتبر تصرف بمثابة رد فعل على موقف معين ولا يمكن له العمل إلا في الظروف البيئة الخاصة به ومن الأمثلة على ذلك: الروبوت " ديب لو " الذي صنعته شركة " أي بي أم " الذي هزم "جاري" كاسبروف " بطل الشطرنج العالمي.
- ✓ **الذكاء الاصطناعي العام**: يعتبر هذا النوع التقني عن الجيل الثاني من الذكاء الاصطناعي، والذي طور برامج الذكاء الاصطناعي ليحاكي العقل البشري في تنفيذ الأعمال، لذا فكان هذا الجيل مختص بتنفيذ الأعمال عوضاً عن البشر ولعل أمثلة ذلك كثيرة أهمها: تطبيق السيارات

الذاكيـة ذاتيـة القيـادة وأنظمـة الانتظـار التلقـائي، نظـر الصـراف الآلـي وخـلاف ذلـك مـن الأنظمـة حلت محل الانسان في تلبية حاجات المستخدمين

✓ **الـذكاء الاصـطناعي الفـائض**: يعـد الـذكاء الاصـطناعي الفـائق الجيـل الثالـث مـن الـذكاء الاصـطناعي الـذي يتفـوق علـى الانسـان فـي معالجـة البيانـات والحصـول علـى المعلومـات وامكانيـة التنبـؤ بـالظروف المسـتقبلية علـى الصـعيد الاقتصـادي والسياسـي والمنـاخي وخـلاف ذلـك، وهـو الـذي يسـتخدم عـادة فـي تنميـة وتصـوير العلاقـات بـين الـدول ووضـع المعلومـات الحقيقيـة أمـام المسـتخدم المسـؤول.. ليعـرف الكيفيـة التـي مـن خلالهـا يمكـن الوصـول الـى الـدول وكيفيـة بنـاء العلاقـت معهـا، وكيفيـة إجـراء المعـاملات بدقـة عاليـة بـين الـدول ودولـة أخـرى، وإن مـا يميـز هـذا النـوع مـن الـذكاء الاصـطناعي أنـه حـل مكـان الإنسـان فـي تلقـي المعلومـات ومعالجتهـا والتـرد عليهـا وفـق مـا خـزن فـي قاعـدة بياناتـه مـع وضـع السـيناريوهات المسـتقبلية التـي يمكـن أن تكـون جسـور الإلتقاء والتعامل في العلاقت الدولية.

سادسا: حدود الذكاء الاصطناعي

ينقسـم العمـل فـي الـذكاء الاصـطناعي عمومـا الـى عـدد مـن الحقـول الفرعيـة التـي تعـالج المشـاكل العمليـــة الشـــائعة، وإن كانـــت صـــعبة، أو تتطلـــب أدوات أو مهـــارات مختلفـــة، نـــذكر منها (مؤطر واخرون:13:2021):

1- **الروبوتات**

هـي عبـارة عـن الـة كهـر وميكانيكيـة تتطلـب وصـفا قلـيلا، ينطـوي علـى بنـاء الأجهـزة القـادرة علـى أداء المهـام الفعليـة، وهـي تماثـل التفكيـر الإنسـاني، ومحاكـاة شـكل الانسـان، ولكـن بـالطبع هـذا لـيس ضـروريا، والكثيـر مـن العمـل الجـاري يسـعى إلـى تطـوير ربـوت أخـف وزنـا، وأكثـر مرونـة، وأقـوى فـي المـادة وفـي أسـاليب السـيطرة، فضـلا عـن التصـاميم التـي غالـب مـا تكـون مسـتوحاة مـن الطبيعة.

وما يميز حقا الأبحاث الروبوتية في الذكاء الاصطناعي هو أنها:

✓ أكثر الالت الميكانيكية أتمتة (ميكنة)
✓ محاولة لبناء أجهزة قادرة على المزيد من إنجاز المهام العديدة
✓ العمل بالمهام التي لا يستطيع الناس إنجازها
✓ تنفيذ إجراءات روتينية للأنظمة المعقدة

2- رؤية الكمبيوتر

رؤيـة الكمبيـوتر ترتكـز بشـكل أساسـي علـى تجهيـز أجهـزة الكمبيـوتر مـع القـدرة علـى "الرؤيـة "، بمعنـى تفسـير الصـورة المرئيـة، والعمـل فـي مجـال الرؤيـة الحاسـوبية يـوازي الانتقـال مـن الأنظمـة الرمزية إلى تعلم الماكينة.

ج - التعرف على الكلام

أمـا مجـال التعـرف علـى الكـلام فهـو يجعـل الحاسـب أكثـر تفـاعلا مـع المسـتخدم، حيـث إنـه يبحـث فـي الطـرق التـي تجعـل الحاسـب قـادرا علـى التعـرف علـى حـديث الإنسـان أي إن الانسـان يصـبح قـادرا على توجيه الأوامر الالحاسب شفهيا، ويقوم الحاسب بفهم هذه الأوامر وتنفيذها.

المطلب الثاني

جودة اتخاذ القرار

أولا: مفهوم اتخاذ القرار

تعني كلمة قرار الفصل أو الحكم في مسالة أو خلاف والاختيار بين البدائل المختلفة، ويتفق هذا المعنى مع طبيعة العديد من المواقف إدارية، حيث يكون المدير دائما في موقف يطلب إليه أن يختار بديلا معينا من بين عدد من البدائل المطروحة أمامه. ويشير فليت لهذه العملية على أنها: " أحد الأدوار الأساسية التي يمارسها المدير عند أداء مهامه ". في حين يرى هيربرت سيمون أن اتخاذ القرار هو للإدارة مرادف أي أن الإدارة صورتها ويقصد بذلك أن المدير ووظيفته الحقيقية هي إصدار القرارات وأن ما يميز وظيفته عن غيرها من الوظائف هو عملية اتخاذ القرار أسلوب الاختيار الرشيد بين البدائل المتاحة لتحقيق هدف معين... وعلى ضوء هذه التعاريف يمكن استنتاج أن اتخاذ القرار هو أسلوبا منطقيا في الوصول إلى حل امثل وان لأي موقف أو مشكلة عامة حلولا بديلة يجب تحديدها وتحليلها ومقارنتها على هدى قواعد أو مقاييس محددة وبغض النظر عن مدى سهولة او صعوبة أي نموذج لعملية اتخاذ القرار فإن تعريفه يتركز على مبدأ عملية الاختيار الأنسب وليس امثل البدائل المتاحة أمام المقرر لإنجاز الهدف، أو حل المشكلة التي تنتظر الحل المناسب (مرشلة،28:2016).

لقد تزايد اهتمام علماء الإدارة والسلوك التنظيمي بدراسة مفهوم اتخاذ القرارات، فمن خلال استعراض بعض المفاهيم، يمكن استخلاص عناصر عملية اتخاذ القرار ومقوماتها في كل المستويات الإدارية، إلى ذلك بقوله: أن كل الخطوات التي تسبق لحظة اختيار البديل الأمثل تعبر عن مفهوم صنع القرار، فعملية تحديد المشكلة وتحليلها وتحديد البدائل وتقييمها هي بمثابة تجهيز لعملية اتخاذ القرار. وصناعة أو اتخاذ القرار تعتمد بصفة أساسية على البيانات المتاحة والمعلومات والحقائق الموجودة (ال عزام وآل ظفرة،8:2023)..

تعريف عملية اتخاذ القرار

- ✓ «إسهام العمال والموظفين في اتخاذ القرارات، وصنع أهداف خاصة بالعمل والالتزام بتطبيق تلك القرارات لتحقيق الأهداف (ال عزام وآل ظفرة،8:2023)..
- ✓ «دعوة الرئيس المرؤوسيه والالتقاء بهم لمناقشة المشاكل الإدارية التي تواجههم، وتحليلها ومحاولة الوصول إلى أفضل الحلول الممكنة». ومن التعريفات السابقة يبدو واضحا أن اتخاذ القرار يشير إلى قدرة الرئيس المنظمة وقيادتها على اختيار قرار من بين مجموعة قرارات قامت المنظمة برسمها، وذلك إحراز مستوى جيد من النتائج المطلوبة(ال عزام وآل ظفرة،8:2023).

ثانيا: أهمية اتخاذ القرار

في ظل الثورة التكنولوجية الحديثة تضاءلت المسافات وأصبح عنصر الوقت من أهم عناصر اتخاذ القرار وللتعرف على أهمية القرارات في الإدارة يجب أن نسلم بأنها جزء هام من عمل متخذ القرار أو المدير وكما يقول سيمون: " أن المدير هو أصلا متخذ القرار وهو القادر على اتخاذ القرارات وهذا ما يميزه عن غيره من الأفراد في المنشأة ". وعملية اتخاذ القرار تعتبر محور العملية الإدارية لأنها ترتبط أساسا بكل ما يدخل ضمن مكونات العملية الإدارية نفسها، وأصبح مقدار النجاح الذي يمكن أن تحققه أية مؤسسة رهن بقدرة وكفاءة الإدارة على ممارسة عملية اتخاذ القرارات بنجاح. ومن هنا ينبغي على متخذ القرار التركيز على أسس وأساليب بمثل ما يجب التركيز على أسس وإجراءات تنفيذ ما يصدره من قرارات وفهم أهمية القرارات تقتضي توضيح دور القرارات وارتباطها بالأهداف حيث يتمثل ذلك في أنها أساسا تتخذ من اجل الوصول للأهداف أو تذليل الصعوبات سواء داخل المؤسسة أو خارجها، حيث نجد أن

القرارات الصائبة والصحيحة تساهم بقدر كبير في انجاز تلك الأهداف وربما يحتاج الأمر في بعض أوقات للدخول في إجراءات تصحيحية نتيجة حدوث مواقف معينة تؤثر على الخطة الموضوعة، ويلزم على إدارة وصاحبي سلطة بأن يتخذ القرار الملائم لتصحيح المسار تمكين للمنظمة من تحقيق أهدافها(مرشلة،28:2016).

يُعد اتخاذ القرارات محور العملية الإدارية، ذلك أنها عملية متداخلة في جميع وظائف الإدارة ونشاطاتها، فعندما تمارس الإدارة وظيفة التخطيط فإنها تتخذ قرارات معينة في كل مرحلة من مراحل وضع الخطة، سواء عند وضع الهدف أو رسم السياسات أو إعداد البرامج أو تحديد الموارد الملائمة أو اختيار أفضل الطرق والأساليب لتشغيلها (ال عزام وآل ظفرة،8:2023).

ثالثا: مراحل عملية اتخاذ القرارات

تتمثل مراحل عملية اتخاذ القرارات جاد الرب 2005 وهي تشخيص المشكلة وتحديد الهدف. وتحليل المشكلة. وتحديد البدائل الممكنة. واختيار البديل الأفضل ومتابعة التنفيذ وتقديم النتائج(ال عزام وآل ظفرة،8:2023).

رابعا: أنواع القرارات (ال عزام وآل ظفرة،8:2023).

إن عملية التصنيف لأنواع القرارات لا تخضع لمعايير واعتبارات ثابتة، ونعرض فيما يلي تصنيف القرارات الإدارية وفقًا للوظائف الأساسية بالمنظمة

وتصنف إلى قرارات تتعلق **بالعنصر البشري** والتي تتضمن القرارات التي تتناول مصادر الحصول على الموظفين وطرق الاختيار والتعيين، وكيفية تدريب العاملين، وأسس دفع الأجور والحوافز، وطرق الترقية، وعلاقة المنظمة بالنقابات والمؤسسات ذات العلاقة بالعنصر البشري، وغير ذلك. **وهي قرارات تتعلق بالوظائف الإدارية** ذاتها. وقرارات تتعلق بالإنتاج وقرارات تتعلق بالتسويق (ال عزام وآل ظفرة،8:2023).

خامسا: جودة اتخاد القرار:

تعرف جودة اتخاد القرار بانها: " القرار الجيد لا يتحول ابدا الى قرار سيء، والقرار السيء لا يتحول ابدا الى القرار جيد. هذا المفهوم تتبناه جامعة ستانفورد بأن الحكم على القرار بأنه جيد يتم من خلال جودة عمليات صنع القرار وليس من خلال جودة النتائج أي المخرجات، فالعمليات الصحيحة لابد ان تعطي نتائج جيدة مهما اختلف مقدار الجودة فيها، والمخرجات هي ما نرغب بتحقيقه بينما القرار الجيد هو ما يمكن ان نفعله لتعظيم الحصول على النتائج المرغوبة، ونظرا لعدم اليقين في بيئة القرارات الجيدة محتمل ان ينتج عنها مخرجات غير جيدة، والقرار الجيد هو الذي يتسق منطقيا مع تفضيلاتنا لنتائج محتملة، وبدائلنا وتقييمنا للشكوك، أما النتيجة الجيدة فهي ظهور حدث ملائم أي الحدث الذي نفضله. كما ان جودة القرار هي احدى معايير القياس فاعلية القرار الى جانب كل من عنصر قبول القرار والتوقيت اللازم لصنع القرار. وعليه نستنتج ان جودة القرار هي عبارة عن القرار الجيد، الذي يهدف الى حل مشكلة معينة، أو يستجيب بشكل فعال لهذه المشكلة، كما ان جودة القرارات الإدارية عبارة عن اتخاذ قرارات ذات مواصفات وخصائص محددة، كذلك ان القرار الجيد هو الذي يجب تنفيذه، وهو القرار الذي يتنبأ ويتوقع جيدا بالعواقب والأثار السلبية ويهدف دائما لتحقيق الفوائد، والقرار الجيد ليس بالضرورة ان يكون الجميع متفقين عليه، وهو الذي يعكس نزاهة عملية صنع القرار، وباختصار هو القرار السليم والصائب المتخذ في العمل ويعتمد بشكل أساسي على نظم معلومات صحيحة ودقيقة تساعده على توفير المعلومات الضرورية في اتخاذ القرارز ونظرا لأن القرار الجيد يتم الحكم عليه وفقا لاتجاهين يتم الحكم عليه وفقا لاتجاهين مختلفين من الأثراء أحدهما نظر الى نتائج القرار والآخر نظر إلى عمليات القرار، فنشير الى أن القرار

الجيد يتحقق بناء على عمليات صنع القرار وذلك لأسباب التالية(بغدادي و بلحبيب،12:2022):

- ✓ العمليات الصحيحة لابد ان تعطي نتائج جيدة مهما اختلفت درجة الجودة فيها.
- ✓ يتم التقييم فيها وفقا للعوامل التي يسيطر عليها صانع القرار، وليس عوامل خارجة عن سيطرته قد تغير النتيجة تماما فيبدو القرار سيئا.
- ✓ يتم الحكم فيها على القرار بأنه جيد في أثناء صنعه، فلا نضطر للانتظار لمعرفة النتيجة لفترات طويلة قد تصل لسنوات في القرارات الاستراتيجية).

سادسا: أبعاد جودة اتخاذ القرار (بغدادي وبلحبيب،13:2022)

ابعاد الذكاء العاطفي هي مجموعة العناصر او الخطوات المكونة لعملية لاتخاذ القرار تتكون من أربعة ابعاد: المراحل، اساليب العوامل والتي بدورها تشمل على ارشادات او تعليمات العملية اتخاذ القرار.

1- **مراحل اتخاذ القرار** (بغدادي وبلحبيب،13:2022)**:**

- ✓ أستطيع ان اعرف واحدد المشكلة بشكل جيد
- ✓ أحاول تحديد أكبر عدد ممكن من البدائل المتاحة قبل ان اتخذ القرار
- ✓ احدد مزايا كل بديل من البدائل المختلفة وعيوبه لكي يتم تقييمها بشكل جيد
- ✓ أقوم باختيار البديل الأمثل الذي يحقق الهدف المرجو من القرار.
- ✓ اضع الخطة تفصيلية لتنفيذ القرار.
- ✓ اتابع تنفيذ القرار وأقيمه.

2- أساليب اتخاذ القرار (بغدادي وبلحبيب،13:2022)**:**

- ✓ اعد نفسي ممن يشتركون في المناقشات لأتخاد القرار
- ✓ افوض السلطة اتخاذ القرار الى الأشخاص ذوي الكفاءة
- ✓ ارجع الى اللوائح والقوانين لاسترشاد بها عند اتخاذ القرار
- ✓ لدي الخبرة ودرجة التعليم الكافي لاتخاذ قرار ناجح
- ✓ اطلع على تجاربي السابقة عند اتخاذ القرار

3- **العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار** (بغدادي و بلحبيب،13:2022)

- ✓ لا تؤثر حالتي النفسية في نتيجة قراراتي
- ✓ لا اسمح للتعصب والتحيز ان يؤثر في قراراتي
- ✓ أشعر بالرضا عند اتخاذ القرار

سابع: متطلبات جودة القرار:

تتمثل في(بغدادي و بلحبيب،17:2022):

- ✓ التحكم في توقيت اتخاذ القرار (إدارة).
- ✓ وضوح الهدف من خلال رؤية الحركة متغيرات المستقبل (إدارة المستقبليات)
- ✓ بيانات ومعلومات كافية دقيقة بالشكل المطلوب، والتوقيت المناسب). (نظم المعلومات)
- ✓ جدوى اقتصادية القرار. (اقتصاد).
- ✓ اليات لصناعة القرار.
- ✓ ذكاء اصطناعي وبحوث العمليات)
- ✓ اليات لاختيار وتقييم القرار ذكاء اصطناعي وبحوث العمليات)
- ✓ اليات لتنفيذ القرار والمتابعة نظم المعلومات وإدارة النظم)

ثامنا: دور الذكاء الاصطناعي في دعم نظم القرار.

جاء الذكاء الاصطناعي بحمله لرفع كفاءة وجودة القرار ورفع كذلك كفاءة وعملية البحث بين بدائل حلول المتعددة، حيث تستطيع الكثير نظم الذكاء الاصطناعي دعم اتخاذ القرار بدرجة كبيرة والتي تتمثل في ما يلي(كبان،54:2022):

1- مساهمة الذكاء الاصطناعي في مساندة نظم القرار(كبان،54:2022).

✓ **نظم شبكات العصبية الاصطناعية**: وهي تقنيات حسابية مساهمة لمحاكاة الطريقة التي يؤدي بها الدماغ البشري مهمة معينة وذلك عن طريق معالجة ضخمة موزعة على التوازي، لها القدرة على التغلغل داخل آلاف سجلات البيانات المخزنة في نظم تنقيب البيانات لاستخراج العلاقات البينية الدفينة داخل هذه البيانات وهي تساعد متخذ القرار في الربط بين خصائص المشكلة والمشكلة نفسها وتساعده ايضا في التعرف على الفرص المتاحة من خلال قدرتها على تقديم البدائل

✓ **الخوارزميات الجينية**: بدأت في شق طريقها داخل نظم دعم اتخاذ القرار في الوصول الى الحل الجيد وشبه الأمثل بكفاءة عالية وفي صياغة ما لديه من معرفة بديهية عن نظام مساعدة متخذ الحقيقي ومعالجة المشاكل واستغلال الفرص.

✓ **نظم المنطق الضبابي**: يعتمد المنطق الضبابي (المبهم طريقة تحاكي طريقة إدراك الانسان بناءا على بيانات ضبابية غير تامة يعتمد عليها، فلا يمكن اعتماد على تصنيف نعم أو لا بل يميل المنطق الضبابي الى عدة احتمالات بين كلمة نعم أو لا

✓ **تقنية استنتاج الحل**: تعتمد هذه التقنية على استعادة الحالات المخزنة وحساب نسبة التشابه بينها وبين الحالة الجديدة، وإختبار الحالة الأكثر تشابها، يتم حل أي مشكلة جديدة بإيجاد الحالة الأكثر تشابها للحالة الجديدة، ومن ثم إعادة استخدامها لتكون حل للمشكلة الجديدة وتخزن الحالة الجديدة في قاعد المعرفة لحل مشاكل أخرى في المستقبل(كبان،54:2022).

2- القواعد التي يستند إليها القرار الجيد (كبان،55:2022):

✓ **الشرعية**: الانسجام مع القوانين والأنظمة واللوائح

✓ **الدقة**: الاستناد الى معلومات دقيقة، ويشمل جودة القرار

✓ **المشاركة**: أخذ أراء الأشخاص المعنيين والمختصين وتمثل قيود القرار

✓ **الوضوح**: الصياغة الواضحة للقرار بدون لبس أو غموض أو احتمال سوء التفسير

✓ **الاتصال**: اختيار وسيلة الاتصال المناسبة لإبلاغ القرار للأشخاص المعنيين.

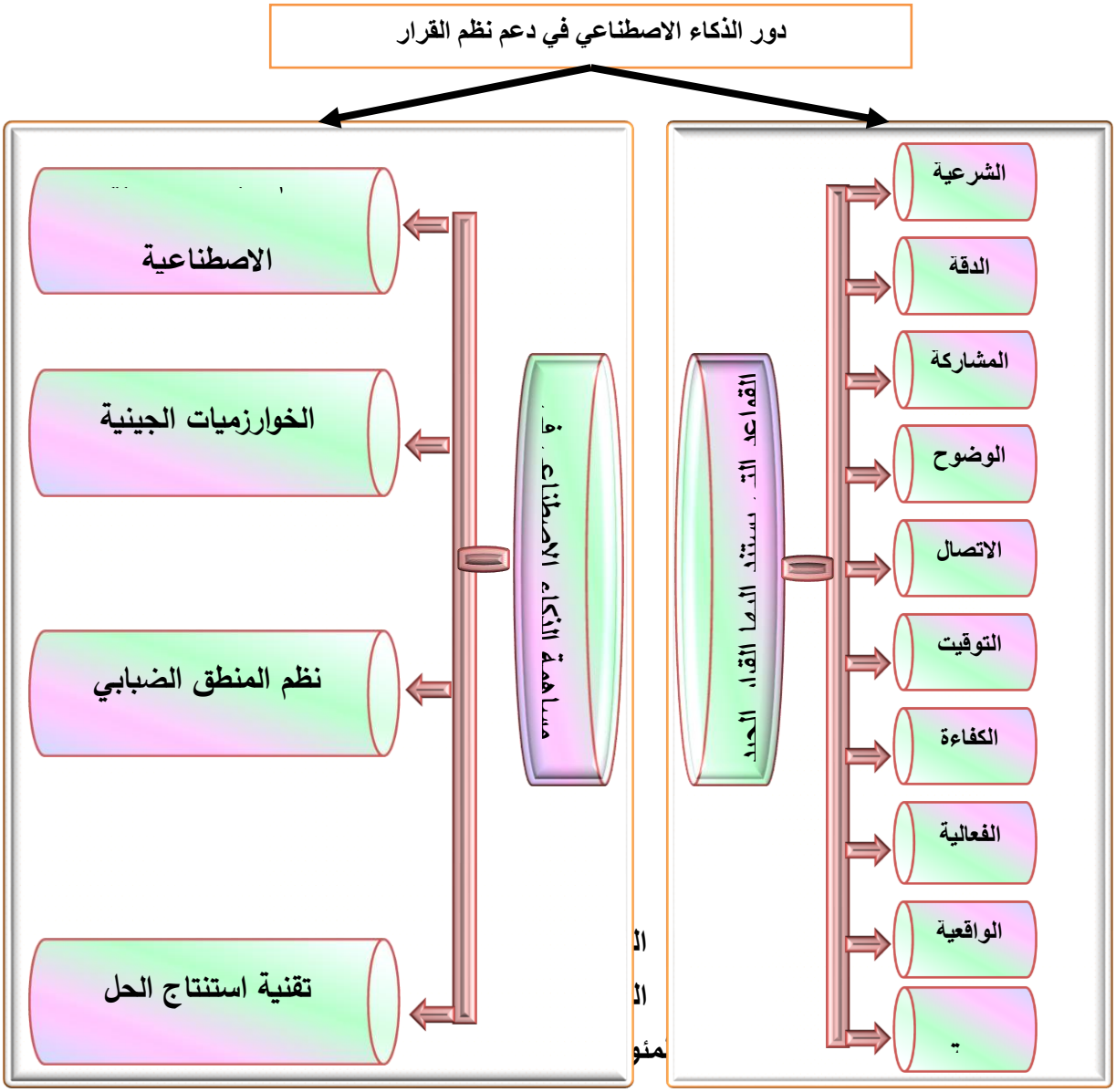
✓ التوقيت: الوقت المناسب دون تسرع (قبل الأوان) ودون تسويق (بعد الأوان)

✓ **الكفاءة**: تحقيق أفضل النتائج بأقل تكاليف

✓ **الفعالية**: معالجة المشكلة وتحقيق الهدف

✓ **الواقعية**: إمكانية تنفيذ العمل الانسجام مع قدرات العاملين وامكانيات المتاحة

الموضوعية: البعد عن الأهواء وتحيز وعد التأثر بضغوطات والمصالح الخامسة. ✓



شكل (1) دور الذكاء الاصطناعي في دعم نظم القرار

ثانيا: التكرارات والنسب المئوية الخاصة بجودة اتخاذ القرار

ثالثا: الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية بتطبيقات الذكاء الاصطناعي

رابعا: الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بجودة اتخاذ القرار

خامسا: علاقة الارتباط بين متغيرات البحث

المبحث الرابع: الجانب العملي

اولاً: التكرار والنسب المؤثره في بتطبيقات الذكاء الاصطناعي

يعرض الجدول (1) التكرارات والنسب المئويه الخاصه بتطبيقات الذكاء الاصطناعي

الجدول (1) التكرارات والنسب المئويه الخاصه بتطبيقات الذكاء الاصطناعي

نلاحظ من الجدول (١) أن الفقرة (3) () قد حازت على أعلى تكرارات معينه اتفق تماماً

الفقره	اتفق تماما		اتفق		محايد		لا اتفق		لا اتفق تماما	
	تكرار	نسبه	تكرار	نسبه	تكرار	نسبه	تكرار	نسبه	تكرار	نسبه
1	14	0.28	16	0.32	14	0.28	4	0.08	2	0.04
2	9	0.18	19	0.38	16	0.32	4	0.08	2	0.04
3	18	0.36	14	0.28	14	0.28	3	0.06	1	0.02
4	9	0.18	18	0.36	13	0.26	5	0.1	5	0.1
5	7	0.14	19	0.38	9	0.18	7	0.14	8	0.16
6	6	0.12	21	0.42	17	0.34	4	0.08	2	0.04
7	7	0.14	18	0.36	15	0.3	6	0.12	4	0.08
8	5	0.1	16	0.32	19	0.38	7	0.14	3	0.06
9	7	0.14	19	0.38	9	0.18	7	0.14	8	0.16

قدره 18 ونسبه مئويه 0.36

وكذلك نلاحظ أن الفقرة (1) قد جائت بعد الفقره 3 بفئة اتفق تماماً بتكرار قدره 14 ونسبه قدرها 0.28

ثانياً: النسب والتكرارات الخاصه بجودة اتخاذ القرار

يعرض الجدول (2) التكرارات والنسب الخاصه بجودة اتخاذ القرار

جدول (2) التكرارات والنسب الخاصه بجودة اتخاذ القرار

ت	التكرار/النسبة المئوية	لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما
س1	التكرار	4	0	8	24	64
	النسبة المئوية	4.0	0	8.0	24.0	64.0
س2	التكرار	0	0	16	28	56

	النسبة المئوية	0	0	16.0	28.0	56.0
س3	التكرار	0	4	8	12	76
	النسبة المئوية	0	4.0	8.0	12.0	76.0
س4	التكرار	0	4	12	36	48
	النسبة المئوية	0	4.0	12.0	36.0	48.0
س5	التكرار	0	0	16	48	36
	النسبة المئوية	0	0	16.0	48.0	36.0
س6	التكرار	4	4	8	60	24
	النسبة المئوية	4.0	4.0	8.0	60.0	24.0
س7	التكرار	8	4	8	44	36
	النسبة المئوية	8.0	4.0	8.0	44.0	36.0
س8	التكرار	16	16	76	252	340
	النسبة المئوية	2	2	11	36	a49
س9	التكرار	4	0	24	32	40
	النسبة المئوية	4.0	0	24.0	32.0	40.0
س10	التكرار	0	4	24	32	40
	النسبة المئوية	0	4.0	24.0	32.0	40.0
س11	التكرار	0	16	16	24	44
	النسبة المئوية	0	16.0	16.0	24.0	44.0
س12	التكرار	0	12	16	24	48
	النسبة المئوية	0	12.0	16.0	24.0	48.0
س13	التكرار	4	0	8	36	52

	النسبة المئوية	4.0	0	8.0	36.0	52.0
س14	التكرار	0	0	0	68	32
	النسبة المئوية	0	0	0	68.0	32.0

نلاحظ من الجدول (٢) أن الفقرة (2) قد حازت على أعلى تكرار معينه اتفق تماماً بلغ 16 وبنسبه 0.32كذلك نلاحظ من نفس الجدول أن الفقرة (8)() والفقرة 3) قد حازتا على أعلى تكرار بالمرتبة الثانية قدره 13 ونسبه قدرها 0.26 كذلك نلاحظ ان الفقرة (6) حازت على أعلى تكرار بالمرتبة الثالثة قدره 11 وبنسبه قدرها 0.22

ثالثاً: الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي

يعرض الجدول (٣) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي

جدول (٣)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي

الفقره	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	3.26	0.34
2	3.44	0.12
3	3.68	0.61
4	3.42	0.52
5	3.62	0.24
6	3.74	0.33
7	3.54	0.36
8	3.26	0.34
9	3.62	0.24

نلاحظ من الجدول (3) أن الفقرة () قد حازت على أعلى وسط حسابي قدره (3.68) وبانحراف معياري قدره (0.34)

كذلك نلاحظ من نفس الجدول أن الفقرة(2) () قد حاز على أعلى وسط بالمرتبة الثانية قدره (3.76) وانحراف معياري قدره (0.49)

رابعاً: الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية بجودة اتخاذ القرار

يعرض الجدول (4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بالميزه التنتفسيه

جدول (4)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بجودة اتخاذ القرار

الفقره	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
.1	3.68	0.61
.2	3.5	0.34
.3	3.6	0.52
.4	3.44	0.61
.5	3.04	0.23
.6	3.18	0.24
.7	3.36	0.17
.8	3.5	0.34
.9	3.6	0.52
.10	3.66	0.83
.11	3.44	0.61
.12	3.44	0.61
.13	3.04	0.23
.14	3.92	0.34

نلاحظ من الجدول (4) أن الفقرة (14) () قد حاز على أعلى وسط حسابي قدره (3.92) وبانحراف معياري قدره 0.34

كذلك نلاحظ من نفس الجدول أن الفقرة (1) () قد حاز على أعلى وسط حسابي بالمرتبة الثانية قدره (3.68) وبانحراف معياري قدره 0.61

كذلك نلاحظ ايضاً أن الفقرة (10) () قد حاز على أعلى وسط بالدرجة الثالثة بلغ (3.66) وبالانحراف معياري قدره (0.83).

خامساً: علاقة الارتباط ة بين متغيرات الدراسة

يعرض الجدول (5) علاقة الارتباط معبراً إليها بمعامل ارتباط بيرسون بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار في مديرية تربية البصرة

جدول (5)

معامل ارتباط بيرسون بين متغيرات البحث

المتغير المعتمد / المتغير المستقل	جودة اتخاذ القرار
تطبيقات الذكاء الاصطناعي	0.865

يلاحظ من الجدول (5) أن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار عند مستوى 5 % بمعنى إن الاهتمام بتطبيقات الذكاء الاصطناعي في مديرية تربية البصرة من شأنه أن يساهم في تحسين جودة اتخاذ القرار في هذه المديرية

المبحث الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

اولاً: الاستنتاجات

1- وجود ارتباط موجب طردي بين تطبيق أسلوب الذكاء الاصطناعي وجودة القرارات الإدارية،

2- يدرك أفراد عينة الدراسة أهمية جودة اتخاذ القرار خاصة في انه يوفر الوقت والجهد للممارسات الادارية في مديرية تربية البصرة.

3- هناك اهتمام وتوجه من قبل مجتمع الدراسه نحو تطبيقات الذكاء الاصطناعي لما لها من اهميه في إدارة مهام مجتمع البحث وايمان الاداره العليا بدور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في عملها

ثانيا: التوصيات

1) ضرورة العمل بشكل أكبر على استخدام أساليب الذكاء الاصطناعي وخاصة في عمل المديرية عينة الدراسة، لما لذلك من أهمية كبيرة في الوصول إلى قرارات إدارية صحيحة.

2) ضرورة تنمية مهارات الموظفين بالإمارة بهدف التعامل مع أساليب الذكاء الاصطناعي بشكل كبير، وهذا من شأنه أن يعمل على برمجة أعمال الموظفين بصورة تكنولوجية تؤهلهم للتعامل مع الأساليب الحديثة بصورة أكثر فعالية.

3) ضرورة الربط بين عملية تطبيق أساليب الذكاء الاصطناعي واتخاذ القرارات الإدارية في مديرية تربية البصرة ، بصورة تعزز المستويات الإدارية المختلفة في المنشآت

4) الاهتمام بصورة أكثر في إعطاء إدارة مديرية تربية البصرة فرص كثيرة من أجل تطوير وممارسة تطبيق أساليب الذكاء والتركيز على إمكانية اتخاذ القرار الفعال على مستوى المنظمة، وبالتالي إحداث تغيير في أهداف محدده الاصطناعي في مجال اتخاذ القرارات الإدارية.

المصادر

1. كبان، & جلاب. (2022). أثر استخدام الذكاء الإصطناعي على جودة اتخاذ القرار داخل المؤسسة- اتصالات الجزائر تيارت (Doctoral dissertation, جامعة ابن خلدون-تيارت).
2. ال عزام، سعد، آل ظفرة، & فايز. (2023). أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرارات في أمارة منطقة عسير خلال وباء كوفيد 19. المجلة العربية للإدارة.
3. عثمان المصري، ن.، & نور. (2022). دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات المقدمة لطلبة الجامعة الأردنية من وجهة نظرهم. مجلة كلية التربية (أسيوط)، 38(9.2)، 265-290.
4. جابر، م. م.، & منار محمد. (2023). التطبيقات الإدارية لتقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الحياة الوظيفية لأعضاء هيئة التدريس بجامعة بني سويف. مجلة كلية التربية، 20(117)، 36-146.
5. الخميسي، & سلمى غابش سالم. (2022). المسؤولية المدنية عن الاضرار الناشئة عن استخدام الذكاء الإصطناعي في مهنة الطبيب الآلي.
6. مرشلة، & صونية. (2016). تأثير جودة المعلومة في اتخاذ القرارات.
7. بغدادي، سهيلة، بلحبيب، صادق، & لشهب. دور الذكاء العاطفي في تحسين جودة اتخاذ القرار دراسة الحالة: مؤسسة امتياز توزيع الكهرباء والغاز ولاية البيض خلال الفترة: 2021/2022 (Doctoral dissertation, جامعة قاصدي مرباح ورقلة).
8. ادريس، سلطانة، مصطفاوي، & سفيان/مؤطر. (2021). أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي عل جودة القرارالمتخذ داخل المؤسسات الاقتصادية (Doctoral dissertation, جامعة أحمد دراية–أدرار).

م/ استبانة

السيد المحترم .....

السيدة المحترمة .....

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يسرنا أن نضع بين أيديكم الكريمة الاستبانة التي أعدت كجزء من متطلبات انجاز البحث الموسوم (إثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على جوده اتخاذ القرار لدى موظفين مديرية تربية البصرة) دراسة تحليلية لاراء عينة من العاملين في مديرية تربية البصرة املين ان يتسع صدركم لقراءة فقرات هذه الاستبانة والاجابة عليها من قبلكم لما تمتلكونه من خبرة ومعرفة كونكم المعنيين في تحديد مستوى العلاقة والتأثير بين متغيرات الدراسة وكلنا ثقة بدقة اجابتكم وموضعيتها حول جميع الفقرات التي ستسهم في سلامة التحليل ودقة النتائج التي سيتم بناءا عليها التوصل الى جملة من الاستنتاجات وتقديم المقترحات العلمية التي تخدم منظمتكم ونود اعلامكم بأنه جميع الإجابات سيتم التعامل معها بسرية تامه وهي للأغراض الاكاديمية فقط وفي النهائية لا يسعنا الا ان نتقدم بوافر الشكر والتقدير على مساعدتكم لنا في هذه الدراسة ومن الله التوفيق .

الباحثة

فاتن عبد محسن

الجـــزء الثانـــي متغيرات الدراســـة						
	الفقرة	اتفق بشده	اتفق	مُحايد	لا اتفق	لا اتفق بشده
أولا: الأنظمة الخبيرة						
1	يســـتخدم العـــاملين بالمؤسســـة الانظمـــة الخبيرة التحسين مستقبل عمل مؤسساتهم					
2	يحســن العــاملين بالمؤسســة عمليــات اتخــاذ القرار بناءا على النظم الخبيرة المعتمدة					
3	يمـد العـاملين بالمؤسسـة الانظمـة الخبيـرة بالمعلومات الكافية لمشكلاتهم التنظيمية					
ثانيا: الشبكات العصبية						
4	تحـــاكي نظـــم الشـــبكات العصـــبية الاصـــطناعية فـــي أنظمـــة الـــذكاء الاصـــطناعي بالمؤسســـة طريقـــة تعامـــل العامل					
5	مع المشاكل التنظيمية.					
6	تســاهم الشــبكات العصــبية فــي مســاعدة العـــاملين بالمؤسســـة فـــي رســـم رؤيـــة واستراتيجية واضحة للمؤسسة					
ثالثا: الوكيل الذكي						
7	يســتخدم العــاملين بالمؤسســة نظــام الوكيــل للـــرد علـــى رســـائل المتعـــاملين وســـماع أراءهم					
8	تســـتخدم أنظمـــة الوكيـــل الـــذكي كتقنيـــة للترجمـــة مـــن قبـــل العـــاملين بالمؤسســـة فـــي تعاملاتهم الالكترونية					
9	تستخدم أنظمـة الوكيـل الـذكي علـى تخـزين مختلـــف الخبـــرات فـــي تعـــاملهم لضـــمان الاستفادة منها مستقبلا					
المتغير الثاني (جودة اتخاذ القرار)						

مراحل عملية صنع القرار						
1	يحاول العاملين بالمؤسسة التعرف على المشكلة الاساسية وأبعادها					
2	يقوم العاملين بالمؤسسة بانتقاء الحقائق ذات العلاقة بالمشكلة واستبعاد غيرها و التأكد من صحة المعلومات					
3	يضع العاملين بالمؤسسة الحلول من خلال التجارب السابقة وتقييم أثر البدائل المختلفة على أوجه نشاط المنظمة.					
4	يتابع العاملين بالمؤسسة تنفيذ القرارات من خلال المقارنة المستمرة بين الأنماط المستهدفة من القرارات والأداء الفعلي					
مجموعة من المحددات ولا يمكن اتخاذ قرار عقلاني						
5	يشعر العاملين بالمؤسسة بالراحة عند اتخاذ القرارات					
6	يفكر العاملين بالمؤسسة كثيرا وباتزان قبل اتخاذ القرارات					
7	يحاول العاملين بالمؤسسة اجراء استطلاع آراء الآخرين عن دقة قراراتهم					
8	يقوم العاملين بالمؤسسة بحصر وضبط الإمكانيات وفق احتياجاتهم.					
عناصر اتخاذ القرار						
9	يحاول العاملين بالمؤسسة بتوفير جميع المعلومات قبل اتحاذ القرار					
10	يحمل العاملين بالمؤسسة الآخرين المسؤولية عند اتخاذ قرارات خاطئة					
11	يقوم العاملين بالمؤسسة بتنفيذ القرارات في الوقت المناسب					
12	يحاول العاملين بالمؤسسة تحديد النتائج الممكن الحصول عليها					
المشاركة في اتخاذ القرار						
13	يوجد للعاملين بالمؤسسة القدرة على اتخاذ قرارات روتينية لمواجهة مواقف متكررة					

14	يتخـذ العـاملين بالمؤسسـة قـرارات لا تسـتند إلى قرارات منطقية					
15	يسـعى العـاملين بالمؤسسـة إلـى المحافظـة على سرية الحسابات الخاصة بالمؤسسة					
16	يعـدل العـاملين بالمؤسسـة عـن القـرارات غير السوية مهما كانت الأسباب					