

اثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار
بالتطبيق على شركة سمسا السعودية في مكة المكرمة

The impact of applying artificial intelligence and
emotional intelligence on the quality of applied
decision-making in SMSA, Saudi Arabia

بحث تقدمت به الطالبة:

روان عبدالرحمن عبدالله

الرقم الجامعي

2021205687

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الشكر والتقدير

بسم الله

الرحمن الرحيم

الإهداء

جدول المحتويات:

١	صفحة الغلاف
٢	الشكر والتقدير
٣	الإهداء
٥	المستخلص
٦	جدول المحتويات
٧	قائمة الأشكال
٨	قائمة الجداول
٩	المقدمة 1.1
١٠	مشكلة البحث 2.1
١١	١.٢.١ الفجوات على المستوى النظري
١١	١.٢.٢ الفجوات على المستوى التطبيقي
١٢	أهمية البحث 1.3
١٢	١.٣.١ على المستوى النظري
١٣	١.٣.٢ على المستوى التطبيقي
١٤	أسئلة البحث ١.٤
١٥	أهداف البحث ١.٥
١٦	فرضيات البحث ١.٦
١٧	نموذج البحث ١.٧
١٨	منهجية البحث ١.٨
١٩	الدراسة الميدانية ١.٩
٢٠	مخطط المشروع ١.١٠
٢١	الدراسات السابقة والإطار النظري ١.١١
٢٢	الملخص

المراج ع	٢٣
----------	----

قائمة الأشكال:

الشكل ١ نموذج البحث	١٧
الشكل ٢ منهجية البحث	١٨

قائمة الجداول:

1.1 المقدمة:

تعتبر عملية اتخاذ القرار من العناصر المهمة في حياة الفرد والتي يمارسها بصفة دائمة ومتكررة في العديد من جوانب الحياة اليومية فالفرد يتخذ العديد من القرارات في اليوم الواحد سواء على مستوى او على مستوى المنظمة او على مستوى المجتمع، هذه القرارات التي في الحقيقة تضم العديد من المفاهيم النظرية والتي سنقوم بالإلمام بها في هذا المحور . بن جلول , & خالد (2020).

وفقاً لدراسة صالح (2009) بعنوان "أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرارات" هدفت الدراسة إلى تطبيق أساليب الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي وأثرهما في جودة اتخاذ القرارات، وتم استخدام عدة طرق لجمع البيانات مثل الاستبانة والمقابلات الشخصية، والملاحظة المباشرة وتكون مجتمع الدراسة من جميع البنوك التجارية في الأردن وعددها 13 بنكا حيث تم التركيز في هذه الدراسة على جميع المستويات الإدارية والتي يكون من صلاحياتها اتخاذ القرار، وتكونت العينة من 409 من المديرين في فروع البنوك التجارية، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام أساليب الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرارات الإدارية، وكما أشارت النتائج إلى أن هناك ارتباطاً موجبا بين الخبرة والمؤهل العلمي ومتغير الذكاء العاطفي بين الخبرة والمؤهل العلمي ومحال اتخاذ القرارات الإدارية، وكذا بينت أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدوافع كأحد تطبيقات الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرارات، أما بخصوص العلاقة بين جودة اتخاذ القرار واستخدام أساليب الذكاء العاطفي فقد أظهرت نتائج الاختبار أن هناك علاقة بين الدوافع وجودة اتخاذ القرار بمستوى معنوي 0.01، وكذلك توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وجهات النظر المثيرة للنزاع وجودة اتخاذ القرار بمستوى معنوي 0.01، وأوصلت الدراسة بضرورة تنمية مهارات العاملين بهدف التعامل مع الأساليب المختلفة من الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي، والعمل على تحديد الأسس العلمية والموضوعية الواجب اعتمادها في اتخاذ القرار.

جوزي, نور الهدى, بوزيد, & مليكة (2022).

الفجوة البحثية وجديد الدراسات الحالية أظهر التنقيب البيوغرافي عن الدراسات السابقة أن أغلبها اقتصر على الربط بين الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار أو الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرار، ويمكن تمييز هذه الدراسة عن سابقتها في كونها جمع المتغيرات الثلاث معاً، فمعظم الدراسات ركزت على موضوع الذكاء الاصطناعي لأنه يساهم في ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عملهم ويساهم على اختصار الوقت نتيجة سرعته الفائقة في انجاز المهام المطلوب ويمكن من تقليل الجهد، وتخلوا على معالجة موضوع الذكاء العاطفي والذي يعتبر موضوع جد مهم في إعداد وتكوين وتدريب

الأفراد والعواطف مع الآخرين وتحسين التعامل مع القدرة على استغلال طاقاته الوجدانية في الأداء الجيد وهذا ما حاولت هذه الدراسة تداركه، حيث في مثل هذه الدراسات تتناول نفس الموضوع واستخدموا الاستبانة والمقابلة الشخصية كأدوات الجمع البيانات. (جوزي ، وآخرون . 2022).

تتمثل أهمية هذه الدراسة في أهمية استخدام الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي وأثرهما على جودة اتخاذ القرار في حد ذاتهما حيث تكمن هذه الأهمية في سهولة استخدام هذه التطبيقات الحديثة من قبل كل شرائح المجتمع بعد أن كانت حكرا على المتخصصين وذوي الخبرات مما ساهم إلى حد كبير في سرعة تقديم المعلومة للمستخدم بكل سهولة ودقة، كما تساعد هذه التطبيقات الإنسان على تخطي الكثير من المخاطر والضغوطات النفسية وتجعله يركز على أشياء أكثر أهمية ويكون ذلك بتوظيف هذه التقنيات الحديثة للقيام بالأعمال الشاقة واستكشاف الأماكن المجهولة وغيرها من المهام . (جوزي , وآخرون . 2022).

ويوجد عدد قليل من الدراسات العربية التي تناولت علاقة الذكاء العاطفي بجودة اتخاذ القرارات، رغم أهمية العلمية لهذا النوع من الدراسات تعد هذه الدراسة أولى محليا التي تناولت تأثير الذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرارات. (عبد الرحيم, وآخرون . 2021).

2.1 مشكلة البحث:

في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة، يزداد الاهتمام بتطبيق الذكاء الاصطناعي في مختلف المجالات، بما في ذلك مجال اتخاذ القرار. يتمتع الذكاء الاصطناعي بقدرة هائلة على تحليل كميات هائلة من البيانات واتخاذ قرارات سريعة ودقيقة بناءً على هذه البيانات . ومع ذلك، فإن الذكاء الاصطناعي يفتقر إلى القدرة على فهم المشاعر الإنسانية والعوامل الاجتماعية

التي تلعب دورًا هامًا في عملية اتخاذ القرار. هنا يأتي دور الذكاء العاطفي، حيث يُمكن للذكاء العاطفي مساعدة البشر على فهم مشاعرهم ومشاعر الآخرين، واتخاذ قرارات متوازنة تأخذ بعين الاعتبار مختلف العوامل.

تكمُن مشكلة تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار في كيفية دمج هاتين التقنيتين بشكل فعال لتعزيز جودة القرارات المتخذة.

1.2.1 الفجوات النظرية:

- صعوبة تعريف ومقياس الذكاء العاطفي
- فهم محدود للدور التفاعلي بين الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي ○ قلة البيانات المتاحة حول دور الذكاء العاطفي في اتخاذ القرار ○ مخاوف أخلاقية تتعلق باستخدام الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار ○ محدودية قدرات الذكاء الاصطناعي في التعامل مع التعقيدات الإنسانية

1.2.2 الفجوات التطبيقية :

- صعوبة دمج البيانات من مصادر مختلفة: غالبًا ما تكون البيانات المتعلقة بالذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي غير مترابطة وموجودة في مصادر مختلفة.
- يُعدّ دمج هذه البيانات وتحليلها بشكل فعال ضروريًا لبناء نماذج ذكاء اصطناعي قادرة على فهم كل من العوامل المنطقية والعاطفية التي تؤثر على اتخاذ القرار .
- الحاجة إلى بنى تحتية متطورة: تتطلب نماذج الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي المتقدمة قدرة حاسوبية هائلة و بنى تحتية متطورة لتشغيلها .
- قد لا تكون هذه الموارد متاحة على نطاق واسع، خاصةً في المنظمات الصغيرة أو الدول النامية.

○ **قلة المهارات المتخصصة:** هناك نقص في الموارد البشرية الماهرة في مجالات الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي .

○ **مقاومة التغيير:** قد يواجه بعض الأشخاص صعوبة في التكيف مع استخدام الذكاء الاصطناعي في عملية اتخاذ القرار، خاصةً إذا كان ذلك يعني تغيير الطرق التقليدية في اتخاذ القرار.

○ **مخاوف تتعلق بالخصوصية والأمان:** يثير جمع البيانات وتحليلها اللازمان لتشغيل نماذج الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي مخاوف تتعلق بالخصوصية والأمان .

يجب ضمان حماية البيانات الشخصية ومنع استخدامها لأغراض غير أخلاقية.

وفقاً لما سبق تهدف الدراسة الحالية الى الإجابة على السؤال الرئيسي التالي:
" إلى أي مدى يمكن ان يؤثر الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على اتخاذ القرار "

١.٣ أهمية البحث:

في عالمنا المعقد والمتغير باستمرار، أصبحت عملية اتخاذ القرار أكثر صعوبة من أي وقت مضى . نواجه كميات هائلة من البيانات والمعلومات، ونحتاج إلى اتخاذ قرارات سريعة ودقيقة في ظل ضغوطات زمنية. هنا يأتي دور الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي كأدوات قوية يمكن أن تساعدنا على تحسين جودة اتخاذ القرار .

١.٣.١ الأهمية النظرية:

○ **نمذجة أكثر دقة لعملية اتخاذ القرار:** يُمكن للذكاء الاصطناعي تحليل كميات هائلة من البيانات والمعلومات، بما في ذلك العوامل المنطقية والعاطفية، لبناء نماذج أكثر دقة لعملية اتخاذ القرار.

○ **تحسين الفهم السلوكي:** يُمكن للذكاء العاطفي مساعدة الذكاء الاصطناعي على فهم السلوك البشري بشكل أفضل، بما في ذلك المشاعر والدوافع والتحيزات

○ توسيع نطاق نماذج القرار: يُمكن للذكاء الاصطناعي التعامل مع مهام معقدة وصعبة تتجاوز

قدرات البشر، مثل تحليل كميات هائلة من البيانات أو التعامل مع سيناريوهات غير متوقعة

○ تعزيز التعلم والتكيف: يُمكن للذكاء الاصطناعي التعلم من الخبرات والبيانات السابقة، مما يؤدي إلى تحسين جودة اتخاذ القرار بمرور الوقت .

○ دعم اتخاذ القرار الأخلاقي: يُمكن للذكاء الاصطناعي تحليل العواقب الأخلاقية لقرارات مختلفة، وتقديم توصيات تتوافق مع القيم والمبادئ الأخلاقية

١.٣.٢ الأهمية التطبيقية:

تحسين الرعاية الصحية: تشخيص الأمراض: يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل الصور الطبية، مثل الأشعة السينية، لتحديد الأمراض بدقة أكبر وكفاءة من الأطباء .

تطوير الأدوية: يمكن للذكاء الاصطناعي تسريع عملية اكتشاف الأدوية وتطويرها من خلال تحليل كميات هائلة من البيانات البيولوجية والكيميائية.

العلاج الشخصي: يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل البيانات الجينية للمرضى وتصميم خطط علاجية مخصصة لكل فرد .

تعزيز الأداء المالي: التنبؤ باتجاهات السوق: يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل البيانات المالية والاقتصادية للتنبؤ باتجاهات السوق واتخاذ قرارات استثمارية أفضل .

كشف الاحتيال: يمكن للذكاء الاصطناعي اكتشاف الأنماط غير العادية في المعاملات المالية، مما قد يشير إلى الاحتيال أو غسل الأموال .

إدارة المخاطر: يمكن للذكاء الاصطناعي تقييم المخاطر المالية وتقديم توصيات لتقليل المخاطر وتحسين العائد على الاستثمار.

أتمتة المهام: يمكن للذكاء الاصطناعي أتمتة المهام المتكررة والروتينية، مما يوفر الوقت والموارد البشرية.

تحسين سلاسل التوريد: يمكن للذكاء الاصطناعي تحسين سلاسل التوريد من خلال توقع الطلب بشكل أفضل وتنظيم

خدمة العملاء: يمكن للذكاء الاصطناعي توفير خدمة عملاء على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع من خلال روبوتات الدردشة والمساعدات الافتراضيين.

التوصيات الشخصية: يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل سلوكيات العملاء لتقديم توصيات

شخصية للمنتجات والخدمات

مكافحة تغير المناخ: يمكن للذكاء الاصطناعي تطوير تقنيات جديدة للطاقة المتجددة وتحسين كفاءة استخدام الطاقة.

الحفاظ على الموارد: يمكن للذكاء الاصطناعي تحسين إدارة الموارد الطبيعية، مثل المياه والغابات

١.٤ أسئلة البحث:

سؤال البحث الرئيسي: كيف يؤثر تطبيق الذكاء الاصطناعي و الذكاء العاطفي على جودة إتخاذ القرار؟

كيف تؤثر تكاليف تقنية الذكاء الاصطناعي على جودة إتخاذ القرار؟ 1

كيف تؤثر الحالة النفسية في جودة اتخاذ القرار؟ 2

كيف تؤثر جماعة العمل على جودة اتخاذ القرار؟ 3

١.٥ أهداف

البحث:

الهدف الرئيسي : دراسة تأثير تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار

دراسة تأثير تكاليف تقنية الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار . 1

التحقق من تأثير الحالة النفسية في جودة اتخاذ القرار . 2

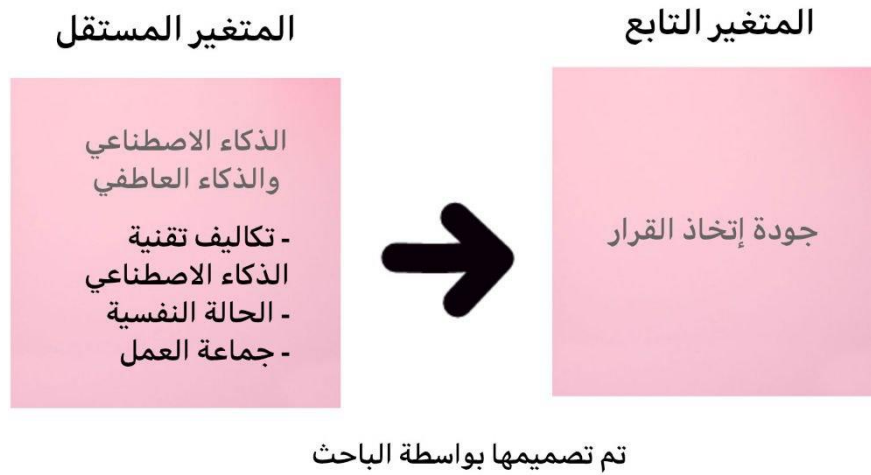
تقييم تأثير جماعة العمل على جودة اتخاذ القرار . 3

١.٦ فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين الذكاء الاصطناعي العاطفي و جودة اتخاذ القرار

- 1 . توجد علاقة معنوية ذات دلالة إيجابية بين تكاليف تقنية الذكاء الاصطناعي و جودة اتخاذ القرار
- 2 . توجد علاقة معنوية ذات دلالة إيجابية بين الحالة النفسية وجودة اتخاذ القرار
- 3 . توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين جماعة العمل وجودة اتخاذ القرار

١.٧ نموذج
البحث:



الشكل ١

١.٨ منهجية البحث:

فلسفة البحث : الفلسفة الموضوعية

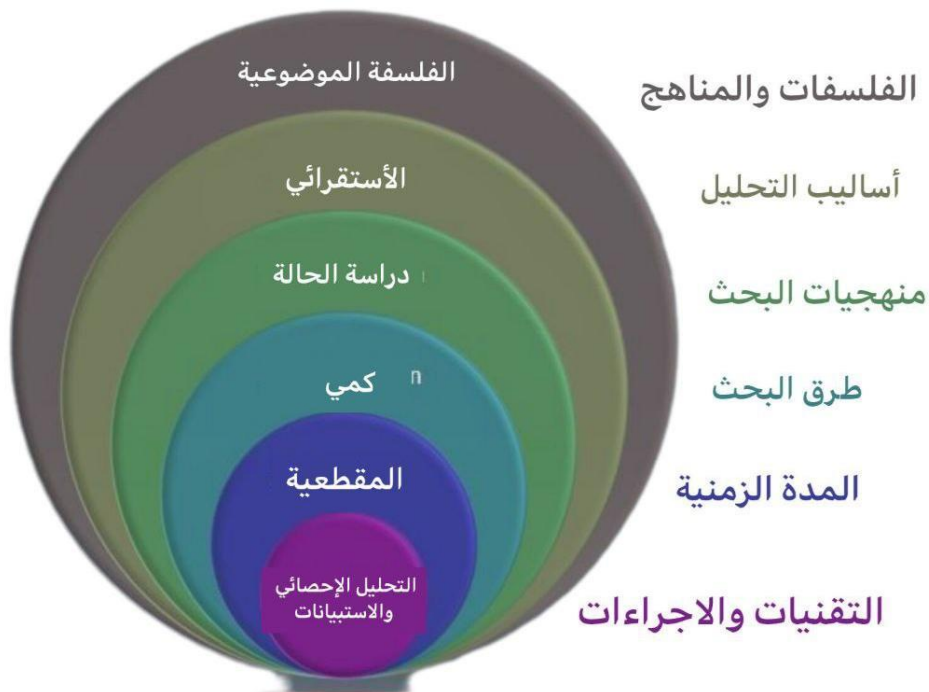
منهج البحث : الاستقرائي

استراتيجية البحث : دراسة الحالة

اختيار البحث : كمي

الافق الزمني: المقطعية

التقنيات و الإجراءات : التحليل الإحصائي والاستبيانات



الشكل ٢ ملخص منهجية البحث المصدر الطالبة

تعتبر سمسا إكسبريس الشركة الرائدة في مجال النقل السريع. ونحن في سمسا نعتز بقاعدة عملنا الصلبة التي مكّنتنا من تقديم خدماتنا لعشرات الآلاف من الشركات والأفراد منذ عام 1994م.

جدير بالذكر أن سمسا منذ أن بدأت أعمالها قد دأبت على توسيع نطاق خدماتها لتشمل النقل السريع الدولي والداخلي، الشحن جوا وبحرا وبرا، التخليص الجمركي، حلول التجارة الإلكترونية، الخدمات الخاصة لقطاع الرعاية الصحية، قناة التوصيل الخاصة، إدارة الغرف البريدية والعديد من الخدمات الأخرى التي أهّلت سمسا إكسبريس لتصبح الشريك المثالي في مجال الخدمات اللوجستية للعديد من الشركات المرموقة.

تقدم سمسا إكسبريس خدماتها المتميزة للعديد من التنظيمات والدوائر الحكومية التي تعتمد على خدمات تتسم بالدقة في المواعيد وتراعي الالتزام بالوصول الآمن للشحنات. ونحن فخورون بأننا نقدم خدماتنا لعملاء تتطلب خدمتهم مستوى عالٍ من العناية والجودة.

تسعى شركة سمسا إكسبريس لخدمة المواطنين العاديين والشركات من خلال تلبية احتياجاتهم المتعلقة بتوصيل الطرود داخليا ودوليا، بالإضافة إلى تقديم خدماتها اللوجستية المتخصصة، لذلك أقامت سمسا إكسبريس شبكة واسعة تربط 230 دولة.

سمسا توفر مختلف خدمات النقل السريع، ونقل البضائع وخدمات الصادر والوارد التي تتميز بمستوى عالٍ من الجودة وفعالية التكلفة. علاوة على خدمات استلام وتسليم الطرود، خدمات نقل البضائع، الخدمات اللوجستية وحلول الخدمات المقدمة حسب طلب العميل، فإن خدماتنا تدعمها إدارة تخليص جمركي تعمل بتفانٍ لتخليص كافة الشحنات الدولية الواردة جوا، برا وبحرا.

إن سمسا إكسبريس مصرح لها بمناولة البضائع الخطرة كما إنها وكيل شحن معتمد من قبل الجهات المختصة، ومصرح لها أيضا بالنقل العابر للترانزيت (TIR). لقد حصلت سمسا على العديد من شهادات الجودة، نذكر منها على سبيل المثال: ايزو 9001:2015، ايزو 14001:2015، اوساس 18001:2007، بالإضافة إلى اختيارها مرات عديدة كواحدة من الشركات التي تتمتع بأفضل بيئة عمل.

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني الإطار النظري

الفصل الثالث :منهجية البحث

الفصل الرابع : التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: المناقشة و الخاتمة

الدراسات السابقة والإطار النظري:

المقدمة:

يشهد العالم تقدماً سريعاً في مجال الذكاء الاصطناعي وتطور التكنولوجيا يعمل الذكاء الاصطناعي على تعزيز قدرات الأنظمة الحاسوبية لأداء المهام التي تتطلب التفكير وإتخاذ القرارات بشكل ذكي، مما يسهم في تطوير حياة البشر وعالمنا بشكل عام. ومع ذلك تثير هذه التقنيات أيضاً مخاوف وتساؤلات حول الآثار الاجتماعية والعاطفية المحتملة لها. أحد المجالات المهمة للدراسة في هذا السياق هو القلق الاجتماعي المرتبط بتقدم الذكاء الاصطناعي، يعبر القلق الاجتماعي عن الشعور بعدم الارتياح أو القلق الناجم عن التفاعل مع التكنولوجيا الذكية والروبوتات واجه البعض مخاوف من تهديد التكنولوجيا الذكيه لوظائفهم أو خصوصيتهم، ويشعرون من الاستياء من التواصل البشري الحقيقي، وفي هذا السياق يأتي الذكاء العاطفي كمفهوم يحظى بالاهتمام المتزايد يشير الذكاء العاطفي إلى القدرة على فهم وإدراك المشاعر والعواطف في النفس دون الآخرين، التحكم فيها والتفاعل بها بشكل فعال يعتقد الباحثون أن الذكاء يلعب دوراً مهماً في إدارة القلق الاجتماعي المرتبط بالذكاء الاصطناعي حيث يمكن أن يساعد الفرد في التخفيف من القلق الاجتماعي والذكاء الاصطناعي قادراً على التعرف على العواطف وتفسيرها ولكنه يفتقر إلى القدرة على تجربة العواطف بشكل حقيقي كما يحدث مع الإنسان. فالذكاء العاطفي يتمحور حول القدرة على فهم العواطف وتعبيرها. ويتضح مما سبق ذكره أن هذا ما دفع الباحثه

في الدراسة الحالية إلى معرفة هل يوجد تأثير مباشر أو غير مباشر بين الذكاء الاصطناعي والقلق الاجتماعي والذكاء العاطفي لدى عينة من موظفي البنوك. أما عن الجديد الذي تضيفه الدراسة الحالية، فالدراسة الحالية تحمل بعض الإضافات التي تمثل أيضاً مبررات بحثية، من حيث عدم وجود دراسة على المستوى العربي والأجنبي _ وذلك في حدود ما اطلعت عليه الباحثة حيث تناولت الدراسة الحالية النمذجة البنائية للذكاء الاصطناعي والقلق الاجتماعي والذكاء العاطفي لدى موظفي البنوك. وسوف أقوم بدراسة النمذجة البنائية للذكاء الاصطناعي وذلك بهدف تحسين الأداء، وأيضاً عندما يتمكن الذكاء العاطفي من فهم العواطف البشرية من فهم العواطف البشرية والتفاعل الاجتماعي بشكل أفضل يمكنه تقديم تجارب أكثر تعاطفاً وتفاعلية وفاعلية وبالتالي النمذجة البنائية للذكاء العاطفي تسمح بتطوير تطبيقات وأنظمة قادرة على التفاعل مع المشاعر البشرية بشكل أفضل فيمكن استخدامها في البنوك لتحسين تجربة المستخدم وتعزيز التفاعل الأنساني، وأيضاً فهم القلق الاجتماعي على أنه حالة نفسية يعاني منها الأفراد عند التعامل مع المواقف الاجتماعية المختلفة، وبالتالي فالنمذجة يمكن أن تساعد على تطوير أدوات لمساعدة الأفراد على التعامل مع هذه الحالة وتخفيف أعراضها. وسوف أقوم بدراسة الفروق في مستوى الدراسة لدى عينة من موظفي البنوك فمن خلال دراسة ذلك يمكن للمؤسسة تحديد الموظفين الذين يحتاجون إلى دعم إضافي أو تدريب لتحسين وتطوير برامج التدريب المناسبة، وتساعد على توجيه الجهود وتوزيع الموارد البشرية بشكل فعال فيمكن تحديد الموظفين الذين يظهرون أداء متميزاً وتعزيز تطويرهم المهني أو تكليفهم بمهام أكثر

تحدياً، وأيضاً تحديد المجالات التي يحتاج الموظفون إلى تحسينها وتوفير الفرص المناسبة للتدريب والتطوير وتعزيز التنمية الشخصية، وتعزيز التساوي والعدالة في المؤسسة. مكرم الله، ر. ح.، & رشا حسن. (2024).

مفهوم الذكاء الاصطناعي:

تقوم أنظمة الذكاء الاصطناعي (A.I.) بتحليل كميات كبيرة من البيانات، كما هو الحال في تطوير روبوتات الدردشة مثل ChatGPT التي يمكن أن تقوم بحوارات واقعية مع الأشخاص، أو أدوات التعرف على الصور التي يمكنها تحديد الكائنات والأشياء ووصفها. تركز برمجة الذكاء الاصطناعي على التعلم والتصحيح الذاتي عبر إضافة البيانات وإنشاء خوارزميات لإكمال المهام المطلوبة من برامج وأدوات الذكاء الاصطناعي.

إستخدامات الذكاء الاصطناعي

للذكاء الاصطناعي تطبيقات عديدة. فأدوات وتقنيات الذكاء الاصطناعي تؤدي إلى فرص جديدة في مجالات مختلفة. يُستخدم الذكاء الاصطناعي اليوم في العديد من المجالات مثل:

الذكاء الاصطناعي في قطاع الأعمال: التعلم الآلي (أو Machine Learning) وهو علم إنشاء الخوارزميات والبرمجيات لتحليل البيانات المتاحة بهدف التطوير الذاتي للذكاء الاصطناعي لخدمة العملاء بشكل

أفضل. مثال آخر هي روبوتات الدردشة على مواقع الويب للخدمة الفورية.

الذكاء الاصطناعي في عالم الموضة: يمكن الجمع بين ذكاء التكنولوجيا ولمسات منسّقي الأزياء بهدف خلق تجربة جديدة عبر تعديل التصميم إلى عدّة تصاميم وصولاً إلى تدخل الذكاء الاصطناعي في عمليات التصنيع وتوفير العديد من الموارد وربما الأيدي العاملة أيضاً.

الذكاء الاصطناعي في الرعاية الصحية: تحقيق نتائج أفضل للمرضى وخفض التكاليف باستخدام التعلم الآلي لإجراء تشخيصات أسرع. وهناك عدة تقنيات في الرعاية الصحية التي تستخدم اللغة الطبيعية لاستخراج بيانات المرضى (data mining) وتشكيل الفرضيات.

الذكاء الاصطناعي في التعليم والتعلم: يمكن للطلاب الحصول على الإجابات الآلية على الأسئلة التي يطرحونها في الدراسة، والحصول على المساعدة اللازمة للإجابة على الأسئلة الصعبة. ويمكن للذكاء الاصطناعي توفير المساعدة للمدرّسين في المهام الإدارية، وتحليل بيانات أداء الطلاب الدراسي، وتقديم الملاحظات لتلبية احتياجات كل طالب. كما وإنشاء محتوى تعليمي وضمان الجودة الدراسية.

الذكاء الاصطناعي في ميدان القانون والقضاء: تشير الدراسات إلى أن استخدام الذكاء الاصطناعي يساعد على تقليل نسبة الخطأ في القضايا المتشابهة. إنه مساعد افتراضي قد يلجأ إليه العاملون في الشأن القانوني كالمحامين والقضاة، إذ عند عرض واقعة معينة لبرامج الذكاء الاصطناعي، تمتلك هذه الأخيرة تغذية من المعلومات الهائلة وظروف متشابهة من قضايا مماثلة لتخرج بنتائج تُعرض على القضاة. فقد

تكون هذه الروبوتات مكتملة للجهد
الإنساني لضمان العدالة وفي وقت
قصير.

التطورات في مجال التعلم العميق:
تطورت تقنيات التعلم العميق بشكل
كبير في عام 2023. أصبحت الشبكات
العصبية الاصطناعية قادرة على فهم
البيانات واستخلاص المعرفة بشكل
أفضل، مما أدى إلى تحسين أداء
التطبيقات المعتمدة على الذكاء
الاصطناعي مثل التَرْجَمَةُ الآلية
والتعرف على الصوت والتصنيف
الصور. وفي المجال الصناعي، أصبح
بإمكاننا استخدام الذكاء الاصطناعي في
متابعة العمليات واكتشاف الأخطاء
باستخدام تقنية رؤية الحاسب والتحليل
للصور والبيث الحي

تقدم صناعة الروبوتات الذكية: شهدت
صناعة الروبوتات الذكية تقدماً ملحوظاً
في عام 2023. أصبحت الروبوتات
أكثر ذكاءً وقدرة على التفاعل مع البشر
والقيام بالمهام المعقدة. استخدمت
الروبوتات الذكية في مجالات متنوعة
مثل الرعاية الصحية، والتصنيع،
والتعليم، وحتى في المجالات الفنية
 والترفيهية. فأصبح بالإمكان استخدام
الروبوتات للقيام بمهام الصيانة بدلاً من
البشر في كثير من المهام التقليدية

التطورات في الذكاء الاصطناعي
التوليدي: كان عام 2023 مميزاً
بإطلاق الكثير من الخدمات والتي
شهدنا فيها تقدماً ملحوظاً في مجال
الذكاء الاصطناعي التوليدي. يعتبر
الذكاء الاصطناعي التوليدي تطوراً
هاماً في مجال الذكاء الاصطناعي،
حيث يمكن للنماذج التوليدية إنشاء
محتوى جديدًا وإبداعيًا بناءً على
البيانات المتاحة لها. ولقد كان لصعود
النماذج اللغوية ونضجها في معالجة
وفهم اللغة الطبيعية دوراً هاماً، فعلى
سبيل المثال، يمكن للذكاء الاصطناعي

التوليدي إنتاج نصوص وصور
وفيدوهات وأكواد وقصائد ومقالات
جديدة تمامًا بناءً على الأنماط
والتفاصيل المستخلصة من مجموعة
كبيرة من المعلومات.

وتشير الإحصائيات الأخيرة بأن الذكاء
الاصطناعي التوليدي يستخدم بانتظام
في وظيفة عمل واحدة على الأقل
الدكتور إيا-د-٢٠٢٣-٢٣

مفهوم العاطفية:

العاطفة كلمة في المعنى الحرفي
قاموس أوكسفورد الإنكليزية ويعرف
الانفعال بأنه أي نشاط أو الاضطرابات
الأفكار والمشاعر والرغبات، أي عقلية
كبيرة الساحقة». في العلوم الكنز،
وخاصة علم النفس، والذكاء العاطفي
المدى (الذكاء العاطفي)، هو مصطلح
جديد نسبياً. وقد شاع هذا المصطلح من
قبل دانيال جولمان بناءً على نتائج
البحوث على الأعصاب وعلماء النفس
الذين تبين أن الذكاء العاطفي لا يقل
أهمية عن الاستخبارات الفكري. وبناءً
على هذه النتائج، تنص على أنه جولمان
أن الذكاء العاطفي يرتبط بالمخبرات
التي نواجهها كل يوم. نحن نتصل
وتتفاعل كل يوم مع الآخرين التي
تحتاج إلى فهم الشخص

الأخر والوضع.

وفقاً لـ شابلي ووجدت تعاريف متنوعة
جداً من العواطف التي أعرب عنها
علماء النفس من مختلف التوجهات.
ومع ذلك يمكن القول على اتفاق عام
على أن العاطفة هي رد فعل معقدة

تحتوي على النشاط بدرجة عالية
وتغيير في جسدي وكذلك يرتبط
بمشاعر قوية. لأنه من العواطف أكثر
كثافة من التركيز على المشاعر، وكثرة
التغييرات في السلوك، والعلاقات مع
البيئة أحيانا مضطربة عاطفيا وتجري
العام في وقت قصير نسبيا.

217

لذلك ما هو الذكاء العاطفي يشير إلى
القدرة على فهم مشاعر بعضنا البعض
ومشاعر الآخرين، والقدرة على تحفيز
نفسه وتنظيم بكثير من المشاعر التي
تنشأ في أنفسهم وفي تعاملهم مع
الآخرين. يصف الذكاء العاطفي والقدرة
على أنه على الرغم من وظائف مختلفة
لكنها متكاملة الإدراك الاستخبارات
شخص ما. هذه القدرة هي قدرات فريدة
من نوعها الواردة في شخص، لذلك هذا
هو شيء

مهم جدا في قدرة علم النفس الشخص
خصائص الذكاء العاطفي

الخصائص وفقا لالمخابرات جولمان
العاطفي، من بين أمور أخرى: أولا،
مثل القدرة على تحفيز نفسك، تحمل
الإحباط، نبضات السيطرة ومتعة لا
أبالغ، ضبط المزاج والحفاظ على
الضغط الحمل لا تشل القدرة على
التفكير، والتعاطف والدعاء. الثانية، IQ
لا يمكن تغييرها من ذلك بكثير من
خلال الخبرة أو التعليم في حين EI
يمكن تغييرها المدربين والمتعلمين،
وتمكين. انها مجرد أن

معظم الناس غالبا ما تتجاهل الذكاء
العاطفي.

الميزة الأولى هي أكثر موجهة كيفية
تنظيم شخصياتنا، ونحن على البعد
الروحي ناضجة، لقوة التحمل ومواجهة
مشاكل الحياة، وخصائص كل من يؤكد
ويوفر الفرص التي الذكاء العاطفي
يمكن تعليم تطوير وتدريب، وليس كما
IQ. من المهم أن نتذكر الشعور دورا
مهيمن جدا في بنية الجسم البشري التي
ينبغي لها أيضا. تعظيم الاستفادة من
التمكين العاطفي من خلال التعليم مهم

218

ومسؤولية أعضاء الجماعية للمجتمع
والمدرسة والأسرة.

وجدت Solovei المخابرات الشخصي
أو العاطفي خمسة مجالات رئيسية

هي

١. العواطف إدراكا

٢. العواطف إدارة

.. تحفيز نفسك

. إدراكا العواطف في الآخرين

ه تعزيز العلاقات.

وتبين البحوث الناس الذين لديهم الذكاء
العاطفي هو أكثر استقرارا والروح
ناضجة، حزما، واثق ومتعاطف مع
الآخرين.

استخدامات الذكاء العاطفي

ويقول المختص في الطب النفسي
الدكتور وائل المومني للجزيرة نت إن
الذكاء العاطفي في مكان العمل يلعب
دورا مهما حيث يساعد في:

بناء علاقات إيجابية: إذ يسهم في
تطوير علاقات متينة مع الزملاء
والمديرين، ويسهم في بناء بيئة عمل
إيجابية ومنسجمة.

تعزيز التواصل: ففهم المشاعر
والاحتياجات يجعل من السهل التواصل
بفعالية، وتجنب سوء التفاهم
والصدامات.

قيادة فعالة: القادة ذوو الذكاء العاطفي
العالى يمكنهم توجيه وتحفيز فرق العمل
بشكل أفضل من خلال فهم احتياجات
الأفراد وتلبية توقعاتهم.

تحسين القدرة على التحمل: يمكن للذكاء
العاطفي مساعدة الأفراد على التعامل
مع ضغوط العمل والتحديات بطريقة
صحية؛ مما يحسن أداءهم وإنتاجيتهم.

حل المشكلات بشكل فعال: القدرة على
تحليل المواقف واتخاذ قرارات مبنية
على تفهم المشاعر والأوضاع يؤدي
إلى حل المشكلات بطريقة أكثر توازنا.

أبعاد الذكاء العاطفي

للذكاء العاطفي أبعاد عدة تم اختيار
اربعة منها أساسية؛ ليتم دراسة علاقتها
وتأثيرها على الأداء الوظيفي. و هذه
الأبعاد أو المحاور هي : (Cam &
Verl, 2021)

a الوعي الذاتي Self- Awareness و
هو أن يمتلك الفرد العواطف والمشاعر
الخاصة به، ويتمكن من تقويم نفسه
بشكل دقيق مع وجود الثقة بالنفس.

(إدارة الذات Self Management
أي القدرة على التحكم والسيطرة على
عواطفه، بحيث يكون جدير بعنصر
الثقة التي يتمتع بها، و ذا ضمير حي،
وقادر على التكيف مع التغيرات
المحيطة به، و لا يتلأ في إنجاز ما
يهدف إليه، و يتمتع بالمبادرة في تعامله
مع الآخرين ..

171

Al Kut Journal of Economics
and Administrative
Sciences/ISSN: 1999-
558X/ISSN Online 2707-4560/
Vol (15) Issue: 48-2023
(September)

الوعي الاجتماعي Social
Awareness يتسم هذا المحور
بالتعاطف، ولا سيما عند العمل كفريق
و يقدم الخدمة لمن يحتاجها من دون
تردد و يجعل من ذلك منهجاً له في
العمل للوصول نحو الوعي المؤسسي
من خلال الإحساس

بمشاعر الآخرين، والقدرة على فهم
المواقف من وجهة نظر أخرى ..

d إدارة العلاقات Relationship

Management أي العمل على

تطوير الآخرين والتأثير فيهم بما يخدم
العمل و التواصل معهم في المستويات
جميعاً، من دون أي استثناء من خلال
إيجاد الحلول ومناقشة الآراء و
المقترحات التي تنتج

من خلال الحلقات النقاشية.

إن القيادة الحكيمة هي التي تجعل
المؤسسة قادرة ومتوازنة و تعمل بثبات
و تطور، و تتقدم بخطوات ثابتة نحو
الأفضل في تحقيق الأهداف
الموضوعة، مع إمكانية إجراء
التغييرات اللازمة حسب حاجة
و متطلبات المؤسسة
مهارة الإبداع عند المدرسين

العلاقة بين المتغيرين:

- *التفاعل والتكيف*: يمكن للذكاء
الاصطناعي أن يُصمم ليكون أكثر
فعالية من خلال دمج عناصر الذكاء
العاطفي. على سبيل المثال، يمكن لنظم
الذكاء الاصطناعي تحليل المشاعر في
كلام المستخدمين أو تعابير وجههم
لتقديم استجابات أكثر ملاءمة.

- *التطبيقات العملية*: تُستخدم
تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجال
الدعم النفسي أو التعليم، حيث يمكن أن
تساعد في التعرف على ظواهر مثل

الاكتئاب أو القلق من خلال تحليل
مشاعر المستخدمين.

- *تحسين التجربة الإنسانية*: يمكن
للذكاء الاصطناعي المدعوم بالذكاء
العاطفي أن يحسن التفاعل بين الإنسان
والآلة، مما يؤدي إلى تجارب أكثر
إنسانية، مثل المساعدات الافتراضية
التي يمكن أن تستجيب بشكل مناسب
للمشاعر.

في النهاية، يمثل كل من الذكاء
الاصطناعي والذكاء العاطفي مجالات
مهمة تُساهم في تطوير تقنيات
تكنولوجيا المعلومات وتحسين التفاعل
الاجتماعي في عصرنا الحديث.

Artificial Intelligence and
Emotional Intelligence: The
Future of Work

الخاتمة:

مما سبق يمكن القول بأن استخدام الذكاء الاصطناعي في تعليم اللغات في الدول العربية هو أداة فعالة لتسهيل هذه العملية ومن ثم إيجاد وسائل بديلة لعملية التعليم التقليدية مما يجعل عملية تعليم اللغات داخل الدول العربية عملية شيقة وممتعة وتؤدي ثمارها في أقل وقت ممكن وفي مختلف الظروف، كما يوفر استخدام الذكاء الصناعي في تعليم اللغات في الدول العربية أدوات وسبل للتعليم تتلاءم مع كافة المستويات

وتتعامل أيضا مع الفروق الفردية بين المتعلمين وتمدهم بوسائل وتقنيات تفاعلية تزيد من فاعليته وكفاءة العملية التعليمية.

النتائج:

. يأتي استخدام الذكاء الاصطناعي في تعليم اللغات في الدول العربية في إطار محاولات لمواكبة تطورات العصر.

. يستخدم الذكاء الاصطناعي في العملية التعليمية أسلوب مقارن للأسلوب البشري. يعد استخدام الذكاء الاصطناعي في تعليم اللغات الدول العربية أداة لتفعيل عملية التعليم الذاتي. سمح استخدام الذكاء الاصطناعي في مجال تعليم اللغات في الدول العربية بتوفير آليات جديدة في

محاكاة العملية التعليمية.

لا بد من توافر بنية تحتية قوية حتى يؤدي الذكاء الاصطناعي مهمته في تعليم اللغات في الدول العربية.

22 كامل، عماد بديع خيري (2010) الذكاء الاصطناعي كمتغير تصميمي بالتعلم الإلكتروني التعاوني وأثره على تنمية التحصيل المعرفي لتصميم المواقف التعليمية لدى الطلاب أخصائي تكنولوجيا التعليم، مجلة البحوث النفسية والتربوية، جامعة المنوفية، كلية التربية مج 25، ع 2، ص 230

Libyan Journal of Contemporary Academic Studies | 18

التوصيات:

1. يجب طرح قضية استخدام الذكاء الاصطناعي في تعليم اللغات في الدول العربية على ساحة

المناقشة في عمليات تطوير وتنظيم العمليات التعليمية. 2. يجب على القائمين على العملية التعليمية توفير البنية التحتية الملائمة من أجل تطبيق استخدام

الذكاء الاصطناعي في تعليم اللغات في الدول العربية. 3. لابد من إجراء مزيد من البحوث والدراسات التي تتناول كيفية الاستفادة القصوى من الذكاء

الاصطناعي في مجال تعليم اللغات في الدول العربية. 4. لابد أن تهتم وسائل الإعلام بعرض قضية استخدام الذكاء الاصطناعي في التعليم وبوجه

خاص تعليم اللغات. عبد السلام علي أحمد. (2023).

المراجع:

جوزي, نور الهدى, بوزيد, & مليكة). 2022. أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار-دراسة حالة تطبيقية بينك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة رقم 544 بتيارت (Doctoral dissertation, جامعة ابن خلدون-تيارت).

بن جلول , &خالد). 2020. نظرية اتخاذ القرار.

عبد الرحيم, خولة, دادو, مويمة, مصطفىاوي, & سفيان/مؤطر). 2021. تأثير الذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار (Doctoral dissertation, جامعة أحمد دراية-أدرار).

مكرم الله, ر. ح., & رشا حسن). (2024). النمذجة البنائية للذكاء الاصطناعي والقلق الاجتماعي والذكاء العاطفي لدى موظفي البنوك بمحافظة أسيوط. المجلة المصرية للدراسات النفسية, 34(122), 103-158.

linked in-الدكتور اياد-2023-23

Arabia, 6(2). مفهوم الذكاء العاطفي في تعليم اللغة العربية بقلم

1. Revue Takwine
des études éducatives et des recherches de l'innovation
pédagogique, 2(1), 97-119. أثر الذكاء العاطفي والذكاء الاصطناعي في تطوير مهارة الإبداع عند المدرسين).

عبد السلام علي أحمد. (2023). دراسة حول استخدام الذكاء الاصطناعي في تعليم اللغات في الدول العربية. المجلة الليبية للدراسات الأكاديمية المعاصرة, 9-19.

1. Jean Greave و Travis Bradberry لـ "Emotional Intelligence 2.0" كتاب *

2. "The Role of Artificial Intelligence in Emotional Intelligence" مقال *

-

3. "Artificial Intelligence and Emotional Intelligence: The Future of Work" بحث *

الملاحق:

تحية طيبة وبعد.....

يشرفنا ان تمنحونا جزءا من وقتكم وذلك من اجل تعبئة استبيان " اثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار بالتطبيق في شركة سمسا السعودية » من خلال ملء هذه الاستمارة بكل عناية لأن جودة وفعالية النتائج تعتمد على موضوعية وجودة هذه المعلومات. كما نحيط سيادتكم علما ان هذا الاستبيان ذو غاية علمية بحثية كما نضمن لكم السرية التامة لهذه المعلومات .

وتقبلوا مني فائق التقدير والاحترام.

المحور الأول: أسئلة متعلقة باستخدام الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار

الأسئلة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
تستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي في عمليات الحساب المعقدة مما يحسن من جودة اتخاذ القرار في البنك					
تكاليف تقنية الذكاء الاصطناعي في البنك عالية					
تحقق تطبيقات الذكاء الاصطناعي مقدار من النجاح للبنك جراء القرارات التي تتخذها أو تساهم في تحسينها					
تتسم القرارات التي يتخذها البنك بالاعتماد على تطبيقات الذكاء الاصطناعي بالرشد والعقلانية					
تسمح تطبيقات الذكاء الاصطناعي للبنك بزيادة قدرته الفاعلة في تحديد وتشخيص المشكلات					
تساهم تقنية الذكاء الاصطناعي في اكتساب المعرفة لدعم جودة اتخاذ القرار					
تضمن تطبيقات الذكاء الاصطناعي اتخاذ قرارات تستند إلى معلومات دقيقة					
تحقق القرارات المتخذة من قبل تطبيقات الذكاء الاصطناعي الأهداف المرجوة منها					
تطبيق الذكاء الاصطناعي حديث ويتناسب مع متطلبات العمل في البنك لاتخاذ القرارات					

المحور الثاني: أسئلة متعلقة بالذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار

الأسئلة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
أنا قادرة على قراءة مشاعر الناس واتخاذ قراراتهم من تعبيرات وجوههم					
لا تؤثر حالتي النفسية على نتيجة اتخاذ قراراتي					
أحاول استطلاع آراء الآخرين حول مدى دقة قراراتي المتخذة					
أستطيع الاستجابة لرغبات الآخرين وانفعالاتهم					
أعتمد على الاتصال الشخصي عندما أأخذ قراراتي					
تحقق نماذج الذكاء العاطفي مقدار من النجاح للبنك جراء القرارات التي تتخذها أو تساهم					

المصدر:

جوزي, نور الهدى ,بوزيد, & مليكة). 2022.(أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار -دراسة حالة تطبيقية بينك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة رقم 544 بتيارت Doctoral dissertation, جامعة ابن خلدون-تيارت).