

النمذجة البنائية للذكاء الاصطناعي والقلق الاجتماعي والذكاء العاطفي لدى موظفي البنوك بمحافظة أسيوط^١

د/ رشا حسن مكرم الله^٢

أستاذ علم النفس المساعد - كلية الآداب - جامعة الوادي الجديد

المخلص :

هدفت الدراسة الحالية إلى فحص النموذج البنائي الذي يحتوي على تأثيرات الذكاء الاصطناعي على القلق الاجتماعي والذكاء العاطفي كذلك دراسة اختلاف الذكاء الاصطناعي باختلاف كل من الجنس والمؤهل العلمي وكذلك اختلاف الذكاء العاطفي باختلاف الجنس والمؤهل العلمي، وكذلك بالنسبة للقلق الاجتماعي، لدى عينة مكونة من (٢٥٠) موظف وموظفه من موظفي البنوك بأسيوط، طبق عليهم مقياس الذكاء العاطفي من إعداد فاروق السيد عثمان، ومحمد عبد السميع، ومقياس الذكاء الاصطناعي من إعداد الباحثة، ومقياس القلق الاجتماعي من إعداد لاجريكا ولويز وترجمة حنان سليمان، وأظهرت نتائج الدراسة بأنه لا يختلف الذكاء الاصطناعي وأبعاده باختلاف متغيري الجنس (ذكر، أنثى) والمؤهل العلمي (دبلوم- بكالوريوس- دبلوم عالي) بينما يختلف بعد التجنب الاجتماعي من المواقف الجديدة من مقياس القلق الاجتماعي باختلاف متغير الجنس والمؤهل العلمي بينما لا يختلف الذكاء العاطفي باختلاف الجنس والمؤهل العلمي لدى موظفي البنوك، واطهرت النتائج أيضا وجود تأثير سلبي بين الذكاء الاصطناعي والقلق الاجتماعي وأيضا وجود تأثير سلبي بين الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي.

الكلمات المفتاحية :

النمذجة البنائية - الذكاء الاصطناعي - القلق الاجتماعي - الذكاء العاطفي .

^١ تم استلام البحث في ٢٨/١٠/٢٠٢٣ وتقرر صلاحيته للنشر في ٢٩ / ١١ / ٢٠٢٣

الايمل rashah677@gmail.com

^٢ ت ٠١٠٦٩٧٧٠٥٣٨

المقدمة:

يشهد العالم تقدماً سريعاً في مجال الذكاء الاصطناعي وتطور التكنولوجيا يعمل الذكاء الاصطناعي على تعزيز قدرات الأنظمة الحاسوبية لأداء المهام التي تتطلب التفكير واتخاذ القرارات بشكل ذكي، مما يسهم في تطوير حياة البشر وعالمنا بشكل عام. ومع ذلك تثير هذه التقنيات أيضاً مخاوف وتساؤلات حول الآثار الاجتماعية والعاطفية المحتملة لها. أحد المجالات المهمة للدراسة في هذا السياق هو القلق الاجتماعي المرتبط بنقدم الذكاء الاصطناعي، يعبر القلق الاجتماعي عن الشعور بعدم الارتياح أو القلق الناجم عن التفاعل مع التكنولوجيا الذكية والروبوتات واجه البعض مخاوف من تهديد التكنولوجيا الذكيه لوظائفهم أو خصوصيتهم، ويشعرون من الاستياء من التواصل البشري الحقيقي، وفي هذا السياق يأتي الذكاء العاطفي كمفهوم يحظى بالاهتمام المتزايد. يشير الذكاء العاطفي إلى القدرة على فهم وإدراك المشاعر والعواطف في النفس دون الآخرين، التحكم فيها والتفاعل بها بشكل فعال يعتقد الباحثون أن الذكاء يلعب دوراً مهماً في إدارة القلق الاجتماعي المرتبط بالذكاء الاصطناعي حيث يمكن أن يساعد الفرد في التخفيف من القلق الاجتماعي. والذكاء الاصطناعي قادراً على التعرف على العواطف وتفسيرها ولكنه يفتقر إلى القدرة على تجربة العواطف بشكل حقيقي كما يحدث مع الإنسان. فالذكاء العاطفي يتمحور حول القدرة على فهم العواطف وتعبيرها. ويتضح مما سبق ذكره أن هذا ما دفع الباحثه في الدراسة الحالية إلى معرفة هل يوجد تأثير مباشر أو غير مباشر بين الذكاء الاصطناعي والقلق الاجتماعي والذكاء العاطفي لدى عينة من موظفي البنوك. أما عن الجديد الذي تضيفه الدراسة الحالية، فالدراسة الحالية تحمل بعض الإضافات التي تمثل أيضاً مبررات بحثيه، من حيث عدم وجود دراسة على المستوى العربي والأجنبي _ وذلك في حدود ما اطلعت عليه الباحثه حيث تناولت الدراسة الحالية النمذجة البنائية للذكاء الاصطناعي والقلق الاجتماعي والذكاء العاطفي لدى موظفي البنوك. وسوف أقوم بدراسة النمذجة البنائية للذكاء الاصطناعي وذلك بهدف تحسين الأداء، وأيضاً عندما يتمكن الذكاء العاطفي من فهم العواطف البشرية من فهم العواطف البشرية والتفاعل الاجتماعي بشكل أفضل يمكنه تقديم تجارب أكثر تعاطفاً وتفاعلية وفاعلية وبالتالي النمذجة البنائية للذكاء العاطفي تسمح بتطوير تطبيقات وأنظمة قادرة على التفاعل مع المشاعر البشرية بشكل أفضل فيمكن استخدامها في البنوك لتحسين تجربة المستخدم وتعزيز التفاعل الإنساني، وأيضاً فهم القلق الاجتماعي على أنه حالة نفسية يعاني منها الأفراد عند التعامل مع المواقف الاجتماعية المختلفة، وبالتالي فالنمذجة يمكن أن تساعد على تطوير أدوات لمساعدة الأفراد على التعامل مع هذه الحالة وتخفيف

أعراضها. وسوف أقوم بدراسة الفروق في مستوى الدراسة لدى عينة من موظفي البنوك فمن خلال دراسة ذلك يمكن للمؤسسة تحديد الموظفين الذين يحتاجون إلى دعم إضافي أو تدريب لتحسين وتطوير برامج التدريب المناسبة، وتساعد على توجيه الجهود وتوزيع الموارد البشرية بشكل فعال فيمكن تحديد الموظفين الذين يظهرون أداءً متميزاً وتعزيز تطويرهم المهني أو تكليفهم بمهام أكثر تحدياً، وأيضاً تحديد المجالات التي يحتاج الموظفون إلى تحسينها وتوفير الفرص المناسبة للتدريب والتطوير وتعزيز التنمية الشخصية، وتعزيز التساوي والعدالة في المؤسسة.

مشكلة الدراسة:

سعت معظم البنوك التجارية إلى تحسين إدارتها وتطوير منتجاتها، في وقت لم يعد هناك بديلاً هناك آخر لها سوى التوجه إلى الإدارة الإلكترونية من خلال توظيف الذكاء الاصطناعي في إدارتها وذلك لما يقدمه الذكاء الاصطناعي من توفير للوقت والجهد وتخفيض التكاليف، وأيضاً نلاحظ أن العاطفة تشكل جزءاً أساسياً لتعزيز قدرات النجاح والتميز لمنظمات الأعمال وخاصة البنوك، حيث أكد عدد من الباحثين على أن للعاطفة أثراً وقيمة مهمة في حياة منظمات الأعمال العملية (Coleman, 2005) ولن البنوك المصرية تعمل في ظل بيئة تنافسية متغيرة نتيجة التغيرات المتلاحقة والتكنولوجيا المتقدمة، والسرعة في تغير حاجات العملاء ورجباتهم، وبالتالي فغن من افضل الطرق والأساليب الأزرمة لمواجهة كل هذه التحديات في البيئة المصرفية هو التركيز على الذكاء العاطفي لموظفي البنوك لزيادة قدراتهم ومهاراتهم في التعامل مع العملاء، وتحسين فاعلية فريق العمل الذي ينتمي إليه هذا المورد، حيث الذكاء العاطفي يشمل أداة جوهرية من أجل تطوير هذا المورد ورفع مستوى أداء الفرد والجماعة (درة، ٢٠١٥). ولا نغفل التأثير السلبي الذي يتركه القلق الاجتماعي على أداء شخصية الفرد بشكل عام وعلى الموظف بشكل خاص حيث يجعله يعيش يومه بشكل من الخوف والحزن والتشاؤم وهذا ما يجعل الروتين يسود حياتهم في كل شيء بل قد يمتد يجعلهم أشخاصاً متصلتين ومتعنتين بالرأي منفعلين لا يقبلون برأي الآخرين من حولهم مما يجعلهم غير قادرين على إنجاز المهام المطلوبة منهم في عملهم. ومن هنا أُنبتت مشكلة هذه الدراسة أولاً: من أهمية المتغيرات الذي يقوم البحث بدراستها مثل الذكاء الاصطناعي والدور البالغ الأهمية الذي يلعبه في زيادة كفاءة أداء المؤسسات وتطورها، وأيضاً ما يقوم به في خدمة العملاء من خلال التطبيقات الذكية في البنوك. وبالتالي الدور المهم للذكاء العاطفي حيث يعمل على النزاعات في

النمذجة البنائية للذكاء الاصطناعي والقلق الاجتماعي والذكاء العاطفي لدي موظفي البنوك .

منظمات الأعمال، فعندما نتمكن من التعاطف مع وجهات نظر الآخرين والتميز بين مشاعر الناس فإنه يمكن تفادي النزاعات والخلافات بين الناس قبل أن تحدث. ثانياً: تعارض نتائج الدراسات السابقة فيما يتعلق بالفروق بين الذكور والإناث في القلق الاجتماعي وذلك على النحو التالي حيث تبين من نتائج تلك الدراسات، إنه يوجد فروق في إتجاه الإناث في القلق الاجتماعي كدراسة كلا من (كوثر إبراهيم ٢٠٠٠، Furmak,2000، بحر ٢٠٠٨، Ayeni et al 2012،2017، Wiltink et al ٢٠١٨، رفاعي، مظلوم، الطنطاوي ٢٠١٨). ووجود فروق في إتجاه الذكور في القلق الاجتماعي كدراسة (ياسمين محمد، وشذى العجيلي ٢٠١٣، محمد ٢٠١٥) وعدم وجود فروق في القلق بين الجنسين (عيد الأمير ٢٠٠٨، علاء حجازي ٢٠١٣). ثالثاً: تعارض نتائج الدراسات السابقة فيما يتعلق بالفروق بين الذكور والإناث في الذكاء العاطفي وذلك على النحو التالي حيث تبين أيضاً من نتائج الدراسات وجود فروق في الذكاء العاطفي في إتجاه الذكور والتخصص الدراسي كدراسة (أروفه ٢٠١٨، بظاظو ٢٠١٠) وفي إتجاه الإناث كدراسة (فرات إبراهيم ٢٠٢١) وعدم وجود فروق للذكاء العاطفي للجنسين والمؤهل الدراسي كدراسة (الحسين ٢٠٢١). رابعاً: تعارض نتائج الدراسات السابقة فيما يتعلق بالفروق بين الذكور والإناث في الذكاء الاصطناعي على النحو التالي حيث تبين من نتائج الدراسات وجود فروق في الذكاء الاصطناعي لصالح الإناث كدراسة (الغامدي، ٢٠٢٢، سيف، السرطان، الأقرع، ٢٠١٤، محمود، ٢٠٢٠) ولا توجد فروق بين الجنسين في الذكاء الاصطناعي كدراسة (المقيطي، ٢٠٢١، بدرخان، ٢٠١٣، الخطابية، ٢٠١٥، الأقرع، ٢٠٢٠).

وبناءً على ما تقدم فإنه يمكن تحديد مشكلة الدراسة في محاولة الإجابة على التساؤلات الآتية:
هل توجد فروق دالة إحصائياً وفقاً لمتغيري الجنس (ذكر/ أنثى)، والمؤهل العلمي (دبلوم- بكالوريوس- دبلوم عالي)، والتفاعل بينهما على مقياس الذكاء الاصطناعي وأبعاده لدى عينة من موظفي البنوك؟

هل توجد فروق دالة إحصائياً وفقاً لمتغيري الجنس (ذكر/ أنثى)، والمؤهل العلمي (دبلوم- بكالوريوس- دبلوم عالي)، والتفاعل بينهما على مقياس القلق الاجتماعي وأبعاده لدى عينة من موظفي البنوك؟

هل توجد فروق دالة إحصائياً وفقاً لمتغيري الجنس (ذكر/ أنثى)، والمؤهل العلمي (دبلوم- بكالوريوس- دبلوم عالي)، والتفاعل بينهما على مقياس الذكاء العاطفي وأبعاده لدى عينة من موظفي البنوك؟

هل يوجد تأثير مباشر وغير مباشر بين الذكاء الاصطناعي (متغير مستقل) والقلق الاجتماعي

(متغير وسيط) والذكاء العاطفي (متغير تابع) لدى عينة من موظفي البنوك؟

أهداف الدراسة:

- ١- التعرف على وجود فروق وفقاً لمتغيري الجنس (ذكر/ أنثى)، والمؤهل العلمي (دبلوم- بكالوريوس- دبلوم عالي)، والتفاعل بينهما على مقياس الذكاء الاصطناعي وأبعاده لدى عينة من موظفي البنوك.
- ٢- الكشف عن وجود فروق وفقاً لمتغيري الجنس (ذكر/ أنثى)، والمؤهل العلمي (دبلوم- بكالوريوس- دبلوم عالي)، والتفاعل بينهما على مقياس القلق الاجتماعي وأبعاده لدى عينة من موظفي البنوك.
- ٣- التعرف على وجود فروق وفقاً لمتغيري الجنس (ذكر/ أنثى)، والمؤهل العلمي (دبلوم- بكالوريوس- دبلوم عالي)، والتفاعل بينهما على مقياس الذكاء العاطفي وأبعاده لدى عينة من موظفي البنوك.
- ٤- الكشف عن التأثير المباشر وغير المباشر بين الذكاء الاصطناعي (متغير مستقل) والقلق الاجتماعي (متغير وسيط) والذكاء العاطفي (متغير تابع) لدى عينة من موظفي البنوك.

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية البحث الحالية في جانبين من الأهمية هما الأهمية النظرية والتطبيقية وذلك على النحو التالي:

(أ) الأهمية النظرية

- ١- يعتبر الذكاء الاصطناعي اليوم مجالاً متقدماً ومتنوعاً يتطور بشكل سريع.
- ٢- يعتبر القلق الاجتماعي والذكاء العاطفي عناصر مهمة في تفاعلنا اليومي كبشر، وهناك اهتمام متزايد في دراسة أثر الذكاء الاصطناعي في هذه المجالات.
- ٣- يهتم البحث بشريحة مهمة وهم موظفين البنوك وهي شريحة تؤدي دور مهم في المجتمع.
- ٤- توفير إطار نظري، ودراسات سابقة وثيقة الصلة بمتغيرات البحث الذكاء الاصطناعي، والذكاء العاطفي، والقلق الاجتماعي.

التمنجة البنائية للذكاء الاصطناعي والقلق الاجتماعي والذكاء العاطفي لدى موظفي البنوك .

(ب) الأهمية التطبيقية

- ١- الخروج بتوصيات تفيد المسؤولين والباحثين النفسيين في وضع لتطوير العمل.... الخ
- ٢- عمل مقياس للذكاء الاصطناعي يقيد الباحثين في الدراسات المستقبلية .
- ٣- لفت أنظار مدراء البنوك في القطاع المصرفي إلى أهمية زرع ثقافة الذكاء العاطفي في صفوف العاملين من مختلف المستويات .
- ٤- المساعدة في بناء برامج لتقليل من القلق الاجتماعي وأخرى لتنمية الذكاء العاطفي والاصطناعي لدى موظفي البنوك .

مفاهيم الدراسة:

أولاً- الذكاء الاصطناعي:

بدأ استخدام الذكاء الاصطناعي في بداية الستينيات عندما نشر العالم(منسكي) بحثاً بعنوان " خطوات نحو الذكاء الاصطناعي" وتطور هذا المفهوم للإشير إلى حقل علمي متخصص يهدف إلى برمجة الحاسب لكي تتمكن من امتلاك القدرة على التفكير، وحل المشاكل وإتخاذ القرارات، وتمييز الأصوات والصور، وفهم النصوص المكتوبة باللغة الطبيعية(زهير، ٢٠٢٠، ٩٣). عرفه(محمود، العطيّات، ٢٠٠٦، ١٢) بأنه هو دراسة كيفية توجيه الحاسب لأداء أشياء بشكل أفضل يؤديها الإنسان أيضاً. كما عرفه(عرنوس، ٢٠٠٧، ٩) بأنه جزء من علم الحاسبات الذي يهتم بأنظمة الحاسوب الذكيه، فهي تلك الأنظمة التي تمتلك الخصائص المرتبطة بالذكاء وإتخاذ القرار والتي تكون مشابهه للسلوك البشري فيما يخص التعلم وحل المشاكل والتفكير.... الخ وعرفه(ياسين، ٢٠١١، ٣٤) بأنه نتاج ٢٠٠٠ سنة من تقاليد الفلسفة ونظريات التعلم والإدراك و ٤٠٠ سنة من الرياضيات التي قادت إلى امتلاك نظريات في الاحتمال والحوسبة والمنطق. كما عرفه(Holland, 2012,39) بأنه العلم القادر على بناء الآلات التي تؤدي مهاماً يقوم بها الإنسان تتطلب قدرات من الذكاء البشري. عرفه كل من(سالمى، كمال، ٢٠٢٠، ١٨١) بأنه يشير إلى قدرة الكمبيوتر أو الروبوت على معالجة المعلومات، وبالتالي الوصول إلى نتائج بطريقة مماثلة بعملية التفكير وحل المشكلات وإتخاذ القرارات، ومن أهداف أنظمة الذكاء الاصطناعي معالجة المشكلات المعقدة بطرق مشابهه للعمليات المنطقية والاستدلالية عند البشر.

كما يمكن تعريفه اجرائياً: تعرفه الباحثه بأنه قدرة الحاسب على القيام بالمهام والأشياء التي يؤديها الإنسان وهو عبارة عن الأستجابة الثابتة على البنود المتضمنه في المقياس فكلما ارتفعت

الدرجة على المقياس كلما زاد الذكاء الاصطناعي.

نلاحظ من خلال التعريفات السابقة بأن الذكاء الاصطناعي أنه مجال في علوم الحاسوب يهدف إلى تطوير وتصميم نظم وبرامج قادرة على تنفيذ مهام تعتبر ذكاء بشرياً، مثل التعلم والتفكير وإتخاذ القرارات، والذكاء الاصطناعي أيضاً يعتمد على تقنيات مثل التعلم العميق وتحليل البيانات وتعلم الآلة لتحسين أداء الانظمة وأستيعاب البيئة.

نظريات الذكاء الاصطناعي:

نموذج بايونج (Byeong,2016:22) حيث أوضح مجموعة من النظريات التي تفسر الذكاء الاصطناعي وهي ١- الآت الحساب والذكاء (قانون تورينج) وهو يقوم على فرضية أن الجهاز يعمل بذكاء يضاهي الأنسان وأن نحكم على ذكاء الآلة بناء على أدائها.

٢- أطروحة دارتموث: هي عبارة عن وصف لعملية التعلم تمكن الإنسان من تصميم آلة تحاكيه.

٣- فرضية نظام نوبل وسيمون للرموز المادية: وهي ترى أن جوهر الذكاء يكمن في المقدرة على معالجة الرموز.

٥- نظرية عدم الاكتمال الخاصة بجودل: وهي وضعت حدوداً لما يمكن أن تفعله الآلات، ولكنها لم تضع حدوداً لما يمكن أن يفعله الإنسان.

٦- فرضية سيرل حول الذكاء الاصطناعي القوي: وهي ترى إن تمت برمجة الكمبيوتر بشكل ملائم بالمدخلات والمخرجات فإنه يمكن أن يصل لعقل مماثل لعقل الإنسان.

نظرية عادات العقل (محمد الرايغي، ٢٠١٥: ٥٨) وهو مفهوم يتسم بالحدائثة النفسية في مجال الدراسات النفسية وهي تشير إلى أن العادة عبارة عن فكرة وضعها الإنسان في ذهنه وربط بها انفعالاته وتم تكرارها عدة مرات حتى يصبح المخ يدركها كجزء من تصرفاته اليومية أي أن العادات تترسخ بفعل التكرار.

ثانياً- القلق الاجتماعي:

يعرف فاند بوس (Vanden Bos,2007:862). القلق بأنه "الخوف من المواقف الاجتماعية - مثل عمل محادثة ، مقابلة غرباء والتعارف عليهم - حيث إمكانية حدوث مشكلات أو التقييم السلبي من قبل الآخرين ، وينطوي القلق الاجتماعي على مخاوف تتعلق بالوضع الاجتماعي

النمذجة البنائية للذكاء الاصطناعي والقلق الاجتماعي والذكاء العاطفي لدى موظفي البنوك .

للفرد ، ودوره وسلوكه" كما يعرفه جولدن (Golden , et al , 2009) بأنه " حالة شائعة ومتكررة ومنهكة تتسم بالخوف الشديد من التقييم في المواقف الاجتماعية أو مواقف الأداء ". كما وعرفه (دباش، ٢٠١١: ٧) بأنه استجابة مصحوبة بالتوتر والأضطراب عند مواجهة الآخرين كالأقران والوالدين والمدرسين والجيران ".في حين عرفه (محمود، ٢٠١٣، ٥) بأنه عبارة عن خبرة سلوكية ومعرفية وانفعالية تظهر لدى الفرد من خلال إدراكه للمواقف الاجتماعية المحيطة به بطريقة سلبية، مع تركيز الفرد على الاحتمالات الخاصة بالتقييم السلبي له من قبل المحيطين به، وبالتالي لا يوجد ما يبرز هذه الخبرة من الناحية الموضوعية؛ لأنها تولد معتقدات أو أفكاراً غير منطقية وبالتالي لا يوجد لها ما يبرزها من الناحية الموضوعية؛ ويصاحب ذلك تغيرات فسيولوجية غير سارة نتيجة للتعرض للمواقف الاجتماعية. في حين عرفه هيسلير (Hesler,2015: 21) بأنه خوف لدى الفرد مستمر وغير واقعي مستمد من التفاعل الاجتماعي مع الآخرين، ويشمل الخوف من التعرض إلى الغرباء وغير المألوفين بالنسبة له والخوف من التقييم والحكم عليه من قبل الآخرين. عرفه (حليمه، ٢٠٢٠: ١٦). بأنه " الخوف من المجهول وتجنب المواقف التي يفترض فيها الفرض أن يتفاعل مع الآخرين، ويكون الفرض معرضاً فيها إلى نوع من أنواع التقييم .

كما يمكن تعريفه اجرائياً : بأنه حالة من الخوف تظهر لدى الفرد من خلال إدراكه للمواقف الاجتماعية التي يتعرض لها في حياته من البيئة المحيطة به بطريقة سلبية ما يجعله يلجأ إلى التجنب من التفاعل الاجتماعي مع الآخرين ويتجنب المشاركة في المواجهات الاجتماعية ويقاس من خلال مقياس القلق الاجتماعي المستخدم في الدراسة؛ فالدرجة المرتفعة تدل على ارتفاع القلق الاجتماعي والعكس بالنسبة للدرجة المنخفضة.

نلاحظ أن القلق الاجتماعي يشير إلى حالة من القلق أو التوتر النفسي الناجم عن التفاعل مع الآخرين والمجتمع بشكل عام ويمكن أن يتعلق القلق أيضاً بالمخاوف من ردود الفعل السلبية أو الانتقادات. وهذه تعريفات عامة قد تختلف في التفاصيل والمفاهيم على حسب كل مصدر.

نظريات القلق الاجتماعي:

نظرية التحليل النفسي: أوضح (كفاني، ١٩٩٠: ٣٤٥) أن سيجموند فرويد ينظر إلى القلق على أساس أنه إنذار بوجود خطر قادم؛ بمشاعر القلق التي يشعر بها الفرد تشير إلى أن دوافع الهو تقترب من منطقة الوعي والشعور وتنجح في إختراق الدفاعات النفسية؛ فإنها قد تعبر عن نفسها في صورة سلوك غير سوي أو تنهك دفاعات الأنا النفسية بحيث يهيا الفرد نفسه للقلق.)

النظرية السلوكية: فالقلق عبارة عن حالة غير سارة أو غير مرغوبة يعمل الإنسان على تجنبها؛ ويعد القلق دافعاً مكتسباً أو قابلاً للأكتساب، ويحدث نتيجة الصراع. (عثمان، ٢٠٠١: ٣٣) بينما يرى (العبيدي، ٢٠١٥: ٥١) أن القلق عبارة عن اسجابة خوف اشتراطي أي ارتبطت بمثير محايد نتيجة أفتترانه بمثير طبيعي يثير الخوف، أي أن ما يثير القلق لدى الفرد هو الارتباط بالماضي وما يتلقاه من خبرات سابقة.

النظرية المعرفية: وهي ترى القلق أن العمليات العقلية لدى الأفراد هي أساس القلق والتوتر لديهم، فالشخص الذي يعاني من القلق يكون لديه تصورات عقلية أو يوجد حادث خطير سوف يقع فيه الفرد؛ فقد تؤدي إلى اضطراب في التفكير (عثمان، ٢٠٠١: ٢٤).

ثالثاً- الذكاء العاطفي :

عرف (Higgs&Dulewicz,2001,195) الذكاء العاطفي بأنه قدرة التأثير في الآخرين، وقدرة الفرد على إدارة شعوره، وموازنة بواعثه مع ما يمليه الضمير والسلوك الأخلاقي. كما تم تعريفه من قبل (Robbins,2001,109) بأنه مزيجاً من المهارات غير الإدراكية والمقدرات التي تؤثر في تحقيق النجاح وتحمل الأعباء والمتطلبات البيئية. عرفه جولمان (Goleman,et.al,2002,134) بأنه القدرة على التعرف على مشاعر الآخرين ومشاعرنا وعلى إدارة علاقاتنا مع الآخرين بفاعلية وإدارة انفعالاتنا وعلى تحفيز ذاتنا. وعرفه (أبو رياش وآخرون، ٢٠٠٦) مفهوم عصري حديث، فهو له تأثير واضح على مجرى سير حياة الإنسان وبالتالي له تأثير واضح على مجرى سير حياة الإنسان، وبالتالي تأثير في طريقة علاقاته وإنفعالاته، فهناك مشترك بين العواطف والتفكير فكما كان هناك تعاون بين العقل والقلب كلما ساعد ذلك الإنسان على إتخاذ القرارات الصحيحة والتفكير بشكل سليم. وعرفه مورتن (Morton, 2010,3) بأنه قدرة العاملين على إدراك المشاعر والعواطف وفهماها وإدارتها والتعبير عنها بطريقة منظمة ومعرفة تطبيقها واستخدامها. وعرف (عبد الرؤوف، عيسى، ٢٠١٨، ٣٥) على أن الذكاء العاطفي يؤدي دوراً كبيراً في التكيف والتوافق في الحياة وبالتالي يساعد على تجاوز المشكلات بشكل إيجابي ويرتبط الذكاء العاطفي ارتباطاً وثيقاً بالصحة الذهنية السليمة التي يمكن تحقيقها من خلال تفهم الآخرين والتواصل معهم، فالأفراد الأذكياء انفعالياً هم أفراد سعداء في أنشطتهم الاجتماعية وبإمكانهم فهم وإدراك الانفعالات بشكل

النمذجة البنائية للذكاء الاصطناعي والقلق الاجتماعي والذكاء العاطفي لدى موظفي البنوك .

دقيق.

كما يمكن تعريفه إجرائيا: القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للأنفعالات والمشاعر الذاتية وفهمها وصياغتها بوضوح وفقا لمراقبة وإدراك دقيق لأنفعالات الآخرين ومشاعرهم للدخول معهم في علاقات إنفعالية واجتماعية إيجابية تساعد الفرد على الرقي المهني والعقلي وتعلم المزيد من المهارات الإيجابية للحياة كما تعكسه الدرجة التي يحصل عليها المفحوص على مقياس الذكاء العاطفي المستخدم في هذا البحث .

من خلال تعريف الذكاء العاطفي فإنه يمكن أن يفيد في فهم وتعبير المواجهات العاطفية والتفاعل مع البشر على نحو بيئة التفاعلات العاطفية البشرية. فهو يسعى إلى تمكين الأنظمة الاصطناعية في فهم العواطف البشرية والاستجابة إليها بشكل مناسب، مما يتيح التفاعلات والتواصل بين الأنظمة والبشر.

الدراسات السابقة:

اتضح من خلال المراجعة المسحية للدراسات السابقة حول نمذجة الذكاء الاصطناعي والقلق الاجتماعي والذكاء العاطفي؛ أنه لا توجد دراسات سابقة - في حدود ما اطلعت عليه الباحثة - في هذا الموضوع؛ لذلك عرضت الدراسات السابقة بهذا المجال في ثلاثة محاور، هي: دراسات تناولت العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والقلق الاجتماعي، دراسات تناولت العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي، دراسات تناولت العلاقة بين القلق الاجتماعي والذكاء العاطفي، ويمكن الأفاة من عرض الدراسات السابقة في صياغة فروض الدراسة، والتعرف على الأدوات المستخدمة والمنهج المستخدم، وكيفية اختيار العينة، وأيضا الإفاة من نتائج الدراسات في مناقشة نتائج الدراسة الحالية، فيما يلي عرض تلك الدراسات:

أولا دراسات اهتمت بدراسة الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي

هدفت دراسة أمينة(Emine,2021) إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي والذكاء الاصطناعي وتم استخراج النتائج على عينة ١٥٢ من الإناث و٥٣ من الذكور وتم استخدام مقياس الذكاء الاصطناعي ومقياس للذكاء العاطفي وتم استخدام المنهج (الوصفي - الارتباطي) وأظهرت النتائج وجود علاقة بين الذكاء العاطفي والذكاء الاصطناعي وكانت العلاقة سببية. في حين هدفت دراسة تينغهونغ وآخرون(Tinghong,2023) إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي لدى عينة من طلاب مدارس الثانوية، وقد تكونت عينة

الدراسة من ٣٤٢ من طلاب المدارس الابتدائية و٦٣٩ من طلاب الثانوية العامة . وتم اختيار العينة بطريقة عشوائية وتم استخدام استبيان التليفون المحمول في استخدام الذكاء الاصطناعي، واستخدم المنهج التجريبي وأوضحت النتائج ان الذكاء الاصطناعي يؤثر سلبياً على الذكاء العاطفي. في حين هدفت دراسة(Ankita shuklia, Agnihotri,2023) إلى استكشاف العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي عبر مجموعة من السياقات، بما في ذلك التعليم والرعاية الصحية والعلاج على عينة من الإناث والذكور وكانت الأغلبية من الإناث بنسبة٧٠% وكان عمر المشاركين ٣٥سنة في الاستجابة على قائمة من الذكاء الاصطناعي للتنظيم العاطفي والتعاطف والذكاء الاجتماعي بدرجات متفاوتة وتم استخدام بعض الأساليب الإحصائية، وأظهرت النتائج التأثير السلبي للذكاء الاصطناعي على الذكاء العاطفي وأظهرت أن العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي علاقة سلبية. هدفت دراسة (Prentice, catherine,Lopes,2019) إلى كيفية الذكاء العاطفي والاصطناعي التأثير على الاحتفاظ بالموظفين على أدائهم مع التركيز على موظفي الخدمة في الفندق وتم إجراء الدراسة على عينة مأخوذة من ٦٠ فندقاً منهم ١٢% من موظفين فنادق خمس نجوم و٥٦% من فنادق أربع نجوم و٢٨% من الفنادق ٣ نجوم و٤% من الفنادق ذات النجمتين وتم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي وتم استخدام مقياس WELS للذكاء العاطفي ومقياساً للذكاء الاصطناعي وتم حساب صدق التحليل العملي للمقاييس وأظهرت النتائج أن الذكاء العاطفي له أثراً كبيره على الموظفين في حين يلعب الذكاء الاصطناعي دوراً معتدلاً مهماً في أداء الموظف.

ثانياً دراسات اهتمت بدراسة الذكاء الاصطناعي والقلق الاجتماعي

هدفت دراسة(Tatssuya, Takayu, Tomhiro,2020) إلى معرفة ما إذا كان الأشخاص الذين يعانون من القلق الاجتماعي لديهم قلق في التفاعل مع الروبوت أو الذكاء الاصطناعي أم لا وتم تطبيق الدراسة على(١٩) طالباً جامعياً منهم(١١) ذكوراً و(٨) إناث وتم استخدام مقياس القلق الاجتماعي وتم قياس القلق الفعلي والقلق عندما عرفوا أنهم سيتفاعلون مع روبوت وتم استخدام المنهج التجريبي، وأظهرت النتائج أن الطلاب الذين يعانون من ارتفاع القلق الاجتماعي يشعرون بقلق أقل عندما يعلمون أنهم سيتفاعلون مع الروبوتات. بينما هدفت دراسة ميليسا ديوي وحسن فهمي(Melisa Dewi, Hassan fahmi,2023) كيف يقلل الذكاء الاصطناعي من التوتر والضغط النفسي والقلق الاجتماعي على مجموعة من الأفراد يستخدمون الروبوت وتم استخدام مقياس ليبويتز Libowitz وقد استخدم المنهج التجريبي بالتعرض للروبوت والتفاعل معاه والمحاكاة معهز. وأظهرت النتائج أن الذكاء الاصطناعي

النمذجة البنائية للذكاء الاصطناعي والقلق الاجتماعي والذكاء العاطفي لدي موظفي البنوك .

ساهم في الحد والتقليل من القلق الاجتماعي والتوتر. وهدفت دراسة (BoHu, Yuanyi, 2023) مساهمة القلق الاجتماعي والوحدة والاجترار في استخدام الذكاء الاصطناعي وتكونت عينة الدراسة من (٥١٦) من مستخدمي الذكاء الاصطناعي منهم (٢١٤) ذكراً (٣٠٢) أنثى وتم استخدام مقياس للقلق الاجتماعي والوحدة ، وتم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين القلق الاجتماعي واستخدام الذكاء الاصطناعي.

بينما هدفت دراسة (Mohammed Almaayah,Said Asalloam,2022) إلى معرفة تأثير الذكاء الاصطناعي والقلق الاجتماعي في بيئات التعلم الإلكتروني وقد تكونت عينة الدراسة من (٥٤٥) من طلاب المرحلة الجامعية الذين يتعلمون الكمبيوتر في تخصصات مختلفة وقد طبق عليهم استبانة القلق الاجتماعي والذكاء الاصطناعي، وقد استخدم المنهج الوصفي الارتباطي، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الذكاء الاصطناعي يؤثر سلباً على القلق الاجتماعي.

ثالثاً دراسات اهتمت بدراسة الذكاء العاطفي والقلق الاجتماعي

هدفت دراسة (Laura J. Summer feldt, patricia H. klooster man,2006) إلى معرفة تأثير الذكاء العاطفي على التكيف بين الأشخاص والقلق الاجتماعي وتكونت عينة الدراسة من ٨٣١ من الذكور، ٥٨٥ من الإناث وتم الاستجابة على مقاييس الدراسة وتم استخدام بعض الاساليب الإحصائية الأموس والspss بأستخدام المنهج الوصفي في البحث وأظهرت النتائج أن الذكاء العاطفي هو المؤشر المهيمن على التكيف بين الأشخاص وأن العلاقة بين الذكاء العاطفي والقلق الاجتماعي كانت سلبية حيث كان يؤثر الذكاء العاطفي، في التقليل من القلق الاجتماعي. بينما هدفت دراسة (Javier Cejudo,Debora Rodrig Ruiz,2018) إلى معرفة العلاقة بين الذكاء العاطفي ومستويات القلق والتوتر للمراهقين واستخدم المنهج الوصفي الارتباطي، وتم تطبيق الأدوات على عينة مكونة من ٥٠٥ من المراهقين الأسبان الذين تتراوح أعمارهم بين ١٢ و١٨ سنة وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة سلبية بين الذكاء العاطفي والقلق الاجتماعي. بينما هدفت دراسة (Attiya inam, Hafsa Khalil, 2014) إلى معرفة علاقة الذكاء العاطفي بالقلق الاجتماعي والكفاءة اختيار العينة بطريقة عشوائية مكونة من ١٣٠ مراهقاً تتراوح أعمارهم ١٤ - ١٦ وتم استخدام ادوات منها بارون للذكاء العاطفي ومقياس اضطراب القلق الاجتماعي لكوترش وتم استخدام تحليل البيانات باستخدام تحليل البيانات باستخدام الاحصاء الوصفي ومعامل الارتباط لبيرسون وكشف النتائج

عن وجود علاقة سلبية بين الذكاء العاطفي والقلق الاجتماعي.

يشير ايزابيل ليون وسامونس (Simmons, Leanne, Isobel, 2009) في دراسته التي استهدفت معرفة العلاقة بين الذكاء العاطفي والقلق لدى الشباب والأطفال وذلك على عينة قوامها (٦٢٩) طفل (٢٩٢) شاب (٣٣٧) بنات واستخدم المنهج الوصفي وأشارت النتائج إلى وجود علاقة قوية بين الذكاء العاطفي والقلق الاجتماعي إلا أنها علاقة عكسية .

استهدفت دراسة (العلي، ٢٠١٣) معرفة العلاقة بين الذكاء العاطفي وبعض المتغيرات النفسية (المهارات الاجتماعية ، القلق الاجتماعي ، الوحدة النفسية) لدى عينة من المراهقين وتكونت العينة من (٢٠٦) من الذكور والإناث واستخدمت الدراسة مقياس الذكاء الوجداني من إعداد توفيق ربيعه ، ومقياس المهارات الاجتماعية من إعداد إلبرت ، ومقياس القلق الاجتماعي من إعداد لويز ، ومقياس الوحدة النفسية من إعداد روسيل . وأسفرت النتائج عن وجود فروق بين الذكور والإناث في متغيرات الدراسة في الذكاء العاطفي لصالح الذكور والقلق الاجتماعي لصالح الإناث وأن هناك علاقة ارتباطية عكسية بين الذكاء العاطفي والقلق الاجتماعي والوحدة النفسية ، وعلاقة طردية بين الذكاء العاطفي والمهارات الاجتماعية .

وهدفت دراسة كل من ليو ورين (Liu & Ren, 2018) دراسة العلاقات بين الاجترار ، الذكاء العاطفي والقلق والتركيز بشكل خاص حول ما إذا كان الذكاء العاطفي قد أدار الارتباط بين الاجترار والقلق. وبلغت عينة الدراسة (٤٣٩) طالب جامعي واستخدمت أدوات قياس الاجترار والذكاء العاطفي والقلق. وظهرت نتائج الانحدار الهرمي أشار التحليل إلى أن الذكاء العاطفي خفف من العلاقة بين الاجترار والقلق. عند المشاركين أبلغت عن مستوى منخفض من الذكاء العاطفي ، هؤلاء مع زيادة الإنارة أبلغت عن قلق أكبر. ومع ذلك ، فإن تأثير الاجترار على القلق لم يكن كبيراً في مجموعة ذات ذكاء عاطفي عالي. وظهرت الدراسة أن الذكاء العاطفي يمكن أن يكون بمثابة عامل وقائي في الطريق من الاجترار إلى القلق.

تعقيب عام على الدراسات السابقة:

اتضح من خلال العرض السابق للدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية ما يلي:
١- هناك العديد من الدراسات التي ربطت بين كل متغيرين من متغيرات البحث على حدا فوجدت دراسات سابقة تناولت العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي كدراسة Tinghong, 2023، ودراسة كلا من Emine, 2021, Ankita Shuk Lia 2023، ودراسات

النمذجة البنائية للذكاء الاصطناعي والقلق الاجتماعي والذكاء العاطفي لدى موظفي البنوك .

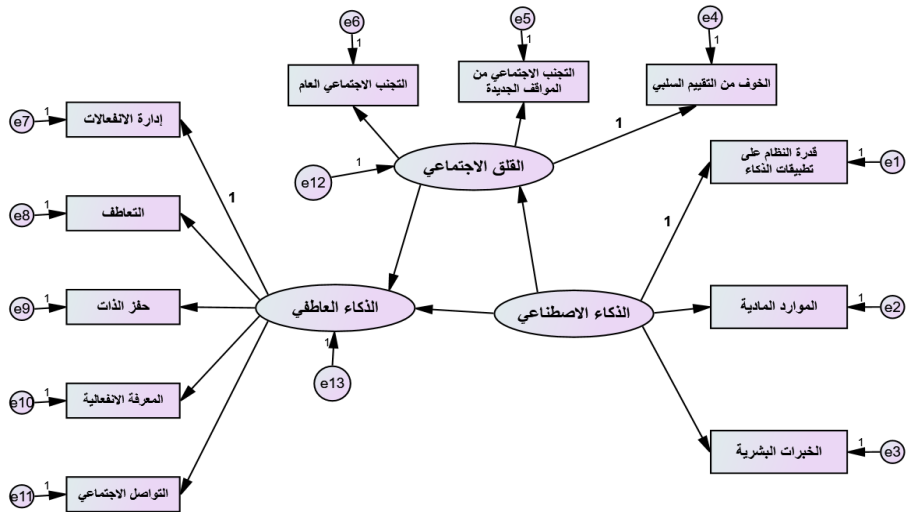
أوضحت العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والقلق الاجتماعي والذكاء العاطفي كدراسة Tassuya, 2020, Melisa Dewi,2023, Bohu, Yuanyi,2023, Mohammed, 2022, Laura J,2006, Javier, دراسة كدراسة العلي, ٢٠١٨, 2013, ATTiya, 2014, Simmons, 2009, Liue, 2018 .

٢- تنوعت الدراسات السابقة فيما بين دراسات أجنبية وعربية؛ ما يشير إلى مدى الأهتمام بهذه المتغيرات على المستويين الأجنبي والعربي.

٣- وجود فجوة واضحة في التراث البحثي في تناول متغيرات الدراسة مجتمعة في البيئة المصرية والعربية والأجنبية عامة.

٤- لم توجد دراسات سابقة في البيئة المصرية والعربية والأجنبية حاولت التحقق من النمذجة البنائية للذكاء الاصطناعي والقلق الاجتماعي والذكاء العاطفي لدى موظفي البنوك.

وقد اقترحت الباحثة هذا النموذج في ضوء نتائج الدراسات ذات الصلة الأجنبية والعربية التي أكدت وجود ارتباطات نظرية بين هذه المتغيرات بشكل مباشر، غير أن هذه الدراسات لم تتناول هذه المتغيرات بصورة إجمالية في نموذج واحد كما سيتناول في هذا البحث



شكل (١) النموذج المقترح للتأثيرات المباشرة وغير مباشرة للذكاء الاصطناعي والقلق الاجتماعي والذكاء العاطفي لدى عينة من موظفي البنوك (ن = ٢٥٠)

فروض الدراسة:

- بعد الأطلاع على مشكلة الدراسة الحالية وتساؤلاتها وأهدافها والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية أمكن صياغة فروض الدراسة الحالية على النحو الآتي:
- 1- توجد فروق دالة إحصائية وفقاً لمتغيري الجنس (ذكر/ أنثى)، والمؤهل العلمي (دبلوم- بكالوريوس- دبلوم عالي)، والتفاعل بينهما على مقياس الذكاء الاصطناعي وأبعاده لدى عينة من موظفي البنوك.
 - 2- توجد فروق دالة إحصائية وفقاً لمتغيري الجنس (ذكر/ أنثى)، والمؤهل العلمي (دبلوم- بكالوريوس- دبلوم عالي)، والتفاعل بينهما على مقياس القلق الاجتماعي وأبعاده لدى عينة من موظفي البنوك.
 - 3- توجد فروق دالة إحصائية وفقاً لمتغيري الجنس (ذكر/ أنثى)، والمؤهل العلمي (دبلوم- بكالوريوس- دبلوم عالي)، والتفاعل بينهما على مقياس الذكاء العاطفي وأبعاده لدى عينة من موظفي البنوك.
 - 4- يوجد تأثير مباشر وغير مباشر بين الذكاء الاصطناعي (متغير مستقل) والقلق الاجتماعي (متغير وسيط) والذكاء العاطفي (متغير تابع) لدى عينة من موظفي البنوك.

حدود الدراسة:

وكانت الدراسة محددة بالحدود التالية:

- 1- الحدود البشرية: وهم موظفين من الذكور والإناث ببنوك محافظة أسيوط.
- 2- الحدود المكانية: تم إجراء هذه الدراسة ببنوك محافظة أسيوط (بنك مصر - بنك القاهرة - بنك الإسكندرية - بنك فيصل الإسلامي - بنك الإئتمان الزراعي).
- 3- الحدود الزمانية: تم إجراء هذه الدراسة في الأشهر الأولى من سنة ٢٠٢٣م.
- 4- الحدود المفاهيمية: وهي حسب المصطلحات والمفاهيم المعرفة إجرائياً والواردة في الدراسة.
- 5- الحدود الإجرائية: وهي تنحصر في تعميم النتائج بحسب الأداة المستخدمة ودقة وطبيعة الإجابة عنها، الواردة في الدراسة والتحليل الإحصائي الذي استخدمته الباحثة، والعينة التي طبقت عليها الدراسة.

المنزجة البنائية للذكاء الاصطناعي والقلق الاجتماعي والذكاء العاطفي لدى موظفي البنوك .

منهج وإجراءات الدراسة:

منهج البحث: المنهج المستخدم في الدراسة الحالية هو المنهج الوصفي (الارتباطي المقارن)؛ بهدف الكشف عن التأثير المباشر وغير المباشر بين الذكاء الاصطناعي (متغير مستقل) والقلق الاجتماعي (متغير وسيط) والذكاء العاطفي (متغير تابع) لدى عينة من موظفي البنوك. فقد يهتم المنهج الوصفي بدراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، كما يوجد أكبر قدر ممكن من الحقائق والبيانات والأوصاف في الظاهرة المراد دراستها لكن لا يقف الأمر عند جميع الحقائق والبيانات بينما تصنيف هذه البيانات وتحليلها تحليلاً دقيقاً من أجل الوصول إلى فهم الظاهرة المراد دراستها في وضعها الحالي، وتحديد العوامل المترتبة عليها والعوامل المتسببة فيها، ومدى ارتباطها بغيرها مع الظواهر الأخرى ومن ثم يمكن التحكم في انتشارها وضبطها، والتنبؤ بما سوف تكون عليه الظاهرة مستقبلاً. (فان دالين، ٢٠٠٧، ٣٢٥-٣٢٦).

عينة البحث الاستطلاعية:

تم تطبيق مقاييس الدراسة علي عينة استطلاعية بهدف التحقق من الخصائص السيكومترية للمقاييس، وتكونت عينة الدراسة الاستطلاعية من (١٥٠) موظف وموظفة من موظفي البنوك، وتراوحت أعمارهم ما بين (٢١- ٤٩ عاماً) بمتوسط عمري قدره (٣٣،١٠ عاماً)، وانحراف معياري قدره (٦،٦٤ عاماً)، ويوضح جدول (٢) خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية.

جدول (١) خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية (ن = ١٥٠).

المتغيرات	التكرارات	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	٦٥ %٤٣،٣
	أنثى	٨٥ %٥٦،٧
	المجموع	١٥٠ %١٠٠
المؤهل العلمي	دبلوم	٤ %٢،٧
	بكالوريوس	١٣٢ %٨٨،٠
	دبلوم عالي	١٤ %٩،٣
المجموع	١٥٠ %١٠٠	
سنوات الخبرة	أقل من ٥ سنوات	٦٩ %٤٦،٠
	٦- ١٠ سنوات	٥٢ %٣٤،٧
	١١- ١٥ سنة	٢٩ %١٩،٣
	المجموع	١٥٠ %١٠٠

(١١٨) = المجلة المصرية للدراسات النفسية العدد ١٢٢ ج ١ المجلد (٣٤) - يناير ٢٠٢٤

يتضح من جدول (١) أن عينة الدراسة الاستطلاعية تكونت من (١٥٠) موظف وموظفة من موظفي البنوك؛ حيث تم توزيعهم وفقاً للجنس (٦٥ ذكور / ٨٥ إناث)، ووفقاً للمؤهل العلمي (٤ دبلوم / ١٣٢ بكالوريوس / ١٤ دبلوم عالي)، ووفقاً لسنوات الخبرة (٦٩ أقل من ٥ سنوات / ٥٢ من ٦ - ١٠ سنوات / ٢٩ من ١١ - ١٥ سنة).

عينة الدراسة الأساسية:

تم اختيار العينة بطريقة عشوائية من مجموعة من البنوك بمحافظة أسيوط، تكونت عينة الدراسة الأساسية من (٢٥٠) موظف وموظفة من موظفي البنوك، وتراوحت أعمارهم ما بين (٢١ - ٤٩ عاماً) بمتوسط عمري قدره (٣٣،٣٣ عاماً)، وانحراف معياري قدره (٦،٨٧ عاماً)، ويوضح جدول (٢) خصائص عينة الدراسة الأساسية.

جدول (٢) خصائص عينة الدراسة الأساسية (ن = ٢٥٠).

النسبة المئوية %	التكرارات	المتغيرات	
٤٢،٤%	١٠٦	ذكر	الجنس
٥٧،٦%	١٤٤	أنثى	
١٠٠%	٢٥٠	المجموع	
٦،٤%	١٦	دبلوم	المؤهل العلمي
٧٣،٢%	١٨٣	بكالوريوس	
٢٠،٤%	٥١	دبلوم عالي	
١٠٠%	٢٥٠	المجموع	
٣٧،٢%	٩٣	أقل من ٥ سنوات	سنوات الخبرة
٤٠،٠%	١٠٠	٦ - ١٠ سنوات	
٢٢،٨%	٥٧	١١ - ١٥ سنة	
١٠٠%	٢٥٠	المجموع	

يتضح من جدول (٢) أن عينة الدراسة الأساسية تكونت من (٢٥٠) موظف وموظفة من موظفي البنوك؛ حيث تم توزيعهم وفقاً للجنس (١٠٦ ذكور / ١٤٤ إناث)، ووفقاً للمؤهل العلمي (١٦ دبلوم / ١٨٣ بكالوريوس / ٥١ دبلوم عالي)، ووفقاً لسنوات الخبرة (٩٣ أقل من ٥ سنوات / ١٠٠ من ٦ - ١٠ سنوات / ٥٧ من ١١ - ١٥ سنة).

أدوات الدراسة:

استخدمت الباحثة في الدراسة الحالية الأدوات السيكومترية الآتية .

النمذجة البنائية للذكاء الاصطناعي والقلق الاجتماعي والذكاء العاطفي لدي موظفي البنوك .

قبل عرض الصدق العملي باستخدام الطرق الإحصائية المناسبة تم حساب المتوسطات، والانحرافات المعيارية، وقيم الالتواء، والتفطح الخاصة بمتغيرات الدراسة الحالية، وقيمة شابيرو؛ للتحقق من اعتدالية توزيع درجات عينة الدراسة الحالية، وانتمائها للمجتمع الطبيعي المأخوذة منه، ويتضح ذلك في جدول(٣) الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة الحالية.

جدول(٣). الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة الحالية(ن= ١٥٠).

المتغيرات	أقل درجة	أعلى درجة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الالتواء	التفطح	قيمة شابيرو	قيم مستوى الدلالة
قدرة النظام على تطبيقات الذكاء	١٤	٤٨	٣٢،٢٧	٧،٨٢	٠،٩٨	٠،١٣	٠،١٢	٠،٠٧
الموارد المادية	١٣	٣٨	٢٦،٧٨	٥،١٦	٠،٩٩	٠،٣٣	٠،٣٢	٠،٠٩
الخبرات البشرية	١١	٣٤	٢٤،٣٩	٤،٧٤	٠،٩٩	٠،١٥	٠،٤٢	٠،١٢
الدرجة الكلية للذكاء الاصطناعي	٤٢	١١٧	٨٣،٤٥	١٧،٧٢	٠،٩٩	٠،١٣	٠،١٩	٠،٠٩
الخوف من التقييم السلبي	٨	٤٠	٢٠،٧٦	٩،٣٨	٠،٤٠	٠،٦٧	٠،٩٩	٠،١٤
التجنب الاجتماعي من المواقف الجديدة	٨	٢٨	٢٠،٢٢	٣،٨٧	٠،٤٤	٠،٠٨	٠،٩٨	٠،١٣
التجنب الاجتماعي العام	٥	٢٠	١٣،٣٨	٣،١٢	٠،٣٦	٠،١٢	٠،٩٩	٠،١٩
الدرجة الكلية للقلق الاجتماعي	٢٤	٨٢	٥٤،٣٧	١٦،٣٧	٠،٠٧	٠،٠٥	٠،٩٩	٠،٩٢
إدارة الانفعالات	٢٧	٦٥	٤٤،٨٢	٦،٥٥	٠،٠٥	٠،٠٨	٠،٩٩	٠،١٣
التعاطف	٢٠	٥١	٣٧،٨٤	٦،٣٢	٠،٤٨	٠،١٤	٠،٩٩	٠،٦١
حفز الذات	٢٥	٥٧	٤١،٣٠	٦،٤٦	٠،٣٩	٠،١٣	٠،٩٨	٠،٥٥
المعرفة الانفعالية	١٨	٥٠	٣٥،٣٠	٥،٣٧	٠،٤٤	١،١٦	٠،٩٩	٠،٨١
التواصل الاجتماعي	١٦	٤٣	٢٩،٧٩	٥،١٦	٠،٢٩	٠،١٣	٠،٩٨	٠،٣٢
الدرجة الكلية للذكاء العاطفي	١١٣	٢٦٤	١٨٩،٠٥	٢٩،٨٦	٠،٣٢	٠،١٨	٠،٩٨	٠،١٨

يتضح من الجدول (٣) السابق أن متغيرات الدراسة الحالية موزعة توزيعاً اعتدالياً؛ حيث كانت قيم مستويات الدلالة لقيم شابيرو أعلى من ٠،٠٥، وهو ما يشير إلى تمتع عينة الدراسة الاستطلاعية باعتدالية التوزيع الطبيعي، وإلى اطمئنان الباحثة لاستخدام الطرق الإحصائية المناسبة، وبناء على ذلك تم استخدام الأساليب الإحصائية البارامترية المناسبة.

مقياس الذكاء العاطفي

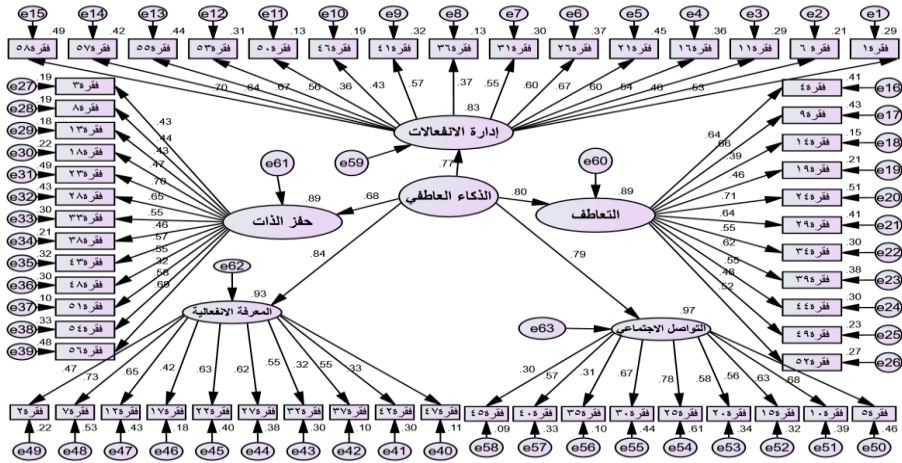
استخدمت في الدراسة الحالية مقياس الذكاء العاطفي إعداد كل من فاروق السيد عثمان ومحمد

عبد السميع رزق ويتكون المقياس من (٥٨) فقرة موزعة علي خمسة أبعاد بعد إدارة الانفعالات يتكون من (١٥) فقرة وهم الفقرات (١، ٦، ١١، ١٦، ٢١، ٢٦، ٣١، ٣٦، ٤١، ٤٦، ٥٠، ٥٣، ٥٥، ٥٧، ٥٨) وبعد التعاطف يتكون من (١١) فقرة وهم (٤، ٩، ١٤، ١٩، ٢٤، ٢٩، ٣٤، ٣٩، ٤٤، ٤٩، ٥٢) فقرة وبعد حفز الذات يتكون من (١٣) فقرة (٣، ٨، ١٣، ١٨، ٢٣، ٢٨، ٣٣، ٣٨، ٤٣، ٤٨، ٥١، ٥٤، ٥٦) وبعد المعرفة الانفعالية ويتكون من (١٠) فقرات وهم (٢، ٧، ١٢، ١٧، ٢٢، ٢٧، ٣٢، ٣٧، ٤٢، ٤٧) وبعد التواصل الاجتماعي يتكون من (٩) فقرات وهي (٥، ١٠، ١٥، ٢٠، ٢٥، ٣٠، ٣٥، ٤٠، ٤٥). واستخدم الباحث مقياس ليكرت الخماسي وهو (يحدث دائما ، يحدث عادة ، يحدث أحيانا ، يحدث نادرا ، لا يحدث) وطريقة التصحيح للعبارة الايجابية يحدث دائما(٥) ، يحدث عادة (٤) ، يحدث أحيانا (٣)، يحدث نادرا (٢) ، لا يحدث (١) والعكس بالنسبة للعبارة السلبية بحيث يكون أقل درجة يحصل عليها المفحوص هي (٥٨) درجة وأعلى درجة يحصل عليها (٢٩٠). وكلما ارتفعت درجة المقياس كلما دل ذلك على ارتفاع درجة الذكاء العاطفي وكلما انخفضت درجة المقياس دل ذلك على انخفاض نسبة الذكاء .

صدق وثبات المقياس

وقام معد المقياس بحساب صدقه وثباته حيث استخدم صدق المحكمين وصدق الاتساق الداخلي ، حيث تم إيجاد معامل ارتباط لكل عبارة بالبعد الذي تنتمي إليه وتراوحت معاملات الارتباط ٠،٥٥ - ٠،٧٧، كما التأكد من الثبات من خلال ألفا كرونباخ لأبعاد الأداة علي النحو التالي : وتراوحت معاملات ثبات ألفا كرونباخ ما بين ٠،٥٢ - ٠،٨٥، واستخدمت الثبات بطريقة التجزئة النصفية وبأستخدام معادلة سبيرمان براون أصبح معامل الثبات (٠،٨٤) . استخدم في الدراسة الحالية الصدق العملي التوكيدي؛ للتأكد من الصدق العملي الاستكشافي الذي استخرجه مُعد المقياس، ولمعرفة تطابق العوامل المستخرجة (خمسة عوامل) التي تم التوصل إليه بناء على الصدق العملي الاستكشافي مع النموذج المقترح للصدق العملي التوكيدي، ويوضح ذلك شكل(٢)، وجدولي(٣، ٤).

النمذجة البنائية للذكاء الاصطناعي والقلق الاجتماعي والذكاء العاطفي لدى موظفي البنوك .



شكل (٢) نموذج التحليل العاملي التوكيدي لمقياس الذكاء العاطفي لدى عينة من موظفي البنوك (ن=١٥٠).

يتبين من شكل (١) أن كل عامل من العوامل الكامنة لمقياس الذكاء العاطفي لدى عينة من موظفي البنوك قد تشبعت عليه الفقرات الخاصة به، كما أن مؤشرات حسن المطابقة تقع في المدى المقبول لها، ويمكن توضيح معاملات الانحدار المعيارية واللامعيارية لنموذج مقياس الذكاء العاطفي ودلالاتها الإحصائية في جدول (٣)، بينما يوضح جدول (٤) مؤشرات حسن المطابقة لنموذج مقياس الذكاء العاطفي لدى عينة من موظفي البنوك.

جدول (٣) معاملات الانحدار المعيارية واللامعيارية ودلالاتها الإحصائية لتشبعات الفقرات على العوامل الكامنة لمقياس الذكاء العاطفي (ن = ١٥٠).

العامل	الفقرة	معاملات الانحدار المعيارية	معاملات الانحدار اللامعيارية	الخطأ المعياري	النسبة المئوية الحرجة	مستوى الدلالة
إدارة الانفعالات	فقرة ١	٠,٥٣	١,٠٠٠	-	-	-
إدارة الانفعالات	فقرة ٦	٠,٤٦	١,٣٠	٠,٢٥	٥,١١	٠,٠٠١
إدارة الانفعالات	فقرة ١١	٠,٥٤	١,٤٣	٠,٢٢	٥,٠١	٠,٠٠١
إدارة الانفعالات	فقرة ١٦	٠,٦٠	٠,٨٦	٠,٢١	٤,٠٩	٠,٠٠١
إدارة الانفعالات	فقرة ٢١	٠,٦٧	١,٢١	٠,٢٤	٤,٩٠	٠,٠٠١
إدارة الانفعالات	فقرة ٢٦	٠,٦٠	٠,٩٧	٠,١٥	٦,١٨	٠,٠٠١
إدارة الانفعالات	فقرة ٣١	٠,٥٥	١,٤٠	٠,١٩	٧,١٣	٠,٠٠١
إدارة الانفعالات	فقرة ٣٦	٠,٣٧	١,٢٨	٠,٢٠	٦,٣٣	٠,٠٠١

٠٠٠٠١	٦٠٣٠	٠٠١٨	١٠١٧	٠٠٥٧	فقرة ٤١	<---	إدارة الانفعالات
٠٠٠٠١	٤٠٨٣	٠٠٤٧	٢٠٣١	٠٠٤٣	فقرة ٤٦	<---	إدارة الانفعالات
٠٠٠٠١	٥٠٥٥	٠٠١٨	١٠٠٠	٠٠٣٥	فقرة ٥٠	<---	إدارة الانفعالات
٠٠٠٠١	٢٠٦٩	٠٠٤٥	١٠٢١	٠٠٥٦	فقرة ٥٣	<---	إدارة الانفعالات
٠٠٠٠١	٢٠٧٨	٠٠٤٧	١٠٣١	٠٠٦٧	فقرة ٥٥	<---	إدارة الانفعالات
٠٠٠٠١	٦٠١١	٠٠١٧	١٠٠٩	٠٠٦٤	فقرة ٥٧	<---	إدارة الانفعالات
٠٠٠٠١	٣٠٧٦	٠٠١٦	٠٠٦١	٠٠٥٣	فقرة ٥٨	<---	إدارة الانفعالات
-	-	-	١٠٠٠٠	٠٠٦٤	فقرة ٤	<---	التعاطف
٠٠٠٠١	٥٠٧٩	٠٠٢٨	١٠٦٢	٠٠٦٦	فقرة ٩	<---	التعاطف
٠٠٠٠١	٥٠١١	٠٠٢٥	١٠٣٠	٠٠٣٩	فقرة ١٤	<---	التعاطف
٠٠٠٠١	٥٠٠١	٠٠٢٢	١٠١٣	٠٠٤٦	فقرة ١٩	<---	التعاطف
٠٠٠٠١	٤٠٠٩	٠٠٢١	٠٠٨٦	٠٠٧١	فقرة ٢٤	<---	التعاطف
٠٠٠٠١	٤٠٠٥	٠٠٤٢	١٠٧١	٠٠٦٤	فقرة ٢٩	<---	التعاطف
٠٠٠٠١	٣٠٤٤	٠٠٣٥	١٠٢٢	٠٠٥٥	فقرة ٣٤	<---	التعاطف
٠٠٠٠١	٤٠٢٥	٠٠٤٥	١٠٩٤	٠٠٦١	فقرة ٣٩	<---	التعاطف
٠٠٠٠١	٣٠٤٦	٠٠٢٤	٠٠٨٣	٠٠٥٥	فقرة ٤٤	<---	التعاطف
٠٠٠٠١	٤٠٠٠	٠٠٣٢	١٠٣١	٠٠٤٨	فقرة ٤٩	<---	التعاطف
٠٠٠٠١	٢٠٦٧	٠٠٣٠	٠٠٨١	٠٠٥٢	فقرة ٥٢	<---	التعاطف
-	-	-	١٠٠٠٠	٠٠٤٣	فقرة ٣	<---	حفز الذات
٠٠٠٠١	٥٠٣٦	٠٠٢٧	١٠٤٨	٠٠٤٤	فقرة ٨	<---	حفز الذات
٠٠٠٠١	٤٠٢٧	٠٠١٨	٠٠٧٧	٠٠٤٣	فقرة ١٣	<---	حفز الذات
٠٠٠٠١	٦٠٣٨	٠٠٢٢	١٠٤٦	٠٠٤٧	فقرة ١٨	<---	حفز الذات
٠٠٠٠١	٥٠١٤	٠٠١٥	٠٠٧٧	٠٠٧٠	فقرة ٢٣	<---	حفز الذات
٠٠٠٠١	٧٠٠٣	٠٠١١	٠٠٧٩	٠٠٦٥	فقرة ٢٨	<---	حفز الذات
٠٠٠٠١	٩٠٧٢	٠٠٠٨	٠٠٨٢	٠٠٥٥	فقرة ٣٣	<---	حفز الذات
٠٠٠٠١	٦٠٧١	٠٠١١	٠٠٧٨	٠٠٤٦	فقرة ٣٨	<---	حفز الذات
٠٠٠٠١	٥٠٧٤	٠٠١٤	٠٠٨٢	٠٠٥٧	فقرة ٤٣	<---	حفز الذات
٠٠٠٠١	٥٠٧٥	٠٠١٦	١٠٠٨	٠٠٥٥	فقرة ٤٨	<---	حفز الذات
٠٠٠٠١	٤٠١٣	٠٠١٦	٠٠٦٩	٠٠٣٢	فقرة ٥١	<---	حفز الذات
٠٠٠٠١	٦٠٣٤	٠٠١٦	١٠٠٦	٠٠٥٨	فقرة ٥٤	<---	حفز الذات
٠٠٠٠١	٦٠٩٧	٠٠١٩	١٠٣٤	٠٠٦٩	فقرة ٥٦	<---	حفز الذات
-	-	-	١٠٠٠٠	٠٠٤٧	فقرة ٢	<---	المعرفة الانفعالية
٠٠٠٠١	٣٠١٢	٠٠٣٤	١٠٠٨	٠٠٧٣	فقرة ٧	<---	المعرفة الانفعالية
٠٠٠٠١	٣٠٦٤	٠٠٤٠	١٠٤٦	٠٠٦٥	فقرة ١٢	<---	المعرفة الانفعالية
٠٠٠٠١	٣٠٩٤	٠٠٢٢	٠٠٨٧	٠٠٤٢	فقرة ١٧	<---	المعرفة الانفعالية
٠٠٠٠١	٣٠٥٤	٠٠٣٢	١٠١٣	٠٠٦٣	فقرة ٢٢	<---	المعرفة الانفعالية
٠٠٠٠١	٢٠٧٩	٠٠٣٣	٠٠٩٢	٠٠٤٢	فقرة ٢٧	<---	المعرفة الانفعالية
٠٠٠٠١	٥٠٨٤	٠٠١٧	١٠٥٤	٠٠٥٥	فقرة ٣٢	<---	المعرفة الانفعالية

النمذجة البنائية للذكاء الاصطناعي والقلق الاجتماعي والذكاء العاطفي لدى موظفي البنوك .

المعرفة الانفعالية	<---	فقرة ٣٧	٠,٣٢	١,٨٦	٠,١٣	٦,٤٨	٠,٠٠١
المعرفة الانفعالية	<---	فقرة ٤٢	٠,٥٥	١,٤٨	٠,٢٠	٧,٤٤	٠,٠٠١
المعرفة الانفعالية	<---	فقرة ٤٧	٠,٣٣	١,٥٨	٠,٢٣	٧,٩٦	٠,٠٠١
التواصل الاجتماعي	<---	فقرة ٥	٠,٦٨	١,٠٠٠	-	-	-
التواصل الاجتماعي	<---	فقرة ١٠	٠,٦٣	١,٩٨	٠,٢٦	٧,٤٦	٠,٠٠١
التواصل الاجتماعي	<---	فقرة ١٥	٠,٥٦	١,٠٠٠	٠,٢٧	٣,٧٠	٠,٠٠١
التواصل الاجتماعي	<---	فقرة ٢٠	٠,٥٨	١,٨٥	٠,٢٦	٦,٩٩	٠,٠٠١
التواصل الاجتماعي	<---	فقرة ٢٥	٠,٧٨	١,٧٩	٠,٢٤	٧,٢٩	٠,٠٠١
التواصل الاجتماعي	<---	فقرة ٣٠	٠,٦٦	١,٣٦	٠,٣٢	٤,٢٥	٠,٠٠١
التواصل الاجتماعي	<---	فقرة ٣٥	٠,٣١	١,٠٢	٠,٢٢	٤,٦٤	٠,٠٠١
التواصل الاجتماعي	<---	فقرة ٤٠	٠,٥٧	١,٠٩	٠,١٤	٧,٨٤	٠,٠٠١
التواصل الاجتماعي	<---	فقرة ٤٥	٠,٥٥	١,١٩	٠,٢٣	٥,١٧	٠,٠٠١

جدول (٤) مؤشرات حسن المطابقة لنموذج الذكاء العاطفي لدى عينة من موظفي البنوك

($n=150$).

مؤشرات حسن المطابقة	القيمة والتفسير	المدى المثالي للمؤشرات
الاختبار الإحصائي χ^2 مستوى دلالة χ^2	٨٦٥,٥٦ دالة ٠,٠٠١	أن تكون قيمة χ^2 غير دالة، وأحياناً تكون دالة؛ يرجع ذلك إلى حجم العينة.
درجة الحرية DF	٤٦٢	-
النسبة بين χ^2 إلى درجة حريته (df)	١,٨٦ (ممتاز)	صفر إلى أقل من ٥
مؤشر المطابقة المقارن (CFI)	٠,٩٤ (ممتاز)	من ٠,٩٠ إلى ١
مؤشر جذر متوسط مربع خطأ الاقتراب (RMSEA)	٠,٠٧ (ممتاز)	من صفر إلى أقل من ٠,١
مؤشر المطابقة الترايدي (IFI)	٠,٩٤ (ممتاز)	من ٠,٩٠ إلى ١
مؤشر تاكر- لويس (TLI)	٠,٩٥ (ممتاز)	من ٠,٩٠ إلى ١
مؤشر جودة المطابقة (GFI)	٠,٩٢ (ممتاز)	من ٠,٩٠ إلى ١

يتضح من خلال جدولي (٣، ٤) أن نتائج التحليل العاملي التوكيدي من الدرجة الثانية تشير إلى أن المقياس يتمتع بنموذج قياسي ممتاز، وهذا ما أكدته مؤشرات حسن المطابقة، والتي كانت في مداها المثالي، كما تشبعت كل فقرة من فقرات المقياس على العامل الكامن الخاص به، كما كانت جميع التشبعات دالة إحصائياً؛ مما يجعلنا نطمئن إلى مدى صلاحية وملائمة النموذج الحالي في قياس الذكاء العاطفي لدى عينة من موظفي البنوك، وبالتالي يمكن استخدامه في الدراسة الحالية.

• الثبات Reliability:

- ثبات معامل ماك دونالد أوميغا وطريقة التجزئة النصفية:

استخدمت الباحثة معامل ماك دونالد أوميغا ومعامل ثبات التجزئة النصفية لحساب ثبات

مقياس الذكاء العاطفي وأبعاده لدى عينة من موظفي البنوك، وتم تصحيح معامل ثبات التجزئة النصفية باستخدام معادلتَي سبيرمان- براون، وجتمان، ويوضح جدول (٥) قيم معاملات الثبات لمقياس الذكاء العاطفي وأبعاده لدى عينة من موظفي البنوك باستخدام ماك دونالد أوميجا والتجزئة النصفية للمقياس لدى عينة من موظفي البنوك.

جدول (٥) قيم معاملات الثبات لمقياس الذكاء العاطفي وأبعاده باستخدام ماك دونالد أوميجا والتجزئة النصفية للمقياس لدى عينة من موظفي البنوك (ن=١٥٠).

مقياس الذكاء العاطفي وأبعاده	عدد الفقرات	معامل ماك دونالد أوميجا	معامل ثبات التجزئة النصفية	
			معامل الارتباط بين النصفين	بعد التصحيح بمعادلة سبيرمان - براون
إدارة الاتفاعلات	١٥	٠،٧٦	٠،٧٢	٠،٨٣
التعاطف	١١	٠،٧٨	٠،٦١	٠،٧٢
حفز الذات	١٣	٠،٧٥	٠،٦٢	٠،٧٦
المعرفة الانفعالية	١٠	٠،٧٢	٠،٦١	٠،٧٥
التواصل الاجتماعي	٩	٠،٧١	٠،٥٤	٠،٦٩
الدرجة الكلية لمقياس الذكاء العاطفي	٥٨	٠،٩٣	٠،٨٦	٠،٩٢

يتضح من جدول (٥) أن مقياس الذكاء العاطفي، وأيضاً كل بُعد من الأبعاد الخاصة بالمقياس ثابتة سواء بطريقة معامل ماك دونالد أوميجا، أو بطريقة التجزئة النصفية للمقياس، مع تصحيح معامل الارتباط بين نصفي المقياس وأبعاده باستخدام "معادلة سبيرمان- براون"، "ومعادلة جتمان"، حيث كانت معاملات الثبات للدرجة الكلية للمقياس ما بين (٩٣-٠،٩٢)، وبالنسبة للأبعاد تراوحت معاملات الثبات ما بين (٦٩-٠،٨٤). وتوضح النتائج السابقة أن مقياس الذكاء العاطفي وأبعاده لدى عينة من موظفي البنوك جميعها تتمتع بمعاملات ثبات مرتفعة في الدراسة الحالية، وبالتالي يمكن استخدامه في الدراسة الحالية.

ثانياً : الذكاء الاصطناعي لدى موظفي البنوك

بعد إطلاع الباحثة علي الإطار النظري والدراسات السابقة للذكاء الاصطناعي قامت الباحثة بإعداد مقياس للذكاء الاصطناعي لدى موظفي البنوك، يتكون المقياس من (٢٥) فقرة، وقد وضع لها بدائل وفق مقياس ليكرت الخماسي وكانت كالتالي : (٥) دائماً- (٤) غالباً - (٣) أحياناً- (٢) نادراً- (١) أبداً. وللتأكد من صدق وثبات المقياس قامت الباحثة باستخدام الطرق التالية . الصدق العملي لمقياس الذكاء الاصطناعي Factorial Validity: يعتمد هذا النوع من الصدق على التحليل العملي للاختبار ولموازينه التي تتسبب إليه، وتقوم فكرة التحليل

النمذجة البنائية للذكاء الاصطناعي والقلق الاجتماعي والذكاء العاطفي لدى موظفي البنوك .

العامل على حساب معاملات ارتباط الاختبار، ثم تحليل هذه الارتباطات إلى العوامل التي أدت لظهورها (أبو حطب، صادق، ١٩٩١). وقد حسبت معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مقياس الذكاء الاصطناعي لدى موظفي البنوك والدرجة الكلية للمقياس وأيضا معاملات الارتباط بين الدرجة على البعد والدرجة على المقياس ككل لدى عينة مكونة من (١٥٠) موظف والجدول التالي يوضح الاتساق الداخلي.

جدول (٦) الاتساق بين الفقرة والدرجة الكلية لمقياس الذكاء الاصطناعي بأسويطون =

(١٥٠)

الارتباط	الفقرة	الارتباط	الفقرة
٠,٥٠٤**	١٧	٠,٥٦١**	١
٠,٥٩٤**	١٨	٠,٦٤٨**	٢
٠,٥٠٢**	١٩	٠,٥٢٧**	٣
٠,٢١٥**	٢٠	٠,٦٨٤**	٤
٠,٦٢٩**	٢١	٠,٦٥٢**	٥
٠,٦٨٨**	٢٢	٠,٦٥٤**	٦
٠,٦٣٤**	٢٣	٠,٦٨٥**	٧
٠,٦٧٦**	٢٤	٠,٧٧٧**	٨
٠,٧٢٢**	٢٥	٠,٦٥٩**	٩
		٠,٥٦١**	١٠

جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١) وتظهر نتائج الجدول (٧) أن جميع معاملات الارتباط بين كل فقرة وبين الدرجة الكلية كانت مرتفعة ودالة إحصائياً مما يشير إلى أن هناك اتساقاً داخلياً لجميع فقرات المقياس. كما تم حساب الاتساق الداخلي بين البعد والدرجة الكلية والجدول (٧) يوضح هذه النتائج.

جدول (٧) المصفوفة الارتباطية لأبعاد المقياس والدرجة الكلية (ن = ١٥٠)

المتغيرات	الذكاء الاصطناعي لموظفي البنوك	البعد الأول	البعد الثاني	البعد الثالث
١	١			
٢	٠,٧٦٦**	١		
٣	٠,٦٤٤**	٠,٦٣٤**	١	
الذكاء الاصطناعي لموظفي البنوك	٠,٩٤١**	٠,٨٦٠**	٠,٨٣٨**	١

ومن الجدول (٧) يمكن ملاحظة أن جميع الأبعاد ترتبط ارتباطاً دالاً إحصائياً عند

== (١٢٦) المجلة المصرية للدراسات النفسية العدد ١٢٢ ج١ المجلد (٣٤) - يناير ٢٠٢٤ ==

مستوى (٠,٠١) مع بعضها البعض، وأيضا يرتبط كل بعد مع الدرجة الكلية للمقياس ككل (الذكاء الاصطناعي لدى موظفي البنوك) ، وكانت أكثر الأبعاد ارتباطا بالذكاء الاصطناعي قدرة النظام على تطبيقات الذكاء ثم بعد الموارد المادية ثم الخبرات البشرية.

. وللتأكد من كفاءة التعيين تم حساب اختبار Kaiser-Mayer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO) وفقا لمحك كايزر يجب أن تكون القيمة أعلى من ٠,٥٠، مما يعطي دلالة على أن الارتباطات عموما في المستوى المطلوب، ومن خلال نتائج اختبار KMO بلغت قيمته (٠,٨٥٣) مما يعطي مؤشرا جيدا لصلاحية العينة الحالية لحساب التحليل العاملي، ومن ناحية ثانية ينبغي أن يكون اختبار برتيليت Bartlett's Test of Sphericity دالا إحصائيا وعندما تكون دالة فهي تعني أن المصفوفة الارتباطية تتوفر على الحد الأدنى من العلاقات، وبلغ مستوى دلالة اختبار برتيليت ٠,٠٠١ وبهذا فهي مصفوفة مقبولة للتحليل العاملي (تبيغزة، ٢٠١٢ : ص٣٨).

استخدمت الباحثة أسلوب التحليل العاملي الاستكشافي للتأكد من صدق مقياس الذكاء الاصطناعي ، حيث تم إدخال درجات عينة بلغت (ن = ١٥٠) في دراسة عاملية، وتم استخدام طريقة المكونات الرئيسية **component principle** لهوتلينج وهي الطريقة التي تسمح باستخراج عوامل المصفوفة العاملية إذا وصل الجذر الكامن للعامل الواحد الصحيح على الأقل، وبعد استخراج المصفوفة العاملية بهذه الطريقة تم تدوير العوامل تدويراً متعامداً باستخدام أسلوب الفاريمكس، وقد تم استخراج (ثلاث) عوامل بالمصفوفة العاملية بعد التدوير المتعامد بالفاريمكس لوحداث مقياس الذكاء الاصطناعي ، وبعد الاطلاع على هذه المصفوفة العاملية تم الاستقرار على ثلاثة عوامل رئيسية؛ لأن هذه العوامل حصلت على أكبر تباين باستخدام محك جيلفورد وهو القيمة (٠,٣) كحد أدنى لجوهريّة التشعبات، ومع ذلك اشتمل المقياس بالصورة النهائية على (٢٥) عبارة حيث تشعب على العامل الأول عدد (١٠) عبارة امتدت تشعباتها من (٠,٦٢٢ - ٠,٨٦٥)، وتشعب على العامل الثاني عدد (٨) عبارة امتدت تشعباتها من (٠,٥٢٦ - ٠,٨٠٥)، وتشعب على العامل الثالث عدد (٧) امتدت تشعباتها من (٠,٥٤٨ - ٠,٨٢٢) والجدول (٨) يوضح هذه التشعبات مرتبة ترتيباً تنازلياً وفقاً لحجم التشعب على كل عامل :

النمذجة البنائية للذكاء الاصطناعي والقلق الاجتماعي والذكاء العاطفي لدى موظفي البنوك .

جدول (٨) المصفوفة العاملية للتحليل العاملي بعد التدوير باستخدام طريقة المكونات الأساسية لهوتلنج علي مقياس الذكاء الالاصطناعي لدى موظفي البنوك (ن = ١٥٠)

قيم الشبوع	العامل الثالث	العامل الثاني	العامل الأول	البند
٠,٧١٤	٠,٧٤٤			١
٠,٦٦٧	٠,٧٩٥			٢
٠,٣٢٩		٠,٥٢٦		٣
٠,٥٦٠			٠,٧١٩	٤
٠,٦١٥			٠,٧٦٠	٥
٠,٥٦٨			٠,٧٢٢	٦
٠,٤٨٢		٠,٦٤١		٧
٠,٦٥٢			٠,٧٥٩	٨
٠,٤٦٩			٠,٧٨٩	٩
٠,٤٨١	٠,٥٤٨			١٠
٠,٤١٥	٠,٧٦٣			١١
٠,٣٩٢		٠,٨٠٥		١٢
٠,٦١٧		٠,٧٢٧		١٣
٠,٤٩٦	٠,٥٧٩			١٤
٠,٤٧٥	٠,٥٣٠			١٥
٠,٦٥٤		٠,٧١٦		١٦
٠,٤٠٤		٠,٥٩٨		١٧
٠,٤٥٦	٠,٦٥٧	٠,٦٤٨		١٨
٠,٥٥٤		٠,٦٦٢		١٩
٠,٣٦٧	٠,٨٢٢			٢٠
٠,٥١٨			٠,٨٦٥	٢١
٠,٥١٦			٠,٨٦١	٢٢
٠,٤٦١			٠,٦٦٢	٢٣
٠,٥٤٨			٠,٧٣٤	٢٤
٠,٥٩٧			٠,٧٨٥	٢٥
١٢,٨٥	٣,٣٦٠	٣,٥٩٣	٥,٨٩٧	الجذر الكامن
٥١,٤	١٣,٤٤	١٤,٣٧	٢٣,٥٩	التباين الارتباطي %
%١٠٠	٢٦,١٥	٢٧,٩٦	٤٥,٨٩	التباين العاملي %

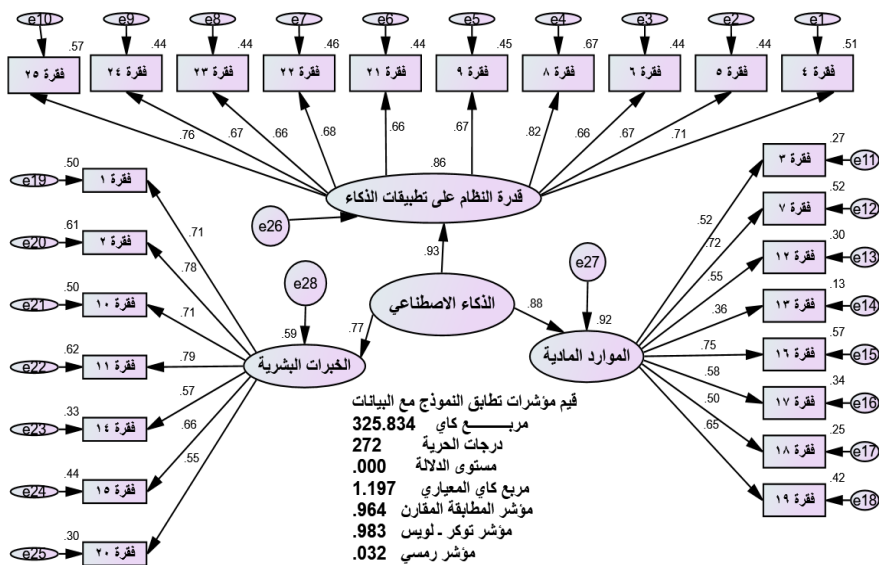
يتضح من جدول (٨) أن العامل الأول قد تشبع عليه (١٠) بنود، وبفحص البنود التي تشبع عليها العامل الأول وجد أنها تشير إلي تطبيقات النظام داخل البنوك ولذلك قد اقترحت الباحثة تسمية هذا العامل (بعد قدرة نظام تطبيقات الذكاء) وقد بلغ جذره الكامن (٥,٨٩٧) ونسبة تباينه (٢٣,٥٩ %) ويشمل هذا العامل الفقرات من ١ : ١٠ من النسخة الأصلية للمقياس بعد الترتيب

(١٢٨) المجلة المصرية للدراسات النفسية العدد ١٢٢ ج١ المجلد (٣٤) - يناير ٢٠٢٤

وقد تشعب على العامل الثاني (٨) بنود وبفحص البنود التي تشعب عليها العامل الثاني وجد أنها تُشير إلى وجود بعض الأدوات التي تساعد على انجاز الاعمال البنكية لذلك اقترحت الباحثة تسمية العامل الثاني ب(بعد الموارد المادية) وقد بلغ جذره الكامن (٣,٥٩٣)، ونسبة تباينه (١٤,٣٧%) ويشمل هذا العامل الفقرات من ١١: ١٨ بعد الترتيب وقد تشعب على العامل الثالث (٧) بنود وبفحص البنود التي تشعب بها العامل الثالث وجد أنها تُشير إلى توفر قدرات وامكانيات الموظفين في التعامل مع العملاء لذلك اقترحت الباحثة تسمية العامل الثالث (الخبرات البشرية) وقد بلغ جذره الكامن (٣,٣٦٠)، ونسبة تباينه (١٣,٤٤%) ويشمل هذا العامل الفقرات من ١٩: ٢٥ من النسخة الأصلية للمقياس بعد الترتيب،. كما استخدمت الباحثة لحساب الصدق صدق التحليل العاملي التوكيدي من الدرجة الثانية، كما في شكل (٢)، وجدولي (١٠).

- الصدق العاملي التوكيدي:

استخدم في الدراسة الحالية الصدق العاملي التوكيدي؛ للتأكد من الصدق العاملي الاستكشافي الذي استخرجه مُعد المقياس، ولمعرفة تطابق العوامل المستخرجة(ثلاثة عوامل) التي تم التوصل إليه بناء على الصدق العاملي الاستكشافي مع النموذج المقترح للصدق العاملي التوكيدي، ويوضح ذلك شكل (٣)، وجدولي (٣، ٤).



شكل (٣) نموذج التحليل العاملي التوكيدي لمقياس الذكاء الاصطناعي لدى عينة من موظفي البنوك (ن=١٥٠).

النمذجة البنائية للذكاء الاصطناعي والقلق الاجتماعي والذكاء العاطفي لدى موظفي البنوك .

يتبين من شكل(٣) أن كل عامل من العوامل الكامنة لمقياس الذكاء الاصطناعي لدى عينة من موظفي البنوك قد تشبعت عليه الفقرات الخاصة به، كما أن مؤشرات حسن المطابقة تقع في المدى المقبول لها، ويمكن توضيح معاملات الانحدار المعيارية واللامعيارية لنموذج مقياس الذكاء الاصطناعي ودلالاتها الإحصائية في جدول(٩)، بينما يوضح جدول(١٠) مؤشرات حسن المطابقة لنموذج مقياس الذكاء الاصطناعي لدى عينة من موظفي البنوك.

جدول(٩) معاملات الانحدار المعيارية واللامعيارية ودلالاتها الإحصائية لتشبعات الفقرات على العوامل الكامنة لمقياس الذكاء الاصطناعي (ن = ١٥٠).

مستوى الدلالة	النسبة المئوية	الخطأ المعياري	معاملات الانحدار اللامعيارية	معاملات الانحدار المعيارية	الفقرة	<---<---<---<---<---	العامل
-	-	-	١,٠٠٠	٠,٧١	فقرة ٤	<---<---<---<---<---	قدرة النظام على تطبيقات الذكاء
٠,٠٠١	٥,٢١	٠,١٥	٠,٨١	٠,٦٧	فقرة ٥	<---<---<---<---<---	قدرة النظام على تطبيقات الذكاء
٠,٠٠١	٤,٢٣	٠,١٦	٠,٦٩	٠,٦٦	فقرة ٦	<---<---<---<---<---	قدرة النظام على تطبيقات الذكاء
٠,٠٠١	٥,٣٠	٠,١٥	٠,٨٢	٠,٨٢	فقرة ٨	<---<---<---<---<---	قدرة النظام على تطبيقات الذكاء
٠,٠٠١	٥,٢٢	٠,١٨	٠,٩٤	٠,٦٧	فقرة ٩	<---<---<---<---<---	قدرة النظام على تطبيقات الذكاء
٠,٠٠١	٤,٢٣	٠,١٥	٠,٦٦	٠,٦٦	فقرة ٢١	<---<---<---<---<---	قدرة النظام على تطبيقات الذكاء
٠,٠٠١	٣,٩٧	٠,٢٠	٠,٧٩	٠,٦٨	فقرة ٢٢	<---<---<---<---<---	قدرة النظام على تطبيقات الذكاء
٠,٠٠١	٥,٣٢	٠,٢٣	١,٢٦	٠,٦٦	فقرة ٢٣	<---<---<---<---<---	قدرة النظام على تطبيقات الذكاء
٠,٠٠١	٥,٣٨	٠,٢٤	١,٣٠	٠,٦٧	فقرة ٢٤	<---<---<---<---<---	قدرة النظام على تطبيقات الذكاء
٠,٠٠١	٤,٧٤	٠,٢٣	١,١١	٠,٧٦	فقرة ٢٥	<---<---<---<---<---	قدرة النظام على تطبيقات الذكاء
-	-	-	١,٠٠٠	٠,٥٢	فقرة ٣	<---<---<---<---<---	الموارد المادية
٠,٠٠١	٤,٤١	٠,١٤	٠,٦٥	٠,٧٢	فقرة ٧	<---<---<---<---<---	الموارد المادية
٠,٠٠١	٧,٢٣	٠,١٤	١,٠٢	٠,٥٥	فقرة ١٢	<---<---<---<---<---	الموارد المادية
٠,٠٠١	٧,٨٨	٠,١٤	١,١١	٠,٣٦	فقرة ١٣	<---<---<---<---<---	الموارد المادية
٠,٠٠١	٨,٣٧	٠,١٤	١,٢٠	٠,٧٥	فقرة ١٦	<---<---<---<---<---	الموارد المادية
٠,٠٠١	٨,٦٩	٠,١٤	١,٢٦	٠,٥٨	فقرة ١٧	<---<---<---<---<---	الموارد المادية
٠,٠٠١	٨,٧٦	٠,١٣	١,٢١	٠,٥٠	فقرة ١٨	<---<---<---<---<---	الموارد المادية
٠,٠٠١	٦,٥٨	٠,١٣	٠,٨٧	٠,٦٥	فقرة ١٩	<---<---<---<---<---	الموارد المادية
-	-	-	١,٠٠٠	٠,٧١	فقرة ١	<---<---<---<---<---	الخبرات البشرية
٠,٠٠١	٤,٢١	٠,١٥	٠,٦٥	٠,٧٨	فقرة ٢	<---<---<---<---<---	الخبرات البشرية
٠,٠٠١	٥,٢٧	٠,١٦	٠,٨٦	٠,٧١	فقرة ١٠	<---<---<---<---<---	الخبرات البشرية
٠,٠٠١	٥,١١	٠,١٦	٠,٨٥	٠,٧٩	فقرة ١١	<---<---<---<---<---	الخبرات البشرية
٠,٠٠١	٤,٠٩	٠,١٥	٠,٦٣	٠,٥٧	فقرة ١٤	<---<---<---<---<---	الخبرات البشرية
٠,٠٠١	٦,٠١	٠,١٦	٠,٩٩	٠,٦٦	فقرة ١٥	<---<---<---<---<---	الخبرات البشرية
٠,٠٠١	٤,٢١	٠,١٥	٠,٦٥	٠,٥٥	فقرة ٢٠	<---<---<---<---<---	الخبرات البشرية

جدول (١٠) مؤشرات حسن المطابقة لنموذج الذكاء الاصطناعي لدى عينة من موظفي البنوك (ن=١٥٠).

المدى المثالي للمؤشرات	القيمة والتفسير	مؤشرات حسن المطابقة
أن تكون قيمة كاً غير دالة، وأحياناً تكون دالة، يرجع ذلك إلى حجم العينة.	٣٢٥,٨٣ دالة ٠,٠٠١	الاختبار الإحصائي كاً ² مستوى دلالة كاً ^١
-	٢٧٢	درجة الحرية DF
صفر إلى أقل من ٥	١,٠١٩ (ممتاز)	النسبة بين كاً إلى درجة حريتها (df/)
من ٠,٤٩٠ إلى ١	٠,٤٩٦ (ممتاز)	مؤشر المطابقة المقارن (CFI)
من صفر إلى أقل من ٠,١	٠,٠٠٣ (ممتاز)	مؤشر جذر متوسط مربع خطأ الاقتراب (RMSEA)
من ٠,٤٩٠ إلى ١	٠,٤٩٧ (ممتاز)	مؤشر المطابقة التزاوي (IFI)
من ٠,٤٩٠ إلى ١	٠,٤٩٨ (ممتاز)	مؤشر تاكر- لوييس (TLI)
من ٠,٤٩٠ إلى ١	٠,٤٩٤ (ممتاز)	مؤشر جودة المطابقة (GFI)

يتضح من خلال جدولي (٩، ١٠) أن نتائج التحليل العاملي التوكيدي من الدرجة الثانية تشير إلى أن المقياس يتمتع بنموذج قياسي ممتاز، وهذا ما أكدته مؤشرات حسن المطابقة، والتي كانت في مداها المثالي، كما تشبعت كل فقرة من فقرات المقياس على العامل الكامن الخاص به، كما كانت جميع التشبعات دالة إحصائياً؛ مما يجعلنا نطمئن إلى مدى صلاحية وملائمة النموذج الحالي في قياس الذكاء الاصطناعي لدى عينة من موظفي البنوك، وبالتالي يمكن استخدامه في الدراسة الحالية.

• الثبات Reliability:

- ثبات معامل ماكدونالد أوميغا وطريقة التجزئة النصفية:

استخدمت الباحثة معامل ماكدونالد أوميغا ومعامل ثبات التجزئة النصفية لحساب ثبات مقياس الذكاء الاصطناعي وأبعاده لدى عينة من موظفي البنوك، وتم تصحيح معامل ثبات التجزئة النصفية باستخدام معادلتى سبيرمان- براون، وجتمان، ويوضح جدول (٥) قيم معاملات الثبات لمقياس الذكاء الاصطناعي وأبعاده لدى عينة من موظفي البنوك باستخدام ماكدونالد أوميغا والتجزئة النصفية للمقياس لدى عينة من موظفي البنوك.

النمذجة البنائية للذكاء الاصطناعي والقلق الاجتماعي والذكاء العاطفي لدى موظفي البنوك .

جدول (١١) قيم معاملات الثبات لمقياس الذكاء الاصطناعي وأبعاده باستخدام ماك دونالد

أوميجا والتجزئة النصفية للمقياس لدى عينة من موظفي البنوك (ن=١٥٠).

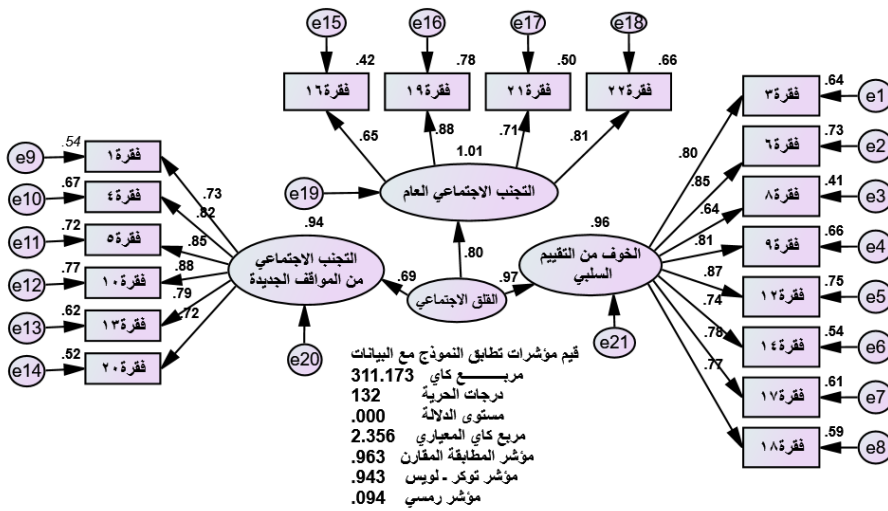
معامل ثبات التجزئة النصفية			معامل ماك دونالد أوميجا	عدد الفقرات	مقياس الذكاء الاصطناعي وأبعاده
بعد التصحيح بمعادلة جتمان	بعد التصحيح بمعادلة سبيرمان - براون	معامل الارتباط بين التصنيفين			
٠,٩١	٠,٩١	٠,٨٤	٠,٨٩	١٠	قدرة النظام على تطبيقات الذكاء
٠,٧٦	٠,٧٨	٠,٦٤	٠,٧٣	٨	الموارد المادية
٠,٧٠	٠,٧١	٠,٥٥	٠,٧٢	٧	الخبرات البشرية
٠,٩١	٠,٩١	٠,٨٤	٠,٩٠	٢٥	الدرجة الكلية لمقياس الذكاء الاصطناعي

يتضح من جدول (١١) أن مقياس الذكاء الاصطناعي، وأيضاً كل بُعد من الأبعاد الخاصة بالمقياس ثابتة سواء بطريقة معامل ماك دونالد أوميجا، أو بطريقة التجزئة النصفية للمقياس، مع تصحيح معامل الارتباط بين نصفي المقياس وأبعاده باستخدام "معادلة سبيرمان- براون"، "ومعادلة جتمان"، حيث كانت معاملات الثبات للدرجة الكلية للمقياس ما بين (٠,٩٠ - ٠,٩١)، وبالنسبة للأبعاد تراوحت معاملات الثبات ما بين (٠,٧٠ - ٠,٩١). وتوضح النتائج السابقة أن مقياس الذكاء الاصطناعي وأبعاده لدى عينة من موظفي البنوك جميعها تتمتع بمعاملات ثبات مرتفعة في الدراسة الحالية، وبالتالي يمكن استخدامه في الدراسة الحالية.

ثانياً : مقياس القلق الاجتماعي:

أعد هذا المقياس كل من لاجريكا ولوبيز (LaGrca & Lopez, 1998) بهدف قياس القلق الاجتماعي وتم ترجمته من قبل (حنان سليمان) وقد تكون المقياس من (٢٢) عبارة، منهم اربع عبارات يعد حشو بالمقياس لأنها تقيس الهويات الشخصية والتفضيلات الاجتماعية لدى الفرد ولا تصحح ضمن درجات القلق الاجتماعي لدى الفرد ، هي (٢ ، ٧ ، ١١ ، ١٦) بينما العبارات التي تقيس القلق الاجتماعي لدى الفرد تكونت من (١٨) عبارة موزعين على ثلاثة أبعاد هي: البعد الأول: هو الخوف من التقييم السلبي، وفقراته (٣ ، ٦ ، ٨ ، ٩ ، ١٢ ، ١٤ ، ١٧ ، ١٨)، البعد الثاني وهو التجنب الاجتماعي من المواقف الجديدة وفقراته (١ ، ٤ ، ٥ ، ١٠ ، ١٣ ، ٢٠) البعد الثالث هو التجنب الاجتماعي العام وفقراته (١٥ ، ١٩ ، ٢١ ، ٢٢) ويتم الاستجابة على المقياس وفق الاختيار من خمس بدائل (دائماً، غالباً، احياناً، نادراً، ابداً) كما صحح المقياس بإعطاء دائماً خمس درجات غالباً اربع درجات ، احياناً ثلاث درجات، نادراً درجتين، ابداً، درجة

واحدة، وتتراوح الدرجة الكلية ما بين (١٨ - ٩٠) درجة فالدرجة المنخفضة تعني أنه لا يوجد قلق اجتماعي والمرتفعة أنه يعاني من قلق اجتماعي، حسب معدا المقياس الصدق باستخدام الصدق التكويني، إذ بلغ معامل الارتباط بين الخوف من التقييم السلبي والتجنب الاجتماعي من المواقف الجديدة (٠,٦٠)، بينما بلغ معامل الارتباط بين الخوف من التقييم السلبي والتجنب الاجتماعي العام (٠,٥٩)، في حين بلغ معامل الارتباط بين التجنب الاجتماعي العام (٠,٥٩) واستخدم الصدق العملي الاستكشافي واستخرج ثلاثة عوامل كما تم حساب الثبات من قبل معدا المقياس باستخدام طريقة ألفا كرونباخ وبلغت معاملات الثبات (٠,٨٧، ٠,٨١، ٠,٧٠، ٠,٩١)، بينما تم حساب ثبات وصدق المقياس في البحث الحالي من قبل الباحثة باستخدام الصدق العملي التوكيدي؛ للتأكد من الصدق العملي الاستكشافي الذي استخرجه معد المقياس، ولمعرفة تطابق العوامل المستخرجة (ثلاثة عوامل) التي تم التوصل إليه بناء على الصدق العملي الاستكشافي مع النموذج المقترح للصدق العملي التوكيدي، ويوضح ذلك شكل (١)، وجدولي (٣، ٤).



شكل (٤) نموذج التحليل العملي التوكيدي لمقياس القلق الاجتماعي لدى عينة من موظفي البنوك (ن=١٥٠).

يتبين من شكل (٤) أن كل عامل من العوامل الكامنة لمقياس القلق الاجتماعي تشبعت علياً الفقرات الخاصة به، كما أن مؤشرات حسن المطابقة تقع في المدى المقبول لها، ويمكن توضيح معاملات الانحدار المعيارية واللامعيارية لنموذج مقياس القلق الاجتماعي ودلالاتها

النمذجة البنائية للذكاء الاصطناعي والقلق الاجتماعي والذكاء العاطفي لدى موظفي البنوك. —

الإحصائية في جدول (١٢)، بينما يوضح جدول (١٣) مؤشرات حسن المطابقة لنموذج مقياس القلق الاجتماعي.

جدول (١٢). معاملات الانحدار المعيارية واللامعيارية ودلالاتها الإحصائية لتشبعات الفقرات على العوامل الكامنة لمقياس القلق الاجتماعي.

مستوى الدلالة	النسبة المئوية	الخطأ المعياري	معاملات الانحدار المعيارية	معاملات الانحدار المعيارية	الفقرة	<---	العامل
-	-	-	١,٠٠٠	٠,٨٠	فقرة ٣	<---	الخوف من التقييم السلبي
٠,٠٠١	٩,٣٢	٠,١٠	٠,٩٣	٠,٨١	فقرة ٦	<---	الخوف من التقييم السلبي
٠,٠٠١	٦,٩٧	٠,١١	٠,٧٧	٠,٨٧	فقرة ٨	<---	الخوف من التقييم السلبي
٠,٠٠١	٩,٣٢	٠,١٠	٠,٩٣	٠,٧٤	فقرة ٩	<---	الخوف من التقييم السلبي
٠,٠٠١	١٠,٧١	٠,١١	١,٢٠	٠,٨٧	فقرة ١٢	<---	الخوف من التقييم السلبي
٠,٠٠١	٨,٥١	٠,١٠	١,١٣	٠,٧٤	فقرة ١٤	<---	الخوف من التقييم السلبي
٠,٠٠١	٨,٣٧	٠,١١	٠,٩٤	٠,٧٨	فقرة ١٧	<---	الخوف من التقييم السلبي
٠,٠٠١	٧,٩٧	٠,١٠	٠,٨٧	٠,٧٧	فقرة ١٨	<---	الخوف من التقييم السلبي
-	-	-	١,٠٠	٠,٧٣	فقرة ١	<---	التجنب الاجتماعي من المواقف الجديدة
٠,٠٠١	٩,٩٨	٠,١١	١,١٣	٠,٨٢	فقرة ٤	<---	التجنب الاجتماعي من المواقف الجديدة
٠,٠٠١	٩,٩٤	٠,١١	١,١١	٠,٨٥	فقرة ٥	<---	التجنب الاجتماعي من المواقف الجديدة
٠,٠٠١	٩,٣٦	٠,١٣	١,٢١	٠,٨٨	فقرة ١٠	<---	التجنب الاجتماعي من المواقف الجديدة
٠,٠٠١	٨,٩١	٠,١١	١,٠٣	٠,٧٩	فقرة ١٣	<---	التجنب الاجتماعي من المواقف الجديدة
٠,٠٠١	٨,٢٧	٠,١١	٠,٩٤	٠,٧٢	فقرة ٢٠	<---	التجنب الاجتماعي من المواقف الجديدة
-	-	-	١,٠٠	٠,٦٥	فقرة ١٥	<---	التجنب الاجتماعي العام
٠,٠٠١	٧,٢٣	٠,١٦	١,١٦	٠,٨٨	فقرة ١٩	<---	التجنب الاجتماعي العام
٠,٠٠١	٧,٠٤	٠,١٦	١,١٧	٠,٧١	فقرة ٢١	<---	التجنب الاجتماعي العام
٠,٠٠١	٧,٨٥	٠,١٦	١,٢٧	٠,٨١	فقرة ٢٢	<---	التجنب الاجتماعي العام

جدول (١٣). مؤشرات حسن المطابقة لنموذج مقياس القلق الاجتماعي لدى عينة من موظفي البنوك (ن=١٥٠).

مؤشرات حسن المطابقة	القيمة والتفسير	المدى المثالي للمؤشرات
الاختبار الإحصائي χ^2 مستوى دلالة كا ^١	٣١١,١٧ دالة ٠,٠٠١	أن تكون قيمة كا ^١ غير دالة، وأحياناً تكون دالة؛ يرجع ذلك إلى حجم العينة.
درجة الحرية DF	١٣٢	-
النسبة بين كا ^١ إلى درجة حريته (df/ χ^2)	٢,٣٥ (ممتاز)	صفر إلى أقل من ٥
مؤشر المطابقة المقارن (CFI)	٠,٩٦ (ممتاز)	من ٠,٩٠ إلى ١
مؤشر جذر متوسط مربع خطأ الاقتراب (RMSEA)	٠,٠٩ (ممتاز)	من صفر إلى أقل من ٠,١
مؤشر المطابقة التزايدى (IFI)	٠,٩٦ (ممتاز)	من ٠,٩٠ إلى ١
مؤشر تاكر — لويس (TLI)	٠,٩٤ (ممتاز)	من ٠,٩٠ إلى ١
مؤشر جودة المطابقة (GFI)	٠,٩٢ (ممتاز)	من ٠,٩٠ إلى ١

يتضح من خلال جدول (١٢، ١٣) أن نتائج التحليل العاملي التوكيدي من الدرجة الثانية تشير إلى أن المقياس يتمتع بنموذج قياسي ممتاز، وهذا ما أكدته مؤشرات حسن المطابقة، والتي كانت في مداها المثالي، كما تشعب على كل عامل من العوامل الكامنة الفقرات الخاصة به، كما كانت جميع التشعبات دالة إحصائياً؛ مما يجعلنا نطمئن إلى مدى صلاحية وملائمة النموذج الحالي في قياس القلق الاجتماعي لدى عينة من موظفي البنوك.

• الثبات Reliability:

- ثبات معامل ماك دونالد أوميجا وطريقة التجزئة النصفية:

استخدمت الباحثة معامل ماك دونالد أوميجا ومعامل ثبات التجزئة النصفية لحساب ثبات مقياس القلق الاجتماعي وأبعاده لدى عينة من موظفي البنوك، وتم تصحيح معامل ثبات التجزئة النصفية باستخدام معادلتى سبيرمان- براون، وجتمان، ويوضح جدول (٥) قيم معاملات الثبات لمقياس القلق الاجتماعي وأبعاده لدى عينة من موظفي البنوك باستخدام ماك دونالد أوميجا والتجزئة النصفية للمقياس لدى عينة من موظفي البنوك.

النمذجة البنائية للذكاء الاصطناعي والقلق الاجتماعي والذكاء العاطفي لدى موظفي البنوك. —

جدول (١٤) قيم معاملات الثبات لمقياس القلق الاجتماعي وأبعاده باستخدام ماكدونالد أوميجا والتجزئة النصفية للمقياس لدى عينة من موظفي البنوك (ن=١٥٠).

معامل ثبات التجزئة النصفية			معامل ماكدونالد أوميجا	عدد الفقرات	مقياس القلق الاجتماعي وأبعاده
بعد التصحيح بمعادلة جتمان	بعد التصحيح بمعادلة سبيرمان — براون	معامل الارتباط بين النصفين			
٠,٩١	٠,٩٢	٠,٨٥	٠,٩٠	٨	الخوف من التقييم السلبي
٠,٩٣	٠,٩٣	٠,٨٧	٠,٩٣	٦	التجنب الاجتماعي من المواقف الجديدة
٠,٩١	٠,٩١	٠,٨٤	٠,٩١	٤	التجنب الاجتماعي العام
٠,٩٢	٠,٩٣	٠,٨٨	٠,٩٥	١٨	الدرجة الكلية لمقياس القلق الاجتماعي

يتضح من جدول (١٤) أن مقياس القلق الاجتماعي، وأيضاً كل بُعد من الأبعاد الخاصة بالمقياس ثابتة سواء بطريقة معامل ماكدونالد أوميجا، أو بطريقة التجزئة النصفية للمقياس، مع تصحيح معامل الارتباط بين نصفي المقياس وأبعاده باستخدام "معادلة سبيرمان- براون"، و"معادلة جتمان"، حيث كانت معاملات الثبات للدرجة الكلية للمقياس ما بين (٠,٩٢ - ٠,٩٥)، وبالنسبة للأبعاد تراوحت معاملات الثبات ما بين (٠,٩٠ - ٠,٩٣). وتوضح النتائج السابقة أن مقياس القلق الاجتماعي وأبعاده لدى عينة من موظفي البنوك جميعها تتمتع بمعاملات ثبات مرتفعة في الدراسة الحالية، وبالتالي يمكن استخدامه في الدراسة الحالية.

نتائج الدراسة وتفسيرها:

قبل عرض نتائج الدراسة باستخدام الطرق الإحصائية المناسبة تم حساب المتوسطات، والانحرافات المعيارية، وقيم الالتواء، والتقلطح الخاصة بمتغيرات الدراسة الحالية، وقيمة شابيرو؛ للتحقق من اعتدالية توزيع درجات عينة الدراسة الحالية، وانتمائها للمجتمع الطبيعي المأخوذة منه، ويتضح ذلك في جدول (١٦) الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة الحالية.

جدول (١٦). الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة الحالية (ن = ٢٥٠).

المتغيرات	أقل درجة	أعلى درجة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الانحراف	التفطح	قيمة شايبورو	قيم مستوى الدلالة
قدرة النظام على تطبيقات الذكاء	١٣	٥٠	٣٤٠٠١	٧٠٣٠	٠٠٥٣	٠٠٠٥	٠٠١٢	٠٠٠٧
الموارد المادية	١٣	٣٨	٢٧٠٨٥	٤٠٨٢	٠٠٤٤	٠٠٠٢	٠٠٣٢	٠٠٠٩
الخبرات البشرية	٩	٢٩	٢١٠٣٧	٣٠٧٨	٠٠٨٥	٠٠٧٩	٠٠٤٢	٠٠١٢
الدرجة الكلية للذكاء الاصطناعي	٣٨	١١٣	٨٣٠٢٣	١٥٠٩١	٠٠٦٧	٠٠٣٩	٠٠١٩	٠٠٠٩
الخوف من التقييم السلبي	١٠	٤٠	٢٧٠١٢	٦٠١٢	٠٠٣٧	٠٠١٨	٠٠١٨	٠٠٠٩
التجنب الاجتماعي من مواقف الجديدة	٨	٣٠	٢٠٠٥٢	٤٠٣٠	٠٠٢٨	٠٠٢٣	٠٠٢٢	٠٠١١
التجنب الاجتماعي العام	٥	٢٠	١٤٠٠٤	٢٠٩٩	٠٠٦٤	٠٠٤١	٠٠٣١	٠٠١٤
الدرجة الكلية للقلق الاجتماعي	٢٨	٨٧	٦١٠٦٨	١٣٠٤١	٠٠٦٠	٠٠٠٧	٠٠٤٦	٠٠١٧
إدارة الانفعالات	٣١	٧٥	٥١٠٩٨	٦٠٩٦	٠٠٢١	٠٠٢١	٠٠٩٩	٠٠١٣
التعاطف	٢٠	٥١	٣٨٠١٧	٥٠٥٧	٠٠٥٧	٠٠٥٦	٠٠١٠	٠٠١٤
حفز الذات	٢٦	٦٠	٤٤٠٢٦	٦٠٢٢	٠٠٤٣	٠٠١١	٠٠٩٨	٠٠١١
المعرفة الانفعالية	١٦	٤٥	٣١٠٩١	٤٠٣٦	٠٠٣٤	١٠٤٨	٠٠٩٩	٠٠١٣
التواصل الاجتماعي	١٤	٣٨	٢٧٠٨٠	٤٠٢٧	٠٠٥٥	٠٠٦٤	٠٠١١	٠٠١٧
الدرجة الكلية للذكاء العاطفي	١١٤	٢٦٨	١٩٤٠١٤	٢٧٠٣٨	٠٠٥٥	١٠٠٣	٠٠٩٩	٠٠١٣

ينصح من الجدول (١٦) السابق أن متغيرات الدراسة الحالية موزعة توزيعاً اعتدالياً؛ حيث كانت قيم مستويات الدلالة لقيم شايبورو أعلى من ٠،٠٠٥، وهو ما يشير إلى تمتع عينة الدراسة الحالية باعتدالية التوزيع الطبيعي، وإلى اطمئنان الباحثة لاستخدام الطرق الإحصائية المناسبة، وبناء على ذلك تم استخدام الأساليب الإحصائية البارامترية، وفيما يلي عرض نتائج الدراسة ومناقشتها.

- تفسير نتائج الفرض الأول:

نص الفرض الأول على أنه " يختلف الذكاء الاصطناعي وأبعاده لدى عينة من موظفي البنوك باختلاف متغيري الجنس (ذكر/ أنثى)، والمؤهل العلمي (دبلوم- بكالوريوس- دبلوم عالي)، والتفاعل بينهما؛ وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام أسلوب تحليل التباين التثائي، ويوضح جدول (١٥) نتائج هذا الفرض.

النمذجة البنائية للذكاء الاصطناعي والقلق الاجتماعي والذكاء العاطفي لدى موظفي البنوك .

جدول (١٥) نتائج تحليل التباين الثنائي لدى عينة من موظفي البنوك على الذكاء الاصطناعي وأبعاده وفقاً لمتغيري الجنس (ذكر/ أنثى)، والمؤهل العلمي (دبلوم- بكالوريوس- دبلوم عالي)، والتفاعل بينهما (ن = ٢٥٠).

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	النسبة الفائية (ف)
قدرة النظام على تطبيقات الذكاء	أ- الجنس	١٠٥٤	١	١٠٥٤	NS ٠.٠٠٣
	ب- المؤهل العلمي	٨٦.٣٧	٢	٤٣.١٨	NS ٠.٠٨٠
	تفاعل (أ×ب)	٥٢.٤١	٢	٢٦.٢١	NS ٠.٤٤٩
	الخطأ	١٣١١٥.٤٦	٢٤٤	٥٣.٧٥	
	المجموع	٣٠٢٤٢٨.٠٠	٢٥٠		
الموارد المادية	أ- الجنس	١١.٧٨	١	١١.٧٨	NS ٠.٥٠
	ب- المؤهل العلمي	١٧.٦٦	٢	٨.٨٣	NS ٠.٣٧
	تفاعل (أ×ب)	١.٨٨	٢	٠.٩٤	NS ٠.٠٠٤
	الخطأ	٥٧٥٣.٠٥	٢٤٤	٢٣.٥٧	
	المجموع	١٩٩٧٢٥.٠٠	٢٥٠		
الخبرات البشرية	أ- الجنس	١٤.٩٥	١	١٤.٩٥	NS ٠.١٣
	ب- المؤهل العلمي	٤.٧٦	٢	٢.٣٨	NS ٠.١٦
	تفاعل (أ×ب)	٢.٣٩	٢	١.١٩	NS ٠.٠٠٨
	الخطأ	٣٥٥٠.٤٨	٢٤٤	١٤.٥٥	
	المجموع	١١٧٨٠.٠٠	٢٥٠		
الدرجة الكلية للذكاء الاصطناعي	أ- الجنس	٠.٦٣	١	٠.٦٣	NS ٠.٠٠٣
	ب- المؤهل العلمي	١٣٩.٥٩	٢	٦٩.٧٩	NS ٠.٣٤
	تفاعل (أ×ب)	٥٧.٤٩	٢	٢٨.٧٤	NS ٠.١٤
	الخطأ	٤٩٨٨٧.٦٢	٢٤٤	٢٠٤.٤٦	
	المجموع	١٧٨٢٢٠.٧٠	٢٥٠		

NS غير دالة إحصائياً.

يتضح من جدول (١٥) أن لا يختلف الذكاء الاصطناعي وأبعاده لدى عينة من موظفي البنوك باختلاف متغيري الجنس (ذكر/ أنثى)، والمؤهل العلمي (دبلوم- بكالوريوس- دبلوم عالي)، والتفاعل بينهما؛ حيث كانت قيم النسبة الفائية "ف" غير دالة إحصائياً على الذكاء الاصطناعي وأبعاده لدى عينة من موظفي البنوك.

فقد توصلت نتائج الدراسة بأنه لا يوجد اختلاف في الذكاء الاصطناعي باختلاف الجنس والمؤهل العلمي وتتفق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه نتائج دراسة الخطابية (٢٠١٥)، دراسة بدرخان (٢٠١٨)، دراسة المقيطي (٢٠٢١). واختلفت مع نتائج دراسات كلا من

المجلة المصرية للدراسات النفسية العدد ١٢٢ ج ١ المجلد (٣٤) - يناير ٢٠٢٤

الغامدي، ٢٠٢٢، سيف، السرطان، الأقرع، ٢٠١٤، محمود، ٢٠٢٠) حيث توصلوا بأنه توجد فروق في الذكاء الاصطناعي تعزى للجنس ولصالح الإناث، كما تتسق نتائج الفرض الأول مع ما أوضحه (محمدالرايغي، ٢٠١٥: ٥٨) عن عادات العقل وهو مفهوم يتسم بالحدائثة النفسية في مجال الدراسات النفسية وهي تشير إلى أن العادة عبارة عن فكرة وضعها الإنسان في ذهنه وربط بها انفعالاته وتم تكرارها عدة مرات حتى يصبح المخ يدركها كجزء من تصرفاته اليومية أي أن العادات تترسخ بفعل التكرار. ويمكن تفسير عدم وجود اختلاف في الذكاء الاصطناعي باختلاف الجنس والمؤهل العلمي على أن أفراد عينة الدراسة متفوقون على تقديرات لدرجة توظيف الذكاء الاصطناعي في البنوك أي أنه لا يوجد اختلاف بين الذكور والإناث في هذا الصدد، كذلك أهمية الذكاء الاصطناعي في مجال البنوك لما يوفره من وقت وجهد وتوفير كبير للطاقة البشرية فهذا يجعل كل من الذكور والإناث دافع للتعامل مع الذكاء الاصطناعي، كما أن التدريب على الأجهزة وكيفية التعامل والمران الكثير يجعل الدافع قوي بالعمل بالذكاء الاصطناعي ولا يختلف بالنسبة للذكور والإناث وأيضاً المؤهل العلمي. وبالتالي لا يكون هناك اختلافات متأصلة بين الجنسين في التعامل مع الذكاء الاصطناعي وذلك لأن الذكاء الاصطناعي يتم دون تمييز لهذه المتغيرات فالكل سواسية في هذا الشأن، ولأنه يتم برمجة الذكاء الاصطناعي للعمل بناءً على قواعد ومعايير محددة تتعلق بمجاله الخاص فيمكن للذكاء الاصطناعي أن يتعلم ويتطور بمرور الوقت، ولكنه لا يعتمد على العوامل الشخصية مثل الجنس أو المؤهل العلمي. ومن المثير للأهتمام أن الذكاء الاصطناعي يمكنه أن يكون أداة قوية لدعم موظفي البنوك في عملهم. فيتيح الذكاء الاصطناعي تحليل البيانات الضخمة بشكل أسرع وأكثر دقة من البشر وتقديم توصيات وحلول مبتكرة. وبالتالي يمكن أن يعزز الذكاء الاصطناعي قدرات وأداء موظفي البنوك بعض النظر عن جنسهم أو مؤهلات العلمية

- تفسير نتائج الفرض الثاني:

نص الفرض الثاني على أنه " يختلف القلق الاجتماعي وأبعاده لدى عينة من موظفي البنوك باختلاف متغيري الجنس (ذكر/ أنثى)، والمؤهل العلمي (دبلوم - بكالوريوس - دبلوم عالي)، والتفاعل بينهما؛ وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام أسلوب تحليل التباين الثنائي، ويوضح جدول (١٦) نتائج هذا الفرض.

النمذجة البنائية للذكاء الاصطناعي والقلق الاجتماعي والذكاء العاطفي لدى موظفي البنوك .

جدول (١٦) نتائج تحليل التباين الثنائي لدى عينة من موظفي البنوك على القلق الاجتماعي وأبعاده وفقاً لمتغيري الجنس (ذكر/ أنثى)، والمؤهل العلمي (دبلوم - بكالوريوس - دبلوم عالي)، والتفاعل بينهما (ن = ٢٥٠).

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	النسبة الفائية (ف)
الخوف من التقييم السلبي	أ- الجنس	١٣٨،٧٥	١	١٣٨،٧٥	*٣،٧١
	ب- المؤهل العلمي	٧٤،٩٤	٢	٣٧،٤٧	NS ١،٠٠
	تفاعل (أ × ب)	١٥٧،٢٥	٢	٧٨،٦٣	NS ٢،١٠
	الخطأ	٩١٢٣،٠٢	٢٤٤	٣٧،٣٩	
	المجموع	١٩٣٢٠،٨٠٠	٢٥٠		
التجنب الاجتماعي من المواقف الجديدة	أ- الجنس	١١٤،٧٠	١	١١٤،٧٠	**٦،٤١
	ب- المؤهل العلمي	١٠٤،٨٨	٢	٥٢،٤٤	*٢،٩٣
	تفاعل (أ × ب)	١٥٤،٥٩	٢	٧٧،٢٩	** ٤،٣٢
	الخطأ	٤٣٦٤،٦٥	٢٤٤	١٧،٨٩	
	المجموع	١٠٩٩٧٤،٠٠	٢٥٠		
التجنب الاجتماعي العام	أ- الجنس	٠،٠٦	١	٠،٠٦	NS ٠،٠١
	ب- المؤهل العلمي	١١،٩٦	٢	٥،٩٨	NS ٠،٦٦
	تفاعل (أ × ب)	١،٣١	٢	٠،٦٥	NS ٠،٠٧
	الخطأ	٢٢١٥،٣٦	٢٤٤	٩،٠٨	
	المجموع	٥١٥٠،٨٠٠	٢٥٠		
الدرجة الكلية للقلق الاجتماعي	أ- الجنس	٥١٦،٤٥	١	٥١٦،٤٥	* ٤،٠١
	ب- المؤهل العلمي	٤٣١،٩٩	٢	٢١٥،٩٩	NS ١،٦٨
	تفاعل (أ × ب)	٥٧٦،٣١	٢	٢٨٨،١٥	NS ٢،٢٤
	الخطأ	٣١٤٢٠،٤١	٢٤٤	١٢٨،٧٧	
	المجموع	٩٨٣٧٤٦،٠٠	٢٥٠		

NS غير دالة إحصائياً. * دالة عند مستوى ٠،٠٥. ** دالة عند مستوى ٠،٠١.

يتضح من جدول (١٦) أن لا يختلف بُعد الخوف من التقييم السلبي لدى عينة من موظفي البنوك باختلاف متغير المؤهل العلمي (دبلوم - بكالوريوس - دبلوم عالي)، والتفاعل بين الجنس والمؤهل العلمي؛ حيث كانت قيم النسبة الفائية "ف" غير دالة إحصائياً ماعداً وفقاً للجنس (ذكر/ أنثى)؛ حيث كانت قيمة النسبة الفائية "ف" (٣،٧١)، وهي قيمة دالة عند مستوى (٠،٠٥). بينما يختلف بُعد التجنب الاجتماعي من المواقف الجديدة لدى عينة من موظفي البنوك باختلاف متغيري الجنس (ذكر/ أنثى)، والمؤهل العلمي (دبلوم - بكالوريوس - دبلوم

عالي)، والتفاعل بينهما؛ حيث كانت قيم النسبة الفئوية "ف" دالة عند مستوى (٠,٠٠٥، ٠,٠٠١). في حين لا يختلف بُعد التجنب الاجتماعي العام لدى عينة من موظفي البنوك باختلاف متغيري الجنس (ذكر/ أنثى)، والمؤهل العلمي (دبلوم- بكالوريوس- دبلوم عالي)، والتفاعل بينهما؛ حيث كانت قيم النسبة الفئوية "ف" غير دالة إحصائياً. كما لا تختلف الدرجة الكلية للقلق الاجتماعي لدى عينة من موظفي البنوك باختلاف متغير المؤهل العلمي (دبلوم- بكالوريوس- دبلوم عالي)، والتفاعل بين الجنس والمؤهل العلمي؛ حيث كانت قيم النسبة الفئوية "ف" غير دالة إحصائياً ماعداً وفقاً للجنس (ذكر/ أنثى)؛ حيث كانت قيمة النسبة الفئوية "ف" (٤,٠١)، وهي قيمة دالة عند مستوى (٠,٠٠٥).

ولتحديد اتجاه الفروق وفقاً للجنس في بُعد الخوف من التقييم السلبي وبُعد التجنب الاجتماعي من المواقف الجديدة والدرجة الكلية للقلق الاجتماعي، واتجاه الفروق وفقاً للمؤهل العلمي والتفاعل بين متغيري الجنس والمؤهل العلمي على بُعد التجنب الاجتماعي من المواقف الجديدة تم استخدام اختبار LSD للمقارنات البعدية كما في جدولي (،) .

جدول (١٧) المقارنات الثنائية وفقاً للجنس على بُعد الخوف من التقييم السلبي وبُعد التجنب الاجتماعي من المواقف الجديدة والدرجة الكلية للقلق الاجتماعي ووفقاً للمؤهل العلمي على بُعد التجنب الاجتماعي من المواقف الجديدة لدى عينة من موظفي البنوك باستخدام اختبار

LSD (ن = ٢٥٠).

المتغيرات	المقارنات الثنائية		الفروق بين المتوسطات	الخطأ المعياري	مستوى الدلالة	اتجاه الفروق
بُعد الخوف من التقييم السلبي	الذكور	الإناث	-١,٣٤	٠,٥٩	٠,٠٠٥	الإناث
	بُعد التجنب الاجتماعي من المواقف الجديدة	الذكور	-٢,٢٩	٠,٨٩	٠,٠٠١	الإناث
الدرجة الكلية للقلق الاجتماعي	بكالوريوس	دبلوم	-١,٤٩	١,١٢	٠,٠٠٥	دبلوم
	بكالوريوس	دبلوم عالي	-١,١٨	٠,٦٨	٠,٠٠٥	دبلوم عالي
الدرجة الكلية للقلق الاجتماعي	الذكور	الإناث	-١,٩٩	٠,٧٨	٠,٠٠٥	الإناث

تم الاختصار فقط على المقارنات الثنائية الدالة وحذف المقارنات غير الدالة.

يتبين من جدول (١٧) وجود فروق دالة إحصائياً بين الذكور والإناث في بُعد الخوف من التقييم السلبي وبُعد التجنب الاجتماعي من المواقف الجديدة والدرجة الكلية للقلق الاجتماعي لدى عينة من موظفي البنوك؛ حيث كانت الفروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠,٠٠٥، ٠,٠٠١)، وكانت الفروق في اتجاه الإناث؛ حيث كان متوسط الإناث أعلى من متوسط الذكور في بُعد

التمنجة البنائية للذكاء الاصطناعي والقلق الاجتماعي والذكاء العاطفي لدى موظفي البنوك .

الخوف من التقييم السلبي وبعء التجنب الاجتماعي من المواقف الجديدة والدرجة الكلية للقلق الاجتماعي لدى عينة من موظفي البنوك. وجود فروق دالة إحصائية بين بكالوريوس وكل من دبلوم ودبلوم عالي في بعء التجنب الاجتماعي من المواقف الجديدة لدى عينة من موظفي البنوك؛ حيث كانت الفروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05)، وكانت الفروق في اتجاه دبلوم ودبلوم عالي؛ حيث كان متوسط دبلوم ودبلوم عالي أعلى من متوسط بكالوريوس في بعء بعء التجنب الاجتماعي من المواقف الجديدة لدى عينة من موظفي البنوك.

جدول (١٨) المقارنات الثنائية وفقاً للتفاعل بين متغيري الجنس (ذكر/ أنثى)، والمؤهل العلمي (دبلوم - بكالوريوس - دبلوم عالي) على بعء التجنب الاجتماعي من المواقف الجديدة لدى عينة من موظفي البنوك باستخدام اختبار LSD (ن = 250).

المتغير	المقارنات الثنائية		الفروق بين المتوسطات	الخطأ المعياري	مستوى الدلالة	اتجاه الفروق
بعء التجنب الاجتماعي من المواقف الجديدة	ذكور دبلوم	ذكور بكالوريوس	٥,٣٦	١,٧٩	٠,٠١	ذكور دبلوم
	ذكور دبلوم	ذكور دبلوم عالي	٤,٨٣	١,٩٧	٠,٠١	ذكور دبلوم
	ذكور دبلوم	إناث دبلوم	٦,٦٣	٢,١٨	٠,٠١	ذكور دبلوم
	ذكور دبلوم	إناث بكالوريوس	٥,٨٦	١,٧٧	٠,٠٠١	ذكور دبلوم
	ذكور دبلوم	إناث دبلوم عالي	٤,٢٢	١,٨٨	٠,٠٠٥	ذكور دبلوم

تم الإقتصار فقط على المقارنات الثنائية الدالة وحذف المقارنات غير الدالة.

يتبين من جدول (١٨) وجود فروق دالة إحصائية بين ذكور دبلوم وكل من ذكور بكالوريوس وذكور دبلوم عالي وإناث دبلوم وإناث بكالوريوس وإناث دبلوم عالي في بعء التجنب الاجتماعي من المواقف الجديدة لدى عينة من موظفي البنوك؛ حيث كانت الفروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05، 0,01)، وكانت الفروق في اتجاه ذكور دبلوم؛ حيث كان متوسط ذكور دبلوم أعلى من متوسط كل من ذكور بكالوريوس وذكور دبلوم عالي وإناث دبلوم وإناث بكالوريوس وإناث دبلوم عالي في بعء التجنب الاجتماعي من المواقف الجديدة لدى عينة من موظفي البنوك. وقد اتفقت نتائج مع عدم وجود فروق في القلق بين الجنسين (عيد الأمير 2008، علاء حجازي 2013). واختلفت نتائج إنه يوجد فروق في إتجاه الإناث في القلق الاجتماعي كدراسة كلا من (كوثر إبراهيم 2000، Furmak, 2000، بحر 2008، Ayeni et al 2012، Wiltink et al 2017، رفاعي، مظلوم، الطنطاوي 2018). ووجود فروق في إتجاه الذكور في القلق الاجتماعي كدراسة (ياسمين محمد، وشذى العجيلي 2013، محمد

(٢٠١٥). تفسير لا يختلف القلق حيث أن البنوك هي بيئة العمل مهنية تتطلب من الموظفين التعامل مع العملاء والقيام بمهام محددة بطريقة محترفة وفعالة قد يكون لدى الموظفين الجميع مستوى مماثل من المسؤولية والضغوط العملية، وبغض النظر عن الجنس أو المستوى التعليمي. علاوة على ذلك، قد يكون هناك تدريب مهني مشترك لجميع الموظفين في البنوك يهدف إلى تعزيز المهارات التواصل التعامل مع العملاء بإدارة المواقف الاجتماعية. قد يتعلم الموظفون كيفية التعامل مع أي مخاوف في المواقف الاجتماعية، ولكن لا يوجد اختلاف في مدى خوفهم هذا مثير للاهتمام يمكن أن يكون التفسير لهذا الاختلاف مرتبطاً بعدة عوامل، بدءاً من الطبيعة الاجتماعية للأفراد ومدى راحتهم في التفاعل مع الآخرين. قد يكون لدى الموظفين الذين يعانون من قلق اجتماعي أكبر رغبة في تجنب المواقف الاجتماعية التي يرونها محفزة للقلق أو تشعرهم بعدم الإرتياح. وقد يكون بالنسبة لعدم وجود اختلاف في بعد الخوف قد يعود ذلك إلى أن مشاعر الموظفين تجاه المهام والمسؤوليات المتعلقة بعملهم في البنوك قد يكون الجميع يواجهون مستوى متقارب من الضغوط والتوتر المرتبط بالعمل في هذا المجال بغض النظر عن الجنس والمؤهل العلمي. أما بالنسبة أنه يوجد اختلاف في بعد التجنب بناء على الجنس والمؤهل العلمي. قد يكون هناك اختلاف في مستوى الثقة الذاتية بين الجنسين أو بين الموظفين ذوي مؤهلات تعليمية مختلفة. قد يسبب ذلك في اختلاف في مدى القدرة على التعامل مع المواقف الاجتماعية بثقة ويعكس في مستوى القلق كذلك التدريب والتأهيل: بناء على الجنس أو المؤهل العلمي. قد يتلقى بعض الموظفين التدريب الإضافي أو الدروس المخصصة للتعامل مع القلق الاجتماعي بالثقافة والتوعية المجتمعية المختلفة للجنسين أو الأشخاص بمؤهلات تعليمية مختلفة على مستوى القلق الاجتماعي وطريقة التعامل مع المواقف الاجتماعية.

- تفسير نتائج الفرض الثالث:

نص الفرض الثالث على أنه " يختلف الذكاء العاطفي وأبعاده لدى عينة من موظفي البنوك باختلاف متغيري الجنس (ذكر/ أنثى)، والمؤهل العلمي (دبلوم- بكالوريوس- دبلوم عالي)، والتفاعل بينهما؛ وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام أسلوب تحليل التباين الثنائي، ويوضح جدول (١٩) نتائج هذا الفرض.

النمذجة البنائية للذكاء الاصطناعي والقلق الاجتماعي والذكاء العاطفي لدى موظفي البنوك .

جدول (١٩) نتائج تحليل التباين الثنائي لدى عينة من موظفي البنوك على الذكاء العاطفي وأبعاده وفقاً لمتغيري الجنس (ذكر/ أنثى)، والمؤهل العلمي (دبلوم - بكالوريوس - دبلوم عالي)، والتفاعل بينهما (ن = ٢٥٠).

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	النسبة الفائية (ف)
إدارة الانفعالات	أ- الجنس	٧,٦٢	١	٧,٦٢	NS ٠,٠١٦
	ب- المؤهل العلمي	١٢,١٨	٢	٦,٠٩	NS ٠,٠١٢
	تفاعل (أ×ب)	١١٩,٧٦	٢	٥٩,٨٨	NS ١,٠٢٢
	الخطأ	١١٩٤٢,٠٨	٢٤٤	٤٨٤,٩٤	
	المجموع	٦٨٧٦٤٨,٠٠	٢٥٠		
التعاطف	أ- الجنس	١,١٩	١	١,١٩	NS ٠,٠٠٤
	ب- المؤهل العلمي	٠,٧٧	٢	٠,٣٨	NS ٠,٠٠١
	تفاعل (أ×ب)	٤,٦٨	٢	٢,٣٤	NS ٠,٠٠٤
	الخطأ	٧٧٢٤,٩٤	٢٤٤	٣١,٦٦	
	المجموع	٣٧٢٠٨٢,٠٠	٢٥٠		
حفز الذات	أ- الجنس	١,٩٣	١	١,٩٣	NS ٠,٠٠٥
	ب- المؤهل العلمي	١٦,٧٠	٢	٨,٣٥	NS ٠,٠٢١
	تفاعل (أ×ب)	٢,٩٥	٢	١,٤٧	NS ٠,٠٠٣
	الخطأ	٩٦٢٣,٣٣	٢٤٤	٣٩,٤٤	
	المجموع	٤٩٩٥٥٧,٠٠	٢٥٠		
المعرفة الانفعالية	أ- الجنس	٦,٥٩	١	٦,٥٩	NS ٠,٠٣٤
	ب- المؤهل العلمي	٥٨,٣٥	٢	٢٩,١٧	NS ١,٠٥٣
	تفاعل (أ×ب)	٤,٨٠	٢	٢,٤٠	NS ٠,٠١٣
	الخطأ	٤٦٦١,٣٤	٢٤٤	١٩,١٠	
	المجموع	٢٥٩٢٧١,٠٠	٢٥٠		
التواصل الاجتماعي	أ- الجنس	٣,٣٤	١	٣,٣٤	NS ٠,٠١٨
	ب- المؤهل العلمي	٢١,٤٥	٢	١٠,٧٣	NS ٠,٠٥٨
	تفاعل (أ×ب)	١,٢٦	٢	٠,٦٣	NS ٠,٠٠٣
	الخطأ	٤٥٢٦,٥٥	٢٤٤	١٨,٥٥	
	المجموع	١٩٧٧٦٦,٠٠	٢٥٠		
الدرجة الكلية للذكاء العاطفي	أ- الجنس	٣٥,٧٦	١	٣٥,٧٦	NS ٠,٠٠٦
	ب- المؤهل العلمي	١٢٦,٦٦	٢	٦٣,٣٣	NS ٠,٠١٠
	تفاعل (أ×ب)	٢٢,٠٨٦	٢	١١,٠٤٣	NS ٠,٠١٨
	الخطأ	١٤٧٥٦٤,١٤	٢٤٤	٦٠,٤٧٧	
	المجموع	٩٥٧٠١٣٤,٠٠	٢٥٠		

NS غير دالة إحصائياً.

يتضح من جدول (١٩) أن لا يختلف الذكاء العاطفي وأبعاده لدى عينة من موظفي البنوك باختلاف متغيري الجنس (ذكر/ أنثى)، والمؤهل العلمي (دبلوم- بكالوريوس- دبلوم عالي)، والتفاعل بينهما؛ حيث كانت قيم النسبة الفئوية "ف" غير دالة إحصائياً على الذكاء العاطفي وأبعاده لدى عينة من موظفي البنوك.

فقد توصلت نتائج الفرض الثالث إنه لا يختلف الذكاء العاطفي وأبعاده باختلاف الجنس والمؤهل العلمي وتتفق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه نتائج دراسة كل من أفروفه (٢٠١٨)، بظاظو (٢٠١٠)، إبراهيم (٢٠٢١)، ولكنها اختلفت مع دراسة الحسين (٢٠٢١). ويمكن تفسير أن الذكاء العاطفي لا يختلف باختلاف الجنس والمؤهل العلمي لدى موظفي البنوك أن الذكاء العاطفي هو القدرة على فهم وتنظيم وتعبير مواجهة المشاعر وتوجيهها بشكل فعال. وعلى الرغم من أن الذكاء العاطفي قد يختلف من شخص لآخر إلا أنه بعض الدراسات تشير إلى أنه لا يوجد ارتباط مباشر بين الجنس ومستوى الذكاء العاطفي. بالنسبة لموظفي البنوك، ويمكن أن يكون الذكاء العاطفي عاملاً مهماً في قدرتهم على التعامل مع العملاء وبناءً على علاقات مؤثرة معهم. موظفي البنوك الذين يتمتعون بمستوى عالي من الذكاء العاطفي قد يكونون قادرين على فهم احتياجات العملاء بشكل أفضل، والتعامل مع المواقف الصعبة بثقة وتفهم. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يساهم الذكاء العاطفي في قدرة الموظفين على التعاون والعمل الجماعي، وحل المشكلات بفاعلية. إنها مهارة قيمة للموظفين في البنوك حيث يجب عليهم التعامل مع العملاء والزلاء المشتركين بأسلوب محترف وودود. وذلك يعود إلى أن الذكاء العاطفي موضوع له علاقة بعلم النفس أي أنه مهارة تكتسب ويتم تطويرها من واقع التعامل مع الحياة اليومية ومن المخالطة على حسب المثل الشعبي القائل "المجالس مدارس" وأيضاً التدريب والخبرة في التعامل مع الناس والتواصل الفعال بالإضافة إلى التوجه الشخصي والتفرد قد يؤثران على القدرة العاطفية للفرد. وبالتالي لا يعتمد على الجنس والمؤهلات العلمية فحسب بل إنها مهارة يمكن تلميتها وتحسينها من خلال التدريب والممارسة المستمرة.

- تفسير نتائج الفرض الرابع:

نص الفرض الرابع على أنه 'يوجد تأثير مباشر وغير مباشر دالة إحصائياً بين الذكاء الاصطناعي (متغير مستقل) والقلق الاجتماعي (متغير وسيط)، والذكاء العاطفي (متغير تابع) لدى عينة من موظفي البنوك'؛ وللتحقق من صحة هذا الفرض أمكن استخدام نمذجة المعادلات

النمذجة البنائية للذكاء الاصطناعي والقلق الاجتماعي والذكاء العاطفي لدى موظفي البنوك .

البنائية باستخدام برنامج الأموس IBM "Spss" Amos v23، والذي يعتمد على نظرية نمذجة المعادلات البنائية، والتي من ضمنها اختبار العلاقات السببية وتحليلات المسار والانحدار، ومن هذا المنطلق يهدف التحقق من صحة هذا الفرض تعرفُ التأثير المباشر وغير المباشر بين الذكاء الاصطناعي وأبعاده (متغير مستقل) والقلق الاجتماعي وأبعاده (متغير وسيط) والذكاء العاطفي وأبعاده (متغير تابع) لدى عينة من موظفي البنوك، وقبل إجراء نمذجة المعادلات البنائية تم استخدام معامل ارتباط بيرسون؛ للتعرف على مصفوفة معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة الحالية، ويوضح جدول (٢٠) مصفوفة معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة الحالية لدى عينة من موظفي البنوك.

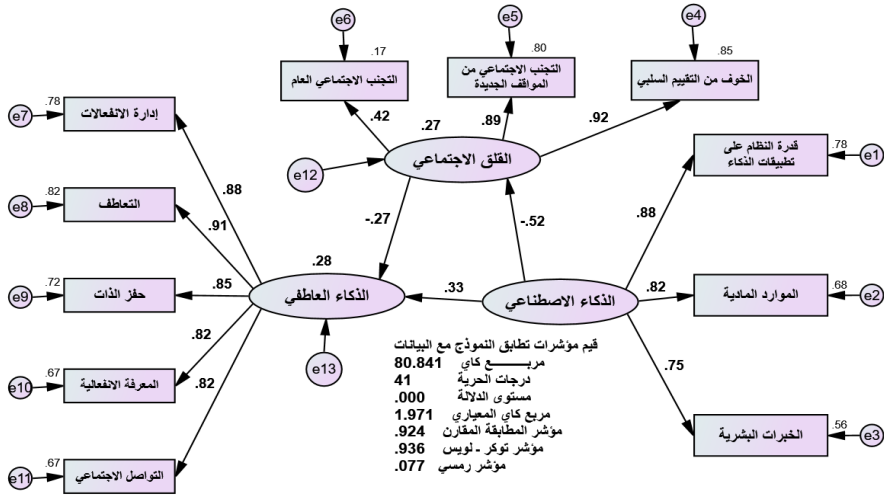
جدول (٢٠). معاملات الارتباط بين الذكاء الاصطناعي وأبعاده والقلق الاجتماعي وأبعاده والذكاء العاطفي وأبعاده لدى عينة من موظفي البنوك (ن = ٢٥٠).

المتغير ات	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	١٢	١٣	١٤
١	١													
٢	*٠.٧٣ *	١												
٣	*٠.٦٤ *	*٠.٦٤ *	١											
٤	*٠.٩٣ *	*٠.٨٨ *	*٠.٨٢ *	١										
٥	*٠.٤٦ *	*٠.٣٠ *	*٠.٣٧ *	*٠.٤٤ *	١									
٦	*٠.٣٩ *	*٠.٣٠ *	*٠.٢٨ *	*٠.٣٨ *	*٠.٨٣ **	١								
٧	*٠.٨٣ *	*٠.٧٥ *	*٠.٦٨ *	*٠.٨٦ *	*٠.٣٤ **	*٠.٣٤ **	١							
٨	*٠.٦٦ *	*٠.٤٧ *	*٠.٤٨ *	*٠.٦٠ *	*٠.٩٤ **	*٠.٩١ **	*٠.٤٥ **	١						
٩	*٠.٤٣ *	*٠.٣٧ *	*٠.٣٣ *	*٠.٤٣ *	*٠.٣٥ **	*٠.٣٥ **	*٠.٤٤ **	*٠.٤٢ **	١					
١٠	*٠.٣٣ *	*٠.٣٦ *	*٠.٢٨ *	*٠.٣٧ *	*٠.٣٥ **	*٠.٣٥ **	*٠.٤٢ **	*٠.٣٩ **	*٠.٧٨ **	١				
١١	*٠.٣٢ *	*٠.٢٩ *	*٠.٢٩ *	*٠.٣٤ *	*٠.٣٣ **	*٠.٣٣ **	*٠.٤٧ **	*٠.٣٩ **	*٠.٧٧ **	*٠.٧ *	١			
١٢	*٠.٢٦ *	*٠.٢٣ *	*٠.٢٠ *	*٠.٢٧ *	*٠.٢٨ **	*٠.٢٩ **	*٠.٣٤ **	*٠.٣٤ **	*٠.٤٧ **	*٠.٧ *	*٠.٧ *	١		
١٣	*٠.٤٩ *	*٠.٤٤ *	*٠.٣٦ *	*٠.٤٩ *	*٠.٣٧ **	*٠.٣٤ **	*٠.٤٤ **	*٠.٤٥ **	*٠.٧٥ **	*٠.٦ **	*٠.٦ **	*٠.٦ **	١	
١٤	*٠.٤٩ *	*٠.٣٨ *	*٠.٣٣ *	*٠.٤٣ *	*٠.٣٨ **	*٠.٣٨ **	*٠.٤٤ **	*٠.٤٦ **	*٠.٩٢ **	*٠.٨ **	*٠.٨ **	*٠.٨ **	*٠.٨ **	١

* دالة عند مستوى الدلالة ٠.٠٠٥. ** دالة عند مستوى الدلالة ٠.٠٠١.

١- بُعد قدرة النظام على تطبيقات الذكاء، ٢- بُعد الموارد المادية، ٣- بُعد الخبرات البشرية، ٤- الدرجة الكلية للذكاء الاصطناعي، ٥- بُعد الخوف من التقييم السلبي، ٦- بُعد التجنب الاجتماعي من المواقف الجديدة، ٧- بُعد التجنب الاجتماعي العام، ٨- الدرجة الكلية للقلق الاجتماعي، ٩- بُعد إدارة الانفعالات، ١٠- بُعد التعاطف، ١١- بُعد حفز الذات، ١٢- بُعد المعرفة الانفعالية، ١٣- بُعد التواصل الاجتماعي، ١٤- الدرجة الكلية للذكاء العاطفي.

يتضح من جدول (٢٠) وجود ارتباط دال إحصائياً بين المتغير المستقل (الذكاء الاصطناعي)، والمتغير الوسيط (القلق الاجتماعي وأبعاده)، والمتغير التابع (الذكاء العاطفي وأبعاده) لدى عينة من موظفي البنوك، بينما، وبناء على ما سبق أمكن استخدام نمذجة المعادلات البنائية، وبالتالي يتم اختبار صحة النموذج المقترح؛ للتحقق من التأثير المباشر وغير المباشر من خلال البيانات التي أمكن جمعها، ويوضح شكل (٥) نموذج المعادلات البنائية.



شكل (٥) النموذج المقترح للتأثير المباشر وغير المباشر للذكاء الاصطناعي وأبعاده والقلق الاجتماعي وأبعاده والذكاء العاطفي وأبعاده لدى عينة من موظفي البنوك (ن =

٢٥٠).

يتضح من شكل (٥) وجود تأثير مباشر بين الذكاء الاصطناعي والقلق الاجتماعي والذكاء العاطفي لدى عينة من موظفي البنوك، ويوضح جدول (٢١) مؤشرات حسن المطابقة للنموذج المقترح مع بيانات الدراسة الحالية لدى عينة من موظفي البنوك، بينما يوضح جدول (٢٢)

النمذجة البنائية للذكاء الاصطناعي والقلق الاجتماعي والذكاء العاطفي لدى موظفي البنوك. —

التأثير المباشر وغير المباشر ودلالاتها الإحصائية في النموذج المقترح بين متغيرات الدراسة الحالية لدى عينة من موظفي البنوك.

جدول (٢١) مؤشرات حسن المطابقة للنموذج المقترح مع بيانات الدراسة الحالية
لدى عينة من موظفي البنوك (ن=٢٥٠).

مؤشرات حسن المطابقة	القيمة والتفسير	المدى المثالي للمؤشرات
الاختبار الإحصائي χ^2 مستوى دلالة α	٨٠،٨٤ دالة ٠،٠٠١	أن تكون قيمة χ^2 غير دالة، وأحياناً تكون دالة؛ ويرجع ذلك إلى حجم العينة.
درجة الحرية DF	٤١	-
مؤشر المطابقة المقارن (CFI)	٠،٩٢ (ممتاز)	من ٠،٩٠ إلى ١
مؤشر جذر متوسط مربعات البواقي (RMR)	٠،٠٧ (ممتاز)	من صفر إلى أقل من ٠،١
مؤشر المطابقة التزايدى (IFI)	٠،٩٣ (ممتاز)	من ٠،٩٠ إلى ١
مؤشر المطابقة المعيارى (NFI)	٠،٩٥ (ممتاز)	من ٠،٩٠ إلى ١
مؤشر جودة المطابقة (GFI)	٠،٩١ (ممتاز)	من ٠،٩٠ إلى ١
مؤشر الصدق الزائف المتوقع للنموذج الحالي (ECVI)	٠،٠٨	أن تكون قيمة المؤشر للنموذج الحالي أقل من نظيرتها للنموذج المشبع
مؤشر الصدق الزائف المتوقع للنموذج المشبع (MECVI)	٠،٠٩	

يتبين من جدول (٢١) أن قيم المؤشرات الإحصائية تقع في مدى القيم المقبولة؛ حيث كان مؤشر المطابقة المقارن (٠،٩٢)، ومؤشر جذر متوسط مربعات البواقي (٠،٠٧)، ومؤشر المطابقة التزايدى (٠،٩٣)، ومؤشر المطابقة المعيارى (٠،٩٥)، ومؤشر جودة المطابقة (٠،٩١)، كما كانت قيمة مؤشر الصدق الزائف المتوقع للنموذج الحالي (٠،٠٨) وهي أقل من قيمة مؤشر الصدق الزائف المتوقع للنموذج المشبع (٠،٠٩)؛ مما يشير إلى تطابق النموذج المقترح مع بيانات الدراسة الحالية لدى عينة من موظفي البنوك.

جدول (٢٢) التأثير المباشر وغير المباشر ودلالاتها الإحصائية في النموذج المقترح بين متغيرات الدراسة الحالية لدى عينة من موظفي البنوك (ن=٢٥٠).

مستوى الدلالة	معاملات الاحتمال للمعيارية	معاملات الاحتمال المعيارية	نوع التأثير	المسارات		
				القلق الاجتماعي	<---	الذكاء الاصطناعي
٠,٠٠١	٠,٤٦-	٠,٥٢-	مباشر	القلق الاجتماعي	<---	الذكاء الاصطناعي
٠,٠٠١	٠,٢٩-	٠,٢٧-	مباشر	الذكاء العاطفي	<---	القلق الاجتماعي
٠,٠٠١	٠,٣٢	٠,٣٣	مباشر	الذكاء العاطفي	<---	الذكاء الاصطناعي
٠,٠٠١	٠,١٣-	٠,١٤-	غير مباشر			
٠,٠٠١	٠,٤٥-	٠,٤٢-	غير مباشر	إدارة الانفعالات	<---	الذكاء الاصطناعي
٠,٠٠١	٠,٣٧-	٠,٤٣-	غير مباشر	التعاطف	<---	الذكاء الاصطناعي
٠,٠٠١	٠,٣٩-	٠,٤٠-	غير مباشر	حفز الذات	<---	الذكاء الاصطناعي
٠,٠٠١	٠,٢٦-	٠,٣٩-	غير مباشر	المعرفة الانفعالية	<---	الذكاء الاصطناعي
٠,٠٠١	٠,٢٥-	٠,٣٨-	غير مباشر	التواصل الاجتماعي	<---	الذكاء الاصطناعي

يتضح من جدول (٢٢) وجود تأثير مباشر سلبي بين الذكاء الاصطناعي والقلق الاجتماعي لدى عينة من موظفي البنوك؛ حيث كانت قيمة معامل التأثير المباشر (-٠,٥٢)، وهي قيمة دالة عند مستوى (٠,٠٠١)، وكذلك وجود تأثير مباشر سلبي بين القلق الاجتماعي والذكاء العاطفي لدى عينة من موظفي البنوك؛ حيث كانت قيمة معامل التأثير المباشر (-٠,٢٧)، وهي قيمة دالة عند مستوى (٠,٠٠١)، في حين يوجد تأثير مباشر إيجابي بين الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي لدى عينة من موظفي البنوك؛ حيث كانت قيمة معامل التأثير المباشر (-٠,٣٣)، وهي قيمة دالة عند مستوى (٠,٠٠١).

كما يتضح من جدول (٢٢) وجود تأثير غير مباشر سلبي بين الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي وأبعاده من خلال القلق الاجتماعي لدى عينة من موظفي البنوك؛ حيث كانت قيم معاملات التأثير غير المباشر بين الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي وأبعاده (-٠,١٤)، -٠,٤٢، -٠,٤٣، -٠,٤٠، -٠,٣٩، -٠,٣٨) لإدارة الانفعالات، والتعاطف، وحفز الذات، والمعرفة الانفعالية، والتواصل الاجتماعي على التوالي، وهي قيم دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠٠١، ٠,٠٠١).

فيما يتعلق بالذكاء الاصطناعي والقلق الاجتماعي نجد أن قيم التأثيرات المباشرة (-٠,٥٢) وهي قيم كبيرة وهذا يعني أن الذكاء الاصطناعي قلل من نتيجة التأثير المتبادل بين الذكاء الاصطناعي والقلق الاجتماعي إلا أنها لم تحسن من العلاقة بينهما لأن العلاقة بينهما ما زالت

النمذجة البنائية للذكاء الاصطناعي والقلق الاجتماعي والذكاء العاطفي لدى موظفي البنوك .

سلبية هذا ما توصلت إليه نتائج دراسة كلا من Mohammed Almaayah, Said Asalloan,2022, ودراسة Tatsuya,Takayu Tom hiro, 2020 والتي أكدت على وجود علاقة سلبية بين الذكاء الاصطناعي والقلق الاجتماعي ولكنها اختلفت مع دراسة Melisa peki, Hassan Fahmi, 2023 ودراسة Bohle,Yuanyi,2023 والتي تبين منهم وجود علاقة ايجابية بين القلق الاجتماعي والذكاء الاصطناعي. وفيما يتعلق بالقلق الاجتماعي والذكاء العاطفي أظهرت النتائج أن التأثير المباشر (-0.27) وهى قيمة دالة عند (0.001) وهذا يعني أن تأثير القلق الاجتماعي سلبى على الذكاء العاطفي وهذا ما توصلت إليه نتائج دراسة كلا من Laura J. Summer Felدت, Patricia H. Kloosterman,2006, Javier cejudo, Debora Rodiig Ruiz, 2018, Attitaya Inam, Hafsa Khalil, 2014, Simmors, Leanne Iso bel,2009. والتي بينت وجود علاقة سلبية بين القلق الاجتماعي والذكاء العاطفي. أما فيما يتعلق بالذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي فيوجد تأثير ايجابي بينهم حيث كان معامل التأثير المباشر (0.33) وهى دالة عند مستوى (0.001) وهو يؤثر بصورة ايجابية على الذكاء العاطفي وهذا اتفقت عليه نتيجة هذه الدراسة مع دراسة كلاً من Emine, 2021, Catherine, lopes, 2019 والتي على أن العلاقة كانت ايجابية بينهم. وتفسر الباحثة وجود علاقة سلبية بين الذكاء الاصطناعي والقلق الاجتماعي عندما يتعلق الأمر بالذكاء الاصطناعي، قد يثير وجوده مخاوف بعض الأشخاص بشأن تأثيره على الاحتراق الاجتماعي، حيث أن تقوم الناس بالتفاعل الاكثر مع الروبوتات والأنظمة الذكية بدلاً من التفاعل مع البشر في بعض الحالات. قد يشعر البعض بالقلق بشأن فقدان التواصل البشري الاصيل وتأثير على العلاقات الاجتماعية ومع ذلك يمكن أيضاً استخدام الذكاء الاصطناعي لتقديم حلول لتحسين الرفاهية الاجتماعية المعقدة. حيث يمكن للتكنولوجيا أن تساهم في تعزيز التفاعل الاجتماعي وتوفير دعم وخدمات للأفراد الذين يعانون من صعوبات اجتماعية، وهذا يمكن أن يقلل من القلق الاجتماعي. وبالتالي يعتمد الأمر على استخدامنا الذكي للتكنولوجيا والتركيز على التوازن بين الاستفادة من فوائدها ومعالجة المخاوف المحتملة. أما بالنسبة لوجود علاقة سلبية بين القلق الاجتماعي والذكاء العاطفي، يشير القلق الاجتماعي إلى القلق والتوتر الشديدين أثناء التفاعلات الاجتماعية، في حين يعبر الذكاء العاطفي عن القدرة على فهم وتعامل مع العواطف الخاصة بنا ومع الآخرين، قد يوجد علاقة سلبية بينهما، حيث يعني هذا أن الزيادة في مستوى القلق الاجتماعي يمكن أن يؤثر سلباً على قدرة الشخص على فهم ومعالجة العواطف بشكل صحيح. على سبيل المثال قد يكون الشخص الذي يعاني من القلق الاجتماعي يميل إلى تكبير الأمور وتفسيرها بشكل سلبى، مما يؤثر على قدرته على فهم العواطف لدى الآخرين والتفاعل معهم

بشكل صحيح. ومع ذلك يمكن تحسين الذكاء العاطفي من خلال التدريب والممارسة. فالتعلم والتطوير في هذا المجال يمكن أن يساعد في التعامل مع القلق الاجتماعي بشكل أفضل وتعزيز الفهم والتواصل العاطفي. أما بالنسبة فيما يتعلق بالعلاقة بين الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي تتبع من طبيعة كل منهما. يركز الذكاء الاصطناعي على القدرة على معالجة البيانات وتحليلها بشكل سريع ودقيق، في حين يتعلق الذكاء العاطفي بفهم وتعامل الإنسان مع العواطف والعلاقات الاجتماعية. وبما أن الذكاء الاصطناعي لا يمتلك العواطف والقدرة على التفاعل العاطفي مثل البشر، فقد يكون هناك شعور بالبعد أو الانفصال بينه وبين الذكاء العاطفي. ولكن يمكن تحقيق توازن إيجابي بينهما من خلال تكاملهما، حيث يمكن للذكاء الاصطناعي أن يساهم في تعزيز قابلية حياة البشر وتوفير حلول فعالة، في حين يمكن للذكاء العاطفي أن يساهم في تعزيز تفاعلنا الإنساني تعاطفنا وفهمنا الأعمق لأحتياجات البشر.

توصيات البحث المقترحة:

بناءً على ما اسفرت عنه الدراسة الحالية من نتائج، جاءت بعض التوصيات كما يلي:

- استخدام الذكاء الاصطناعي كأداة قوية في دعم صحتنا العقلية وعلاقتنا الاجتماعية .
- دعم استخدام الذكاء الاصطناعي أن يكون أداة قوية لمساعدة الأفراد في إدارة القلق الاجتماعي وتعزيز الذكاء العاطفي.
- تصميم نشاطات وفعاليات تهدف إلى رفع تقدير الذات لدى العاملين مثل شهادات الشكر والتقدير .
- تضمين اختبار الذكاء العاطفي ضمن اختبارات قبول موظفي البنوك.
- تطوير قدرات المديرين في قطاع البنوك في مجال الذكاء العاطفي من خلال دورات متخصصة وورش عمل في هذا المجال.
- عقد ورش عمل وندوات لموظفي البنوك لتخفيف شعورهم بالقلق الاجتماعي والضغط الاجتماعية.

الدراسات المقترحة :

تقدم الدراسة الحالية مجموعة من البحوث المقترحة المستقبلية في نتائج الدراسة الحالية.

- ١- إجراء دراسة بعنوان" الذكاء الاصطناعي بوصفه متغيراً معدلاً للعلاقة بين القلق الاجتماعي والذكاء العاطفي لدى موظفي البنوك"

النمذجة البنائية للذكاء الاصطناعي والقلق الاجتماعي والذكاء العاطفي لدى موظفي البنوك .

- ٢- إجراء دراسات تجريبية لمعرفة مدى تأثير التحسن في الذكاء العاطفي وبعض المتغيرات الأخرى .
- ٣- عمل دراسة عن الذكاء الاصطناعي وعلاقته بالتفكير الإبداعي لدى فئات عمرية مختلفة .
- ٤- إجراء دراسة بعنوان " فاعلية برنامج قائم على علاقة القلق الاجتماعي لتحسين الذكاء العاطفي والذكاء الاصطناعي لدى عينة من موظفي البنوك"
- ٥- إجراء مزيد من الدراسات حول علاقة بعض المتغيرات الديموجرافية مثل السن والجنس والمستوى التعليمي بالذكاء الاصطناعي.

قائمة المراجع

إفروفة، صفية.(٢٠١٨). الذكاء الانفعالي والصحة النفسية وعلاقتها ببعض المتغيرات، دراسة على عينة من تلاميذ مرحلة التعليم الثانوي، مجلة العلوم النفسية والتربوية، ٦(٢)، ٢٢٤ - ٢٤٧.

الأقرع، نور طاهر.(٢٠٢٠). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قلقيلية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، ٢٨(٢)، ١٣٣-١٦٤.

بحر، امتثال خضير. (٢٠٠٨). التحكم الذاتي وعلاقته بالقلق الاجتماعي والتحصيل الدراسي لدى طلبة معاهد اعداد معلمين ومعلمات. رسالة ماجستير. كلية التربية. بغداد.

بدرخان، سوسن.(٢٠١٨). مستوى جودة الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة عمان الأهلية وفقاً لمتطلبات الجودة الشاملة. مجلة البقاء للبحوث والدراسات، ٢١(٢)، ٤٠-٦٩.

بظاظو، عزمي محمد. (٢٠١٠). أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للمدراء العاملين في مكتبة غزة الأقليمي التابع للأونزا، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.

الحسين، إمامة أحمد.(٢٠٢١). أثر مهارات الذكاء العاطفي في تحسين أداء الكادر العلمي والإداري في جامعة الرشيد الدولية الخاصة للعلوم والتكنولوجيا، رسالة ماجستير، سوريا.

حليمة، القري.(٢٠٢٠). *القلق الاجتماعي وعلاقته بالتوافق النفسي لدى تلاميذ المرحلة الثانوية دراسة ميدانية - بثنوية مالك بن أنس بسيدي عيسى*. [رسالة ماجستير] كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، الجزائر .

الخطابية، نور عبد الحليم.(٢٠١٥). *درجة الرضا لدى القادة الأكاديميين عن تطبيق الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بجودة الأداء في الجامعات الحكومية الأردنية في محافظات الشمال، رسالة دكتوراة، جامعة اليرموك، الأردن.*

دباش، علي.(٢٠١١). *فعالية برنامج ارشادي مقترح للتخفيف من القلق الاجتماعي لدى طلبة المرحلة الثانوية وأثره على تقدير الذات [رسالة ماجستير] ، كلية التربية ، جامعة الأزهر .*

الرابغي، خالد محمد(٢٠١٥). *عادات العقل ودفعية الإنجاز، عمان، مركز دبيونو لتعليم التفكير .*

رفاعي، ناريمان محمد، مظلوم، مصطفى علي رمضان، الطنطاوي، حازم شوقي محمد.(٢٠١٨). *اضطراب القلق لدى لدى طلاب الجامعة في ضوء بعض المتغيرات. مجلة كلية التربية. بنها. ١١٦(٦)، ٢٣٥ - ٢٨٠.*

زهير، عبد الفتاح(٢٠٢٠). *تطبيقات الذكاء الاصطناعي وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة على البنوك الأردنية. مؤته للبحوث والدراسات، سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ٣٥(٥). ٩٣.*

سالمي، نصر الدين، كمال، بن دقفل(٢٠٢٠). *دور الذكاء الاصطناعي في عملية تخطيط المنتج في شركة الاتصالات Ooredoo الجزائر، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، ١٣(١). ١٨١.*

عبد الرؤوف، طارق، عيسى، إيهاب.(٢٠١٨). *الذكاء العاطفي والذكاء الاجتماعي(ط.١)، عرب جروب المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة.*

عبدالامير، سحر هاتف.(٢٠٠٨). *القلق الاجتماعي وعلاقته بالحساسية المفرطة السلبية لدى طلبة الجامعة المستنصرية. رسالة ماجستير، الجامعة المستنصرية.*

النمذجة البنائية للذكاء الاصطناعي والقلق الاجتماعي والذكاء العاطفي لدى موظفي البنوك .

عثمان، فاروق السيد. (٢٠٠١). **القلق وإدارة الضغوط**. القاهرة ، دار الفكر العربي. (١٩٩٠). الصحة النفسية. مكتبة هجر للطباعة والنشر. القاهرة.

عرونس، بشير. (٢٠٠٧). **الذكاء الاصطناعي**. دار السحاب للنشر والتوزيع. مصر.

العلي، ماجد. (٢٠١٣). الذكاء الوجداني وعلاقته ببعض المتغيرات النفسية لدى المراهقين ، **مجلة العلوم الاجتماعية**، ٤١(١)، ٤٥-١٣٠.

الغامدي، حنان محمد. (٢٠٢٢). واقع تفعيل تطبيقات الذكاء في البرامج الإثرائية للطلبة الموهوبين في مدارس ينبع وجدة من وجهة نظر الطلبة ومنفذي البرامج الإثرائية، **المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات**، ٣(٢٨)، ٥٩١-٦٣٣.

فرات، إبراهيم جرجس. (٢٠٢١). أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في مشروع أمل (توسيع نطاق تدخلات حماية الطفل ونماء ومشاركة اليافعين في محافظة طرطوس مشروع شراكة بين جمعية أنيس سعادة الملائكية ومنظمة اليونيسيف)، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا.

كفافي، علاء الدين أحمد. (١٩٩٠). **الصحة النفسية**، مكتبة هجر للطباعة والنشر. القاهرة.

كوثر، إبراهيم رزق. (٢٠٠٠). **القلق الاجتماعي عند طلاب الجامعة: دراسة تشخيصية علاجية**. المؤتمر العلمي الخامس "المدرسة في القرن الحادي والعشرين رؤية مستقبلية"، كلية التربية، جامعة طنطا، في الفترة من ٢ - ٣ مايو، ٢٣٦ - ٢٩٦.

محمد، عدنان طلفاح. (٢٠١٥). الذكاء الاستراتيجي وعلاقته بالقلق الاجتماعي لدى مدراء المدارس الثانوية. **مجلة سرمرن**. ٤٠(١١). ٢٥٦-٣٢٥.

محمود، ثائر، عطيات، صادق. (٢٠٠٦). **مقدمة في الذكاء الاصطناعي**، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

محمود، عبد الرازق. (٢٠٢٠). **تطبيقات الذكاء الاصطناعي: مدخل لتطوير التعليم في ظل جائحة COVID 19**، **المجلة الدولية للبحوث في العلوم التربوية**، ٣(٤)، ١٧١-٢٢٤.

محمود، هويدة حنفي. (٢٠١٣). **مقياس القلق الاجتماعي للمراهقين والشباب**. القاهرة.

مكتبة الأنجلو المصرية.

مكنزي، كوام بيزوس (٢٠١٣). القلق ونوبات الذعر ترجمة أمان الدين هلا، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض.

نصار، ماريان عماد وعيد، محمد إبراهيم، محمد، محمد شعبان. (٢٠١٩). دراسة استكشافية للفروق بين الذكور والإناث في كل من القلق الاجتماعي وتقدير الذات. مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، ٣(١٣)، ٨٣-١١٣.

محمد، ياسمين حاتم، العجيلي، وشذى عبد الباقي. (٢٠١٣). مستوى استخدام المواقع الإلكترونية وعلاقته بالقلق الاجتماعي لدى طلبة الجامعة. رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية العلوم التربوية والنفسية، جامعة عمان العربية. ياسين، سعد الله غالب. (٢٠١١). تحليل وتصميم نظم المعلومات. الطبعة الأولى. الأردن. دار المناهج.

اليوبي، محمد بن عابد، شقرون، غازي، حسين. (٢٠٢٣). الذكاء العاطفي وعلاقته بالرضا الوظيفي أثناء فترة كورونا لدى موظفي جامعة الملك عبد العزيز في ضوء بعض المتغيرات، المجلة العربية للنشر العلمي، ٦(٥٢)، ٥٦-٥٧.

Ankita shuklia, Alka Agnihotri, (2023). Exploring The impact of artificial intelligence and job performance: A study of Employees in the service sector, **Seybold Report** , 18(3), 16- 49.

Attiya inam, Hafsa Khalil, wardapinte Tahir, Muhammad Abiodullah. (2014). Relationship of emotional intelligence with social anxiety and social competence of adolescents, journal of Pakistan Home Economics Association, 8(1), 20-29.

Ayeni, E., Akinsola, F., Ayenibiowo, K., & Ayeni, O. (2012). Assessment of Social Anxiety among Adolescents in Lagos Metropolis. Ife Center for Psychological Studies/Services, 20, (2), 175-183.

.Byeong Ho Kang, Hobart and Quan Bai. (2016). Advances, available at

Emine, Kambur. (2021). Emotional Intelligence or Artificial Intelligence? Emotional Artificial Intelligence. Flory achrenicles of political- Year 7 147-168.

Furmark, T. (2000). Social Phobia- from Epidemiology to Brain

Function. Acta Universitatis Upsaliensis, Comprehensive Dissertations from The Faculty of Social Sciences97

Goldin, P,Ramel, W.& Gross, J. (2009). Mindfulness meditation training And self-referential processing in social anxiety disorder : behavioral and Neural effects. *Journal of cognitive psychotherapy* ,23(3),242-257.DoI: 10.1891/0889- 8391.23.3.242

Golmen, D. Boyatzis, R.and McKee,A.(2002).Primal Leadership:Realicing The Power of Emotional Intelligence,San Francisco: Jossey – Bass,134.

Hesler,K.(2015). Perfection,Sm,social support, and social anxiety in college students, *The proceedings of GREAT Day*.2(8), 21-34.

Higgs,M,(2001). Doleaders Need Emotional Intelligence? Astudy of the relationship between E and leadership of change, International journal of organizational Behavior, 5,195-212.

Holland,J.H.(2012). *Hidden order: How Adaptation Builds complexity*.Addison Wesley, read- ing,MA. [http:// ww. Springer. Com\ series\1244](http://ww.Springer.Com/series/1244).

JAssociation.(APA).Dictionary of psychology . *Amercain psychological Association*, Washington , Dc.

Javier cejudo,Debora Rodrigo Ruiz, Maria luz lopez Delgado and lidia losada.(2018). Emotional intelligence and Its Relationship with levels of social Anxiety and stress in Adolescents, international journal of Envieronmental Research and public Health, 15,1073,2-11.

Laura J.Summer feldt, Patricia H. Kloosterman, Matin M.Antony,And James D.A.par ker.(2006). Social Anxiety, Emotional intelligence, and interpersonal Adjustment, Journal of psychopathology and behavioral Assessment, 28(1),56-68.

Leweke, K., & Beutel, M. (2017). Transfer of Manualized Short Term Psychodynamic Psychotherapy (STPP) for Social Anxiety Disorder into Clinical Practice: Results from A Cluster – Randomised Controlled Trial. Journal of BMC Psychiatry, 17, (92), 1 – 11.

Melisa Dewi, Hassan Fahmi.(2023). Implementation of Alchatbot Application for social Anxiety Problem. IT for society. 8,1,1-5.

Mohammed Almaayah, Said Asalioam Et al.(2022). Examining the impact

- of Artificial Intelligence and social and computer Anxiety in E-learning Settings: Students perceptions at the university level. Journal Electronices. 11, 3662, 1-22.
- Morton,W.(2012). Every Thing you Need to now About Emotional Intelligence and leadership, Brain Mass,Inc,3.
- Prentice, Catherine, Lopese, Sergio Dominique, wang, xuequn.(2019).Emotional intelligence artificial intelligence an employee perspective, Journal of Hospitally marketing& Mangement,1-38.
- Robbins,Stephen,p,(2001). Organizational Behavior,prentice, Hall,New Dalhi.
- Tatsuya Nomura, Takayu Kikanda, Tomohiro Suzuki, Sachie Yamada.(2020). Do people with social anxiety feel anxious about interacating with arobot ? Journal AI Society 35, 381- 390.
- Thnghong Lai, Xianain Zeng, Binxu, chuginxie, Yanxiu Liu, Zhng wang, Hong Lu, Shimin Fu.(2023). The application of artificial intelligence technology in eduction, influences Chinese adolescents emotional perception. Current Psychology.htt ps:// doi. Org/ 10.1007/s12 144- 023-04727-6.
- Wiltink, J., Ruckes, C., Hoyer, J., Leichsenring, F., Joraschky, P.,BoHu, Yuanyi Mao, Ki Joonkim.(2023). How Social Anxiety Leads To Problematation use of conversational AI: throles oflone lines, rumination and mind perception. Computers in Human Behavior, 145, 107760.

النمذجة البنائية للذكاء الاصطناعي والقلق الاجتماعي والذكاء العاطفي لدى موظفي البنوك .

Structural modeling of artificial intelligence, social anxiety, and emotional intelligence among bank employees in Assiut Governorate

Rasha Hassan Makram Allah

**Assistant professor of psychology, psychology Dept. Faculty Of Arts,
New valley university community**

Abstract:

The current study aimed at examining the constructivist model that contains the effects of artificial intelligence on social anxiety and emotional intelligence, as well as studying the difference in artificial intelligence according to gender and academic qualification, as well as the difference in emotional intelligence according to gender and academic qualification, as well as for social anxiety, in a sample of (250) An employee and his employee are bank employees in Assiut, The emotional intelligence scale prepared by Farouk Al-Sayed Othman and Muhammad Abdel Samie, the artificial intelligence scale prepared by the researcher, and the social anxiety scale prepared by Lagreca and Louise and translated by Hanan Suleiman were applied to them. The results of the study showed that artificial intelligence and its dimensions do not differ according to the variables of gender (male, female) and academic qualification (Diploma - Bachelor - High Diploma), while the social avoidance dimension differs from the new situations of the social anxiety scale according to the gender variable and the educational qualification, while the emotional intelligence does not differ according to the gender and the educational qualification among bank employees, and the results also showed a negative effect between artificial intelligence and anxiety Social and also the existence of a negative effect between artificial intelligence and emotional intelligence

Keywords:

Structural modeling - artificial intelligence - social anxiety - emotional intelligence.