

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

الشكر لله ولي وامي وابي واخوتي والشكر لصديقاتي و د.منى مصطفى

الإهداء

أهدي هذا البحث إلى عائلتي الحبيبة، التي كانت الداعم الأول والأخير في كل المحطات الصعبة والسهلة في حياتي.

بفضلكم ودعمكم اللامحدود، استطعت تحقيق أحلامي وتجاوز التحديات بثقة وإيمان.

كما أهدي هذا العمل إلى زملائي والأصدقاء الذين كانوا إلى جانبي طوال الطريق، مشاركين الأفراح والتحديات، ومعزيني في الأوقات الصعبة.

أرسل شكري الخاص أيضاً إلى جميع المعلمين والمرشدين الذين شجعوني.

وساندوني في مسيرتي الأكاديمية.

كلما نظرت إلى هذا البحث، سأذكر العطاء والمحبة التي تلقيتها من كل واحد منكم.

هذا البحث يعكس ليس فقط جهودي الشخصية، بل جهودنا المشتركة وتعاوننا في بناء عالم أفضل وأكثر تقدماً.

لكم كل الشكر والامتنان.

المستخلص:

يؤثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي بشكل مباشر على جودة اتخاذ القرار من خلال تحسين كفاءة الأداء وتقليل مستويات التوتر. فعندما يُنظم الوقت بشكل جيد، يصبح الموظفون أكثر قدرة على إنجاز المهام المحددة، مما يزيد من شعورهم بالإنجاز ويعزز إنتاجيتهم. كما أن الذكاء الاصطناعي و الذكاء العاطفي يساعد في تحقيق توازن صحي بين الحياة العملية والشخصية، مما يُساهم في جودة القرارات

الموظفون الذين يشعرون بأن لديهم السيطرة على وقتهم يميلون إلى أن يكونوا أكثر دافعية ونشاطاً في العمل. كما أن بيئة العمل التي تدعم إدارة الوقت بشكل فعال تعزز من التواصل الفعال بين الأفراد، مما يُساهم في خلق قرارات ذات جودة عالية.

باختصار، تحسين استراتيجيات الذكاء العاطفي و الاصطناعي يسهم بشكل كبير في رفع مستوى جودة اتخاذ القرار، مما يعود بالفائدة على الأداء العام للمؤسسة.

جدول المحتويات:

1.....	الشكر والتقدير
2.....	الاهداء
3.....	مستخلص الدراسة
4.....	جدول المحتويات
6.....	قائمة الاشكال
7.....	قائمة الجداول
8.....	الفصل الأول: الإطار العام
7.....	1.11 المقدمة
9.....	2.1 مشكلة الدراسة
9.....	1.2.1 الفجوات على المستوى النظري
9.....	1.2.2 الفجوات على المستوى التطبيقي
9.....	1.3 أهمية الدراسة
10.....	1.3.1 على المستوى النظري
10.....	1.3.2 على المستوى التطبيقي
10.....	1.4 أسئلة الدراسة
10.....	1.5 أهداف الدراسة
11.....	1.6 فرضيات الدراسة
11.....	1.7 نموذج الدراسة
12.....	1.8 منهجية البحث
12.....	1.9 الدراسة الميدانية
14.....	1.10 مخطط المشروع
.....	الفصل الثاني: الدراسات السابقة
18.....	2.1 المقدمة
19.....	2.2 المتغير المستقل
21.....	2.3 المتغير التابع
23.....	2.4 العلاقة بين المتغيرين
24.....	2.5 الخاتمة

الفصل الثالث : منهجية الدراسة

3.1	المقدمة	26
3.2	التعريفات الاجرائية	26
3.3	تصميم البحث	27
3.4	مجتمع البحث وطرق وتقنيات اخذ العينات	28
3.5	طرق وتقنيات اخذ العينة	29
3.6	طريقة جمع البيانات	30
3.7	انواع البيانات	31
3.8	اجراءات التحليل الاحصائي	33
3.9	الخاتمة	34

الفصل الرابع : التحليل الاحصائي ومناقشة النتائج

4.1	المقدمة	36
4.2	خصائص عينة الدراسة	36
4.3	اختبار الصدق والثبات لاداة الدراسة	40
4.4	صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة	41
4.5	ثبات ادات البحث	43
4.6	التحليل الوصفي لمتغيرات البحث	45
4.7	معاملات الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة	49
4.8	اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج	50
4.9	الخاتمة	56

الفصل الخامس : التوصيات والخاتمة

5.1	المقدمة	58
5.2	محددات الدراسة	59
5.3	التوصيات والتطبيقات العلمية	60
5.4	الدراسات المستقبلية	61
5.5	الخاتمة	62
	المراجع	64

65	الملاحق	
----	---------	--

قائمة الأشكال:

الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
1	نموذج البحث المقترح	13
2	منهجية البحث	14
3	توصيف عينة الدراسة وفقا للجنس	38
4	عينة الدراسة وفقا للعمر	39
5	عينة الدراسة وفقا للمنصب الوظيفي	39

قائمة الجداول:

الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
1	مجتمع البحث	28
2	عينة البحث	29
3	المقياس المستخدم لقياس المتغير المستقل (ادارة الوقت)	30
4	المقياس المستخدم لقياس المتغير التابع (رضى الموظفين)	31
5	توصيف عينة الدراسة من اعداد الطالبة بالاعتماد على النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية	37
6	صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة للمتغيرات المستقل والتابع من اعداد الطالبة بالاعتماد على النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية	42
7	قياس الثبات لأداة الدراسة من اعداد الطالبة بالاعتماد على النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية	44
8	دلالة المتوسطات الحسابية	46
9	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة من اعداد الطالبة بالاعتماد على النتائج الإحصائية لدراسة الميدانية	47

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 اللامان لتتغيل 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

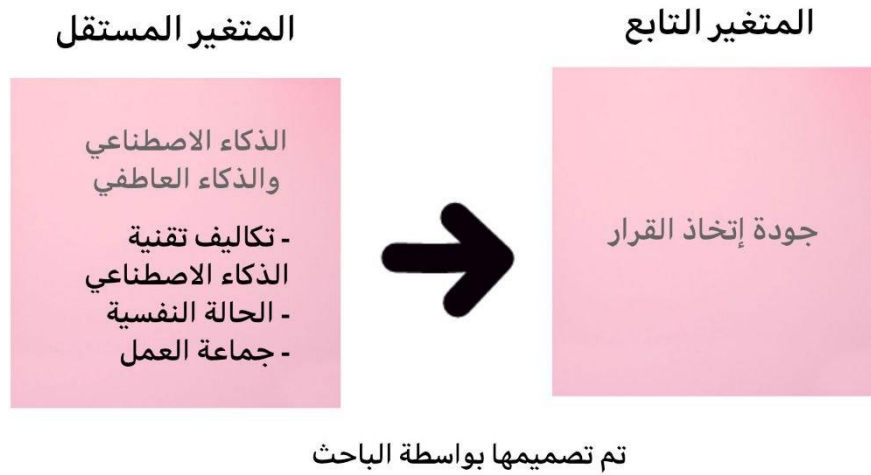
تقييم تأثير جماعة العمل على جودة اتخاذ القرار . 3

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

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 مكملّة 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 التّرجمة 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

الآخر 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: أولاً،
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
العالي 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).

الفصل الثالث

3.1 المقدمة:

يوضح هذا الفصل منهجية البحث المستخدمة في تحقيق تطبيق الذكاء الاصطناعي و الذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار في شركة سمسا السعودية في مكة المكرمة، وهو يعرض بالتفصيل التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث، وتصميم البحث، ومجتمع البحث، وطرق وتقنيات اخذ العينات، وطرق جمع البيانات ، وأنواع البيانات، وطرق وإجراءات تحليل البيانات.

3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث:

تم تطبيق منهجية البحث العلمي في المشروع الحالي للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضيات الدراسة، تم استخدام العديد من الإجراءات والتقنيات لضمان الدقة والموثوقية في الدراسة، تم تعريف المتغيرات المستخدمة في الدراسة وتوضيح كيفية قياسها وتحديد بطرق علمية تم جمع البيانات من خلال استخدام مجموعة متنوعة من الأدوات مثل: الاستبيانات والمقابلات وتحليل الوثائق كما يلي.

الذكاء العاطفي و الاصطناعي :

سيتم إجراء تقييم الذكاء العاطفي و الاصطناعي باستخدام استبيان يستند إلى مجموعة من العوامل المتعلقة بالذكاء العاطفي و الاصطناعي . سيتم تحليل هذه العوامل لتقييم جوانب مختلفة من الذكاء

جودة اتخاذ القرار:

سيتم تقييم جودة اتخاذ القرار باستخدام استبيان متعدد العوامل، يهدف إلى قياس جوانب مختلفة تؤثر على جودة اتخاذ القرار سيتم تحليل هذه العوامل لتقييم مستوى جودة القرار الهدف من هذا الاستبيان هو الخروج ب افضل قرار ذات جودة عالية فيما يتعلق بهذه الجوانب المختلفة، كما يهدف الى تحديد المجالات التي يمكن تحسينها لتعزيز جودة اتخاذ القرار، سيتم تحليل البيانات المجمعة من الاستبيان وتقديم توصيات وإجراءات لتعزيز جودة اتخاذ القرار بناء على النتائج لمستخلصة.

١.٨ منهجية البحث:

فلسفة البحث : الفلسفة الموضوعية

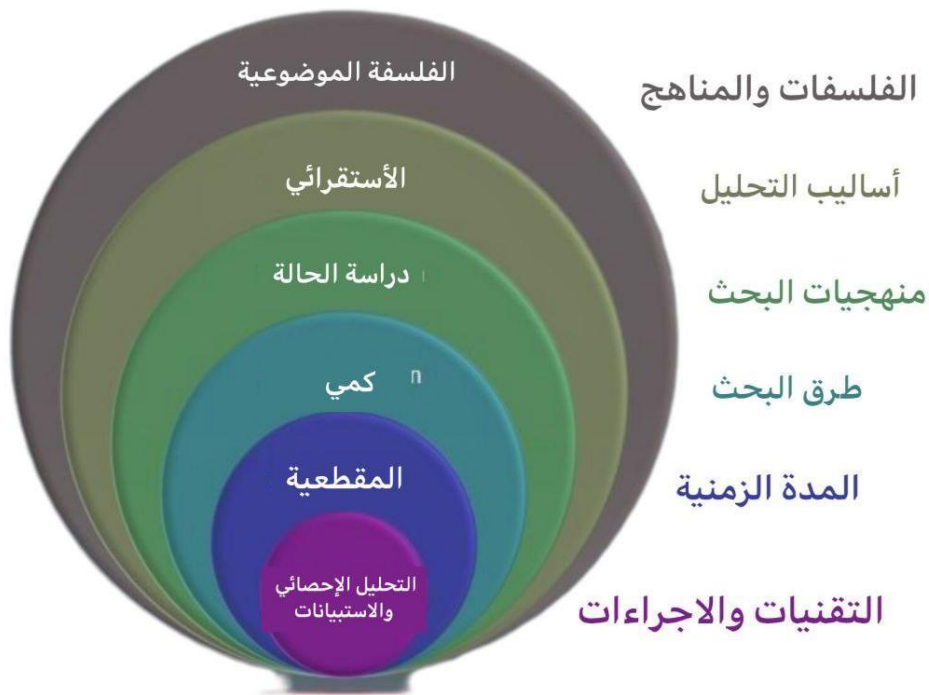
منهج البحث : الاستقرائي

استراتيجية البحث : دراسة الحالة

اختيار البحث : كمي

الافق الزمني: المقطعية

التقنيات و الإجراءات : التحليل الإحصائي والاستبيانات



الشكل ٢ ملخص منهجية البحث المصدر الطالبة

مجتمع البحث وطرق وتقنيات اخذ العينة:3.4

مجتمع البحث لهذه الدراسة هو جميع الموظفين العاملين في شركة سمسا هي أكبر شركة في العالم، تأسست في 1943. لها مكاتب عديدة في المملكة العربية السعودية، بما في ذلك جدة. تدير سمسا عمليات استخراج النفط والغاز، بالإضافة إلى التكرير والتوزيع. تساهم بشكل كبير في الاقتصاد السعودي وتعمل على مشروعات الطاقة المتجددة والتقنية الحديثة.

مجتمع البحث:

مجتمع البحث لهذه الدراسة هو الموظفين في شركة سمسا في جدة والبالغ عددهم 33 موظفا تم اختيار عينة عشوائية والتي شملت 28 موظفا وقد قام 28 موظفا بتعبئة الاستبيان الخاص بالدراسة وهي تمثل 85.2% من مجتمع البحث

التصنيف	عدد الموظفين	النسبة المئوية
الموظفين	33	100%
المجموع	33	100%

الجدول: مصدر الطالبة وفقا لدراسة الاستبيان

عينة البحث:

ان حجم المجتمع الكلي 30 تم توزيع الاستبيان على عينة عشوائية والتي تتكون من 28 موظف, من المجتمع الكلي لضمان التمثيل الملائم لفئات العمرية المختلفة في الحياة تم استخدام جداول الارقام العشوائية.

التصنيف	عدد الموظفين	النسبة المئوية
الموظفين	28	%28
المجموع	28	%28

3.5 طرق وتقنيات اخذ العينة

في هذه الدراسة تم استخدام العينة العشوائية البسيطة لاختيار المشاركين وفقا لهذه التقنية، مما يضمن تمثيلاً دقيقاً للمجتمع الأصلي. وقد تم استخدام جداول الأرقام العشوائية لضمان التمثيل الملائم لمختلف الفئات العمرية في العينة، ثم تم اختيار عينة عشوائية منها وهذه الطريقة وضمت ان يكون لكل موظف فرصة متساوية للاختيار في العينة، مما اعطى تمثيلاً دقيقاً للمجتمع الأصلي ولتحقيق التوزيع المناسب للفئات العمرية في العينة، استُخدمت جداول الأرقام العشوائية. هذه الطريقة وضمت أن يحظى كل موظف بفرصة متكافئة للانضمام إلى العينة وهذا النهج يعزز الحصول على نتائج ذات مصداقية ويمكن تعميمها على مجتمع الدراسة بأكمله

3.6 طرق جمع البيانات:

هذا القسم يصف الأدوات البحثية التي تم استخدامها لجمع البيانات المطلوبة للإجابة على أسئلة البحث واختبار فرضياته وقد اعتمد الباحث على المنهج دراسة الحالة في جمع البيانات الكمية باستخدام الاستبيانات. وتعرض الأقسام التالية الأدوات التالية التفاصيل حول الأدوات المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة

المتغير المستقل: (الذكاء العاطفي)

اعتمد الباحث: فار، كماش، & جهينة (2023) لقياس المتغير المستقل على استبانة، وذلك من حيث بعدين 2 وهي التخطيط المسبق لاستثمار الوقت للعمل و استثمار وقت تنفيذ مهام العمل اليومي بإجمالي 26 للمتغير ، حيث أن بُعد التخطيط المسبق لاستثمار الوقت للعمل يتكون من 11 فقرة ، ويُعد استثمار وقت تنفيذ مهام العمل اليومي يتكون من 15 فقرة أيضا ونوع الاستبيان هو خماسي من حيث: (دائما ، غالبا ، احيانا ، نادرا، ابدا)

جدول: المقياس المستخدم لقياس المتغير المستقل

المتغير المستقل	الابعاد	عدد الفقرات
الذكاء العاطفي	التخطيط المسبق لاستثمار	7
	استثمار وقت تنفيذ مهام العمل اليومي	15

المتغير التابع (رضى الموظفين).

اعتمد الباحث: فار، كماش، & جهينة (2023) لقياس المتغير التابع (رضى الموظفين) على استبانة، وذلك من حيث بعد وهي الرضا الوظيفي بإجمالي ونوع الاستبيان هو خماسي من حيث: (موافق بشدة، موافق، محايد ، غير موافق، غير موافق بشدة)

المتغير التابع	الابعاد	عدد الفقرات
الذكاء العاطفي	الذكاء	10
	العاطفية	8

انواع البيانات 3.7

ضمن هذا الإطار ، سنقوم بتفصيل نوعي البيانات المستخدمة في هذه الدراسة: البيانات الأولية والبيانات الثانوية.

البيانات الأولية: هي المعلومات التي تم جمعها مباشرة من مصادر رئيسية، مثل إجراء مقابلات شخصية أو توزيع استبيانات أو إجراء ملاحظات مباشرة. تم تصميم هذه البيانات خصيصاً لأغراض هذه الدراسة.

أما البيانات الثانوية: فهي المعلومات التي تم جمعها مسبقاً من قبل أفراد آخرين لأغراض مختلفة، ويتم استخدامها في هذه الدراسة. يمكن أن تأتي هذه البيانات من مصادر مثل التقارير السابقة أو الإحصاءات الرسمية أو قواعد البيانات الموجودة.

سيساعد تحليل كل من البيانات الأولية والثانوية في الحصول على رؤية شاملة حول موضوع الدراسة وتعزيز النتائج النهائية.

البيانات الأولية:

- * انشاء استبيان لقياس تصورات للموظفين حول تأثير الذكاء ، سيركز الاستبيان على ادارة الوقت الرئيسية حول الذكاء مثل: التخطيط المسبق لاستثمار الوقت و استثمار وقت تنفيذ العمل.
- * سيتضمن الاستبيان اسئلة تستكشف كيف يرى المدراء تأثير هذه ادالذكاء
- * تعيين مجتمع المؤهل للمشاركة في البحث, ومن ثم انتقاء عينة عشوائية من الموظفين ، ويضمن هذا الأسلوب تمثيلاً متنوعاً وشاملاً وموثوقية نتائج الدراسة
- * توزيع الاستبيان على العينة المختارة وجمع البيانات الخام حول تقييم رضى الموظفين

لبيانات الثانوية:

- * تلخيص اهم العوامل والمؤشرات المؤثرة على الذكاء العاطفي
- * تحليل الأطر المفاهيمية والنظرية المرتبطة بمتغيرات البحث
- * مراجعة الدراسات السابقة حول رضى الموظفين
- * الإطلاع على الأبحاث المتداولة في المجالات العلمية ذات الصلة

3.8 إجراءات التحليل الاحصائي:

* بعد جمع البيانات، من الضروري تحليل المعلومات التي تم جمعها لاستخلاص استنتاجات ذات معنى. وتحديد الإصدار 28 لتحليل البيانات (SPSS) حيث تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية المجهزة

* تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة

* تعتبر اختبارات الصلاحية والموثوقية حاسمة في ضمان دقة البيانات المجمعة واتساقها اختبارات الصدق (التحليل العاملي الاستكشافي) لتحديد ما إذا كانت أدوات البحث تقيس ما تهدف إلى قياسه، بينما تقوم اختبارات الثبات (اختبار كرونباخ ألفا) بتقييم ثبات النتائج مع مرور الوقت

* تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص

مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات صلة بالأفراد المشاركين في الدراسة.

3.9 الخاتمة:

تم عرض المنهجية المتبعة في إجراء هذه الدراسة البحثية بتفصيل في هذا الفصل. بداية بتحديد مجتمع الدراسة وهم جميع الموظفين في شركة سمسا السعودية في جدة ، ثم اختيار عينة ممثلة للمجتمع الاساسي بطريقة عشوائية بسيطة تحل من خصائص المجتمع الاساسي

ولقد تم اعداد استبيان كاداة رئيسية لجمع البيانات اعتماداً على الادبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، وتم عرضه على عينة عشوائية من الموظفين في نفس المجال لبدى ارائهم الشخصية حول الموضوع ، للتحقق من دقة ومصادقية هذه الأداة وكفاءتها في قياس الغرض الذي صممت من أجله

وعلاوة على ذلك، لقد تم تحديد البيانات الاولية والثانوية في هذه الدراسة مما يسهم في بناء علاقات أقوى وأكثر استدامة مع المستهلكين، مما يعزز سمعة العلامة التجارية ويدعم نموها على المدى الطويل وبالتالي، فإن الاستخدام الوتقبي والفعال للبيانات الاولية والثانوية لا يعد فقط ضرورة وقتية ، بل هو أيضاً استراتيجية تجارية ذكية في عالم الاعمال التنافسي اليوم

أما بالنسبة للأساليب الإحصائية المستخدمة، فقد تنوعت بين الإحصاء الوصفي كالتكرارات والنسب المئوية

وأيضا تم تفصيل المنهجية المتبعة في اجراء هذه الدراسة البحثية ، وتم توضيح تصميم البحث بشكل تُسهم في تعميق الفهم حول ادارة الوقت وتأثيرها على رضى الموظفين

وأخيراً، تم مناقشة الاعتبارات الأخلاقية وإدارة الوقت والضوابط المتبعة للحفاظ على موثوقية البيانات وسرية المشاركين، بما في ذلك الرضا الوظيفي، مثل: الراتب يناسب مع الجهد الي يبذله و توفر الإدارة فرص جيدة في الترقى وغيرها.

الفصل الرابع

التحليل الاحصائي

ومناقشة النتائج

المقدمة 1:

يتناول هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة الميدانية التي تم تحليلها إحصائياً باستخدام كلاً من حزمة الفصل الحالي للتحليل SmartPLS الإصدار ٢٨ وبرنامج SPSS 3.0 البرامج الإحصائية اختبار صدق SPSS V. الإحصائي يتضمن الإحصاء الوصفي للعينة محل الدراسة باستخدام 28 PLS. وثبات الاستبيانات المستخدمة في جمع البيانات المطلوبة من عينة الدراسة الحالية باستخدام 3.0 بالإضافة إلى ذلك من أجل اختبار فرضيات البحث ومدى ملاءمة النموذج ، تم إجراء تحليل الانحدار وتم تأكيد النتائج الإحصائية من خلال استخدام SPSS 3.0 الخطي البسيط عبر 28 Smart

(توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة الدراسة)

خصائص عينة الدراسة:

* تم توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً إلى الجنس - العمر - المنصب الوظيفي - مدى التعامل مع الشركة.

* تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وتتمثل في المعلومات العامة الديموغرافية التي تشمل:

الجنس ويشمل: على (ذكر - انثى)

(العمر ويشمل: (أقل من 30 - 30 الى 40 - 40 الى 50 - أكثر من 50)

المنصب الوظيفي ويشمل: (موظف - تقني - مهندس - رئيس مصلحة)

سنوات الخبرة ويشمل: (أقل من 5 سنوات - من 5 الى 10 سنوات - من 11 الى 20 سنة - أكثر من 20 سنة).

الجدول والرسومات والفقرات توضح تصنيف العينة محل الدراسة كما يلي:

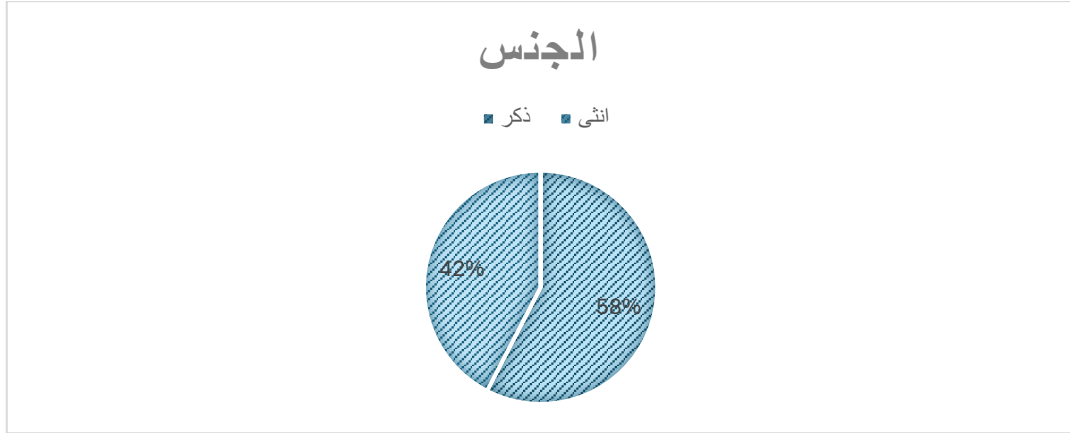
جدول 6: توصيف عينة الدراسة

Variable المتغير	Variable classes فئات المتغير	The number العدد	ercentage of the total sample النسبة من إجمالي العينة
Gender النوع	ذكر	19	%57.6
	انثى	14	%82.4
	Total الإجمالي	33	%100
The age group الفئة العمرية	أقل من 30 سنة	15	%60.6
	من 30 الى 40 سنة	11	%33.3
	من 41 الى 50 سنة	2	%6.1
	أكثر من 50 سنة	0	%0.0
	Total الإجمالي	33	%100
position Job المنصب الوظيفي	موظف	28	4.8%7
	تقني	4	12.1%
	مهندس	1	%3
	رئيس مصلحة	0	%0.0
	Total الإجمالي	33	%100

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية. (ن - 33 شخص)

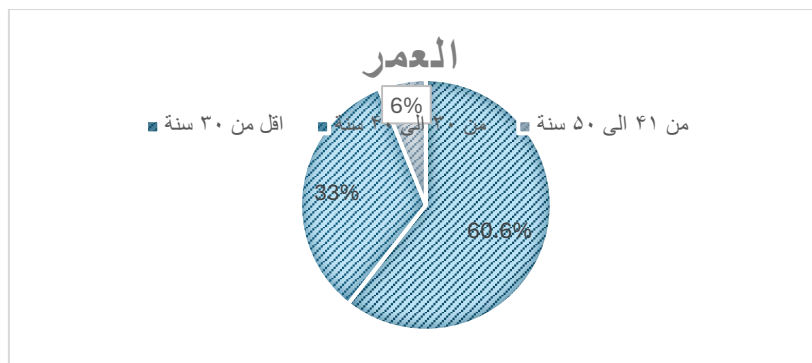
من بيانات الجدول رقم (6) تم استخلاص النتائج التالية:

- بالنسبة للجنس: أظهرت النتائج الإحصائية ان عدد الذكور تجاوز عدد الاناث حيث يبلغ عدد الذكور 19% حيث يعادل 58.6% من العينة بينما عدد الاناث يبلغ 14 حيث يعادل 42.4% من العينة كما هو موضح بالشكل التالي:



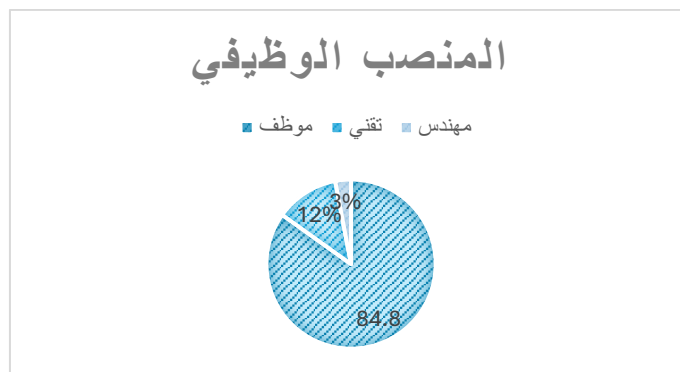
تصنيف عينة الدراسة وفقا للجنس

- أما بالنسبة للعمر: أظهرت النتائج الإحصائية ان هناك 20 شخص أعمارهم أقل من 30 أي ما يعادل 60.6% من عينة الدراسة، وهناك 11 شخص أعمارهم تتراوح بين 30 الى 40 سنة أي ما يعادل 33.3% من عينة الدراسة، وهناك شخصان أعمارهم تتراوح بين 40 الى 50 سنة أي ما يعادل 6.1% من عينة الدراسة، كما هو موضح بالشكل التالي:



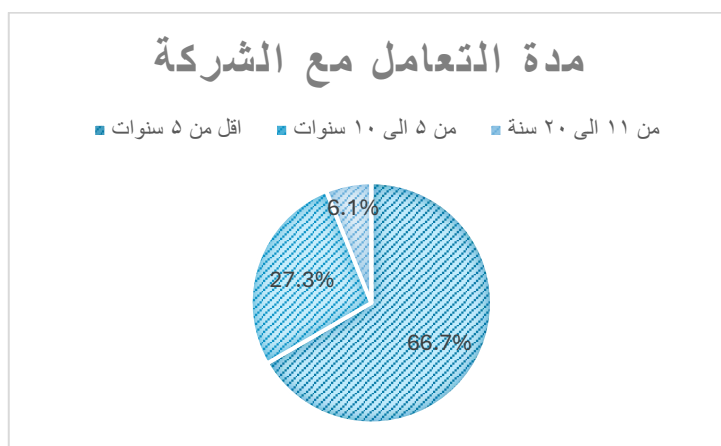
تصنيف عينة الدراسة وفقا للعمر

- وبالنسبة للمنصب الوظيفي: أظهرت النتائج الإحصائية ان هناك 29 شخص يشغلون وظائف إدارية أي ما يعادل 84.8% من عينة الدراسة، وهناك 3 اشخاص يشغلون وظائف تقنية أي ما يعادل 12.1% من عينة الدراسة، وهناك شخص واحد يعمل كمهندس أي ما يعادل 3% من عينة الدراسة، كما هو موضح بالشكل التالي:



تصنيف عينة الدراسة وفقا للمنصب الوظيفي

- أما بالنسبة لمدة التعامل مع الشركة: أظهرت النتائج الإحصائية ان هناك 23 شخص قد تعاملوا مع الشركة لمدة اقل من 5 سنوات أي ما يعادل 66.7% من عينة الدراسة، وبينما هناك 8 اشخاص قد تعاملوا مع الشركة لمدة تتراوح من 5 الى اقل من 10 سنوات أي ما يعادل 27.3% من عينة الدراسة، وكذلك هنالك شخصان قد تعاملوا مع الشركة لمدة تتراوح من 11 الى 20 سنة أي ما يعادل 6.1% من عينة الدراسة، كما هو موضح بالشكل التالي:



تصنيف عينة الدراسة وفقا لمدة التعامل مع الشركة

4.3. اختبار الصدق والثبات لاداة الدراسة:

من أجل التحقق من صدق وثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة تم اختبار صدق الاتساق الداخلي للاستبانة المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة بالإضافة إلى قياس الصدق التقاربي عن طريق قياس متوسط التباين المستخرج (Average Variance Extracted (AVE بينما تم قياس الثبات للمقاييس المستخدمة في الدراسة عن طريق قياس كلاً من قيمة ألفا كرونباخ Cronbach's با استخدام برنامج التحليل الإحصائي بالإصدار 28. الفقرات والجداول توضح ذلك

4.4 صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة:

الصدق التقاربي عن طريق قياس متوسط التباين المستخرج
(Average Variance Extracted (AVE

صدق الاتساق الداخلي: يقصد به مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبانة للمتغير الذي تنتمي إليه، لذا قامت الباحثة بقياس الاتساق الداخلي للاستبانة من خلال حساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمتغير التي تنتمي إليه. وفقاً لدراسة معامل الارتباط أقل من 0.5 يتم حذفه من الاستبانة Kaiser (1974)

الصدق التقاربي Convergent Validity:

يتم قياس متوسط التباين بين العبارات التي تقبى نفس المقياس، وذلك عن طريق احتساب متوسط التباين المستخرج،
AVE التي يجب ان تكون قيمتها اكبر من 5 وفقاً Hair et al. 2006

الجداول التالية توضح النتائج الإحصائية الخاصة ب (معاملات الارتباط الإحراف المعياري (قيمة T المحسوبة وقيم value بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمتغير لقياس صدق الاتساق الداخلي

للاستبيانات . كذلك احتساب قيمة متوسط التباين المستخرج AVE لقياس الصدق التقاربي للاستبيانات وذلك من خلال نموذج المعادلة البنائية SEM – PLS كما يلي :

جدول 7: صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة للمتغيرات المستقل والتابع:

المتغير		العبارات	KMO	معامل الارتباط	الانحراف المعياري	P Values	متوسط التباين المستخرج
الذكاء الاصطناعي	التخطيط المسبق لاستثمار	A1	.693	.911	.937	0.00	907
		A2		.973	1.051	0.00	
		A3		.837	1.077	0.00	
	استثمار وقت تنفيذ مهام العمل	B1		.843	1.012	0.00	814.6667
		B2		.883	.942	0.00	
		B3		.752	.950	0.00	
	تحقيق اهداف خطة عملي	C1		.795	.924	0.00	807
		C2		.285	1.039	0.00	
		C3		.759	.991	0.00	
الذكاء العاطفي	الفرصة في المشاركة في القرارات	D1	.677	.823	1.146	0.00	759
		D2		.695	.998	0.00	
	توفر الادارة فرص جيدة	E1		.94	1.014	0.00	719.5
		E2		.845	.695	0.00	
	العدالة بين الموظفين	F1		.859	.95	0.00	852
		F2		.845	.842	0.00	

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على نتائج التحليل الاحصائي لبيانات الدراسة الميدانية ن-33

يتضح من الجدول بالأعلى

مقياس الذكاء الاصطناعي جميع معاملات الارتباط لكل العبارات ترتبط ارتباط قوي مع المتغير التابعة لها، عند قيم أكبر من 0.7 بالإضافة إلى أن قيم كل معاملات الارتباط للعبارات دالة احصائيا عند مستوى معنوية أقل من 0.001 وفقا لذلك فقد تحقق صدق الاتساق الداخلي للمقياس با ابعاده لمتغير اخلاقيات AVE, الثلاثة. كذلك من النتائج بالأعلى المتعلقة بقيمة متوسط التباين المستخرج التسويق ككل الذي يساوي 842.889, كذلك قيم متوسط التباين المستخرجة لأبالصدق والمسؤولية، العدل

مقياس الذكاء العاطفي: جميع معاملات الارتباط لكل العبارات ترتبط ارتباط قوي مع المتغير التابعة لها عند قيم أكبر من 0.7 بالإضافة إلى أن قيم كل معاملات الارتباط للعبارات دالة احصائيا عند مستوى معنوية أقل من 0.001 وفقا لذلك فقد تحقق صدق الاتساق الداخلي للمقياس با ابعاده السبعة. كذلك من النتائج بالأعلى المتعلقة بقيمة متوسط التباين المستخرج AVE,

5. ثبات أداة الدراسة:

يشير ثبات الاستبيان إلى الاستقرار في نتائج الاستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية محددة. لقياس ثبات الاستبانات المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة تم احتساب قيم ألفا كرو نباخ الثبات المركب Composite reliability, وقيمة rho-A بواسطة نموذج المعادلة البنائية SEM-PLS. وفقا ل(Hair et al (2010) ، يجب ان تكون القيمة أكبر من 0.7 حتى يتحقق الثبات للمقياس

الجدول التالي موضح به القيم المستخرجة من المعادلة البنائية SEM-PLS فيما يتعلق بالقيم ألفا كرونباخ الثبات المركب Composite reliability وقيمة rho-A

جدول 8: قياس ثبات لأدوات الدراسة:

Cronbach`s alpha		عدد العبارات	المتغير
	.726	1	التخطيط المسبق لاستثمار الوقت بالعمل
	.218	3	استثمار وقت تنفيذ العمل
	.330	3	اضع جدولاً زمنياً لتحقيق أهداف خطة عملي
	.858	2	يتيح لعملي فرصة المشاركة في القرارات
	.77		توفر الإدارة فرص جيدة للتقدم
	.81	2	العدالة بين الموظفين

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على نتائج التحليل الاحصائي لبيانات الدراسة الميدانية ن-33

يتضح من الجدول بالأعلى أن قيم معاملات الثبات لمقاييس الدراسة كما يلي:

مقياس الذكاء: أظهرت النتائج الاحصائية ان قيم ألفا كرو نباخ، الثبات المركب Composite reliability، وقيمة (rho-A) هو: 0.547، قيم ألفا كرو نباخ، الثبات المركب Composite reliability، وقيمة (rho-A) على الترتيب هم: الصدق والمسؤولية (0.726)، العدل والاحترام

(0.218)، الشفافية والمواطنة (0.330) مما يشير إلى ان جميع القيم أكبر من 0.7 وفقاً لـ (2010) Hair et al، فقد تحقق ثبات المقياس.

- مقياس العاطفية : أظهرت النتائج الاحصائية ان قيم ألفا كرو نباخ، الثبات. المركب Composite reliability، وقيمة (rho-A) للمقياس ككل هو: 0.330 على الترتيب. كذلك، قيم ألفا كرو نباخ، الثبات المركب Composite reliability، وقيمة (rho-A) لأبعاد المنافسة والحصة السوقية (0.858)، استراتيجيات تنافسية (0.797)، التكلفة (0.801)، جودة الخدمة (0.775)، الملونة (0.795)، الابتكار والتجديد (0.810)، العميل (0.799). مما يشير إلى ان جميع القيم أكبر من 0.7 وفقاً لـ (2010) Hair et al، فقد تحقق ثبات المقياس.

وفقاً للنتائج الاحصائية بالأعلى، التي اثبتت صدق وثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة الحالية، مما يعني إمكانية الاعتماد على نتائجها وصلاحيه هذه الاستبانات للتطبيق والوثوق بها، واستخدامها في إجراء التحليلات الخاصة باختبار فروض الدراسة.

4.6. التحليل الوصفي لمتغيرات البحث:

تم قياس استجابات افراد العينة لفقرات المقياس طبقاً لمقياس ليكرت راباعي وفق لما يلي:

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق
1	2	3	4

وقد تم حساب مستوى الأهمية وفقاً للمعادلة التالية:

تم حساب الوزن النسبي المقابل لكل فئة عن طريق ضرب المتوسط الحسابي (/ 100) = %

يوضح الجدول 9 دلالة المتوسطات الحسابية، كما يلي:

جدول 9: دلالة المتوسطات الحسابية

قيمة المتوسط الحسابي	النتيجة (الاتجاه العام)	الوزن النسبي %	مستوى (درجة) الممارسة / الأهمية
من 1 الى اقل من 1.80	غير موافق بشدة	من 20 الى اقل من 36 %	منخفض جدا
من 1.80 الى اقل من 2.60	غير موافق	من 36 الى اقل من 52 %	منخفض
من 2.60 الى اقل من 3.40	محايد	من 52 الى اقل من 68 %	متوسط
من 3.40 الى اقل من 4.20	موافق	من 68 الى اقل من 84 %	مرتفع
من 4.20 الى اقل من 5	موافق بشدة	من 84 الى 100	مرتفع جدا

يوضح الجدول التالي التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة متمثلة في الأوساط الحسابية بالاعتماد على مقياس ليكرت رابعي، والانحرافات المعيارية للمتغيرات طبقا للجدول المتعلق بدلالة المتوسط الحسابي. حيث يتم النظر إلى دلالة المتوسط الحسابي الموضح في الجدول بالأعلى لمعرفة مستوي اخلاقيات التسويق وابعاده، وكذلك مستوى سلوك المستهلك النهائي وأبعاده، وذلك وفقا لوجهة نظر عينة الدراسة. وذلك كما يلي:

جدول 10: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة

المتغير		المتوسط الحسابي		الانحراف المعياري		الاتجاه العام	
الذكاء الاصطناعي	التخطيط المسبق لاستثمار	3.22	3.493	0.934	0.316	دائما	مرتفع
	استثمار وقت تنفيذ مهام العمل	3.52		0.855		دائما	مرتفع
	تحقيق اهداف خطة عملي	3.74		0.824		دائما	مرتفع
الذكاء العاطفي	يتيح لعملي الفرصة في المشاركة في القرارات	3.11	3.723	0.913	0.658	موافق	مرتفع
	توفر الادارة فرص جيدة للتقدم	3.70		0.761		موافق	مرتفع
	العدالة بين الموظفين	3.84		0.47		موافق	مرتفع

الجدول بالأعلى الخاص بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة ما يلي:

- تظهر نتائج توصيف العينة المتغير المستقل (الذكاء الاصطناعي) أوضحت النتائج أن الاتجاه العام

لمفردات بنسبة الاستفادة عالية، مما يدل على تحقيق مستوى مرتفع م في شركة سمسا في جدة

حيث بلغ المتوسط الحسابي للمتغير ككل (3.493) بنسبة موافقة بلغت (69.86%) عند إنحراف معياري (0.316)، كذلك أوضحت النتائج الإحصائية الوصفية لأبعاد ادارة الوقت , أن الأبعاد الثلاثة لمتغير ادارة الوقت : (التخطيط المسبق....)، (استثمار وقت....)، (اضع جدولاً زمنياً....) جاء الاتجاه العام لها من قبل مفردات عينة الدراسة هو مستوى الاستفادة عالي (الموافقة) عند مستوى تطبيق مرتفع لدى شركة ارامكو , حيث نجد أن المتوسط الحسابي لبعد (التخطيط المسبق...) هو (3.22) بنسبة موافقة (3.22%) عند إنحراف معياري (0.934) ، المتوسط الحسابي لبعد (استثمار وقت...) هو (3.52) بنسبة موافقة حوالي (70.4) عند إنحراف معياري (0.855) ، بلغ المتوسط الحسابي لبعد (اضع جدولاً...) هو (3.74) بنسبة موافقة (3.74%) عند إنحراف معياري (0.824).

- **تظهر نتائج توصيف العينة المتغير التابع (الذكاء الاصطناعي)** أوضحت النتائج أن الاتجاه العام المفردات عينة الدراسة هي: (يتيح لعملي الفرصة...)، (توفر الادارة...)، (العدالة بين الموظفين)، مما يدل على تحقيق مستوى مرتفع من رضى الموظفين. حيث بلغ المتوسط الحسابي ككل (3.723) بنسبة موافقة بلغت (74.46%) عند انحراف معياري (0.658)، كذلك أوضحت النتائج الإحصائية الوصفية لأبعاد رضى الموظفين أن الأبعاد : (يتيح لعملي الفرصة...)، (توفر الادارة...)، (العدالة بين الموظفين) الثلاثة

وفقاً للنتائج الوصفية لمتغيرات الدراسة، أشارت النتائج الإحصائية الوصفية فيما يتعلق بالمتغير المستقل (ادارة الوقت) وابعاده إلى أن الاتجاه العام لدى عينة الدراسة هو الموافقة وأن تطبيقه في شركة ارامكو مرتفع، بينما كانت النتائج الإحصائية الوصفية للمتغير التابع (رضى الموظفين) وأبعاده ذات مستوى مرتفع في شركة ارامكو , وذلك من وجهة نظر عينة الدراسة

4.7. معاملات الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة:

يعرض الجدول التالي معاملات الارتباط الخطي (لبيرسون) بين متغيرات الدراسة والتي تم قياسها باستخدام SPSS - 28 وذلك على النحو التالي:

جدول 11: معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة

الذكاء العاطفي	وضع جدولا زمنيا	استثمار الوقت...	التخطيط المسبق...	الذكاء الاصطناعي	المتغير	
الذكاء الاصطناعي	.102	.753**	.797**	.636**	1	Pearson Correlation
	.580	<.001	<.001	<.001		Sig. (2-tailed)
	32	32	32	32	32	N
التخطيط المسبق...	.167	.123	.198	1	.636**	Pearson Correlation
	.362	.502	.276		<.001	Sig. (2-tailed)
	32	32	32	32	32	N
استثمار الوقت...	.099	.570**	1	.198	.797**	Pearson Correlation
	.589	<.001		.276	<.001	Sig. (2-tailed)
	32	32	32	32	32	N
وضع جدولاً زمنياً	.058	1	.570**	.123	<.753**	Pearson Correlation
	.753		<.001	.502	<.001	Sig. (2-tailed)
	32	32	32	32	32	N
الذكاء العاطفي	1	.058	.099	.167	.102	Pearson Correlation
		.753	.589	.362	.580	Sig. (2-tailed)
	32	32	32	32	32	N

.** .Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

❖ الارتباط الخطي (بين ادارة الوقت وأبعادها كمتغير مستقل رضى الموظفين كمتغير تابع):

- تبين وجود ارتباط معنوي متوسط موجب (0.102) بين دارة الوقت وأبعاده كمتغير مستقل د كمتغير تابع عند مستوى دلالة أقل من (0.580).
- تبين وجود ارتباط معنوي متوسط موجب بين كل بعد من الذكاء العاطفي (التخطيط المسبق واستثمار الوقت ووضع جدولاً زمنياً). عند معامل ارتباط: (0.636, 0.797, 0.753) على الترتيب، كمتغيرات مستقلة عند مستوى دلالة أقل من (0.01) وبين رضى الموظفين كمتغير تابع.
- يلاحظ مما سبق أن قيم معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة مرتفعة، ومما يدل على قوة هذا الارتباط.

❖ الارتباط الخطي بين أبعاد الذكاء العاطفي وبين متغير الذكاء الاصطناعي ككل، وبين بعضها البعض:

- يتضح من نتائج الجدول السابق وجود ارتباط موجب معنوي وبين أبعادها (التخطيط المسبق واستثمار الوقت ووضع جداول زمنياً) عند مستوى دلالة (0,01)

4.8. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج:

يتعلق هذا الجزء باختبار صحة الفرض الرئيسي للدراسة وما يتبعه من فروض فرعية، ويتم عرض النتائج الإحصائية التي تم التوصل إليها باستخدام كلا من الحزمة الإحصائية SEM-PLS, SPSS 28. على النحو التالي:

الفرض الرئيسي للدراسة:

توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية لدى شركة اسمسا

ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي فروضا فرعية كما يلي:

ف 1: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية بين التخطيط المسبق اولذكاء العاطفي

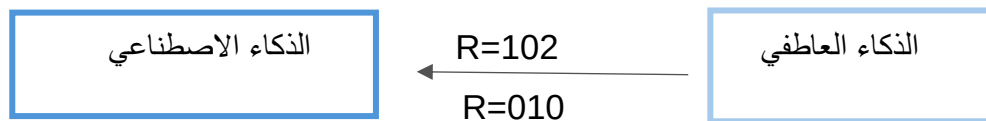
ف 2: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية بين استثمار الوقتو الذكاء العاطفي

ف 3: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية بين وضع جداول زمنيا و الذكاء العاطفي

نتائج اختبار الفرض الرئيس للدراسة:

ينص هذا الفرض على انه " توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين "ادارة الوقت و رضى الموظفين "

ولاختبار هذا الفرض تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression Analysis بين ادارة الوقت (اجمالا) محل الدراسة كمتغير مستقل ورضى الموظفين كمتغير تابع.



يتضح من الجدول بالأعلى ما يلي:

- يشير مستوى المعنوية لاختبار (F) وهو (Sig) (أقل من 0.580) مما يشير إلى معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط عند مستوى دلالة (0.580)
- وتشير قيمة معامل الارتباط (R=0.102) إلى وجود ارتباط موجب متوسط بين ادارة الوقت (اجمالا) ورضى الموظفين .

- يشير معامل التحديد المعدل (R^2) إلى أن (0.01%) من التباين الحاصل في ممارسات سلوك المستهلك النهائي (اجمالاً) يمكن تفسيره من خلال التباين في مستوى اخلاقيات التسويق.

- تشير قيمة (ت) (T. Value) إلى معنوية معامل الانحدار بيتا (B) ، حيث أن مستوى الدلالة المحسوب لاختبار (ت) أقل من (0.580) وبناءً على النتائج السابقة يتم قبول صحة الفرض الرئيسي الذي ينص على وجود علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة إحصائية بين اخلاقيات التسويق (اجمالاً) كمتغير مستقل وسلوك المستهلك النهائي كمتغير تابع.

نتائج اختبار الفرض الفرعي الأول والثاني والثالث للدراسة:

- ينص هذا الفرض الفرعي الأول على أنه " : لا توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين "الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي" يختبر هذا الفرض العلاقات المباشرة بين التخطيط المسبق محل الدراسة كمتغير مستقل، رضى الموظفين كمتغير تابع.
- ينص هذا الفرض الفرعي الثاني على أنه " : توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين " الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي " ادارة الوقت ورضى الموظفين " يختبر هذا الفرض العلاقات المباشرة بين استثمار الوقت محل الدراسة كمتغير مستقل رضى الموظفين كمتغير تابع.
- ينص هذا الفرض الفرعي الثالث على أنه " : لا توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين " الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي " " يختبر هذا الفرض العلاقات المباشرة بين وضع جداول زمنية محل الدراسة كمتغير مستقل ورضى الموظفين كمتغير تابع.

ولاختبار هذا الفرض تم استخدام أسلوب التحليل الانحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression Analysis.

نموذج الانحدار الخطي البسيط عند مستوى دلالة

- يشير مستوى المعنوية لاختبار (F) وهو (sig) اقل من (0.676) مما يشير إلى معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط عند مستوى دلالة (0.676).

- وتشير قيمة معامل الارتباط ($R=0.229$) وجود ارتباط موجب قوي بين ابعاد ادارة الوقت (التخطيط المسبق واستثمار الوقت ووضع جداول زمنية) ورضى الموظفين .

- يشير معامل التحديد المعدل (R^2) الى ان (52%) من التباين الحاصل في الذكاء الاصطناعي " يمكن تفسيره من خلال التباين في مستوى ابعاد الذكاء الاصطناعي .

- تشير قيمة (ت) (T. Value) إلى معنوية معامل الانحدار بيتا (B) ، حيث أن مستوى الدلالة المحسوب لاختبار (ت) (0.676).

وبناء على النتائج السابقة يتم قبول صحة الفرض الفرعي الثاني الذي ينص على وجود علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة إحصائية بين التخطيط المسبق كمتغير مستقل والذكاء العاطفي " كمتغير تابع. بينما لم يتم اثبات صحة الفرضية الأولى والثالثة الذي تنص على وجود ارتباط علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التخطيط المسبق واستثمار الوقت ووضع جداول زمنية كمتغير مستقل الذكاء الاصطناعي " كمتغير تابع.

4.9. الخاتمة:

يتناول هذا الفصل التحليل الإحصائي المفصل لنتائج الدراسة الميدانية التي أجريت على عينة من موظفي شركة ارامكو. وقد تم تطبيق أساليب إحصائية متقدمة، بما في ذلك *SEM-PLS* و *SPSS V28*، لضمان دقة وموثوقية النتائج.

أولاً التحليل الوصفي، تم إجراء تحليل وصفي شامل لعينة الدراسة، مما أتاح فهماً عميقاً للتوزيع الديموغرافي للموظفين من حيث الجنس، الفئات العمرية، المناصب الوظيفية، ومدة الخدمة في الشركة. كما تم إجراء تحليل وصفي للمتغيرات الرئيسية، والتي تشمل إدارة الوقت ورضى الموظفين .

ثانياً تقييم الصدق والثبات، تم التحقق من توفر شروط الصدق والثبات للمقاييس المستخدمة في قياس المتغيرات. وقد أظهرت النتائج مؤشرات إيجابية تدل على موثوقية هذه المقاييس، مما يعزز من مصداقية النتائج المستخلصة ويؤكد دقتها.

ثالثاً اختبار الفرضيات، تم اختبار الفرض الرئيسي للدراسة، الذي ينص على وجود علاقة ارتباطية إيجابية ودالة إحصائية بين إدارة الوقت لشركة سمسا الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي " . بالإضافة إلى ذلك، تم فحص الفرضيات الفرعية المتعلقة الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي " ، وقد أظهرت النتائج تأكيداً إحصائياً لصحة جميع هذه الفرضيات.

وأخيراً النتائج والتوصيات، تؤكد هذه النتائج الإحصائية الشاملة ما تم التوصل إليه في الفصول السابقة حول أهمية امتلاك الموظفين لإدارة الوقت فعالة كوسيلة لتعزيز الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي " . هذه المؤشرات توفر الأساس المثالي لتقديم توصيات عملية في الفصل الختامي، مما يعزز من دور إدارة الوقت في تحقيق النجاح المؤسسي والارتقاء الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي " والشركة .

الفصل الخامس

التوصيات والخاتمة

لمقدمة:

تختتم هذه الدراسة، التي تناولت تأثير الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي " لدى شركة سمسا في مدينة جدة ، بعد رحلة بحثية شاملة تمت عبر عدة مراحل, بدأت هذه الرحلة بتحديد مشكلة البحث، التي تعكس نقص الدراسات التي تركز على العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي " في المملكة العربية السعودية.

تلا ذلك استعراض معمق للأدبيات ذات الصلة، حيث تم جمع المعلومات من مصادر متنوعة تشمل دراسات سابقة ونظريات ، مما أسهم في تقديم فهم شامل ومتكامل للموضوع.

بعد ذلك، تم تحديد منهجية البحث، التي اعتمدت على أسلوب البحث الكمي، حيث تم استخدام استبيان لجمع البيانات من عينة من الموظفين في شركة ارامكو بجدة . وقد تم تحليل هذه البيانات باستخدام برامج إحصائية متطورة، مما أتاح لنا استكشاف العلاقة بين ادارة الوقت ورضى الموظفين بدقة.

واخيرا، تم تقديم النتائج التي توصلنا إليها، والتي أكدت وجود علاقة إيجابية واضحة بين الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي " لدى شركة سمسا. هذه النتائج تعكس أهمية تبني استراتيجيات تسويقية مستثمرة للوقت، والتي يمكن أن تعزز من ولاء العملاء ورضاهم، مما يساهم في تحسين الأداء العام للشركة في السوق.

محددات الدراسة:

على الرغم من الجهود المبذولة في هذه الدراسة، إلا أنها تواجه بعض المحددات التي قد تؤثر على النتائج واستنتاجاتها :

*أولاً، تم جمع البيانات من عينة محدودة من المشاركين، مما قد يحد من إمكانية تعميم النتائج على نطاق أوسع.

* ثانياً، اعتمدت الدراسة على أساليب كمية التي توفر نتائج دقيقة، ولكن حجم العينة اقتصر على مجموعة معينة من الموظفين لدى شركة ارامكو في مدينةجدة، مما قد يؤثر على تعميم النتائج على جميع موظفي الشركة في المملكة.

* ثالثاً، ركزت الدراسة على ادارة الوقت محددة، في حين قد توجد عوامل أخرى تؤثر على رضى الموظفين، مما قد يحد من شمولية التحليل

لتوصيات والتطبيقات العلمية:

* تعزيز الثقة والولاء :

الشركات التي تتبنى قرارات لإدارة الوقت وممارسات تسويقية أخلاقية تكتسب ثقة المستهلكين، مما يزيد من ولائهم للعلامة التجارية. عندما يشعر المستهلكون بأن الشركات تهتم بمصالحهم وتتعامل معهم بصدق، فإنهم يصبحون أكثر استعدادًا للعودة وإجراء عمليات شراء متكررة.

* قرار الشراء :

يميل المستهلكون إلى اختيار الخدمات من الشركات التي تلتزم بوقت و تتبنى رضى عملائها وموظفيها. هذا الميل يمكن أن يتجلى في إقبالهم على خدمات معينة أو حتى تفضيل علامة تجارية على أخرى بناءً على رضى موظفيها.

* الوعي الاجتماعي :

المستهلكون اليوم أكثر وعياً بالقضايا الاجتماعية والبيئية، مما يؤثر على تفضيلاتهم الشرائية. هذا الوعي يدفعهم للبحث عن خدمات تتماشى مع قيمهم الشخصية وبالتالي، فإن الشركات التي تستجيب لهذه الاتجاهات وتحسن من ادارة وقتها وممارساتها الأخلاقية تزيد من فرصة جذب المستهلكين.

* المسؤولية الاجتماعية :

المشاركة في برامج المسؤولية الاجتماعية مثل دعم التعليم والتقنية في المجتمعات المحلية تعزز من سمعة الشركة وتزيد من ولاء المستهلكين الذين يفضلون دعم العلامات التجارية التي تساهم في تحسين المجتمع.

* الشفافية في المعلومات :

الالتزام بتقديم معلومات دقيقة حول الخدمات، مثل أسعار الباقات وشروط الاستخدام، يعزز من ثقة المستهلكين ويؤثر إيجابياً على قرارات الشراء.

* التفاعل مع العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي :

استخدام منصات التواصل الاجتماعي للتفاعل مع العملاء وتلقي ملاحظاتهم يبني ثقة أكبر ويساهم في تحسين صورة العلامة التجارية.

الخاتمة:

إدراك الذكاء يُعتبر من العوامل الأساسية التي تؤثر بشكل مباشر على المهارات في بيئة العمل. عندما يُحسن الموظفون إدارة وقتهم، يشعرون بالتحكم في مهامهم اليومية، مما يعزز شعورهم بالإنجاز. كما أن الالتزام بمواعيد العمل والتوازن بين الحياة الشخصية والمهنية يساهم في تقليل الضغوط النفسية، مما يزيد من مستوى السعادة والتميز في الأداء.

علاوة على ذلك، فإن غرس ثقافة احترام الوقت في المؤسسة يعكس إحترامًا للموظفين ولقيمتهم. إذا عُدّ الوقت مصدراً قيماً، فإن تقديره من قبل الإدارة يزيد من ارتباط الموظفين بالمؤسسة ويعزز انتماءهم.

وبالتالي، إدراك الوقت وعلاقته برضا الموظفين لا يقتصر فقط على تحسين الإنتاجية، بل يتضمن أيضاً جوانب إنسانية تساهم في إيجاد بيئة عمل إيجابية تدعم النمو الشخصي والمهني.

المراجع:

جوزي, نور الهدى, بوزيد, & مليكة). 2022. أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار-دراسة حالة تطبيقية ببنك 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-٢٠٢٣-٢٣

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

Revue Takwine
des études éducatives et des recherches de l'innovation
pédagogique, 2(1), 97-119. ١. 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. *بحث* "Artificial Intelligence and Emotional Intelligence: The Future of Work"

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).