



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية الدراسات التجارية

قسم إدارة الأعمال

بحث تكميلي لنيل درجة البكالوريوس في إدارة الأعمال

بعنوان:

الدور المعدل للذكاء العاطفي في العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار الإداري

The Modulating Role of Emotional Intelligence in the Relationship between Artificial Intelligence and the Quality of Managerial Decision Making

(دراسة حالة عينة من البنوك السودانية بولاية الخرطوم)

(Case Study on some of Sudanese Banks in Khartoum)

إعداد الطلاب:

أحمد صديق علي محمد

رزان مبارك إمام عباس

مآب أحمد محمد صديق

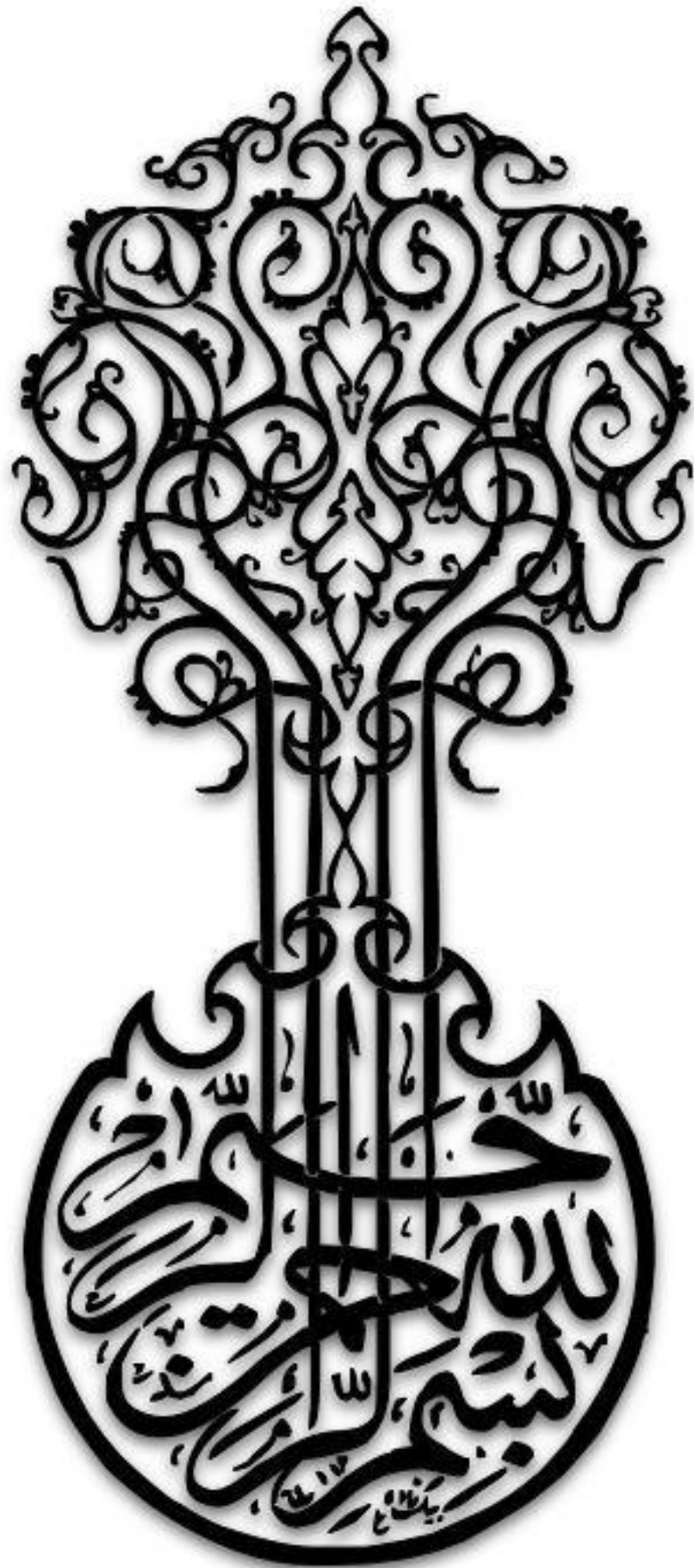
ملاذ مصطفى أحمد عبدالحميد

وفاق علاء الدين إبراهيم

إشراف:

د. لمياء بكري محمود المشي

1443هـ - 2023م



استهلال

قال تعالى:

﴿ * وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاَهُمْ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ
وَرَزَقْنَاهُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَى كَثِيرٍ مِمَّنْ خَلَقْنَا
تَفْضِيلًا ﴾

صدق الله العظيم

سورة الإسراء "الآية (70)"

إهداء

إلى من نفضّلهم على أنفسنا، ولم لا؛ فلقد ضحوا من أجلنا ولم يدّخروا جهداً في سبيل إسعادنا على
الدوام

(أمهاتنا الحبيبات).

نسير في دروب الحياة، ويتقى من يُسيطر على أذهاننا في كل مسلك نسلكه
أصحاب الوجوه الطيبة، والأفعال الحسنة. فلم يدخلوا علينا طيلة حياتنا

(آباءنا الأعزاء).

إلى من كانوا لنا دعماً وسنداً دائماً وأبداً، إلى من عشنا معهم أجمل لحظات طفولتنا وكبرنا بجوارهم

(إخوتنا العظاء)

إلى أصدقائنا، وجميع من وقفوا بجوارنا وساعدونا بكل ما يملكون، في أصعدة كثيرة

إلى شهداء وطننا الحبيب، شهداء الإنسانية، شهداء ثورة ديسمبر المجيدة

نقدم لكم هذا البحث، ونتمنى أن يجوز على رضاكم

شكر وعرفان

انطلاقاً من قول المصطفى صلي الله عليه وسلم

(من لا يشكر الناس لا يشكر الله)

لا نجد إلا الشكر والدعاء لكل من شارك بالتوجيه والعون والجهد . ونتقدم بأسمى آيات الشكر والتقدير إلى أسرة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا عامة وكلية الدراسات التجارية وقسم إدارة الأعمال خاصة

كما أن الشكر موصول إلى

الدكتورة/ لمياء بكري محمود

وذلك على ما بذلته من جهد في إشرافها على إعداد هذا البحث حتى وصل إلي صورته النهائية

المستخلص

هدفت الدراسة إلى دراسة الذكاء العاطفي كمتغير معدل في العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار الإداري حيث تم استهداف متخذي القرار في عدد من المصارف في ولاية الخرطوم، وتركزت مشكلة الدراسة في اتخاذ قرارات إدارية خاطئة من قبل صناع القرار الإداري بالاعتماد على معلومات غير دقيقة ومغلوبة فضلا عن تباين واضح في مستوى الإدارات التي تستخدم أنظمة وتطبيقات الذكاء الاصطناعي في أعمالها عن مستوى الإدارات التقليدية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي حيث تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات حيث تم توزيع (122) استبانة وتم استرداد (120) صالحة للتحليل، وتمت معالجة البيانات إحصائيا عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية (SPSSv25) و(AMOSv25) حيث أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار الإداري من خلال البعدين التدريب والتطوير وتوفر الخبراء، كما أن الذكاء العاطفي لا يعدل العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار الإداري وأوصت الدراسة بالعمل على مواكبة كل ما هو حديث من الأجهزة الإلكترونية واستخدام وسائل تواصل آمنة كالبريد الإلكتروني.

Abstract

The study aimed to study emotional intelligence as a modifier variable in the relationship between artificial intelligence and the quality of administrative decision- making. The study target the dicision makers in a few of Sudanese banks in Khartoum. And the problem of the study basics on making a wrong dicisions from dicision makers depedents on a wrong informations and a clear discrepancy in the level of departments that use artificial intelligence systems and applications in their work from the level of traditional departments, and the study used the descriptive analytical approach, where the questionnaire was used as the main tool for data collection, where (122) questionnaires were distributed and (120) valid for analysis were retrieved, and the data was processed Statistically through the statistical package program (SPSSv25) and (25 AMOS), where the results showed a positive relationship between artificial intelligence and the quality of administrative decision- making through the two dimensions of training and development and the availability of experts, and emotional intelligence does not represent the relationship between artificial intelligence and the quality of administrative decision-making. The study recommended By working to keep up with all the latest electronic devices and using safe means of communication, such as e- mail.

الفهرس

رقم الصفحة	الموضوع	رقم الموضوع
أ	استهلال	
ب	إهداء	
ج	شكر وعرفان	
د	المستخلص	
هـ	Abstract	
ي	فهرس الجداول	
ك	فهرس الأشكال	
الفصل الأول: الإطار العام والدراسات السابقة		
1	المبحث الأول: الإطار العام	
1	المقدمة	0.1.1
2	مشكلة الدراسة	1.1.1
2	أسئلة الدراسة	2.1.1
3	فرضيات الدراسة	3.1.1
3	أهمية الدراسة	4.1.1
3	أهداف الدراسة	5.1.1
4	التعريفات الإجرائية	6.1.1
4	المبحث الثاني: الدراسات السابقة	
4	الدراسات السابقة المتعلقة بالذكاء الاصطناعي	1.2.1
10	الدراسات المتعلقة بالجودة اتخاذ القرارات	2.2.1
12	الدراسات المتعلقة بالذكاء العاطفي	3.2.1
14	الدراسات السابقة لتأثير الذكاء العاطفي بجودة اتخاذ القرارات	4.2.1
الفصل الثاني: الإطار النظري		
18	مقدمة	0.2
19	المبحث الأول: الذكاء الاصطناعي	
19	التاريخ والتطور للذكاء الاصطناعي	1.1.2
21	التعريف التقني للذكاء الاصطناعي	2.1.2

21	تعريف الذكاء الاصطناعي	3.1.2
22	اهداف الذكاء الاصطناعي	4.1.2
22	اسس الذكاء الاصطناعي	5.1.2
22	خصائص الذكاء الاصطناعي	6.1.2
23	اسباب الاهتمام بالذكاء الاصطناعي	7.1.2
23	عائلة الذكاء الاصطناعي	8.1.2
23	عمليات الذكاء الاصطناعي	9.1.2
25	المبحث الثاني: جودة اتخاذ القرار الإداري	
25	مقدمة	0.2.2
26	نزاهة القرار وشفافيته	1.2.2
26	تكامل القرار وشموليته	2.2.2
27	العوامل المؤثرة في جودة اتخاذ القرار الإدارية	3.2.2
28	اقتراحات لتحسين جودة القرار	4.2.2
33	المبحث الثالث: الذكاء العاطفي	
33	المقدمة	0.3.2
34	تعريف الذكاء العاطفي	1.3.2
36	الاهمية	2.3.2
36	مكونات الذكاء العاطفي (الأبعاد)	3.3.2
41	المبحث الرابع: العلاقة بين متغيرات الدراسة	
41	العلاقة بين الذكاء الاصطناعي و اتخاذ القرار	1.4.2
41	أهداف تقنية الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسة	2.4.2
41	حدود الذكاء الاصطناعي	3.4.2
42	تطبيقات الذكاء الاصطناعي الداعمة في عملية اتخاذ القرارات	4.4.2
44	المخاطر والتحديات التي تقف وراء التقنيات المعرفية	5.4.2
45	تأثير الذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرارات	6.4.2
46	صنع القرار وعلاقته بالذكاء العاطفي	7.4.2
47	العلاقة بين الذكاء العاطفي والذكاء الاصطناعي	8.4.2
الفصل الثالث: منهجية البحث		
49	المقدمة	0.3

49	نظريات الدراسة	1.3
57	نموذج الدراسة	2.3
58	فرضيات الدراسة	3.3
59	الدراسات الميدانية	4.3
59	مصادر جمع البيانات	5.3
60	مجتمع الدراسة	6.3
60	عينه البحث	7.3
60	اداة الدراسة	8.3
60	قياس متغيرات الدراسة	9.3
61	ثبات الأداة	10.3
61	قيمة ألفا كرونباخ لفقرات الاستبيان	11.3
61	الأساليب الإحصائية المستخدمة	12.3
الفصل الرابع: عرض وتحليل البيانات واختبار الفرضيات		
63	المبحث الأول: عرض وتحليل البيانات	
63	تمهيد	0.1.4
63	تنظيف البيانات	1.1.4
65	الخصائص الأساسية لعينة الدراسة	2.1.4
68	التحليل العاملي التوكيدي	3.1.4
71	تحليل الاعتمادية والصلاحية الذكاء الإصطناعي	4.1.4
73	التحليل العاملي التوكيدي القرار	5.1.4
74	تحليل الاعتمادية والصلاحية القرار	6.1.4
75	التحليل العاملي التوكيدي الذكاء العاطفي	7.1.4
77	المتوسطات والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة	8.1.4
77	تحليل الارتباط	9.1.4
79	المبحث الثاني: اختبار الفرضيات	
79	نمذجة المعادلة البنائية	1.2.4
80	إختبار فرضيات الدراسة	2.2.4
الفصل الخامس: النتائج والتوصيات		
89	النتائج	5.1

91	مناقشة النتائج	5.2
92	التوصيات	5.3
92	اسهامات الدراسة	5.4
94	المحددات	5.5
94	الدراسات المستقبلية	5.6
95	المصادر والمراجع	
	الملاحق	
	استمارة الاستبانة	ملحق رقم (1)
	قائمة باسماء المحكمين	ملحق رقم (2)

فهرس الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
24	يوضح الفرق بين الذكاء العاطفي(الانساني)والذكاء الاصطناعي	1.1.2
34	يوضح تعريف الذكاء العاطفي من وجهة نظر الباحثين	1.3.2
58	يوضح فرضيات الدراسة	1.3
63	يوضح قيمة ألفا كرونباخ لفقرات الاستبتيان	2.3
66	تنظيف البيانات ونسبة الاستجابة	1.1.4
68	يوضح التحليل الوصفي للمتغيرات الديمغرافية	2.1.4
72	مقاييس أو معايير صلاحية جودة التحليل العاملي التوكيدي	3.1.4
73	مؤشرات جودة المطابق	4.1.4
74	تحليل الاعتمادية والصلاحية	5.1.4
75	مؤشرات جودة المطابق	6.1.4
76	تحليل الاعتمادية والصلاحية القرار	7.1.4
77	مؤشرات جودة المطابق	8.1.4
78	تحليل الاعتمادية والصلاحية الذكاء العاطفي	9.1.4
79	المتوسطات والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة	10.1.4
80	تحليل الارتباط	11.1.4
83	المسار من قدرة النظام إلى القرار الإداري	12.1.4
84	المسار من الوعي الذاتي إلى الذكاء الاصطناعي والقرار الإداري	13.1.4
86	المسار من الدافعية إلى الذكاء الاصطناعي والقرار الإداري	14.1.4
88	المسار من العلاقات الاجتماعية إلى الذكاء الاصطناعي والقرار الإداري	15.1.4
90	المسار من التعاطف إلى الذكاء الاصطناعي والقرار الإداري	16.1.4

فهرس الأشكال

رقم الصفحة	اسم الشكل	رقم الشكل
23	يوضح عائلة الذكاء الاصطناعي	1.1.2
51	يوضح صور الرشد في القرارات	1.3
57	يوضح نموذج الدراسة	2.3

الفصل الأول

الإطار العام

والدراسات السابقة

المبحث الأول: الإطار العام

0.1.1 المقدمة:

يعتقد بعض كتاب الإدارة و علمائها أن اتخاذ القرار هو أساس الإدارة و قلبها و في كثير من الأحيان يرى المديرون أن عملية إتخاذ القرارات هي عملهم الأساسي نظراً لأنه يجب عليهم بصفه مستمره ومتغلغلة في الوظائف الأساسية للإدارة.

إتخاذ القرار ليس فناً شخصياً فقط بل أنه ايضاً مجموعة من القواعد والإجراءات والخطوات التي لو تعلمها الفرد لأمكن أن يحسن من إتخاذه للقرارات وأن يطور مهاراته الإدارية ، وإتخاذ القرار لا يعتبر تصرفاً وحيداً بل هو عبارة عن مجموعة من التصرفات المتتابعة التي يمر بها الفرد لكي يحل مشكلة ما ، قد كان الإقتناء الشائع لدى علماء النفس سابقاً هو أن عملية صنع القرار هي عملية عقلية واحدة ، كما كانوا يعتبرون الإبداع عملية منفصلة وموهبة نادرة . أما حالياً فهناك إدراك بأن للإنسان ثلاث آليات لحل المشكلات و إتخاذ القرارات ، واحدة منها هي عملية ابداع حل جديد.

و انعكس التوسع في نظم المعلومات الذكية وتحدياته وبشكل كبير على مفاصل الحياة كافة وفي جميع المؤسسات الأمر الذي ادى الى التسلح بآليات جديدة (Artificial Intelligence) الذكاء الاصطناعي ، وذلك بهدف اعادة صياغة استراتيجياتها بما ينسجم مع التطورات التقنية المتسارعة التي ابرزتها تطبيقات الذكاء الاصطناعي التي تمثل حقلاً جديداً في عالم الحاسوب ، فهي تسلط اهتمامها لمحاكاة الذكاء البشري من خلال الحواسيب فائقة الذكاء والتي يجري برمجتها بغرض الاستفادة منها في انجاز اكبر قدر ممكن من الاعمال التي تتطلب قدرات ذكاء عالية وسرعة فائقة واذا كانت تطبيقات الذكاء الاصطناعي مهمه في ميادين العمل كافة الا انها اصبحت فيما يخص الاداره حاجة ملحة ومن خلالها يتحدد مستقبل الادارة وعلى اساسها تتنافس المؤسسات.

ان الذكاء العاطفي هو اكثر ارتباطاً بقدرة الفرد على النجاح في العمل ، فكلما زادت صعوبة العمل زاد الدور الذي يؤديه وبالتالي زادت اهمية الذكاء العاطفي للنجاح فهو يعزز قدرة العاملين على حل المشكلات والتعامل مع القضايا ، رفع الإنتاجية وزيادة الإبداع في مكان العمل بإضافة

اتخاذ قرارات صائبة . ان حل كثير من المشكلات الادارية والاجتماعية والاقتصادية يكمن في اتخاذ القرارات الرشيدة ولإتخاذ القرار الرشيد يجب ان يكون لدى متخذ القرار قدراً من الذكاء العاطفي.

1.1.1 مشكلة الدراسة:

تكمن مشكلة الدراسة في إتخاذ قرارات إدارية خاطئة من قبل صناع القرار الإداري بالإعتماد على معلومات غير دقيقة ومغلوبة فضلاً عن وجود تباين واضح في مستوى الإدارات التي تستخدم أنظمة وتطبيقات الذكاء الاصطناعي في أعمالها عن مستوى الإدارات التقليدية ، إذ لا بد من بيان التنظيم الإداري لهذه الإدارات الحديثة وإلقاء الضوء على القرارات التي تتخذها هذه الإدارات ومدى الإستفادة منها في التقليل من بيروقراطية العمل الإداري والتعرف على مظاهر الإختلاف بين الذكاء البشري والذكاء الاصطناعي لدى معالجة البيانات من قبل الإدارات وإتخاذ القرارات الإدارية .

حيث أن المشكلة الأساسية تكمن في أن دراسة إدريس سلطانة 2020م تناولت أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة القرار المتخذ داخل المؤسسات الإقتصادية ، وأن دراسة عبدالرحيم وداؤد 2020م تناولت تأثير الذكاء العاطفي على جودة إتخاذ القرار، وكذلك دراسة الزاكي وفضل المولى و عبدالقادر وعمر ورحمة 2016م تناولت أثر نظم دعم القرار على جودة القرار الإداري ، و أخيراً أن دراسة حذيفة وعبدالرحيم و مازن و محمد و نزار 2017م تناولت الدور المعدل للذكاء العاطفي للعاملين في العلاقة بين القيادة التحويلية ومستوى الطموح . ولكن لم تكن هنالك دراسة على حد علم الدارسين تناولت هذه المتغيرات بالتالي تسعى هذه الدراسة لسد الفجوة في الدراسات السابقة فيما يتعلق بدراسة الدور المعدل للذكاء العاطفي في العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار الإداري .

2.1.1 أسئلة الدراسة:

السؤال الرئيسي:

ما الدور المعدل للذكاء العاطفي في العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار الإداري؟

الأسئلة الفرعية:

- 1- هل هنالك علاقة بين الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار الإداري ؟
- 2- هل الذكاء العاطفي يعدل العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار الإداري ؟

3.1.1 فرضيات الدراسة :

- 1- وجود علاقة ايجابية بين الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار الإداري .
- 2- الذكاء العاطفي يعدل العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار الإداري .

4.1.1 أهمية الدراسة :

الأهمية النظرية :

- 1- سد النقص في الدراسات المتعلقة بالذكاء الاصطناعي والعاطفي وجودة اتخاذ القرارات الإدارية .
- 2- هذه الدراسة ستفتح المجال للأكاديميين والباحثين في مجال جودة اتخاذ القرارات.
- 3- تعتبر هذه الدراسة مرجعاً مهماً للطلاب الدارسين ، لأنها تعطي نظرة للباحث عن هذا الموضوع .

الأهمية التطبيقية :

تساعد متخذي القرار في :

- 1- تقديم بعض التوصيات و المقترحات للبنوك لحل مشاكل جودة اتخاذ القرارات .
- 2- اتخاذ قرارات ذات جودة عالية .

5.1.1 أهداف الدراسة :

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

- 1- بيان علاقه بين الذكاء الاصطناعي وجوده اتخاذ القرار الاداري .
- 2- بيان الدور المعدل للذكاء العاطفي في علاقه بين الذكاء الاصطناعي وجوده القرار الاداري .

6.1.1 التعريفات الإجرائية :

الذكاء الاصطناعي Artificial Intelligence هو دراسة كيفية توجيه الحاسب لأداء أشياء يؤديها الإنسان بطريقة أفضل . (ملوخية ، 2007م)

الذكاء الاصطناعي Artificial Intelligence هو : قدرة الآلة على القيام بالمهام التي تحتاج الذكاء البشري عند أدائها مثل الإستنتاج المنطقي والتعلم والقدرة على التعليل . (مكداشي ، 1987م)

يعرف القرار Decision بأنه مسار فعل يختاره متخذ القرار بإعتباره أنسب وسيلة أمامة لإنجاز الهدف أو الأهداف التي يبتغيها . (السالمي ، 2005م)

كما يعرفه (النعيمي ، 2007م) بأنه منهج للتصرف يختار من بين عدد من البدائل ليحدث أثراً ويحقق نتيجة .

الذكاء العاطفي Emotional Intelligence كما يعرفه (جولدمان ، 2000م) بأنه القدرة على التعرف على شعورنا الشخصي وشعور الآخرين ، وذلك لتحفيز أنفسنا ، ولإدارة عاطفتنا بشكل سليم في علاقتنا مع الآخرين .

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

1.2.1 الدراسات المتعلقة بالمتغير المستقل (الذكاء الاصطناعي):

أولاً: الدراسات العربية:

الدراسة الأولى: ابراهيم محمد حسن عجام الذكاء الاصطناعي وانعكاساته على المنظمات عالية الأداء دراسة استطلاعية في وزارة العلوم والتكنولوجيا مجلة الادارة الاقتصادية، جامعة المستنصرية - العراق 2018م

تمحورت إشكالية الدراسة حول على معرفة مدى مساهمة كل من النظم الخبيرة والشبكات العصبية والخوارزميات الجينية والوكلاء الأذكىاء في حل مشاكل الوزارة وتسهيل عملها، كما أن هدف الدراسة تمثل في محاولة التعرف على مستوى وطبيعة متغيرات الدراسة المتمثلة بالذكاء الاصطناعي الذي يتضمن كل من النظم الخبيرة والشبكات العصبية والخوارزميات الجينية والوكلاء الأذكىاء، والمتغير التابع المتمثل بالمنظمات العالية الأداء وهي وزارة العلوم والتكنولوجيا، وذلك من خلال توضيح مفهوم الذكاء الاصطناعي وتأثيره في المنظمات عالية الأداء والتعرف على المعوقات التي تعترض تطبيق الذكاء الاصطناعي وكنا محاولة إبراز أثر الذكاء الاصطناعي في المنظمات عالية الأداء.

وأسفرت نتائج الدراسة إلى أنه يوجد علاقة قوية وتأثير معنوي للذكاء الاصطناعي في المنظمات العالية الأداء، كما تبين أن هناك علاقة قوية وتأثير معنوي للنظم الخبيرة بوصفها أحد أبعاد الذكاء الاصطناعي في تعزيز دور المنظمات العالية الأداء الممثلة بوزارة العلوم والتكنولوجيا، وأيضاً هنالك علاقة قوية وتأثير معنوي للخوارزميات الجينية بوصفها احد أبعاد الذكاء الاصطناعي في تعزيز دور المنظمات العالية الأداء، كما توجد علاقة قوية وتأثير معنوي للوكلاء الأذكىاء بوصفهم أحد أبعاد الذكاء الاصطناعي في تعزيز دور المنظمات العالية الأداء، وفي الأخير اظهر التحليل الإحصائي الإجابات العينة أن النظم الخبيرة والوكلاء الأذكىاء هي الأكثر تأثيراً في تعزيز دور المنظمات العالية الأداء من جميع أبعاد الذكاء الاصطناعي (عجام

(2018)

الدراسة الثانية: محمد امحمودة العلوان أثر نظم دعم القرار في تحسين عملية اتخاذ القرارات في الجامعات الأردنية، مجلة اقتصاد المال والأعمال جامعة الحسين بن طلال - الأردن 2019 م

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر مكونات نظم دعم القرار على تحسين عملية اتخاذ القرارات في الجامعات الأردنية تكمن أهمية الدراسة في كونها تناولت موضوع علمي معاصر. وتوصل الباحث الى جملة من النتائج منه وجود أثر ذو دلالة احصائية للبرمجيات على تحسين عملية اتخاذ القرارات في الجامعات الأردنية وهذا عائد لوفرة الأجهزة الحاسوبية في جميع الأقسام بالجامعة، ووجود أثر ذو دلالة احصائية للبرمجيات على تحسين عملية اتخاذ القرارات في الجامعات الأردنية وذلك نظرا لتطبيق الإدارة العليا لنظم دعم القرارات في كل الأنشطة والعمليات وأيضا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للبرمجيات على تحسين عملية اتخاذ القرارات في الجامعات الأردنية ويرجع ذلك لتحقيق أكبر استفادة ممكنة من تكنولوجيا المعلومات (العلوان 2019)

الدراسة الثالثة: مريم شوقي عبد الرحمن تره، متطلبات إدخال تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في التعليم قبل الجامعي المصري المجلة الجزائرية للدراسات الإنسانية، جامعة دمياط - مصر 2019

تمحورت إشكالية الدراسة حول أنه مازال استخدام الأنترنت والحاسب الالي في المدارس لا يتناسب مع متطلبات الذكاء الاصطناعي في التعليم المصري، كما أن تأثير الذكاء الاصطناعي على العمال على المدى الطويل سيكون خطيرا حيث ستخضع أجورهم، وسيفقدون وظائفهم تدريجيا بسبب الاستعانة بالروبوتات نظرا للاستغناء عن العمال في جزء كبير من المهام التي كانوا يؤديونها من بين النتائج المتوصل إليها هي أن التقييم المستمر للطالب، واستقلالية المتعلم، والعمل على تحسين إدارة الفصول الدراسية يؤدي الى توسيع الفرص للمتعلمين للتواصل والتعاون مع بعضهم البعض، وزيادة التفاعل بين المتعلمين والمحتوى الأكاديمي، كما يستفيد الطلاب ذوو الاحتياجات الخاصة بشكل خاص من الذكاء الاصطناعي كما يمكن للمعلمين تعديل دوراتهم الى حد ما، وتوفير منصات للدروس الخصوصية الذكية للتعلم عن بعد والغرض الأساسي من ذلك هو التحرر من العمل الأساسي المعقد للانخراط في أشياء أكثر أهمية أو أكثر إثارة للاهتمام، وأيضا الحث على جعل الذكاء الاصطناعي جزء من النظام البيئي، فمن الضروري خلق فرص

تمويل جديدة، لتطوير المرافق الأكاديمية، والبحثية، وتشكيل وتدريب المتخصصين على الذكاء الاصطناعي (تره، 2019)

ثانيا: الدراسات الأجنبية

الدراسة الأولى:

Merzoug jamal. Sebbane Mohammed, Analysing the Effect of Learning by Simulation on the Speed and accuracy Decision Making of Volleyball players, Journal of Science Technology and Physical Activities, Mostaganem University- Algeria

تمحورت إشكالية الدراسة حول التحقق من كفاءة التعلم من خلال برنامج التدخل المحاكي على السرعة والدقة في اتخاذ القرار بشأن المهارات الأساسية للكرة الطائرة لـ 24 لاعبا أكاديمي بمشاركة مجموعتين في هذه الدراسة والتي تضمنت أنشطة ومناقشات تكتيكية حول القواعد واتخاذ القرار ، ومن بين النتائج المتوصل إليها أن محاكاة التعلم قد أثرت على اتخاذ القرار للمجموعتين ومن تم اقتراح تقنية مستقبلية لتحسين عملية صنع القرار، وأيضا تم تسجيل فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين التجريبية والضابطة ومنه إثبات أن استخدام التعلم من خلال برنامج التدخل المحاكي يمكن أن يحدث بعض التغيرات المهمة في سرعة ودقة اتخاذ القرار للاعبين في الأكاديمية (Merzoug & Sebbane)

الدراسة الثانية:

Mustafa S. Al-Shaikh. The effect of marketing information system on decision marking, Recherches économiques et managériales, Université Mohamed Khider- Biskra2010 ،

تمحورت إشكالية الدراسة حول محاولة وصف و إبراز أهمية عملية اتخاذ القرار التي يستخدمها المديرون ، من خلال تحديد المتطلبات اللازمة للتنفيذ الناجح في صنع القرار، وكذلك الإشارة الى أهمية استخدام نظام معلومات التسويق في اتخاذ القرارات كونه يمثل تحديا حقيقيا للتقنيات والتقنيات المعتمدة على الكمبيوتر، كما تم اعتماد تحليل الارتباط لاختبار صحة الاجراء، ومن النتائج المتوصل إليها وجود علاقة بين اعتماد نظام المعلومات التسويق والقرار الصحيح الذي

اتخذته مدير التسويق أيضا وجود علاقة ايجابية بين درجة تبني ذكاء نظام معلومات التسويق و
القرار الصحيح المتخذ. (Al-shaikh, 2010)

الدراسة الثالثة:

G. Rupesh, S. Choudaiah, Artificial Intelligence and its Role in Near Future, International Journal of Science and Research (IJSR), Siddharth institute of Engineering & Technology - India, 2019

تمثلت مشكلة الدراسة في مجموعة من التساؤلات أهمها ما هو دور الذكاء الاصطناعي في المستقبل؟ ولماذا لا تستطيع أن نقوا أن الذكاء الاصطناعي اليوم ذكي مثل البشر؟ للإجابة عن هذه التساؤلات هدفت الدراسة الى الالمام الشامل بكافة أنظمة الذكاء الاصطناعي وكذا تحديد استراتيجيات التنفيذ الناجح للذكاء الاصطناعي، ومن أهم النتائج المتوصل إليها أن الذكاء الاصطناعي يتمتع بالقدرات التقليد الانسان والتفكير فعليا بسبب إمكانياته المتعددة، إلا أنه قد يؤدي عدم وجود عواطف الية الى التدمير بغض النظر عن كيفية برمجتها 2019, G, (Rupesh & S, chudaiah)

الدراسة الرابعة

Ishan Borker, Ashok Veda. Artificial Intelligence for Hiring. International Journal of Science and Research (ISR), Bengaluru, India, 2020

تمحورت إشكالية الدراسة حول كيفية استخدام تقنية الذكاء الاصطناعي في عملية التوظيف الاختيار العامل المناسب للوظيفة، كما هدفت الدراسة إلى توضيح أثر تطبيق تقنية الذكاء الاصطناعي على جودة وموضعية التوظيف ، وكذا محاولة العثور على أفضل المرشحين لكل وظيفية بناء على سمات محددة من خلال استخدام التكنولوجيا لفحص المواهب، ومن بين النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي الحث على إدخال تقنية الذكاء الاصطناعي إلى مجال التوظيف وكذا محاكاة الذكاء الاصطناعي لقدرة الدماغ البشري على الصعيد الفكري وذلك من خلال كفاءة برنامج الذكاء الاصطناعي في تقديم إجابات و ملاحظات في الوقت الفعلي. (shan & , 2020) (Ashok

Erin E. Makarius and others, Rising with the machines: A sociotechnical framework for bringing artificial intelligence into the organization, Journal of Business Research. The University of Akron-United States,2020

حيث أشارت الدراسة أنه يتم اعتماد الذكاء الاصطناعي بشكل متزايد من قبل المنظمات ، إلا أنه يتم التنفيذ دون دراسة متأنية للموظفين الذين سيعملون معهم لذا تم اللجوء الى استكشاف الطرق التي يمكن للموظفين والذكاء الاصطناعي أن يتعاونوا من خلالها لبناء مستويات مختلفة من رأس المال الاجتماعي التقني وذلك من خلال دمج المبادئ النظرية والتثنية الاجتماعية مع أدب الذكاء الاصطناعي لبناء محيط متكامل للموظفين ويتم ذلك انطلاقا من تسليط الضوء على أساليب وتقنيات الذكاء الاصطناعي الممكن تطبيقها على مجموعة من الوظائف التنظيمية ووضع استراتيجيات للعثور على التفاعل الصحيح بين الإنسان والذكاء الاصطناعي خلصت الدراسة أن العلاقة بين الموظف والذكاء الاصطناعي متكاملة والدور البشري هو دور المتعاون حيث أن استخدام الأنظمة يتطلب تفاعلا وثيقا بين الطرفين للحصول على نتائج ذات قيمة تنظيمية واجتماعية، ويتضمن نظم الذكاء الاصطناعي والمشاركة في إنشاء مخرجات فريدة مع الموظفين البشريين، مما يؤدي الى أعلى مستويات رأس المال الاجتماعي التقني حيث أن الشبكات العصبية أداة تستخدم للتعلم العميق لتشرب بشكل أساسي جميع تفاعلات الكيمياء العضوية المعروفة أحادية الخطوة للتمكن من التنبؤ بالتفاعلات الكيميائية التي يمكن استخدامها في أي خطوة وباعتبار تمكن نظام الذكاء الاصطناعي حصريا من إدراج البيانات ولا يتطلب إدخالاً بشريا. (Erin E, 2020) من خلال دراستنا الاستطلاعية لمختلف جوانب الموضوع صادفتنا عدة دراسات أجنبية مختلفة من الناحية العلمية والمتماثلة من الناحية العملية في ان واحد ووقفنا على دراسات ذات الصلة الأقرب للدراسة، وصلت جل الدراسات إلى إجابة نهائية على الإشكالية بحيث انعكست مفاهيم المتغيرات على واقع المؤسسات التي أسقطت عليها ما درسته نظرياً.

2.2.1 الدراسات المتعلقة بالمتغير التابع (جودة اتخاذ القرار الإداري):

أولاً: دراسات عربية:

الدراسة الأولى: دراسة عبد المالك ومحمد 2019 : دراسة الاتصالات الإدارية وأثرها في فاعلية اتخاذ القرارات في المنشآت

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الاتصالات الإدارية على فاعلية اتخاذ القرارات في القطاع الفندقي، تم تطبيق الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة البالغ عددها 124 موظف في القطاع الفندقي مدينة عدن

نتائج الدراسة:

وسائل الاتصال تؤثر بشكل مباشر ودال احصائيا على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية. أنماط الاتصالات لها تأثير مباشر ودال احصائيا على فاعلية اتخاذ القرارات عبر مهارات الاتصالات.

الدراسة الثانية: دراسة زروق عثمان 2019 دراسة ميدانية في الشركات الصناعية بمحافظة ظفار سلطنة عمان

هدف الدراسة: يهدف البحث الى التعرف على اثر خصائص المعلومات لمحاسبية على جودة اتخاذ القرارات في الشركات الصناعية بمحافظة ظفار.

تكون مجتمع البحث من المستويات الإدارية العليا بالشركات الصناعية بمحافظة ظفار وقد اختار الباحث عينة عشوائية قوامها 55 من الإداريين بثلاث شركات تعمل في مجال الاسمن والمواد الغذائية والالبان وتم توزيع الاستبانات على جميع أفراد عينة البحث

نتائج الدراسة: وجود اثر دو دلالة إحصائية لقابلية مقارنة المعلومات المحاسبية على جودة اتخاذ القرار بالشركات الصناعية المبحوثة.

الدراسة الثالثة: دراسة عبد العزيز احمد دراسة تأثير لعوامل الاجتماعية على اتخاذ القرار في إدارة السراج المنير في وزارة الأوقاف بالكويت

هدف الدراسة: هدفت الدراسة الى التعرف على تأثير العوامل الاجتماعية اتخاذ القرار في إدارة السراج المنير في وزارة الأوقاف بالكويت تكونت العينة الدراسة من مشرفي ومشرفات مراكز السراج المنير البالغ عددهم 26 وتم اختيارهم بطريقة قصدية.

نتائج الدراسة:

1- درجة التأثير العوامل الاجتماعية على اتخاذ القرار في إدارة السراج المنير في وزارة الأوقاف جاءت المرتفعة.

2- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتقديرات عينة الدراسة على مجالات تأثير العوامل الاجتماعية على اتخاذ القرار في إدارة السراج المنير بالكويت وفقا لمتغيرات الجنس والمؤهل العلمي.

ب/ دراسات الاجنبية:

The use of accounting purwati and Otcher 2014 دراسة الأولى: دراسة information In The Business Decision Making Process In small and Medium Enterprise In Banyamas region Indonesia

هدف الدراسة: هدفت الدراسة الى تعرف على اثر المعلومات المحاسبية في المنشآت صغيرة ومتوسط في منطقة بانيا موس في اندونيسيا على اتخاذ القرارات بشكل عام وقرارات الاستثمار بشكل خاص.

نتائج الدراسة:

استخدام المعلومات المحاسبية يشجع المنشآت صغيرة والمتوسطة على اعداد قوائم مالية بمستوى جيد يزيد من قدرة المنشأة على جذب الاستثمارات.

Serivastava and Lontham .2016 دراسة الثانية:

Impact of Accounting Information for Management Decision Making

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى التعرف على كفاءة وفعالة النظم المحاسبية كأداة في اتخاذ القرارات في المنشآت والى دورها في تعظيم ربحية المنظمة تمثلت عينة الدراسة في الهند.

نتائج الدراسة:

الاستخدام المناسب لنظم المعلومات المحاسبية على المدى الطويل يساعد الإدارة في اتخاذ القرارات الأكثر فاعلية وكفاءة.

3.2.1 الدراسات المتعلقة بالمتغير المعدل (الذكاء العاطفي):

أولاً: دراسات العربية

الدراسة الأولى: دراسة حذيفة بابكر وآخرون (2017): تناولت الدراسة الدور المعدل للذكاء العاطفي للعاملين في العلاقة بين القيادة التحويلية ومستوى الطموح

هدفت الدراسة الي التعرف علي أثر خصائص القيادة التحويلية علي مستوي الطموح لدي العاملين في ظل الذكاء العاطفي للمرؤوسين في شركة النيل الكبرى للبتترول
نتائج الدراسة :

1- وجود علاقة ايجابية بين القيادة التحويلية ومستوى الطموح لدى العاملين

2- ان الذكاء العاطفي للمرؤوسين يعدل العلاقة القيادة التحويلية ومستوي الطموح لدي العاملين
الدراسة الثانية: طارق عبد الفتاح ورشاد محمد 2020: (مقال علمي) اثر الذكاء العاطفي في تخفيض ضغوط العمل لدى العاملين في صندوق الملك عبد الله الثاني للتنمية (جامعة الاردن)
هدف الدراسة: تهدف الى اختبار اثر الذكاء العاطفي في تخفيض ضغوط العمل لدى العاملين في صندوق الملك عبد الله الثاني للتنمية

نتائج الدراسة:

وجود اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى 0.05 لجميع ابعاد الذكاء العاطفي (الوعي الذاتي الدافعية، ضبط الذات، التعاطف) في عبئ العمل

الدراسة الثالثة: زرق نوال 2019 أهمية الذكاء العاطفي في الممارسات القيادية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية

أجريت هذه الدراسة على عينة عشوائية مقصودة من مؤسسات موزعة على مناطق الغرب ، (الشرق الوسط، الجنوب) بالجزائر حيث شملت 400 قائد (مذكرة لنيل شهادة ماجستير)

هدف الدراسة: تهدف هذه الدراسة لإظهار أهمية الذكاء العاطفي في مختلف ممارسات القيادة

نتائج الدراسة:

- 1- برنامج تحويلية تتطابق مع خصائص الدماغ العاطفي
 - 2- يتحدد مستوى الذكاء العاطفي للقادة ضمن المرحلة التجريبية من استخدام قدراتهم العاطفية
 - 3- اهم المعوقات التي تواجه القائد الجزائري بالمؤسسات الاقتصادية تتجسد في ثقافة القائد التي لا تعمل بشكل كافي ابعاد الذكاء العاطفي اثناء ممارسة القيادة
- الدراسة الرابعة: نادية محمد فضل الله 2018 الدور الوسيط لانتماء التنظيمي في العلاقة بين الذكاء العاطفي والسلوك الابداعي في المؤسسات المالية بالسودان (مذكرة لنيل شهادة الماجستير)
- تم توزيع العينة عدد استبانة 252 على عينة مستهدفة بلغت نسبة الاستبانة الصالحة للتحليل (87.1%)

ثانيا: الدراسة باللغة الاجنبية:

الدراسة الأولى: دراسة Yasir, Kahn Bin Mohamed, Awan, Shah (2014): تناولت الدراسة الدور المعدل للذكاء العاطفي في العلاقة بين القيادة التحويلية و الالتزام التنظيمي (باكستان)

نتائج الدراسة: ان القيادة التحويلية لها أثر ذو دلالة احصائية علي الالتزام التنظيمي عندما يكون الذكاء العاطفي كمعدل.

الدراسة الثانية: دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي دراسة على مؤسسة من التعليم العالي في ماليزيا **The relationships between the emotional intelligence and job satisfaction**

هدف الدراسة: هدفت هذه الدراسة الى بيان العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي بين الموظفين الاداريين في التعليم العالي تم استخدام استبانة اداة لجمع البيانات وتكونت العينة من 120 موظفا غير تعليمي في جامعة بربليس

ماليزيا اكدت النتائج ان الاشخاص الذين لديهم ذكاء عاطفي لديهم رضا وظيفي عالي.

التابيا، مارثا تابلا A دراسة من 1998 دراسة: الثالثة: دراسة: 1998 1998
relationships of the emotional intelligence inventory

هدف الدراسة: الكشف عن الفروق بين الذكور والاناث في مستوى الذكاء العاطفي تم استخدام قائمة نسبة الذكاء العاطفي (E)(Baron 1997-1) لقياس الذكاء العاطفي نتائج الدراسة : كشفت نتائج الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة احصائية بين الذكور والاناث في مستوى الذكاء العاطفي .

Emotional intelligence Elizabeth stubbs (2005) دراسة: الرابعة:
competencies in the team leader a multiplevel examination of the
impact of emotional intelligence on group performance

هدف الدراسة: اختبار العلاقة بين مهارات الذكاء العاطفي لقائد فريق العمل ، والذكاء العاطفي للفريق واداء الفريق حيث تم اختبار (81) فريق عمل من اصل (104) تعمل هذه الفرق في المنظمة عسكرية وقد تم استخدام مقياس القدرة العاطفية (ECI)

نتائج الدراسة:

أظهرت النتائج أن الذكاء العاطفي لقائد الفريق يرتبط بشكل معنوي بوجود فرق العمل المؤهلة عاطفياً، كما ان الذكاء العاطفي لقائد يؤثر بشكل ايجابي على الفريق الذي يقوده ، وبالتالي فان ارتفاع مستوى الذكاء العاطفي لفريق العمل يؤثر ايجابيا بزيادة اداء الفريق

4.2.1 دراسات السابقة لتأثير الذكاء العاطفي بجودة اتخاذ القرارات

أ/ الدراسات العربية:

الدراسة الأولى: دراسة الذكاء العاطفي وعلاقته باتخاذ القرار لدى اعضاء مجلس النواب الاردني السابع عشر وفق لبعض المتغيرات 2017 (مقال)

هدف الدراسة: التعرف الى الذكاء العاطفي وعلاقته باتخاذ القرار لدى مجلس النواب الاردني 17 تكونت العينة هذه الدراسة 114 نائباً وقد استخدم الباحثون مقياس جولمان

نتائج الدراسة:

- 1- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في العلاقة بين الدرجة الكلية في الذكاء العاطفي واتخاذ القرار تعزى لمتغيرات الديمغرافية (جنس المؤهل العلمي الخبرة النيابية)
- 2- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء العاطفي لدى اعضاء المجلس النواب الاردني تعزى لمتغير جنس النائب لصالح الاناث.

الدراسة الثانية: نهى عبد الرحمان 2016 علاقة بين الذكاء العاطفي وجودة القرارات الادارية دراسة ميدانية على جامعات الفلسطينية في محافظات قطاع غزة (مذكرة لنيل شهادة ماجستير)

هدف الدراسة: دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي وجودة القرارات الادارية العاملين في الجامعات الفلسطينية في محافظة

نتائج الدراسة:

- 1- وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين ابعاد الذكاء العاطفي وجودة القرارات الادارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة
- 2- وجود مستوى عالي من الذكاء العاطفي لدى المديرين العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة
- 3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) α في متوسطات استجابات الباحثين حول الذكاء العاطفي للمديرين العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة تعزى للمتغيرات التالية (جنس العمر، مستوى التعليمي الجامعة)

الدراسة الثالثة: ايناس ابو عفش 2011 اثر الذكاء العاطفي على مقدرة مدراء مكتب اونروا بغزة على اتخاذ القرار وحل المشكلات مذكرة لنيل شهادة ماجستير)

هدف الدراسة: التعرف على مستوى الذكاء العاطفي بأبعاده مختلفة وعلاقته ببعض متغيرات الشخصية والوظيفية عند افراد العينة و التعرف على مراحل اتخاذ القرار و مدى تأثير الذكاء العاطفي على فعاليتها

نتائج الدراسة:

- 1- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر الذكاء العاطفي ومقدرة مدراء الأونروا على اتخاذ القرار وحل المشاكل تعزى للجنس والعمر ، والخبرة والمؤهل العلمي والدرجة الوظيفية وعدد المشرف عليهم
- 2- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر الذكاء العاطفي بشكل عام وفعالية اتخاذ القرار وحل مشاكل المدراء في كتب غزة الاقليمي التابع لأونروا

الدراسة الرابعة: فاتن صالح 2008 اثر الذكاء الاصطناعي و الذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرارات (مذكرة لنيل شهادة ماجستير)

هدف الدراسة: التعرف على دور الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في اتخاذ القرارات الادارية في البنوك التجارية الاردنية

نتائج الدراسة:

- 1- هناك دلالة احصائية بين استخدام أساليب الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرارات الادارية وهذه العلاقة فسرت بقيمة معامل تحديد التي تعادل 0.5%
- 2- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام اساليب الذكاء العاطفي وجودة القرارات الادارية وهذه العلاقة فسؤت بنحو 0.68%

ب/ دراسة الاجنبية:

الدراسة الأولى: دراسة (2013) al Mehdi barzegar and

علاقة بين الذكاء العاطفي وصنع القرار لدى مدراء المستشفى (مقال علمي) **the relationship between emotional intelligence and decision making quality in hospital managers**

هدف الدراسة: تسليط الضوء بشكل متزايد على تأثير الذكاء العاطفي على انتاجية والاداء المديرين المؤسسات نظرا لأهمية اتخاذ القرار في عملية الادارة فقد اكتشفت هذه الدراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرار لدى مديري المستشفيات

نتائج الدراسة:

1- تحديد ارتباط كبير بين الذكاء العاطفي لمديري ونوعية اتخاذ القرار لديهم
($p < 0.001$, $r = 0.40$)

2- ايجاد الحلول من قبل المديري المستشفى يتأثر بذكائهم العاطفي ($p < 0.001$, $r = 0.72$)

الدراسة الثانية: دراسة (2015) **nadu, Annamalai nagar.tamil** : تأثير الذكاء
العاطفي على القيادات والمهارات في اتخاذ القرار من قبل القادة
Influence of emotional intelligence on decision making by leaders

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى اكتشاف تأثير الذكاء العاطفي على القيادة ومهارات في اتخاذ
القرار من قبل القادة تم استخدام الاستبانة من قبل الباحثة حيث تكونت 150 عينة من
مستطلعين من مختلف المستويات المدربين التنفيذيين من منظمة حكومية في منطقة
trichirapalli تاميل نادو

أشارت النتائج إلى: وجود علاقة بين النكاء العاطفي واتخاذ القرار علاوة على ذلك أن الذكاء
يؤثر بشدة في اتخاذ القرارات.

الفصل الثاني

الإطار النظري

0.2 مقدمة:

في هذا الفصل سلطت الدراسة الضوء على المفاهيم النظرية لمتغيرات الدراسة حيث يتكون هذا الفصل من اربعة مباحث دراسية تغطي جميع محاور الدراسة حيث يتناول المبحث الأول الذكاء الاصطناعي مقدمة عنه وتعريفاته وأهميته ومكوناته، وتناول المبحث الثاني جودة اتخاذ القرار الإداري مقدمه عنه وتعريفه وأهميته ومكوناته، وتناول المبحث الثالث الذكاء العاطفي مقدمة عنه وتعريفاته وأهميته ومكوناته، وتناول المبحث الرابع العلاقة بين متغيرات الدراسة.

المبحث الاول: الذكاء الاصطناعي

0.1.2 مقدمة:

الذكاء الاصطناعي فرع من فروع علم الحاسب الالى يمكن اجهزة الحاسب الالى من محاكاة الذكاء البشري في حل المشاكل المختلفة بدلا من مجرد تنفيذها كما يطلبها المستخدم من خلال برمجته علي سبيل المثال: لو اردنا انشاء تطبيق يصنف رسائل البريد الالكتروني ويقسمها الي فئات متعددة: أساسيه، اجتماعيه، عروض ترويجيه و بريد عشوائي، فمن الممكن باستخدام الذكاء الاصطناعي الوصول الي تصنيف هذه الرسائل بدقة فائقة تتجاوز ال99%. بينما عملية التقسيم باستخدام الطرق التقليدية هي عملية معقدة يحاول من خلالها المبرمج ان يضع كافة الاحتمالات المتاحة وهي مهمة مستحيلة التنفيذ لعدم امكانية تحديد كافة الاحتمالات ويتولي الحاسب تنفيذها فقط.

1.1.2 التاريخ والتطور للذكاء الاصطناعي :

ميلاد الذكاء الصناعي الحقيقي كان بدءاً من مؤتمر تأسيس الابحاث عام 1956م في كلية دارت موث Dartmouth وذلك من قبل (جوت مكارث ومارفن مين سكي، والن نوبل وارثل صموئيل وهريت سيخون) الذين تمكنوا من حل المشكلات في الجبراوثنات والنظريات .

استعراض تاريخ الذكاء الاصطناعي علي المستوي الدولي علي النحو التالي :-

- 1/ عام 1854م ابتكر جورج نظرية المنطق الجبري المعتمدة علي قيمتي الصفر والواحد .
- 2/ عام 1921م استعمل مصطلح روبوت الاول مرة في المسرحية التشكيلية ، روبوتات رسوم عالمية .
- 3/ عام 1940م ظهرت المحاولات لابتكار شبكات الكترونية بسيطة تحاكي الخلايا العصبية بصورة بدائية .
- 4/ عام 1948م اتى العالم "الان يتورنج " بالطريقة الفكرية التي اوضحت ان للماكينات امكانية القدرة علي التفكير كالإنسان .
- 5/ عام 1958م اخترع العالم "جون مكارثي " لغة لبرمجة في مجال الذكاء الاصطناعي .

6/عام 1980م شهدت ابحاث الذكاء الاصناعي صحة عبر النجاح التجاري لمجال النظم
الخبيرة المحاكية للخبراء البشريين .

ظهرت كلمة "روبوت " لأول مرة عام 1920م في مسرحية الكاتب التشكيلي كارل تشابكيك كانت
بعنوان "رجال رسوم اتية العالمية " اصدارات المسرح العالمي 1983م رقم 160 ورمزت كلمة
روبوت في اللغة اللاتينية الي العمل الشاق اذ انها مشتقة من كلمة ROBOTN التي تعني
العمل الاجباري .

عام 1985م وصلت ارباح الذكاء الاصطناعي الي اكثر من مليار دولار ، وبدات الحكومات
في تمويل تلك الابحاث .

عام 1987م حقق الذكاء الاصطناعي نجاحات اكبر في المجال اللوجستي واستخراج البيانات
والتشخيص الطبي .

سميت الفترة من (1980م - 1987م) عصر النهضة اذ شهدت هذه السنوات الثماني ،
الارتفاع في مستويات تأثير نظم الخبرة Rises of expert sgstems والتعليم العميق .

من (1987م - 1993م) هذه السنوات بدأت مرحلة زوال المعوقات وتوفير البيئة الخصبة،
وكانت بداية لظهور مشروعات وكانت المرة الاولى التي برزت فيها اهمية قيام الادارات
والهيئات.

(1993م - 2011م) هي حجر الاساسي التي ثبتت فيها قواعد وركائز وصفات الذكاء
الاصطناعي وابداع صورته العلمية والتطبيقية .

(2011م - 2022م) مرحلة انفجار التكنولوجيا بصورة هائلة وصار من اولويات الحكومات
المؤسسات والادارات استخدام وسائل اكثر تقنية في ظل ثورة البيانات الضخمة ، فالذكاء
الاصطناعي اصبح اليوم مصطلحاً متداولاً في جميع اوساط المجتمع ودخل علي جميع
المجالات العلمية وحتى الانسانية منها ، كما نلاحظ الهواتف التي تستخدمها اليوم تختلف كثيراً
عن الهواتف في عام 2011م واصبح من الممكن لشخص غير متخصص بالذكاء الاصطناعي
استعمال الاجهزة الذكية والتعامل مع البرامج المعلوماتية .

2.1.2 التعريف التقني للذكاء الاصطناعي:

الذكاء الاصطناعي في اللغة الانجليزية (Artificial Inteligence) هو سلوك وخصائص معينة تتسم بها البرامج الحاسوبية ، تجعلها تحاكي القدرات الذهنية البشرية وانماط عملها . عرفه عالم الحاسوب ديكارت جوت مكارثي عام 1955م بأنه علم وعندسة صنع الالات الذكية . عرفه بارتو ستون Barto، A.G، Sutoon ان الذكاء الاصناعي يهدف الي توضيح واستيعاب الاسس الحاسوبية لغرض انتاج الة تسلك منهاجاً ذكياً . هو العلم الذي يهتم بدراسة وتصميم وبرمجة الحاسبات لغرض تحقيق المهام والاعمال التي تحتاج من البشر عادة استخدام ذكاه للقيام بها . عرفه Alex انه مجال قائم علي الاحصاءات والاحتمالات ويتقدم بسرعة رهيبه من خلال التطبيقات الحديثة .

التعريف القانوني الانظمة الذكاء الاصطناعي المشروع الاردني في قانون المعاملات الالكترونية رقم 15 لسنة 2015م ، اذ عرفت المادة الثانية من القانون الوسيط الالكتروني بانه : البرنامج الالكتروني الذي يستعمل لتنفيذ اجراء او الاستجابة لاجراء بشكل تلقائي بقصد انشاء رسالة معلومات او ارسالها او تسليمها .

التشريع الاماراتي حدد في نص المادة 1 من قانون المعاملات والتجارة الالكترونية رقم 1 لسنة 2006م وورد تعريفاً للوسيط الالكتروني المؤقت (برنامجاً او نظاماً الكترونياً كحاسب الي يمكن ان يتصرف بشكل مستقل ، كلياً او جزئياً من دون اشراف أي شخص طبيعي في الوقت الذي يجري فيه التصرف او الاستجابة له .

3.1.2 تعريف الذكاء الاصطناعي:

هو القدرة علي تمثيل نماذج محاسبية لمجال من مجالات الحياة وتحديد العلاقات الاساسية بين عناصره ، ومن ثم استحداث ردود الفعل التي تتناسب مع احداث ومواقف هذا المجال . هو احد الانشطة المتفق علي انها ذكية ثم يضع بعض الفروض عما يستخدمه الانسان لدي قيامه بهذا النشاط من معلومات واستدلالات ثم يدخل هذه في برنامج للحاسب الالي ثم يقوم بملاحظة سلوك هذا البرنامج . هو ذلك العلم الذي يهتم بصنع الالات ذكية (بوادح ، 2015م)

4.1.2 اهداف الذكاء الاصطناعي:

- تمكين الالات من معالجة المعلومات بشكل اقرب الي طريقة الانسان في حل المسائل .
- فهم افضل يماهية الذكاء البشري عن طريق فك اغوار الدماغ حتي يمكن محاكاته .

5.1.2 اسس الذكاء الاصطناعي:

يعتمد الذكاء الاصطناعي علي مجموعة من الاسس كما يلي :

- 1/ تمثيل البيانات : وهي تمثيل البيانات او المشكلة في الكمبيوتر تدريجياً يفهمها ويتمكن من معالجتها والتفكير في حلها .
- 2/ البحث وهو عبارة عن التفكير بحد ذاته ، يحدث يقوم الكمبيوتر بالبحث في الخيارات المتاحة امامه وتقييمها لمعايير موضوعة .
- 3/ خوارزميات : نحتاج اليها لرسم طريقة استخدام هذه المعلومات .
- 4/ لغة برمجة : وتستخدم لتمثيل كلاً من المعلومات والخوارزميات .

6.1.2 خصائص الذكاء الاصطناعي:

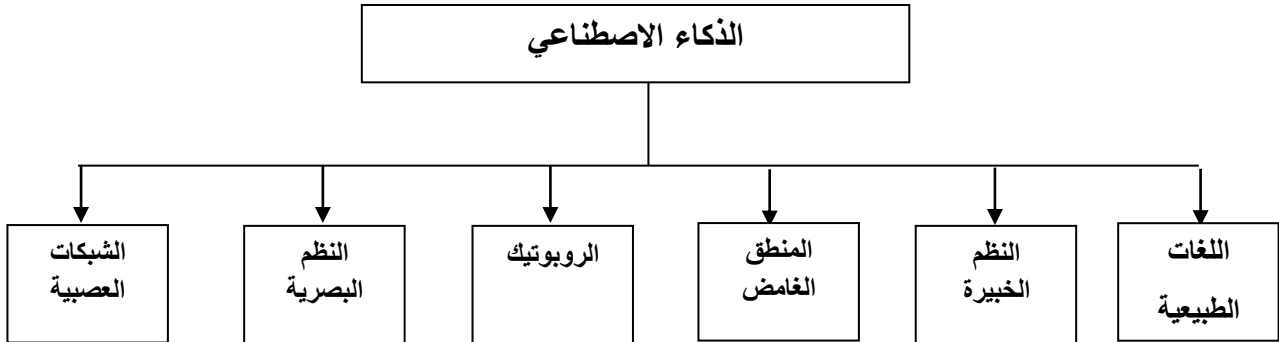
- التفكير والادراك والتخيل .
- استخدام الذكاء لحل المشكلات .
- الاستجابة السريعة وبنجاح للحالات والظروف الجديدة .
- التعلم او الفهم من التجربة .
- تمييز الاهمية النسبية لعناصر الحالة او الطرق .
- اكتساب المعرفة وتطبيقها .
- التعامل مع المعلومات غير التامة والغامضة .
- التعامل مع الحالات المعقدة .
- دعم القرار الاداري .

7.1.2 اسباب الاهتمام بالذكاء الاصطناعي:

- 1/ انشاء قاعدة بيانات معرفية منظمة بحيث يتم تخزين المعلومات بشكل فعال من حيث يتيح للعاملين الحصول علي المعرفة وتعلم القواعد التجريبية .
- 2/ خزن المعلومات والمعرفة المرتبطة بالذكاء الاصطناعي حيث يمكن المؤسسة من حماية المعرفة الخاصة بها من التسرب والضياع بسبب تسرب العاملين من خلال التنقل او الوفاة .
- 3/ انشاء الية الا تكون خاضعة للمشاعر البشرية كالقلق او التعب والارهاق وخاصة عندما يتعلق الامر بالأعمال المرهقة التي تمثل خطورة بدنية وذهنية .
- 4/ توليد وايجاد الحلول للمشاكل المعقدة : تحليل هذه المشاكل ومعالجتها في وقت مناسب وقصير .

8.1.2 عائلة الذكاء الاصطناعي:

تتمثل عائلة الذكاء الاصطناعي في مختلف تطبيقاته التي لها علاقة بالعديد من المجالات العلمية والتي تؤدي بدورها وظائف مختلفة يستطيع الانسان القيام بها لكن ليس بنفس سرعة ودقة هذه التطبيقات وهي :-



شكل (1.1.2): يوضح عائلة الذكاء الاصطناعي

9.1.2 عمليات الذكاء الاصطناعي:

ان الذكاء الاصطناعي مصطلح يطلق علي علم يعتبر احد المجالات المعرفية الحديثة لعلم الحاسوب، وينتمي هذا العلم الي الجيل الحديث من اجيال الحاسوب ويهدف الي ان يقوم الحاسوب بمحاكاة عمليات الذكاء التي تتم داخل العقل البشري بحيث تصبح لدي الحاسوب

المقدرة علي حل المشكلات واتخاذ القرارات بأسلوب منطقي ومرتب وينفس طريقة تفكير العقل البشري.

تتمثل عمليات الذكاء الاصطناعي في :

- التعليم:بمعني القدرة علي اكتساب المعلومات والقواعد
- التعليل: استخدام القواعد السابقه للوصول الي استنتاجات تقريبيه او ثابتة
- التصحيح التلقائي او الذاتي

وعليه فاننا نحتاج في حواسيبنا الذكيه الي:

- نظام معالجة البيانات: يستخدم لتمثيل المعلومات والمعرفة.
- خوارزميات :لرسم طريقة استخدام هذه المعلومات.
- لغة برمجه :يتمثل كل الخوارزميات في برامج.

الذكاء الاصطناعي	الذكاء العاطفي	الخصائص
منخفضه	عاليه	القدرة علي استخدام الحواس: العيون،اللمس...
منخفضه	عاليه	القدرة علي التخيل
منخفضه	عاليه	القدرة علي التعلم من الخبرة
منخفضه	عاليه	القدرة علي التكيف
منخفضه	عاليه	القدره علي تحمل اكتساب الذكاء
منخفضه	عاليه	القدرة علي اكتساب مصادر مختلفة لمعلومات
عاليه	عاليه	القدرة علي اكتساب مقدار كبير من المعلومات الخارجيه
عاليه	منخفضه	القدرة علي الحسابات المعقدة
عاليه	منخفضه	القدرة علي نقل المعلومات
عاليه	منخفضه	القدرة علي القيام بالحسابات بسرعة ودقة

جدول (1.1.2): يوضح الفرق بين الذكاء العاطفي(الانساني)والذكاء الاصطناعي

المبحث الثاني: جودة اتخاذ القرار الإداري:

0.2.2 مقدمة:

جودة القرار تعني استخدام المعلومات الدقيقة والموثوق بها ذات الصلة بالمشكلة للوصول الى اتخاذ القرار الجيد في مختلف المستويات الإدارية بالمنظمة فإن كل قرار يحمل في طياته قدراً كبيراً من المخاطر، حتى يتجنب متخذ القرار أن يحد من أثر هذه المخاطر لابد أن يعتمد على معلومات جيدة على اتخاذ القرار الجيد القرار الجيد هو ذلك القرار الذي كون مبني على بيانات و معلومات دقيقة كاملة شاملة ذات صلة بالمشكلة . و عندما تتوفر لمتخذ القرار مثل هذه المعلومات تكمن المشكلة في الوصول الى القرار الجيد في الشخص المتخذ لهذا القرار فالقرار الجيد يعتمد بشكل أساسي على عنصرين هما:

أ. توفر المعلومات الدقيقة والشاملة والكاملة والموثوق بها و ذات الصلة بالمشكلة. ب. توفر الشخص الجيد (متخذ القرار) لإتخاذ القرار المناسب ، القادرة على تحليل هذه المعلومات و استقلالها في عملية اتخاذ القرار.

ان جودة القرارات الإدارية هي عبارة عن القرار الإداري الجيد و هو ذلك القرار الذي يهدف الى حل مشكلة معينة أو يستجيب بشكل فعال لهذه المشكلة ، كما أن جودة القرارات الإدارية هي عباره عن إتخاذ قرارات ذات مواصفات وخصائص محددة ، كذلك إن القرار الجيد هو الذي يجب تنفيذه ، كذلك إن القرار الجيد هو الذي يتنبأ ويتوقع جيداً بالعواقب و الآثار السلبية ويهدف دائماً إلى تحقيق الفوائد، كذلك ان القرار الجيد بالضرورة أن يكون الجميع متفقين عليه، ولكن القرار الجيد هو ذلك الذي يعكس نزاهة عملية القرار.

وبالإختصار هو القرار السليم و الصائب المتخذ في العمل ويعتمد بشكل اساسي على نظممعلومات صحيحة و دقيقة تساعده على توفير المعلومات الضرورية لإتخاذ القرار الجيد.

إن القرار الجيد يعتمد على ثلاثة خصائص رئيسية وهي على النحو التالي:

1. تماسك واتساق القرار الجيد.

2. شفافية ونزاهة القرار الجيد.

3. تكامل وشمولية القرار الجيد.

و فيما يلي شرح موجز وبسيط لخصائص القرار الجيد:

تناسق القرار و تماسكه :

ياتي من خلال إعطاء الأسباب الحقيقية لإتخاذ القرار بشكل ملائم في الواقع مع القرار نفسه ،
والتماسك لا نحصل عليه بالصدفة أو العفوية ولكن متخذ القرار هو الذي يصنع القرار ويتخذه .
هنالك كثير من الأشياء الأكثر أهمية من اتخاذ و صنع القرار وهي مواجهة المواقف الصعبة
بالشجاعة والتصرف بحزم وعزيمة وإصرار والذي ينقص متخذ القرار قبل البدء في العمل هو
إعتبرات القيم المهمة عند متخذ القرار و عندما تكون الأسباب والقيم مصاحبة لعملية اتخاذ
القرار حينها تكون قراراتنا متماسكة ومتسقة.

1.2.2 نزاهة القرار وشفافيته:

النزاهة هي كلمة كبيرة يتذمر المعلقين على القرار بشكل روتيني على غياب النزاهة في اتخاذ
القرار سوى كانت أوجه القصور من قبل الرؤساء التنفيذيين أو من قبل وسائل الإعلام و
المخالفات المتكررة الذي يرتكبها متخذ القرار في الشركات المختلفة هناك قلة من الذين
يستخدمون مصطلح النزاهة بالتعريف الذي يعنيه فمنهم من اعتبر النزاهة بعد من ابعاد عملية
اتخاذ القرار وتعرف النزاهة ايضاً بالجودة المتخذه من أي قرار أو عمل بغض النظر عن العملية
أو المعالجة أو السياق تركيز الكتابصانع القرار هو الذي يبني الدراعة كما يتجه.

2.2.2 تكامل القرار و شموليته:

تحصل على القرارات المتكاملة والشاملة من خلال البناء الهيكلي لعملية اتخاذ القرار و عندما
تكون جميع مكونات الدعم الضروري متوفرة و متصله و مترابطة مع بعضها البعض فإن القرار
المهم يتطلب إهتمام مماثل من قبل صانع القرار في الشركة للبقاء و الإستمرار في العمل كذلك
إن حجر الأساس لجميع القرارات المهمة هو قيم وأخلاق صانع القرار فنحن كمتخذي قرار نتخاره
وتقرار بناء على ما هو مهم بالنسبة لنا بناءً على المعلومات المتوفرة حول هذا الموضوع والقرار
يكون متكامل وشامل عندما نقوم بإكمال واجباته ومتطلباته و فهم محتوياته و مكوناته.

3.2.2 العوامل المؤثرة في جودة اتخاذ القرار الإدارية:

1. طبيعة النظام:

يفرق كتاب الإدارة بين النظام المغلق والنظام المفتوح في إتخاذ القرارات ، أما الأول فيتضمن عدد من البدائل في موقف معين يؤدي كل بديل منها على نتيجة معينة ، و يختار المسؤول منها البديل الذي يراه أفضل، ويكون اختياره هنا رشيداً وموضوعياً، ويقلل في هذا النوع تدخل العنصر الإنساني ويزيد تأثير المقارنة التحليلية الرياضية، وتعتبر النماذج الرياضية وبرامج الكمبيوتر أمثلة على هذا النظام، أما النظام المفتوح لاتخاذ القرارات هو الذي يتأثر بالبيئة المحيطة ويأثر فيها، و يصعب على المسؤول هنا الإلمام بكل البدائل الممكنة، وهذ النظام يميل الى الواقعية لأنه يعتبر متخذ القرار فرد معقد يمتلك قيم و معتقدات و طموحات، الأمر الذي يؤثر على عملية الاختيار وهذا ما أكده (سايمون) الذي يبين بأن هنالك حدوداً أو معوقات تحد من درجة الرشد في اتخاذ القرار، هذه المعوقات ليست ساكنة و إنما تتميز بالحركية لأنها تتبع من البيئة التي يصنع فيها القرار، و من هذا المنطلق تتأثر عملية اتخاذ القرار بعقلية المسؤول و قيمه و دوافعه، و نظرتة إلى الأمور.

2. السياسة المتبعة:

تعتبر السياسة التي تتبعها الإدارة العليا في المؤسسة أول نوع من القيود الداخلية المفروضة على متخذي القرارات الخاصة بالإدارات الداخلية في المؤسسة، أي أنه لا يجب أن يتعارض القرار في إحدى الإدارات مع السياسة التي تتبعتها الإدارة العليا في المؤسسة وإلا ستكون هذه الأخيرة أول عائق أمامه.

3. الإمكانيات المالية:

إن الإمكانيات المتاحة لدى المؤسسة تعتبر أحد القيود التي يجب جعل عملية اتخاذ القرار تحت مظلتها ويدخل هذا القيد بالضبط في مرحلة تقييم البدائل إذ يجب إختيار البديل الذي يكون في حدود الإمكانيات المتاحة، ويعتبر القيد المالي قيد لكل القرارات في كل المستويات الإدارية في المؤسسة.

4. الكفاءة الإدارية:

لذا كانت الكفاءات التي تسير الإدارة ليست على دراية كاملة بالأساليب الحديثة في إتخاذ القرارات من جانب الخبرة المتراكمة في هذا المجال فإن الكفاءة ستكون هنا عائقاً امام اتخاذ القرارات ويتبين قصور هذه الكفاءات في هذا المجال من خلال ضعف تشخيص المشكلة بدقة والإنفراد بوضع البدائل و المفاضلة بينها ، وعدم استخدام الأساليب الكمية في تقدير احتمالات النتائج في المستقبل.

4.2.2 اقتراحات لتحسين جودة القرار:

إن حل أية مشكلة يتطلب الإعتراف بوجودها و إدراكها بطريقة سوية ، ثم تحديدها وفهمها ، و بعد ذلك تحديد الهدف الذي يكون في إطاره حلها و اقتراح مجموعه من البدائل للحل ثم إختيار أفضلها - وذلك هو اتخاذ القرار وتنفيذه ومتابعة عملية التنفيذ ، و لكن المهم هنا هو اتخاذ القرار الفعّال الذي يمكن قبوله و تنفيذه، وهو يعتمد على قدرة المسؤول على الإختيار و التي تكون مبنية على أسس علمية وتقديرات سليمة للواقع ، و للوصول إلى الحل الأمثل للمشكلة عن طريق القرار الفعّال ينبغي إتباع الاقتراحات الموالية:

1. تغير طريقة التفكير:

لا يمكن إيجاد حل فعال لجميع المشكلات من خلال الطريقة العقلانية لاتخاذ القرار لا العديد من المشكلات تتطلب وسائل حل أخرى مختلفة، و بما لا يمكن لمؤسسة ما أن تظل على نفس الوضع لعقود عدة فإنه لا بد من تغيير طريقة إدارتها أولاً ، لكن لن يكون إلا من خلال تغيير طريقة تفكير قادتها و المرؤوسين فيها، ليتجسد ذلك التغيير فيما بعد في تغيير الأجواء المحيطة، والذي لن يأتي إلا بالإبداع والابتكار واستخدام الطرق الخلاقة لحل المشكلة تمد متخذ القرار بالمزيد من البدائل التي يمكن الاستعانة بها. و يعرف التفكير الإبداعي حسب الدكتور علي الحمادي في كتابه سلسلة الإبداع بأنه مزيج من الخيال العلمي المرن لتطوير فكرة قديمة أو لإيجاد فكرة جديدة، مهما كانت الفكرة صغيرة ينتج عنها تميز غير مألوف يمكن تطبيقه و استعماله.

وتكمن اهمية التفكير الإبداعي في حل المشكلات في انه يقود إلى اعطاء الحلول غير مألوفة لمشاكل مألوفة أو غير مألوفة، وذلك من شأنه ان يقود إلى التجديد والتميز والتقدم علي الغير، خاصة ونحن نشهد اليوم حاجة متزايدة ومستمرة للمنظمات الي تطوير وتحسين الاداء ورفع

الكفاءة التي تزيد من قدرتها على المنافسة ، ولعل الحلول و الأفكار الإبداعية تعتبر أكبر مساهم في ذلك.

وبالتالي فعلى متخذي القرارات في المؤسسة إذا ما أرادوا الوصول إلى التفكير الإبداعي الذي يساعدهم على حل مشكلات مؤسساتهم أن يغير و طريقتهم في التفكير ونظرتهم إلى الأمور و التميز في التعامل مع المواقف و كخطوة ثانية لابد من العمل على تغيير طريقة تفكير المؤسسين، ولعل من أهم الطرق المساعدة على ذلك هو إعداد و تطبيق برامج تنمية مهارات التفكير الإبداعي من أهم البرامج المعروفة اليوم في هذا المجال وحسب المركز العالمي للبرمجة اللغوية العصبية نذكر منها:

1. برامج تسريع التفكير: وهو برنامج يساعد على تنمية مهارات التفكير العلمي وقد طبق في بريطانيا ويعرف ببرنامج Case و يقوم علي إفتراض ضمني محواه أننا إذا استطعنا تنمية مهارات التفكير في مجال العلوم فإن الفرد يستطيع أن ينقل إستخدام هذه المهارات للمجالات الأخرى، و يقوم هذا البرنامج على أربعة أسس و هي:

أ. جلسات النقاش : أي جمع المرؤسين في جلسات لمناقشة المشكلة الحالية.

ب.التضارب المعرفي: أي تعريض المرؤسين لمشاهدات تكون بمثابة مفاجأة لكونها متعارضة مع توقعاتهم، ثم دعوتهم لإعادة النظر في بنيتهم المعرفية وطريق تفكيرهم.

ج.التفكير فيما وراء التفكير : أي التفكير في ذات أسباب التفكير في المشكلة بطريقة معينة.

د. التجسير : و يقصد بها ربط الخبرات التي حصل عليها الرؤساء من خلال حل هذه المشكلة مع خبراته في الحياة العملية و في الجالات الأخرى.

2. برنامج مهارات التفكير : ظهر برنامج مهارات التفكير (skills thinking) لأول مرة في الولايات المتحدة عام 1995 ويهدف الى تنمية مهارات التفكير ويركز علي مهارات التعلم الذاتي من خلال تنمية مهارات الاستنتاج والتصنيف، تكوين الانماط ، الاكتشاف والتوقع العلمي .

3. برامج تحسين التفكير بطريقة القبعات الست : ويعني اختيار واستخدام طريقة واحدة للتفكير وذلك من خلال مايلي :

أ-القبعة البيضاء : نظرة موضوعية للامور ؛

ب- القبعة الحمراء : الانفعال والحدث والتفكير الفطري ؛

ج- القبعة السوداء : الحذر والتشاؤم والتفكير السلبي ؛

د- القبعة الصفراء : الممكن والمنطق الايجابي ؛

هـ- القبعة الخضراء: الأفكار الجديدة والتفكير الخلاق ؛

و- القبعة الزرقاء: ضبط عملية التفكير ؛

ويمكن لهذه البرامج ام تساعد متخذ القرار علي تنمية مهارات التفكير لدي مرؤسيه ، الشئ الذي يساعده على حل المشكلات الإدارية التي يواجهها بطريقة إبداعية وذكية
2. مواجهة الضغوطات السلبية المؤثرة على القرار:

قبل الحديث عن كيفية مواجهة الضغوط السلبية التي قد تؤثر على قرارات المسؤولين للمؤسسة ، لابد من الاشارة الي انه لابد من وجود اعتراف عام داخل المؤسسة بأن هناك ضغوط معينة تؤثر على قرارات القادة الإداريين وهذا الاعتراف هو المفتاح الذي يفتح الباب امام مناقشة امكانية علاج مشكلتها او تفاديها .

بناء على الاعتراف السابق يمكن الشروع في مواجهة الضغوطات السلبية التي تؤثر على قرارات المسؤولين وذلك من خلال عدة اجراءات أهمها :

أ. العمل التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة من خلال منح كل مسؤول السلطات والامتيازات الكافية لتمكينه من السيطرة علي المرؤوسين والتحكم في زمام الامور الخاضعة لسيطرته ، لان فقدان السيطرة من أكبر الاسباب المؤدية الى معاناة المسؤولين من الضغوط النفسية بحيث تصبح القرارات خارجة عن نطاقه وتحدث الفوضى نتيجة وجود أكثر من طرف يتحكم ويصنع القرار في المؤسسة.

ب. القضاء على الروتين والوظائف العقيمة من طرف المسؤول على ادارة المؤسسة ، و يكون ذلك من خلال إعادة تصميم الوظائف و خلق وظائف ذات معنى يقوم بها أفراد يمتلكون روح المبادرة والقدرة على الإبداع و إعطاءهم نسبة من الحرية في التصرف وهذا من شأنه أن يخلق المتعة في العمل و يكسر الروتين ، و يرفع الأفراد للمشاركة في اتخاذ القرارات ، و النشاط خلال جلسات العصف الذهني لزيادة تنقف أكبر عدد من الافكار التي قد تساعد على صياغة حلول جيدة للمشاكل التي تواجهها المؤسسة من جهة، كما تعمل على زيادة قبول القرارات و تنفيذها من جهة أخرى

ج. محاولة منقذ القرار التقليل من العلاقات الإجتماعية التي تخلق له مزيدا من الضغوط العلاقات الصداقة المدنية على المصالح التي قد نصر بمنصبه من جهة، وتؤثر على طبيعة

القرارات وفعاليتها، وتكون لها مضرّة وبعء عن تخطيط اءءاف المؤسسة من جهة اخرى .
كءفصيل ءوظيف شخص لا يءمع بأية كءامة في مجال العمل وءيرها من مصلحة المؤسسة :
بناء على ضءوط قد يمارسها اطراف ذو مصالح معينة على المسؤؤل ، وينصح في هذا الإطار
أن يحافظ المسؤؤل دائماً على نزاهءه وءدم ءورطه في افعال معينة قد ءءعله يعمل ءءت سلطة
ءير رسمية لصالح اطراف اخرى ءأخذ نءيجة لءلك الأفعال أو أدلة عنها في زءام القرار في
المؤسسة ، بحيث ءءذ القرارات على مءاسها وكنها ءعنون باسم ذلك المسؤؤل الإداري الرسمي .
د. اسءءءاء نظم ءءيدة لءعم المشاركة في اءءاء القرار، بحيث ءعمل هذه الانءمة على رفع
ءالة القرية والعزلة ءئي يعانى منها المرؤوسين بسبب ءدم إشراكهم في عملية اءءاء القرارات
ءاأل المؤسسة ، بالإضافة إلى إنشاء برامج خاصة بالشكاوي وبرامج المشاركة في الأرباح
وءشءيع المسؤولين على ءفويض بعض الصلاءيات لمن أهم أقل منهم ءرءة ءسليم بأهميءهم
في المؤسسة.

هـ. ءقبل ءءءير و ءشءيع الأفراد في ءميع المسءويات الإدارية على ءءكيف مع مءءلف ءءءيراء
الإءابية ، عن طريق رفع مسءوى ءأهيل و ءنظيم ءورات ءكوينية و ءورات رسكلة من شأنها
زيادة كفاءة الرؤساء و المرؤوسين على ءء السواء في مواءهة مءءلف المشكلاء الإدارية و ما
قد ءءره من ضءوط من شأنها ءأءير سلبا على فاعلية القرارات في المؤسسة ، كما قد ءؤءر
على الصءة النفسية والءسمية لءءءذي القرارات و المرؤوسين.

مما سبق يءضح أن إءءراف المؤسسة بوءوء ضءوط سلبية ءؤءر على عملية اءءاء القرارات فيها
إمر مءلوب لأنه بناءً على ذلك الأءءراف سوف ءسخر كل الإمكانياء الممكنة للءضاء عليها ،
و الإءراءاء السابقة ما هي الا ءءه من مءموءه كبيرة من الءول ءئي يمكن للءوء إليها في
المؤسسات الخاصة أو العمومية، وأفضل مءال في مواءهة الضءوط السلبية في مجال العمل
اليوم هي المؤسسات في اليابان.

3. السعي إلى القرار الصحيح و الفعال:

القرار الفعال هو الذي يءم إءءاءه في ضوء نظرة شاملة إلى ءنءظيم ومحيءه، وليس في ضوء
نظرة عاملة قاصرة إلى مشكلة محلية أو مؤقتة، وهذا يءطلب من المسؤؤل الموازنة بين المءاظر
ءئي قد يسببها اءءاء القرار و المزايا ءئي قد يءلبها، وفي هذا الصءء يقول "بيءر ءريكر" إن

القرار الفعّال هو الذي يتم إتخاذه على أساس مخاطرة محسوبة (Calculate risk) وليس على أساس مخاطرة طائشة.

بما أن القرار يترتب على وجود المشكلة، بما أن الإدراك و التحديد الخاطيء لها سيؤدي الى اتخاذ قرارات خاطئة فلا بد من تقديم بعض الإقتراحات للوقاية من الوقوع في ذلك، ومنها ما يلي:

- أ- تعريف المشكلة من منطلق الها ذلك الفرق بين الوقف العالي و الموقف المستهلك.
- ب- ضرورة كشف جزور الأسباب التي أنت في ظهور المشكلة و تشخيصها بدقة.
- ج- ضبط حدود المشكلات الفرعية المرتبطة بالمشكلة الرئيسية لتجنب التداخل والتعقيد.
- د- البدء باقتراح حلول مبدئية لانها ستؤدي الى الوصول للحل النهائي للمشكلة ! توضيح المشكلة في نماذج و اشكال و جداول لتسهيل فهم ابعادها واسبابها !
- و- ضرورة التفرق عند جمع المعلومات الدراسية بين الحقائق والعادات والأعراف. بعد ضمان خلو المراحل الأولية من الاخطاء، يقوم متخذ القرار بوضع قرار لحل المشكلة. لكن الأهمية ليست في القرار في حد ذاته انما في اتخاذ قرار فقال، ولأجل ذلك يجب اتباع الخطوات الموالية: تحديد هدف الجماعة بدقة و التأكد من فهم الجميع لها.

1. الحرص على الاتصال البينى للأفراد والجماعة وفهم كل منهما للدور المنوط به.
2. التأكد من تمثيل الجماعة فعلاً لجميع الأفراد الذين سينفذون القرار او يتأثرون به.
3. ضمان تكوين جماعه و توفيرها على خبرات ضرورية للمناقشة و تقييم البدائل.
4. التأكد من التزام جميع الأفراد بالقرار، الذي رعى عند اتخاذه الجميع وجهات النظر لو كانت بعضها مخالفة.

5. التيقن من عدم سيطرى احدى اعضاء الجماعة على الأعضاء الآخرين حتى لو كان قائد الجماعة وتشجيع كل الاعضاء على الادلاء بارتهم بكل حرية و صدق.

6. الحرص على أن يكون عدد أعضاء الجماعة كافي للوصول الى قرار صحيح و فعال، وتجنب العدد الزائد الذي يمكن أن يؤدي الى ضياع الوقت ، أو العدد غير الكافي مما يؤدي الى قصور في دراسة جوانب المشكلة و العدد المثالي للجماعة من خمسة إلى سبعة أعضاء.

المبحث الثالث: الذكاء العاطفي

0.3.2 المقدمة:

يعتبر مفهوم الذكاء العاطفي من المفاهيم التي شاع استخدامها وانتشارها في العصر الحديث ومن الأسباب التي أدت الى شيوع هذا المفهوم هو التطور العلمي والتكنولوجي وسيطرة الماديات على أساليب تعاملات البيئة والسكان فقطن العلماء إلى أهمية فهم الانسان لذاته وفهمه للآخرين وقدرته على توظيف و استخدام هذا الفهم الذي يمكنه من السيطرة على مشاعره وانفعالاته والتحكم فيها وينمي لديه القدرة على فهم ومشاعر الآخرين والتعاطف معهم ومساندتهم اضافة الى ان هذا المفهوم هو افضل منبئ للنجاح في الحياة الاجتماعية وتحقيق الرضا عن الحياة (حازم شوقي).

ظهر مصطلح الذكاء العاطفي في التسعينات من القرن الماضي، تلك المدة التي شهدت العديد من الدراسات والبحوث التي تناولت هذا المصطلح بالتحليل والتفسير والجدل واصبح الاهتمام به يأخذ مداه بعد ان اصدر جولمان كتابه (الذكاء العاطفي) اذ مهد لثورة للاهتمام به من علماء الاجتماع ، وكذلك الإداريين ولم يقتصر الاهتمام به في مجال واحد بل اصبحت تطبيقاته في المجالات كافة كالصحة والرياضة والادارة وحتى السياسة (عزمي (2010) .

لقد اعتبر الذكاء العاطفي في السنوات الاخيرة متغير مهم لنجاح المؤسسات لأن استغلال المزيج الايجابي في العاطفة يضيف نوعا من الاحترام والثقة بين مختلف اعضاء المؤسسات ولقد نادى (جولمان) بضرورة تمتع قادة المؤسسات بمهارات الذكاء العاطفي والتي تعنى الاستغلال الذكي للعاطفة في مجالات العمل وذلك من خلال مؤلفه (الذكاء العاطفي) لأن قادة المؤسسات بحاجة للتحكم في مختلف الضغوطات من خلال تمكنهم من فهم عواطفهم وعواطف الآخرين وحسن ادارتها وذلك يجعل الجوانب الايجابية في العاطفة استثمارا ناتجا عن الاداء المالى ان مهارات الذكاء العاطفي تمتص الطاقة السلبية للعاطفة وتحويلها إلى علاقات ايجابية مفعمة بالثقة والانسجام وتوفير المناخ الايجابي للعمل . (فيروز شين 2014)

لقد لاحظ علماء النفس منذ مدة ليست بطويلة ان نجاح الانسان وسعادته في الحياة لا يتوقفان على ذكاءه العقلي فقط ، وانما على صفات ومهارات اطلق العلماء عليها اسم "الذكاء العاطفي" وبدوا ابحاث حوله . يسعون الي توظيفه في فهم شخصية الانسان ، وتنمية قدرته التعليمية

والابداعية ورفع مستوى عملة وإنتاجه، وارساء قواعد متينة لتكيف الانسان داخل مجتمعة إسلامي
 (دلال 2016 ص 164).

1.3.2 تعريف الذكاء العاطفي:

الملاحظة	تعريف الذكاء العاطفي	الكاتب والسنة
اشتمل هذا التعريف علي مدي معرفة الفرد لعواطفه وعواطف الاخرين	قدره الشخص علي معرفة عواطفه معرفه تامة وقدرته علي معرفه عواطف الاخرين	دانيال كولمان 2016
اشتمل هذا التعريف علي الانفعالات ، اظهار الاستجابة ، المثيرات البيئية .	قدرة الفرد علي التعرف علي الانفعالات لديه ولدي الاخرين ، وتحديدها والقدرة علي اظهار الاستجابة الملائمة ازاء المثيرات البيئية	سلامة حسين 2006 ص 35
اشتمل التعريف علي فهم المشاعر والحالات العاطفية	القدرة علي فهم المشاعر الاحساسات الدالية او الحالات العاطفية او الوجدانية للأشخاص الاخرين	ثورنديك واستاين السماندي ، 2007 ص : 42
اشتمل التعريف علي القدرة علي ارادة النفس والعلاقة مع الاخرين	احد ابعاد الذكاء المسؤول عن قدرتنا علي ادارة انفسنا وعلاقاتنا مع الاخرين	ادلي لين
اشتمل التعريف علي فهم الانفعالات الفرد والاخرين	قدرة الفرد علي فهم الانفعالات لديه وانفعالات الاخرين ومعرفتهم والتمييز بينها والقدرة علي ضبطها والتعامل معها بالايجابية	دانيال جولمان حسين 2006 ص 28
اشتمل هذا التعريف علي تحليل الانفعالات الشخصية وانفعالات الاخرين	التعبير والتحليل الدقيق للانفعالات الشخصية وانفعالات الاخرين والقدرة علي تحديد مشاعر الفرد الخاصة وتصنيفها والتعبير اللفظي والوجهي عنها (هاشم 2004ص137)	سالوفي ومايبير salovy&mayer 1997
اشتمل هذا التعريف علي التعامل مع تحديات البيئة اليومية والتنبؤ بالنجاح اليومية والتنبؤ بالنجاح	قدرة الافراد للتعامل مع تحديات البيئة اليومية ويساهم في التنبؤ بنجاح الاشخاص في المجال المهني والمساعي الشخصية	1997Bar-On بار-اون
وسيلة لمعرفة كيف نفكر ونشعر أي هو جميع تصرفاتنا	هو طريقة للتعرف علي كيفية وفهم واختيار كيف نفكر ونشعر ونتصرف وهو الذي يشكل تصرفاتنا	1998Freedman فريد مان

ركز علي الاستجابة الفعالة للمثيرات الانفعالية	قدرة شخصية علي الاستجابة الملائمة والناجحة لتشكيلة واسعة من المثيرات الانفعالية التي يجري استخلاصها او انتزاعها من داخل الشخص والبيئة المباشرة او الفورية	2003Dalip singh داليب سينغ
ركز علي مواجهة المشاكل عن طريق ضبط المشاعر والانفعالات باساليب ومعايير شخصية	هو الوعي في استخدام المشاعر والانفعالات وتوظيفها بمعايير واساليب معرفية شخصية لمواجهة الازواج والمشاكل .	2004Vindo Sanwal فيندو سانوال
ركز علي الوعي والتنمية الذاتية عبر التحفيز	هو مجموعة من العوامل والتي تشمل الوعي بالذات وادارة الانفعالات ، وتنمية ذاتية عبر قوة	2005Samira malekar سميرة
ركز علي القدرات والمعلومات التي تعمل علي تعزيز الادراك والتفكير	عبارة عن مجموعة من القدرات التي تعزز من الادراك والتفكير النظري مع المعلومات التي تظهر من الشاعر	2003Mandel&phewanti
ركز علي فهم سلوك وعواطف الاخرين واستغلال امثل لتحقيق اهداف المنظمة	المعرفة والفهم لسلوك الاخرين والعواطف الذاتية واستغلالها في الطرق الايجابية لتحقيق الاهداف التنظيمية التي تعزز لادارة العلاقات	2011Nasser
ركز علي معرفة النتائج الايجابية في علاقة الفرد مع نفسه ومع الاخرين	القدرة علي ايجاد نواتج ايجابية في علاقة الفرد بنفسه والاخرين وذلك من خلال معرفة عواطف الفرد وعواطف الاخرين	2006 حسين عبدالهادي ص
ركز علي القدرة ادارة العواطف الذاتية وعواطف الاخرين	القدرة او المهارة في الادراك ، التقييم ، الارادة عواطفنا الذاتية وللشخص الاخرين للمجموعة	Poonam Mishra 2012
ركز علي معرفة ردود وافعال الناس تجاه الموقف	القدرة علي التعرف السريع علي الاستجابات وردود الافعال تجاه المواقف والناس	workmind مؤسسة امريكية 2010
يلاحظ ان تعريفات كل الباحثين تشترك في كيفية فهم حالة الاشخاص الاخرين العاطفية وفهم انفعالاتهم وتصرفاتهم وتفكير واستغلالها استغلال امثل لتحقيق اهداف المنظمة التي تعمل علي تعزيز ادارة العلاقات .		

جدول (1.3.2): يوضح معاريف الذكاء العاطفي من وجهة نظر الباحثين

2.3.2 الأهمية:

تكمُن أهمية الذكاء العاطفي في أن لها تأثير مهم في التطوير الذاتي للمدير ونوعيات القيادة التي لديه ، كما أنها تساهم في التدريب للأنشطة التي تدعم السلوك الايجابي للذكاء العاطفي التي يتم ملاحظتها وقياسها.

بكفاءة عالية، كما أنه يعمل على بناء علاقات ايجابية وكسب الالتزام العاطفي للموظفين (lazovic2012). Svetlana

كما ان أهمية الذكاء العاطفي في فهم الأدوار والمسؤوليات بصورة علمية اكثر ، امكانية جعل عملية اتخاذ العلاقات مع القرار أكثر جودة وجعل الأهداف المتعددة والمعقدة متوافقة مع بعضها وايضا زيادة التعاون وتشجيع العاملين نحو الأفضل والمساعدة على بناء شبكات أعمال اجتماعية وتشجيع الاتجاهات الايجابية من العمل كما يساعد على تطوير مهارات التفاوض وبناء فرق العمل الفعالة وتطوير مهاراتالقيادة (الطائي ودهام 2008,P75).

يؤكد (جولمان 1999) علي ان المديرين الانكياء عاطفيا هم اكثر قدره على حل النزاعات في مكان العمل ويعدون افضل المفاوضين والقادة والذكاء العاطفي هو ايضا وسيلة فعالة لتحديد القدرات القيادية، وذلك لان الصفات التي تشكل القيادة الجيدة مثل الحسم، وتمكين الآخرين والانفتاح على التغيير كلها تعكسجوانب من الذكاء العاطفي. (د. طاهر و م. ليلي).

3.3.2 مكونات الذكاء العاطفي (الأبعاد):

هناك اختلافات ودرجات بسيطة تدور بين الباحثين حين تتناول هذا المفهوم ومكوناته فمنهم من اطلق عليها أبعاد الذكاء العاطفي ومنهم من ذكر أنها قدرات الا انها بالأغلب تتفق على النقاط الرئيسية أو المكونات الأساسية أو المكونات الأساسية للذكاء العاطفي إلا إن الاختلافات البسيطة بين الباحثين تبين لنا ان العلوم النفسية مثار جدل دائر بين العلماء والباحثين. فالأبعاد الخمسة للذكاء العاطفي كما يراها جولمانالتي يرى أن تتواجد في كل نشاط فردي وجماعي.

اختلف العلماء في تحديدهم لأبعاد الذكاء العاطفي فقد ذكر جولمان (2000) ان ابعاد الذكاء العاطفي هي الوعي الذاتي التنظيم الذاتي الدافعية التعاطف المهارات الاجتماعية). كما قسم العالم بارون (1997) الذكاء العاطفي الي خمس كفاءات لا معرفية هي (كفاءات لا معرفية ذاتية، كفاءات ضرورية لقابلية التكيف كفاءات ضرورية للعلاقة بين الاشخاص كفاءات

ضرورية للقدرة على ادارة الضغوط والتحكم فيها ، المزاج العام. كما قسم العالمان ماير و سالوفي (1997) ابعاد الذكاء الى القدرة علي الوعي بالانفعالات والتعبير عنها بدقة، القدرة على استخدام الانفعالات لتسهيل عملية التفكير، القدرة على فهم وتحليل الانفعالات القدرة علي ادارة الانفعالات). سيتناول البحث ابعاد الذكاء العاطفي حسب تقسيم العالم (جولمان (2000) لاعتبار أنها من أكثر الابعاد استخداما وهي:

1 - الوعي الذاتي : Self-awareness

الوعي الذاتي هو فهم صادق للقيم الخاصة بك والرغبات وأنماط التفكير، والدوافع والأهداف والطموحات والاستجابات العاطفية ونقاط القوة والضعف والتأثير على الآخرين هذا الوعي يستغرق سنوات لتطوير كامل، يتطلب الالتزام، ويستكمل ردود فعل الآخرين والوعي الذاتي يمكن من إدارة السلوك، وتحسين التفاعلات والعلاقات، وكتب أو زيادة النفوذ.

يرتبط مستوى الوعي الذاتي بمستوى النفوذ والأداء: كلما كان القائد أكثر إبراكا للذات، كلما كان أكثر تأثيرا وأداء أتباعه أفضل وكما يشرح دانيال ،غولمان وهو قائد فكر في مجال الذكاء العاطفي، في كتابه بريمال ليدر شيب"، فإن "القادة ذوي الوعي الذاتي العاطفي يتناغمون مع إشاراتهم الداخلية، ويدركون كيف تؤثر مشاعرهم على أدائهم الوظيفي القادة الذين يعانون من الوعي الذاتي العالي يعرفون عادة نقاط القوة والقيود ويظهرون رشاقة في التعلم حيث يحتاجون إلى تحسين.

إن الافتقار إلى الوعي الذاتي هو السبب الرئيسي للقيادة غير الفعالة.

الوعي الذاتي : القدرة الأساسية للقائد المؤثر (ويشير سينغ (2010) إلى أن الوعي الذاتي هو الأساس الأساسي الذي ينبثق منه سلوك الذكاء العاطفي وان الوعي الذاتي يشير إلى القدرة على قراءة المشاعر الخاصة والتعرف على تأثيرها على توجيه القرارات. فمن الضروري أن يكون للأفراد تقييم ذاتي دقيق من خلال معرفة نقاط القوة والقيود الخاصة به وهذا يساعد الشخص على الحصول على تصور أوضح لما يريد تحقيقه في الحياة، وبالتالي يكون قادرا على العمل على مستوى كفاءاته.

الوعي الذاتي العاطفي ومحو الأمية المعلوماتية كارتباط لأداة المهام من موظفي المكتبة

الأكاديمية، P4 2016 مانوس ايجيينو اوسهون

يعتبر الوعي بالذات هو أساس الثقة بالنفس وحسن ادارته، فنحن بحاجة دائما لتعرف أوجه القوة والضعف التي لدينا، وكذلك أوجه القصور، ونتخذ من هذه المعرفة أساسا لقراراتنا، ولذلك يحتاج الطفل منذ سن مبكرة الى تعلم المفردات الدالة على المشاعر المختلفة، وكذلك أسباب هذه المشاعر، البدائل المختلفة في التصرف الأعر 2000 p2 ، الذكاء العاطفي لمديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة وعلاقته بالولاء التنظيمي (p31).

2- التنظيم الذاتي: Self-regulation

يعرف التنظيم الذاتي على أنه هي الدرجة الكلية التي من خلال اجابته على فقرات مقياس التنظيم وأيضا عرفها جولمان على أساس أنها مصدر دوافع الفرد في كتاباته المتمثلة في التحكم الذاتي ، كما يعرفها باندورا 1991 : على أنها قابلية الفرد على تنظيم السلوك بطريقة تصور النتائج وتفسير التغييرات المصاحبة بطريقة عمليات التنظيم الذاتي وليست الطريقة الرابطة بين المثير والاستجابة (bundra 1991) ، ويعرفها zimmerman 2000 هو جهد منظم لتوجيه الأفكار والمشاعر لتحقيق الأهداف ، كما يرى piaget : أن التنظيم الذاتي جزء أساس من الحياة العقلية للإنسان ينمو ويتطور عبر التفاعل المستمر بينه وبين تنبيهات البيئة المحيطة به ، وقد ميز ثلاثة أنواع من التنظيم الذاتي وهي كالاتي : تنظيم الذات المستقل : وفيه يتم باستمرار تنظيم الأداء أثناء عملية اكتساب المعرفة والتعديل في الأفعال والتصرفات ، تنظيم الذات الفعال : وفيه يتم اختبار الفرضيات وتطبيقها ، تنظيم الذات الواعي : وفيه توضع الصبغة العقلية للنظريات القابلة للاختبار بطريقة الدليل التطوري أو الأمثلة المعاكسة ، وتمثل مكونات التنظيم الذاتي مكانا رئيسيا في مجال ما وراء المعرفة ، والتنظيم الذاتي هو توضيح ما وراء المعرفة ومكوناتها ، ثم جاءت أعمال (فيجوتسكي) والتي وجهت الاهتمام الى الخبرات الاجتماعية وأكنت العمليات الداخلية واعداد البنية ودورها في تحسين التنظيم الذاتي ، وهو ما يعد اكمالا للأعمال السلوكية والتي تؤكد على البنية الذاتية الواقعية القابلة للملاحظة (الموسوي 2010) ، ويشير كين وكين في نظريته الى أن الدماغ مزود قطريا بمجموعة من القدرات الكاملة منها القدرة على التنظيم الذاتي ، والقدرة على تحليل البيانات ، والتأمل الذاتي (نوفل ، 2007p66) . (التنظيم الذاتي لدى التدريسي الجامعي مريم مهذول) .

3- الدافعية: Motivation

بشير مصطلح الدافعية الى مجموعة من الظروف الداخلية والخارجية التي تحرك الفرد من أجل تحقيق حاجاته ، وإعادة الاتزان عندما يختل ، وللدوافع ثلاثة وظائف أساسية في السلوك ، وهي تحريكه وتنشيطه وتوجيهه ، والمحافظة على استدامته واشباع الحاجة ، وان السؤال الذي يطرح نفسه ما هو الذي يسبب السلوك ؟ ان هذا السؤال ما زال محور اهتمام علماء النفس فهناك أكثر من سبب واحد وراء كل سلوك ، هذه الأسباب ترتبط بحالة الكائن الحي الداخلية وقت حدوث السلوك من جهة، وبمثيرات البيئة الخارجية من جهة أخرى ، بمعنى أننا لا نستطيع أن نتنبأ بما يمكن أن يقوم به الفرد في كل موقف من المواقف اذ عرفنا منبهات البيئة وحدها، وأثرها على الجهاز العصبي ، بل لابد أن تعرف شيئاً عن حالته الداخلية . كان تعرف حاجاته وميوله واتجاهاته، وما إلى يسعى إلى تحقيقه من أهداف .

ان الدوافع نوعان : فطرية (وراثية) وهي التي يولد الانسان مزود بها ولا يحتاج الفرد إلى تعلمها ، والنوع الآخر من الدوافع في التوقع المكتسبة وهي التي يكتسبها من خلال التفاعل مع البيئة ، ومن أمثلتها الدافع الى الانجاز والتحصيل والسيطرة والانتماء ، وقد وردت عدة تعريفات الدافعية ومنها : على أن الدافعية في حالة فسيولوجية - نفسية داخل الفرد تحركه للقيام بسلوك معين في اتجاه معين لتحقيق هدف محدد (المصوري 2010 p4 ، ويعرفها الترتوري 2008 على أنها القوة المحركة لسلوك الفرد لبلوغ هدف معين اذ أن القاعدة الأساسية أن لكل سلوك دافع سواء أكان دافع داخلي أم خارجي ، ويعرفها كل من (govem & petri 200489) على أنها عملية تعمل على اثاره السلوك الموجه نحو هدف . وصيانتته والمحافظة عليه ، وابقافه في نهاية المطاف. وتعتبر الدافعية واحدة من الأدوات التي تستخدم لكسب الميزة التنافسية بالنسبة للمنظمات في الأسواق العالمية.

4- التعاطف :

قد تم تعريف التعاطف بأنه الدخول الكلي للفرد في مشاعر وأحاسيس الآخرين نتيجة لفهمه لما يمرون بهمن خبرات فيسعد لسعادتهم ويتألم لألمهم.

بينما يعرف إبراهيم 72 ص (55) بأنه عبارة عن نظام يتألف من عدة ميول وجدانية مركزة حول شيء ما سواء كان شخص أو شيء أو فكرة ومن خلالها يتكيف الشخص لاتخاذ اتجاه معين في

شعوره وسلوكه الخارجي ، يعتبر إبراهيم أن التعاطف هو استعداد وجداني مكتسب ويتأثر بالعوامل الخارجية.

5- إدارة العلاقات الاجتماعية:

التعامل مع هي المهارة الاجتماعية التي تمثل القابلية على التعامل مع مشاعر الآخرين والقدرة على بناء وإدارة العلاقات الاجتماعية بصورة فاعلة ، وتتضمن بعض المقدرات الفرعية كالقدرة على إدارة التغيير بفاعلية ، بناء وقيادة فريق العمل ، القدرة على الإقناع ، والتأثير وإدارة الصراع وتحسين وتطوير القابلية على الآخرين واستخدام العلاقات معهم بالشكل الذي يمكننا من ادارة شعورنا وشعورهم وذلك يتطلب اتصالا وجها لوجه واستخدام الشعور المذكور بنعومة وفهم حاجاتهم واستخدام هذا الفهم بشكل ناجح في التفاعل معهم والوصول الى قرارات مؤثرة فيهم وإزالة الحواجز والمشاكل التي تواجههم ، ويتضح بأن إتقان مقدرات فهم الذات وإدارتها والفهم الاجتماعي يمهد الطريق لإحراز أفضل المهارات في الآخرين فالتعامل مع الآخرين هو فن يجب أن يتعلمه ويتقنه كل فرد قائد إذا كان يطمح لتحقيق أهدافه فلا نجاح من غير علاقات ولا نجاح من دون التعامل مع الآخرين والتعاون معهم.

المبحث الرابع: العلاقة بين متغيرات الدراسة

1.4.2 العلاقة بين الذكاء الاصطناعي و اتخاذ القرار:

يهدف الذكاء الاصطناعي إلى نمذجة الخبرة البشرية في مجال معرفي معين حل المشاكل بطريقة آلية وذلك بالاعتماد على أحدث ما توصلت إليه التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات من أجل استخدامها فياتخاذ القرارات.

2.4.2 أهداف تقنية الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسة:

تهدف المؤسسة من خلال استخدام تقنية الذكاء الاصطناعي إلى تحقيق مجموعة من الغايات يمكن اجازها في النقاط التالية:

- ✓ العمل على تخزين المعرفة وتحليلها وتخزين القواعد المنهجية للتعامل معها والوصول إلى حقائقها .
- ✓ جعل الآلات أكثر ذكاء وذات تعلم من خلال الخبرات الموجودة.
- ✓ التوفير وتحسين الأسعار استنادا الى سلوك العميل وتفضيلاته.
- ✓ اكتساب المعرفة الإنسانية المتراكمة وتحديثها والمحافظة عليها واستثمارها في حل المشكلات.
- ✓ الاستثمار الأمثل للمعرفة والخبرات العلمية والتطبيقية وتجاوز مشاكل التلف والنقص والنسيان.
- ✓ توليد أو تطوير معارف خبرات جديدة وتفعيل المعرفة المحوسبة واستخدامها في اتخاذ القرارات.

3.4.2 حدود الذكاء الاصطناعي:

ينقسم العمل في الذكاء الاصطناعي عموما الى عدد من الحقول الفرعية التي تعالج المشاكل العملية الشائعة . وإن كانت صعبة، أو تتطلب أدوات أو مهارات مختلفة، تذكر منها:

أ/ الروبوتات:

هي عبارة عن آلة كير وميكانيكية تتطلب وصفا قليلا، ينطوي على بناء الأجهزة القادرة على أداء المهام الفعلية، وهي تماثل التفكير الإنساني، ومحاكاة شكل الانسان ولكن بالطبع هذا ليس

ضرورياً، والكثير من العمل الجاري يسعى إلى تطوير ربات أخف وزناً وأكثر مرونة، وأقوى في المادة وفي أساليب السيطرة فضلاً عن التصاميم التي غالباً ما تكون مستوحاة من الطبيعة.

وما يميز حقاً الأبحاث الروبوتية في الذكاء الاصطناعي هو أنها :

- أكثر الآلات الميكانيكية أتمتة (ميكنة).
- محاولة لبناء أجهزة قادرة على المزيد من إنجاز المهام العديدة.
- العمل بالمهام التي لا يستطيع الناس إنجازها.
- تنفيذ إجراءات روتينية للأنظمة المعقدة.

ب/ رؤية الكمبيوتر :

رؤية الكمبيوتر تركز بشكل أساسي على تجهيز أجهزة الكمبيوتر مع القدرة على الرؤية ، بمعنى تفسير الصورة المرئية، والعمل في مجال الرؤية الحاسوبية يوازي الانتقال من الأنظمة الرمزية إلى تعلم الماكينة.

ج/ التعرف على الكلام:

أما مجال التعرف على الكلام فهو يجعل الحاسب أكثر تفاعلاً مع المستخدم، حيث إنه يبحث في الطرق التي تجعل الحاسب قادراً على التعرف على حديث الإنسان أي إن الإنسان يصبح قادراً على توجيه الأوامر إلى الحاسب شفهاً، ويقوم الحاسب بفهم هذه الأوامر وتنفيذها.

4.4.2 تطبيقات الذكاء الاصطناعي الداعمة في عملية اتخاذ القرارات:

من غير الممكن دراسة وتحليل كل مجالات تطبيق الذكاء الاصطناعي في عمليات وأنشطة الإدارة، أو بيئة الأعمال بصورة عامة والأعمال الإلكترونية على وجه الخصوص، فإنه بالإمكان دراسة أهم منظومات الذكاء الاصطناعي المستخدمة لدعم القرارات الإدارية من خلال:

أولاً: الأنظمة الخبيرة:

النظام الخبير: هو فرع من فروع الذكاء الاصطناعي، يهدف إلى نمذجة الخبرة البشرية في مجال معرفي معين قصد حل المشاكل بطريقة آلية وذلك بالاعتماد على أحدث ما توصلت إليه التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات.

تلعب النظم الخبيرة دوراً هاماً في عملية صنع القرار، وسوف لنا هذا الدور من خلال المراحل

التالية:

أ/ **مرحلة الاستخبار (التحري):** تبدأ عملية اتخاذ القرارات عندما يدرك متخذ القرارات أن هناك حاجة لاتخاذ قرار معين فهاته المرحلة في عملية تصنيف المشكلة من خلال تحديدها وتصنيفها وإظهار مدى خطورتها من خلال قاعدة المعرفة التي تعد أحد أبرز مكونات النظام الخبير.

ب/ **مرحلة التصميم :** يقوم متخذ القرار أثناء هذه المرحلة تنمية بدائل الحلول الممكنة اللازمة لإجراء المزيد من التحليل التي تساعد في إظهار بدائل الحل بالنسبة للمشكلات المعقدة.

ج/ **مرحلة الاختيار:** يواجه متخذ القرار في هذه المرحلة العديد من البدائل التي يجب أن يختار من بينها، كما يصبح البديل المختار هو القرار الذي يترتب عليه مجموعة من التصرفات و الأفعال. وتقوم النظم الخبيرة في هذه المرحلة بتنمية بدائل الحلول وتقييمها واقتراح الحل الملائم.

د/ **مرحلة التنفيذ:** في هذه المرحلة يتم وضع الحل الذي تم التوصل إليه موضع التنفيذ.

ثانيا: الشبكات العصبية:

الشبكات العصبونية: هي نظام معالجة معلومات مستوحى من الجهاز العصبي المركزي وخاصة الدماغ، تم تطوير الشبكات العصبونية كتعميم للنماذج الرياضية التي توصف الإدراك البشري والبيولوجيا العصبية بمعنى آخر تعليم الحاسب آلية التفكير.

للشبكات الاصطناعية تطبيقات كبيرة في مجالات كثيرة تذكر منها:

- مجال اتخاذ القرار تعتبر الشبكات العصبونية الجيل الجديد المستخدم في عملية التنبؤ بأسواق البورصة و ذلك لقدرة هذه الطريقة على استيعاب عدد هائل من البيانات ومعالجتها بطريقة ذكية وتقديم التقارير و السريعة مما يجعلها ذات كفاءة عالية في هذا المجال .
- القدرة على بناء منظومات المساعدة في اتخاذ القرار تحتفظ بعدد هائل من البيانات والتجارب السابقة لاستخدامها في الحالات المشابهة.
- كما تستخدم في تنظيم الإنتاج ومراقبة الجودة تصميم المنتجات الجديدة والتنبؤ بسلوك المتغيرات الاقتصادية المؤثرة على البيئة الاقتصادية للمؤسسة ، حفظ البيانات والمعلومات و استرجاعها عند الحاجة من خلال نمذجة البيانات السابقة و اللاحقة ، للتنبؤ بقيمتها. القدرة على التنبؤ بسلوك عدد كبير من المتغيرات الاقتصادية في آن واحد مما يستدعي استخدامها في عدة مجالات اقتصادية كتحليل مخاطر منح القروض في البنوك من خلال دراسة عدة ملفات و عدة معايير للانتقاء في غضون ثواني.
- إمكانية تغيير المعايير و الحصول على نتائج حينية، بالإضافة إلى التنبؤ بالمبيعات.

ثالثا: الخوارزمية الجينية:

الخوارزمية الجينية هي برامج الكمبيوتر التي تحاكي عمليات بيولوجية من أجل تحليل مشاكل النظم التطورية.

يعتمد هذا الكشف عن مجريات الأمور كما يستخدم بشكل روتيني لإيجاد حلول مفيدة، باختصار فإن الخوارزميات الجينية قائمة أساسا على تصميم و اقتراح الحلول للمشكلات التي تتعامل مع عدة بدائل مرشحة و مؤثرة مثل وجود عدد كبير من المرشحين للحصول على قرض من البنك ووجود العشرات بل و مئات العوامل التي يجب أخذها بعين الاعتبار كأساس للمفاضلة والاختيار بينها في مجالات الأعمال المالية و المصرفية و في تطبيقات الاستثمار كما تستخدم لحل مشكلات العمليات اللوجستية و السيطرة على حركة المواد و تطبق في مختلف أنواع التكنولوجيا الحديثة بما فيها تكنولوجيا الفضاء و المواد و التكنولوجيا الحيوية.

رابعا: الوكيل الذكي:

يعرف الوكيل الذكي بكونه عبارة عن كائن يستطيع ادراك بيئته التي يكون موجودا فيها وذلك عبر المستشعرات التي يمتلكها هذا الكائن ومن ثم التجاوب معها بواسطة آليات التنفيذ ومن أبرز خصائصه:

- 1- الاستقلالية: بمعنى أن مخرجات أي تقنية أو برمجية حاسوبية تتحدد بموجب مدخلاتها .
- 2- القدرة على الفعل (المبادرة):تفاعل الوكيل مع بيئته المحيطة لا يؤثر فقط على مبادراته تجاه مستخدمه وإنمايؤثر أيضا على ردود أفعاله.
- 3- القدرة على التفاعل مع الآخرين (التواصل الاجتماعي): بالإضافة الى التواصل مع مستخدميه فيإمكانه أيضا التواصل مع بقية الأشخاص الطبيعيين المتواجدين على شبكة الانترنت أثناء بحثهم عن سلعة أو خدمة ما.

5.4.2 المخاطر والتحديات التي تقف وراء التقنيات المعرفية:

هذه التحديات لا تتحدث فقط عن القيود السائدة القائمة ولكن تعطي توجيهات للبحث على كل من المجالات المعرفية

أ- المخاطر:

- 1- اتساع نطاق البطالة حيث أن أتمتة الصناعة والتطور التكنولوجي السريع من شأنه تقليص فرص العملبنسبة 50 بالمئة للفئات الوسطى والدنيا عديمة الخبرة.

2- تفرض تحديات غير مسبوقه على المجتمعات البشرية ومن أمثلتها :

❖ تشترط إعادة هيكلة اقتصادية شاملة وهيكله اجتماعية وسياسية، لأن تحقيق أهداف

الذكاء الاصطناعي يتطلبه اقتصادية واجتماعية وسياسية متطورة.

❖ القدرة على تحمل نتائج تغيير تغير القيم الثقافية والاجتماعية، التي تفرض على هامش

ثورة الذكاء الاصطناعي على كل من المجالات المعرفية.

ب - التحديات:

- **التحديات ومستقبل الكلام:** إن أكثر الأشياء إثارة للإهتمام هو الأشياء التي تأتي عن التفاعل

الطبيعي مع الكلام هناك مناطق يمكن رؤية فيها التفاعل الطبيعي مع الكلام الآن خاصة حول

السيارات والمساعدين الشخصيين لايزال يتعين عليه تغطية الكثير من الأميال لضمان التفاعل

الطبيعي هو 100 بالمئة مطبق وموثوق به يواجه الكلام حاليا الكثير من المشكلات منها

الصحة الأداء استجابة المستخدم الاصطدامات النحوية، لهجات متنوعة ولقد توصلت

مايكروسوفت الى خدمة الكلام المخصصة والتي تحاول معالجة هذا المشكلة إلى حد معين.

- **التحديات ومستقبل البحث:** جلبت واجهة برمجة تطبيقات البحث في مايكروسوفت الكثير من

البيانات الاعتماد في واجهة برمجة التطبيقات إلى الجدول.

- **التحديات ومستقبل التوصيات:** تأتي معظم التوصيات في الوقت الحاضر من طرق مثل

الجمع المتكرر أو التنقل بالمستخدم أو التاريخ السابق.

- **التحديات ومستقبل التوصيات:** تأتي معظم التوصيات في الوقت الحاضر من طرق مثل

الجمع المتكرر أوالتنقل بالمستخدم أو التاريخ السابق.

6.4.2 تأثير الذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرارات

لقد وجد (Mactalipo 2002) ان هناك تأثير معنوي للذكاء العاطفي الدارة الفهم والعواطف

والقدرة على استخدامها.

على عملية اتخاذ القرارات الفعالة فالقدرات العاطفية تمكنه من التحكم في ذاته والعمل مع

الآخرين بفعالية وذلك يؤثر بشكل مباشرة على طبيعة العمل واتخاذ القرارات الفعالة .

ان مهارة القائد في ادارة العواطف والتي تعتبر جزءا من مهارات الذكاء العاطفي تزيد من فعالية

صنع القرار كونها تساهم في تحديد أولويات ولأنها تعتبر مؤشرا لتوجيه الاهتمامات القائد الامور

التي تتطلب اهتماما كبيرا . تزيد مهارات الذكاء العاطفي من معلومات الخاصة بالمشكلات التي

يتعرض لها وفرض حل تلك المشكلات فالقائد الذي يتمكن من تقويم عواطفه والوقوف على النتائج المترتبة عليها يستطيع التنبؤ بالمشكلات قبل حدوثها واتخاذ كل الإجراءات والقرارات التي تتضمن حلها قبل تفاقمها وتأثيرها على المرؤوسين. ان توفر مهارات الذكاء العاطفي لدى القائد تجعله أكثر مرونة فيفكر في العديد من البدائل والخيارات ويتجنب الاندفاع والتدهور الذي يؤثر على فعالية عملية صنع واتخاذ القرار.

7.4.2 صنع القرار وعلاقته بالذكاء العاطفي:

تواجه الادارة الفعالة للمؤسسات العديد من التحديات اعادة هندسة المؤسسات للمنافسة في تلك السوق العالمية ومواجهة استيعاب كم المعلومات التي توفرها العولمة في العصر الحديث حتى تواجه المنظمات تلك التحديات فانه يجب تتوفر لديها اليات للتعامل مع تلك التحديات والتي تتركز في ضرورة توفر خدمات العلاقات الاجتماعية المتمثلة في العلاقة بين المدير والموظفين وبين الفرد والمجموعة العلاقات ما بين الاقسام مختلفة لهذه المؤسسة .

حيث أن تشكيل فرق العمل اصبح من اهم المطالب التي تواجه القيادة الفعالة واصبحت بين الاعضاء الفريق الواحد، لذا يجب ان يتوافر لدى المدير العديد من المهارات الخاصة.

❖ التواصل مع الموظفين والاصغاء لمطالبهم واهتماماتهم .

❖ ادارة واحتواء الصراعات التي تنشأ بين الموظفين والتي تنتج عن اشياء عديدة بينها

الاختلاف في وجهات النظر وعدم الاتفاق على رؤية موحدة للمؤسسة.

❖ تحفيز الموظفين وتشجيعهم على مشاركة في فعالية الادارة التنظيمية للمؤسسة وادارة

التغيرات التي تحدث في المجتمع.

وهذا ما يؤكد أهمية التمتع المديرين بمهارة الذكاء العاطفي حتى يستطيعوا مواجهة تلك التحديات والقدرة على صنع القرار الفعال الذي يحدد الهدف المقصود لان الذكاء العاطفي يركز أساسا على بناء ثقة بالنفس للمدير وكيفية التحكم بمشاعره واحساس بالترابط وتكامل مع الموظفين وقدراته على التواصل والتأثير عليهم واحداثه التغيير المطلوب في المؤسسة.

8.4.2 العلاقة بين الذكاء العاطفي والذكاء الاصطناعي:

شكل مجال الذكاء الاصطناعي Intelligence Arificial في منتصف الخمسينيات من القرن الماضي رافداً أساسياً من روافد الثورة المعرفية فقد كان المناخ العام بين الباحثين في علوم كعلم النفس وعلم الأعصاب وفلسفة العقل وعلم الكمبيوتر يقوم على الحاجة إلى تجاوز النموذج السلوكي المبسط في دراسة العقل القائم على مجرد الربط بين المثير والاستجابة إلى نموذج معرفي يهدف إلى دراسة الآليات الداخلية لعمل أي نظام لمعالجة المعلومات، سواء كان هذا النظام إنسانياً أو الياً، فالذكاء الاصطناعي يسعى إلى فهم الأسس الحاسوبية اللازمة لإنتاج آلة تسلك على نحو ذكي، فهو يهدف في نهاية المطاف إلى بناء أنظمة تتسم بالذكاء والقدرة على التعلم وقد لخص مجموعة من رواد هذا التخصص في مرحلة مبكرة من تاريخ هذا العلم بأنه صنع آلات يمكن أن يوصف سلوكها بالذكاء لو كان القائم بهذا السلوك إنساناً.

وهذا الذكاء بعد نتيجة ذلك الجهد المشترك بين العاملين في مجال الحاسب الآلي والعاملين في مجال علم النفس المعرفي وعلم الأعصاب وهو كذلك - من ناحية أخرى - رافد أساسي من روافد علم المعرفة Science Cognitive الذي يهدف إلى دراسة كيفية عمل العقل من ناحية أخرى عن طريق العمل المشترك بين متخصصين في علم النفس المعرفي وعلم الأعصاب واللغويات والأنثروبولوجيا وفلسفة العقل بالإضافة إلى الذكاء الاصطناعي يمثل إسهام فهم الذكاء الاصطناعي في فهم الذكاء الإنساني هو الوجه الآخر من القصة فمن ناحية يؤدي فهم الذكاء للعمليات الأخرى كالإدراك والذاكرة واللغة والاستدلال لدى الإنسان إلى تحسين قدرة الباحثين في الذكاء الاصطناعي على الوصول إلى وسائل صناعية (آلات) قادرة على القيام بهذه العمليات ومن ناحية أخرى فإن تنمية بحوث الذكاء الاصطناعي تزيد من قدرة علماء النفس على فهم عمليات التفكير والذكاء الإنساني وعلى هذا الأساس يجب التفرقة في إطار الذكاء الاصطناعي بين بحوث الذكاء الاصطناعي بمعناه الدقيق وبحوث المحاكاة المعرفية.

أما بحوث المحاكاة فإنها تقوم على عمل نماذج تحاكي خصائص الأداء الإنساني نفسياً، بكل جوانب القوة والقصور فإيا حسب تصور نظري معين وبالتالي فإن الوصول إلى أفضل مستوى ممكن من الأداء ليس مرغوباً إلا إذا كان بإمكان الإنسان الأداء على هذا المستوى. وبصرف النظر عن الفروق الدقيقة بين الذكاء الاصطناعي ومحاكاة المعرفة اللذين يستخدمان بشكل متداخل، فإن خطوات منهج المحاكاة تبدأ باختبار القدرة أو المبرارة المعرفية مشكلة أو فقرة في

اختبار الذكاء مثلاً) ثم دراسة الأفراد ذوي الأداء المرتفع في مقابل الأفراد ذوي الأداء منخفض المستوى (مرتفعي أو منخفضي الذكاء)، عن طريق ملاحظة سلوكهم أو ملاحظة حركات العين في أثناء حل المشكلات أو مقابلتهم للحصول على بروتوكولات لفظية حول خطواتهم لحل المشكلات. وتستخدم المعلومات المستخلصة بهذه الطرق في عمل نظريات أو نماذج لتتابع العمليات المعرفية اللازمة للقيام بالسلوك الذكي، وتصاغ هذه النظرية في صورة برنامج كمبيوتر ثم يبدأ اختبار النظرية بأن يطلب من الجهاز أداء المهمة موضع الدراسة وفقاً لهذا البرنامج. وعن طريق تحليل هذا الأداء ومقارنته بأداء مفحوصين بشريين على المهمة نفسياً يجري تقدير مدى دقة النموذج أو النظرية ومواضع القوة والضعف فيها عن طريق حساب ما يعرف بجودة المواءمة Goodness بين أداء البرنامج وأداء المفحوصين البشريين على الاختبار نفسه أو المهمة. وعلى هذا الأساس يحدد مدى إمكان قبول النظرية أو رفضها أو تعديلها.

وتفيد بحوث محاكاة العمليات المعرفية بوجه عام في تحقيق هدفين رئيسين:

- **الهدف الأول:** هو اختبار الاتساق الداخلي بين الافتراضات الضمنية داخل كل نظرية.
- **الهدف الثاني:** الذي يتحقق من خلال استخدام تقنية المحاكاة فهو إمكان اختبار النماذج أو النظريات من خلال مقارنة أداء الكمبيوتر بالأداء البشري على المهام نفسها، وبطبيعة الحال كلما ارتفع مستوى التطابق بينهما دل ذلك على صدق النظرية.

الفصل الثالث

منهجية البحث

0.3 المقدمة:

تعد المنهجية حلقة ربط بين ما هو متحقق من تراكم معرفي نظري ، تطبيقي، بين امكانيه تجسيده في منظمات الاعمال.

لذلك فقد قام الدارس بما يلزم من اجراءات منهجية لتحقيق اهداف الدراسه يحتوي هذا الفصل علي نموذج الدراسه المقترح وفرضيات الدراسه من واقع النموذج المقترح ، وعرضا لمنهج ومجتمع العين الدراسيه اضافه لي مصادر جمع البيانات ، ولذلك قياس متغيرات الدراسه ، المعالجات الاحصائيه التي استخدمت في تحليل البيانات للتوصيل الي النتائج ومن تم تحقيق اهداف الدراسه والنظريات التي استخدمها.

1.3 نظريات الدراسة:

النظرية الأولى: النظرية المتعلقة بالذكاء الاصطناعي:

سوف يساهم الاقتراب من أنواع الذكاء الاصطناعي في إدراك قدراتها الحالية وما ينتظرها في المستقبل، حيث تقوم أبحاث الذكاء الاصطناعي حول مستقبل تقنيات تعلم الآلة وتطورها بما يجعلها تُحاكي الوظائف البشرية، وبالتالي فإن قدرة أنظمة الذكاء الاصطناعي على تقليد البشر تُعد معياراً لتحديد أنواع الذكاء الاصطناعي ويقاس مدى تطورهم بمدى كفاءتها في محاكاة الأداء والوظائف البشرية من حيث التنوع والإتقان، وتُعد أكثرها تطوراً أقربها إلى المستوى البشري. واستناداً على هذا المعيار، تُصنف أنواع الذكاء الاصطناعي إلى عدة أنواع ومن هذه الأنواع نظرية العقل (Theory of Mind).

نظرية العقل (Theory of Mind) كأحد أنواع الذكاء الاصطناعي:

النوع الثالث من أنواع الذكاء الاصطناعي هو نظرية العقل، فخلافاً لنوعي الذكاء الاصطناعي من نوع الآلات التفاعلية (Reactive Machines) ونوع الآلات محدودة الذاكرة (Limited Memory) اللذين تنتشر تطبيقاتهما على مدى واسع لا تزال الأنظمة المعتمدة على نظرية العقل في طور التطوير، وقد نتوقف هنا، ونسمي تلك النقطة بالفجوة الهامة بين الآلات التي نمتلك وبين الآلات التي سنبنها في المستقبل، ومع ذلك، فمن الأفضل أن نكون أكثر دقة في مناقشة أنواع آلات محاكاة الواقع التي نرغب في تشكيلها، وما النحو الواقع التي نرغب في تشكيلها، وما النحو الذي تحتاج أن تكون عليه.

وتمثل مستوى التقدم التالي للذكاء الاصطناعي، حيث ستمكن من فهم الكيانات التي تتفاعل معها بأفضل صورة وذلك من خلال تمييز الاحتياجات والعواطف والمعتقدات والعمليات الفكرية الخاصة بها، ستكون الآلات بالتالي أكثر تطور ولن يشكل النوع مجرد تصورات عن العالم، بل كذلك عن عوامل أو كيانات أخرى في العالم، ففي علم النفس تسمى تلك بنظرية العقل، أي فهم أن البشر والكائنات والأجسام في العالم يمكن أن يمتلكوا الأفكار والمشاعر التي تؤثر على سلوكهم .

وعندما تكون الآلات أكثر تطور هنا سيكون أمراً دقيقاً جداً في كيفية تكوين المجتمعات بواسطتنا نحن البشر، لأنه سمح لنا أن نمتلك تفاعلات اجتماعية، دون فهم دوافع ونوايا بعضنا البعض، ودون الأخذ بعين الاعتبار ما قد يعرفه شخص آخر سواء عنا أو عن البيئة من حولنا، فالعمل معاً يكون صعباً في أحسن الأحوال، وفي أسوأ الأحوال يكون مستحيلاً، فلو كانت أنظمة الذكاء الاصطناعي تمشي بيننا فعلاً سيكون لديهم القدرة على فهم أن كل منا لديه أفكار ومشاعر وتوقعات حول الكيفية التي ستعامل بها ، وسيضبطون سلوكهم وفقاً لذلك.

النظرية الثانية: النظرية المتعلقة بجودة اتخاذ القرار الإداري:

ظهرت نظريات اهتمت بدراسة القرارات الإدارية كالنظرية الكلاسيكية في اتخاذ القرار Classical Decision Theory والنظرية السلوكية في اتخاذ القرار Behavior Decision Theory .

فالنظرية الكلاسيكية في اتخاذ القرار تسمى نظرية القرار الرشيد وهي : النموذج المغلق في اتخاذ القرار Closed Decision Model وقد سادت مفاهيمها حتى بداية القرن العشرين وتفترض أن المدير في أي نظام يقوم بتصرفات رشيدة لتحقيق أهداف المنظمة من خلال القرارات الرشيدة التي يتخذها.

والرشد هو القدرة على التعليل بصورة منطقية فعالة بينما القرار الرشيد هو الذي يؤمن الحد الأقصى في تحقيق أهداف التنظيم ضمن معطيات البيئة وقيودها . وتفترض هذه النظرية أن متخذ القرار الرشيد هو الإداري الاقتصادي الذي يحدد النتائج المحتملة لكل بديل ويرتبها حسب أهميتها ويختار البديل الأفضل وأن العوامل المحيطة بالتنظيم تؤثر في نسبة درجة الرشد . وأن القرار المتخذ يمثل أفضل نتيجة لأفضل بديل مختار.

وتقوم النظرية الكلاسيكية على شرطين :

الشرط الأول : أن يتمتع متخذ القرار بالرشد والمنطق فيختار البديل الأمثل الذي يحقق المنافع القصوى وذلك بمعرفة الأهداف التي يريد تحقيقها وترتيبها بالتسلسل وفقا لمعيار الأهمية النسبية لكل منها ومعرفة الحلول البديلة لاتخاذ القرار الأفضل ومزايا وعيوب ونتائج كل بديل.

الشرط الثاني : اختيار البديل الأفضل لتحقيق الهدف بعد ترتيب النتائج في سلم أفضليات وفقا لمعايير محددة مرتبطة بأهداف متخذ القرار وأهداف التنظيم . لذلك ترى هذه النظرية ضرورة المعرفة الكاملة لمتخذ القرار لجميع الأهداف المراد تحقيقها للمنظمة . وقد تعرضت نظرية اتخاذ القرارات الكلاسيكية لانتقادات من المدارس الحديثة في الفكر الإداري منها رفض فكرة أن المنظمة نظام مغلق لا يتأثر بالبيئة الداخلية والخارجية حولها لأنها تتعارض مع مفهوم النظام المفتوح open system الذي طوره برتلانفي Von Berlanlan fly وطالما أن القرار يتم اتخاذه في نظام مفتوح فإن مفهوم الرشد فيه مفهوم نصبي إذ أنه نتيجة تأثير عوامل البيئة المحيطة بالمنظمة والتي يصعب على متخذ القرار السيطرة عليها جميعها.

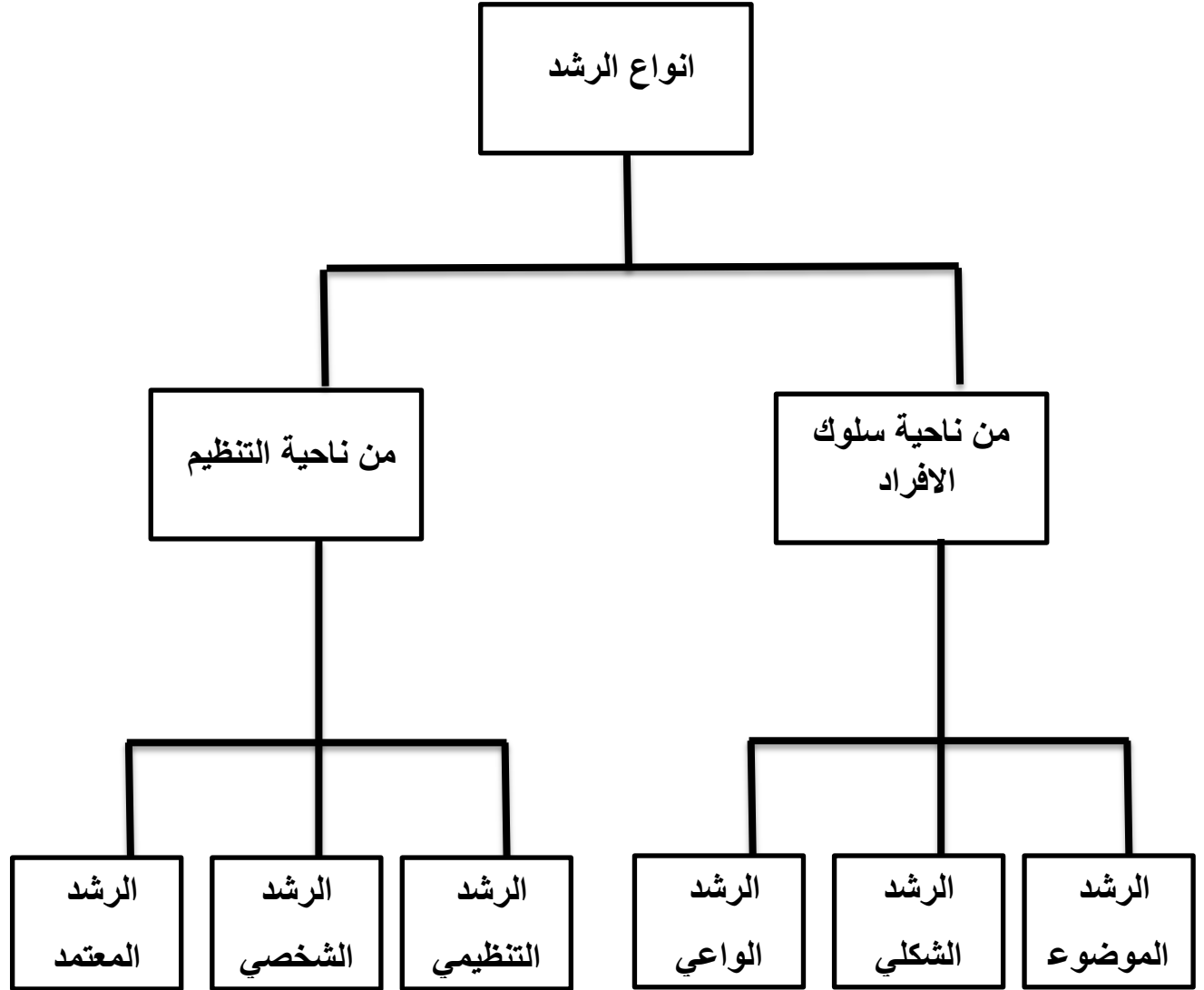
ومن الانتقادات الأخرى الهامة التي وجهت لهذه النظرية كونها أهملت الجانب الإنساني وركزت على الجانب الفني في اتخاذ القرار مما جعل فكرة القرار الرشيد غير مكتملة لأن الملوك الإنساني لا يمكن إخضاعه للقواعد المبنية على الأحكام والاستنتاجات الخضوعه لعوامل واتجاهات مختلفة .

هذا فضلا عن أن الرشد مفهوم نسبي لا يؤدي دائما إلى القرار الأفضل لخضوع متخذ القرار لعوامل تحد من قدراته على اتخاذ القرار الرشيد وقد لا يكون متخذ القرار عقلانيا أو منطقيا ويتأثر بالأطراف والعوامل المحيطة به .

أما النظرية السلوكية في اتخاذ القرار فتمثل النموذج المفتوح لاتخاذ القرار Decision Open Mod وقد قامت على الانتقادات الموجهة للنظريات الكلاسيكية في اتخاذ القرار ومن أهم روادها هيربرت سايمون (ber Simon) الذي لاحظ قصور مفهوميا لرشد المعيار الاقتصادي في اتخاذ القرار لدى النظرية الكلاسيكية وبين أن متخذ القرار لن يتوصل إلى الحلول المثلى للمشكلات موضوع الدراسة نظرا لأن الحل الأمثل في فترة زمنية قد لا يبقى كذلك في أخرى وأن البدائل المتاحة أمامه قد تكون كثيرة واختياره لإحداها يتوقف على قدراته في دراستها جميعا وتحديد

نتائجها وتوفير الوقت لذلك وهناك العوامل الداخلية والخارجية التي تواجهه ولا يستطيع السيطرة عليها أو القدرة على التنبؤ بها .

وأخذ سايمون بمعيار نوعي إلى جانب المعيار الاقتصادي في مفهوم الرشد ولذا فإنه فرق بين مفهوم الرشد من ناحية سلوك الأفراد ومفهوم الرشد من الناحية التنظيمية ويميز بين أنواع السلوك. وقد قسم ياغي صور الرشد في القرارات الي ستة انواع كما في الشكل رقم (1.3).



شكل رقم (1.3): يوضح صور الرشد في القرارات

المصدر : محمد ياغي ، اتخاذ القرارات التنظيمية ، مطابع الفرزدق ، الرياض 1988م ص 63 .

- 1) الرشيد الموضوعي ويعكس السلوك الصحيح لتعظيم المنفعة في حالة معينة ويعتمد على توفر المعلومات الكافية عن البدائل المتاحة للاختيار ونتائجها .
- 2) الرشد الشكلي ويعكس السلوك الذي يسعى إلى تعظيم إمكانية الحصول على المنفعة في حالة معينة ويعتمد على المعلومات المتاحة بعد أن يأخذ في الحسبان كل القيود والعوامل التي تحد من قدرة الإداري على المفاضلة والاختيار.
- 3) الرشد الواعي سلوك رشيد بصورة واعية وهو السلوك الذي يؤدي إلى استخدام الوسائل المختلفة لتحقيق الأهداف بصورة واعية .
- 4) الرشد التنظيمي هو سلوك متخذ القرار الذي يتم عن طريقه تحقيق أهداف المنظمة.
- 5) الرشد الشخصي يعكس سلوك متخذ القرار الذي يختص بتحقيق أهدافه الشخصية
- 6) الرشد المتعمد (سلوك رشيد بصورة متعمدة) هو سلوك يؤديه الفرد في المنظمة لتحقيق أهداف محددة.

ومن رواد النظرية السلوكية أيضا غروسي (Gross) الذي أتى بمفهومين جديدينا الرشيد ، الرشيد الإداري والرشيد التقني.

فالرشيد الإداري هو السلوك الذي يستخدم أفضل الطرق في توجيه عمل الأفراد في المنظمة ، أما الرشد التقني فهو سلوك الإداري لتطوير المعرفة التقنية والعلمية والهندسية واستخدامها في التنظيم. وقد رأى غروسي أن عمل الإداري في المنظمات يتطلب منه أن يتصف سلوكه بكلاهما . ونسبة لتعذر تحقيق السلوك المثالي أو لتحديد درجة الرضا التي يرغب فيها في سلوكه عليه أن يطور أسلوب يتناسب وفلسفته الخاصة في الإدارة وسلوكه التنظيمي اتخاذ القرارات.

إضافة إلى هذه المفاهيم قدم هيربرت سايمون النموذج الإداري مؤيدا فيه الرشيد الشخصي وسمى الرجل متخذ القرار بالرجل الإداري الذي يبحث عن بديل مقبول وليس مثالي ضمن ما يتوافر لديه من معلومات فينتخذ القرار بالاعتماد على الرشيد المحدود والإمكانات المتاحة.

والقرار البديل هو الذي يؤمن له منفعة أقل من الحد الأقصى من المنفعة المطلوبة بعد الوضع في الاعتبار تأثير عوامل البيئة الخارجية .

وبما أن هذا النموذج الإداري يعتبر ركيزة للنظرية السلوكية فأساسه أن يملك الرجل الإداري فكرة عامة عن المشكلات التي يريد إيجاد حلول لها من غير ترتيب لكثرتها ولتغير معيار الترتيب بتغير الظروف وأن يدرس البدائل فقط في حالة وجود الحلول المرضية وأن يعرف بعض مزاياها

وعيوبها وأن يختار البديل الذي يحقق مجموعة الأهداف أو يجد الحل للمشكلات من خلال خبرته ومقدراته الإدارية . وأن يخفض مستوى تحقيق الهدف في حالة عدم وجود الحل المرضي وأن يتخذ قراره طبقا للعوامل المؤثرة مع إضافة التعديلات لاحقا.

مما تقدم يتضح أن عملية اتخاذ القرار الإداري تعد جوهر العملية الإدارية ومحور نشاطها ، ففلاسفة وكتاب الإدارة ينظرون إلى عملية اتخاذ القرارات على أنها أهم عنصر له أكبر أثر محسوس في عمل وحياة المنظمات كأهمية الشمس والهواء للمجتمع.

وعملية اتخاذ القرار هي اختيار لاستراتيجية أو لإجراء ، وهي منظمة ورشيدة ومبنية على التفكير الموضوعي للوصول إلى قرار مرضى ومعظم تصرفات الناس هي نتيجة لهذه العملية.

كما أن العناصر التي ترتبط بجميع القرارات تتمثل في الرجل الإداري والهدف التنظيمي وطرق الوصول إليه والبيئة ونتيجة اتباع مسار معين في العمل والرغبة في تحديد مسار العمل الأفضل . وعملية صنع القرار تعتبر وظيفة إدارية لكونها من المسؤوليات الرئيسية التي يتحملها المدير كما أنها وظيفة تنظيمية لأن اتخاذ كثير منالقرارات يكون ناتج جهود كثيرة من الأفراد.

ويقول عادل حسن اي كثير من الباحثين في حركة المجددين أن عملية صنع القرار مرادفا لعملية الإدارة وأن كل من الاصطلاحين يحملان نفس المفهوم وأن الكثير من سلوك أفراد الإدارة العليا هو عبارة عن أنشطة تتعلق باتخاذ قرارات، وطبيعة عملية اتخاذ القرار قد لا تتسم بالوضوح في كثير من الأحيان نسبة لظهور حاجة مفاجئة لاتخاذها أو لأن السبب الحقيقي لاتخاذها غير واضح ومعروف.

وعملية اتخاذ القرارات التي يقوم بها المديرون من وقت لآخر تعبر عن استمرار النشاط الإداري حتى بالنسبة للقرار المفاجئ فإنه يتأثر بظروف العمل بعد التفكير في العوامل المرتبطة به ، أما الحاجة الملحة فتدفع المدير إلى السرعة فقط في اتخاذها. وحيث أن عامل الوقت هو العامل الرئيسي في القرارات السريعة فالاعتماد عليه قد يؤدي إلى الاعتماد على الموهبة والحظ فلا يمكن توقع قرارات رشيدة في مثل هذه الظروف.

وهناك علاقة وثيقة الصلة بين القيادة واتخاذ القرارات بل أن هناك من يرى أن القيادة هي قلب عملية الإدارة فاتخاذ القرارات في نظر هؤلاء يعتبر العنصر الأساسي في القيادة وفي الواقع أن من مهام القيادة اتخاذ القرارات والتي هي في معظم الأحيان حلولاً للنكاه العاطفي للمشاكل واقعية.

أي أن اتخاذ القرارات يعتبر وظيفة أساسية يمارسها المديرون في كل وقت ويعتبرها الكتاب مرادفا للإدارة ويصف بعضهم المدير بأنه متخذ قرارات Maker Decision وأن التمييز بينه وغيره من أعضاء التنظيم أساسه امتلاكه حق اتخاذ القرارات.

ويمثل اتخاذ القرارات كأساس للعملية الإدارية تطورا هاما في مقومات الفكر الإداري ونظريات التنظيم فالنظريات التقليدية ركزت على الإجراءات أو الأنشطة التي يمارسها المدير دون أن تهتم بمفهوم القرارات وأسس اتخاذها كجزء أساسي من عمل أي شخص يشغل منصبا إداريا وتعتبر كتابات بارنارد (بداية التحول في هذا الفكر فقد لفت الأنظار إلى مفهوم اتخاذ القرارات كركن أساسي في العمل الإداري وأن العمل في أي تنظيم يمكن تحليله إلى مجموعة من القرارات المتداخلة. ثم عمق هيربرت سايمون) هذه الفكرة إذ يرى أن عملية اتخاذ القرارات تشمل كافة جوانب التنظيم ولا نقل في أهميتها وتعدد مجالاتها عن الأداء الفعلي بل أنها ترتبط ارتباطا تاما به لذلك يجب التركيز على أساسها وإجراءاتها كما التركيز على أسس وإجراءات الأداء الفعلي.

ويقول السلمي لقد أضاف علماء السلوك أمثال كورت ليفين وبول لازرفلد الكثير في توضيح عناصر القرارات ومراحلها والمؤثرات التي تتفاعل لتحديد ماهية القرار في موقف معين ويستمر السلمي فقد اهتم كورت ليفين بدراسة تأثير اشتراك الجماعة في عملية اتخاذ القرارات على تقبل نتائج تلك القرارات وركز لازر فلد اهتمامه على العوامل المؤثرة على اتخاذ القرارات بواسطة المستهلك عند الاختيار بين البدائل".

وعن العوامل المؤثرة في اتخاذ القرارات يرى السلمي أن مفاهيم العلوم السلوكية مثل علم النفس والاجتماع قد ساعدت في التعرف على التغيرات التي تتفاعل لتؤثر على عملية اتخاذ القرارات وهي العوامل الشخصية أو التكوين النفسي أو الاجتماعي لمتخذ القرار وأيضا العوامل الاجتماعية التي تصف البيئة الاجتماعية التي يتخذ في إطارها القرار ، إضافة للعوامل الحضارية أو الثقافية التي تصف العادات والتقاليد والأساليب التي تحكم تصرفات الأفراد والجماعات في مجتمع معين .

بل أن السلمي يرى أن إسهام علماء السلوك قد انعكس بصورة رئيسية في التحول من التركيز على العوامل المجردة أو المتغيرات المؤثرة على متخذ القرار باعتبارها مؤثرات منفصلة إلى دراسة عملية اتخاذ القرارات والمراحل المختلفة التي يمر بها متخذه وذلك بتحليل عملية اتخاذ القرار

باعتبارها نظام متكامل يتكون من أجزاء متفاعلة وبناء على هذا التفاعل بين تلك الأجزاء يتحدد القرار.

النظرية الثالثة: النظرية المتعلقة بالذكاء العاطفي:

نظرية بار اون في الذكاء العاطفي:

ركز (باراون) بتحليله الذكاء العاطفي على اثاره ونتائجه وانه ينتمي إلى ميدان الإمكانيات العقلية والقدرات العاطفية غير المعرفية وعرف بالون) الذكاء العاطفي بأنه تنظيم مكون من المهارات والقدرات الشخصية والعاطفية والاجتماعية التي تؤثر في قدرة الفرد للتعامل بنجاح مع المتطلبات البيئية والضغط وعرفه بأنه مجموعة من القدرات غير المعرفية والمهارات التي تؤثر على قدرة الفرد في التكيف مع المتطلبات البيئية وضغوطه.

ولقد حدد (بار)- (اون) خصائص الذكاء العاطفي تبعاً لذلك عن طريق مجموعة من السمات والقدرات المرتبطة بالمعرفة العاطفية والاجتماعية التي تؤثر في قدرتنا الكلية على المعالجة الفعالة لمتطلبات البيئة وأوضح

(باراون) أن الذكاء العاطفي يتكون من كفاءات لا معرفية أو قدرات كما يطلق عليها أحياناً، وهي:

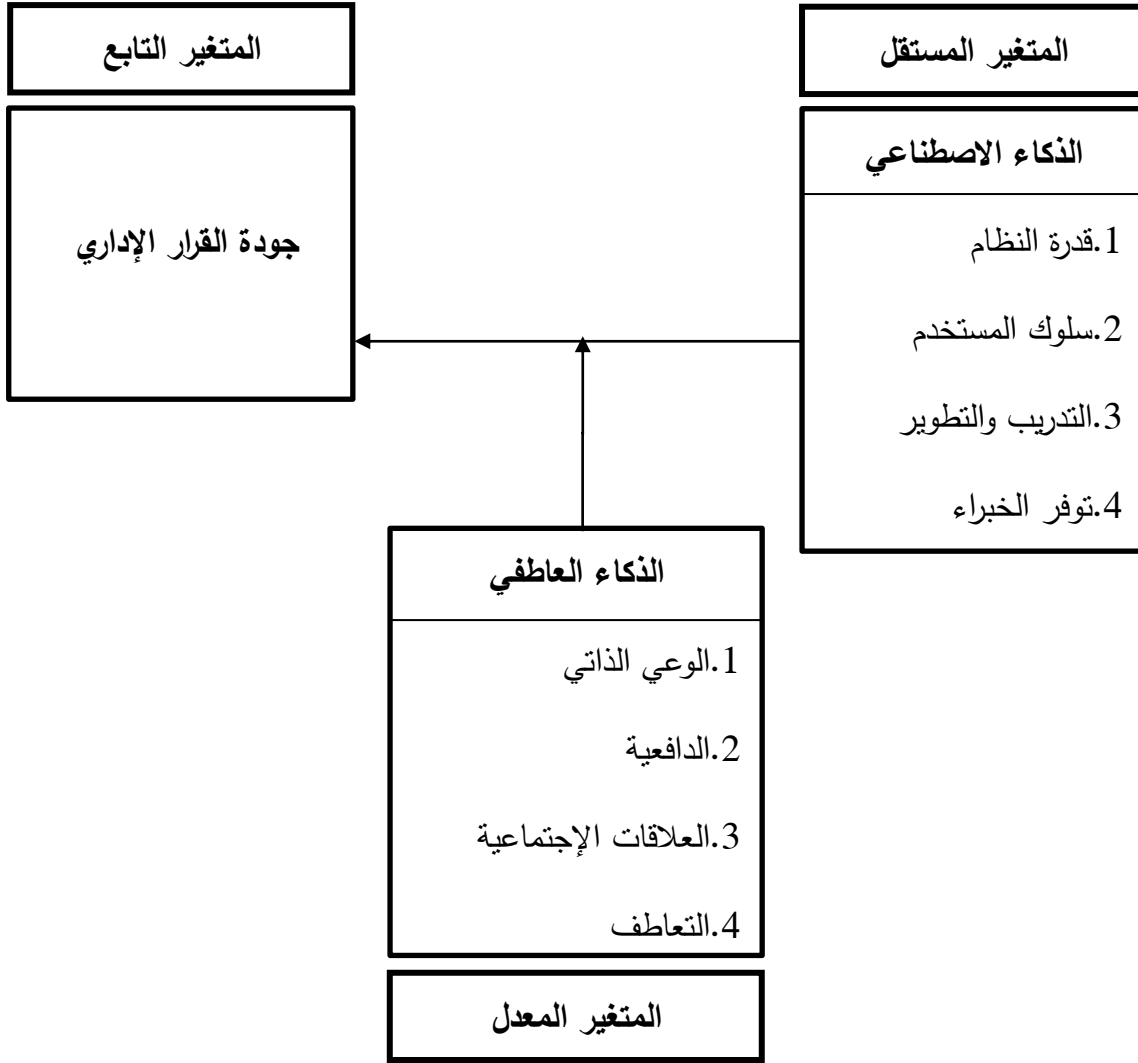
قدرات لا معرفية ذاتية (المكونات الشخصية الداخلية): وهي عبارة عن مجموعة من القدرات اللامعرفية الفرعية أو مجموعة من القدرات التي تساعد الفرد على التعامل مع نفسه بنجاح مثل: الوعي الذاتي والتوكيدية وتقدير الذات وتحقيق الذات والاستقلالية.

قدرات ضرورية للعلاقة بين الأشخاص (مكونات العلاقة بين الأشخاص):

وهي عبارة عن مجموعة من القدرات الاجتماعية التي تساعد الفرد على إقامة علاقات ناجحة وذات تأثير إيجابي على الآخرين مثل: التعاطف والمسئولية الاجتماعية والعلاقة بين الأشخاص.

قدرة ضرورية للقابلية للتكيف (مكونات القدرة على التوافق: وهي مجموعة من القدرات اللامعرفية الفرعية التي تساعد الفرد على التكيف الناجح مع واقع الحياة ومتطلبات البيئة المحيطة، مثل حل المشاكل وإدراك الواقع والمرونة.

2.3 نموذج الدراسة :



شكل (2.3): يوضح نموذج الدراسة

المصدر: إعداد الدارسين

3.3 فرضيات الدراسة:

الرقم	الفرضيات
الفرضيه الرئيسيه الاولي : وجود علاقة ايجابية بين الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار الإداري	
1	وجود علاقة ايجابية بين قدرة النظام وجودة اتخاذ القرار الإداري .
2	وجود علاقة ايجابية بين سلوك المستخدم وجودة اتخاذ القرار الإداري .
3	وجود علاقة ايجابية بين التدريب والتطوير وجودة اتخاذ القرار الإداري .
4	وجود علاقة ايجابية بين توفر الخبراء وجودة اتخاذ القرار الإداري .
الفرضيه الرئيسيه الثانيه: الذكاء العاطفي يعدل العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار الإداري	
1	الوعي الذاتي يعدل العلاقة بين قدرة النظام وجودة اتخاذ القرار الإداري
2	الوعي الذاتي يعدل العلاقة بين سلوك المستخدم وجودة اتخاذ القرار الإداري .
3	الوعي الذاتي يعدل العلاقة بين التدريب والتطوير وجودة اتخاذ القرار الإداري .
4	الوعي الذاتي يعدل العلاقة بين توفر الخبراء وجودة اتخاذ القرار الإداري
5	الدافعية تعدل العلاقة بين قدرة النظام وجودة اتخاذ القرار الإداري.
6	الدافعية تعدل العلاقة بين سلوك المستخدم وجودة اتخاذ القرار الإداري.
7	الدافعية تعدل العلاقة بين التدريب والتطوير وجودة اتخاذ القرار الإداري.
8	الدافعية تعدل العلاقة بين توفر الخبراء وجودة اتخاذ القرار الإداري .
9	العلاقات الإجتماعية تعدل العلاقة بين قدرة النظام وجودة اتخاذ القرار الإداري .
10	العلاقات الإجتماعية تعدل العلاقة بين سلوك المستخدم وجودة اتخاذ القرار الإداري
11	العلاقات الإجتماعية تعدل العلاقة بين التدريب والتطوير وجودة اتخاذ القرار الإداري
12	العلاقات الإجتماعية تعدل العلاقة بين توفر الخبراء وجودة اتخاذ القرار الإداري .
13	التعاطف يعدل العلاقة بين قدرة النظام وجودة اتخاذ القرار الإداري
14	التعاطف يعدل العلاقة بين سلوك المستخدم وجودة اتخاذ القرار الإداري .
15	التعاطف يعدل العلاقة بين التدريب والتطوير وجودة اتخاذ القرار الإداري .
16	التعاطف يعدل العلاقة بين توفر الخبراء وجودة اتخاذ القرار الإداري .

جدول (1.3): يوضح فرضيات الدراسة

المصدر: إعداد الدراساتين

4.3 الدراسات الميدانية:

اعتمدت الدراسة علي المنهج الوصفي حيث يتم فيه الرجوع الي الكتب والابحاث السابقه والادبيات المتخصصة في هذا المجال والتي ستزيد محتوى هذا البحث في جانبه النظري والتطبيقي وهذا المنهج لا يقف عند وصف الظاهره فقط بل يتجاوز ذلك الي تحليل واقعا وتفسير نتائجها من خلال معالجة بيانات الدراسه للوصول الي تفسيرات يمكن تعميمها لزياده رصيد المعرفه وتفسيرها وصولا الي تعميمات مقبوله ومن اشكاله المسح،دراسه الحاله وتحليل الوظائف والدراسه التبعيه لمراحل معينه من النمو ولا يختصر هذا المنهج علي جمع البيانات والحقائق وتصنيفها وتبويبها وتحليلها التحليل المتعمق بل يتضمن قدرا من التفسير لهذه النتائج ولذلك كثيرا ما يقترن الوصف بالمقارنه والاضافه الي استخدام اساليب القياس والتصنيف والتفسير بهدف استخراج الاستنتاجات ذات الدلاله ثم الوصول لتعميمات بشأن موضوع الدراسه .

5.3 مصادر جمع البيانات:

واعتمد الباحثون علي نوعين من المصادر لجمع البيانات هي:

1. المصادر الثانويه:

تمت مراجعه الرسائل العلميه والكتب والمنشورات والمجالات العلميه والمواقع الالكترونيه علي شبكه الانترنت ذات العلاقه بموضوع الدراسه ، من خلال المصادر الثانويه تعرف الباحثون علي الاسس والطرق العلميه في كتابه البحث والامام العلمى بجوانب موضوع الدراسه وهي الدور المعدل للذكاء العاطفي علي الذكاء الاصطناعي وجوده القرار الاداري .

2. المصادر الاولييه:

تم تصميم استبيانته تتكون من القسم الاول والمتمثل في بالخصائص الديموغرافيه المتمثله في (الجنس ، العمر ، المؤهل العلمى ، المسمى الوظيفي) والقسم الثاني والمتمثل في البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسه وابعادها المتمثل اولا في المتغير المستقل للذكاء الاصطناعي (فادي، 2020) وقد تم الاستعانه بالنموذج المصمم من قبل بحث سابق . وثانيا المتغير التابع جوده اتخاذ القرار الاداري وتم الاستعانه بنموذج (إسراء وآخرون، 2016). المتغير المعدل للذكاء العاطفي وقد تم الاستعانه بنموذج (أحمد وآخرون، 2017).

6.3 مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من متخذي القرار (مدراء، نائب مدير، رئيس قسم) في البنوك (الخرطوم، فيصل الاسلامي، بنك السودان المركزي، بنك النيل)

7.3 عينه البحث:

تم عينه البحث من متخذي القرار في البنوك (اسلوب العينه العشوائيه) لانها تناسب مجتمع البحث حيث تم توزيع عدد (120) استبانته .

8.3 اداة الدراسة:

اداه البحث عبارته عن الوسيله التي يستخدمها الباحثون في جمع المعلومات اللازمه عن الظاهره موضوع الدراسه . ويوجد العديد من الادوات المستخدمه في مجال البحث العلمي للحصول علي المعلومات والبيانات اللازمه للدراسه . وقد اعتمد الباحثون علي الاستبيان كأداة رئيسيه لجمع المعلومات من عينات الدراسه .

9.3 قياس متغيرات الدراسة:

يحتوي هذا القسم علي مصادر متغيرات الدراسه ويتم الاعتماد علي استبيان كأداة لجمع البيانات، وتتكون الاستبانته من قسمين:

القسم الاول:

يشمل علي اسئله متعلقه بالبيانات الشخصيه : مثل (الجنس ، العمر ، الخبره العلميه ، الدرجه الوظيفيه).

القسم الثاني:

يتعلق بقياس متغيرات الدراسه وقد تم قياس هذه المتغيرات باستخدام مقياس ليكارت الخماسي بحيث الرقم (1) اوافق بشده ، (2) اوافق ، (3) محايد ، (4) لا اوافق ، (5) لا اوافق بشده . ويتكون من ثلاثه محاور (متغير مستقل ، تابع ، معدل).

10.3 ثبات الأداة:

يشير إلى قدرة الاستبانة في الحصول على نفس النتائج لو كرر البحث في ظروف مشابهة باستخدام نفس الأداة (الاستبانة) أو على نفس العينة (أي عدم تناقضه)، كذلك تشير دقة المقياس وثبات نتائجه إلى مدى خلوه من الأخطاء، وبذلك يتأكد لنا تماسك وثبات نتائجه عند قياس مختلف العناصر الموجودة به (سيكاران، 2006) ولأجل ذلك تم استخدام طريقة ألفا كرونباخ (Alpha cronbachs) لتحديد حد أعلى من الحد المقبول وهو 60%. تم توزيع عينة استطلاعية مكونة من 120 استبانة للتأكد من صدق وسلامة الاستبانة، وكانت قيمة ألفا كرونباخ لفقرات الاستبانة للدراسة كما في الجدول (3-8).

11.3 قيمة ألفا كرونباخ لفقرات الاستبيان

قيمة معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha	عدد الفقرات	ابعاد المتغيرات
.871	5	النظام
.866	4	المستخدم
.876	4	التدريب
.874	4	الخبراء
.878	6	القرار
.883	6	الوعي
.878	6	الدافعية
.887	6	العلاقات
.886	6	التعاطف

جدول (2.3): يوضح قيمة ألفا كرونباخ لفقرات الاستبيان

المصدر: إعداد الدارسين من بيانات الدراسة الميدانية (2023)

12.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة:

إعتمدت الدراسة في عملية التحليل الإحصائي على برنامج الحزم الإحصائية (SPSS v25) و (AMOSv25) لتحليل البيانات، ولإختبار جودة المقاييس سيتم استخدام معامل ألفا كرونباخ وهو من أكثر الإختبارات شيوعاً لقياس التناسق بين مكونات المقياس، واستخدام التحليل العاملي الاستكشافي لاكتشاف العوامل التي تصف المتغيرات والإختلاف بين العبارات التي تقيس كل متغير، بالإضافة إلى التحليل العاملي التوكيدي لإختبار الفرضيات المتعلقة بوجود أو عدم وجود علاقة بين المتغيرات والعوامل الكامنة. كما سيستخدم قياس المتوسطات والانحرافات المعيارية لمعرفة التجانس بين إجابات أفراد العينة عن جميع عبارات المتغيرات، وتحليل الارتباط بهدف التعرف على طبيعة العلاقة الارتباطية بين المتغيرات، ولإختبار فرضيات الدراسة سيتم الإعتماد

على اسلوب المسار ونمذجة المعادلة البنائية وهو نمط مفترض للعلاقات الخطية المباشرة وغير المباشرة بين مجموعة من المتغيرات الكامنة والمشاهدة، وبمعنى أوسع تُمثل نماذج المعادلة البنائية ترجمات لسلسلة من علاقات السبب والنتيجة المفترضة بين مجموعة من المتغيرات، وبالتحديد استخدام أسلوب تحليل المسار، لما يتمتع به هذا الأسلوب من عدة مزايا، تتناسب مع طبيعة الدراسة.

الفصل الرابع
تحليل البيانات
واختبار الفرضيات

المبحث الأول: تحليل البيانات

0.1.4 تمهيد:

يهدف هذا الفصل من الدراسة الذي يتناول عرض وتحليل البيانات وإختبار الفروض، حيث قسم مبحثين المبحث الأول تناول استعراض الإجراءات الأولية قبل تحليل البيانات (تطبيق البيانات) ومعدل استجابة أفراد العينة، بالإضافة إلى تحليل البيانات الأساسية في عينة الدراسة والتحليل العملي التوكيدي، وتحليل الاعتمادية وحساب المتوسطات والانحراف المعياري والارتباط للمتغيرات والكشف عن طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة وتناول المبحث الثاني إختبار الفرضيات التي تم تطويرها في المراحل السابقة من البحث ثم أسلوب تحليل المسار ونمذجة المعادلة البنائية.

1.1.4 تنظيف البيانات:

1/ البيانات المفقودة:

إن فقدان العديد من البيانات أي تركها دون إجابة من قبل المبحوث تولد العديد من المشكلات أي أنها تمثل في بعض الاحيان تحيز المستجيب تجاه السؤال المحدد او نسيان المستجيب لذلك السؤال والقاعدة العامة في التعامل مع البيانات المفقودة هي ان لا تزيد عن 10% من حجم الاسئلة فاذا زادت عن ذلك يجب التخلص من الاستبيان نهائيا باعتباره غير صالح للتحليل وعليه يتم استخدام طريقة المتوسط للتعامل معها اذا قلت عن الحد المقبول يتم حذفها. ولتأكد من البيانات المفقودة لا تؤثر على نتائج التحليل يتم استخدام اختبار (a Little's MCAR) والذي يعمل على التأكد من قيمة مربعات كاي ودرجات الحرية وأيضا مستوي المعنوية لتأكد من سلامة البيانات فاذا ذات قيمة المعنوية عن 0.05 دل ذلك على عدم تاثير تلك البيانات المفقودة على نتائج التحليل والعكس صحيح ، حيث بلغت قيمة (Chi-Square = 2710.510) وقيمة (DF = 2488) وقيمة (Sig. = .059) مما يدل على ان البيانات المفقودة لا تؤثر على النتائج.

2/ الاجابات المتماثلة:

إن إعطاء المستجيب إجابة واحدة لكل فقرات الاستبيان قد يعني ذلك عدم اهتمام المستجيب لتلك الاسئلة وخاصة إذا كانت هنالك اسئلة عكسية في الاستبيان اذا يستحيل اعطاءها نفس الإجابة

لذلك يجب ان يكون هنالك تشتت في اجابة المستجيبين أي أن لا يكون هنالك تجانس تمام لتلك الاجابات ويتم التعرف على هذا من خلال احتساب الانحراف المعياري للاجابات فاذا كان هنالك انحراف معياري عالي يعني ان هنالك تشتت في الاجابات والعكس صحيح وعليه أي استبيان يقل الانحراف معياري عن 5. يجب حذفها.

3/ معدل استجابات العينة:

تم جمع البيانات من الميدان عن طريق الاستبانة الموجه لعينة من البنوك، حيث تم توزيع (122) استبانة، تمكن الدارس من الحصول على (120) استبانة من جملة الاستبانات الموزعة ولم تسترد عدد (2) استبانة بنسبة استرداد بلغت (98%) ومن ثم تم عمل تنظيف للبيانات وعليه تم اعداد ملخص لكل عمليات تنظيف البيانات وكذلك معدل الاستجابة كما في الجدول ادناه.

البيان	العدد
الاستبيانات الموزعة	122
الاستبيانات التي تم إرجاعها	120
الاستبيانات التي لم يتم إرجاعها	2
الاستبيانات غير صالحة للتحليل	0
الاستبيانات الصالحة للتحليل	120
نسبة الاستجابة	98%

الجدول (1.1.4): تنظيف البيانات ونسبة الاستجابة

المصدر : إعداد الباحثة من نتائج الدراسة الميدانية 2022.

2.1.4 الخصائص الأساسية لعينة الدراسة:

التحليل الوصفي للمتغيرات الأساسية:

إحتوت البيانات الأساسية على خمسة عناصر هي: النوع، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي، ومن أهم خصائص مجتمع الدراسة أن توزيع أفراد العينة وفقاً للنوع حيث نجد نسبة الذكور (65.8%) و(34.2%) من الإناث، أما العمر فنجد أن أفراد العينة أعمارهم أقل من 30 سنة بنسبة (32.7%) ونسبة (38.6%) من الفئة 30-40 سنة وأن نسبة (18.2%) كانت أعمارهم من 41 إلى 50 سنة أما الفئة من 51 إلى 60 سنة بنسبة (9.6%) وأن نسبة (1.0%) كانت للفئة من 61 سنة فأكثر. أما فيما يتعلق بالمؤهل العلمي فنجد أن (47.5%) جامعي و نسبة (52.5%) فوق الجامعي، أما فيما يتعلق بسنوات الخبرة فنجد نسبة (20.8%) 5 سنوات فأقل، ونسبة (21.7%) منهم من 6 إلى 10 سنوات ونسبة (11.7%) منهم من 11 إلى 15 سنة، ونسبة (7.5%) منهم من 16 سنة إلى 20 سنة، ونسبة (38.3%) سنة فأكثر، أما فيما يتعلق بالدرجة الوظيفية فنجد نسبة (24.2%) مدير، ونسبة (12.5%) نائب مدير، نسبة (61.7%) رئيس قسم، نسبة (1.7%) أخرى.

النسبة	العدد	البيان	العامل الديموغرافي
65.8%	79	ذكر	النوع
34.2%	41	انثي	
100%	120	المجموع	
32.7%	99	اقل من 30 سنة	العمر
38.6%	117	من 30 - 40 سنة	
18.2%	55	من 41 - 50 سنة	
9.6%	29	من 51 الى 60 سنة	
1.0%	3	61 سنة فأكثر	
100%	303	المجموع	
47.5%	57	جامعي	المؤهل العلمي
52.5%	63	فوق الجامعي	
100%	120	المجموع	
20.8%	25	5 سنوات فأقل	سنوات الخبرة
21.7%	26	من 6 الى 10 سنوات	
11.7%	14	من 11 الى 15 سنة	
7.5%	9	16 الى 20 سنة	
38.3%	46	أكثر من 20 سنة	
100%	120	المجموع	
24.2%	29	مدير	الدرجة الوظيفية
12.5%	15	نائب مدير	
61.7%	74	رئيس قسم	
1.7%	2	أخرى	
100%	120	المجموع	

الجدول(2.1.4): يوضح التحليل الوصفي للمتغيرات الديموغرافية

المصدر: إعداد الدارسين من بيانات الدراسة الميدانية 2022

النوع					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	79	65.8	65.8	65.8
	أنثى	41	34.2	34.2	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

المؤهل العلمي					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	جامعي	57	47.5	47.5	47.5
	فوق الجامعي	63	52.5	52.5	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

الخبرة العملية					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5 سنوات فأقل	25	20.8	20.8	20.8
	من 6 - 10 سنوات	26	21.7	21.7	42.5
	من 11 - 15 سنة	14	11.7	11.7	54.2
	من 16 - 20 سنة	9	7.5	7.5	61.7
	أكثر من 20 سنة	46	38.3	38.3	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

الدرجة الوظيفية					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	مدير	29	24.2	24.2	24.2
	نائب مدير	15	12.5	12.5	36.7
	رئيس قسم	74	61.7	61.7	98.3
	أخرى أذكرها	2	1.7	1.7	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

3.1.4 التحليل العاملي التوكيدي : Confirmatory Factor Analysis

يستخدم والعوامل الكامنة كما يستخدم التحليل العاملي التوكيدي كذلك في تقييم قدرة نموذج العوامل على التعبير عن مجموعة البيانات الفعلية وكذلك في المقارنة بين عدة نماذج للعوامل بهذا المجال . تم استخدام المصفوفة التي تتضمن هذه الارتباطات الجزئية في اختبار النموذج وذلك باستخدام برنامج analysis of moment structure (AMOS 25). وفي ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التغيرات للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج تنتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة، ونذكر منها:

1- النسبة بين قيم χ^2 ودرجات الحرية The relative chi-square DF

وهي عبارة عن قيمة مربع كاي المحسوبة من النموذج مقسومة على درجات الحرية، فإذا كانت هذه النسبة أقل من 5 تدل على قبول النموذج، ولكن إذا كانت أقل من 2 تدل على أن النموذج المقترح مطابق تماماً للنموذج المفترض لبيانات العينة

2- مؤشر حسن المطابقة Goodness of Fit Index (GFI)

يقيس هذا المؤشر مقدار التباين في المصفوفة المحللة، عن طريق النموذج موضوع الدراسة وهو بذلك يناظر مربع معامل الارتباط المتعدد في تحليل الانحدار المتعدد أو معامل التحديد وتتراوح قيمته بين (1,0) وتشير القيمة المرتفعة بين هذا المدى إلى تطابق أفضل للنموذج مع بيانات العينة، وكلما كانت هذه القيمة أكبر من 0.9 دل ذلك على جودة النموذج ، وإذا كانت قيمته 1 دل ذلك على التطابق التام بين النموذج المقترح والنموذج المفترض (Barbara G. Tabachnick and Linda S. Fidell, 1996)

3- مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي:

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)

وهو من أهم مؤشرات جودة المطابقة وإذا ساوت قيمته 0.05 فأقل دل ذلك على أن النموذج يطابق تماماً البيانات، وإذا كانت القيمة محصورة بين 0.05 و0.08 دل ذلك على أن النموذج

يطابق بدرجة كبيرة بيانات العينة أما إذا زادت قيمته عن 0.08 فيتم رفض النموذج. (James Lattin and Others, 2002 & George A. Marcoulides and Irini Moustaki 2002)

4- مؤشر المطابقة المعياري (NFI) Normed Fit Index

تتراوح قيمة هذا المؤشر بين (0,1) وتشير القيمة المرتفعة بين هذا المدى إلى تطابق أفضل للنموذج مع بيانات العينة، (Barbara G. Tabachnick and Linda S. Fidell 1996)

5- مؤشر المطابقة المقارن (CFI) Comparative Fit Index

وتتراوح قيمة هذا المؤشر بين (0,1) وتشير القيمة المرتفعة بين هذا المدى إلى تطابق أفضل للنموذج مع بيانات العينة، (Barbara G. Tabachnick and Linda S. Fidell 1996)

6- مؤشر المطابقة المتزايد (IFI) Incremental Fit Index

وتتراوح قيمة هذا المؤشر بين (0,1) وتشير القيمة المرتفعة بين هذا المدى إلى تطابق أفضل للنموذج مع بيانات العينة (Barbara G. Tabachnick and Linda S. Fidell, 1996)

7- مؤشر توكر لويس (TLI) Tucker-Lewis Index

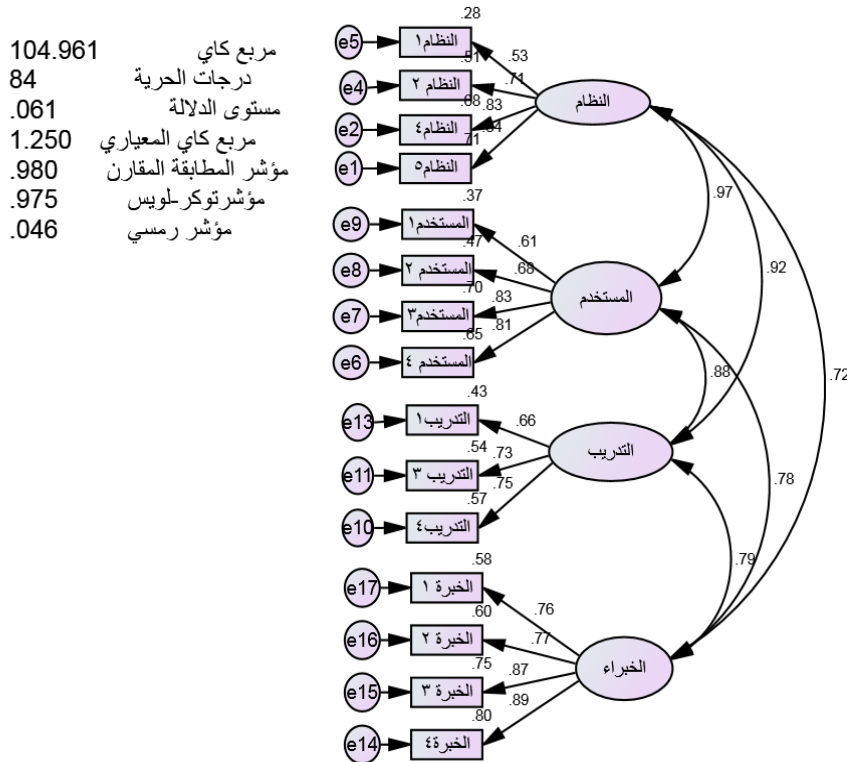
وتتراوح قيمة هذا المؤشر بين (1,0) وتشير القيمة المرتفعة بين هذا المدى إلى تطابق أفضل للنموذج مع بيانات العينة. (Joseph F. Hair, JR. and Others 1995)

عند الحكم على جودة نموذج يمكن الحصول عليها من نفس البيانات، يجب ملاحظة أن أفضل النماذج من حيث مطابقته للبناء العاملي الضمني للمتغيرات موضوع البحث هو النموذج الذي يتميز بتوفر أفضل قيم لأكثر عدد من المؤشرات احصائية السابقة مجتمعة. ولا يتم الحكم في ضوء مؤشر معين أو أكثر وفي حالة التحاليل العاملي إذا حقق النموذج المفترض للمقياس مؤشرات جودة المطابقة يمكن الحكم على صدق عبارته أو صدق عباراته أو صدق أبعاده، والجدول (3.1.4) يوضح المقاييس التي ستعتمد عليه الدراسة لتحديد جودة النموذج وصلاحيته للمقياس.

Measure	Terrible	Acceptable	Excellent
CMIN/DF	> 5	> 3	> 1
CFI	<0.90	<0.95	>0.95
SRMR	>0.10	>0.08	<0.08
RMSEA	>0.08	>0.06	<0.06
PClose	<0.01	<0.05	>0.05

الجدول (3.1.4): مقاييس أو معايير صلاحية جودة التحليل العاملي التوكيدي

الجدول (3.1.4) يوضح المؤشرات الدالة على جودة المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه علي ضاوتها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة اذ بلغت قيمة مربع كاي 1 ($>$) تكون المعايير ممتازة ويتم قبول النموذج، واذا كانت 3 ($>$) فأيضاً تكون مقبولة وان كانت 5 ($>$) فتحدث مشكلة في النموذج ويتم رفضه وهي ليست مهمة احصائيا عند مستوي (0.05)، اما قيمة (RMR) فيجب ان تتراوح بين 0.06 و اقل من 0.08 و مؤشر جودة المطابقة (GFI) ومؤشر المطابقة المقارن (CFI) لا بد ان يكون اكبر من 0.90 فاذا كانت اغلب قيم هذه المؤشرات معتمدة احصائيا يدل علي جودة النموذج وقبوله



المصدر: إعداد الدارسين من بيانات الدراسة الميدانية 2023

Measure	Estimate	Threshold	Interpretation
CMIN	104.961	--	--
DF	84	--	--
CMIN/DF	1.250	Between 1 and 3	Excellent
CFI	.980	>0.95	Excellent
SRMR	.032	<0.08	Excellent
RMSEA	.046	<0.08	Excellent
PClose	.579	>0.05	Excellent

الجدول (4.1.4): مؤشرات جودة المطابق

المصدر: إعداد الدارسين من بيانات الدراسة الميدانية 2023

من الجدول أعلاه نجد أن المؤشرات الدالة على جودة المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه علي ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة إذ بلغت قيمة مربع كاي (1.250) وهي ليست مهمة إحصائياً عند مستوي (0.05)، وبلغت قيمة (RMR) (0.046) ومؤشر جودة المطابقة (GFI) ومؤشر المطابقة المقارن (CFI) أكبر من 0.90، وقيم هذه المؤشرات معتمدة إحصائياً يدل علي جودة المطابقة التي تم إدخالها في النموذج قد أعطت مقاييس جودة ذات صلاحية مقبولة وتقييم قدرة نموذج العوامل على التعبير عن مجموعة البيانات الفعلية وكذلك في المقارنة بين عدة نماذج للعوامل بهذا المجال.

4.1.4 تحليل الاعتمادية وصلاحية الذكاء الاصطناعي:

يستخدم تحليل الاتساق للعثور على الاتساق الداخلي للبيانات ويتراوح من (0 إلى 1)، تم احتساب قيمة (ألفا كرونباخ) للعثور على اتساق البيانات الداخلي واستنادا على اقتراح (Hair et al, 2010) اقترح أن قيمة ألفا كرونباخ يجب أن تكون أكثر من (0.70) عن طريق (CR) الموثوقية المركبة وكذلك احتساب كل من (MSV, MaxR(H), AVE) للتأكد من صلاحية النموذج والجدول التالي يوضح الفا بعد التحليل العاملي التوكيدي .

الخبراء	التدريب	المستخدم	النظام	MaxR(H)	MSV	AVE	CR	
			0.739	0.858	0.936	0.546	0.824	النظام
		0.740	0.968***	0.849	0.936	0.547	0.826	المستخدم
	0.715	0.885* **	0.920***	0.763	0.846	0.511	0.758	التدريب
0.82 7	0.794 ***	0.779* **	0.723***	0.909	0.631	0.683	0.896	الخبراء

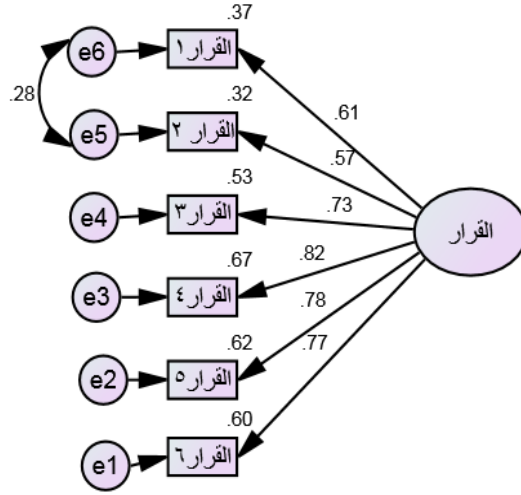
الجدول (5.1.4): تحليل الاعتمادية والصلاحية

المصدر: إعداد الدارسين من بيانات الدراسة الميدانية 2023

من الجدول (4-1-9) نتائج تحليل الاعتمادية والصلاحية يلاحظ إن جميع عبارات المحاور كانت قيم الموثوقية المركبة (CR) واحتساب المؤشرات المرتبطة به التي تؤكد جودة النموذج اكبر من (0.70) اي اقرب الى الواحد الصحيح، وتعني هذه القيم توافر درجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي للبيانات لجميع العبارات سواء كان ذلك عبارة على حدا أو على مستوى جميع عبارات المقياس حيث بلغت قيم ألفا كرونباخ لكل المحاور أكبر من (0.70) وهو ثبات مرتفع ومن ثم يمكن القول بان المقاييس التي اعتمدت عليها الدراسة لقياس عبارات كل الابعاد تتمتع بالثبات الداخلي لعبارتها مما يمكننا من الاعتماد على هذه الإجابات في تحقيق اهداف الدراسة وتحليل نتائجها.

5.1.4 التحليل العاملي التوكيدي للقرار:

10.056	مربع كاي
8	درجات الحرية
.261	مستوى الدلالة
1.257	مربع كاي المعياري
.993	مؤشر المطابقة المقارن
.987	مؤشر توكر-لويس
.046	مؤشر رمسي



المصدر: إعداد الدارسين من بيانات الدراسة الميدانية 2023

Measure	Estimate	Threshold	Interpretation
CMIN	10.056	--	--
DF	8	--	--
CMIN/DF	1.257	Between 1 and 3	Excellent
CFI	.993	>0.95	Excellent
SRMR	.015	<0.08	Excellent
RMSEA	.046	<0.08	Excellent
PClose	.463	>0.05	Excellent

الجدول (6.1.4): مؤشرات جودة المطابق

المصدر: إعداد الدارسين من بيانات الدراسة الميدانية 2023

من الجدول أعلاه نجد أن المؤشرات الدالة على جودة المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه علي ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة إذ بلغت قيمة مربع كاي (1.257) وهي ليست مهمة إحصائياً عند مستوي (0.05)، وبلغت قيمة (RMR)

(0.15). ومؤشر جودة المطابقة (GFI) ومؤشر المطابقة المقارن (CFI) أكبر من 0.90، وقيم هذه المؤشرات معتمدة إحصائياً يدل علي جودة المطابقة التي تم إدخالها في النموذج قد أعطت مقاييس جودة ذات صلاحية مقبولة وتقييم قدرة نموذج العوامل على التعبير عن مجموعة البيانات الفعلية وكذلك في المقارنة بين عدة نماذج للعوامل بهذا المجال.

6.1.4 تحليل الاعتمادية وصلاحية القرار:

يستخدم تحليل الاتساق للعثور على الاتساق الداخلي للبيانات ويتراوح من (0 إلى 1)، تم احتساب قيمة (ألفا كرونباخ) للعثور على اتساق البيانات الداخلي واستنادا على اقتراح (Hair et al، 2010) اقترح أن قيمة ألفا كرونباخ يجب أن تكون أكثر من (0.70) عن طريق (CR) الموثوقية المركبة وكذلك احتساب كل من (MSV, MaxR(H), AVE) للتأكد من صلاحية النموذج والجدول التالي يوضح الفا بعد التحليل العاملي التوكيدي .

القرار	MaxR(H)	MSV	AVE	CR	
0.719	0.880	0.000	0.517	0.863	القرار

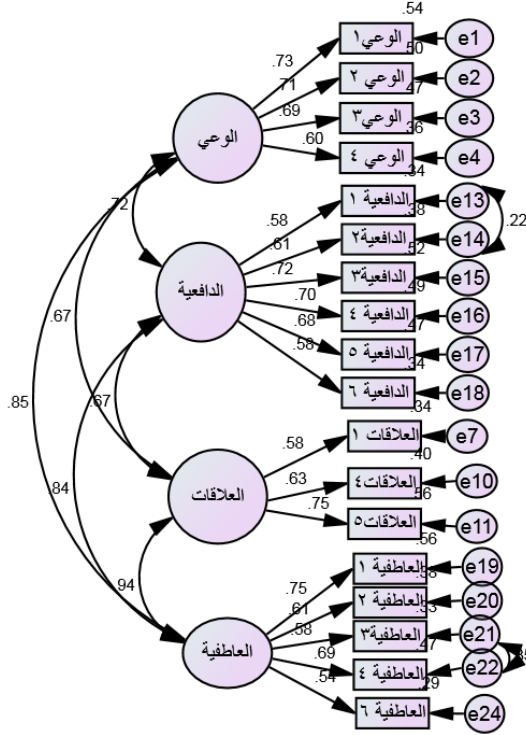
الجدول (7.1.4): تحليل الاعتمادية والصلاحية القرار

المصدر: إعداد الدارسين من بيانات الدراسة الميدانية 2023

من الجدول (4-1-9) نتائج تحليل الاعتمادية والصلاحية يلاحظ إن جميع عبارات المحاور كانت قيم الموثوقية المركبة (CR) واحتساب المؤشرات المرتبطة به التي تؤكد جودة النموذج أكبر من (0.70) اي اقرب الى الواحد الصحيح، وتعني هذه القيم توافر درجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي للبيانات لجميع العبارات سواء كان ذلك عبارة على حدا أو على مستوى جميع عبارات المقياس حيث بلغت قيم ألفا كرونباخ لكل المحاور أكبر من (0.70) وهو ثبات مرتفع ومن ثم يمكن القول بان المقاييس التي اعتمدت عليها الدراسة لقياس عبارات كل الابعاد تتمتع بالثبات الداخلي لعبارتها مما يمكننا من الاعتماد على هذه الإجابات في تحقيق اهداف الدراسة وتحليل نتائجها.

7.1.4 التحليل العاملي التوكيدي للذكاء العاطفي:

158.568 مربع كاي
127 درجات الحرية
.030 مستوى الدلالة
1.249 مربع كاي المعياري
.959 مؤشر المطابقة المقارن
.951 مؤشر توكر-لوييس
.046 مؤشر رمسي



المصدر: إعداد الدارسين من بيانات الدراسة الميدانية 2023

Measure	Estimate	Threshold	Interpretation
CMIN	158.568	--	--
DF	126	--	--
CMIN/DF	1.249	Between 1 and 3	Excellent
CFI	.959	>0.95	Excellent
SRMR	.029	<0.08	Excellent
RMSEA	.046	<0.08	Excellent
PClose	.608	>0.05	Excellent

الجدول (8.1.4): مؤشرات جودة المطابق

المصدر: إعداد الدارسين من بيانات الدراسة الميدانية 2022

من الجدول أعلاه نجد أن المؤشرات الدالة على جودة المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه علي ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة إذ بلغت قيمة مربع كاي (1.249)) وهي ليست مهمة إحصائياً عند مستوي (0.05)، وبلغت قيمة (RMR) (0.029). ومؤشر جودة المطابقة (GFI) ومؤشر المطابقة المقارن (CFI) أكبر من 0.90، وقيم هذه المؤشرات معتمدة إحصائياً يدل علي جودة المطابقة التي تم إدخالها في النموذج قد أعطت مقاييس جودة ذات صلاحية مقبولة وتقييم قدرة نموذج العوامل على التعبير عن مجموعة البيانات الفعلية وكذلك في المقارنة بين عدة نماذج للعوامل بهذا المجال.

تحليل الاعتمادية والصلاحية الذكاء العاطفي:

يستخدم تحليل الاتساق للعثور على الاتساق الداخلي للبيانات ويتراوح من (0 إلى 1)، تم احتساب قيمة (ألفا كرونباخ) للعثور على اتساق البيانات الداخلي واستنادا على اقتراح (Hair et al, 2010) اقترح أن قيمة ألفا كرونباخ يجب أن تكون أكثر من (0.70) عن طريق (CR) الموثوقية المركبة وكذلك احتساب كل من (MSV, MaxR(H), AVE) للتأكد من صلاحية النموذج والجدول التالي يوضح الفا بعد التحليل العاملي التوكيدي .

العاطفية	العلاقات	الدافعية	الوعي	MaxR(H)	MSV	AVE	CR	
			0.684	0.784	0.723	0.468	0.778	الوعي
		0.658	0.670***	0.711	0.891	0.433	0.694	الدافعية
	0.649	0.671** *	0.715***	0.820	0.713	0.421	0.813	العلاقات
0.639	0.845***	0.944** *	0.851***	0.788	0.891	0.408	0.773	العاطفية

الجدول (9.1.4): تحليل الاعتمادية والصلاحية الذكاء العاطفي

المصدر: إعداد الدارسين من بيانات الدراسة الميدانية 2023

من الجدول (9-1-4) نتائج تحليل الاعتمادية والصلاحية يلاحظ إن جميع عبارات المحاور كانت قيم الموثوقية المركبة (CR) واحتساب المؤشرات المرتبطة به التي تؤكد جودة النموذج أكبر من (0.70) أي اقرب الى الواحد الصحيح، وتعني هذه القيم توافر درجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي للبيانات لجميع العبارات سواء كان ذلك عبارة على حدا أو على مستوى جميع

عبارات المقياس حيث بلغت قيم ألفا كرونباخ لكل المحاور أكبر من (0.70) وهو ثبات مرتفع ومن ثم يمكن القول بان المقاييس التي اعتمدت عليها الدراسة لقياس عبارات كل الابعاد تتمتع بالثبات الداخلي لعبارتها مما يمكننا من الاعتماد على هذه الإجابات في تحقيق اهداف الدراسة وتحليل نتائجها.

8.1.4 المتوسطات والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة :

الجدول ادناه يبين المتوسطات والانحرافات المعيارية لكل متغيرات الدراسة فنجد ان الانحراف المعياري لجميع المتغيرات اقرب الى الواحد وهذا يدل على التجانس بين اجابات افراد العينة عن جميع عبارات المتغيرات.

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	
.58083	1.6392	النظام
.63340	1.7833	المستخدم
.61407	1.7958	التدريب
.79533	2.0542	الخبراء
.55967	1.7722	القرار
.50186	1.7764	الوعي
.51931	1.6375	الدافعية
.38262	1.4306	العلاقات
.48314	1.6403	التعاطف

الجدول (10.1.4): المتوسطات والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة

المصدر: إعداد الدارسين من بيانات الدراسة الميدانية 2022

تظهر نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لمتغيرات الدراسة في الجدول (4-1-10) إن اتجاهات عينة الدراسة كانت ايجابية نحو اغلب الفقرات التي تقيس متغيرات الدراسة ويوضح الوسط الحسابي لأبعاد الدراسة تقل عن الوسط الفرضي المستخدم في برنامج التحليل الإحصائي ويعزى ذلك للاختلاف في ترقيم مقاييس ليكتر الخماسي. والانحراف المعياري أقرب إلى الواحد وهذا يدل على التجانس بين إجابات أفراد العينة عن جميع عبارات المتغيرات.

9.1.4 تحليل الارتباط:

تم استخدام تحليل الارتباط بين متغيرات الدراسة بهدف التعرف على العلاقة الارتباطية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع والوسيط ، فكلما كانت درجة الارتباط قريبة من الواحد الصحيح فإن ذلك يعني أن الارتباط قوياً بين المتغيرين وكلما قلت درجة الارتباط عن الواحد الصحيح كلما ضعفت العلاقة بين المتغيرين وقد تكون العلاقة طردية أو عكسية ، وبشكل عام

تعتبر العلاقة ضعيفة إذا كانت قيمة معامل الارتباط اقل من (0.30) ويمكن اعتبارها متوسطة إذا تراوحت قيمة معامل الارتباط بين (0.30 - 0.70) أما إذا كانت قيمة الارتباط أكثر من (0.70) تعتبر العلاقة قوية بين المتغيرين.

		النظام	المستخدم	التدريب	الخبراء	القرار	الوعي	الدافعية	العلاقات
المستخدم	Pearson Correlation	.800**							
التدريب	Pearson Correlation	.674**	.691**						
الخبراء	Pearson Correlation	.628**	.690**	.694**					
القرار	Pearson Correlation	.551**	.648**	.441**	.541**				
الوعي	Pearson Correlation	.405**	.446**	.255**	.428**	.427**			
الدافعية	Pearson Correlation	.429**	.434**	.425**	.478**	.501**	.527**		
العلاقات	Pearson Correlation	.352**	.346**	.319**	.335**	.338**	.490**	.525*	
التعاطف	Pearson Correlation	.309**	.313**	.291**	.342**	.323**	.566**	.629*	.671**

الجدول(11.1.4): تحليل الارتباط

المصدر: إعداد الدارسين من بيانات الدراسة الميدانية 2023

المبحث الثاني: اختبار الفرضيات

1.2.4 نمذجة المعادلة البنائية [SEM] [Structural Equation Modeling]

أعتمد الباحث في عملية التحليل الإحصائي للبيانات على أسلوب نمذجة المعادلة البنائية وهو نمط مفترض للعلاقات الخطية المباشرة وغير المباشرة بين مجموعة من المتغيرات الكامنة والمشاهدة ، وبمعنى أوسع تُمثل نماذج المعادلة البنائية ترجمات لسلسلة من علاقات السبب والنتيجة المفترضة بين مجموعة من المتغيرات. وبالتحديد استخدام أسلوب تحليل المسار، لما يتمتع به هذا الأسلوب من عدة مزايا، تتناسب مع طبيعة الدراسة في هذا البحث، وفيما يلي عرض مختصر لهذا الأسلوب ومبررات استخدامه:

تحليل المسار Path Analysis

وهو أحد أساليب نمذجة المعادلة البنائية، والتي تعني بدراسة وتحليل العلاقات بين متغير أو أكثر من المتغيرات المستقلة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة، ومتغير أو أكثر من المتغيرات التابعة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة بهدف تحديد اهم المؤشرات او العوامل التي يكون لها تأثير على المتغير أو المتغيرات التابعة، حيث أن نمذجة المعادلة البنائية تجمع بين اسلوب تحليل الانحدار المتعدد والتحليل العاملي (Barbara G. Tabachnick and Linda S. Fidell، 1996)

ويستخدم تحليل المسار فيما يماثل الأغراض التي يستخدم فيها تحليل الانحدار المتعدد، حيث أن تحليل المسار يعتبر امتداداً لتحليل الانحدار المتعدد، ولكن تحليل المسار، أكثر فعالية حيث أنه يضع في الحسبان نمذجة التفاعلات بين المتغيرات، The Modeling of Interactions وعدم الخطية Nonlinearities وأخطاء القياس، والارتباط الخطي المزدوج Multicollinearity بين المتغيرات المستقلة (Jeonghoon، 2002، كما يختلف تحليل المسار عن تحليل الانحدار المتعدد فيما يلي:

1- أنه نموذج لاختبار علاقات معينة، بين مجموعة متغيرات، وليس للكشف عن العلاقات

السببية، بين هذه المتغيرات.

2- يفترض العلاقات الخطية البسيطة بين كل زوج من المتغيرات.

- 3- إن المتغير التابع يمكن أن يتحول إلى متغير مستقل بالنسبة لمتغير تابع آخر.
- 4- يمكن أن يكون في النموذج متغيرات وسيطة بالإضافة إلى المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة
- 5- تسهيل علاقات التأثير بين المتغيرات بغض النظر عن كونها متغيرات تابعة او متغيرات مستقلة، والتي تمثل بسهم ثنائي الاتجاه في الشكل البياني للنموذج .
- 6- يعد نموذج تحليل المسار وسيلة، لتلخيص ظاهرة معينة ووضعها في شكل نموذج مترابط، لتفسير العلاقات بين متغيرات هذه الظاهرة، مما يتطلب من الباحث، تفسير السببية، واتصال المتغيرات ببعضها البعض والتي تسمى بالمسارات.
- 7- معاملات المسارات في النموذج تكون معيارية.

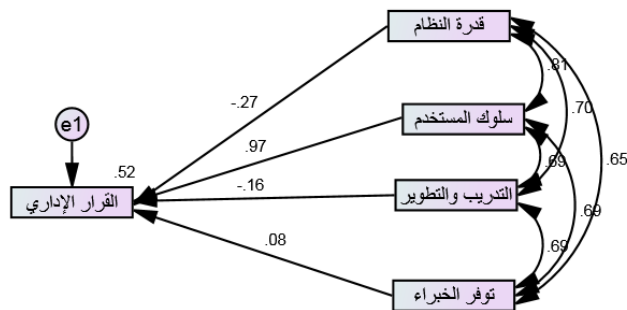
2.2.4 إختبار فرضيات الدراسة:

أعتمد الباحث في عملية التحليل الإحصائي للبيانات على أسلوب نمذجة المعادلة البنائية وهو نمط مفترض للعلاقات الخطية المباشرة وغير المباشرة بين مجموعة من المتغيرات الكامنة والمشاهدة، وبمعنى أوسع تُمثل نماذج المعادلة البنائية ترجمات لسلسلة من علاقات السبب والنتيجة المفترضة بين مجموعة من المتغيرات. وبالتحديد استخدام أسلوب تحليل المسار، لما يتمتع به هذا الأسلوب من عدة مزايا، تتناسب مع طبيعة الدراسة.

الفرضية الرئيسية الأولى: وجود علاقة إيجابية بين الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار

الإداري

18.534	مربع كاي
1	درجات الحرية
.000	مستوى الدلالة
18.534	مربع كاي المعياري
.954	مؤشر المطابقة المقارن
.538	مؤشر توكر-لويس
.384	مؤشر رمسي



المصدر: إعداد الدارسين من بيانات الدراسة الميدانية 2023

Label	P	C.R.	S.E.	Estimate		
par_1	.899	.127	.130	.016	قدرة النظام	<--- القرار الإداري
par_2	.037	2.082	.073	.153	التدريب والتطوير	<--- القرار الإداري
par_3	***	4.382	.113	.495	توفر الخبراء	<--- القرار الإداري
par_10	.315	-1.004	.099	-.099	سلوك المستخدم	<--- القرار الإداري

الجدول (12.1.4): المسار من قدرة النظام إلى القرار الإداري

المصدر: إعداد الدارسين من بيانات الدراسة الميدانية 2023

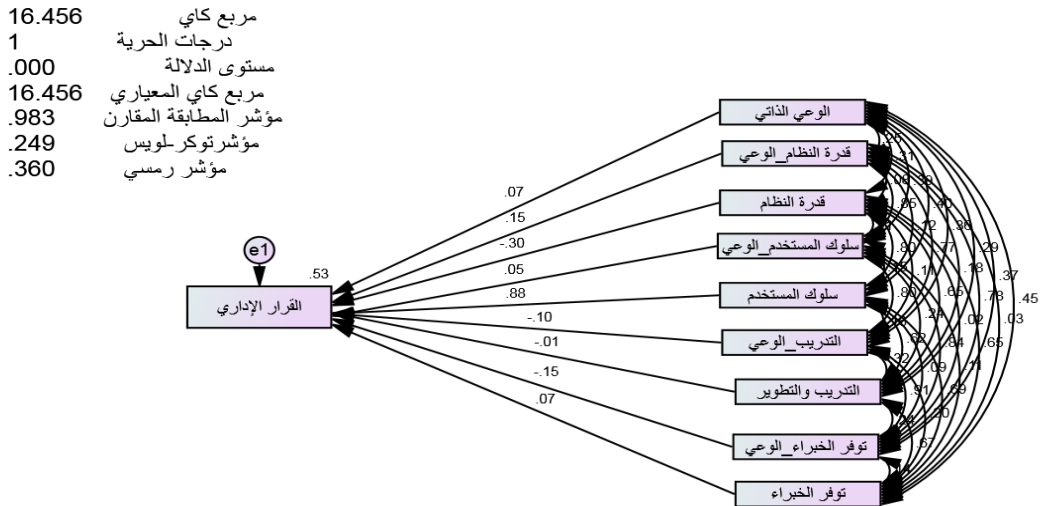
من الجدول (2-2-4) الذي يبين قيم معاملات حيث أن المسار من قدرة النظام إلى القرار الإداري يساوي (0.016) وهو غير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.899). والمسار من سلوك المستخدم إلى القرار الإداري يساوي (-0.099) وهو غير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.315)، والمسار من التدريب والتطوير إلى القرار الإداري يساوي (0.153) وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.037)، والمسار من توفر الخبراء إلى القرار الإداري يساوي (0.495) وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.000). (***)

اختبار الفرضية الرئيسية الثاني:

الذكاء العاطفي يعدل العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار الإداري

اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

الوعي الذاتي تعدل العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والقرار الإداري



المصدر: إعداد الدارسين من بيانات الدراسة الميدانية 2023

لغرض التعرف على معنوية التأثير بين المتغيرات اعتمد البحث على نمذجة المعادلة البنائية وفيها تم استخدام أسلوب تحليل المسار والذي يعني بدراسة وتحليل العلاقات بين متغير أو أكثر من المتغيرات المستقلة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة ، وقد تم الاعتماد على مستوى الدلالة (0.05) للحكم على مدى معنوية التأثير، حيث تم مقارنة مستوى المعنوية المحتسب مع قيمة مستوى الدلالة المعتمد، وتعد التأثيرات ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحتسب أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) والعكس صحيح ، والجدول التالي قيم تحليل المسار.

Label	P	C.R.	S.E.	Estimate		
par_1	.081	1.742	.116	.202	قدرة النظام_ الوعي	<---> القرار الإداري
par_2	.624	-.490	.121	-.059	قدرة النظام	<---> القرار الإداري
par_3	.816	.233	.122	.029	سلوك المستخدم_ الوعي	<---> القرار الإداري
par_4	***	3.985	.122	.487	سلوك المستخدم	<---> القرار الإداري
par_5	.453	-.751	.090	-.068	التدريب_ الوعي	<---> القرار الإداري
par_6	.826	.220	.103	.023	التدريب والتطوير	<---> القرار الإداري
par_7	.261	-1.123	.119	-.134	توفر الخبرة_ الوعي	<---> القرار الإداري
par_8	.070	1.810	.110	.200	توفر الخبرة	<---> القرار الإداري
par_45	.083	1.734	.084	.146	الوعي الذاتي	<---> القرار الإداري

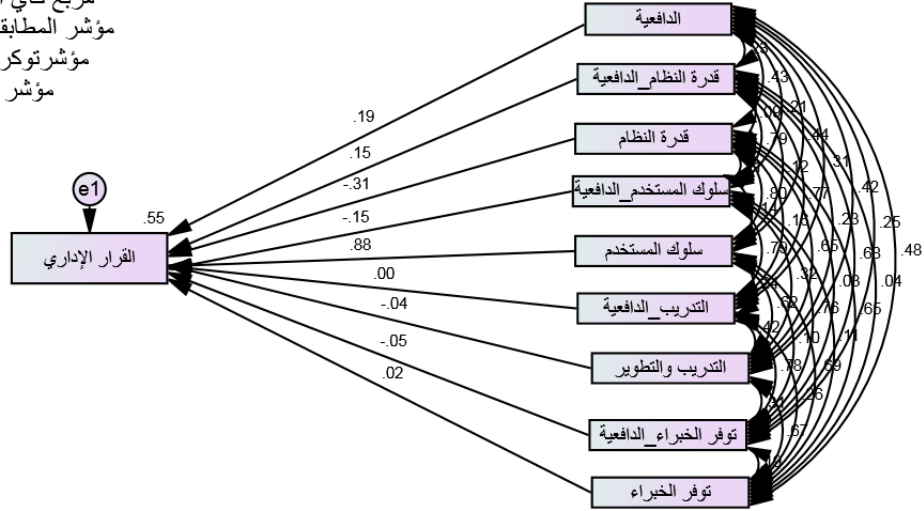
الجدول (13.1.4): المسار من الوعي الذاتي إلى الذكاء الاصطناعي والقرار الإداري

المصدر: إعداد الدارسين من بيانات الدراسة الميدانية 2023

من الجدول (13.1.4) الذي يبين قيم معاملات حيث أن المسار من (قدرة النظام_ الوعي الذاتي_ الوعي الذاتي) إلى القرار الإداري يساوي (0.202) وهو غير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.081) والمسار من (سلوك المستخدم_ الوعي الذاتي) إلى القرار الإداري يساوي (0.029) وهو غير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.816)، والمسار من (التدريب والتطوير _ الوعي الذاتي) إلى القرار الإداري يساوي (-0.068) وهو غير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.453)، المسار من (توفر الخبرة _ الوعي الذاتي) إلى القرار الإداري في وجود يساوي (-0.134) وهو غير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.261).

اختبار الفرضية الفرعية الثانية:
الدافعية تعدل العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والقرار الإداري

15.875 مربع كاي
1 درجات الحرية
.000 مستوى الدلالة
15.875 مربع كاي المعياري
.982 مؤشر المطابقة المقارن
.169 مؤشر توكر-لويس
.354 مؤشر رمسي



المصدر: إعداد الدارسين من بيانات الدراسة الميدانية 2023

لغرض التعرف على معنوية التأثير بين المتغيرات اعتمد البحث على نمذجة المعادلة البنائية وفيها تم استخدام أسلوب تحليل المسار والذي يعني بدراسة وتحليل العلاقات بين متغير أو أكثر من المتغيرات المستقلة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة ، وقد تم الاعتماد على مستوى الدلالة (0.05) للحكم على مدى معنوية التأثير، حيث تم مقارنة مستوى المعنوية المحتسب مع قيمة مستوى الدلالة المعتمد، وتعد التأثيرات ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحتسب أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) والعكس صحيح ، والجدول التالي قيم تحليل المسار .

Label	P	C.R.	S.E.	Estimate		
par_1	.128	1.522	.117	.179	قدرة النظام_ الدافعية	<---
par_2	.557	-.587	.121	-.071	قدرة النظام	<---
par_3	.171	-1.370	.117	-.160	سلوك المستخدم_ الدافعية	<---
par_4	***	4.319	.118	.512	سلوك المستخدم	<---
par_5	.711	.371	.093	.034	التدريب_ الدافعية	<---
par_6	.817	-.232	.104	-.024	التدريب والتطوير	<---
par_7	.425	-.797	.095	-.076	توفر الخبرة_ الدافعية	<---
par_8	.156	1.417	.108	.153	توفر الخبرة	<---
par_45	.004	2.889	.078	.226	الدافعية	<---

الجدول (14.1.4): المسار من الدافعية إلى الذكاء الاصطناعي والقرار الإداري

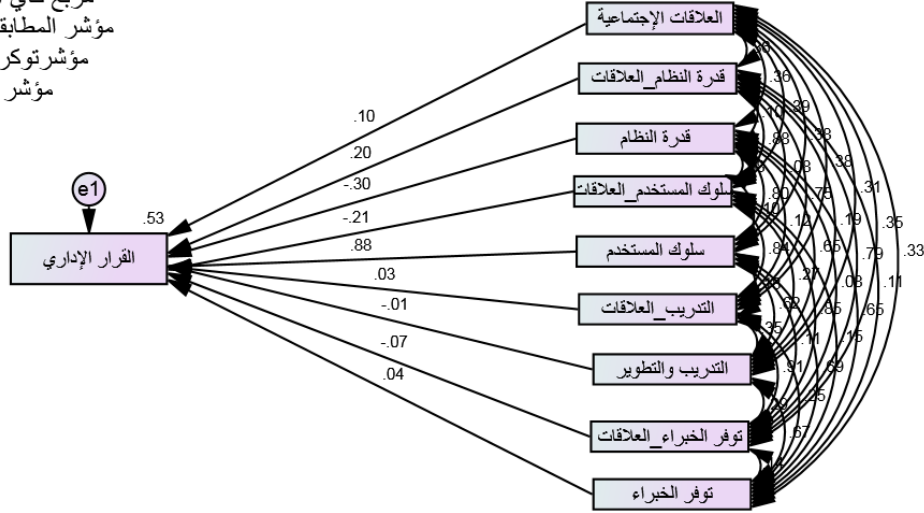
المصدر: إعداد الدارسين من بيانات الدراسة الميدانية 2023

من الجدول (14.1.4) الذي يبين قيم معاملات حيث أن المسار من (قدرة النظام_ الدافعية) إلى القرار الإداري يساوي (.179) وهو غير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (.128) والمسار من (سلوك المستخدم_ الدافعية) إلى القرار الإداري يساوي (-.160) وهو غير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (.171)، والمسار من (التدريب والتطوير _ الدافعية) إلى القرار الإداري يساوي (.034) وهو غير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (.711)، المسار من (توفر الخبرة _ الدافعية) إلى القرار الإداري في وجود يساوي (-.076) وهو غير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (.425).

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

العلاقات الاجتماعية تعدل العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والقرار الإداري

14.442 مربع كاي
1 درجات الحرية
.000 مستوى الدلالة
14.442 مربع كاي المعياري
.986 مؤشر المطابقة المقارن
.362 مؤشر توكر-لويس
.336 مؤشر رمسي



المصدر: إعداد الدارسين من بيانات الدراسة الميدانية 2023

لغرض التعرف على معنوية التأثير بين المتغيرات اعتمد البحث على نمذجة المعادلة البنائية وفيها تم استخدام أسلوب تحليل المسار والذي يعني بدراسة وتحليل العلاقات بين متغير أو أكثر من المتغيرات المستقلة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة ، وقد تم الاعتماد على مستوى الدلالة (0.05) للحكم على مدى معنوية التأثير، حيث تم مقارنة مستوى المعنوية المحتسب مع قيمة مستوى الدلالة المعتمد، وتعد التأثيرات ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحتسب أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) والعكس صحيح ، والجدول التالي قيم تحليل المسار.

Label	P	C.R.	S.E.	Estimate		
par_1	.200	1.282	.137	.176	قدرة النظام_ العلاقات الاجتماعية	<---
par_2	.584	-.548	.123	-.067	قدرة النظام	<---
par_3	.158	-1.413	.159	-.225	سلوك المستخدم_ العلاقات الاجتماعية	<---
par_4	***	4.242	.123	.520	سلوك المستخدم	<---
par_5	.685	.406	.104	.042	التدريب_ العلاقات الاجتماعية	<---
par_6	.886	.144	.106	.015	التدريب والتطوير	<---
par_7	.654	-.448	.123	-.055	توفر الخبرة_ العلاقات الاجتماعية	<---
par_8	.111	1.593	.106	.169	توفر الخبرة	<---
par_45	.051	1.951	.080	.156	العلاقات الاجتماعية	<---

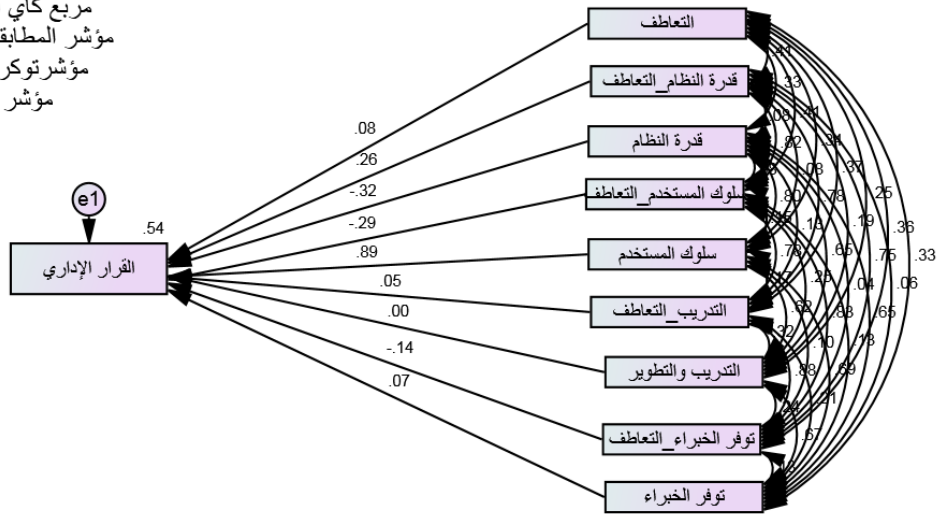
الجدول (15.1.4): المسار من العلاقات الاجتماعية إلى الذكاء الاصطناعي والقرار الإداري

المصدر: إعداد الدارسين من بيانات الدراسة الميدانية 2023

من الجدول (4-2-3) الذي يبين قيم معاملات حيث أن المسار من (قدرة النظام_ العلاقات الاجتماعية) إلى القرار الإداري يساوي (.176) وهو غير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (.200) والمسار من (سلوك المستخدم_ العلاقات الاجتماعية) إلى القرار الإداري يساوي (-.225) وهو غير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (.158)، والمسار من (التدريب والتطوير_ العلاقات الاجتماعية) إلى القرار الإداري يساوي (.042) وهو غير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (.685)، المسار من (توفر الخبرة_ العلاقات الاجتماعية) إلى القرار الإداري في وجود يساوي (-.055) وهو غير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (.654).

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:
التعاطف تعدل العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والقرار الإداري

11.266 مربع كاي
1 درجات الحرية
.001 مستوى الدلالة
11.266 مربع كاي المعياري
.988 مؤشر المطابقة المقارن
.469 مؤشر توكر-لويس
.294 مؤشر رمسي



المصدر: إعداد الدارسين من بيانات الدراسة الميدانية 2023

لغرض التعرف على معنوية التأثير بين المتغيرات اعتمد البحث على نمذجة المعادلة البنائية وفيها تم استخدام أسلوب تحليل المسار والذي يعني بدراسة وتحليل العلاقات بين متغير أو أكثر من المتغيرات المستقلة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة ، وقد تم الاعتماد على مستوى الدلالة (0.05) للحكم على مدى معنوية التأثير، حيث تم مقارنة مستوى المعنوية المحتسب مع قيمة مستوى الدلالة المعتمد، وتعد التأثيرات ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحتسب أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) والعكس صحيح ، والجدول التالي قيم تحليل المسار.

Label	P	C.R.	S.E.	Estimate		
par_1	.067	1.833	.116	.212	قدرة النظام_ التعاطف	<---
par_2	.346	-.942	.121	-.114	قدرة النظام	<---
par_3	.076	-1.773	.120	-.213	سلوك المستخدم_ التعاطف	<---
par_4	***	4.831	.121	.584	سلوك المستخدم	<---
par_5	.697	.389	.093	.036	التدريب_ التعاطف	<---
par_6	.842	.200	.102	.020	التدريب والتطوير	<---
par_7	.296	-1.045	.109	-.114	توفر الخبرة_ التعاطف	<---
par_8	.076	1.777	.104	.185	توفر الخبرة	<---
par_34	.164	1.392	.080	.111	التعاطف	<---

الجدول (16.1.4): المسار من التعاطف إلى الذكاء الاصطناعي والقرار الإداري

المصدر: إعداد الدارسين من بيانات الدراسة الميدانية 2023

من الجدول (16.1.4) الذي يبين قيم معاملات حيث أن المسار من (قدرة النظام_ التعاطف) إلى القرار الإداري يساوي (.212) وهو غير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (.067) والمسار من (سلوك المستخدم_ التعاطف) إلى القرار الإداري يساوي (-.213) وهو غير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (.076)، والمسار من (التدريب والتطوير _ التعاطف) إلى القرار الإداري يساوي (.036) وهو غير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (.697)، المسار من (توفر الخبرة _ التعاطف) إلى القرار الإداري في وجود يساوي (-.114) وهو غير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (.164).

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

5.1 النتائج:

1/ وجود علاقة إيجابية بين الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار الإداري:

1. لا يوجد علاقة إيجابية بين قدرة النظام وجودة اتخاذ القرار الإداري عند مستوى معنوية (899).
2. لا يوجد علاقة إيجابية بين سلوك المستخدم وجودة اتخاذ القرار الإداري عند مستوى معنوية (315).
3. يوجد علاقة إيجابية بين التدريب والتطوير وجودة اتخاذ القرار الإداري عند مستوى معنوية (037).
4. يوجد علاقة إيجابية بين توفر الخبراء وجودة اتخاذ القرار الإداري عند مستوى معنوية (495).

2/ الذكاء العاطفي يعدل العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار الإداري

أ/ الوعي الذاتي يعدل العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار الإداري

- الوعي الذاتي لا يعدل العلاقة بين قدرة النظام و جودة اتخاذ القرار الإداري عند مستوى معنوية (081).
- الوعي الذاتي لا يعدل العلاقة بين سلوك المستخدم و جودة اتخاذ القرار الإداري عند مستوى معنوية (816).
- الوعي الذاتي لا يعدل العلاقة بين التدريب و التطوير و جودة اتخاذ القرار الإداري عند مستوى معنوية (453).
- الوعي الذاتي لا يعدل العلاقة بين توفر الخبراء و جودة اتخاذ القرار الإداري عند مستوى معنوية (261).

ب/ الدافعية تعدل العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار الإداري

- الدافعية لا تعدل العلاقة بين قدرة النظام و جودة اتخاذ القرار الإداري عند مستوى معنوية (128).
- الدافعية لا تعدل العلاقة بين سلوك المستخدم و جودة اتخاذ القرار الإداري عند مستوى معنوية (171).

- الدافعية لا تعدل العلاقة بين التدريب و التطوير و جودة اتخاذ القرار الإداري عند مستوى معنوية (0.711).
- الدافعية لا تعدل العلاقة بين توفر الخبراء و جودة اتخاذ القرار الإداري عند مستوى معنوية (0.425).

ج/ العلاقات الاجتماعية تعدل العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار الإداري

- العلاقات الاجتماعية لا تعدل العلاقة بين قدرة النظام و جودة اتخاذ القرار الإداري عند مستوى معنوية (0.200).
- العلاقات الاجتماعية لا تعدل العلاقة بين سلوك المستخدم و جودة اتخاذ القرار الإداري عند مستوى معنوية (0.158).
- العلاقات الاجتماعية لا تعدل العلاقة بين التدريب و التطوير و جودة اتخاذ القرار الإداري عند مستوى معنوية (0.685).
- العلاقات الاجتماعية لا تعدل العلاقة بين توفر الخبراء و جودة اتخاذ القرار الإداري عند مستوى معنوية (0.654).

د/ التعاطف يعدل العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار الإداري

- التعاطف لا يعدل العلاقة بين قدرة النظام و جودة اتخاذ القرار الإداري عند مستوى معنوية (0.067).
- التعاطف لا يعدل العلاقة بين سلوك المستخدم و جودة اتخاذ القرار الإداري عند مستوى معنوية (0.076).
- التعاطف لا يعدل العلاقة بين التدريب و التطوير و جودة اتخاذ القرار الإداري عند مستوى معنوية (0.697).
- التعاطف لا يعدل العلاقة بين توفر الخبراء و جودة اتخاذ القرار الإداري عند مستوى معنوية (0.164).

الذكاء الاصطناعي يؤثر على جودة اتخاذ القرار الإداري من خلال بعدي التدريب والتطوير وتوفر الخبراء في المصارف عينة الدراسة .

الذكاء العاطفي لا يعدل العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار الإداري في المصارف عينة الدراسة.

5.2 مناقشة النتائج:

1- هناك علاقة ايجابية بين الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار الاداري

أظهرت النتائج وجود علاقة ايجابية بين الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار الاداري حيث تتفق نوعاً ما مع دراسة (فاتن صالح 2008) التي تناولت أثر الذكاء الاصطناعي و الذكاء العاطفي علي جودة اتخاذ القرارات وتوصلت الدراسة الي أنه هناك دلالة احصائية من استخدام أساليب الذكاء الاصطناعي و جودة القرار الاداري ، وتتفق مع دراسة (Mustafa S.) (AISahaikh) حيث تناولت الدراسة اهمية استخدام نظام معلومات التسويق في اتخاذ القرارات كونه يمثل تحدياً حقيقياً للتقنيات و التقنيات المتعددة علي الكمبيوتر وتوصلت الدراسة الي وجود علاقة بين اعتماد نظام معلومات التسويق و القرار الصحيح الذي اتخذه مدير التسويق وايضاً وجود علاقة ايجابية بين درجة تبني نظام لمعلومات التسويق و القرار الصحيح المتخذ ، و ايضاً تتفق مع دراسة (محمد امحمودة العلوان - الاردن 2019) التي تناولت اثر مكونات نظم دعم القرار علي تحسين عملية اتخاذ القرارات في الجامعات الاردنية و توصلت الدراسة الي وجود أثر ذو دلالة احصائية للبرمجيات علي تحسين عملية اتخاذ القرارات في الجامعات الاردنية ، و هذه النتيجة تدل علي ان الذكاء الاصطناعي يؤثر في جودة القرار الاداري.

2-الذكاء العاطفي يعدل العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار الاداري

توصلت نتائج الدراسة الي ان الذكاء العاطفي لا يعدل العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار الاداري حيث انه يختلف مع دراسة (حذيفة واخرون) التي تناولت الدور المعدل للذكاء العاطفي للعاملين في العلاقة بين القيادة التحويلية ومستوى الطموح ،وتوصلت الدراسة الي ان الذكاء العاطفي للعاملين يعدل العلاقة بين القيادة التحويلية و مستوى الطموح ، ويختلف مع دراسة (Yasir, Kahn Bin Mohamed, Awan, Shah) التي تناولت الدور المعدل للذكاء العاطفي في العلاقة بين القيادة التحويلية و الالتزام التنظيمي ، وتوصلت الدراسة الي ان الذكاء العاطفي يعدل العلاقة بين القيادة التحويلية والالتزام التنظيمي

5.3 التوصيات:

1. مواكبة كل ما هو حديث من الأجهزة الالكترونية.
2. تفعيل الأنظمة والبرامج وتطويرها لضمان سرية وأمن أكثر لحماية البيانات وبالتالي تحقيق نتائج أفضل.
3. استخدام وسائل تواصل آمنة كالبريد الالكتروني.
4. الاهتمام بتقديم الخدمات باستخدام التكنولوجيا الحديثة للزبائن.
5. توفير بيانات واضحة وسهلة للمستخدمين.
6. الحرص على إدخال الخدمات الجديدة والمتطورة لإرضاء العاملين.
7. تسهيل إجراءات المعاملات للعملاء.
8. نشر ثقافة الوعي الذاتي بين متخذي القرار في البنك.
9. تحفيز روح الدافعية لدى متخذي القرار بالبنك.
10. تنمية القدرة على تكوين علاقات اجتماعية ايجابية بين متخذي القرار والمرؤسين.
11. الحرص على تبادل الخبرات والمهارات بين متخذي القرار.
12. تقدير الآخرين وتثمين انجازاتهم.
13. استخدام الأسلوب اللبق للفت نظر الأشخاص الآخرين لأخطائهم.
14. معاملة الأشخاص الآخرين بروح ايجابية.
15. تنمية روح التعاطف بين متخذي القرار والمرؤسين فهم مشاعرهم ووتقديم الخدمات لهم واعطائهم الفرصة للإبداء عن آرائهم وتقدير وجهة نظرهم.

5.4 اسهامات الدراسة

أولاً: اسهامات الدراسة النظرية

تساهم هذه الدراسة في اثراء أدبيات البحث العلمي وذلك بالكشف عن مجموعة من العلاقات متغيراتها حيث قامت باختبار الدور المعدل للذكاء العاطفي في العلاقة بين الذكاء الاصطناعي و جودة اتخاذ القرار الاداري في البنك ،تاتي الاهمية النظرية لهذه الدراسة من خلال معرفة الدور

الذي يساهم به الذكاء العاطفي كمعدل للعلاقة بين الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار الإداري في البنوك والتعرف علي متغيرات الدراسة،و المؤثرات المنصبه عليه.

وأظهرت النتائج أنه يوجد تأثير للذكاء الاصطناعي علي جودة اتخاذ القرار الإداري من خلال البعدين(التدريب و التطوير ، توفر الخبراء) ،وأن الذكاء العاطفي لا يعدل العلاقة بين الذكاء الاصطناعي و جودة اتخاذ القرار الإداري ، و هذا مؤشر علي ان الذكاء العاطفي قد لا يشكل اساس لخلق ميزة ، وهذه النقطة تمثل منطقة مثمرة لعمل دراسات مستقبلية .

وكشفت الدراسة عن عدم وجود علاقة بين قدرة النظام و سلوك المستخدم و جودة اتخاذ القرار الإداري ، وعن وجود علاقة بين التدريب و التطوير و توفر الخبراء و جودة اتخاذ القرار الإداري ،كما أظهرت النتائج أن الوعي الذاتي لايعدل العلاقة بين قدرة النظام و سلوك المستخدم و التدريب و التطوير و توفر الخبراء و جودة اتخاذ القرار الإداري ، و ان العلاقات الاجتماعية لا تعدل العلاقة بين قدرة النظام و سلوك المستخدم و التدريب و التطوير و توفر الخبراء و جودة اتخاذ القرار الإداري ، و أيضا ان التعاطف لا يعدل العلاقة بين قدرة النظام و سلوك المستخدم و التدريب و التطوير و توفر الخبراء و جودة اتخاذ القرار الإداري.

ثانيا: اسهامات الدراسة التطبيقية

يمكن تطبيق نموذج هذه الدراسة بالبنوك بحيث يتم استخدامه في المستويات الادارية العليا و الوسطي.

بما أن مفهوم الذكاء الاصطناعي حديث العهد نسبيا في البيئة الادارية السودانية فان اخضاعه لدراسة تطبيقية يعطي أهمية واضحة ضمن الاطار العلمي لاساليب الادارة المتقدمة في اكتساب المعارف و زيادة المهارات و القدرات الابداعية و استخدامه في التمييز و التحسين و اكتساب ميزة تنافسية فعلي المنظمات التي تسعى لذلك الاهتمام به .هذه الدراسة تبين لمتخذي القرار مدى اهمية الذكاء الاصطناعي التي تعد المنتج الرئيسي للمعلومات التي تعتبر موردا اساسيا في المنظمات لان التكنولوجيا الجيدة تقود الي بلورة وخلق الابداع الفعال.

نتائج هذه الدراسة قد تكون مفيدة للممارسين بالبنوك خاصة عندما تؤخذ نتائجها في الحسبان، حيث يمكن الاستفادة من نتائجها في معرفة أكثر العوامل المكونة للذكاء الاصطناعي من واقع التطبيق بهذه البنوك المؤثرة علي جودة اتخاذ القرار الاداري بالبنوك و بالتالي تشكل دراسة هذه العوامل فرص يستفاد منها في البنوك محل الدراسة .

5.5 محددات الدراسة:

صادفة هذه الدراسة مجموعه من الصعوبات والعقبات التي من ابرزها:

- 1- حصل تاخير واضح في عملية الحصول علي اجابات للاستبيانات المقدمه لمديري البنوك
- 2- لم تتم عملية توزيع الاستبيانات علي البنوك بسهولة.
- 3- تم توزيع الاستبيانات علي البنوك بطريقه شخصيه لان كثير من ادارة البنوك لم تتعاون في تقديم المعلومات او حتي توزيع الاستبيانات .
- 4- البنوك لم تلتزم بارجاع الاستبيانات بنفس العدد الذي اخذته
- 5- صادف مع اعداد البحث ضغط الامتحانات وصعوبة الدراسة.

5.6 الدراسات المستقبلية :

1. ايجاد ابعاد للمتغير التابع جودة اتخاذ القرار الاداري.
2. اجراء الدراسة في مجتمع دراسة اخر مثل الشركات الكبيرة في الدولة .
3. اجراء الدراسة مرة اخرى مع اضافة القدرات العاطفية كدور وسيط بدلا من الذكاء العاطفي كدور معدل.
4. توزيع عدد استبيانات أكثر.
5. استخدام أسلوب المقابلات الشخصية لجمع المعلومات.

مراجع باللغة العربية:

- أحمد وآخرون، (2017)، الدور الوسيط للقدرات العاطفية في العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الإبداعي للخدمة
- إسراء وآخرون، (2016)، أثر نظم دعم القرار على جودة القرار الإداري
- ايناس ابو عفش، 2011، اثر الذكاء العاطفي على مقدرة مدراء مكتب اونروا بغزة على اتخاذ القرار وحل المشكلات، مذكرة لنيل شهادة ماجستير)
- برنوطي، سعاد نايف(2011)، الادارة الاساسيات إدارة الاعمال، عمان، دار وائل، ط1.
- تره، مريم شوقي عبد الرحمن، 2019، متطلبات إدخال تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في التعليم قبل الجامعي المصري المجلة الجزائرية للدراسات الإنسانية، جامعة دمياط، مصر
- توفيق، جميل احمد، (1997)، ادارة الاعمال مدخل وظيفي، مصر، دار الجامعات المصرية.
- حذيفة وآخرون، (2017م)، الدور المعدل للذكاء العاطفي للعاملين في العلاقة بين القيادة التحويلية ومستوى الطموح.
- رشا محمد، (2022)، تطبيقات الادارة للذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات الادارية.
- الزاكي، إسراء آدم وآخرون، 2016، أثر نظم دعم القرار علي جودة القرار الإداري.
- سامي، (2019م)، منظور متكامل لتفعيل دور الذكاء الاصطناعي والذكاء الاعمال في دعم وتمكين القطاع العام في ظل رؤية.
- سعد مهدي حسن، العلاقة بين الذكاء العاطفي وعملية التعليم.
- سلطانة، إدريس، 2021، أثر تطبيق الذكاء الإصطناعي علي جودة القرار المتخذ داخل المؤسسات الإقتصادية.
- صالح، أحمد علي وآخرون، (2010م)، الإدارة بالذكاءات.
- طارق عبد الفتاح ورشاد محمد، 2020، اثر الذكاء العاطفي في تخفيض ضغوط العمل لدى العاملين في صندوق الملك عبد الله الثاني لتنمية، جامعة الاردن

ظفرة، فايز بن عوض، عزام، سعد بن ناصر، (أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي علي جودة إتخاذ القرارات في إمارة منطقة عسير خلال وباء كوفيد 19)، 2022م، صفحة(9-10).

عبد العزيز احمد، دراسة تأثير لعوامل الاجتماعية على اتخاذ القرار في إدارة السراج المنير في وزارة الأوقاف بالكويت، الكويت

عبد الله و أحمد حبيب، (2019م)، الذكاء الاصطناعي ثورة في تقنيات العصر.

عبد المالك ومحمد، 2019، الاتصالات الإدارية وأثرها في فاعلية اتخاذ القرارات في المنشآت، اليمن

عبدالرحيم خولة ودادو مويمة، (2020م)، تأثير الذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار.

عبدالرحيم، خولة وآخرون، 2021، تأثير الذكاء العاطفي على جودة إتخاذ القرار.

عبدالكريم درويش وليلي نكلا، (1972م)، اصول الادارة العامة، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة

عجام، ابراهيم محمد حسن، 2018، الذكاء الاصطناعي وانعكاساته على المنظمات عالية الأداء دراسة استطلاعية في وزارة العلوم والتكنولوجيا مجلة الادارة الاقتصادية، جامعة المستنصرية، العراق

العلوان، محمد محمودة، 2019، أثر نظم دعم القرار في تحسين عملية اتخاذ القرارات في الجامعات الأردنية، مجلة اقتصاد المال والأعمال جامعة الحسين بن طلال، الأردن

على السلمي، (1971م)، بحوث السايات لاتخاذ القرارات الإدارية، دار المعارف بمصر.

فاتن صالح، 2008، اثر الذكاء الاصطناعي و الذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرارات، مذكرة لنيل شهادة ماجستير

فادي السهيما، (2020)، أثر الذكاء الصناعي على جودة القرار الإداري في مراكز الوزارات الأردنية

فرح، (2016م)، استخدام الوكيل الذكي في التجارة الالكترونية.

فضل الله، أحمد عصام وآخرون، 2017، الدور الوسيط للقدرات العاطفية في العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الإبداعي للخدمة.

لزرق نوال، 2019، أهمية الذكاء العاطفي في الممارسات القيادية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، الجزائر، مذكرة لنيل شهادة ماجستير

محمد محسن وآخرون، (2015)، تأثير الذكاء العاطفي على الدافعية، التشجيع، هياكل المنظمات.

محمد ياغي، (1988م)، اتخاذ القرارات التنظيمية، الرياض، مطابع الفرزدق.

مراجع باللغة الأجنبية:

Al Mehdi and Barzegar, (2013), The relationship between emotional intelligence and decision making quality in hospital managers.

Emotional intelligence competencies in the team leader a multiplevel examination of the impact of emotional intelligence on group performance.

Erin E. Makarius and others, (2020), Rising with the machines: A sociotechnical framework for bringing artificial intelligence into the organization, Journal of Business Research. The University of Akro-United States.

G. Rupesh, S. Choudaiah, (2019), Artificial Intelligence and its Role in Near Future, International Journal of Science and Research (IJSR), Siddharth institute of Engineering & Technology – India.

Iron, Berteam, Oraanizations and thisit Mananins. New York, the fee Press, 1968.

Ishan Borker, Ashok Veda, (2020), Artificial Intelligence for Hiring. International Journal of Science and Research (ISR), Bengaluru, India.

Merzoug Jamal and Sebbane Mohammed, Analysing the Effect of Learning by Simulation on the Speed and accuracy Decision Making of Volleyball players, Journal of Science Technology and Physical Activities, Mostaganem University- Algeria.

Mustafa S. Al-Shaikh, (2010), The effect of marketing information system on decision marking, Recherches économiques et managériales, Université Mohamed Khider-Biskra.

Nadu, Annamalai Nagar Tamil, (2015), Influence of emotional intelligence on decision making by leaders.

Purwati and Otcher, (2014), The use of accounting information In The Business Decision Making Process In small and Medium Enterprise In Banyamas region Indonesia.

Serivastava and Lontham, (2016), Impact of Accounting Information for Management Decision Making.

The relationships between the emotional intelligence and job satisfaction.

المواقع الإلكترونية:

<https://e3arabi.com/technologies>

أحمد الباز ar.m.wikipedia.org

الملاحق

ملحق رقم (1): استمارة الاستبانة:



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
كلية الدراسات التجارية
قسم إدارة الأعمال



استمارة إستبيان

بعنوان:

الدور المعدل للذكاء العاطفي في العلاقة بين الذكاء الإصطناعي وجودة القرار الإداري

عزيزي المستجيب/ بعد التحية والإحترام

يرجى من سيادتكم التكرم بملء إستمارة الاستبيان المرفقة والخاصة بدراستنا لنيل درجة البكالوريوس في إدارة الأعمال من جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا. إذ أن مشاركتكم وكرم تعاونكم سيكون له أثر كبير وفعال. كما أن المعلومات التي ستدلون بها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

ولكم منا خالص الشكر والتقدير على تعاونكم ،،،،،،،،،،،،،،،،

إعداد الطلاب:

- أحمد صديق علي محمد
- رزان مبارك إمام عباس
- وفاق علاء الدين إبراهيم
- مآب أحمد محمد الصديق
- ملاذ مصطفى أحمد عبد الحميد

إشراف

د. لمياء بكري محمود

القسم الأول: البيانات الشخصية:

1/ النوع:

ذكر () أنثى ()

2/ العمر :

من 25-36 سنة () من 37-47 سنة () 48 سنة فأكثر ()

3/ المؤهل العلمي:

دون الجامعي () جامعي () فوق الجامعي ()

4/ الخبرة العملية:

5 سنوات فأقل () من 6-10 سنوات () من 11-15 سنة ()
من 16-20 سنة () أكثر من 20 سنة ()

5/ الدرجة الوظيفية:

مدير () نائب مدير () رئيس () أخرى أذكرها

.....

القسم الثاني: البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة وابعادها

أولاً: المتغير المستقل: الذكاء الإصطناعي: هو دراسته كيفية توجيه الحاسب لاداء

اشياء يؤديها الإنسان بطريقه افضل

الرجاء وضع علامة (√) في العبارة التي تناسب رأيك:

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
البعد الأول: قدرة النظام						
1	توفر الشركة أجهزة إلكترونية حديثة.					
2	يستطيع النظام الحفاظ على سرية المعلومات وتحقيق نتائج افضل .					
3	يمثل البريد الإلكتروني وسيلة آمنة للتراسل.					
4	تستخدم الشركة انظمه متطورة في سبيل تطوير اعمالها.					
5	تطرح الشركة تحديثاً مستمراً في برامج نظم المعلومات لديها.					
البعد الثاني: سلوك المستخدم						
1	تقدم الشركة الخدمة للزبائن من خلال التكنولوجيا الحديثة.					
2	تعمل الشركة على توفير إمكانية البحث والفهرسة للبيانات بطريقة سهلة للمستخدمين.					
3	تهتم الشركة بإدخال الخدمات الجديدة والمتطورة لإرضاء العاملين.					
4	يستطيع الزبائن إجراء معاملاتهم بكل سهولة ويسر .					
البعد الثالث: التدريب والتطوير						
1	يتم تدريب العاملين في الشركة باستمرار بمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة.					
2	تعمل الشركة باستمرار على تطوير مهارة العاملين لديها.					
3	توفر الشركة الأجهزة الإلكترونية الحديثة للعاملين لديها في سبيل تطوير أعمالها.					

					تهتم الشركة بتحديث أنظمتها بما يتوافق مع التكنولوجيا الحديثة.	4
البعد الرابع: توفر الخبراء						
					يوجد في الشركة العديد من الخبراء والمختصين لتطوير أعمال الشركة باستمرار.	1
					تعمل الشركة على التعاقد مع خبراء من الخارج إذا تطلب الأمر ذلك.	2
					يتم إختيار الخبراء حسب كفاءتهم وقدرتهم على تحسين أنظمة الشركة.	3
					تقوم الشركة بمتابعة عمل الخبراء وبشكل دقيق.	4

المتغير التابع: جودة القرار الإداري:

الرجاء وضع علامة (√) في العبارة التي تناسب رأيك:

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	غالبا ما تقوم الإدارة باتخاذ قرارات صحيحة					
2	تتسم القرارات بعدم التضارب					
3	يتم إشراك الآخرين في اتخاذ القرار					
4	تتسم القرارات بالدقة					
5	تتسم القرارات المتخذة بالمصادقية					
6	القرارات المتخذ يعتمد عليها في تحقيق الهدف					

المتغير المعدل: الذكاء العاطفي:

الرجاء وضع علامة (√) في العبارة التي تناسب رأيك:

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
البعد الأول: الوعي الذاتي						
1	لدي القدرة على تحديد مشاعري الحقيقية المسؤولة عن تصرفاتي					
2	عندما أشعر بالقلق اعرف بالضبط التغيرات التي تتناوبني					
3	أستطيع الاحتفاظ بهدوئي حتى عندما أكون متضايق					
4	أشعر بحالة من الارتياح عندما أتغلب على عاداتي السيئة					
5	أجد صعوبة في ربط مشاعري بما افكر فيه					
6	أعي بما أقوم به من أعمال يومية					
البعد الثاني: الدافعية						
1	أستمتع بعملتي					
2	يتيح لي عملي استعمال قدراتي ومهاراتي					
3	أبذل كل ما في وسعي لأتجح في إنجاز عملي					
4	دافعتي للعمل تمكنني من استعمال مهاراتي					
5	أشعر بالحرية في أداء عملي					
6	احساسني بالرضا الوظيفي يدفعني للعمل أكثر					
البعد الثالث: العلاقات الاجتماعية						
1	لدي القدرة على تكوين علاقات اجتماعية إيجابية					
2	أقوم بتبادل الخبرات والمهارات مع زملائي					
3	أعترف بإنجازات الآخرين وأقوم بتقديرهم					
4	أقوم بلفت نظر الأشخاص الآخرين لأخطائهم بطريق لبقة					

					ابتسم عند مقابلة الآخرين	5
					أحافظ على أسرار الآخرين	6
البعد الرابع: التعاطف						
					لدي القدرة على فهم مشاعر الآخرين حتى لو لم يبينوا لي ذلك	1
					لا أجد صعوبة في شرح بعض الأمور للآخرين	2
					أستمتع عندما أقدم خدمة للأشخاص الآخرين	3
					لدي قدرة كافية للتعبير عن ما أشعر به	4
					لا أتقبل معاملة الآخرين بطريقة غير لائقة	5
					أقدر وجهة نظر الطرف الآخر حتى ولو كنت لا أتفق معه	6

ملحق رقم (2): قائمة بأسماء المحكمين:

الاسم	الدرجة العلمية	مكان العمل
د. مزاهر عبدالرحيم	أ. مساعد	جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
د. تيسير فضل سيد أحمد	أ. سماعد	جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
د. خالدة آدم حسين	أ. سماعد	جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
د. عفراء أحمد	أ. سماعد	جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
د. عبير صالح	محاضر	جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا