

اثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار

في القطاعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية

إعداد:

عبدالعزیز بن مسلم المسلم

٢٢٢٠٠٣٥٨

ريم بنت فهد الناصر

٢٢٢٠٠٤٦٦

نورة بنت وليد السعدون

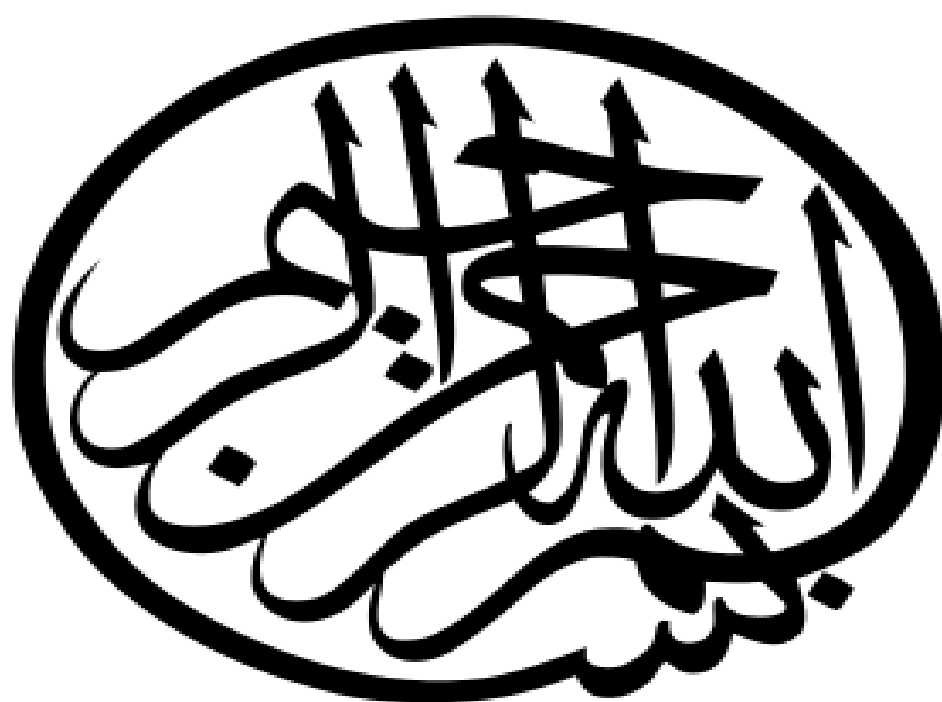
٢٢٢٠٠١٩٨٢

إشراف/

د. وليد سليمان - د. الفیصل حسن

العام الدراسي:

٢٠٢٣ م



إِهْدَاء

وجد الإنسان على وجه البسيطة، ولم يعيش بمعزل عن باقي البشر

وفي جميع مراحل الحياة، يوجد أناس يستحقون منا الشكر

وأولى الناس بالشكر هما الوالدان ، لما لهما من الفضل ما يبلغ عنان السماء

فوجودهما سبب للنجاة والفلاح في الدنيا والآخرة.

إلى أصدقائي الذين أشهد لهم بأنهم نعم الرفقاء في جميع الأمور...

أهديكم بحثي المتواضع

شكر وتقدير

نحمد الله عز وجل الذي وفقنا في إتمام هذا البحث العلمي

والذي ألهمنا الصحة والعافية والعزيمة

فالحمد لله حمدا كثيرا

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور / وليد سليمان على كل ما قدمه

لنا من توجيهات ومعلومات قيمة ساهمت في إثراء موضوع دراستنا في جوانبها المختلفة

والشكر والتقدير موصول إلى إدارة جامعة ميدأوشن ممثلة بالكادر الأكاديمي

والإداري لما قدموه لنا من تسهيلات وتشجيع وتوفير الخدمات المطلوبة

كما أتقدم بالشكر الجزيل لكل من لم يسعنا الحظ بذكر أسمائهم راجياً من المولى

عز وجل أن تكون هذه الدراسة نافذة لدراسات آخر

فهرس المحتوى:

Contents

فهرس المحتوى:	٥
قائمة الجداول :	٦
المستخلص :	٧
الفصل الأول.....	١٦ : ٩
المقدمة:	١٠
مشكلة الدراسة.	١٠
أهمية الدراسة.	١١
أهداف الدراسة.	١٢
تساؤلات الدراسة (الفروض).	١٣ : ١٢
الدراسات السابقة.	١٦ : ١٣
المنهجية وطرق البحث.	١٦
أدوات الدراسة (أدوات جمع البيانات).	١٦
مجالات الدراسة (بشري، مكاني، زمني).	١٦
الفصل الثاني : الاطار النظري.....	٣٥ : ١٧
المبحث الاول : اطار نظري عن الذكاء الاصطناعي.....	٢٧ : ١٨
المبحث الثاني: الذكاء العاطفي.....	٣٥ : ٢٧
الفصل الثالث : تصميم و منهجية البحث.....	٤٤ : ٣٦
الملخص: Summary.....	٤٥
النتائج.....	٤٥
التوصيات.....	٤٥
المراجع والمصادر:	٤٧ : ٤٦
ملاحق.....	٥٠ : ٤٨

قائمة الجداول :

٣٨	مقياس الدراسة	جدول (١-٣)
٤٠	معاملات ارتباط بيرسون بين درجة العبارة والدرجة الكلية التي تنتمي إليه المحور الأول: محور الذكاء الاصطناعي "	جدول (٢-٣)
٤١	معاملات ارتباط بيرسون بين درجة العبارة والدرجة الكلية التي تنتمي إليه المحور الأول: محور الذكاء العاطفي "	جدول (٣-٣)
٤٣	متوسط درجة الموافقة حسب الخصائص الديموجرافية	جدول (٤-٣)

المستخلص :

تسعى هذه الدراسة إلى تقييم تأثير تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار في القطاعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية ، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال جمع البيانات من خلال استبانة تم توزيعها على عينة من العاملين في القطاعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية وقد لخصت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

- أن تطبيق الذكاء الاصطناعي يساهم في تحسين جودة اتخاذ القرار في القطاعات الحكومية من خلال مساعدة المسؤولين في اتخاذ قرارات أكثر دقة وسرعة وفعالية.
- أن تطبيق الذكاء العاطفي يساهم في تحسين جودة اتخاذ القرار في القطاعات الحكومية من خلال مساعدة المسؤولين في فهم مشاعر الآخرين وتأثيرها على اتخاذ القرار.
- أن هناك علاقة طردية بين تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي وتحسين جودة اتخاذ القرار في القطاعات الحكومية.

و بناءً على هذه النتائج، توصي الدراسة بضرورة تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في القطاعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية، وذلك من أجل تحسين جودة اتخاذ القرار وتحقيق أهداف التنمية المستدامة.

الكلمات المفتاحية: الذكاء الاصطناعي، الذكاء العاطفي، جودة اتخاذ القرار، القطاعات الحكومية، المملكة العربية السعودية.

Abstract

This study seeks to evaluate the impact of applying artificial intelligence and emotional intelligence on the quality of decision-making in government sectors in the Kingdom of Saudi Arabia. The descriptive analytical approach was used, by collecting data through a questionnaire that was distributed to a sample of workers in government sectors in the Kingdom of Saudi Arabia. The study concluded a number of results, the most important of which are:

- The application of artificial intelligence contributes to improving the quality of decision-making in government sectors by helping officials make more accurate, fast and effective decisions.
- The application of emotional intelligence contributes to improving the quality of decision-making in government sectors by helping officials understand the feelings of others and their impact on decision-making.
- There is a direct relationship between the application of artificial intelligence and emotional intelligence and improving the quality of decision-making in government sectors.

Based on these results, the study recommends the necessity of applying artificial intelligence and emotional intelligence in government sectors in the Kingdom of Saudi Arabia, in order to improve the quality of decision-making and achieve sustainable development goals.

Keywords: artificial intelligence, emotional intelligence, quality of decision making, government sectors, Kingdom of Saudi Arabia.

الفصل الأول

المقدمة:

تتناول هذه الدراسة أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار في العالم المعاصر، يشهد العديد من المجالات والصناعات تحولاً هائلاً نتيجة التقدم التكنولوجي السريع، ومن بين هذه التحولات يبرز تطور الذكاء الاصطناعي وقدرته على معالجة البيانات وتحليلها بطرق أكثر دقة وسرعة من البشر ومع ذلك، فإن القرارات الناجحة لا تعتمد فقط على المعلومات والإحصائيات، بل تتطلب أيضاً توافر العواطف والذكاء العاطفي.

تعتبر جودة اتخاذ القرار قضية حاسمة في إدارة الأعمال وعمليات اتخاذ القرار في المؤسسات، حيث يمكن أن تؤثر قرارات غير صائبة على الأداء والنتائج المحققة وبالتالي، يثير تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي مسألة مهمة حول كيفية تحسين جودة اتخاذ القرار. (المرسي، ٢٠١٨، ص ١٢)

والذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي هما مفهومان مختلفان، لكنهما يمكن أن يتكاملان لتحسين جودة اتخاذ القرار فالذكاء الاصطناعي هو القدرة على معالجة المعلومات وتعلمها واستخدامها يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي لتحليل كميات كبيرة من البيانات بسرعة ودقة، مما يمكن أن يساعد في تحسين جودة اتخاذ القرار.

بينما الذكاء العاطفي هو القدرة على فهم وإدارة المشاعر الذاتية والمشاعر لدى الآخرين يمكن أن يساعد الذكاء العاطفي في اتخاذ قرارات أفضل في ظل الضغوط العاطفية، وتجنب التحيز في اتخاذ القرار، وبناء علاقات قوية مع الآخرين. (عبدالفتاح ، ٢٠١٩ ، ص ٦٦)

-مشكلة الدراسة:

في هذا السياق هي ما إذا كان تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي يمكن أن يؤدي إلى تحسين جودة اتخاذ القرار أو لا.

هناك رؤيتان متباينتان في هذا الصدد، حيث يروج البعض إلى أن الذكاء الاصطناعي يمكنه معالجة البيانات بشكل أفضل وتحليلها بطرق علمية، مما يؤدي إلى قرارات أكثر دقة وفعالية، بينما يشدد آخرون على أن العواطف والذكاء العاطفي للبشر لها دور هام في عملية اتخاذ القرارات وأن الذكاء الاصطناعي وحده غير قادر على تحقيق جودة القرارات البشرية. (الهادي ، ٢٠٠٥ : ١٦٥)

من خلال هذه الدراسة، ستم معالجة هذه المشكلة البحثية وتقديم الأدلة والتحليلات المناسبة لتقييم أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار.

ستتم دراسة الأدبيات المتاحة في هذا المجال وإجراء تحليلات مقارنة بين القرارات المتخذة بواسطة البشر وتلك التي تم اتخاذها بواسطة الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي، مع التركيز على العوامل المؤثرة في جودة القرارات مثل البحث المقترح سيستكشف أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار، وستتم معالجة مشكلة البحث عن طريق استكشاف ما إذا كانت هذه التقنيات يمكن أن تحسن عملية اتخاذ القرار أو تعيقها.

هناك رؤيتان متباينتان في هذا الصدد، حيث يرى البعض أن الذكاء الاصطناعي يمكنه معالجة البيانات وتحليلها بدقة وفعالية أكبر، مما يؤدي إلى قرارات أكثر دقة وتحقيقاً للأهداف المرجوة بالمقابل يؤكد آخرون على أهمية العواطف والذكاء العاطفي في عملية اتخاذ القرارات الناجحة، وأن الذكاء الاصطناعي وحده غير قادر على تحقيق جودة القرارات المبنية على العواطف البشرية.

سيتم استخدام الأدبيات المتاحة في هذا المجال وإجراء تحليلات مقارنة بين القرارات التي تم اتخاذها بواسطة البشر وتلك التي تم اتخاذها بواسطة الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي.

سيتم التركيز على العوامل المؤثرة في جودة القرارات، مثل الدقة، والفعالية، وتحقيق الأهداف المرجوة، والتأثير على المشاعر والتفاعلات الإنسانية.

من خلال هذا البحث، سيتم تسليط الضوء على الفوائد المحتملة والتحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في عملية اتخاذ القرار، وذلك بهدف توفير رؤية شاملة ومتوازنة لهذا الموضوع المثير للجدل كما ستسهم النتائج والتوصيات المستندة إلى الأدلة في تعزيز فهمنا للتأثيرات المحتملة لتلك التقنيات على جودة اتخاذ القرار وتوجيه المستقبل البحثي والعملية في هذا المجال.

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية هذا البحث في أنه يوفر فهماً أفضل لكيفية تأثير الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار.

ويمكن أن يسهم هذا البحث في تطوير تقنيات وأدوات جديدة لتحسين جودة اتخاذ القرار في مختلف المجالات، مثل:

الأعمال: يمكن أن يساعد الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في تحسين جودة اتخاذ القرار في مجالات مثل الاستثمار، والتسويق، وإدارة العمليات.

الصحة: يمكن أن يساعد الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في تحسين جودة اتخاذ القرار في مجالات مثل تشخيص الأمراض، واختيار العلاجات، وإدارة الرعاية الصحية.

التعليم: يمكن أن يساعد الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في تحسين جودة اتخاذ القرار في مجالات مثل اختيار المناهج الدراسية، وتقييم الطلاب، وتوجيه الطلاب.

أهداف الدراسة:

يهدف هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

- فهم أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار.
- تطوير تقنيات وأدوات جديدة لتحسين جودة اتخاذ القرار باستخدام الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي.

تساؤلات الدراسة (الفروض):

تساؤلات البحث التي يمكن أن تُطرح في هذه الدراسة تتضمن ما يلي:

١. هل يمكن لتطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي أن يحسن جودة اتخاذ القرار؟
٢. ما هي الفوائد المحتملة التي يمكن أن يوفرها تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في عملية اتخاذ القرار؟
٣. ما هي التحديات والمخاطر المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في اتخاذ القرار؟
٤. ما هو دور العواطف والذكاء العاطفي في جودة اتخاذ القرار؟ وهل يمكن للذكاء الاصطناعي أن يحاكي هذا الدور بشكل فعال؟
٥. هل يؤثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على تفاعلات البشر مع عملية اتخاذ القرار؟
٦. ما هي العوامل المؤثرة في جودة القرارات المتخذة بواسطة الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي؟

٧. ما هي أفضل الاستراتيجيات لتوازن بين الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في عملية اتخاذ القرار؟

تفترض هذه الدراسة أن:

١. يحسن الذكاء الاصطناعي من جودة اتخاذ القرار من خلال تحسين دقة التحليل وكفاءة اتخاذ القرار.

٢. يحسن الذكاء العاطفي من جودة اتخاذ القرار من خلال تحسين قدرة اتخاذ القرار في ظل الضغوط العاطفية.

٣. يمكن أن يؤدي دمج الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي إلى تحسين جودة اتخاذ القرار بشكل أكبر.

الدراسات السابقة:

١-الباحث: د. إسماعيل عبد العزيز عبد اللطيف سنة النشر: ٢٠٢١ عنوان الرسالة: أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار في المؤسسات المالية ملخص الرسالة: تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار في المؤسسات المالية ، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في المؤسسات المالية في جمهورية مصر العربية، وقد تم اختيار عينة عشوائية من هذا المجتمع. وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي له تأثير إيجابي على جودة اتخاذ القرار في المؤسسات المالية، وذلك من خلال ما يلي:

- مساعدة المدراء في اتخاذ القرارات بشكل أكثر سرعة ودقة.

- تحسين كفاءة استخدام الموارد المالية.

- الحد من المخاطر المالية.

٢-الباحث: د. محمد عبدالحميد السيد سنة النشر: ٢٠٢٢ عنوان الرسالة: أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار في المؤسسات الحكومية ملخص الرسالة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار في المؤسسات الحكومية ، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في المؤسسات الحكومية في جمهورية مصر العربية، وقد تم اختيار عينة عشوائية من هذا المجتمع.

وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي له تأثير إيجابي على جودة اتخاذ القرار في المؤسسات الحكومية، وذلك من خلال ما يلي:

- تحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين.
- زيادة كفاءة إدارة الموارد الحكومية.
- الحد من الفساد الإداري.

٣-الباحثة: د. إيمان محمد عبدالله سنة النشر: ٢٠٢٣ عنوان الرسالة: أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار في المؤسسات الصناعية ملخص الرسالة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار في المؤسسات الصناعية، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في المؤسسات الصناعية في جمهورية مصر العربية، وقد تم اختيار عينة عشوائية من هذا المجتمع.

وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي له تأثير إيجابي على جودة اتخاذ القرار في المؤسسات الصناعية، وذلك من خلال ما يلي:

- تحسين كفاءة الإنتاج الصناعي.
- زيادة القدرة التنافسية للمنتجات الصناعية.
- الحد من المخاطر الصناعية.

٤-الباحث: د. خالد محمد عبدالعزيز سنة النشر: ٢٠٢٣ عنوان الرسالة: أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار في المؤسسات التعليمية ملخص الرسالة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار في المؤسسات التعليمية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من

العاملين في المؤسسات التعليمية في جمهورية مصر العربية، وقد تم اختيار عينة عشوائية من هذا المجتمع.

وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي له تأثير إيجابي على جودة اتخاذ القرار في المؤسسات التعليمية، وذلك من خلال ما يلي:

- تحسين جودة العملية التعليمية.
- زيادة كفاءة إدارة الموارد التعليمية.
- الحد من الانحرافات السلوكية لدى الطلاب.

٥-الباحثة: د. هناء محمد عبد الرازق سنة النشر: ٢٠٢٣ عنوان الرسالة: أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار في المؤسسات الإعلامية ملخص الرسالة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار في المؤسسات الإعلامية، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في المؤسسات الإعلامية في جمهورية مصر العربية، وقد تم اختيار عينة عشوائية من هذا المجتمع.

وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي له تأثير إيجابي على جودة اتخاذ القرار في المؤسسات الإعلامية، وذلك من خلال ما يلي:

- تحسين جودة المحتوى الإعلامي.
- زيادة كفاءة إدارة الموارد الإعلامية.
- الحد من الانحراف الإعلامي.

تشير الدراسات السابقة إلى أن الذكاء الاصطناعي يمكن أن يحسن جودة اتخاذ القرار من خلال تحسين دقة التحليل وكفاءة اتخاذ القرار.

في دراسة أجريت عام ٢٠١٩، وجد الباحثون أن أنظمة الذكاء الاصطناعي كانت أكثر دقة من البشر في تحليل البيانات واتخاذ القرارات.

وفي دراسة أخرى أجريت عام ٢٠٢٠، وجد الباحثون أن أنظمة الذكاء الاصطناعي يمكن أن تساعد في تحسين كفاءة اتخاذ القرار من خلال تقليل الوقت اللازم لتحليل البيانات واتخاذ القرارات.

أثر الذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار:

تشير الدراسات السابقة إلى أن الذكاء العاطفي يمكن أن يحسن جودة اتخاذ القرار من خلال تحسين قدرة اتخاذ القرار في ظل الضغوط العاطفية.

في دراسة أجريت عام ٢٠١٨، وجد الباحثون أن الأشخاص الذين لديهم ذكاء عاطفي مرتفع كانوا أكثر قدرة على اتخاذ قرارات جيدة في ظل الضغوط العاطفية.

وفي دراسة أخرى أجريت عام ٢٠١٩، وجد الباحثون أن الذكاء العاطفي يمكن أن يساعد في تقليل التحيز في اتخاذ القرار.

دمج الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي:

تشير الدراسات السابقة إلى أن دمج الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي يمكن أن يؤدي إلى تحسين جودة اتخاذ القرار بشكل أكبر.

في دراسة أجريت عام ٢٠٢١، وجد الباحثون أن أنظمة الذكاء الاصطناعي التي تم دمجها مع الذكاء العاطفي كانت أكثر قدرة على اتخاذ قرارات جيدة في ظل الضغوط العاطفية.

وفي دراسة أخرى أجريت عام ٢٠٢٢، وجد الباحثون أن دمج الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي يمكن أن يساعد في تقليل التحيز في اتخاذ القرار.

المنهجية وطرق البحث.

أدوات الدراسة (أدوات جمع البيانات).

الاعتماد علي قائمة الاستبيان

مجالات الدراسة (بشري، مكاني، زمني).

بشري : اثر من خلال التطبيق علي العاملين في القطاعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية

مكاني: التطبيق علي القطاعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية

زمني : الفترة بين ٢٠٢٣ الي ٢٠٢٤

الفصل الثاني

الاطار النظري

المبحث الاول : اطار نظري عن الذكاء الاصطناعي

اولا: تاريخ بداية الذكاء الصناعي

الذكاء الاصطناعي علم معرفي حديث، بدأ رسمياً في الخمسينات من القرن الماضي، أما قبل هذه الفترة، فنجد أن عدد من العلوم الأخرى عُنيت بشكل أو بآخر بالذكاء الاصطناعي وبطريقة غير مباشرة ، باستعراض علم الوراثة؛ نجد ما يرتبط بالذكاء في حقل دراسة جينات العلماء في محاولة لإعزاء ذكاءهم للوراثة، وفي مجال الفيزياء نجد أن جميع الطلاب بلا شك يشعرون بأن جميع الأفكار الجيدة أخذت من غاليليو وأينشتاين ونيوتن وبقية العلماء، ولابد من الدراسة لأعوام عديدة حتى يتسنى لأحدهم تقديم اكتشاف جديد ، في المقابل فإن الذكاء الاصطناعي لا يزال مفتوحاً ليشغل بدراسته أينشتاين جديد جميع أوقاته البحث عن ماهية الذكاء كما شغل الفلاسفة قبل أكثر من ألفي عام، فقد حاولوا فهم كيف تتم رؤية الأشياء، وكيف يتم التعلم، والتذكر والتعليل ومع حلول استخدام الكمبيوتر في الخمسينات تحولت هذه البحوث إلى أنظمة تجريبية واقعية.

اما حالياً فإن للذكاء الاصطناعي تطبيقات عديدة، سواء كانت تطبيقات ذات أغراض عامة مثل الإدراك والتعليل المنطقي، أو كانت تطبيقات ذات غرض خاص مثل لعب الشطرنج أو التشخيص الطبي فغالباً إن الخبراء والعلماء يتوجهون إلى الذكاء الاصطناعي لحفظ خبراتهم وتجاربهم التي قضوا بها حياتهم، فالذكاء الاصطناعي مجال عالمي يصلح لجميع التوجهات. (الهادي ، ٢٠٠٥ : ١٦٥)

ثانيا: تعريف الذكاء الصناعي :

الذكاء مصطلح يتضمن عادة الكثير من القدرات العقلية المتعلقة بالقدرة على التحليل، والتخطيط، وحل المشاكل problem solving، وسرعة المحاكات العقلية، كما يشمل القدرة على التفكير المجرد، وجمع وتنسيق الأفكار، والنقاط اللغات، وسرعة التعلم.

ومع أن المفهوم العام السائد عند الناس للذكاء يشمل جميع هذه الأمور وربما يجعلها الناس مرتبطة بقوة الذاكرة Memory، إلا أن علم النفس يدرس الذكاء كميزة سلوكية مستقلة عن [الابداع](#) creativity، [والشخصية](#) character، [والحكمة](#) وحتى قوة الحافظة المتعلقة بالذاكرة .

والذكاء الاصطناعي هو أحد العلوم المتفرعة عن علم الحاسوب ، وهو العلم المعني بجعل الحواسيب تقوم بمهام مشابهة - وبشكل تقريبي - لعمليات الذكاء البشرية منها : التعلم ، و الاستنباط ، واتخاذ القرارات.

وهناك تعريفات أخرى وردت في الكتب والمراجع تتعلق بعلم الذكاء الاصطناعي ومن ابرزها قاموس الموسوعة العربية للكمبيوتر والإنترنت:

الذكاء الاصطناعي: اختصاره **AI** مصطلح يطلق على علم من أحدث علوم الحاسب الآلي، وينتمي هذا العلم الى الجيل الحديث من أجيال الحاسب الآلي ويهدف إلى أن يقوم الحاسب بمحاكاة عمليات الذكاء التي تتم داخل العقل البشري، بحيث تصبح لدى الحاسوب المقدرة على حل المشكلات واتخاذ القرارات بأسلوب منطقي ومرتب وبنفس طريقة تفكير العقل البشري.

وهذه العمليات تتضمن:

- التعليم: اكتساب المعلومات والقواعد التي تستخدم هذه المعلومات.
 - التعليل: استخدام القواعد السابقة للوصول إلى استنتاجات تقريبيه أو ثابتة.
 - التصحيح التلقائي أو الذاتي.
- فالذكاء الصناعي : Artificial Intelligence هو فرع من فروع علوم الحاسوب يُعنى بميكنة السلوك الذكي عند الإنسان. وفيه نحتاج إلى:

- نظام بيانات: يستخدم لتمثيل المعلومات والمعرفة.
- خوارزميات: نحتاج إليها لرسم طريقة استخدام هذه المعلومات.
- لغة برمجة: تستخدم لتمثيل كلاً من المعلومات والخوارزميات.

فعلم الذكاء الاصطناعي هو أحد علوم الحاسب الآلي الحديثة التي تبحث عن أساليب متطورة لبرمجته للقيام بأعمال واستنتاجات تشابه ولو في حدود ضيقة تلك الأساليب التي تتسبب لذكاء الإنسان ، فهو بذلك علم يبحث أولاً في تعريف الذكاء الإنساني وتحديد أبعاده ، ومن ثم محاكاة بعض خواصه ، وهنا يجب توضيح أن هذا العلم لا يهدف إلى مقارنة أو مشابهة العقل البشري الذي خلقه الله جلّت قدرته وعظمته بالآلة التي هي من صنع المخلوق ، بل يهدف هذا العلم الجديد إلى فهم العمليات الذهنية المعقدة التي يقوم بها العقل البشري أثناء ممارسته (التفكير) ومن ثم ترجمة هذه العمليات الذهنية إلى

ما يوازيها من عمليات محاسبية تزيد من قدرة الحاسب على حل المشاكل المعقدة. (الحسيني ، ٢٠٠٢ : ٢١١)

ثالثاً: الذكاء الإنساني :

قال الله تعالى في محكم آياته : " ومن آياته يريكم البرق خوفاً وطمعاً وينزل من السماء ماء فيحيي به الأرض بعد موتها إن في ذلك لآيات لقوم يعقلون "

وقال سبحانه : " إن في خلق السموات والأرض واختلاف الليل والنهار لآيات لأولي الألباب " صدق الله العظيم.

ويبين هذا القول الكريم أهمية العمليات الذهنية (mental processes) أولاً في تمييز الإنسان عن غيره من المخلوقات ، وثانياً في تمييز إنسان عن آخر ، ومع أن الذكاء هو من أهم العمليات أو الأنشطة التي يقوم بها عقل الإنسان فإنه يصعب تعريفه بدقة : أهو القدرة على الاستنتاج ؟ أم هو القدرة على تحصيل العلم وتطبيقه ؟ أم هو القدرة على استيعاب الأشياء وتصورها والتأثير عليها في العالم الحسي ؟ وبدون الدخول في أمور فلسفية عميقة فإن الذكاء يمكن تعريفه بكل ما تقدم ويزيد ، فهو في نطاقه الواسع قد يشمل جميع العمليات الذهنية من نبوغ وابتكار وتحكم في الحركة والحواس والعواطف ، أما في نطاق دراسة علم الذكاء الاصطناعي للحاسبات الآلية فيمكن تعريفه في نطاق قدرة الإنسان على تصور الأشياء وتحليل خواصها والخروج باستنتاجات منها ، فهو بذلك يمثل قدرة الإنسان على تطوير نموذج ذهني لمجال من مجالات الحياة وتحديد عناصره واستخلاص العلاقات الموجودة بينها ، ومن ثم استحدث ردود الفعل التي تتناسب مع أحداث ومواقف هذا المجال.

ولكي نتعرف على تفاصيل هذا التعريف فلنتصور أن شخصين ذهبا معاً لمشاهدة مباراة لكرة القدم ، وكان أحدهما متمكناً من قوانين اللعبة وخططها وأسماء اللاعبين وأهمية نتيجة المباراة على المسابقات المختلفة ، في حين كان الشخص الآخر أبعد ما يكون عن كرة القدم وقوانينها ، وبعد انتهاء المباراة طلبنا من كل منهما التعليق على ما رأى ، فإننا سوف نجد أن الشخص الأول قادر على تقديم تحليل " ذكي " للمباراة وخطط الفريقين في اللعب والأخطاء التي ارتكبها ، ولوجدنا أن تعليق الشخص الثاني هو في الغالب بدائي قد لا يتعدى وصفاً بسيطاً لعدد ٢٢ لاعباً يتنافسون بالملابس الرياضية على كرة واحدة بدون هدف أو معنى ، ومن ذلك يمكن أن نستنتج أن سبب قيام الأول بتحليل ذكي هو وجود ما يمكن تسميته بنموذج اللعبة وقوانينها في ذهنه ، مما مكنه من استرجاع وتحليل المواقف وحوادث المباراة التي شاهدها ، في حين أن انعدام هذا النموذج لدى الشخص الثاني أدى إلى بساطة تعليقه

على المباراة ، ولو أننا تركنا الشخص الثاني مدة كافية لمشاهدة مباريات عديدة فإنه من الجائز أن يقوم بتطوير نموذج في ذهنه عن هذه اللعبة ولأمكنه تقديم تحليل موضوعي عنها فيما بعد كما أن في استطاعة الشخص الأول تطوير النموذج الذي استحدثه وتغيير عناصره كلما جد جديد ، وبالتالي فإن الإنسان قادر على استحداث النماذج الذهنية التي نتحدث عنها بالممارسة والتفكير ومن ثم تطويرها إذا لزم الأمر .

ومن أهم فوائد هذا النموذج الذهني الذي يستحدثه الإنسان لا شعورياً انه يساعده على حصر الحقائق ذات العلاقة بالموضوع في مجال البحث وتبسيط الخطوات المعقدة التي تتميز بها الصورة الحقيقية. فإذا كان مجال البحث مثلاً ، هو الحالة الصحية لقلب أحد المرضى ، فإن النموذج الذهني الذي يستحدثه الطبيب المختص عن المريض يتركز على العلاقات المهمة مثل ضغط دم المريض ونسبة السكر والكوليسترول في الدم ، ويستبعد العلاقات غير المهمة مثل الأكلة المفضلة للمريض ومقاس ثوبه ولون سيارته وخلافه. (عبد النور ، ٢٠٠٥ : ٢٤٤)

رابعاً: الفرق بين الذكاء الصناعي والذكاء الانساني :

الذكاء الاصطناعي : يمكن تعريف الذكاء الاصطناعي للحاسب الآلي بأنه القدرة على تمثيل نماذج محاسبية (Computer Models) لمجال من مجالات الحياة وتحديد العلاقات الأساسية بين عناصره ، ومن ثم استحداث ردود الفعل التي تتناسب مع أحداث ومواقف هذا المجال ، فالذكاء الاصطناعي بالتالي مرتبط أولاً بتمثيل نموذج محاسبي لمجال من المجالات ، ومن ثم استرجاعه وتطويره ، ومرتببث ثانياً بمقارنته مع مواقف وأحداث مجال البحث للخروج باستنتاجات مفيدة ، ويتضح أن الفرق بين تعريف الذكاء الاصطناعي والإنساني المذكورين أعلاه هو أولاً القدرة على استحداث النموذج فالإنسان قادر على اختراع وإبتكار هذا النموذج ، في حين أن النموذج المحاسبي هو تمثيل لنموذج سبق استحدثه في ذهن الإنسان ، وثانياً في أنواع الاستنتاجات التي يمكن استخلاصها من النموذج فالإنسان قادر على استعمال أنواع مختلفة من العمليات الذهنية مثل الابتكار (Innovation) والاختراع (Creativity) والاستنتاج بأنواعه (Reasoning) في حين أن العمليات المحاسبية تقتصر على استنتاجات محدودة طبقاً لبديهيات وقوانين متعارف عليها يتم برمجتها في البرامج نفسها .

خامساً: اساليب الذكاء الصناعي :

ويتركز أصل علم الذكاء الاصطناعي في أبحاث بحثة ونظرية تدرس أساليب تمثيل النماذج في ذاكرة الحاسب الآلي (Model Representation) وطرق البحث والتطابق بين عناصرها (Search &

Match Methods) واختزال أهداف بها (Goal reduction) وإجراء أنواع الاستنتاجات المختلفة (Reasoning) مثل الاستنتاج عن طريق المنطق (Logic) أو عن طريق المقارنة (Analogy) أو عن طريق الاستقراء (Induction).

وسوف نعرض فيما يلي أهم هذه الأساليب :

١- أسلوب استخدام القوانين :

استخدام القوانين (Rules) التي تحكم مجالا من المجالات من أهم أساليب تمثيل هذه النماذج ، فلو كانت أنواع الفاكهة مثلاً هي مجال بحثنا فإنه يمكننا كتابة القانون التالي إذا كان النبات فاكهة وكان لونها أحمر فهي غالباً تفاح ويحتوي هذا القانون على قسمين :

- القسم الشرطي (Premise) المتمثل في " إذا كان النبات فاكهة وكان لونها أحمر .
- القسم الاستنتاجي أو الفعلي (Action) المتمثل في فهي غالباً تفاح.

وباستخدام عدد كبير من هذه القوانين عن موضوع معين فإننا ننشئ نموذجاً ضمناً يخزن الحقائق عن موضوع البحث ، ويمكن استخدامه في التعامل مع الأحداث والخروج باستنتاجات عن موضوع البحث ويعتبر هذا النوع من التمثيل من الأساليب الشائعة نظراً لسهولة تطبيقه إلا أنه يعتبر تمثيلاً بسيطاً ولكن يعجز في كثير من الأحيان عن تمثيل جميع أنواع النماذج واستخراج جميع أنواع الاستنتاجات المعروفة.

٢- أسلوب شبكات المعاني :

ويعتبر أسلوب شبكات المعاني (Semantic Networks) أيضاً من الأساليب الشائعة في تمثيل النماذج وهو يتخلص في إنشاء شبكة من العلاقات بين عناصر النموذج.

٣- أسلوب تمثيل الاطارات :

وهو من أساليب التمثيل الشائعة (frame Representation) والذي يمكن اعتباره نوعاً خاصاً من تمثيل شبكات المعاني.

٤- أسلوب الرؤية الإلكترونية :

يتلخص أسلوب الرؤية الإلكترونية في تحويل الصورة الإلكترونية المكونة من نقاط (Pixels) سوداء أو بيضاء إلى خطوط وأضلاع متصلة لتكوين صورة ، ثم مقارنة خصائص الصورة الناتجة بالنماذج

المخزونة سابقاً في الجهاز، ويمكن بهذه الطريقة التعرف مثلاً على صورة الطائرة من أجنحتها وذيلها وتمييز المطار بمدرجات إقلاع الطائرات ، والمسجد من مؤذنته وهكذا وتتمثل صعوبة الرؤية الإلكترونية في اختلاف الصورة مع اختلاف الإضاءة المسلطة على الجسم ووقوع الظل على أجزاء منه ولتقنية الرؤية الإلكترونية تطبيقات عديدة في مجالات توجيه الصواريخ والطائرات والتوابع (الأقمار الصناعية) ومجالات التجسس بالإضافة طبعاً لمجال الأذرع الآلية. (الشرايعه ، ٢٠٠٠ : ٢١٠)

ومن أشهر الأنظمة التي تستعمل الرؤية الإلكترونية في المجال الصناعي هو نظام كون سبيت Consight المستخدم الآن في شركة جنرال موتورز للسيارات بكندا والذي يسمح للذراع الآلية الذكية بفرز قوالب محركات السيارة " Engine Casts " أثناء مرورها أمامه على الحزام المتحرك تحت إضاءة معينة ، وبعد تحليل الضوء تقوم الذراع باستخراج القوالب التي لا تتفق والمواصفات المطلوبة.

ويمثل استعمال أكثر من ذراع واحدة في حيز ضيق صعوبة فنية كبيرة نظراً لخطورة اصطدام بعضها ببعض ، كما أن التنسيق بينها في التعاون على إنجاز عمل ما له مشاكله الفنية نظراً لضرورة متابعة كل ذراع وما يقوم به من عمل بالإضافة إلى ما أنجز غيره من أعمال ، وقد اقتصر استعمال الأذرع الآلية إلى عهد قريب على استخدام كل ذراع على حدة ، حيث أن استخدام أكثر من ذراع واحدة في إنجاز مهمة مركبة يحتاج إلى أنظمة آلية جديدة ومعقدة تقوم برسم الخطة العامة للحركة وتقوم باستنتاج الخطوات المنطقية التي يجب أن تنفذها كل ذراع ، وبالتالي فهي أنظمة تحتاج إلى الذكاء الاصطناعي وأساليبه في استحداث نماذج محاسبية للبيئة وتخزين قوانين وأسس الحركة المطلوبة ورغم ظهور بعض الأنظمة الآلية تمكن الذراع الآلية من الحركة الذاتية مثل نظام " ستربس Strips " إلا أن معظم هذه الأنظمة ما زال في أطوار البحث والتطوير .

٥- أسلوب معالجة اللغات الطبيعية Natural Language Processing

ويسعى هذا الأسلوب إلى فهم اللغات الطبيعية بهدف تلقين الكمبيوتر الأوامر مباشرة بهذه اللغة وبالتالي تمكين الكمبيوتر من المحادثة مع الناس عن طريق الإجابة عن أسئلة معينة ، وتتضمن ما يلي :

• الكلام Speech :

تزويد الكمبيوتر بمعلومات وبرامج حتى يكون لديه القدرة على فهم الكلام البشري عن طريق تلقي الأصوات من الخارج وإعادة تجميعها والتعرف عليها ومن ثم الرد عليها .

• النظر Vision

تزويد الكمبيوتر بأجهزة استشعار ضوئية تمكنه من التعرف على الأشخاص أو الأشكال الموجودة

• الروبوت Robotics :

وهو آلة كهروميكانيكية تتلقى الأوامر من كمبيوتر تابع لها فيقوم بأعمال معينة ،والذكاء الاصطناعي في هذا المجال يشتمل على إعطاء الروبوت القدرة على الحركة وفهم لمحيطه والاستجابة لعدد من العوامل الخارجية .

• التعليم Learning :

أهمها التعليم المعزز آليا وهو محاولة الاستفادة من طاقات الكمبيوتر في مجالات التربية والتعليم.

(الهادي ، ٢٠٠٥ : ١٨٨)

سادسا: وظائف ومهام الذكاء الاصطناعي :

يمكن تقسيم الذكاء الاصطناعي الي نوعين من الوظائف أو المهام :

(١) النوع الأول : وظائف حياتية ذكية

وهي تعني كل تلك المهام التي يمكن ان نقوم بها بشكل دوري لكي نتصرف وتتفاعل في العالم وهذا يتضمن :

١. الرؤية مع القدرة على فهم الذي نراه .

٢. اللغة الطبيعية : القدرة على الاتصالات مع الآخرين في اللغة الطبيعية العربية او الانجليزية او غيرها .

٣. التخطيط : القدرة على تخطيط سلسلة من الأعمال لنيل الأهداف المرجوة .

٤. الحركة : القدرة على التحرك والتصرف بالحياة لتنفيذ المتطلبات الحياتية .

تقوم النظم الذكية على عدد كبير من الحسابات المعقدة التي تعالج فيها الصور المدخلة التي غالبا ما تكون صورا جرافيكية ، ومن ثم يتم اختيار مبدأ التمييز وعلى أساسه تختار دلائل التمييز ويتم حسابها ومطابقتها مع تلك المخزنة في قاعدة البيانات .

وبالاعتماد علي نتيجة المطابقة يتم اتخاذ القرار ، بانتماء الجسم المطابق الي واحد من الاصناف المحتملة .

(٢) النوع الثاني : وظائف ومهام خبيرة :

أي أن الذكاء الاصطناعي يعني بالمهام التي ينفذها بعض الناس بشكل جيد ، التي تتطلب تدريباً شاملاً ويمكن ان تكون مفيدة خصوصا لاتمام هذه المهام بحيث يمكن ان يكون هناك نقص بالخبراء كمثال للتفكير الخبير .

ومن الامثلة علي الانظمة الخبيرة المطبقة :

١- التشخيص الطبي .

٢- صيانة الاجهزة .

٣- ترتيب الحاسوب .

٤- التخطيط المالي .

ان الانظمة الخبيرة مهمة باتمام هذه الانواع من المهام ، التي تكون علي الأغلب مدخلاتها نصية ، مع امكانية احتوائها علي صور بهدف التوضيح والاستدلال .

وفي هذا النوع من النظم ، يتم اتخاذ القرار بناء علي الخبرات المدخلة في قواعد بيانات هذه النظم من قبل الإنسان الخبير ، وليس بناء علي المعلومات في النوع الأول من الوظائف .

سابعا: سلبيات الذكاء الاصطناعي :

هناك العديد من السلبيات المترتبة على زيادة الاعتماد على تقنيات الذكاء الاصطناعي سواء كانت أمنية او اجتماعية أو اقتصادية او حتى إنسانية وقانونية .

فمن ناحية اقتصادية :

فإن الذكاء الاصطناعي سوف يؤثر على حجم ونوعية الوظائف وفرص العمل المتاحة ، حيث من المتوقع ان يؤثر الروبوت سلبي على الوظائف في مجال الصناعات التحويلية وصناعة السيارات والادوات الكهربائية بالإضافة الى خدمة العملاء .

بينما يؤثر ايجابا على وظائف أخرى مثل الهندسة الميكانيكية وهندسة الأمن والسلامة وصناعة السوفت وير والبرمجيات والالكترونيات ، الامر كذلك ينطبق على السيارات ذاتية القيادة والطائرات من دون طيار والطابعات ثلاثية الابعاد ، حيث تهدد وظائف وتنش وظائف اخرى .

-من ناحية أمنية :

ان من السلبيات الخطرة التي تطرحها تقنيات الذكاء الاصطناعي هو تهديدها لحق البشر في الحياة ، ويتضح ذلك في حالة الأنظمة القتالية المستقلة (Lethal Autonomous Weapons) مثل الطائرات من دون طيار التي تحمل أسلحة ، أو الروبوتات الموجودة في أرض المعارك للقيام بوظائف محددة ، حيث تكمن الخطورة هنا في ان هذه الاجهزة مصممة من اجل التدمير أساسا ، فماذا يحدث إذا وقعت في يد الشخص الخطأ ، او تم اختراقها لقصور أو خطأ بشري في إجراءات التأمين والتلاعب بالخوارزميات التي تتحكم فيها ، فهنا سوف تكون النتائج كارثية .

-من ناحية إنسانية وأخلاقية :

حيث ان زيادة الاحتكاك مع الآلات من شأنه أن يفصل الإنسان تدريجيا عن محيطه الطبيعي الاجتماعي البشري ، وأن يفقد العلاقات البشرية مرونتها التقليدية ، ويجعلها أكثر صلابة وجمودا ، فتتحول طرق التفكير والتفاعلات البشرية من التعقيد المفيد ، إلى التتميط ولو كانت منتجا ، ويصبح الهدف من العلاقات الإنسانية ماديا بعد ان كان معنويا بالأساس .

ثامنا: مميزات الذكاء الاصطناعي :

ان الذكاء الاصطناعي يتمتع بمجموعة من المميزات هي كالتالي :

(١) إمكانية تمثيل المعرفة : إن برامج الذكاء الاصطناعي على عكس البرامج الاحصائية تحتوي على أسلوب لتمثيل المعلومات اذ تستخدم هيكل خاصة لوصف المعرفة ، وهذه الهيكل تتضمن الحقائق facts والعلاقات بين هذه الحقائق relationship والقواعد التي تربط هذه العلاقات rules ومجموعة الهياكل المعرفة تكون فيما بينها قادة المعرفة knowledge base وهذه القاعدة توفر أكبر قدر ممكن من المعلومات عن المشكلة المراد ايجاد حل لها .

(٢) استخدام الأسلوب التجريبي المتفائل : من الصفات المهمة في مجال الذكاء الاصطناعي ان برامجها تقتحم المسائل التي ليس لها طريقة حل عامة معروفة ، وهذا يعني ان البرامج لا تستخدم خطوات متسلسلة تؤدي الى الحل الصحيح ولكنها تختار طريقة معينة للحل تبدو جيدة مع الاحتفاظ باحتمالية تغيير الطريقة اذا اتضح ان الخيار الاول لا يؤدي الى الحل سريعا .

اي التركيز على الحلول الوافية sufficient solutions وعدم تأكيد الحلول المثلى او الدقيقة كما هو معمول به في البرامج التقليدية الحالية ، ومن هذا المنطلق فإن حل معادلات من الدرجة الثانية لا يعد

من برامج الذكاء الاصطناعي لأن الطريقة معروفة ولكن برامج لعبة الشطرنج تعد من الأمثلة الجيدة لبرامج الذكاء الاصطناعي وذلك لغياب طريقة واضحة واكيدة لتحديد الحركة القادمة .

(٣) **قابلية التعامل مع المعلومات الناقصة :** من الصفات الأخرى التي تستطيع برامج الذكاء الاصطناعي القيام بها قابليتها على ايجاد بعض الحلول حتى لو كانت المعلومات غير متوافرة بأكملها في الوقت الذي يتطلب فيه الحل ، وان تبعات عدم تكامل المعلومات يؤدي الي استنتاجات أقل واقعية واقل جدارة ، ولكن من جانب آخر قد تكون الاستنتاجات صحيحة .

(٤) **القابلية على التعلم :** من الصفات المهمة للتصرف الذكي القابلية على التعلم من الخبرات والممارسات السابقة اضافة الى قابلية تحسين الاداء بالأخذ بنظر الاعتبار الاخطاء السابقة ، هذه القابلية ترتبط بالقابلية على تعميم المعلومات واستنتاج حالات مماثلة وانتقائية وإهمال بعض المعلومات الزائدة .

المبحث الثاني: الذكاء العاطفي

أولاً: **الاطار النظري والأبعاد المفسرة لمفهوم الذكاء العاطفي:**

الذكاء العاطفي:

١- تعاريف مفهوم الذكاء العاطفي:

يعد ثورنديك Thorndike من الأوائل الذين قدموا تعريفا لمفهوم الذكاء العاطفي حيث يصفه بأنه «القدرة على فهم وإدارة الآخرين، والتصرف الماهر والحكيم في العلاقات الإنسانية غير أنه اعتبره مظهرا من مظاهر الذكاء التقليدي» . (علام: ٢٠٠١)

كما يعرفه بارون (Bar-On, 1985) بأنه «قدرة الفرد على التعامل بنجاح مع الآخرين ومع انفعالاته الخاصة» . (سامي: ٢٠٠٤)

أما جاك ماير وبتر سالوفي (Mayer .J & Salovey.P (١٩٩٣) فاعتبرا الذكاء العاطفي «نمطا من الذكاء الاجتماعي Social Intelligence يتضمن قدرة الفرد على مراقبة مشاعره ومشاعر الآخرين وتوجيهها وأنه مجموعة من المهارات التكيفية Adaptive Skills وأن الشخص الذكي انفعاليا لديه وعي عميق بانفعالاته، كما أن لديه القدرة على وصف هذه الانفعالات واستخدامها بوصفها مصادر لتوجيه السلوك» . (Epstein:1999)

في حين ذهب جولمان (Golman. D 1995) إلى وصف الذكاء العاطفي بأنه عبارة عن «مجموعة من المهارات الانفعالية والاجتماعية التي يتمتع بها الفرد واللازمة للنجاح المهني وفي شؤون الحياة الأخرى، ويحدد جولمان المهارات الانفعالية والاجتماعية التي يتميز بها مرتفعو الذكاء العاطفي وتشتمل الوعي بالذات والتحكم في الاندفاعات والمثابرة والحماس والدافعية الذاتية والتقمص العاطفي، والأناقة أو اللياقة الاجتماعية، وبأن انخفاض تلك المهارات الانفعالية والاجتماعية ليس في صالح تفكير الفرد أو نجاحه». (فاروق: ٢٠٠١)

أما (بيرنت 1996 Bernet) فيرى بأن الذكاء العاطفي عبارة عن «القدرة على المراقبة والمتابعة السريعة والدقيقة - دون جهد- للانفعالات التي يمر بها الفرد والمهارة العالية في تحديد الانفعالات الذاتية وانفعالات الآخرين وتنظيمها وتوجيهها». (Bernet:1996)

كما يصف فؤاد أبو حطب (١٩٩٦) الذكاء العاطفي بأنه « قدرة الشخص على قراءة رغبات ومقاصد الآخرين حتى ولو لم تكن واضحة ، ولا يعتمد هذا النوع من الذكاء على اللغة» . (سليم : ٢٠٠٢)

كما يرى كوبر وسوف (Cooper & Sawaf 1997) الذكاء العاطفي بأنه «القدرة على الإحساس - أو الشعور - والفهم والاستخدام الفعال للانفعالات بوصفها مصدرا للطاقة والمعرفة والتأثير في الروابط الإنسانية». (Cooper & al : 1997)

بينما يعرفه جورج وجونز (George & Jones" 1999) « بأنه القدرة على فهم مشاعر وانفعالات الفرد الخاصة ومشاعر وانفعالات الآخرين وضبطها» . (George & al : 1999)

في حين يعرفه كيمس وآخرون (Chemiss et al: 2000) « بأنه القدرة على تحديد ردود الفعل الانفعالية للفرد وردود أفعال الآخرين، وفهمها والقدرة على تنظيم انفعالات الفرد وضبطها وتعديلها، واستخدامها في اتخاذ القرارات الصائبة والتصرف بصورة فعالة و مؤثرة» (Chemiss & al : 2000)

أما ماير وآخرون (Mayer et al: 2000) فيصفون الذكاء العاطفي « بأنه القدرة على إدراك معاني الانفعالات والاستنتاج وحل المشكلات على أساس ذلك والقدرة على قراءة المشاعر المرتبطة بالانفعالات وفهم المعلومات الخاصة بها والتحكم في ضبط هذه الانفعالات» (Mayer & al 2000)

كما يصف ماير (Mayer" 2001) الذكاء العاطفي «بأنه القدرة على تسيير الانفعالات واستخدامها لمساعدة التفكير والقدرة على فهم الانفعالات والمعرفة الانفعالية والقدرة على تنظيم الانفعالات لتنمية النضج الانفعالي والعقلي وتحسينهما» . (Mayer & al: 2001)

و حسب إميري و إريك (Emery .J.L & Eric.A 2002) فإن الذكاء العاطفي عبارة «عن مجموعة المهارات العلمية والسلوكية الضرورية لزيادة التحكم في مراقبة الانفعالات خاصة عمليات التغير».

(Emery. & al:2002)

في حين ينظر سالا و بويارزيس" (Sala . F & Boyarzis. R" 2003) إلى الذكاء العاطفي بأنه «نوع من القدرات والكفاءات المتمثلة في التعرف وفهم واستعمال المعرفة الانفعالية عن أنفسنا وعن الآخرين، بحيث يؤدي ذلك إلى أداء فعال وعال».

(Sala . F & al:2003).

كما يؤكد محمود خوالدة (٢٠٠٤) على أن الذكاء العاطفي يعد « قدرة الفرد على فهم الآخرين والتصرف الحكيم في العلاقات الإنسانية». (خوالدة:٢٠٠٤)

بينما تقدم رندا رزق الله (٢٠٠٦) تعريفها للذكاء العاطفي الذي استخلصته من مراجعة بعض التعاريف السابقة للذكاء الانفعالي على أنه «قدرة الفرد على فهم وتحليل انفعالاته وانفعالات الآخرين ليتمكن من إدارة الضغوط وحل المشكلات المحيطة به، ويكون أكثر ايجابية في نظرتة إلى ذاته، وفي تعامله مع الآخرين». (رندا :٢٠٠٦)

يتضح من خلال التعاريف السابقة أنها انقسمت إل اتجاهين أساسيين ومتكاملين وهما:

الاتجاه الأول: يعتبر الذكاء العاطفي بأنه القدرة على تحديد المشاعر، ومعرفة الانفعالات وتحليلها، وتنظيمها وضبطها خاصة الانفعالات المتعلقة بذواتنا والتي تتطلب منا الوعي بها وإدراكها هذا من جهة ومن جهة أخرى معرفة انفعالات الآخرين وإدراك مشاعرهم وفهمها وحسن اختيار الاستجابات التكيفية الناجحة والفعالة التي تناسب الموقف أو المواقف التي قد يتعرض إليها الفرد، وعلى هذا الأساس اعتبر ماير وآخرون (Mayer & al 2001) «بأن أساس انفعالاتنا هو وعينا بتفاعلنا مع البيئة، وهذا الوعي هو المعرفة الانفعالية». (Mayer J & al :1990)

أما الإتجاه الثاني ذهب إلى وصف الذكاء العاطفي بأنه مجموعة من السمات الشخصية والمهارات الاجتماعية والانفعالية التي يتمحور حولها الوعي بانفعالات الذات والوعي بانفعالات الآخرين، وحسن إدارتها، وبالتالي فإن جوهر الذكاء العاطفي حسب هذا الاتجاه يتمركز حول مفهوم الكفاءات الانفعالية التي يعني بها مدى امتلاك الفرد للمعرفة الانفعالية عن ذاته والآخرين وأداء مهاراتها بمستوى عال يناسب الموقف الذي يتفاعل معه الفرد في بيئته.

واعتبرت الدراسة الحالية الذكاء العاطفي «بأنه القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية وفهمها وصياغتها بوضوح وتنظيمها وفقا لمراقبة وإدراك دقيق لانفعالات الآخرين ومشاعرهم للدخول معهم في علاقات انفعالية، اجتماعية ايجابية تساعد الفرد على الرقي العقلي والانفعالي والمهني و تعلم المزيد من المهارات الايجابية للحياة» . (فاروق :٢٠٠٣)

وفيما يلي العلاقة بين الذكاء العاطفي بالذكاء الأكاديمي:

٢- علاقة الذكاء العاطفي بالذكاء الأكاديمي :

يصف "ثورندايك Thorndike " الذكاء العاطفي بأنه مظهر من مظاهر الذكاء العقلي. (Golman : 1995)

وأشار كل من سالوفاي وماير (١٩٩٠) Salovey et Mayer إلى أن الذكاء العاطفي والذكاء العقلي - الأكاديمي - لا يتكونان من كفاءات متضادة بل من كفاءات مستقلة عن بعضها البعض» . (سامي: ٢٠٠٤)

أما ماير (Mayer 2001) فأعتبر الذكاء العاطفي «أنه عبارة عن ناتج للنظام المعرفي والنظام الانفعالي» . (Mayer :2001).

وفي هذا السياق توصل «ريف Reiff إلى وجود ارتباط بين الذكاء العقلي -الأكاديمي- والذكاء العاطفي في الدرجة وأنه ما هو سوى فرع من فروع الذكاء العقلي العام، وتؤكد دراسة كوبر Cooper (1997) و أبراموفتش (Abramovitz 2001) وأبوناشي (٢٠٠٢) على وجود علاقة ارتباطيه دالة بين الذكاء العاطفي والذكاء العام». (رندا :٢٠٠٦)

وهذا يعني أنه كلما كان الفرد يتمتع بمستوى عال من المعرفة الانفعالية وحسن إدارتها بكفاءة ناجحة فإن ذلك سوف يساعده على تحسين أداء وظائفه العقلية العامة.

أما بالنسبة للدراسات التي توصلت إلى وجود اختلاف بين مفهومي: الذكاء العاطفي والذكاء الأكاديمي العام نذكر دراسة «سترنبرج" (1997) Sternberg) التي انتهت إلى أن القدرات الفرعية للذكاء العاطفي كما وضعها ماير Mayer غير موجودة في اختبارات الذكاء العام، إضافة أنه لا يمكن اعتبار القدرة على فهم وتنظيم المشاعر نوعا من أنواع الذكاء». (Sternberg :1997)

كما توصلت «دراسة هاماشيك "2000" (Hamachek) إلى أن الذكاء العام يتناول المعلومات العلمية المجردة والمعرفية ومهارات حل المشكلات، أما الذكاء العاطفي فيعمل على إعادة توازن الفرد في محيطه، حيث يتطلب إدارة الذات أكثر من كونه ردود أفعال للمثيرات البيئية» (أبوناشي: ٢٠٠٢)

و تتفق هذه النتيجة مع ما توصل إليه الدر (Elder 1997) في « أن الذكاء العاطفي يحدد درجة نجاح الفرد في تطبيق حكم جيد وفهم للمواقف في عملية تحديد الاستجابة الانفعالية أو الشعورية لهذه المواقف، بينما الذكاء العقلي يحدد ما إذا كانت استجاباتنا الانفعالية مبررة عقليا ، ويضيف أن المعرفة والتفكير هما مفتاح الانفعال والدافعية حيث يمكن تغيير المشاعر والدافعية من خلال فكرة عقلية محل فكرة أخرى». (Elder. L :1997)

إلا أن ماير (Mayer "2001) يرى بأن « الذكاء العاطفي يرتكز على مهارات نوعية انحدرت من مفهوم الذكاء العام بالإضافة إلى بعض النظريات في علم فيزيولوجيا الأعصاب ». (Mayer : 2001)

كما «أكد ماير وسالوفي Mayer et Salovey أن الذكاء العاطفي يرتبط بالذكاء العام بدرجة من الأدنى إلى المتوسط لكنه يتميز عنه ليمثل ذكاء مختلفا وجديدا وفريدا ». (خرنوب: ٢٠٠٣)

انطلاقا مما سبق فإن الذكاء العاطفي يعد نوعا من أنواع الذكاء وفق نظريات الذكاء المتعدد على اعتبار أن الذكاء العاطفي يساعد في توجيه التفكير، وحل المشكلات وهذا ما أشار إليه ماير Mayer و يمكن استخدامه لتوجيه التفكير نحو موضوعات محددة وتيسير حل المشكلات، كما أن إدارة الانفعالات هي أكثر أبعاد الذكاء العاطفي ارتباطا بالذكاء العقلي وأن إدراك الانفعال ييسر الطاقة المعرفية للذكاء العقلي، ويعد فهم الانفعالات البؤرة المركزية لعملية الإنجاز وفهم الانفعالات و معرفتها أما بعد إدارة الانفعالات فهو يحدد الحدود المشتركة بين الشخصية والأهداف العامة للفرد في حياته.

و سنتطرق فيما يأتي إلى النظريتين اللتين تناولتا مفهوم الذكاء العاطفي من خلال عرضهما لنموذجين يفسران العلاقة الموجودة بين مكونات الذكاء العاطفي.

٣- مكونات الذكاء العاطفي وفق النماذج المعدة:

تنوعت اتجاهات الباحثين حول تحديد مكونات الذكاء العاطفي حسب تصوراتهم للمفهوم على أنه يتكون من مجموعة قدرات يمتلكها الفرد، وآخرون يرون بأنه أي الذكاء العاطفي عبارة على مجموعة من المهارات والكفايات الشخصية والاجتماعية قابلة للقياس.

و فيما يلي عرض لذلك:

٣-١- مكونات الذكاء العاطفي وفق نموذج القدرات Ability Model:

يرى شابيرو (٢٠٠١) في نموذج القدرات للذكاء العاطفي «تتكامل مكونات النظام المعرفي والنظام الانفعالي، فالنظام المعرفي يعمل على الاستدلال والاستقراء المجرد للانفعالات الذاتية وانفعالات الآخرين، بينما يدعم النظام الانفعالي القدرة المعرفية من خلال تسهيل عمليات الإدراك والفهم والتذكر وغيرها من العمليات المعرفية، وبناء على ذلك عرف ماير وسالوفي الذكاء العاطفي وفق نموذج القدرات «بأنه قدرة الفرد على التحكم في عواطفه ومراقبة انفعالاته وانفعالات الآخرين، والتميز بينها، واستخدام تلك المعلومات في توجيه تفكيره وسلوكه». (شابيرو: ٢٠٠١)

كما ترى ليندا إلدر (Linda Elder 1997) بأنه وفق هذا النموذج «تندمج الوظائف العقلية الأساسية و الوظائف المحفزة للسلوك وهي الرغبات والدوافع والأهداف بالرغم من انفصالها من الناحية النظرية، إلا أنها تعمل من خلال علاقة ديناميكية مستمرة وتتأثر إحداهما بالأخرى تأثراً مستمراً ومتبادلاً» (Elder .L:1997).

وفما يلي شرح مفصل لكل من المكونات الأربعة للذكاء العاطفي وفق نموذج القدرات:

٣-١-١- الإدراك الانفعالي Emotional Perception : «تعني قدرة الفرد على الإصغاء لانفعالاته ومعرفة مشاعره الداخلية و فهمها و التعبير عنها من جهة ومن جهة أخرى القدرة على نقد وتقويم انفعالات الآخرين». (Mayer& al: 2000)

كما تعد محورا رئيسيا لباقي القدرات الأخرى حيث أن سوء الإدراك الانفعالي وضعف القدرة على التعبير العاطفي قد يؤدي إلى التبدل الانفعالي الذي يظهر مرافقا لبعض الاضطرابات النفسية كالفصام والاكتئاب واضطرابات الشدة ما بعد الصدمة.

٣-١-٢- التيسير الانفعالي Emotinal Facilitation Of thinking: تخص قدرة الفرد على ضبط الاندفاعات والمشاعر السلبية التي قد تسبب له «شلل فكري وتمنعه من توسيع نطاق انتباهه إلى أمور أخرى، سوى المشكلة الأساسية التي أثارت تلك الانفعالات وهكذا تضمحل القدرة الذهنية حتى أنها تؤثر فيما يسمى بالذاكرة الفعالة أي قدرة العقل على الاحتفاظ بالمعلومات الأساسية اللازمة للعمليات الفكرية». (Mayer&al: 1997).

في المقابل فإن تمتع الفرد بانفعالات ايجابية قد تزيد من نشاطه التفكيرى وتحرك الدافعية الداخلية لديه وترفع من كفاءاته، وفي هذا السياق يشير جولمان (2000 Golman) «بأن المزاج الإيجابي يعزز القدرة على التفكير السلس، ويسهل الوصول إلى حلول للمشكلات سواء أكانت فكرية أو اجتماعية، والتفاؤل بالنجاح و الأمل يعطي التفكير حافزا للإنتاج والتطوير، فالكفاءة الانفعالية هي الذكاء الذي يسهل أنواع الذكاء الأخرى التي تتضح في حالات مثل التفاؤل ولحظات السمو التي يتفوق فيها الفرد على ذاته». (جولمان: ٢٠٠٠)

٣-١-٣ -الفهم الانفعالي Emotional Understanding: يعني بأنها إحساس الفرد بمشاعر الآخرين، ووجهات نظرهم والاهتمام بالنشط باهتماماتهم، وفي هذا المكون « تتضح المعالجة للانفعالات في ثراء المفردات التي تعبر عن الانفعالات وتميز العلاقات واستخدام ذلك الغنى المعرفي في تطوير وتنمية المقدرة التعبيرية للفرد مع الزمن، مما يمكنه من تفهم الطبيعة البشرية والعلاقات المتبادلة بين الأشخاص». (Salovey&al: 2000)

٣-١-٤ -إدارة الانفعالات Managing Emotion: يعني معرفة الفرد لانفعالاته وإدراكه نتائجها وبالتالي فإن هذا المكون يقوم بتنظيم الوعي بالانفعالات وتحقيق التوازن الانفعالي.

«الفرد الذي يتمتع بالقدرة على إدارة انفعالاته يستطيع اكتشاف متى ستتطلق شرارة الانفعال وإلى أين يمكن أن تصل به، ويكون قادرا على التحكم فيها بحيث لا تفلت من ضبطه لها، وتكون مدمرة لحياته». (رندا: ٢٠٠٦)

إن تصور جولمان Golman لمكونات الذكاء العاطفي وفق نموذج القدرات يرتكز على القدرات الشخصية : كالوعي بالذات Self awareness وتنظيم الذات regulation Self والدافعية Motivation وقدرات اجتماعية تترجم في مهارات: كمهارة التعاطف Empathy ومهارات الاتصال الفعال وإدارة التغيير والصراع والعلاقات... الخ.

و حسب روفنجر (2000 Rovenger) «فإن هذا النموذج قد أختبر من طرف العديد من الباحثين وأكدوا على صدقه وصلاحيته». (Rovenger.J:2002) في حين سنتناول مكونات الذكاء العاطفي من منظور النموذج المتكامل

٣ - ٢-مكونات الذكاء العاطفي وفق النموذج المتكامل : يربط هذا النموذج بين المكونات الانفعالية والشخصية والاجتماعية للفرد حيث «تتكامل فيه محاور فهم الذات والآخر ، وإدارة العواطف وبناء العلاقات مع الآخرين والتكيف مع التغيرات البيئية الاجتماعية المحيطة بنا». (Bar- On: 2000)

و يرى بارون Bar-On أن الذكاء العاطفي « يتكون وفق هذا النموذج المتكامل من خمس (٠٥) كفاءات رئيسية وهي:

- الكفاءة الشخصية . Personal Competence.
- الكفاءة البين شخصية . Social Competence.
- كفاءة إدارة الضغوط Stress Management Competence
- الكفاءة التكيفية Adaptability Competence
- الكفاءة المزاج العام General mood Competence .« (زواويد :٢٠١٥)

ما يلاحظ أن نموذج الذكاء العاطفي القائم على التكامل ما بين مكوناته يتميز بخاصيتين هما:
أولاً: خاصية الانتظام: ووفقها يقوم الذكاء العاطفي على تنظيم وترتيب الأنواع المتشابهة من العوامل التي تتلاءم وتتوافق منطقياً وإحصائياً مع بعضها البعض، فالعلاقات الشخصية ترتبط بالتعاطف والمسؤولية الاجتماعية بصورة منتظمة مع الكفاءات البينشخصية .

ثانياً: خاصية الطبوغرافية: حيث صنف «بارون" (1997" Bar-On) المكونات العاملة للذكاء العاطفي تبعاً لترتيب العوامل، وفق عوامل جوهرية وعوامل مساعدة وعوامل ثانوية». (رندا: ٢٠٠٦) و الجدول الآتي يوضح التخطيط الطبوغرافي للعوامل المكونة للذكاء العاطفي حسب بارون (١٩٩٧) :

جدول رقم (01) يوضح البنية العاملة للذكاء العاطفي وفق تصنيف بارون (1997) Bar-On

الذكاء العاطفي		
العوامل الجوهرية	العوامل المساعدة	العوامل الثانوية
فهم الذات الإنفعالي	تقدير الذات المسؤولية الاجتماعية	حل المشكلات، تحقيق الذات
التعاطف، تأكيد الذات	تحمل الضغوط، الاستقلالية	العلاقات البينشخصية
ضبط الاندفاع ، إدراك الواقع	التفاؤل، المرونة	السعادة

لكن من الملاحظ أن العديد من الكفاءات هي مشتركة ما بين النموذجين مما يجعلهما متكاملين فيما بينهما، فيما ركز نموذج جولمان Golman القائم على فكرة القدرات «على أنها المهارات الانفعالية الرئيسية التي ينبغي توافرها في الفرد كي يتمتع بالذكاء العاطفي» ، وحدد علاقة العوامل الانفعالية بالتفكير والإدراك، بينما كانت نظرة النموذج المتكامل أكثر شمولية، فقد أضاف إلى نموذج القدرات مجموعة المهارات الاجتماعية، وركز على نواتج المهارات الانفعالية المتوفرة لدى الفرد بعد صقلها بخبرات البيئة الخارجية كنواتج قابلة للقياس عن طريق التقرير الذاتي للأفراد». (رندا : ٢٠٠٦)

ثانياً: قياس الذكاء العاطفي:

لقد شملت الأدبيات الحديثة عدداً من النقاط حول الذكاء العاطفي تضمنت التركيز على صلاحية المفهوم وتحديد صلاحيتي: الاتساق الداخلي، وصلاحية التنبؤ، كما شملت أيضاً التركيز على البحث في دراسة طبيعة الذكاء العاطفي وتحديداً من وجهتي نظر، هما: أن الذكاء العاطفي هو صفة شخصية ونمط من أنماط الشخصية، أم أنه قدرة أو قابلية إدراكية للأفراد (Balakrishnan and Saklofske, 2015).

اقترح (١٩٩٧) Salovey & Mayer نموذجاً يتكون من أربعة فروع لقياس الذكاء العاطفي " Four branch Model " كما قاما برفقة الكاتيبين Caruso و Sitarenios (2003) بتطوير اختبار لتطوير مفهوم الذكاء العاطفي يسمى Mayer- Salovey- Caruso Emotional Intelligence Test والذي يرمز له بالرمز (Mayer et al., 2003) (MSCEIT). ولاحقاً قام الكتاب (٢٠٠٨) بتطوير مقياس آخر يرمز له (MSCEITV 2.0)، حيث يتكون هذا المقياس من (١٤١) فقرة صممت لقياس أربعة بنود للذكاء العاطفي: (١) المشاعر المدركة، (٢) المشاعر المستخدمة لتسهيل التفكير، (٣) مشاعر الفهم، (٤) مشاعر الإدارة.

الفصل الثالث : تصميم و منهجية البحث

الفصل الثالث : تصميم و منهجية البحث

أولاً: إجراءات الدراسة الميدانية

يشتمل هذا المبحث على منهجية إجراء الدراسة الميدانية، ويشمل ذلك تصميم أداة الدراسة وإجراء اختبار الثبات والصدق لهذه الأداة للتأكد من صلاحيتها، وتقديم وصفاً لمجتمع وعينة البحث، وأساليب المعالجة الإحصائية والتي بموجبها تحليل البيانات كاختبار فروض الدراسة وذلك علي النحو التالي:

منهجية الدراسة:

تختلف مناهج البحث العلمي باختلاف موضوع الدراسة، ولكل منهج يتبعه الباحث جملة من الخصائص، مهما تنوع المنهج فهو يقصد به الطريقة التي يتبعها الدارس لدراسة المشكلة موضوع الدراسة. ونظرا لطبيعة تساؤلات الدراسة أو مشكلتها استخدم المنهج الوصفي الذي يلائم موضوع البحث والذي يعرف بأنه: المنهج الذي يقوم على دراسة وتحليل وتفسير الظاهرة من خلال تحديد خصائصها وأبعادها وتوصيف العلاقة بينهما بهدف الوصول إلي وصف علمي متكامل لها، فهو لا يقتصر على التعرف على معالم الظاهرة وتحديد أسبابا وإنما يشتمل كذلك تحليل البيانات وقياسها وتفسيرها والتوصل إلى وصف دقيق للظاهرة كنتاجها.

تم الإعتماد في إعداد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، إذ عرف هذا المنهج بأنه طريقة في البحث تتناول أحداث وظواهر وممارسات موجودة متاحة للدراسة والقياس كما هي دونت دخل الدارس في مجرياتها ويستطيع الباحث أن يتفاعل معها ويوصفها ويحللها (مصعب طبش، ٢٠٠٨).

١. وصف مجتمع وعينة الدراسة

(أ) مجتمع الدراسة

يشمل المجتمع الإحصائي جميع ما تم تطبيقه على العاملين في القطاعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية

(ب) عينة الدراسة وخصائصها

وشملت عينة الدراسة (٢٠٠) موظفاً يعملون في القطاعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية .

أداة الدراسة :

استخدمت الإستبانة كأداة لجمع البيانات المتعمقة بفروض الدراسة والتي قام الباحثون بتطويرها من خلال الاطلاع على العديد من الدراسات السابقة والمرتبطة بموضوع الدراسة وذلك بهدف قياس رأى أفراد العينة المبحوثة حول موضوع الدراسة اثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء

العاطفي على جودة اتخاذ القرار في القطاعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية وتتكون الإستبانة من قسمين النحو التالي:

القسم الأول : متعلق بالمعلومات الأولية للمستجيبين

القسم الثاني: ويشتمل على عبارات الدراسة الأساسية وهي المحاور ومن خلالها يتم التعرف علي فروض الدراسة
مقياس الدراسة:

تم قياس درجة الإستبانة المحتملة على الفقرات إلى تدرج خماسي حسب مقياس ليكرت الخماسي (Likart Scale) ، في توزيع أوزان إجابات أفراد العينة والذي يتوزع من أعلى وزن له والذي أعطيت له (٥) درجات والذي تمثل في حقل الإجابة (موجودة بدرجة كبيرة جداً) إلى أدني وزن له كالذي أعطي له ١ درجة واحدة وتمثل في حقل الإجابة (موجودة بدرجة ضعيفة جداً) وبينهما ثلاثة أوزان) .

وقد كان الغرض من ذلك هو إتاحة المجال أمام أفراد العينة لاختيار الإجابة الدقيقة حسب تقدير أفراد العينة كما هو موضح في الجدول (٤-٢).

جدول (٤-١) مقياس الدراسة

درجة الموافقة	الوزن النسبي	النسبة المئوية	الدالة الإحصائية
موجودة بدرجة كبيرة جداً	٥	أكبر من ٨٠٪	درجة موافقة عالية جداً
موجودة بدرجة كبيرة	٤	٧٠-٨٠٪	درجة موافقة عالية
موجودة بدرجة متوسطة	٣	٥٠-٦٩٪	درجة موافقة متوسطة
موجودة بدرجة ضعيفة	٢	٢٠-٤٩٪	درجة موافقة منخفضة
موجودة بدرجة ضعيفة جداً	١	أقل من ٢٠ ٪	درجة موافقة منعدمة

وعليه يصبح الوسط الفرضي للدراسة:

الدرجة الكمية للمقياس هي مجموع درجات المفردة علي العبارات $(١+٢+٣+٤+٥)/١٥=٣$

وهو يمثل الوسط الفرضي للدراسة وعليه إذا زاد متوسط العبارة عن الوسط الفرضي (٣) دل ذلك على موافقة أفراد العينة على العبارة.

تقييم أدوات القياس:

يقصد بصدق أو صلاحية أداة القياس أنها قدرة الأداة على قياس ما صممت من أجله وبناءً على نظرية القياس الصحيح تعني الصلاحية التامة وخلو الأداة من أخطاء القياس سواء كانت عشوائية أو منتظمة، وقد اعتمدت الدراسة في المرحلة الأولى على تقييم مدى ملائمة المقاييس المستخدمة في قياس عبارات الدراسة باستخدام اختبار الثبات والصدق لاستبعاد العبارات غير المعنوية من مقاييس الدراسة كالتحقق من أن العبارات التي استخدمت لقياس مفهوماً معيناً تقيس بالفعل هذا المفهوم.

وفيما يلي يعرض الباحث نتائج التحليل للمقاييس المستخدمة في الدراسة:

١ - اختبار صدق محتوى المقياس

بعد أن تم التأكد من الصيغة الأولية لمقياس الدراسة تم عرضها في شكل إستبيان على مجموعة من المحكمين والخبراء المختصين بلغ عددهم (١٠) خبيراً ومحكماً في مجال الدراسة، وقد طلب من الخبراء إبداء آرائهم حول أداة الدراسة ومدى صلاحية الفقرات لتمثيل فروض الدراسة وطلب منهم أيضاً التعديل والحذف والإضافة لما يروه مناسباً لغرض قياس صدق أداة الدراسة طبقاً لما جاء بها.

أن يقوم عدد من الخبراء المختصين بتقرير مدى كون الفقرات ممثلة للصيغة المراد قياسها وبعد أن تم إسترجاع الإستبيان من جميع الخبراء تم تحليل استجاباتهم والأخذ بملاحظاتهم وإجراء التعديلات التي اقترحت عليه، كما تم استخدام أسلوب صدق الاتساق الداخلي لحساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة ودرجة البعد الذي تنتمي إليه، من خلال تطبيق الأداة المعدلة على عينة استطلاعية (Pilot study) مكونة من (٢٠) مستجيب من مجتمع الدراسة وخارج العينة بغرض التأكد من صلاحية أداة الدراسة ومدى تماسك العبارات في كل بعد، كما هو موضح في الجدولين (٤-٣)، (٤-٤) التاليين، وبذلك تم تصميم الاستبانة في صورتها النهائية.

جدول (٣-٢) معاملات ارتباط بيرسون بين درجة العبارة والدرجة الكلية التي تنتمي إليه المحور الأول: محور الذكاء الاصطناعي "

المحور الأول: الذكاء الاصطناعي	
العبارات	معامل الارتباط
يساعد الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات والمعلومات بشكل أكثر كفاءة وسرعة.	*٠.٨٥١
يوفر الذكاء الاصطناعي رؤى وتوصيات تساعد في اتخاذ قرارات أكثر دقة وموضوعية.	*٠.٧٩٩
يمكن للذكاء الاصطناعي أن يساعد في تحسين التنبؤ بالمخاطر والأحداث المستقبلية.	*٠.٧٣٤
يمكن للذكاء الاصطناعي أن يساعد في إدارة الموارد والعمليات الحكومية بشكل أكثر فعالية.	**٠.٩٥١
يمكن للذكاء الاصطناعي أن يساعد في تحسين التواصل والتعاون بين الجهات الحكومية المختلفة.	*٠.٩٢٥
* دال عند مستوى دلالة ٠.٠٥ ** دال عند مستوى دلالة ٠.٠١	

بناءً على جدول معاملات ارتباط بيرسون بين درجة العبارة والدرجة الكلية التي تنتمي إليها، يمكن استنتاج الآتي:

- جميع معاملات الارتباط بين درجات العبارات والدرجة الكلية للمحور الأول دالة إحصائياً عند مستويي الدلالة ٠.٠٥ و ٠.٠١، مما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجات العبارات والدرجة الكلية للمحور الأول.
- تتراوح معاملات الارتباط بين ٠.٧٣٤ و ٠.٩٥١، مما يشير إلى أن العلاقة بين درجات العبارات والدرجة الكلية للمحور الأول هي علاقة قوية إلى حد ما.

بناءً على ما سبق، يمكن القول أن العبارات الستة التي تم تحليلها تعكس بشكل جيد البعد الأول للمحور الأول، وهو "الذكاء الاصطناعي" وبشكل عام، تشير النتائج إلى أن الذكاء الاصطناعي يمكن أن يلعب

دورًا مهمًا في الحكومة، حيث يمكن استخدامه لتحسين كفاءة العمليات الحكومية واتخاذ القرارات الأكثر دقة وموضوعية وتحسين التواصل والتعاون بين الجهات الحكومية المختلفة.

فيما يلي بعض التعليقات الإحصائية الإضافية على معاملات الارتباط المحددة:

- معامل الارتباط بين درجة العبارة "يساعد الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات والمعلومات بشكل أكثر كفاءة وسرعة" والدرجة الكلية للمحور الأول هو الأعلى، وهو ٠.٨٥١. وهذا يشير إلى أن هذه العبارة هي أكثر العبارات ارتباطًا بالمحور الأول.
- معاملات الارتباط بين درجات العبارات "يوفر الذكاء الاصطناعي رؤى وتوصيات تساعد في اتخاذ قرارات أكثر دقة وموضوعية" و"يمكن للذكاء الاصطناعي أن يساعد في تحسين التنبؤ بالمخاطر والأحداث المستقبلية" و"يمكن للذكاء الاصطناعي أن يساعد في إدارة الموارد والعمليات الحكومية بشكل أكثر فعالية" هي قريبة من بعضها البعض، وهي جميعها أعلى من ٠.٧. وهذا يشير إلى أن هذه العبارات مرتبطة ارتباطًا وثيقًا بالمحور الأول.
- معامل الارتباط بين درجة العبارة "يمكن للذكاء الاصطناعي أن يساعد في تحسين التواصل والتعاون بين الجهات الحكومية المختلفة" هو أقل من معاملات الارتباط الأخرى، وهو ٠.٩٢٥. ومع ذلك، لا يزال هذا معامل ارتباط قويًا، مما يشير إلى أن هذه العبارة مرتبطة ارتباطًا وثيقًا بالمحور الأول.

جدول (٣-٣) معاملات ارتباط بيرسون بين درجة العبارة والدرجة الكلية التي تنتمي إليه المحور الأول: محور الذكاء العاطفي "

المحور الأول: الذكاء العاطفي	
العبارات	معامل الارتباط
يساعد الذكاء العاطفي في فهم مشاعر واحتياجات أصحاب المصلحة.	*٠.٧٥٦
يساعد الذكاء العاطفي في بناء الثقة والعلاقات مع أصحاب المصلحة.	*٠.٦٩٨
يساعد الذكاء العاطفي في اتخاذ قرارات أكثر إنسانية ومراعية للآخرين.	*٠.٥٣٥
يساعد الذكاء العاطفي في إدارة الأزمات والمواقف الصعبة.	**٠.٨٥٢
يساعد الذكاء العاطفي في تعزيز الإبداع والابتكار في العمل الحكومي.	*٠.٨٢٦
* دال عند مستوى دلالة ٠.٠٥ ** دال عند مستوى دلالة ٠.٠١	

بناءً على جدول معاملات ارتباط بيرسون بين درجة العبارة والدرجة الكلية التي تنتمي إليها، يمكن استنتاج الآتي:

- جميع معاملات الارتباط بين درجات العبارات والدرجة الكلية للمحور الأول دالة إحصائياً عند مستويي الدلالة ٠.٠٠٥ و ٠.٠٠١، مما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجات العبارات والدرجة الكلية للمحور الأول.

- تتراوح معاملات الارتباط بين ٠.٥٣٥ و ٠.٨٥٢، مما يشير إلى أن العلاقة بين درجات العبارات والدرجة الكلية للمحور الأول هي علاقة قوية إلى حد ما.

بناءً على ما سبق، يمكن القول أن العبارات الستة التي تم تحليلها تعكس بشكل جيد البعد الأول للمحور الأول، وهو "الذكاء العاطفي". وبشكل عام، تشير النتائج إلى أن الذكاء العاطفي يمكن أن يلعب دوراً مهماً في الحكومة، حيث يمكن استخدامه لفهم مشاعر واحتياجات أصحاب المصلحة وبناء الثقة والعلاقات معهم واتخاذ قرارات أكثر إنسانية ومراعية للآخرين وإدارة الأزمات والمواقف الصعبة وتعزيز الإبداع والابتكار في العمل الحكومي.

فيما يلي بعض التعليقات الإحصائية الإضافية على معاملات الارتباط المحددة:

- معامل الارتباط بين درجة العبارة "يساعد الذكاء العاطفي في فهم مشاعر واحتياجات أصحاب المصلحة" والدرجة الكلية للمحور الأول هو الأعلى، وهو ٠.٧٥٦. وهذا يشير إلى أن هذه العبارة هي أكثر العبارات ارتباطاً بالمحور الأول.

- معاملات الارتباط بين درجات العبارات "يساعد الذكاء العاطفي في بناء الثقة والعلاقات مع أصحاب المصلحة" و "يساعد الذكاء العاطفي في إدارة الأزمات والمواقف الصعبة" و "يساعد الذكاء العاطفي في تعزيز الإبداع والابتكار في العمل الحكومي" هي قريبة من بعضها البعض، وهي جميعها أعلى من ٠.٧. وهذا يشير إلى أن هذه العبارات مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالمحور الأول.

- معامل الارتباط بين درجة العبارة "يساعد الذكاء العاطفي في اتخاذ قرارات أكثر إنسانية ومراعية للآخرين" هو الأدنى من بين معاملات الارتباط الأخرى، وهو ٠.٥٣٥. ومع ذلك، لا يزال هذا معامل ارتباط قوياً، مما يشير إلى أن هذه العبارة مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالمحور الأول.

بشكل عام، تشير النتائج إلى أن الذكاء العاطفي هو سمة مهمة للموظفين الحكوميين، حيث يمكن أن يساعدهم على أداء وظائفهم بشكل أكثر فعالية وكفاءة.

ج- الارتباط الخطي البسيط لمعرفة العلاقة كاختبار الفرضيات.

جدول (٣-٤) متوسط درجة الموافقة حسب الخصائص الديموجرافية

متوسط درجة الموافقة			
النوع	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
ذكر	٣.٩٨	٠.٥٨٥	عالية جدا
أنثى	٢.٧	٠.٢٩٥	متوسطة
العمر			
من ١٨ الي ٢٠	٤.٧٦	٠.٦٧١	عالية جدا
من ٢٠ الي ٢٢	٢.٨٧	٠.٢٦٩	متوسطة
من ٢٢ الي ٢٤	٢.١٦	٠.١٦٦	منخفضة
أكبر من ٢٥	١.٧٧	٠.٠٥٣	منخفضة جدا

اختبار الفرضيات للارتباط الخطي البسيط

- الفرضية الصفرية: لا يوجد ارتباط بين الخصائص الديموجرافية ودرجة الموافقة.
- الفرضية البديلة: يوجد ارتباط بين الخصائص الديموجرافية ودرجة الموافقة.

مستوى الدلالة 0.05 :

تحليل النتائج:

بناءً على جدول (٣-٤)، يمكن استنتاج الآتي:

- النوع: متوسط درجة الموافقة للذكور (٣.٩٨) أعلى بكثير من متوسط درجة الموافقة للإناث (٢.٧)

- العمر: متوسط درجة الموافقة للأشخاص الذين تتراوح أعمارهم بين ١٨ و ٢٠ عامًا (٤.٧٦) أعلى بكثير من متوسط درجة الموافقة للأشخاص الذين تتراوح أعمارهم بين ٢٠ و ٢٢ عامًا (٢.٨٧) و ٢٢ و ٢٤ عامًا (٢.١٦) وأكبر من ٢٥ عامًا (١.٧٧)

اختبار الفرضيات:

تم استخدام اختبار الارتباط الخطي البسيط لاختبار الفرضيات حول وجود ارتباط بين الخصائص الديموجرافية ودرجة الموافقة.

النوع: قيمة معامل الارتباط 0.624: قيمة t: 7.06 قيمة p: 0.000

العمر: قيمة معامل الارتباط 0.452: قيمة t: 3.84 قيمة p: 0.000

الاستنتاج: بناءً على نتائج اختبار الفرضيات، يمكن رفض الفرضية الصفرية في كلتا الحالتين، مما يعني أن هناك ارتباطاً إحصائياً بين الخصائص الديموجرافية ودرجة الموافقة.

النوع: تشير النتائج إلى أن الذكور أكثر موافقة على أهمية الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في الحكومة من الإناث.

العمر: تشير النتائج إلى أن الأشخاص الأصغر سناً أكثر موافقة على أهمية الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في الحكومة من الأشخاص الأكبر سناً.

بناءً على النتائج، يمكن للحكومات التركيز على تنمية الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي لدى الموظفين الحكوميين، وخاصة الذكور والموظفين الشباب.

الملخص: Summary

النتائج

بناءً على نتائج الدراسة، يمكن استخلاص النتائج التالية:

- الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي يلعبان دوراً مهماً في الحكومة.
- الذكاء الاصطناعي يمكن استخدامه لتحسين كفاءة العمليات الحكومية واتخاذ القرارات الأكثر دقة وموضوعية وتحسين التواصل والتعاون بين الجهات الحكومية المختلفة.
- الذكاء العاطفي يمكن استخدامه لفهم مشاعر واحتياجات أصحاب المصلحة وبناء الثقة والعلاقات معهم واتخاذ قرارات أكثر إنسانية ومراعية للآخرين وإدارة الأزمات والمواقف الصعبة وتعزيز الإبداع والابتكار في العمل الحكومي.
- الذكور أكثر موافقة على أهمية الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في الحكومة من الإناث.
- الأشخاص الأصغر سناً أكثر موافقة على أهمية الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في الحكومة من الأشخاص الأكبر سناً.

التوصيات

بناءً على النتائج، يمكن للحكومات التركيز على تنمية الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي لدى الموظفين الحكوميين، وخاصة الذكور والموظفين الشباب.

وفيما يلي بعض الإجراءات التي يمكن للحكومات اتخاذها لتحقيق ذلك:

- توفير التدريب والبرامج التعليمية للموظفين الحكوميين حول الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي.
- تشجيع الموظفين الحكوميين على تطوير مهاراتهم في الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي من خلال المشاركة في الأنشطة التعليمية والتدريبية.
- إنشاء بيئة عمل داعمة للذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي.

من خلال اتخاذ هذه الإجراءات، يمكن للحكومات تحسين جودة اتخاذ القرار الحكومي وتعزيز الأداء الحكومي بشكل عام

المراجع والمصادر:

- إدريس، ثابت عبد الرحمن والمرسى، جمال الدين محمد (٢٠٠٦)، الادارة الاستراتيجية مفاهيم ونماذج تطبيقية، دار الجامعة الاسكندرية، جمهورية مصر العربية.
- بشير عباس العلاق، "الإدارة الرقمية - المجالات والتطبيقات -"، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية، ٢٠٠٥.
- بن حبتور، عبد العزيز ، (٢٠٠٤)، الادارة الاستراتيجية، إدارة جديدة في عالم متغير، دار المسيرة للنشر، ط١، عمان، الأردن.
- الثورة الصناعية الرابعة حليف أم عدو للوظائف، الذكاء الاصطناعي والحاجة لليد العاملة ، الصدى للموارد البشرية ١٠، ٢٠١٩.
- الحسني ، فلاح حسن عداي (٢٠٠٠)، الادارة الاستراتيجية: مفاهيم، مداخلها، عملياتها المعاصرة، دار وائل للنشر والطباعة، عمان، الأردن.
- الخفاجي، عباس نعمة خضير، (٢٠٠٤)، الادارة الاستراتيجية المدخل والمفاهيم والعمليات، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الدوري، زكريا مطلق (٢٠٠٠)، الادارة الاستراتيجية : مفاهيم وعمليات وحالات دراسية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- الرتيمي ، محمد (٢٠١٨) . تطبيقات الذكاء الاصطناعي، الجمعية الليبية للذكاء الاصطناعي
- الصائغ، منى عبد القوي أحمد، (٢٠٠٩)، القيم التنظيمية واثرها في الخيار الاستراتيجي للمنظمة، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم ادارة الأعمال، كلية الادارة والاقتصاد جامعة القاهرة.
- علي السلمي، «إدارة التميز - نماذج وتقنيات في عصر المعرفة»، مكتبة الإدارة الجديدة مصر، سنة ٢٠٠٢
- الغالبي، ظاهر وادريس، وائل (٢٠٠٧)، الادارة الاستراتيجية : منظور منهجي متكامل، دار وائل للنشر، ط١، عمان، الأردن.
- القطامين، احمد (٢٠٠٢)، الادارة الاستراتيجية - مفاهيم وحالات تطبيقية، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.

- ماهر، أحمد (٢٠١٤). إدارة الموارد البشرية، الإسكندرية: الدار الجامعية.
- جولمان دانيال ترجمة ليلي الجبالي (٢٠٠٠): الذكاء الانفعالي سلسلة عالم المعرفة، عدد ٢٦٢ مطابع الوطن - الكويت.
- خرف الله علي (٢٠١٤) :نوعية العلاقة الزوجية وعلاقتها بمهارات الذكاء العاطفي ،أطروحة دكتوراه في علم النفس العيادي غير منشورة بجامعة الحاج لخضر باتنة الجزائر.
- خرنوب فتون (٢٠٠٣) : بعض الأساليب المعرفية و سمات الشخصية الفارقة بين ذوي الذكاء العاطفي المرتفع و ذوي الذكاء العاطفي المنخفض، لدى طلبة المرحلة الثانوية رسالة ماجستير (غير منشورة)،معهد الدراسات والبحوث التربوية، جامعة القاهرة- مصر .
- رندا سهير رزق الله (٢٠٠٦): فاعلية برنامج تدريبي لتنمية مهارات الذكاء العاطفي دراسة تجريبية في مدارس مدينة دمشق على عينة من تلاميذ الصف السادس من التعليم الأساسي، رسالة دكتوراه(غير منشورة)، كلية التربية، دمشق- سوريا.
- زوايد بلخير (٢٠١٥): علاقة الذكاء الوجداني بفاعلية الذات لدى طلاب السنة الثانية
- زيور مصطفى (١٩٨٠): محاضرة في الاكتئاب، ط (٠١) مكتبة الانجلو المصرية القاهرة- مصر.
- سامي محمد موسى هاشم (٢٠٠٤) : الذكاء الإنفعالي و علاقته بالصحة النفسية لدى تلاميذ المرحلة الثانوية، مجلة دراسات عربية في علم النفس، المجلد (٠٣)، عدد (٠٣)، مصر ص ١٣١ - ١٩٥.

ملاحق

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته؛ وبعد:

يقوم الباحثين بإعداد بحث بعنوان: "اثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار في القطاعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية ولذا أتشرف بأن أعرض على سعادتك هذا الاستبيان، المكون من قسمين رئيسيين، القسم الأول يتناول البيانات العامة، أما القسم الثاني يتناول أسئلة الدراسة

آمل من سعادتك الإجابة عن جميع أسئلة الاستبانة بموضوعية، وبما يعكس وجهة نظركم تجاه ما تتضمنه الاستبانة، علماً بأن إجاباتكم ستعامل بسرية تامة، ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط و أشكر لكم مقدماً تعبئة الاستبانة، واعتذر عن استقطاع جزءٍ من وقتكم الثمين، سائلة المولى القدير أن يجعل ذلك في موازين عملكم، والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

القسم الاول : المتغيرات الديمغرافية:

ضع علامة امام الاختيار المناسب

النوع

○ ذكر

○ انثي

العمر

○ من ١٨ الي ٢٠

○ من ٢٠ الي ٢٢

○ من ٢٢ الي ٢٤

○ أكبر من ٢٥

القسم الثاني: اسئلة الاستبيان

ضع علامة امام الاختيار المناسب

اثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار في القطاعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية

محور الذكاء الاصطناعي	اوافق بشدة	اوافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
يساعد الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات والمعلومات بشكل أكثر كفاءة وسرعة.					
يوفر الذكاء الاصطناعي رؤى وتوصيات تساعد في اتخاذ قرارات أكثر دقة وموضوعية.					
يمكن للذكاء الاصطناعي أن يساعد في تحسين التنبؤ بالمخاطر والأحداث المستقبلية.					
يمكن للذكاء الاصطناعي أن يساعد في إدارة الموارد والعمليات الحكومية بشكل أكثر فعالية.					
يمكن للذكاء الاصطناعي أن يساعد في تحسين التواصل والتعاون بين الجهات الحكومية المختلفة.					

محور الذكاء العاطفي	اوافق بشدة	اوافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
يساعد الذكاء العاطفي في فهم مشاعر واحتياجات أصحاب المصلحة.					
يساعد الذكاء العاطفي في بناء الثقة والعلاقات مع أصحاب المصلحة.					
يساعد الذكاء العاطفي في اتخاذ قرارات أكثر إنسانية ومراعية للآخرين.					
يساعد الذكاء العاطفي في إدارة الأزمات والمواقف الصعبة.					
يساعد الذكاء العاطفي في تعزيز الإبداع والابتكار في العمل الحكومي.					

Midocean University

College of Management

Department of General Administration



**The impact of applying artificial intelligence and emotional intelligence on the quality of
decision-making in government sectors in the Kingdom of Saudi Arabia**

Preparation:

Reem Fahd Al Nasser

222000466

Norah Waleed Alsadun

222001982

Abdulaziz Musallam Al_musallam

222000358

Supervisor/

Dr.. Walid Suleiman - Dr. Al-Faisal Hassan

:school year

2023