

أثر توظيف الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة القرارات الإدارية دراسة ميدانية على شركة بريد ليبيا للاتصالات وتقنية المعلومات

ساسى محمد البكاي*, أحمد سالم السائح

المعهد العالي للعلوم والتقنيات الطبية الجميل

*Sase99.iy@gmail.com

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر توظيف الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة القرارات الإدارية لدى العاملين بشركة بريد ليبيا للاتصالات وتقنية المعلومات بمدينة صبراتة، وذلك من خلال التعرف على مستوى توظيف الذكاء الاصطناعي في العمل الإداري، ومستوى جودة القرارات الإدارية، والتعرف على أثر توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين عملية اتخاذ القرارات الإدارية.

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين بشركة بريد ليبيا للاتصالات وتقنية المعلومات بمدينة صبراتة، بينما تكونت عينة الدراسة من (30) موظفًا، تم اختيارهم بالطريقة المتاحة، ولجمع البيانات استخدم الباحثان استبيانًا تكون من ثلاثة محاور رئيسية، تناول المحور الأول توظيف الذكاء الاصطناعي في العمل الإداري، والمحور الثاني جودة القرارات الإدارية، بينما تناول المحور الثالث أثر توظيف الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة القرارات الإدارية، وتمت معالجة البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

أظهرت النتائج أن مستوى توظيف الذكاء الاصطناعي في العمل الإداري جاء مرتفعًا، بمتوسط حسابي بلغ (4.02) وانحراف معياري (0.51)، كما أظهرت أن جودة القرارات الإدارية جاءت بمستوى مرتفع، بمتوسط حسابي بلغ (4.08) وانحراف معياري (0.48)، كذلك بينت النتائج أن أثر توظيف الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة القرارات الإدارية جاء بمستوى مرتفع، بمتوسط حسابي بلغ (4.12) وانحراف معياري (0.46)، كما سجلت عبارة (يسهم استخدام الذكاء الاصطناعي في تقليل الأخطاء المرتبطة باتخاذ القرارات) أعلى متوسط حسابي في المحور الثالث، بلغ (4.37)، تلتها عبارة (يساعد استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين القدرة على مقارنة البدائل المتاحة) بمتوسط حسابي بلغ (4.30)، وأظهرت النتائج كذلك أن بعض الجوانب المرتبطة بسرعة تحليل المعلومات والاستجابة للمشكلات الإدارية جاءت بدرجة أقل نسبيًا من بقية العبارات.

الكلمات المفتاحية: الذكاء الاصطناعي، توظيف الذكاء الاصطناعي، القرارات الإدارية.

Submitted: 10/04/2026

Accepted: 27/05/2026

Abstract

This study aimed to investigate the impact of employing artificial intelligence on improving the quality of administrative decisions among employees of Libya Post Telecommunications and Information Technology Company in Sabratha. The study sought to identify the level of artificial intelligence utilization in administrative work, assess the level of administrative decision quality, and examine the impact of employing artificial intelligence applications on improving the administrative decision-making process.

The study adopted the descriptive-analytical approach due to its suitability for the nature and objectives of the study. The study population consisted of employees of Libya Post Telecommunications and Information Technology Company in Sabratha, while the study sample comprised 30 employees, selected using the convenience sampling method. Data were collected using a questionnaire consisting of three main axes. The first axis addressed the utilization of artificial intelligence in administrative work, the second addressed the quality of administrative

decisions, and the third addressed the impact of employing artificial intelligence on improving the quality of administrative decisions. The collected data were analyzed using appropriate statistical methods.

The results showed that the level of artificial intelligence utilization in administrative work was high, with a mean of 4.02 and a standard deviation of 0.51. The results also indicated that the quality of administrative decisions was high, with a mean of 4.08 and a standard deviation of 0.48. Furthermore, the impact of employing artificial intelligence on improving the quality of administrative decisions was high, with a mean of 4.12 and a standard deviation of 0.46. The statement “The use of artificial intelligence contributes to reducing errors associated with decision-making” recorded the highest mean in the third axis, at 4.37, followed by “The use of artificial intelligence helps improve the ability to compare available alternatives”, with a mean of 4.30. The results also indicated that some aspects related to the speed of information analysis and responsiveness to administrative problems were relatively lower than the other statements.

Keywords: *Artificial Intelligence, Artificial Intelligence Utilization, Administrative Decisions.*

المقدمة

يشهد العالم في السنوات الأخيرة تطورات متسارعة في مجال التكنولوجيا الرقمية، كان من أبرزها التطور المتنامي في تقنيات الذكاء الاصطناعي، التي أصبحت من الأدوات المؤثرة في مختلف مجالات الحياة الاقتصادية والإدارية والتنظيمية، ولم يعد استخدام الذكاء الاصطناعي مقتصرًا على المجالات التقنية والعلمية، بل امتد بصورة واضحة إلى المؤسسات والمنظمات، وأصبح يُوظف في تحليل البيانات، والتنبؤ بالاتجاهات، ومعالجة المعلومات، وأتمتة العمليات، ودعم المديرين في التعامل مع المشكلات واتخاذ القرارات الإدارية، ويشير الاتجاه الحديث في الدراسات السابقة إلى تنامي الاهتمام بدور الذكاء الاصطناعي في القرارات الإدارية، ولا سيما في مجالات التنبؤ والتصنيف واستخلاص المعلومات ودعم المعرفة التنظيمية (الطائي وآخرون، 2026).

ويُعد القرار الإداري من أهم الأدوات التي تعتمد عليها المؤسسات في تحقيق أهدافها، إذ يرتبط بمختلف أنشطتها ووظائفها، بدءًا من التخطيط والتنظيم والتوجيه، وصولًا إلى الرقابة ومعالجة المشكلات وتخصيص الموارد، وتزداد أهمية جودة القرار الإداري في المؤسسات التي تنسم أعمالها بالتعقيد وكثرة البيانات وتعدد البدائل، حيث يحتاج متخذ القرار إلى معلومات دقيقة وملائمة وفي الوقت المناسب حتى يتمكن من اختيار البديل الأكثر توافقًا مع أهداف المؤسسة وإمكاناتها، ومن ثم فإن تحسين جودة القرارات أصبح أحد المتطلبات الأساسية لرفع كفاءة الأداء الإداري وتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد (Abdelrahman et al., 2024).

وفي هذا السياق، يوفر الذكاء الاصطناعي مجموعة من الإمكانيات التي يمكن أن تدعم عملية اتخاذ القرار الإداري، من خلال القدرة على التعامل مع كميات كبيرة من البيانات وتحليلها بسرعة، واكتشاف الأنماط والعلاقات التي قد يصعب الوصول إليها بالأساليب التقليدية، فضلًا عن استخدام التحليلات التنبؤية ونظم دعم القرار في تقديم معلومات ومؤشرات تساعد الإدارة على تقييم البدائل المختلفة، وقد أوضحت بعض الدراسات أن توظيف الذكاء الاصطناعي في الإدارة يرتبط بمجالات تحليل البيانات الضخمة، والتحليلات التنبؤية، وأتمتة العمليات وإدارة المخاطر، بما يمكن أن ينعكس على سرعة القرار ودقته وجودته (الطائي وآخرون، 2026).

ولا يعني ذلك أن استخدام الذكاء الاصطناعي يؤدي بصورة تلقائية إلى قرارات إدارية أفضل، إذ تتوقف الاستفادة الفعلية منه على مدى توافر البيانات المناسبة، والبنية التحتية التقنية، والمهارات البشرية القادرة على التعامل مع تطبيقاته، فضلًا عن قدرة المؤسسة على دمج هذه التقنيات ضمن عملياتها الإدارية بصورة منظمة، كما أن طبيعة الخوارزميات والاعتماد على البيانات تثير عددًا من القضايا المتعلقة بالشفافية والخصوصية والمسؤولية عن القرار، الأمر الذي يجعل توظيف الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار عملية إدارية وتقنية متكاملة وليست مجرد إدخال أداة تكنولوجية جديدة إلى بيئة العمل (Jahloul et al., 2024). وقد تناولت بعض الدراسات العربية العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وجودة القرارات الإدارية في بيئات مختلفة، فقد توصلت دراسة العزام والدفرا (2023) حول تطبيق الذكاء الاصطناعي في إمارة منطقة عسير إلى أهمية دراسة توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي وعلاقتها بجودة اتخاذ القرار، كما بحثت دراسة جهلول وخضير واليوسف (2024) أثر الذكاء الاصطناعي في تحسين نوعية القرارات الإدارية، وربطت بين أبعاد الذكاء الاصطناعي وأبعاد القرار الإداري، ومنها جودة القرار والبعد الزمني

وقبول القرار، وأشارت دراسة عثمان (2024) إلى موضوع جودة اتخاذ القرارات الإدارية لدى المديرين مستخدمي تطبيقات الذكاء الاصطناعي، بما يعكس تنامي الاهتمام البحثي بالعلاقة بين المجالين. وعلى المستوى الليبي تكتسب هذه العلاقة أهمية خاصة في ظل الاتجاه المتزايد نحو التحول الرقمي وتوظيف التقنيات الحديثة في المؤسسات، فقد تناولت دراسة البركي والختالي (2026) درجة استخدام رؤساء الأقسام العلمية ومديري المكاتب لتطبيقات الذكاء الاصطناعي وأثرها في جودة القرارات الإدارية في إحدى المؤسسات التعليمية الليبية، وأظهرت وجود علاقة ارتباطية موجبة بين استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي وجودة القرارات الإدارية، كما تناولت دراسة سالم (2026) تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي وتأثيرها في اتخاذ القرارات الإدارية داخل المؤسسات، مع التركيز على جودة القرار وسرعته ودقته والتحديات المرتبطة بالبنية التحتية والكفاءات البشرية.

مشكلة الدراسة :

أصبح تحسين جودة القرارات الإدارية من القضايا الأساسية التي تواجه المؤسسات المعاصرة، نظرًا لما يترتب على القرار الإداري من آثار مباشرة في كفاءة العمل واستغلال الموارد وتحقيق الأهداف التنظيمية، وفي المقابل أتاح التطور المتسارع في تقنيات الذكاء الاصطناعي إمكانيات جديدة أمام الإدارات لمعالجة البيانات والمعلومات، وتحليلها، واستخلاص المؤشرات، والتنبؤ بالاتجاهات، وتقديم الدعم لمتخذي القرار.

وعلى الرغم من هذه الإمكانيات، فإن درجة الاستفادة الفعلية من الذكاء الاصطناعي تختلف من مؤسسة إلى أخرى، تبعًا لمستوى التحول الرقمي، وتوافر البنية التحتية، والموارد البشرية المؤهلة، ومدى تقبل العاملين لهذه التقنيات، فضلًا عن طبيعة العمليات الإدارية التي يمكن أن توظف فيها، ومن هنا تبرز الحاجة إلى دراسة الواقع الفعلي لتوظيف الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات المحلية، وعدم الاكتفاء بالافتراض النظري بأن إدخال التقنيات الحديثة يؤدي بالضرورة إلى تحسين القرارات. وتبرز شركة بريد ليبيا للاتصالات بمدينة صبراتة بوصفها بيئة مناسبة لدراسة هذه العلاقة، لما تتطلبه أعمالها من معالجة مستمرة للمعلومات واتخاذ قرارات إدارية وفنية وتشغيلية متعددة، إلا أن مدى توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في دعم هذه القرارات، ومدى انعكاس ذلك على جودة القرار الإداري من حيث الدقة والسرعة والموضوعية وتوافر المعلومات الملائمة، يحتاج إلى دراسة ميدانية منظمة.

كما أن مراجعة الدراسات السابقة تشير إلى وجود اهتمام متزايد بدراسة الذكاء الاصطناعي وجودة القرارات الإدارية، إلا أن الدراسات التي تناولت هذه العلاقة في البيئة الليبية ما تزال محدودة، وخاصة في المؤسسات الخدمية ذات الطبيعة التشغيلية مثل شركات بريد ليبيا، ومن ثم تتمثل مشكلة الدراسة في الحاجة إلى التعرف على مستوى توظيف الذكاء الاصطناعي داخل شركة بريد ليبيا بمدينة صبراتة، والكشف عن طبيعة أثره في تحسين جودة القرارات الإدارية.

وبناءً على ذلك يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس الآتي:

ما أثر توظيف الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة القرارات الإدارية لدى العاملين في شركة بريد ليبيا للاتصالات بمدينة صبراتة ؟

تساؤلات الدراسة :

1. ما مستوى توظيف الذكاء الاصطناعي في العمل الإداري بشركة بريد ليبيا للاتصالات بمدينة صبراتة؟
2. ما مستوى جودة القرارات الإدارية بشركة بريد ليبيا للاتصالات بمدينة صبراتة؟
3. ما أثر توظيف الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة القرارات الإدارية بشركة بريد ليبيا للاتصالات بمدينة صبراتة ؟

أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى الآتي :

1. التعرف على مستوى توظيف الذكاء الاصطناعي في شركة بريد ليبيا للاتصالات بمدينة صبراتة، من حيث مدى استخدام تطبيقاته في معالجة المعلومات وتحليل البيانات ودعم العمل الإداري.
2. التعرف على مستوى جودة القرارات الإدارية في شركة بريد ليبيا للاتصالات بمدينة صبراتة، من حيث دقة القرار، وسرعة اتخاذه، وملاءمة المعلومات المتاحة، والقدرة على اختيار البدائل المناسبة.
3. التعرف على أثر توظيف الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة القرارات الإدارية في شركة بريد ليبيا للاتصالات بمدينة صبراتة.

أهمية الدراسة :

تكمّن أهمية الدراسة في الآتي :

- 1- تتناول الدراسة موضوعاً إدارياً وتقنياً معاصراً يتمثل في توظيف الذكاء الاصطناعي وعلاقته بجودة القرارات الإدارية، بما يسهم في إثراء الدراسات العربية والليبية المتعلقة بالتحول الرقمي ودعم القرار الإداري.
- 2- إمكانية الاستفادة من نتائج الدراسة في التعرف على واقع توظيف الذكاء الاصطناعي داخل شركة بريد ليبيا للاتصالات بمدينة صبراتة، وتحديد مدى إسهامه في تحسين جودة القرارات الإدارية، بما يساعد الإدارة على تحديد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير.
- 3- تتناول الدراسة مؤسسة خدمية في البيئة الليبية، وهي شركة بريد ليبيا للاتصالات بمدينة صبراتة، بما قد يوفر مؤشرات ميدانية يمكن الاستفادة منها في تطوير الممارسات الإدارية المرتبطة بالتحول الرقمي وتوظيف التقنيات الذكية في اتخاذ القرارات.

حدود الدراسة :

- 1- حدود زمنية : 2026-8-2 وحتى 2026-9-25 .
- 2- حدود مكانية : شركة بريد ليبيا للاتصالات صبراتة .

مصطلحات الدراسة :

1. الذكاء الاصطناعي :

يُقصد بالذكاء الاصطناعي مجموعة من التقنيات والأنظمة الحاسوبية التي تمكّن الآلات والبرمجيات من تنفيذ مهام تتطلب عادةً قدرات بشرية، مثل تحليل المعلومات، والتعلم من البيانات، والتنبؤ، واكتشاف الأنماط، وتقديم المساعدة في حل المشكلات واتخاذ القرارات (Jahloul et al., 2024).

2. توظيف الذكاء الاصطناعي :

يقصد بتوظيف الذكاء الاصطناعي استخدام تطبيقاته وتقنياته داخل المنظمة في أداء المهام والعمليات المختلفة، بما في ذلك معالجة البيانات، وتحليل المعلومات، والتنبؤ، ودعم متخذي القرار (البركي، وآخرون، 2026).

3. القرار الإداري :

القرار الإداري هو الاختيار الذي تتخذه الإدارة من بين مجموعة من البدائل المتاحة لمعالجة مشكلة معينة أو تحقيق هدف تنظيمي، وذلك استناداً إلى المعلومات والبيانات المتاحة وفي ضوء إمكانيات المنظمة وظروفها (عثمان، سعاد محمود، 2024).

منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها؛ حيث يتيح وصف واقع توظيف الذكاء الاصطناعي في العمل الإداري، والتعرف على مستوى جودة القرارات الإدارية لدى العاملين بالشركة، بالإضافة إلى تحليل أثر توظيف الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة القرارات الإدارية، وذلك من خلال جمع البيانات بواسطة استبيان أعد لهذا الغرض وتحليلها إحصائياً.

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بشركة بريد ليبيا للاتصالات وتقنية المعلومات بمدينة صبراتة، ممن ترتبط طبيعة أعمالهم بالمهام الإدارية والتنظيمية واستخدام نظم المعلومات والتقنيات الحديثة، وذلك باعتبارهم الفئة الأكثر ارتباطاً بموضوع توظيف الذكاء الاصطناعي وجودة القرارات الإدارية.

عينة الدراسة

تم اختيار عينة قوامها (30) موظفاً من العاملين بشركة بريد ليبيا للاتصالات وتقنية المعلومات بمدينة صبراتة، وتمثل العينة العاملين بمختلف المستويات والمواقع الوظيفية ذات الصلة بالعمل الإداري والتقني، واعتمدت الدراسة على العينة المتاحة في اختيار أفراد العينة، نظراً لإمكانية الوصول إلى أفراد المجتمع خلال فترة تطبيق الدراسة.

أداة الدراسة

تم إعداد الاستبيان في ضوء أهداف الدراسة وتساولاتها ومحاورها، وبعد الاطلاع على عدد من الدراسات ذات الصلة بموضوع الذكاء الاصطناعي والقرارات الإدارية، بحيث جاءت فقراته بصورة مباشرة وواضحة تتناسب مع طبيعة العاملين في شركة بريد ليبيا للاتصالات وتقنية المعلومات بمدينة صبراتة.

تكون الاستبيان من جزأين رئيسيين:

أولاً: البيانات العامة

أشتمل هذا الجزء على مجموعة من المتغيرات الديموغرافية والوظيفية لأفراد العينة، وهي: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي، وذلك بهدف التعرف على الخصائص العامة لأفراد عينة الدراسة.

ثانياً: محاور الاستبيان

أشتمل هذا الجزء على ثلاثة محاور رئيسية، دون تقسيمها إلى أبعاد فرعية، وذلك على النحو الآتي:

المحور الأول: توظيف الذكاء الاصطناعي في العمل الإداري ، ويتكون من 7 فقرات .

المحور الثاني: جودة القرارات الإدارية ، ويتكون من 7 فقرات .

المحور الثالث: أثر توظيف الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة القرارات الإدارية، ويتكون من 7 فقرات .
اختبار الثبات لأداة الدراسة:

جدول (1) يوضح نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة (كرونيباخ ألفا)

البعد	عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا
توظيف الذكاء الاصطناعي في العمل الإداري	7	0.88
جودة القرارات الإدارية	7	0.90
أثر توظيف الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة القرارات الإدارية	7	0.86
المقياس ككل	21	0.93

الأساليب الإحصائية:

تم تفرغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) الإصدار 25، وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

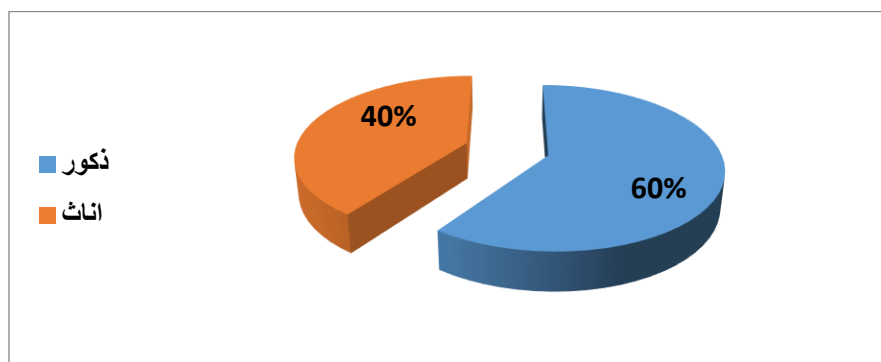
إحصاءات وصفية منها (النسبة المئوية - المتوسط الحسابي - الانحراف المعياري - الوزن النسبي) ومعامل ألفا كرونباخ (Alpha s'Cronbach).

النتائج

الجدول (2) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكور	18	% 60
إناث	12	% 40
المجموع	30	%100

يتضح من الجدول (2) أن الذكور شكلوا النسبة الأكبر من أفراد العينة، حيث بلغ عددهم (18) بنسبة (60%)، في حين بلغ عدد الإناث (12) بنسبة (40%).

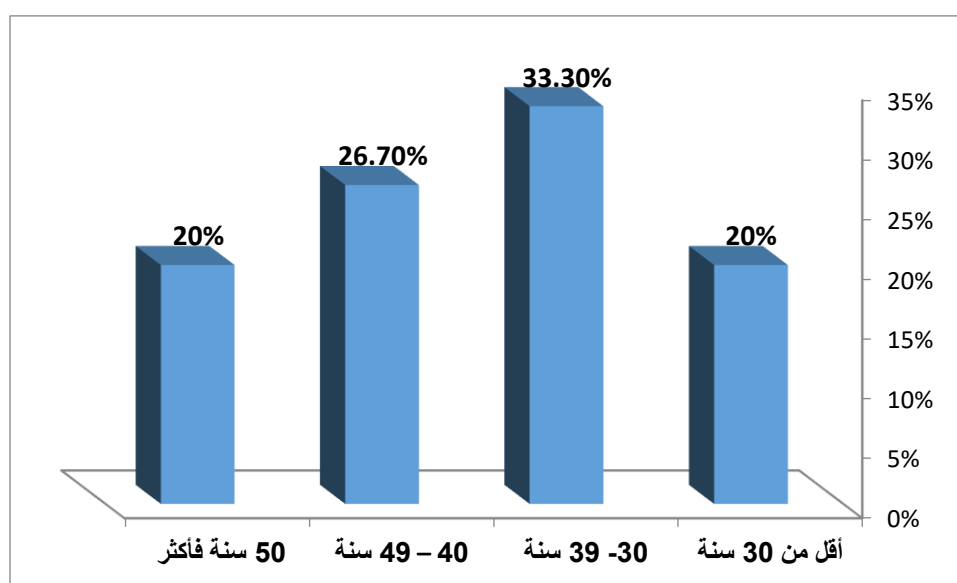


شكل (1) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجدول (3) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

العمر	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	6	20%
30 - 39 سنة	10	33.3%
40 - 49 سنة	8	26.7%
50 سنة فأكثر	6	20%
المجموع	30	100%

يتضح من خلال الجدول (3) أن الفئة العمرية (30-39 سنة) جاءت في المرتبة الأولى بواقع (10) موظفون وبنسبة (33.3%)، تلتها الفئة (40 - 49 سنة) بواقع (8) موظفون وبنسبة (26.7%)، بينما تساوت الفئتين الأقل تمثيلاً هي (أقل من 30 سنة، 50 سنة فأكثر) بنسبة (20%) لكليهما .

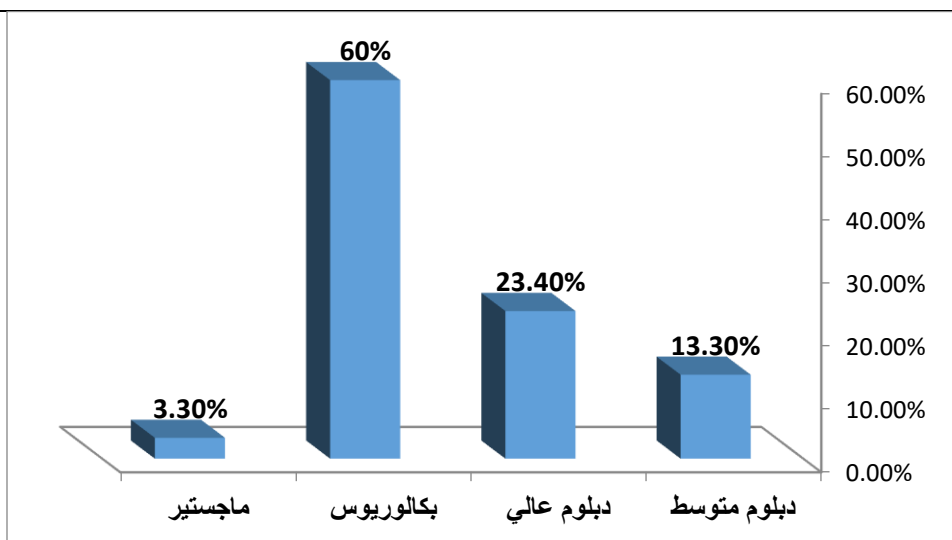


شكل (2) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

الجدول (4) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
دبلوم متوسط	4	13.3%
دبلوم عالي	7	23.4%
بكالوريوس	18	60%
ماجستير	1	3.3%
المجموع	30	100%

أظهرت نتائج الجدول (4) أن حملة المؤهلات الجامعية كانوا الأكثر تمثيلاً في العينة بنسبة (60%)، يليهم الحاصلون على الدبلوم العالي بنسبة (23.4%)، وأقلها الحاصلون على الماجستير بنسبة (3.3%).

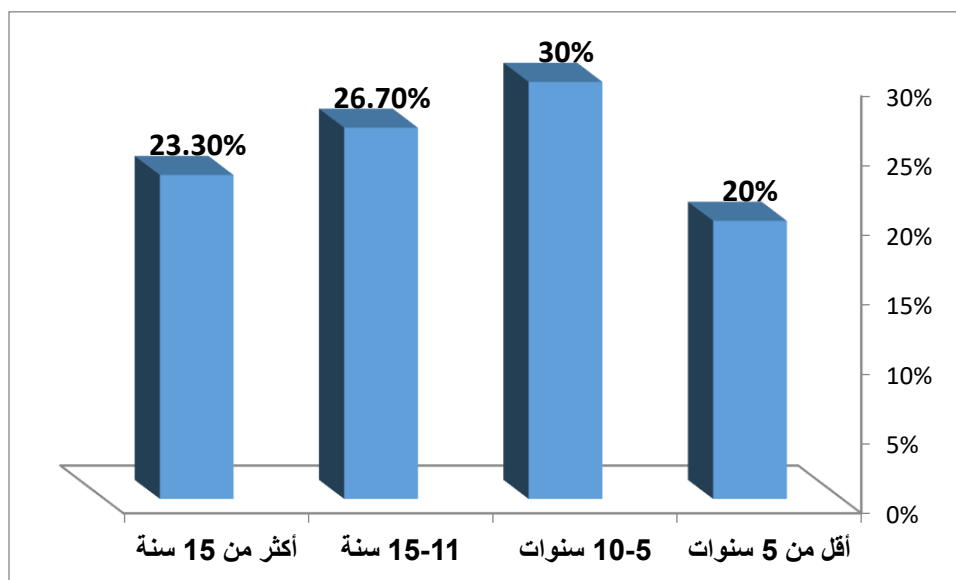


شكل (3) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

الجدول (5) يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	6	20%
5-10 سنوات	9	30%
11-15 سنة	8	26.7%
أكثر من 15 سنة	7	23.3%
المجموع	30	100%

يوضح الجدول (5) أن أكثر سنوات الخبرة كانت 5-10 سنوات (30%)، يليهم سنوات الخبرة 11-15 سنة (26.7%)، وأقلها كان أقل من 5 سنوات (20%).

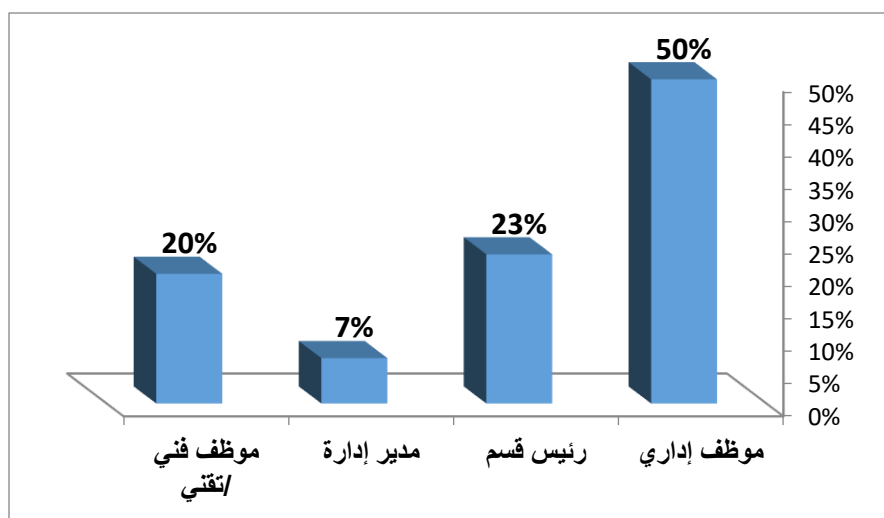


شكل (4) يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

الجدول (6) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية
موظف إداري	15	50%
رئيس قسم	7	23%
مدير إدارة	2	7%
موظف فني/ تقني	6	20%
المجموع	30	100%

يوضح الجدول (6) أن غالبية أفراد العينة موظفون إداريون؛ إذ بلغت نسبتهم (50%)، يليها رئيس قسم (23%)، وأقلها مدراء الإدارات نسبتهم (7%) .



شكل (5) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

جدول (7) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الأول (توظيف الذكاء الاصطناعي في العمل الإداري)

ر.م	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	تستخدم الشركة تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إنجاز بعض الأعمال الإدارية.	2.58	0.54	1	مرتفع
2	تستفيد الإدارة من التقنيات الذكية في معالجة المشكلات الإدارية.	522.	580.	2	مرتفع
3	تستخدم الشركة الأنظمة الرقمية الذكية في تنظيم المعلومات والبيانات.	502.	580.	6	مرتفع
4	تساعد تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحليل كميات كبيرة من البيانات الإدارية.	2.46	0.61	4	مرتفع
5	توفر الأنظمة الذكية معلومات تساعد الإدارة في أداء مهامها بصورة أفضل.	442.	610.	5	مرتفع
6	يستفيد متخذو القرار من مخرجات الذكاء الاصطناعي عند معالجة المشكلات الإدارية.	392.	670.	3	مرتفع
7	تساعد التقنيات الذكية في مقارنة البدائل المتاحة أمام متخذ القرار.	332.	660.	7	متوسط
	المجموع	462.	390.		مرتفع

يتضح من بيانات الجدول (7) أن المتوسط الحسابي الكلي لمحور توظيف الذكاء الاصطناعي في العمل الإداري بلغ (2.46)، بانحراف معياري قدره (0.39)، وبمستوى مرتفع، مما يشير إلى وجود مستوى مرتفع من توظيف تطبيقات وتقنيات الذكاء الاصطناعي في بعض الأعمال الإدارية بالشركة، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لعبارات المحور بين (2.33–2.58). وجاءت العبارة (تستخدم الشركة تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إنجاز بعض الأعمال الإدارية) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.58) وانحراف معياري (0.54)، وبمستوى مرتفع، بينما جاءت العبارة «تستفيد الإدارة من التقنيات الذكية في معالجة المشكلات الإدارية» في المرتبة الثانية بمتوسط (2.52) وانحراف معياري (0.58)، في المقابل جاءت العبارة (تساعد التقنيات الذكية في مقارنة البدائل المتاحة أمام متخذ القرار) في المرتبة الأخيرة بمتوسط (2.33) وانحراف معياري (0.66)، وبمستوى متوسط مما يشير إلى أن استخدام التقنيات الذكية في مقارنة البدائل المتاحة أمام متخذي القرار يمثل جانباً أقل ممارسة مقارنة ببقية جوانب المحور.

جدول (8) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الثاني (جودة القرارات الإدارية)

ر.م	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف	الترتيب	المستوى
1	تستند القرارات الإدارية في الشركة إلى معلومات دقيقة.	522.	580.	1	مرتفع
2	تتوافر لدى الإدارة معلومات كافية لاتخاذ القرارات المناسبة.	2.46	0.61	2	مرتفع
3	تتراجع القرارات الإدارية طبيعة المشكلة المراد معالجتها.	42.2	40.6	4	مرتفع
4	تساعد المعلومات المتاحة على تقليل الأخطاء في القرارات الإدارية.	402.	0.64	7	مرتفع
5	تتنسج القرارات الإدارية بدرجة مناسبة من الدقة والموضوعية.	2.38	0.67	3	مرتفع
6	يتم اتخاذ القرارات الإدارية في الوقت المناسب.	2.34	0.66	6	متوسطة
7	تتوافر أمام متخذ القرار بدائل مناسبة يمكن المفاضلة بينها.	2.26	0.70	5	متوسطة
المجموع		2.40	0.42		مرتفع

تشير نتائج الجدول (8) إلى أن المتوسط الحسابي الكلي لمحور جودة القرارات الإدارية بلغ (2.40)، بانحراف معياري قدره (0.42)، وبمستوى مرتفع، وهو ما يعكس إدراك أفراد العينة لوجود مستوى مرتفع نسبياً من جودة القرارات الإدارية داخل الشركة، وتراوحت المتوسطات الحسابية لعبارات المحور بين (2.26–2.52). وقد حصلت العبارة (تستند القرارات الإدارية في الشركة إلى معلومات دقيقة) على أعلى متوسط حسابي بلغ (2.52) وانحراف معياري (0.58)، وجاءت في المرتبة الأولى وبمستوى مرتفع، تلتها العبارة (تتوافر لدى الإدارة معلومات كافية لاتخاذ القرارات المناسبة) بمتوسط (2.46) وانحراف معياري (0.61)، بينما جاءت العبارة (تتوافر أمام متخذ القرار بدائل مناسبة يمكن المفاضلة بينها) في المرتبة الأخيرة بمتوسط (2.26) وانحراف معياري (0.70) وبمستوى متوسط، كما جاءت عبارة اتخاذ القرارات في الوقت المناسب بمستوى متوسط، وهو ما يشير إلى وجود تفاوت في بعض الجوانب المرتبطة بسرعة القرار وتعدد البدائل المتاحة.

جدول (9) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الثالث (أثر توظيف الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة القرارات الإدارية)

ر.م	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف	الترتيب	المستوى
1	يسهم توظيف الذكاء الاصطناعي في زيادة دقة القرارات الإدارية.	442.	0.61	4	مرتفع
2	يساعد الذكاء الاصطناعي على توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار المناسب.	502.	0.58	3	مرتفع
3	يسهم استخدام الذكاء الاصطناعي في تقليل الأخطاء المرتبطة باتخاذ القرارات.	562.	0.54	1	مرتفع
4	يساعد الذكاء الاصطناعي الإدارة على اتخاذ القرارات في الوقت المناسب.	082.	0.67	5	متوسط
5	يسهم الذكاء الاصطناعي في سرعة تحليل المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار.	022.	0.68	7	متوسط

مرتفع	2	0.54	542.	يساعد استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين القدرة على مقارنة البدائل المتاحة.	6
متوسط	6	0.72	122.	يسهم الذكاء الاصطناعي في تحسين قدرة الإدارة على معالجة المشكلات الإدارية.	7
مرتفع		0.44	2.36	المجموع	

يوضح الجدول (9) أن المتوسط الحسابي الكلي لمؤثر توظيف الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة القرارات الإدارية بلغ (2.36)، بانحراف معياري قدره (0.44)، وبمستوى مرتفع، مما يدل على وجود إدراك مرتفع لدى أفراد العينة لأثر توظيف الذكاء الاصطناعي في دعم وتحسين جودة القرارات الإدارية، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية للعبارة بين (2.02–2.56). وجاءت العبارة (يسهم الذكاء الاصطناعي في توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار المناسب) بمتوسط حسابي (2.50)، في حين سجلت العبارة (يسهم استخدام الذكاء الاصطناعي في تقليل الأخطاء المرتبطة باتخاذ القرارات) متوسطاً قدره (2.56)، وهو الأعلى حسابياً بين عبارات المحور، كما جاءت العبارة (يساعد استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين القدرة على مقارنة البدائل المتاحة) بمتوسط (2.54) وبمستوى مرتفع، في المقابل حصلت العبارة (يسهم الذكاء الاصطناعي في سرعة تحليل المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار) على أقل متوسط حسابي بلغ (2.02)، تلتها عبارة المساعدة في اتخاذ القرارات في الوقت المناسب بمتوسط (2.08)، ثم تحسين القدرة على معالجة المشكلات الإدارية بمتوسط (2.12)، وجميعها جاءت بمستوى متوسط. وبصورة عامة، تظهر النتائج أن المحاور الثلاثة حصلت على مستويات مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الكلي لمؤثر توظيف الذكاء الاصطناعي (2.46)، ومحور جودة القرارات الإدارية (2.40)، ومحور أثر توظيف الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة القرارات (2.36).

النتائج

- 1- أظهرت النتائج أن مستوى توظيف الذكاء الاصطناعي في العمل الإداري جاء مرتفعاً، بمتوسط حسابي بلغ (2.46) وانحراف معياري (0.39)، مما يشير إلى وجود استخدام فعلي للتطبيقات والتقنيات الذكية في بعض الأعمال الإدارية.
- 2- بينت النتائج أن جودة القرارات الإدارية جاءت بمستوى مرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.40) والانحراف المعياري (0.42)، مما يعكس توافر قدر مناسب من المعلومات والدقة والموضوعية في عملية اتخاذ القرارات الإدارية.
- 3- أظهرت النتائج أن أثر توظيف الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة القرارات الإدارية جاء بمستوى مرتفع، بمتوسط حسابي بلغ (2.36) وانحراف معياري (0.44)، مما يعكس إدراك أفراد العينة لدور الذكاء الاصطناعي في دعم عملية اتخاذ القرار.
- 4- سجلت عبارة (يسهم استخدام الذكاء الاصطناعي في تقليل الأخطاء المرتبطة باتخاذ القرارات) أعلى متوسط حسابي في المحور الثالث بلغ (2.56)، تلتها عبارة تحسين القدرة على مقارنة البدائل بمتوسط (2.54)، مما يشير إلى إدراك أفراد العينة لدور الذكاء الاصطناعي في دعم دقة القرار والمفاضلة بين البدائل.
- 5- أظهرت النتائج أن بعض الجوانب المرتبطة بالسرعة والمرونة في اتخاذ القرار ما زالت عند مستوى متوسط، وخاصة سرعة تحليل المعلومات (2.02)، واتخاذ القرارات في الوقت المناسب (2.08)، وتحسين القدرة على معالجة المشكلات الإدارية (2.12)، وهو ما يشير إلى وجود جوانب تحتاج إلى مزيد من التطوير في استخدام الذكاء الاصطناعي.

التوصيات

من خلال النتائج المتحصل عليها نوصي بالآتي :

- 1- التوسع في توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مختلف الأعمال الإدارية، بما يتناسب مع طبيعة المهام واحتياجات الشركة.
- 2- تدريب العاملين ومتخذي القرار على استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي وتحليل مخرجاتها، بما يسهم في الاستفادة منها بصورة أكثر فاعلية في عملية اتخاذ القرار.
- 3- العمل على تطوير الأنظمة الذكية بما يرفع سرعة تحليل البيانات والمعلومات وتوفيرها لمتخذي القرار في الوقت المناسب.
- 4- تعزيز استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مقارنة البدائل وتحليل المشكلات الإدارية، بما يساعد الإدارة على دراسة الخيارات المتاحة بصورة أكثر تنظيماً.
- 5- تطوير البنية الرقمية وقواعد البيانات الإدارية وتحديثها بصورة مستمرة، مع وضع ضوابط تضمن دقة المعلومات وسلامة استخدامها عند الاعتماد على مخرجات الذكاء الاصطناعي في القرارات الإدارية.

المراجع :

أولاً: المراجع العربية

البركي، ربيعة أحمد، والختالي، نعيمة الفيتوري. (2026). درجة استخدام رؤساء الأقسام العلمية ومديرو المكاتب لتطبيقات الذكاء الاصطناعي وأثرها في جودة القرارات الإدارية: دراسة ميدانية بكلية التربية قصر بن غشير/جامعة طرابلس. مجلة الأبعاد العلمية والإنسانية، 2(2).

الطائي، حسين جبر، وجبار، نغم هادي، وعبيس، وديان صباح، وسهيل، نوال رائد. (2026). دور الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات الإدارية: دراسة تحليلية ميدانية.

العزام، سعد، والدفرا، فايز. (2023). أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي في جودة اتخاذ القرار في إمارة منطقة عسير خلال جائحة كوفيد-19. المجلة العربية للإدارة، 43(4)، 360-347.

جهلول، إيمان هاتو، وخضير، وميض عبد الزهرة، واليوسف، عرفات ناصر جاسم. (2024). تأثير الذكاء الاصطناعي في تحسين نوعية القرارات الإدارية. المجلة العراقية للعلوم الإدارية، 20(79)، 135-116.

سالم، أبوبكر محمد محمد. (2026). تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي وتأثيرها على اتخاذ القرارات الإدارية. مجلة الفاروق للعلوم.

عثمان، سعاد سعيد محمود. (2024). جودة اتخاذ القرارات الإدارية لدى بعض المديرين مستخدمي تطبيقات الذكاء الاصطناعي. مجلة كلية الآداب بالوادي الجديد، 20(20)، 494-471.

ثانياً: المراجع الأجنبية

1. Abdelrahman, et al. (2024). The role of artificial intelligence for management decision: A structured literature review. Management Decision, 63(10), 3262-3280.
2. Jahloul, I. H., Khair, W. A., & Al-Yousuf, A. N. J. (2024). The impact of artificial intelligence in improving the quality of administrative decisions. Iraqi Journal for Administrative Sciences, 20(79), 116-135.