

دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة القرارات الإدارية

د. د. سري وليد اسماعيل الياس¹ ، م. م. نبأ كريم تعبان الشريفي²

المستخلص

هدف البحث الى معرفة مدى الاستفادة من الذكاء الاصطناعي بالنسبة للإدارة ودوره في تحسين جودة القرارات الإدارية حيث تم اختيار مجتمع الدراسة من جميع العاملين برتبة (مدير دائرة، معاون مدير، رئيس قسم، مسؤول شعبة) في مركز ديوان محافظة واسط حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي اذ تم تصميم استبانة تضمنت مجموعة من الاسئلة التي وجهت الى عينة من 25 فردا من مجتمع البحث وتم تحليل اجابات الافراد باستخدام بعض التحليلات الاحصائية كتحليل الارتباط وتحليل الانحدار للوصول الى نتائج تتعلق بهدف البحث .

توصل البحث الى ان المتوسطات الحسابية لتصورات العينة في مراكز الإدارات على مستوى المتغير التابع جودة القرار الاداري تبين درجة مرتفعة ، وسبب ظهور هذا المستوى المرتفع لجودة القرارات الإدارية الى طبيعة القرارات الصادرة عن مراكز الإدارات في محافظة واسط والتي تمتاز باهميتها وتأثيرها الكبير على مختلف شرائح المجتمع وبذلك يجب الاهتمام بهذه القرارات واتخاذها ضمن أساليب علمية سليمة ودقيقة ، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة . واوصى البحث ضرورة اهتمام مراكز الإدارات في ديوان محافظة واسط بمفهوم الذكاء الاصطناعي وبعمليتي سلوك المستخدمين والتدريب والتطوير.

الكلمات المفتاحية: الذكاء الاصطناعي، جودة القرارات الإدارية، تحسين القرارات

The Role of Artificial Intelligence in Improving the Quality of Administrative Decisions

Dr. Sura Waleed Ismael¹ , Msr. Nabaa Kareem Taban²

Abstract

The research aimed to know the extent of the benefit of artificial intelligence for management and its role in improving the quality of administrative decisions. The study population was chosen from all employees at the rank of (department director, assistant director, department head, division official) in the Wasit Governorate Diwan Center, where the descriptive analytical approach was used. A questionnaire was designed that included a set of questions that were directed to a sample of 25 individuals from the research community, and the individuals' answers were analyzed using some statistical analyzes such as correlation analysis and regression analysis to reach results related to the goal of the research.

The research found that the arithmetic averages of the perceptions of the respondents in the administrative centers at the level of the dependent variable, the quality of the administrative decision, were at a high level. The emergence of this high level of the quality of the administrative decision is attributed to the nature of the decisions issued by the administrative centers in Wasit Governorate, which are characterized by their importance and their great and broad impact on the various segments of society. Which means it is necessary to pay attention to these decisions and make them within sound and accurate scientific methods, and this result is consistent with the results of a study. The research recommended the need for administrative centers in the Wasit Governorate Office to pay attention to the concept of artificial intelligence and to the processes of user behavior and training and development.

Keywords: Artificial Intelligence, Quality of Administrative Decisions, Improving decisions

انتساب الباحثين

¹ و ² كلية الكوت الجامعة، العراق، واسط،
52001

¹sari.khodair1601@pgiafs.uobaghdad.edu.iq

²nabaa.kareem1991@gmail.com

¹ المؤلف المراسل

معلومات البحث

تاريخ النشر: أيلول 2024

Affiliation of Authors

^{1,2} AL Kut College , Iraq , Wasit ,
52001

¹sari.khodair1601@pgiafs.uobaghdad.edu.iq

²nabaa.kareem1991@gmail.com

¹ Corresponding Author

Paper Info.

Published: Sept. 2024

المقدمة

في عصرنا الحالي الذي يتسم بتزايد حجم البيانات وتعقيد البيئة التنافسية، أصبحت جودة القرارات الإدارية أمراً بالغ الأهمية لنجاح الشركات والمؤسسات. وهنا يأتي دور الذكاء الاصطناعي ليمثل نقلة نوعية في تحسين هذه العملية.

يساهم الذكاء الاصطناعي بشكل كبير في تحسين جودة القرارات الإدارية من خلال قدرته على تحليل البيانات بسرعة ودقة هائلة، وتقديم توجيهات وتوقعات استراتيجية بناءً على هذه التحليلات. فباستخدام تقنيات التعلم الآلي وتحليل البيانات، يمكن للذكاء الاصطناعي استخراج الانماط والاتجاهات من البيانات الضخمة والمتنوعة، وهو ما يساهم في توجيه القرارات الإدارية نحو الاتجاهات الصحيحة.

علاوة على ذلك، يمكن للذكاء الاصطناعي أيضاً توفير توجيهات فورية ومخصصة للقرارات الإدارية، مما يساهم في زيادة كفاءة العمل وتحسين استجابة الشركة للتحديات والفرص الجديدة.

باختصار، يعد الذكاء الاصطناعي شريكاً حيوياً للمديرين والقادة الإداريين في تحسين جودة القرارات الإدارية، حيث يوفر التحليل الدقيق للبيانات والتوجيهات الاستراتيجية القيمة التي تساعدهم على إتخاذ قرارات بثقة وفاعلية في بيئة الأعمال المتغيرة باستمرار.

المبحث الاول**منهجية البحث****أولاً: منهجية البحث****1. مشكلة البحث**

تكمن مشكلة البحث في التساؤل التالي: "ما هو دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة القرارات الإدارية". توضح هذه المشكلة مدى تأثير تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة القرارات الإدارية في مجال محدد، حيث يمكن استخدام دراسة حالة لتحليل كيفية تطبيق الذكاء الاصطناعي في مؤسسة معينة داخل هذا القطاع، ومدى تأثير ذلك على عملية صنع القرارات وأدائها. سيتيح ذلك فهماً أعمق لتأثيرات الذكاء الاصطناعي على القرارات الإدارية وكيفية تحسينها في السياق العملي.

2. أهمية البحث

يستمد البحث أهميته من أهمية التعرف على تطبيقات الذكاء الاصطناعي بأعتبارها ساهم في تطوير العمليات الإدارية وتحسين

أداء المؤسسات والشركات في بيئة الأعمال الحديثة والمتطورة، ولذلك وجب على رواد الأعمال إتخاذ القرارات الصائبة وفي الوقت المناسب والبحث عن الأساليب المساعدة في تحسين جودة القرارات الإدارية، وبذلك يتم الأعتداد على تكنولوجيا المعلومات وبما فيها الذكاء الاصطناعي.

3. أهداف البحث

في ضوء مشكلة البحث المطروحة فان هدف البحث يذهب إلى الآتي:

1. التعرف على مفهوم الذكاء الاصطناعي.
2. التعرف إلى دور استخدام الذكاء الاصطناعي وتأثيره في تحسين جودة القرارات الإدارية.
3. معرفة مدى الاستفادة من الذكاء الاصطناعي بالنسبة للإدارة.

4- فرضية البحث:

اتساقاً مع مشكلة البحث وهدفه سيجري اختبار الفرضية الآتية: أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في بحث جودة القرارات الإدارية.

5- الحدود الزمانية والمكانية:

الحدود الزمانية: تتمثل بتوزيع استبانته لعام 2024.

الحدود المكانية: ديوان محافظة واسط.

عينة البحث: تكونت عينة البحث من (مدير دائرة – معاون مدير – رئيس قسم – مسؤول شعبة).

6- اسلوب جمع البيانات:

(أ) الكتب والمجلات العربية والأجنبية.

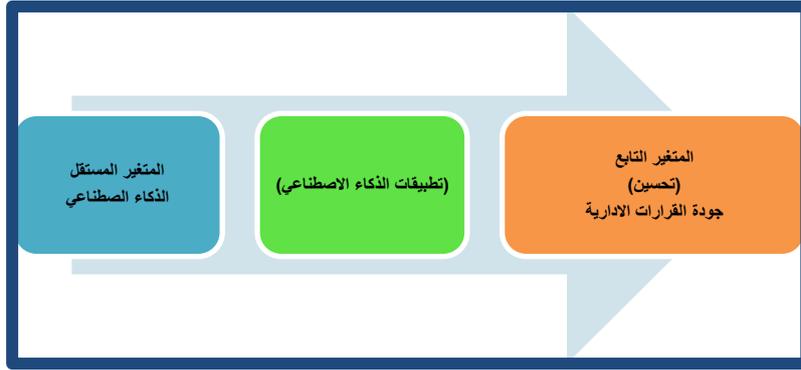
(ب) الرسائل والاطراح الجامعية المتوفرة في المكتبات أو المنشورة.

(ج) البحوث العلمية ذات الصلة بموضوع البحث المنشور على شبكة المعلومات الدولية (الانترنت).

(د) المقابلات الشخصي

7- انموذج البحث الافتراضي

تم اعداد انموذج البحث والشكل (1) يوضح انموذج البحث الافتراضي



الشكل (1) : يبين نموذج البحث الافتراضي

المبحث الثاني

الجانب النظري

مع دخول الشركات العصر الذكي وظهور ما يعرف بالثورة الصناعية الرابعة التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات المتقدمة وشبكات التواصل الاجتماعي حلت تقنية الذكاء الاصطناعي (AI) محل أساليب العمل التقليدية ، حيث تشهد بيئة الأعمال عبر العقدين الماضيين تطورات هائلة في التكنولوجيا واستخداماتها وتطبيقاتها مما أدى الى الانعكاس على معظم القطاعات منها قطاع الأعمال والعاملين والمهن المختلفة في تلك القطاعات حيث يعد مصدر رئيس المداد صناع القرار بالمعلومات الضرورية لذا من الضروري اكتساب المهارات والخبرات الجديدة مما يمكنهم من استخدام تلك التقنيات التكنولوجية في تحقيق اهداف المنشآت والمجتمع ، كما ظهرت العديد من التوجهات على المستوى الاقتصادي والمجتمع والتي تدعم التكنولوجيا المتطورة والقدرة على توظيفها بالصورة الملائمة التي تخدم مصالح المجتمع ودعم عجلة التنمية والازدهار ولغرض دراسة العالقة بين تقنيات الذكاء الاصطناعي وبيئة الأعمال سيتناول هذا المبحث المرتكزات المفاهيمية للذكاء الاصطناعي وجودة القرارات الإدارية وفق الآتي:

أولاً: الذكاء الاصطناعي

1. تعريف الذكاء الاصطناعي

الذكاء الاصطناعي هو نتاج 2000 عام من تقاليد الفلسفة ونظرية الإدراك و التعلم و 400 عام من الرياضيات التي قادت الى امتلاك نظريات في المنطق ، والاحتمال ، وهو تاريخ عريق في تطور علم النفس وما كشفت عن قدرات وطرائق عمل العقل البشري، بالإضافة الى ان الذكاء الاصطناعي هو ثمره الجهود المبذولة في اللسانيات التي وضحت تركيب ومعاني اللغة وتطور علوم الحاسوب وتطبيقاتها ، الامر الذي جعل من الذكاء

الاصطناعي حقيقة مدركه ، و أصبح الذكاء الاصطناعي أكثر تقدماً وقرباً من الحياة اليومية ، خاصة في المجال المعروف بتعلم الآله ، حيث يتألف من خوارزميات تتعلم من خلال اكتشاف الانماط واستخلاص النتائج من خلال البيانات الخام غير المصنفة، وما ان تقوم هذه الخوارزميات الإستكشافية بدراسة ما يكفي من البيانات وبناء ما يكفي من البيانات ، وبناء مكتبة من الاستجابات الروتينية، ليصبح من الممكن تنفيذ هذه الحسابات لاتخاذ القرارات وحساب التوقعات عند مواجهه اوضاع مشابهة في المستقبل [1]

يعتبر Patterson أن الذكاء الاصطناعي هو فرع من فروع علم الحاسوب الذي يهتم بدراسة وتطوير أنظمة الحاسوب تظهر صيغاً مختلفة من الذكاء. تتمتع هذه الأنظمة بالقدرة على تقديم استنتاجات مفيدة حول المشكلات المطروحة، وتستطيع أيضاً فهم اللغات الطبيعية والإدراك الحي وغيرها من القدرات التي يتطلبها الذكاء عند تنفيذها من قبل الإنسان [2]

وعرف (Anusha) ان الذكاء الاصطناعي فن تصنيع الآلات القادرة على القيام بعمليات تحتاج الذكاء عندما يقوم بها العنصر البشري(Anusha,2016) ومما تقدم يمكن تعريف الذكاء الاصطناعي علم حديث ناتج عن الثورة التقنية التي حدثت في علم الحاسوب والتحكم الآلي من جهة وعلم المنطق والرياضيات وعلم النفس من جهة أخرى، حيث يقوم هذا العلم على تلك القواعد الرياضية والأجهزة والبرامج التي تم تجميعها في الحاسبات الآلية التي تقوم بدورها على العديد من المهام والعمليات التي تمكن للمورد البشري ان يقوم بها غير انها تختلف في سرعتها ودقتها.

[1]

2. أهمية الذكاء الاصطناعي

تتبلور أهمية الذكاء الاصطناعي بكل مما يأتي : [3]

4. تطبيقات الذكاء الاصطناعي

تعددت تطبيقات الذكاء الاصطناعي بتعدد مجالات استعمالها ، فهي عبارة عن فروع له يتم استعمالها حسب الغرض الذي يؤديه كل نوع من بين هذه التطبيقات، وسيتم تسليط الضوء على مجموعة من التطبيقات الرئيسية وهي كالآتي:

أ: النظم الخبيرة (Expert Systems):

ظهرت النظم الخبيرة كأحد أهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتقوم بالعديد من المهام والأدوار، إذ حلت تطبيقات الذكاء الاصطناعي محل الخبير البشري بسبب قدرتها على حل المشاكل المعقدة التي تتطلب جهد و فكر بشر كبير، وتتميز بالسرعة والدقة في إجابتها على العديد من التساؤلات والمشاكل التي تواجه العاملين أثناء قيامهم بالعمل.

حيث ان النظم الخبيرة هي نظام معلومات يعتمد على المعرفة بحيث يستخدم معرفته حول تطبيق معين معقد ويتصرف كإستشاري خبير لصالح المستخدم النهائي [3]. حيث يتم تصميم النظم الخبيرة لجمع المعرفة الضمنية في منطقة محددة جداً، ومحددة من الخبرة البشرية التي يجمعونها وهي معرفة العاملين المتميزين والأكفاء حيث يتم وضعها في شكل مجموعة من القواعد على شكل نظم وبرمجيات حيث تضيف بدورها ذاكرة تعليمية للمنظمة يمكن تخزينها واسترجاعها في وقت الحاجة ويتكون هيكل النظم الخبيرة من:

- قاعدة المعرفة
- محرك الاستدلال
- مرفق التفسير
- واجهة المستخدم

ب: الشبكات العصبية الاصطناعية (Neural Network):

تقوم هذه الشبكات على فكره خلق قدرات الذكاء والتعلم في منظومات الحاسوب وتميل الى استخدام الرموز في حل المشاكل من خلال عملية التعلم والتكيف الذاتي مع الظروف والمتغيرات موضوع الفحص والتحليل والدراسة [6] كما وتُعد الشبكات العصبية انموذج تفكير مبني على العقل البشري ، حيثي تكون العقل من مجموعه كبيرة ومتشابهة من الخلايا العصبية ، أو وحدات تشغيل المعلومات الرئيسية التي تدعى عصبونات والشبكات العصبية الاصطناعية هي نظم تقوم بتمثيل الذكاء من خلال مجموعة من عناصر المعالجة التي تشبه العصبونات الموجودة في العقل البشري [7]

أ. ان أهمية الذكاء الاصطناعي أكبر من ان تحصى المتوقع لانه يساهم في المحافظه على الخبرات البشريه المتراكمه بنقلها للآلات الذكيه، ليتمكن العنصر البشري من استخدام اللغة البشرية في التعامل مع الآلات بدلاً من لغات برمجة الحاسوب ، مما يجعل استخدام الآلات في تناول كافة شرائح المجتمع لتشمل أيضاً ذوي الاحتياجات الخاصه ، بعد ما كان التعامل مع الآلات المتقدمة مقتصرأً لذوي الاختصاص والخبرة .

ب. كما يلعب الذكاء الاصطناعي دوراً مهماً في العديد من الميادين المختلفة كالمساعدة في تشخيص الأمراض ووصف الأدوية ، والاستشارات القانونية والمهنية ، والتعليم التفاعلي ، والمجالات الأمنية ، والعسكرية ، وغيرها من الميادين الأخرى.

ج. بالإضافة إلى مساهمة الأنظمة الذكية في المجالات التي تصنع فيها القرار، فتلك الانظمة تتمتع بالاستقلالية والدقة والموضوعية ، وبالتالي تكون قراراتها بعيدة عن الخطأ والإنحياز و العنصرية أو الأحكام المسبقة أو حتى التدخلات الخارجية أو الشخصية .

د. تخفف الآلات الذكية على المورد البشر بالكثير من المخاطر والضغوطات النفسية ، وتجعله يركز على أشياء أكثر أهمية وانسانية.

3. أهداف الذكاء الاصطناعي

ان الهدف من الذكاء الاصطناعي كما وضحه(Cazenave)هو تفسير الموقف او النص في بعض الأوقات، لانه يتعلق بنشاط البناء، ووظيفة الهدف أو الموقف في حل المشكلات المختصة بالتصميم ، والتخطيط، والتشخيص. [4]

بينما تم توضيح أهداف الذكاء الاصطناعي من قبل الأكاديمية العربية البريطانية (2019) من خلال تمكين الآلات من معالجة المعلومات بشكل قريب من طريقة البشر في حل المسائل ، بمعنى آخر المعالجة المتوازية ليتم تنفيذ عدة أوامر في نفس الوقت وهذا قريب من طريقة البشر في حل المسائل. بالإضافة إلى فهم أكبر لماهية ذكاء العنصر البشري عن طريق فك أغوار العقل البشري حتى يسهل محاكاته، كما هو معروف ان الجهاز العصبي والعقل البشري أكثر الأعضاء البشرية تعقيداً لانهما يعملان بشكل متصل ودائم في التعرف على الأشياء. [5]

ونلاحظ مما تقدم ان هدف الذكاء الاصطناعي هو تقديم تفسير علمي كامل عن الذكاء البشري، من أجل جعل الآله أكثر ذكاء لتكون أكثر فائدة، من خلال تزويدها بالمعرفة البشرية المتراكمة، وتخزينها من أجل استخدامها بالوقت المناسب.

ج: نظم الخوارزميات الجينية:

تم تطوير برامج حاسوبية تحاكي العمليات البيولوجية لتحليل مشاكل النظم التطوريه ، ظهرت الخوارزميات الجينية في عام (1975) على يد جون هولاند في جامعة ميتشغان، وتطورت في الثمانينات لتصبح طريقة هامة وفعالة للتعامل مع مسائل الاستقصاء المعقدة والبحث عن الأمثلية. [8] ، وتم تسميتها بالجينية بسبب اعتمادها على محاكاة عمل الجينات الوراثية للوصول إلى الحل الأمثل. تم تطبيق الخوارزمية الجينية بنجاح في مجالات مختلفة مثل العلوم الطبية والهندسية، حيث ساهمت في توفير الوقت والجهد للمصممين من خلال توفير خوارزميه عامه يمكن استخدامها في حل معظم أنواع المسائل بدلاً من بناء خوارزميه خاصه لكل مسأله. تم مراعاة التغييرات اللازمة وتناسبها مع خصوصيه كل مسأله ، من حيث الحجم ونوع البيانات المستخدمة وطبيعة داله الهدف والقيود لكل مسأله. [9]

الاخرى اذ ينبغي ابلاغهم عن مزايا وعيوب التطبيق للذكاء الاصطناعي بوضوح

- ج. التحكم في البيانات يتعلق الامر بجودة البيانات لانه "إذا تعلمت الالات من البيانات السيئة فانها تظل غير ذكية" لذلك من المهم الانتباه إلى جودة البيانات منذ البداية لذلك ينبغي ان تتصف البيانات الجيدة بانها ملائمة ودقيقة وكاملة ومتسقة
- د. تكيف المهارات اي تطوير مهارات الموظفين الحاليين بالتالي ينبغي إدراج الانفاق على التعليم المستمر في الميزانية من أجل التنفيذ الناجح لمثل هذه المشاريع و يحتاج الموظفون الجدد إلى مؤهلات خاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات
- ه. مهارات إتخاذ القرار: وهي القدرة على تقييم جودة المشروع بكفاءة، والادوات اللازمة لتنفيذ المشروع وتقديم عملية صنع القرار بسرعة.

ثانياً: جودة القرارات الإدارية

ينبغي أن تستند عمليه بناء المنظمات وتطورها ونقلها من المحليه الى العالميه الى خطوات وخطط محكمه مدعومه بقرارات حكيمة ومناسبه. سنسلط الضوء على آلية اتخاذ القرارات والخصائص الأساسية لها، بالإضافة إلى انظمة اتخاذ القرارات، والعوائق التي تصعب هذه العمليه. يجب على المدير أن يسعى لتحسين جوده القرارات التي يتخذها في مؤسسته ، حيث تلعب دور هاماً في تقدمها وتطورها. [12]

عمليه صنع القرار في المنظمه هي مجموعه من العمليات التي يقوم بها شخص لاختيار أفضل بديل أو مسار لأنشطه صنع القرار بالنسبة له . تتضمن هذه العمليات مجموعه من الخطط التي يتخذها المدراء بشكل ثابت لتحديد المسار المقرر لمبادرات الأعمال وبدء الإجراءات. كما تُعرّف عمليه صنع القرار على انها عمليه مُخصصة لتحقيق أهداف المنظمه ، وذلك من خلال البحث عن كافة الخيارات أو الحلول المتاحة وجمعها وتحليلها ، ومن ثم تقييمها تمهيداً لتحديد الخيار الذي يراه صانع القرار الانسب والأفضل للمنظمه. [13]

1. مفهوم القرار وعملية صنع القرار

وعمليه صنع القرار إما انها ترتبط بقرارات مبرمجه تُتخذ وفقاً لقواعد وسياسات محددة نظراً لتكرارها، أو قرارات غير المبرمجه والتي لا تتكرر كثيراً ولا يوجد لها سياسه واضحه ويعتمد صانعو القرار على الإبداع والحدس لتكون من أدوات صنع القرار غير المبرمج.

د: نظم المنطق الغامض:

ظهر مصطلح المنطق الغامض أول مرة في عام 1964 اذ تمت صياغته من قبل LotfiZadeh الأستاذ في Berkeley وكانت الفكرة الأساسية هي اتمام التفكير من خلال ربط قواعد الحالات في ضوء الشروط التي تخضع للتغيير، ويستعان بالمنطق الغامض المحوسب للتعبير عن الظواهر على حقيقتها وفي ضوء سيوررة الظاهرة المتحولة باستمرار [6] كما تتألف تقنية المنطق الغامض من مجموعة متعددة تضم مفاهيم وتقنيات للتعبير أو الاستدلال على المعرفة غير المؤكده ، المتغيره أو المجسده تماما في الواقع ، ويستطيع المنطق الغامض تشكيل سلسلة قواعد لموضوع لا يحتمل إلا القيم غير البنائية أو البيانات غير التامه والحقائق المبهمة أو الضبابية، بعكس المنطق القاطع الذي تعمل من خلاله برامج الحاسوب التقليديه أي منطق الوصل والقطع، ويقوم المنطق الجديد على عملية استكشاف الظواهر والحالات الأخرى الوسطى [10]

5. متطلبات الذكاء الاصطناعي [11]

أ. ملائمة الشركة: ينبغي ان يقتنع جميع الاشخاص المعنيين باستخدام الذكاء الاصطناعي لسير عملهم حيث ينبغي ان تكون اليات العمل في الشركة قد وصلت ايضا إلى درجة معينة من النضج المنهجي حتى تتمكن من استخدام الذكاء الاصطناعي على الاطلاق.

ب. التعرف على الامكانيات وتوصيلها : يشمل ذلك الادارة وأصحاب المصلحة بالكامل ، فضلا عن الاقسام المتأثرة

المصلحة لجميع الأفراد أو الجماعات التي تتأثر مصالحها بمصالح المؤسسة، مثل العملاء، والموظفين، والمساهمين.

يتخذ أعضاء فريق الإدارة العليا بانتظام قرارات تؤثر على مستقبل المؤسسة وجميع الأطراف المعنية بها. على سبيل المثال، قد يقررون استخدام تقنيات جديدة أو إنشاء خط إنتاج جديد. القرار الجيد يسهم في نجاح المؤسسة واستمراريتها على المدى الطويل، بينما القرار السيئ قد يؤدي إلى الإفلاس. عادةً ما يكون تأثير المديرين في المستويات الإدارية الأدنى أقل على استمرارية المؤسسة، ولكن يمكن أن يكون لهم تأثير كبير على أقسامهم والموظفين العاملين فيها.

على سبيل المثال، تأثير المشرفين المباشرين في وضع جداول الاعمال للعمال وتأمين المواد الخام في أقسامهم يمكن أن يكون كبيراً. قد لا تؤدي القرارات السيئة التي يتخذها المديرين في المستويات الإدارية الأدنى إلى انهيار المنشأة بأكملها، ولكن قد تؤدي إلى نتائج سلبية مثل [15]

- انخفاض الإنتاجية بسبب نقص العمال أو المواد الخام
- زياده التكاليف نتيجة زيادة عدد العمال، او تخزين المواد الاولية بشكل غير فعال
- تقشي الإحباط وانخفاض الروح المعنوية وزيادة معدل تغيير الموظفين.

4. وسائل تحسين إتخاذ القرار

أ. وسائل لتحسين إتخاذ القرار المبرمج

تمكن خبرة المدراء من معرفه متى يجب تخفيض الوقت المستنفذ لاتخاذ قرارات بشأن امور غير مهمه لكن يجب حلها. وكما ذكر في، المقال، الاستدلالات هي طرائق عقليه يتبعها المديرين عند اتخاذ القرارات المبرمجه (روتين، انخراط ضعيف). يمكن للمديرين ايضا استخدام آلية "الإرضاء" لاتخاذ قرارات من هذا النوع. الإرضاء هو عندما يختار صانع القرار اول اختيار دون بذل جهد في البحث عن الحل الامثل. يمارس ارضاء الجميع يومياً. على سبيل المثال، إذا كنت بحاجة للذهاب لشراء مواد غذائيه وتريد توفير المال، فإذا كان لديك الوقت يمكنك مقارنة الأسعار واختيار العرض الأفضل، ولكن إذا كنت مستعجلاً، فقد تختار البضائع العامة دون التفكير في السعر. هذا يسمح لك بإنهاء المهمة بسرعة وبتكلفة أقل. [14]

ب. وسائل لتحسين إتخاذ القرار غير المبرمج

في القرارات التي تتطلب جودة عالية وتستغرق وقتاً طويلاً لاتخاذها، يمكن لصانعي القرار استخدام عدة وسائل. كما ذكرنا

يشير القرار إلى أمر أو إجراء مُخَوَّل به من له السلطة في المؤسسات، يتطلب المرور بعده مراحل ودراسة عميقة وبحث مطول من أجل الوصول إليه، وذلك بهدف تحقيق هدف ما يصب في مصلحة المؤسسة العامة، وقد يكون القرار مؤكّد يضمن عدم وقوع أي ظروف مؤثرة عليه من الخارج، أو قرار مُحتمل حيث تؤثر ظروف خارجية عليه، أو قرار غير مؤكّد أي لا يضمن تأثيره بالعوامل الخارجية. [14]

2. تحديد وقت إتخاذ القرار

على الرغم من أن بعض القرارات بسيطة، إلا أن القرارات التي يتخذها المديرين عادة معقدة وتتطلب اختياراً بين مجموعة من البدائل المختلفة التي لا يمكن التنبؤ بنتائجها. في مثل هذه الحالات، يحتاج المديرين إلى جمع المعلومات، وهذا يدفعهم إلى قرار مهم آخر وهو تحديد كمية المعلومات اللازمة لاتخاذ قرار جيد. غالباً ما يتخذ المديرين قرارات دون أن يكون لديهم معلومات كافية، وإحدى سمات القادة الفعالين هي قدرتهم على تحديد متى يجب عليهم تاجيل اتخاذ قرار معين، لجمع المزيد من المعلومات ومتى يجب عليهم اتخاذ القرار بناءً على المعلومات المتاحة. قد يؤدي التباطؤ في اتخاذ القرارات إلى نتائج سيئة لاتقل عن التسرع في اتخاذها، حيث يمكن أن يؤدي عدم الاستجابة السريعه إلى ضياع الفرص، بينما قد يؤدي التسرع إلى توزيع سيء لموارد المؤسسة على المشاريع وبالتالي فقدان فرص نجاحها. [15]

ينبغي على المديرين الفعالين ان يحددوا ما إذا كانوا قد جمعوا ما يكفي من المعلومات، ويجب عليهم أن يكونوا مستعدين لتغيير مسارهم اذا توفرت معلومات جديده تشير إلى أن القرار الأول لم يكن صحيحاً. قد يكون تغيير المسار تحدياً بالنسبة للأفراد ذوي التقدير الذاتي المنخفض لأن الاعتراف بارتكاب خطأ قد يكون أصعب عليهم من الاستمرار في السير في طريق خاطئ. يدرك المدراء الفعالون ان بعض الاخفاقات، لا يمكن تجنبها بسبب الطبيعة المعقدة للعديد من المهام، كما يعلمون انه من الافضل تقليل الاثر الذي تتسبب فيه القرارات السيئة على المؤسسة واصحاب المصلحة من خلال اكتشافها المبكر ومن ثم تصحيحها. [13]

3. عملية إتخاذ القرارات

من الضروري الإدراك أن المديرين يتخذون قرارات بشكل مستمر، وأن جودة اتخاذهم للقرارات تؤثر بشكل كبير في بعض الاحيان على فاعليه المؤسسة واصحاب المصلحة. يشمل أصحاب

يعرف الابداع بأنه توليد أفكار جديدة او اصلية، ويتطلب استخدام الخيال والقدرة على الابتعاد عن الطرق التقليدية للتفكير والعمل. على الرغم من أن بعض الأشخاص قد يكونون موهوبين بالفطرة في هذا المجال، إلا أنه يمكن تعلم مهارات الإبداع. يتطلب الإبداع السماح للخيال بالتحليق ودمج المعرفة الحالية مع الخبرات السابقة بطرق جديدة ومبتكرة. قد يأتي الإلهام الإبداعي في أوقات غير متوقعة، مثل أثناء الاستحمام، لأننا في تلك الأوقات لا نكون مركزين على المشكلة بشكل كامل. [14] حيث يأخذ المديرون الساعون للإبداع الوقت اللازم للنظر والتفكير في المشكله من جوانبها المختلفة الممكنه ، ويحاولون جمع المعلومات بطرق متنوعة والبحث عن أنماط مميزة لتجاوزها. يستخدمون خيالهم لإنتاج حلول جديدة للمشكله الحاليه.

الخطوة الثالثة: تحليل البدائل

من الضروري عند تطبيق هذه الخطوه أن تُراعى عدة عوامل مهمة. قد تكون بعض البدائل أكثر، تكلفة من غيرها، وهذه المعلومات تعتبر أساسية في تحليل الخيارات. يجب على الإداريين الناجحين التأكد من جمع ما يكفي من المعلومات لتقييم جودة الحلول المتاحة. كما ينبغي عليهم استخدام الوسائل التالية: اتخاذ القرارات المدعومة بالأدلة، والتفكير الناقد، والتواصل مع الآخرين، والنظر في النتائج الأخلاقية والنتائج على المدى البعيد. [14]

الخطوة الرابعة: إتخاذ القرارات المُسندة بالدليل

هذه المقاربة تشير إلى أهمية جمع الأدلة القوية التي تساعد المديرين على اتخاذ قرارات مدروسة. يمكن أن تشمل الأدلة خبرة صانع القرار نفسه، بالإضافة إلى آراء الأطراف الأخرى والعوامل البيئية والتكاليف، والفوائد المتوقعه و اي معلومات اخرى ذات صلة. من خلال الاعتماد على البيانات والمعلومات، يمكن للمديرين اتخاذ قرارات مدروسة بدلاً من الاعتماد على الحدس. هذا يكون مفيداً بشكل خاص للمديرين الجدد أو الخبراء الذين يبدأون في مشروع جديد أو قرار جديد. يمكن أن يستفيدوا من الأبحاث التي قاموا بها قبل تأسيس الشركة. [16]

الخطوة الخامسة: تطبيق البديل الذي تم اختياره:

يعمل تكامل الذكاء الاصطناعي في السياقات الإدارية الحديثة على تحويل عمليات صنع القرار من خلال تمكين التحليل الفعال للبيانات وتفسيرها والنمذجة التنبؤية. يقوم الذكاء الاصطناعي

سابقاً ، يجب معالجة القرارات غير المبرمجة بطريقة منهجية، لذا سوف نناقش هذه الوسائل، في سياق خطوات صنع القرار. معرفة ان هناك قرار ينبغي إتخاذه. [8]

1. توليد حلول بديله.
2. تحليل البدائل.
3. اختيار البديل.
4. تطبيق البديل الذي تم اختياره.
5. تقييم فعالية البديل.

الخطوة الاولى: معرفه ان هناك قرار ينبغي إتخاذه

سيجاهل المديرون غير الناجحون جوانبها المشاكل لانهم غير واثقين من الكيفية الصحيح للتعامل معها. وهذا ما يسبب مشاكل أكبر وأكبر مع مرور الوقت. يعير المديرون الناجحون انتباههم للمشاكل والفرص ولا يتهزبون من إتخاذ القرارات التي قد تزيد من فعالية فريقهم أو قسمهم أو منظمتهم.

الخطوة الثانيه : توليد حلول بديله

عادةً ما يقضي المديرون وقتاً كافياً في هذه الخطوه لتوليد حلين على الأكثر قبل الانتقال إلى الخطوة التالية بسرعة. قد تكون هناك خيارات أخرى جيدة تم تجاهلها من قبل المديرين بسبب عدم احتساب الوقت الكافي للتفكير فيها، من المهم أن نتذكر أنه لا يفضل عجلة عمليه توليد الخيارات والبدائل والحلول أثناء اتخاذ القرارات غير المبرمجة، حيث ستزيد من عدد الاحتمالات والخيارات التي يتعين عليك التعامل معها لتحقيق قرار جيد. بعض الطرق المساعدة في توليد خيارات أكثر تشمل التحدث مع الآخرين للاستفادة من أفكارهم والتفكير الإبداعي في المشكلة. عادةً ما يمكن للمديرين تحسين جودة قراراتهم من خلال اشارك الآخرين في العمليه ، خاصه عند وضع الخيارات والبدائل، حيث يميل الآخرون إلى رؤية المشاكل من منظور مختلف بناءً على خبراتهم المتنوعة، وهذا يمكن أن يساعد في توليد حلول لم تكن لتبادر إلى ذهنك بمفردك. قد يكون من المفيد أيضاً مناقشة المشكله مع مرشدك، خاصه للمديرين الجدد الذين لا يزالون في مرحل التعلم والتطور، حيث غالباً ما يقترح الشخص ذو الخبرة الحلول الأكثر جودة وفعالية. [16]

غالباً ما لا يكون الإدارة مرتبطة بالابداع بشكل دائم، ولكن يمكن أن يكون الإبداع مفيداً للغاية في عملية اتخاذ القرارات، وهو ضروري و اساسي في مرحله وضع الحلول والبدائل الممكنة.

2. عينة الدراسة

تم إختيار عينة عشوائية بسيطة بنحو (25) مفردة من مجموع مجتمع الدراسة، وقد تم توزيع الإستبانات على جميع أفراد عينة الدراسة، حيث تم إسترداد (20) إستبانة صالحة للتحليل الإحصائي، أي بنسبة (80%) من مجموع مجتمع الدراسة.

3. أداء الدراسة

تم تطوير إستبانة عن طريق الأطلاع على الدراسات السابقة وبالأعتماد على مقياس ليكرت الخماسي المكون من خمس اختيارات تتراوح ما بين دائماً ومطلقاً بوزن نسبي (5-1) ، حيث تم تقسيمها إلى مجموعتين رئيسيتين ، تختص الاولى بالبيانات الشخصية للمبحوثين، والثانية موضوع البحث وتضم مجموعه من الاسئلة التي تتعلق بالمتغير المستقل (الذكاء الاصطناعي) والمتغير التابع (جوده القرار الإداري).

4. الأساليب الإحصائية

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة فرضياتها سيتم استخدام اساليب الاحصاء الوصفي والتحليلي، وذلك باستخدام الرزومه الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Sps.16) (Statistical package For Social Sciences)

(أ) مقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive statistic Measures) لوصف خصائص عينة الدراسة بالنسب المئوية ، والإجابة على أسئلة الدراسة وترتيب الأبعاد تنازلياً.

(ب) تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) لاختبار مدى صلاحية نموذج الدراسة، وتأثير الذكاء الاصطناعي وجودة القرار الإداري.

(ج) تحليل الانحدار المتعدد المتدرج (Stepwise Multiple Regression Analysis) لاختبار دخول المتغيرات المستقلة في معادلة التنبؤ بالمتغير التابع.

(د) تحليل التباين المتعدد (Multiple Anova) للكشف عن الفروقات في تقديرات المبحوثين للذكاء الاصطناعي، وجودة القرار الإداري وفقاً للمتغيرات الديمغرافية.

5. عرض النتائج ومناقشتها والتوصيات

يتضمن هذا الجزء عرضاً مفصلاً لنتائج الدراسة في ضوء الاسئلة والفرضيات المطروحة ، كما يتضمن مناقشة نتائج الدراسة وتفسيرها حسب تسلسل الاسئلة والفرضيات، مع الأخذ بعين الاعتبار ان تدريج المقياس المستخدم في الدراسة وكما يوضح الجدول (1).

بمعالجة مجموعات البيانات الضخمة بسرعة، واستخلاص رؤى قابلة للتنفيذ وتقليل الاعتماد على الأحكام الشخصية. تتنبأ النمذجة التنبؤية بالنتائج وتساعد في تقييم المخاطر وتخصيص الموارد وتحسين القرار. تعمل الأتمتة على تبسيط سير العمل وتقليل الأخطاء وتعزيز الكفاءة التشغيلية. توفر أدوات دعم القرار المعتمدة على الذكاء الاصطناعي رؤى في الوقت الفعلي لإخاذ قرارات سريعة الاستجابة في البيئات الديناميكية. بشكل عام، يعمل الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة القرارات الإدارية عبر المجالات، مع إمكانية تحقيق المزيد من الابتكار والتحسين التنظيمي. [15]

الخطوة السادسة: تقييم فعالية البديل:

كما ذكر سابقاً، يمكن أن تكون طلب المساعدة من الآخرين مفيدة عند التفكير في حلول بديلة. ويمكن أيضاً الاستفادة من التحدث مع الآخرين لتحليل هذه الحلول، حيث يمكن لزملائك في العمل مساعدتك في تقييم جوده اختيارك . البحث عن الآراء والتفضيلات، واستشاره الآخرين يمكن أن تكون طريقه فعالة، حيث يمكن لمشاركة الآخرين المساعدة في تقليل الانحياز في اتخاذ القرارات. وبالإضافة إلى ذلك، يمكن تحسين مهاراتنا في تقييم الخيارات من خلال التركيز على التفكير الحاسم ، الذي يعتبر الية منظمه لتقييم جوده المعلومات والبيانات المستحصلة من مصادر خارجيه او من آراء الآخرين، بهدف تحديد مدى موثوقية المصدر. [16]

المبحث الثالث

الجانب العملي

بعد التطرق الى الجانب النظري بالبحث سيتم في هذ المبحث تطبيق الجانب النظري ميدانيا بالأعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على أساس جمع المعلومات عن طريق استقراء الآراء بطريقة الاستبيان، حيث تم اعتماد المنهج الوصفي لبيان العلاقة بين متغيرات الدراسة وتحليلها بالاساليب الإحصائية حيث تعتبر استبانته من أدوات البحث المهمة في العلوم الاجتماعية عن طريق الرؤية الواضحة التي تبينها عن طبيعة المتغيرات والعلاقة بينها.

1. مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين برتبة (مدير دائرة، معاون مدير ، رئيس قسم، مسؤول شعبة) في مركز ديوان محافظة واسط.

الجدول (1) : يبين عرض النتائج استبانته

غير موافق تماما	غير موافق	موافق بدرجة قليلة	موافق	موافق تماما
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

واستناداً إلى ذلك فإن قيم المتوسطات الحسابية التي وصلت إليها الدراسة، سيتم التعامل معها لتفسير البيانات كما موضح بالجدول (2) :

الجدول (2) : يبين المتوسط الحسابي

مرتفع	متوسط	منخفض
3 . 66 فاكتر	2.33—3.65	2 . 32 فما دون

5.1 عرض النتائج:

الإجابة عن السؤال الأول: ما تصورات المبحوثين لأبعاد الذكاء الاصطناعي في مراكز الادارة؟ وللإجابة على هذا السؤال تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ، لتصورات مفردات عينة الدراسة وذلك على مستوى كل بعد والبعد الكلي للذكاء الاصطناعي وكما موضح في الجدول (3).

وعليه إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفقرات اكبر من أو تساوي (3 . 66) ، فإن مستوى التصور يكون مرتفعا ، مما يعني موافقة أفراد المجتمع على الفقرة. أما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي بين (2.33-3.65) ، فإن مستوى التصور يكون متوسطاً . وإذا كان المتوسط الحسابي (2.32 فما دون) ، فإن مستوى التصورات يكون منخفضاً .

والاتي عرض تفصيلي لنتائج الدراسة ومناقشتها:

جدول (3) : يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات مفردات عينة الدراسة نحو الذكاء الاصطناعي

الرتبة	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	قدره النظام	3 . 69	0.82	مرتفع
3	سلوك المستخدم	3 . 63	0.78	متوسط
3	تدريب لتطوير	3 . 63	0.79	متوسط
2	توفر الخبرات	3 . 67	0.75	مرتفع
—	الكلي	3 . 66	0.76	مرتفع

ذلك بعد توفر الخبراء، بمتوسط حسابي بلغ (3.67)، وجاء في المرتبة الثالثة والاخيرة بعد التدريب والتطوير وبعد سلوك المستخدم، بمتوسط حسابي بلغ (3.63)، وفيما يلي عرضاً تفصيلياً على مستوى كل بعد من هذه الأبعاد: بعد قدرة النظام كما موضح في الجدول (4)

يبين الجدول رقم (3) ان المتوسطات الحسابية لتصورات مفردات عينة الدراسة للذكاء الاصطناعي ككل، جاءت بدرجة مرتفعة، بمتوسط حسابي (3.66) وانحراف معياري (0.76)، كما جاءت التصورات على مستوى الأبعاد على النحو التالي: بعد قدرة النظام في المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي لكل منهما بلغ (3.69)، يلي

جدول (4) : يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات مفردات عينة الدراسة لبعد قدرة النظام

رقم الفقرة	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
------------	--------	--------	-----------------	-------------------	---------

مرتفع	0.77	3.80	يستطيع النظام الحفاظ على سرية المعلومات	2	1
مرتفع	0.72	3.82	يكون البريد الإلكتروني عبر قناة الخدمة وسيلة امنة للتراسل.	1	2
مرتفع	0.74	3.74	تتوفر في الادارات أجهزة إلكترونية حديثة.	3	3
مرتفع	0.68	3.54	تستخدم الادارات لغات برمجية متطورة في سبيل تطوير أعمالها.	4	4
مرتفع	0.74	3.56	تطرح الادارات تحديثاً مستمرا لبرامج نظم المعلومات لديها.	5	5
مرتفع	0.82	3.69	الكلية	-	-

وبدرجة موافقة مرتفعة، في حين جاءت الفقرة رقم(5) " تطرح الادارات تحديثاً مستمرا لبرامج نظم المعلومات لديها" في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد، بمتوسط حسابي بلغ (3.56) وهي تعكس درجة موافقة متوسطة. بعد سلوك المستخدم كما موضح في الجدول (5).

يظهر من الجدول (4) ان المتوسط العام لتصورات مفردات عينة الدراسة لبعث تفويض السلطة جاء بدرجة مرتفعة ، وبمتوسط حسابي بلغ (3.69) وانحراف معياري(0.82)، وقد احتلت الفقرة رقم(2) " يكون البريد الإلكتروني عبر قناة الخدمة وسيلة امنة للتراسل" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.82)

جدول (5) : يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات مفردات عينة الدراسة لبعث سلوك المستخدم

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقره	الرتبة	رقم الفقرة
مرتفع	0.69	3.58	تقدم الادارة الخدمة للمواطنين من خلال التكنولوجيا الحديثة.	4	6
مرتفع	0.74	3.62	تعمل الادارة على توفير إمكانية البحث والفهرسة للبيانات بطريقة جذابة للمستخدمين.	3	7
مرتفع	0.78	3.69	تهتم الادارة بإدخال الخدمات الجديدة والمتطورة لإرضاء المراجعين.	1	8
مرتفع	0.70	3.64	يستطيع المراجعين إجراء معاملاتهم بكل سهولة ويسر.	2	9
متوسط	0.78	3.63	الكلية	-	-

تقدم الادارات الخدمة للمواطنين من خلال التكنولوجيا الحديثة" في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد، بمتوسط حسابي بلغ (3.58) وهي تعكس درجة موافقة متوسطة . بعد التدريب والتطوير كما موضح في الجدول (6).

يظهر من الجدول (5) ان المتوسط العام لتصورات مفردات عينة الدراسة لبعث سلوك المستخدم جاء بدرجة متوسطة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.63) وانحراف معياري(0.78)، وقد احتلت الفقرة رقم(8) " تهتم الادارة بإدخال الخدمات الجديدة والمتطورة لإرضاء المراجعين" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.69) وبدرجة موافقة مرتفعة، في حين جاءت الفقرة رقم(6) "

جدول (6) : يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات مفردات عينة الدراسة لبعيد التدريب والتطوير

رقم الفقرة	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
10	3	يتم تدريب العاملين في الادارة باستمرار لمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة.	3.58	1.04	مرتفع
11	1	تعمل الادارة باستمرار على تطوير مهارات العاملين لديها.	3.76	1.04	مرتفع
12	4	توفر الادارة الأجهزة الإلكترونية الحديثة للعاملين لديها في سبيل تطوير أعمالها باستمرار.	3.53	1.05	مرتفع
13	2	تهتم الادارة بتحديث انظمتها بما يتوافق مع التكنولوجيا الحديثة.	3.62	1.00	مرتفع
-	-	الكلية	3.63	0.79	متوسط

البعيد، بمتوسط حسابي بلغ (3.53) وهي تعكس درجه موافقة متوسطة.

السؤال الثاني: ما تصورات المبحوثين لجودة القرار الإداري في مراكز الادارة؟

وللإجابة على هذا السؤال تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لتصورات مفردات عينة الدراسة وذلك على مستوى كل بعد والبعيد الكلي لجودة القرار الإداري وكما موضح في الجدول (7).

يظهر من الجدول رقم (6) ان المتوسط العام لتصورات مفردات عينة الدراسة لبعيد التدريب والتطوير جاء بدرجة متوسطة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.63) وانحراف معياري (0.79)، وقد احتلت الفقرة رقم (11) " تعمل الادارة باستمرار على تطوير مهارات العاملين لديها" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.76) وبدرجة موافقة مرتفعه ، في حين جاءت الفقرة رقم (12) " توفر الادارة الأجهزة الإلكترونية الحديثة للعاملين لديها في سبيل تطوير أعمالها باستمرار" في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا

جدول (7) : يبين الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين لمستوى جودة القرار الإداري

رقم الفقرة	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى بالنسبة للمتوسط
18	1	أمتلك القدرة على تحديد المشكلات التي تحيط بالمركز.	4.35	0.71	مرتفع
19	4	أحدد أسباب المشكلة وأعمل على تحليلها جميعاً دون الفصل بينها.	3.97	0.72	مرتفع
20	6	أضع البدائل المحتملة لحل المشكلة ذات العلاقة بالقرار.	3.92	0.82	مرتفع
21	9	أحلل جميع البدائل المطروحة وأحدد إيجابياتها وسلبياتها.	3.68	0.70	مرتفع
22	10	أهتم بعدم تعارض البدائل مع اللوائح والانظمة المعمول بها في المركز.	3.66	0.70	مرتفع

مرتفع	0.78	3.72	أربط البدائل بأهداف وتطلعات المنظمة.	8	23
مرتفع	0.84	4.26	أستند في إختيار البديل إلى مبررات منطقية .	2	24
مرتفع	0.85	3.93	أستخدم وسائل الإتصال الملائمه للإعلان عن القرار.	7	25
مرتفع	0.76	4.22	أصح القرارات إذا كانت ذات نتائج سلبية.	3	26
مرتفع	0.85	3.94	أتحقق من ان تنفيذ القرار يتم وفقاً للخطوات المرسومة له.	5	27
مرتفع	0.83	3.96	الكلي	-	-

2. أظهرت النتائج أن المتوسطات الحسابية لتصورات الباحثين في مراكز الإدارات بشأن جودة القرار الإداري كانت عالية. يُعزى ظهور هذا المستوى المرتفع لجودة القرار الإداري إلى طبيعة القرارات التي تصدرها مراكز الإدارات في محافظة واسط، حيث تتمتع هذه القرارات بأهمية كبيرة وتأثير واسع على شرائح المجتمع المختلفة. وبالتالي، فإنه يجب الاهتمام بتلك القرارات واتخاذها بأساليب علمية سليمة ودقيقة.

3. توضح النتائج أن الأبعاد المستقلة والمتعلقة ب(قدرة النظام) تؤثر جميعها على جودة القرار الإداري المعتمد على المتغير، بينما لا يوجد تأثير إحصائي ذو دلالة للبعدين الفرعيين (سلوك المستخدم ، والتدريب والتطوير) على جودة القرار الإداري

ثانياً: التوصيات

في ضوء النتائج التي تم التوصل اليها توصي الدراسة بما يلي:

1. ضرورة اهتمام مراكز الإدارات في ديوان محافظة واسط بمفهوم الذكاء الاصطناعي وبعمليتي سلوك المستخدم والتدريب والتطوير.
2. تنفيذ سياسات وإجراءات لزيادة وعي الموظفين بأهمية الذكاء الاصطناعي من خلال تنظيم دورات تدريبية لهم.
3. تحسين وتطوير برامج الذكاء الاصطناعي المستخدمه لمساعدة الادارات في اتخاذ القرارات الصحيحة في الوقت المناسب.

يظهر من الجدول رقم(7) ان المتوسط العام لتصورات الباحثين في للمتغير التابع جودة القرار الإداري جاءت بدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.96) وبانحراف معياري (0.83)، وقد احتلت الفقرة رقم(18) والتي نصها " أمتلك القدرة على تحديد المشكلات التي تحيط بالمركز " المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.35) وبدرجة موافقة مرتفعة، في حين جاءت الفقرة رقم(22) والتي نصها " أهتم بعدم تعارض البديل مع اللوائح والانظمة المعمول بها في المركز " في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد، بمتوسط حسابي بلغ (3.66) وهي تعكس درجة موافقة مرتفعه أيضاً.

المبحث الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

1. بينت النتائج ان المتوسط الحسابي لتصورات الباحثين في مراكز الإدارة بشأن المتغير المستقل "الذكاء الاصطناعي" كانت مرتفعة. وجاءت التصورات على مستوى الأبعاد كما يأتي : بعد قدرة النظام كان في المرتبة الأولى، وبعد سلوك المستخدم في المرتبة الثانية، وأخيراً بعد التدريب والتطوير. يعزى ظهور هذا المستوى المرتفع للذكاء الاصطناعي إلى الدور الكبير والفعال الذي أحدثته التكنولوجيا بكل أدواتها، بما في ذلك الذكاء الاصطناعي ، في مساعدة المنظمات على الاستمرارية والقدرة على المنافسة والبقاء في السوق. فالذكاء الاصطناعي يوفر المعلومات المناسبة في الوقت المناسب لإداره مراكز الوزارات ، حتى تكون لديها القدرة على العمل.

المصادر

- [10] طيار، أحسن.(2012). استخدامات الذكاء الاصطناعي في مجال الأعمال، الملتقى الوطني العاشر حول أنظمة المعلومات المعتمدة على الذكاء الاصطناعي ودورها في صنع القرارات في المؤسسة الاقتصادية، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، الجزائر.
- [11] علي، علياء مهدي، تأثير الذكاء الاصطناعي في جودة التقارير المالية و انعكاسه على متخذي القرار، رسالة ماجستير، جامعة كربلاء، كلية الإدارة والاقتصاد، 2023.
- [12] العزاوي، بشرى هاشم (2008). أثر العلاقة بين الذكاء الإستراتيجي وقرارات عمليات الخدمة في النجاح الإستراتيجي. أطروحة دكتوراة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
- [13] Aghaei, M and Asadollahi, A. (2013). Analysis of Business Intelligence on Strategic Decision Making. International Journal of Scientific Management and Development. Vol.2 (1), 20-35.
- [14] هاشم، غسان علي (2013). أثر كفاءة نظم المعلومات في تحسين فاعلية عملية صنع وإتخاذ القرارات دراسة تطبيقية "حالة" في بنك اليمين الدولي. أطروحة دكتوراة، قسم الإدارة العامة، جامعة سانت إيلمينس، المكلا، اليمن.
- [15] Roda, R and Poch, M. (2000). Artificial Intelligence and Environmental Decision Support Systems. Chemical and Environmental Engineering Laboratory, University of Girona
- [16] Laudan, K.& Laudan, J. (2010). Management des Systems d' information Pearson education , 11 edition , France.
- [1] المطيري، عادل محيل (2019)، الذكاء الاصطناعي مدخلا لتطوير صناعة القرار التعليمي في وزارة التربية بدولة الكويت، حملة البحث العلمي في التربية، مجلد (11) العدد (20) كلية البنات للعلوم والآداب ، جامعة عين شمس، القاهرة.
- [2] شيخ، هجيرة.(2018). دور الذكاء الاصطناعي في إدارة علاقة الزبون الإلكتروني للقرض الشعبي الجزائري(CPA)، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، 10(2)، ص 81-90.
- [3] خالدة، أبو بكر.(2017). تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المصارف العربية، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، القاهرة، 20(2)، ص 57-60.
- [4] Cazenave, T. (2011). Intelligence artificielle une approche ludique ,Ellipses , paris ,France.
- [5] الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي.(2019). الذكاء الاصطناعي، 14/1/2022، www.abahe.co.uk
- [6] Alter, S. (2002). Information Systems: The Foundation of E-Business, New York , Prentice-Hall, USA.
- [7] Graupe, D. (2007). Principles of Artificial Neural Networks, 2nd Edition, World Scientific, New York, USA.
- [8] جبباري، لطيفة.(2017). دور نماذج الذكاء الاصطناعي في إتخاذ القرار، مجلة العلوم الانسانية، [المركز الجامعي تندوف، الجزائر، 1(1)، ص 121-135.
- [9] Sadaf, A. & Ghodrati, H. (2015). Applying genetics algorithm to select and Optimize Portfolio in Tehran Stock exchange , International Journal of Computer Science

الملاحق

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته..

يطيب لنا ان تقدم لحضرتكم هذا الاستبيان وذلك بهدف الحصول على البيانات اللازمة للدراسة التي عنوانها " دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة القرار الاداري " لاغراض البحث العلمي .

نأمل من حضرتكم التفضل بالاجابة على أسئلة الاستبيان بدقة وذلك لان صحة النتائج تعتمد بالدرجة الاساس على اجابتكم.

شاكرين حسن تعاونكم معنا.

وتقبلوا فائق الاحترام والامتنان

الباحثان

م. د. سرى وليد اسماعيل

م.م. نيا كريم تعبان

يرجى وضع إشارة (√) في المربع الذي يوافق اختياركم، ويعبر عن الذكاء الاصطناعي وجودة القرار الإداري.

الرقم	العبارة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
	المتغير المستقل: الذكاء الاصطناعي البعد الأول: قدرة النظام					
1.	يستطيع النظام الحفاظ على سرية المعلومات.					
2.	يكون البريد الإلكتروني عبر قناة الخدمة وسيلة آمنة للتراسل.					
3.	تتوفر في الادارة أجهزة إلكترونية حديثة.					
4.	تستخدم الادارة لغات برمجة متطورة في سبيل تطوير أعمالها.					
5.	تطرح الادارة تحديثاً مستمراً لبرامج نظم المعلومات لديها.					
	البعد الثاني: سلوك المستخدم					
6.	تقدم الادارة الخدمة للمواطنين من خلال التكنولوجيا الحديثة.					
7.	تعمل الادارة على توفير إمكانية البحث والفهرسة للبيانات بطريقة جذابة للمستخدمين.					
8.	تهتم الادارة بإدخال الخدمات الجديدة والمتطورة لإرضاء المراجعين.					
9.	يستطيع المراجعين إجراء معاملاتهم بكل سهولة ويسر.					
	البعد الثالث: التدريب والتطوير					
10.	يتم تدريب العاملين في الادارة باستمرار لمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة.					

					11. تعمل الادارة باستمرار على تطوير مهارات العاملين لديها.
					12. توفر الادارة الأجهزة الإلكترونية الحديثة للعاملين لديها في سبيل تطوير أعمالها باستمرار.
					13. تهتم الادارة بتحديث انظمتها بما يتوافق مع التكنولوجيا الحديثة.
المتغير التابع جودة القرار					
					14. أمثلك القدرة على تحديد المشكلات التي تحيط بالمركز.
					15. أحدد أسباب المشكلة وأعمل على تحليلها جميعاً دون الفصل بينها.
					16. أضع البدائل المحتملة لحل المشكلة ذات العلاقة بالقرار.
					17. أحلل جميع البدائل المطروحة وأحدد إيجابياتها وسلبياتها.
					18. أهتم بعدم تعارض البديل مع اللوائح والانظمة المعمول بها في المركز.
					19. أربط البدائل بأهداف وتطلعات المنظمة.
					20. أستند في إختيار البديل إلى مبررات منطقية.
					21. أستخدم وسائل الإتصال الملائمة للإعلان عن القرار.
					22. أصحح القرارات إذا كانت ذات نتائج سلبية.
					23. أتحقق من ان تنفيذ القرار يتم وفقاً للخطوات المرسومة له.