

عنوان البحث

دور الذكاء العاطفي في تحسين جودة الخدمة الداخلية في شركات التمويل: دراسة ميدانية على موظفي الموارد البشرية في السعودية

إعداد الطالب/ة : أهداب محمد المنديلي

إشراف/ فايز علي جراد

العام الدراسي:

2025

مقدمة:

في ضوء التطورات السريعة التي يشهدها العالم في مجال الأعمال، والتغيرات الجذرية في المفاهيم الإدارية، برز العنصر البشري بوصفه المحور الأساسي في تحقيق استدامة المؤسسات وتفوقها التنافسي. وأصبحت المنظمات المعاصرة تدرك أن الاستثمار في تطوير رأس المال البشري لا يقل أهمية عن الاستثمار في الجوانب التقنية والمادية، إذ إن نجاح أي منظمة بات يعتمد بصورة رئيسة على قدرتها على جذب الموظفين الأكفاء، وتطويرهم، وتحفيزهم، وخلق بيئة عمل إيجابية تساهم في استثمار قدراتهم على أكمل وجه.

ويُعد مفهوم جودة الخدمات الداخلية من المفاهيم الحديثة نسبياً في الأدبيات الإدارية، إذ يركز هذا المفهوم على جودة الخدمات التي تقدمها الإدارات داخل المؤسسة لبعضها البعض، وخاصة تلك الخدمات التي تقدمها إدارات الموارد البشرية للموظفين في الإدارات والأقسام الأخرى داخل المنظمة. وتُشير الدراسات الحديثة إلى أن الاهتمام بجودة الخدمات الداخلية لا يؤدي فقط إلى تحسين مستوى الأداء التنظيمي، بل يسهم بشكل مباشر في تحقيق الرضا الوظيفي، وتعزيز الولاء المؤسسي، وتقليل معدلات دوران العمل، وتخفيف الصراعات، وتحسين العلاقات الإنسانية بين الموظفين، ما يجعل المنظمة أكثر استقراراً وقدرة على تحقيق أهدافها.

وفي هذا السياق، تُعتبر إدارة الموارد البشرية من الإدارات المركزية التي يقع على عاتقها تقديم معظم الخدمات الداخلية للموظفين، بدءاً من عمليات التوظيف والتدريب والتطوير، مروراً بتقييم الأداء، وحتى إدارة علاقات الموظفين وحل النزاعات والصراعات الداخلية. وبالنظر إلى هذه الأدوار الحساسة، فإن نجاح إدارة الموارد البشرية في أداء هذه المهام يعتمد بصورة كبيرة على توافر مجموعة متكاملة من المهارات المهنية والشخصية لدى موظفيها، من بينها مهارات التواصل الفعال، القدرة على حل المشكلات، إدارة النزاعات، والذكاء العاطفي.

ويبرز مفهوم الذكاء العاطفي (Emotional Intelligence) كأحد أهم المفاهيم التي استحوذت على اهتمام الباحثين في مجالات الإدارة والسلوك التنظيمي في العقود الأخيرة، وذلك بسبب الدور المحوري الذي يلعبه هذا النوع من الذكاء في إدارة العلاقات الإنسانية والمهنية بكفاءة عالية. ويُعرف الذكاء العاطفي بأنه مجموعة من القدرات والمهارات الشخصية والاجتماعية التي تمكن الفرد من إدراك مشاعره الذاتية، وفهم وإدراك مشاعر الآخرين، وتنظيم هذه المشاعر وإدارتها بطريقة إيجابية، ما يساعد في اتخاذ قرارات أكثر دقة وفاعلية في سياق العمل اليومي.

وتزداد أهمية دراسة الذكاء العاطفي في قطاعات الأعمال التي تتميز ببيئة عمل ضاغطة وتنافسية عالية، مثل قطاع التمويل في المملكة العربية السعودية. إذ يتميز هذا القطاع بوجود ضغوط عمل عالية، وتوقعات مرتفعة من الموظفين تجاه إدارات الموارد البشرية، إضافة إلى التعقيدات التنظيمية والإدارية التي تتطلب قدرًا كبيرًا من المهارات العاطفية والاجتماعية لتحقيق التوازن بين متطلبات المؤسسة واحتياجات الموظفين النفسية والمعنوية.

ورغم التزايد الواضح في عدد الدراسات التي تناولت الذكاء العاطفي في السنوات الأخيرة، سواءً في السياق العالمي أو المحلي، إلا أن عددًا قليلاً من هذه الدراسات تناول العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي وجودة الخدمات الداخلية في المؤسسات بشكل عام، وبشكل خاص في شركات التمويل السعودية. هذا القصور في الأدبيات العلمية يُمثل فجوة

بحثية مهمة، تستوجب إجراء دراسة معمقة لتحديد طبيعة هذه العلاقة، واستكشاف أبعادها، وتقديم توصيات تساعد المؤسسات على توظيف الذكاء العاطفي بشكل فعال لتحسين جودة خدماتها الداخلية.

وانطلاقاً من هذه الاعتبارات، تأتي هذه الدراسة العلمية لسد هذه الفجوة، من خلال دراسة ميدانية تُطبق على موظفي الموارد البشرية في شركات التمويل بالمملكة العربية السعودية، بهدف الكشف عن طبيعة العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي وجودة الخدمات الداخلية المقدمة من قبل إدارات الموارد البشرية، وتقديم إطار نظري وتطبيقي متكامل يمكن الاعتماد عليه في تطوير بيئة العمل وتحسين أداء هذه الشركات على المدى البعيد.

مشكلة الدراسة:

تُعد الخدمات الداخلية المقدمة داخل المؤسسات أحد أهم الركائز التنظيمية التي يعتمد عليها نجاح المؤسسة في أداء مهامها وتحقيق أهدافها الاستراتيجية، خاصة في القطاعات ذات الطبيعة التنافسية العالية مثل قطاع التمويل. وتكتسب جودة هذه الخدمات أهمية كبرى في ضوء تأثيرها المباشر على رضا الموظفين، وكفاءتهم الوظيفية، والتزامهم التنظيمي، وانعكاس ذلك على جودة الخدمات الخارجية المقدمة للعملاء النهائيين، مما ينعكس في النهاية على الأداء العام للمؤسسة ومكانتها في السوق.

وفي هذا الإطار، تؤدي إدارات الموارد البشرية دوراً استراتيجياً ومحورياً في تقديم الخدمات الداخلية، من خلال دعم ومساندة الموظفين، وتسهيل الإجراءات الإدارية، وتقديم الخدمات التي تُعنى بتطوير الموظفين، وحل مشكلاتهم، وتوفير بيئة عمل إيجابية وصحية. ومن الطبيعي أن تعتمد جودة هذه الخدمات بشكل كبير على القدرات والمهارات البشرية التي يمتلكها العاملون في إدارات الموارد البشرية، ليس فقط على مستوى المهارات الفنية والإدارية، بل تتجاوز ذلك إلى المهارات الإنسانية والاجتماعية التي تساهم بشكل مباشر في تحسين جودة التفاعلات الداخلية داخل المؤسسة.

ومن بين المهارات الإنسانية والاجتماعية التي أصبح الاهتمام بها متزايداً في العقدين الأخيرين، يبرز مفهوم الذكاء العاطفي بوصفه متغيراً محورياً في تعزيز جودة العلاقات الإنسانية، والقدرة على التفاعل بشكل إيجابي في البيئات المهنية المتنوعة. وتؤكد العديد من الدراسات النفسية والإدارية الحديثة أن الذكاء العاطفي -الذي يُعرّف على أنه قدرة الفرد على فهم وإدراك مشاعره ومشاعر الآخرين وإدارتها والتعامل معها بكفاءة وفاعلية- يشكل عنصراً حاسماً في نجاح المؤسسات في إدارة التحديات التنظيمية والاجتماعية التي تواجهها.

وعلى الرغم من أهمية مفهوم الذكاء العاطفي على المستوى النظري، إلا أن الواقع الإداري في الكثير من المؤسسات، خاصة تلك التي تعمل في قطاعات ذات خصوصية عالية مثل قطاع التمويل في المملكة العربية السعودية، لا يزال يعاني من فجوة واضحة بين الاهتمام النظري بالذكاء العاطفي وتطبيقاته العملية والمهنية في الواقع التنظيمي. ويعود ذلك إلى عدة أسباب، من بينها غياب الوعي الكافي بأهمية المهارات العاطفية، وعدم وجود معايير واضحة لقياسها وتقييمها في إطار بيئة العمل، بالإضافة إلى محدودية البرامج التدريبية والتطويرية التي تركز على تعزيز هذه المهارات لدى الموظفين.

كذلك فإن بيئة العمل في شركات التمويل السعودية تتميز بطابع خاص من التحديات التنظيمية والمهنية، حيث تتسم هذه الشركات بصرامة اللوائح التنظيمية، وارتفاع مستوى الضغوط المهنية، وزيادة التعقيدات الإدارية، ما يجعل من مهارات الذكاء العاطفي لدى موظفي الموارد البشرية عاملاً ضرورياً ليس فقط لتحسين جودة الخدمات الداخلية، بل لتخفيف التوترات الداخلية، والحد من الصراعات، وتعزيز بيئة العمل التعاونية، وتحقيق مستويات مرتفعة من الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي.

وفي ضوء هذه الاعتبارات، ونظراً لمحدودية الدراسات العربية التي تناولت الذكاء العاطفي من منظور جودة الخدمات الداخلية، وتحديداً في شركات التمويل السعودية، ظهرت الحاجة الملحة لإجراء دراسة علمية معمقة تكشف طبيعة العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي لدى موظفي إدارات الموارد البشرية من جهة، وبين جودة الخدمة الداخلية التي يقدمونها داخل المؤسسة من جهة أخرى. ومن هذا المنطلق تسعى الدراسة الحالية إلى الإجابة على التساؤل الرئيس التالي:

ما طبيعة العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي لدى موظفي الموارد البشرية وجودة الخدمة الداخلية في شركات التمويل السعودية؟

ويتفرع من هذا السؤال الرئيس مجموعة من التساؤلات الفرعية التي تساعد على استكشاف أبعاد المشكلة بشكل تفصيلي، تمهيداً لوضع إطار عملي ونظري يعالج هذه الفجوة بوضوح ودقة.

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية هذه الدراسة من كونها تتناول موضوعاً متعدد الأبعاد يجمع بين الجانب الإنساني، المتمثل في الذكاء العاطفي بوصفه مهارة شخصية أساسية، والجانب التنظيمي، المتمثل في جودة الخدمات الداخلية التي تقدمها إدارات الموارد البشرية، خصوصاً في بيئة عمل عالية التخصص والتعقيد مثل شركات التمويل في المملكة العربية السعودية، التي تتطلب تفاعلاً إنسانياً من نوع خاص وقدرات مميزة في إدارة العلاقات التنظيمية.

ويمكن توضيح أهمية الدراسة بشكل أكثر تفصيلاً وعمقاً من خلال محورين أساسيين:

1. الأهمية النظرية:

- تسهم الدراسة الحالية في سد فجوة واضحة في الأدبيات الإدارية والنفسية العربية، إذ أن الدراسات العربية التي تناولت مفهوم الذكاء العاطفي ركزت بشكل أساسي على ارتباطه بمفاهيم إدارية أخرى مثل الأداء الوظيفي، أو القيادة، أو الرضا الوظيفي، مع ندرة واضحة في الدراسات التي تناولت العلاقة بين الذكاء العاطفي وجودة الخدمة الداخلية المقدمة داخل المنظمات، خصوصاً في قطاع التمويل السعودي الذي يتمتع بخصوصية تنظيمية مرتفعة.
- تقدم الدراسة إطاراً نظرياً ومفهوماً متكاملًا يسلط الضوء على كيفية تفاعل المهارات العاطفية مع المتغيرات التنظيمية داخل بيئة العمل، الأمر الذي يثير النقاش الأكاديمي حول دور المشاعر الإنسانية في تحسين الأداء التنظيمي والإداري، ويفتح المجال لدراسات مستقبلية أكثر عمقاً وتوسعاً في الموضوع.

- توفر الدراسة قاعدة معرفية حديثة يمكن الاستناد إليها في بناء نماذج ومقاييس علمية موثوقة تقيس الذكاء العاطفي وجودة الخدمات الداخلية في المؤسسات، مما يسهل على الباحثين والأكاديميين القيام بدراسات مشابهة في قطاعات أخرى مثل البنوك، أو الاتصالات، أو القطاع الصحي، مع إمكانية إضافة متغيرات أو أبعاد جديدة إلى الإطار النظري للدراسة.
- تسلط الدراسة الضوء على قطاع شركات التمويل بوصفه مجالاً بحثياً جديداً في الأدبيات العربية المتعلقة بالذكاء العاطفي، ما يساهم في تعزيز فهم الباحثين لطبيعة هذا القطاع الحيوي، ويشجع على توجيه اهتمام الباحثين نحو قضايا إدارية وإنسانية مشابهة لم تحظ بالدراسة الكافية.

2. الأهمية التطبيقية:

- تقدم هذه الدراسة أداة تشخيصية عملية تساعد إدارات الموارد البشرية في شركات التمويل على تقييم مستوى جودة الخدمات الداخلية المقدمة من موظفيها، ما يمكن تلك الشركات من اكتشاف مواطن القوة والضعف في خدماتها الداخلية والعمل على معالجتها وتطويرها بشكل مستمر.
- تساعد نتائج الدراسة في تطوير الممارسات الإدارية والتطبيقية داخل إدارات الموارد البشرية، من خلال تحديد المهارات العاطفية التي يحتاج موظفو الموارد البشرية إلى تطويرها وتنميتها، ما يساعد في رفع كفاءتهم، وتحسين جودة التفاعل الإنساني مع الموظفين في الإدارات الأخرى.
- تقدم الدراسة تصوراً واضحاً لأهمية الذكاء العاطفي في تطوير برامج تدريبية فعالة يتم تصميمها خصيصاً للارتقاء بمهارات موظفي الموارد البشرية، ما يساهم في تحسين البيئة التنظيمية بشكل عام، وتقليل النزاعات الداخلية، وتعزيز مشاعر الولاء والرضا الوظيفي لدى الموظفين.
- يمكن للدراسة أن تُساهم في تعزيز قدرة شركات التمويل على مواجهة التحديات التنظيمية التي تعاني منها في إدارة العنصر البشري، وذلك من خلال تفعيل الذكاء العاطفي كأداة استراتيجية قادرة على التعامل مع هذه التحديات والتغلب عليها، خاصة في ظل الضغوط التنظيمية والمهنية التي تواجهها هذه الشركات.
- توفر الدراسة توصيات واقعية وعملية واضحة تمكن صُنّاع القرار داخل شركات التمويل من تبني استراتيجيات إدارية حديثة تستند إلى نتائج علمية دقيقة، مما يرفع من كفاءة إدارة الموارد البشرية، ويحسن من الأداء العام للمؤسسة، ويعزز من قدرتها على المنافسة في سوق العمل السعودي.

وبناءً على ذلك، تتجلى أهمية هذه الدراسة في كونها تقدم إضافة نوعية ومهمة على المستويين النظري والتطبيقي، حيث تعزز من الفهم الأكاديمي لطبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي وجودة الخدمة الداخلية من جهة، وتوفر أدوات وإجراءات عملية يمكن للمؤسسات أن تعتمد عليها في تطوير أداء إدارات الموارد البشرية لديها من جهة أخرى، مما يساهم في نهاية المطاف في تحسين بيئة العمل الداخلية ودعم الاستقرار التنظيمي وتحقيق الأهداف الاستراتيجية طويلة المدى.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تقديم معالجة بحثية عميقة ومتأنية لطبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي لدى موظفي إدارات الموارد البشرية وجودة الخدمة الداخلية المقدمة منهم في شركات التمويل السعودية، وذلك انطلاقاً من الإطار العام الذي تناولته مقدمة الدراسة ومشكلتها. وتُحدّد الدراسة مجموعة من الأهداف العلمية والتطبيقية التي تنتقل من الوصف النظري العام إلى التحليل العميق والدقيق الذي يمكن قياسه واختباره ميدانياً، مما يساعد في الوصول إلى نتائج قابلة للتطبيق على أرض الواقع. وتتمثل أهداف الدراسة بشكل تفصيلي فيما يلي:

1. تحليل مستوى الذكاء العاطفي لدى موظفي الموارد البشرية في شركات التمويل السعودية:

تهدف الدراسة إلى قياس وتحليل درجة توفر مهارات الذكاء العاطفي الأساسية التي تشمل:

- **الوعي الذاتي:** قدرة الموظفين على إدراك مشاعرهم بشكل واضح ودقيق، وفهم أسبابها وتأثيراتها على سلوكياتهم في العمل.
- **التنظيم الذاتي:** مهارة الموظفين في التحكم بمشاعرهم وإدارتها بفعالية، خاصة في المواقف الضاغطة أو التحديات المهنية.
- **التعاطف:** قدرة الموظفين على فهم مشاعر زملائهم، والتعامل مع احتياجاتهم الإنسانية بفاعلية واحترام.
- **المهارات الاجتماعية:** قدرة الموظفين على بناء علاقات إيجابية وتعاونية داخل المؤسسة، والتفاعل بفعالية مع الآخرين.
- **الدافعية الذاتية:** توفر الحافز الداخلي لدى الموظفين لتحقيق الأهداف المهنية والشخصية بفاعلية وانتظام.

وسيتم ذلك باستخدام مقاييس علمية دقيقة ومعتمدة دولياً في الأدبيات النفسية والإدارية لضمان نتائج موثوقة.

2. تقييم مستوى جودة الخدمة الداخلية المقدمة من إدارة الموارد البشرية في شركات التمويل:

تهدف الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات الداخلية التي تقدمها إدارات الموارد البشرية للموظفين في الإدارات الأخرى، وذلك من خلال استقصاء مدى رضا الموظفين عن مستوى هذه الخدمات. وتشمل أبعاد التقييم ما يلي:

- **سرعة الاستجابة:** مدى سرعة وفعالية الموارد البشرية في التعامل مع طلبات الموظفين واستفساراتهم.
- **الدقة والموثوقية:** مستوى دقة الخدمات المقدمة ومصداقية المعلومات التي تُقدم للموظفين.
- **التفاعل الإنساني:** مستوى التعامل الإيجابي والمهذب والإنساني الذي يلقاه الموظفون من الموارد البشرية.
- **المرونة في الإجراءات:** مدى مرونة الموارد البشرية في التعامل مع الطلبات الاستثنائية أو الظروف غير المتوقعة.
- **توفر المعلومات:** سهولة وصول الموظفين إلى المعلومات المطلوبة من الموارد البشرية ووضوح الإجراءات.

وسيتم تقييم هذه الأبعاد باستخدام استبيان (SERVQUAL) المعروف، بعد تكييفه وتعديله بما يتوافق مع طبيعة بيئة العمل الداخلية.

3. فحص العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي وجودة الخدمة الداخلية:

وهو الهدف الجوهرى الذي تسعى الدراسة لتحقيقه، من خلال إجراء تحليل إحصائي معمق لفحص العلاقة بين الذكاء العاطفي كمتغير مستقل وجودة الخدمة الداخلية كمتغير تابع، لتحديد ما إذا كانت هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بينهما، والكشف عن طبيعة هذه العلاقة واتجاهها (إيجابية، سلبية، قوية، أو ضعيفة).

4. تحديد الأبعاد العاطفية الأكثر تأثيراً في جودة الخدمة الداخلية:

تهدف الدراسة إلى تجاوز مرحلة التحليل العام للذكاء العاطفي، والتعمق في الكشف عن أيّ من الأبعاد الخمسة المذكورة سابقاً هي الأكثر تأثيراً في رفع جودة الخدمة الداخلية. كما تهدف إلى توضيح أي بعد من الأبعاد (الوعي الذاتي، التنظيم الذاتي، التعاطف، المهارات الاجتماعية، أو الدافعية الذاتية) يساهم بدرجة أكبر من غيره في تعزيز جودة الخدمة، ما يوفر بيانات قيمة تساعد على تصميم برامج تدريبية موجهة بدقة عالية، مما يرفع من كفاءة الموارد البشرية في تحقيق أهدافها التنظيمية.

5. تقديم آليات وتوصيات تطبيقية لتطوير الذكاء العاطفي وجودة الخدمة الداخلية:

تهدف الدراسة في جانبها التطبيقي إلى الاستفادة من نتائج التحليل الميداني في صياغة مجموعة متكاملة من التوصيات العملية القابلة للتطبيق المباشر في بيئة شركات التمويل السعودية. وتشمل هذه التوصيات:

- تصميم برامج تدريبية متخصصة لتعزيز وتنمية مهارات الذكاء العاطفي لدى موظفي الموارد البشرية.
- اقتراح نماذج وأساليب جديدة للتقييم والاختيار الداخلي للموظفين تستند إلى مقاييس الذكاء العاطفي.
- تقديم مقترحات إدارية لإعادة تصميم العمليات الداخلية في الموارد البشرية، بحيث تدمج البعد العاطفي والإنساني بصورة أكبر في الإجراءات اليومية، مما يساهم في تحسين تجربة الموظف ورفع كفاءة الخدمات الداخلية بشكل مستدام.

وبذلك تُحقّق الدراسة أهدافاً متعددة الجوانب؛ فهي تجمع بين البعد العلمي من خلال التحليل النظري والميداني الدقيق، والبعد التطبيقي من خلال تقديم توصيات إدارية واضحة وقابلة للتنفيذ، تساعد على تحقيق تحسّن ملموس في جودة الخدمات الداخلية التي تقدمها إدارات الموارد البشرية في شركات التمويل السعودية.

تساؤلات الدراسة

تُعد الأسئلة البحثية من العناصر الأساسية والمحورية في الدراسات العلمية؛ حيث تمثل الركيزة الأساسية التي يستند إليها الباحث في رسم حدود الدراسة، وتحديد اتجاهاتها، واختيار الأدوات المنهجية المناسبة، وكذلك في عملية تحليل وتفسير النتائج لاحقاً. وبناءً على ما سبق عرضه في مشكلة الدراسة وأهدافها، تسعى هذه الدراسة للإجابة عن السؤال الرئيس التالي:

السؤال الرئيس للدراسة:

ما طبيعة العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي لدى موظفي الموارد البشرية وجودة الخدمة الداخلية في شركات التمويل السعودية؟

ويتفرع من هذا السؤال الرئيس مجموعة من الأسئلة الفرعية التي تغطي جميع الجوانب المرتبطة بالمشكلة وتساعد في الكشف عن تفاصيلها بدقة:

الأسئلة الفرعية:

السؤال الأول:

ما مستوى الذكاء العاطفي لدى موظفي الموارد البشرية في شركات التمويل السعودية؟

يتطلب هذا السؤال إجراء قياس دقيق ومنهجي لمستوى توفر أبعاد الذكاء العاطفي الرئيسية لدى موظفي الموارد البشرية، والمتمثلة في:

- الوعي الذاتي.
- التنظيم الذاتي.
- التعاطف.
- المهارات الاجتماعية.
- الدافعية الذاتية.

وسيتيم قياس كل بُعد من هذه الأبعاد من خلال استخدام أدوات قياس معيارية أثبتت فعاليتها وموثوقيتها في الدراسات النفسية والإدارية السابقة.

السؤال الثاني:

ما مستوى جودة الخدمة الداخلية المقدمة من إدارات الموارد البشرية في شركات التمويل السعودية؟
يتناول هذا السؤال تقييم مستوى جودة الخدمات الداخلية كما يراها ويختبرها الموظفون في الإدارات المختلفة داخل المؤسسة. ويتم تحليل هذه الجودة من خلال عدة أبعاد أساسية تشمل:

- سرعة الاستجابة من قبل موظفي الموارد البشرية للطلبات الداخلية.
- الكفاءة والموثوقية في تقديم الخدمة بشكل متسق ودقيق.
- التفاعل الإنساني في التعامل مع الموظفين بمهنية واحترام.
- الدقة والوضوح في الإجراءات والسياسات المقدمة من الموارد البشرية.
- المرونة والاحترافية في التعامل مع الحالات الخاصة والطوارئ.

وسلتم الاعتماد في قياس هذه الأبعاد على أدوات منهجية موثوقة، من بينها استبيان (SERVQUAL) بعد تعديله وتكييفه ليلائم طبيعة الخدمات الداخلية.

السؤال الثالث:

هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء العاطفي لدى موظفي الموارد البشرية وجودة الخدمة الداخلية المقدمة؟

يهدف هذا السؤال إلى التحقق من طبيعة العلاقة الارتباطية بين المتغيرين الرئيسيين في الدراسة، وهما الذكاء العاطفي وجودة الخدمة الداخلية، وهل هي علاقة موجبة (طردية) أم سالبة، وكذلك تحديد مدى قوة هذه العلاقة من حيث كونها علاقة قوية أو ضعيفة أو غير دالة إحصائيًا، وذلك باستخدام أساليب التحليل الإحصائي المناسبة مثل معامل ارتباط بيرسون وتحليل الانحدار الخطي.

السؤال الرابع:

ما الأبعاد الأكثر تأثيراً من بين أبعاد الذكاء العاطفي المختلفة في تحسين جودة الخدمة الداخلية؟

ينطلق هذا السؤال من فرضية أن أبعاد الذكاء العاطفي ليست جميعها متساوية في القوة والتأثير على جودة الخدمة الداخلية، بل قد يكون هناك بُعد أو أكثر من هذه الأبعاد يبرز بوصفه الأكثر تأثيراً وفاعلية. وتكمن أهمية هذا السؤال في توضيح الأبعاد التي يجب التركيز عليها بشكل خاص في برامج التطوير والتدريب التي تستهدف موظفي الموارد البشرية لرفع جودة الخدمات الداخلية.

السؤال الخامس:

هل تختلف العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي وجودة الخدمة الداخلية باختلاف المتغيرات الديموغرافية

للموظفين (الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي)؟

يهتم هذا السؤال بالكشف عن أي تباينات أو فروقات قد تظهر في طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي وجودة الخدمة

الداخلية تبعاً لخصائص شخصية ووظيفية لدى الموظفين. إذ يُحتمل وجود اختلافات تعود لمتغيرات مثل الجنس أو العمر أو سنوات الخبرة أو المستوى التعليمي، الأمر الذي من شأنه أن يُقدم فهماً أعمق للباحثة حول كيفية استغلال هذه الفروق لصياغة توصيات عملية دقيقة تراعي هذه الاختلافات الفردية.

خلاصة القسم:

تمثل هذه التساؤلات الأساس المنهجي للدراسة، إذ سيتم بناء الأدوات البحثية (الاستبيان) وفقاً لها، كما سيتم تحليل النتائج بشكل دقيق باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة. ومن خلال الإجابة العلمية والعملية على هذه التساؤلات، ستمكن الدراسة من تقديم صورة شاملة وواضحة لطبيعة العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي لدى موظفي الموارد البشرية وجودة الخدمات الداخلية في شركات التمويل السعودية، ما يساعد في تطوير الإطار النظري والعملية اللازم للارتقاء بهذه العلاقة، والاستفادة منها بشكل استراتيجي داخل بيئة العمل.

فروض الدراسة:

تُبنى هذه الدراسة على مجموعة من الفروض العلمية التي تمت صياغتها بناءً على الإطار النظري والدراسات السابقة، وتحديداً في سياق الأدبيات التي تناولت كلاً من مفهوم الذكاء العاطفي وجودة الخدمة الداخلية بشكل منفصل أو بشكل جزئي. وتُعتبر هذه الفرضيات بمثابة توقعات علمية سيتم اختبارها بشكل إحصائي ومنهجي دقيق، للتحقق من طبيعة وقوة العلاقة بين المتغيرين الرئيسيين للدراسة، وكذلك الأبعاد الفرعية للذكاء العاطفي، إضافةً إلى اختبار تأثير بعض المتغيرات الديموغرافية على هذه العلاقة. ويمكن توضيح فرضيات الدراسة على النحو الآتي:

الفرضية الرئيسية:

• الفرض الصفري: (H_0)

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء العاطفي لدى موظفي الموارد البشرية وجودة الخدمة الداخلية في شركات التمويل السعودية.

• الفرض البديل: (H_1)

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء العاطفي لدى موظفي الموارد البشرية وجودة الخدمة الداخلية في شركات التمويل السعودية.

تهدف هذه الفرضية إلى فحص العلاقة العامة بين المتغيرين الرئيسيين، ما يسمح بتأكيد أو نفي وجود علاقة إحصائية ذات دلالة بين الذكاء العاطفي وجودة الخدمة الداخلية بشكل شامل.

الفرضيات الفرعية:

تهدف الفرضيات الفرعية إلى فحص العلاقة بين كل بُعد من أبعاد الذكاء العاطفي (كما حددها نموذج جولمان) وجودة الخدمة الداخلية بشكل منفصل، وهي على النحو التالي:

الفرضية الفرعية الأولى:

- الفرض الصفري: (H_0-1)

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد الوعي الذاتي لدى موظفي الموارد البشرية وجودة الخدمة الداخلية.

- الفرض البديل: (H_1-1)

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد الوعي الذاتي لدى موظفي الموارد البشرية وجودة الخدمة الداخلية.

الفرضية الفرعية الثانية:

- الفرض الصفري: (H_0-2)

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد التنظيم الذاتي لدى موظفي الموارد البشرية وجودة الخدمة الداخلية.

- الفرض البديل: (H_1-2)

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد التنظيم الذاتي لدى موظفي الموارد البشرية وجودة الخدمة الداخلية.

الفرضية الفرعية الثالثة:

- الفرض الصفري: (H_0-3)

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد التعاطف لدى موظفي الموارد البشرية وجودة الخدمة الداخلية.

- الفرض البديل: (H_1-3)

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد التعاطف لدى موظفي الموارد البشرية وجودة الخدمة الداخلية.

الفرضية الفرعية الرابعة:

- الفرض الصفري: (H_0-4)

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد المهارات الاجتماعية لدى موظفي الموارد البشرية وجودة الخدمة الداخلية.

- الفرض البديل: (H_1-4)

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد المهارات الاجتماعية لدى موظفي الموارد البشرية وجودة الخدمة الداخلية.

الفرضية الفرعية الخامسة:

- الفرض الصفري: (H₀-5)

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد الدافعية الذاتية لدى موظفي الموارد البشرية وجودة الخدمة الداخلية.

- الفرض البديل: (H₁-5)

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد الدافعية الذاتية لدى موظفي الموارد البشرية وجودة الخدمة الداخلية.

تهدف هذه الفرضيات الفرعية (من الأولى إلى الخامسة) إلى تحديد أي من أبعاد الذكاء العاطفي تُعد الأكثر تأثيرًا في تحسين مستوى جودة الخدمات الداخلية في المؤسسة، مما يُتيح إمكانية التركيز بشكل أكبر على هذه الأبعاد في البرامج التدريبية والتنموية المستقبلية.

الفرضية الفرعية السادسة (الخاصة بالمتغيرات الديموغرافية):

- الفرض الصفري: (H₀-6)

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي وجودة الخدمة الداخلية تُعزى إلى الخصائص الديموغرافية (الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).

- الفرض البديل: (H₁-6)

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي وجودة الخدمة الداخلية تُعزى إلى الخصائص الديموغرافية (الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).

تسمح هذه الفرضية بتحديد أثر المتغيرات الشخصية والوظيفية في قوة أو طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي وجودة الخدمة، ما يوفر بيانات مهمة تساعد إدارة الموارد البشرية على مراعاة هذه الفروق في تصميم استراتيجيات التوظيف والتطوير والتدريب.

خلاصة القسم:

تُعد هذه الفرضيات الإطار العلمي الذي يساعد الباحثة على اختبار دقيق للعلاقات المتوقعة بين متغيرات الدراسة وأبعادها الفرعية، وتوفر أساسًا علميًا متينًا لاستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة لفحص الفرضيات والتوصل إلى نتائج دقيقة ومُعتمدة تُساهم في إثراء الأدبيات العلمية وتطوير الممارسات الإدارية والتطبيقية داخل شركات التمويل السعودية.

الدراسات السابقة:

يحظى مفهوم الذكاء العاطفي منذ عقود باهتمام متزايد من قبل الباحثين في المجالات الإدارية والسلوكية، وذلك نظراً لأهميته الواضحة في التأثير على بيئة العمل، وتحسين جودة العلاقات الإنسانية والتنظيمية، ورفع مستويات الأداء المهني والإنتاجية داخل المؤسسات. كما ظهر في السنوات الأخيرة اهتمام واضح بدراسة جودة الخدمات المقدمة داخل المؤسسات، سواء الموجهة للعملاء الخارجيين أو الموظفين الداخليين، وذلك بسبب ارتباطها الوثيق بتحقيق الأهداف الاستراتيجية وتعزيز التنافسية المؤسسية.

ورغم هذا الاهتمام الكبير بهذين المفهومين (الذكاء العاطفي وجودة الخدمة الداخلية)، إلا أن الدراسات التي جمعت بينهما بشكل مباشر ومتكامل ما زالت قليلة للغاية، خاصة في البيئة السعودية وتحديداً في قطاع شركات التمويل الذي يتمتع بطبيعة تنظيمية خاصة. ومن هنا تأتي أهمية استعراض الدراسات السابقة ذات العلاقة، لتوضيح حدود مساهمتها، وكذلك لتحديد الفجوة التي تهدف الدراسة الحالية لسدّها.

فيما يلي استعراض لأبرز الدراسات التي تناولت كلاً من الذكاء العاطفي وجودة الخدمة الداخلية بصورة منفصلة أو جزئية، مع توضيح نقاط التشابه والاختلاف، وتحديد واضح للفجوة التي تسعى الدراسة الحالية لمعالجتها:

1.دراسة الزعبي وآخرون (2019)، بعنوان:

"أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في بنك سوريا والخليج:"

هدفت هذه الدراسة إلى قياس تأثير أبعاد الذكاء العاطفي (الوعي الذاتي، التنظيم الذاتي، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية) على الأداء الوظيفي في القطاع المصرفي. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وطبقت على عينة من موظفي البنك. وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية واضحة بين مستوى الذكاء العاطفي للعاملين وأدائهم الوظيفي، وأوصت بضرورة الاهتمام بتنمية هذه المهارات لدى الموظفين عبر برامج تدريبية.

• أوجه التشابه مع الدراسة الحالية:

تركيزها على الذكاء العاطفي وتأثيره في بيئة مالية متخصصة.

• أوجه الاختلاف:

اقتصرت على الأداء الوظيفي العام، بينما تركز الدراسة الحالية على جودة الخدمة الداخلية بشكل خاص.

2.دراسة المطيري (2021)، بعنوان:

"أثر الذكاء العاطفي على سلوك المواطنة التنظيمية في البنوك بمدينة مكة المكرمة:"

تناولت هذه الدراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية (Organizational Citizenship Behavior) في القطاع المصرفي السعودي. استخدمت الدراسة المنهج الكمي الوصفي، وأكدت النتائج على وجود علاقة إيجابية بين الذكاء العاطفي ومستويات التعاون والمبادرة التنظيمية. كما أوصت بإدراج مهارات الذكاء العاطفي في عمليات تقييم الموظفين وتطويرهم.

- أوجه التشابه مع الدراسة الحالية:
الاهتمام بالذكاء العاطفي والسياق المالي السعودي.

- أوجه الاختلاف:
لم تتطرق إلى جودة الخدمات الداخلية، ولا لإدارة الموارد البشرية بشكل خاص.

3.دراسة عماد خليل (2020)، بعنوان:

"تأثير الذكاء العاطفي على جودة العلاقات الداخلية في المنظمات غير الربحية:"
استهدفت هذه الدراسة بحث أثر الذكاء العاطفي على جودة العلاقات المهنية الداخلية في المنظمات غير الربحية، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي الكمي. توصلت النتائج إلى أن الذكاء العاطفي يُسهم بشكل واضح في تحسين جودة العلاقات التنظيمية الداخلية، ما يعزز التفاعل الإيجابي بين الموظفين.

- أوجه التشابه مع الدراسة الحالية:
تناولها لجودة العلاقات الداخلية المرتبطة بمفهوم الذكاء العاطفي.

- أوجه الاختلاف:
أجريت الدراسة في بيئة غير ربحية، ولم تركز على إدارات الموارد البشرية ولا على شركات التمويل.

4.دراسة حسام محمود (2018)، بعنوان:

"جودة الخدمة الداخلية ودورها في تحسين الرضا الوظيفي: دراسة حالة في قطاع الاتصالات:"
اهتمت هذه الدراسة بفحص جودة الخدمات الداخلية وتأثيرها على الرضا الوظيفي للعاملين في قطاع الاتصالات. واستخدمت الدراسة استبيان (SERVQUAL) لقياس أبعاد جودة الخدمة. وأكدت نتائج الدراسة أن تحسين جودة الخدمات الداخلية يؤثر إيجابيًا في مستويات الرضا والالتزام الوظيفي.

- أوجه التشابه مع الدراسة الحالية:
تناولها مفهوم جودة الخدمات الداخلية واستخدامها لنموذج (SERVQUAL).

- أوجه الاختلاف:
لم تربط الدراسة جودة الخدمات بالذكاء العاطفي، ولم تجر في بيئة الموارد البشرية أو قطاع التمويل.

ملخص وملاحظات تحليلية على الدراسات السابقة:

من خلال مراجعة الدراسات السابقة، يمكن استخلاص عدة ملاحظات مهمة:

1. أغلب الدراسات ركزت على مفهوم الذكاء العاطفي كمتغير مرتبط بمفاهيم أخرى مثل الأداء الوظيفي، سلوك المواطنة التنظيمية، والرضا الوظيفي بشكل منفصل.
2. محدودية الدراسات التي تناولت جودة الخدمات الداخلية بشكل واضح، خصوصًا في مجال الموارد البشرية، ومعظمها أجريت في قطاعات غير مالية.

3. لم تتناول الدراسات العربية السابقة (بحسب اطلاع الباحثة) العلاقة بين الذكاء العاطفي وجودة الخدمات الداخلية في شركات التمويل السعودية تحديداً، مما يمثل فجوة بحثية واضحة.

الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة لسدها:

تسعى هذه الدراسة إلى سدّ فجوة معرفية وعلمية هامة، تتمثل في غياب الدراسات المتكاملة التي تجمع بين الذكاء العاطفي وجودة الخدمات الداخلية، مع تركيز خاص على موظفي الموارد البشرية في بيئة تنظيمية متخصصة وصارمة مثل شركات التمويل السعودية. وتتميز الدراسة الحالية بأنها دراسة ميدانية تعتمد على أدوات معيارية دقيقة، وتوفر نتائج عملية يمكن تطبيقها وتعميمها والاستفادة منها في تطوير الممارسات الإدارية في مجال إدارة الموارد البشرية.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تستند الدراسة الحالية إلى مجموعة من النظريات والنماذج العلمية التي تمثل الإطار المفاهيمي والنظري، وتُوفّر لها العمق المعرفي والهيكل المنهجي الذي يُساعد في فهم العلاقة بين الذكاء العاطفي وجودة الخدمة الداخلية داخل المؤسسات، تحديداً في سياق شركات التمويل السعودية. وفيما يلي تفصيل واضح ودقيق لأبرز هذه النظريات مع توضيح إسهاماتها النظرية والمنهجية للدراسة:

1. نظرية الذكاء العاطفي: (Emotional Intelligence Theory)

تُعد نظرية الذكاء العاطفي من النظريات النفسية والسلوكية التي لاقت انتشاراً واسعاً في الأبحاث الإدارية والسلوكية الحديثة، وخصوصاً نموذج دانييل جولمان (Goleman, 1995)، الذي يُعد واحداً من أبرز النماذج التي قدمت تفسيراً علمياً متكاملًا للذكاء العاطفي وتأثيره في بيئات العمل.

حدد جولمان خمسة أبعاد رئيسية للذكاء العاطفي وهي:

- **الوعي الذاتي: (Self-awareness)** ويقصد به قدرة الفرد على فهم وإدراك مشاعره الذاتية بدقة، والتعرف على أسبابها، وتقدير مدى تأثيرها على القرارات والسلوكيات الشخصية في بيئة العمل.
- **التنظيم الذاتي: (Self-regulation)** ويشير إلى قدرة الموظف على السيطرة على مشاعره السلبية، وضبط ردود الأفعال، والتحكم في السلوكيات الانفعالية في المواقف الصعبة والتحديات التنظيمية.
- **الدافعية: (Motivation)** وتعني وجود دوافع داخلية لدى الموظف لتحقيق الأهداف الشخصية والتنظيمية، والقدرة على الاستمرار في الأداء الجيد رغم الضغوط والعقبات التي تواجهه.
- **التعاطف: (Empathy)** ويعني قدرة الفرد على فهم مشاعر الآخرين وتقديرها، وإظهار الاستجابة المناسبة لمطالباتهم الإنسانية، ما يساعد على تحسين العلاقات الإنسانية داخل بيئة العمل.
- **المهارات الاجتماعية: (Social skills)** وتشمل القدرة على بناء العلاقات الاجتماعية الإيجابية، والتفاعل بشكل فعال ومفيد مع الآخرين، والمساهمة في خلق بيئة عمل تعاونية وداعمة.

ويُستخدم هذا النموذج كإطار نظري للدراسة لقياس الذكاء العاطفي لدى موظفي الموارد البشرية، وربطه بجودة الخدمات الداخلية المقدمة في المؤسسة.

2. نظرية جودة الخدمة: (Service Quality Theory)

تُعتبر نظرية جودة الخدمة من النظريات التي حققت شهرة واسعة في أدبيات الإدارة والتسويق والخدمات. ويعد نموذج SERVQUAL الذي وضعه باراسورامان وزملاؤه (Parasuraman et al., 1988) من أشهر النماذج التي تقيس جودة الخدمات، حيث يركّز هذا النموذج على قياس الفجوة بين توقعات متلقي الخدمة وإدراكهم للخدمة المقدمة فعليًا.

ويُحدّد نموذج SERVQUAL خمسة أبعاد أساسية لقياس جودة الخدمة وهي:

- الملموسية: (Tangibles) الجوانب المادية التي تظهر من خلال البيئة الفيزيائية، مثل التجهيزات، والمظهر الخارجي.
- الاعتمادية: (Reliability) تقديم الخدمة بدقة وانتظام، وبشكل متسق وثابت.
- الاستجابة: (Responsiveness) استعداد الموظفين لتقديم المساعدة والخدمة بسرعة وفاعلية.
- التعاطف: (Empathy) إظهار الاهتمام والتفهم لاحتياجات الموظفين الفردية.
- الضمان: (Assurance) إظهار الكفاءة، والثقة، والمهنية العالية أثناء تقديم الخدمات.

وفي الدراسة الحالية، يتم تكييف هذا النموذج لقياس جودة الخدمات الداخلية التي تقدمها إدارات الموارد البشرية لموظفي المؤسسة، بدلاً من قياس جودة الخدمة الخارجية.

3. نظرية النظم: (Systems Theory)

تمثل نظرية النظم إطاراً شاملاً لفهم المؤسسات بوصفها أنظمة مفتوحة تتفاعل مع بيئتها الداخلية والخارجية باستمرار. وترى هذه النظرية أن المؤسسة مكونة من وحدات مترابطة ومتفاعلة مع بعضها البعض، وأن أداء أي وحدة من هذه الوحدات يؤثر بصورة مباشرة وغير مباشرة في أداء باقي الوحدات.

وفي إطار هذه الدراسة، فإن إدارات الموارد البشرية تُعتبر نظاماً فرعياً مهماً داخل المؤسسة، يؤثر ويتأثر بباقي الإدارات. ووفق هذه النظرية، يُنظر إلى جودة الخدمات الداخلية التي تقدمها إدارات الموارد البشرية على أنها عنصر حيوي لتحسين الأداء التنظيمي العام للمؤسسة، لأنها تؤثر مباشرة على رضا الموظفين وأدائهم، وبالتالي على جودة الخدمات الخارجية التي تقدم للعملاء.

وتساعد نظرية النظم في تفسير أهمية تطوير مهارات الذكاء العاطفي لدى موظفي الموارد البشرية كأحد العناصر التي تُسهم في تحسين التفاعلات الإنسانية والتنظيمية داخل المؤسسة، مما يُسهم في تحقيق توازن تنظيمي أفضل وأداء أكثر استقراراً على مستوى النظام الكلي للمؤسسة.

التكامل بين المنطلقات النظرية:

تتكامل النظريات الثلاثة السابقة لتوفر أساساً نظرياً ومنهجياً قوياً للدراسة، حيث:

- يُستخدم نموذج الذكاء العاطفي (جولمان) لتفسير وتحليل مهارات موظفي الموارد البشرية في الجانب الإنساني والتفاعلي.
- يقدم نموذج (SERVQUAL) الأدوات المنهجية لقياس جودة الخدمة الداخلية بشكل دقيق ومنهجي.
- تساعد نظرية النظم في فهم العلاقة التكاملية بين الذكاء العاطفي وجودة الخدمات الداخلية، وأثر ذلك على الأداء التنظيمي العام.

ومن خلال هذا التكامل، تستفيد الدراسة من الأطر النظرية المتنوعة بشكل يُعزز من عمق التحليل العلمي ويُسهّم في تفسير النتائج بشكل واضح ودقيق.

المنهجية وطرق البحث:

تُعد المنهجية العلمية أساس نجاح أي دراسة علمية؛ إذ تمثل الإطار المنظم الذي يوضح الخطوات الإجرائية الدقيقة التي يتبناها الباحث لجمع وتحليل البيانات والتوصل إلى نتائج دقيقة يمكن الاعتماد عليها في التعميم ضمن حدود الدراسة. وتستعرض هذه الفقرة المنهج العلمي المستخدم، ومجتمع الدراسة وعينتها، وأدوات جمع البيانات، إضافةً إلى الأساليب الإحصائية التي سيتم استخدامها في تحليل نتائج الدراسة، على النحو التالي:

1. منهج الدراسة:

تعتمد الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي، والذي يُعد من المناهج العلمية الأنسب لدراسة الظواهر الإدارية والاجتماعية، حيث يهدف إلى وصف الظاهرة أو المشكلة بشكل دقيق، وتحديد مكوناتها الأساسية، وتحليل العلاقات المتداخلة بين متغيراتها. كما يسمح هذا المنهج باستخدام الأدوات الكمية مثل الاستبيانات لجمع البيانات من أفراد العينة، وإجراء التحليلات الإحصائية المناسبة لاختبار الفرضيات، والكشف عن طبيعة العلاقات بين متغيرات الدراسة المتمثلة في الذكاء العاطفي وجودة الخدمة الداخلية.

2. مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين العاملين في إدارات الموارد البشرية في شركات التمويل المرخصة رسمياً من البنك المركزي السعودي. وقد تم اختيار هذا المجتمع بعناية نظراً لخصوصية عمل هذه الشركات، التي تتطلب مستوى عالٍ من الجودة في الخدمات الداخلية، كما أن إدارات الموارد البشرية تمثل نقطة التواصل المركزية بين مختلف إدارات المؤسسة، ما يجعلهم الفئة الأكثر مناسبة لتقييم جودة الخدمة الداخلية وقياس مستوى الذكاء العاطفي.

3. عينة الدراسة:

تم اختيار عينة الدراسة باستخدام أسلوب العينة القصدية (Purposive Sample) ، وهو أسلوب مناسب للدراسات التي تستهدف مجموعات محددة من الأفراد الذين يمتلكون خصائص واضحة ومباشرة مع متغيرات الدراسة. وفي هذه الدراسة، سيتم تحديد العينة لتتراوح بين (50 إلى 100) موظف وموظفة من العاملين في إدارات الموارد البشرية في شركات التمويل السعودية، مع مراعاة توافر شروط محددة تضمن دقة البيانات المُجمَّعة وجودتها، مثل:

- أن يكون الموظف من منسوبي إدارة الموارد البشرية.
- أن يكون لدى الموظف خبرة عملية لا تقل عن سنة واحدة.
- أن يعمل في شركة تمويل مرخصة من البنك المركزي السعودي.

4. أدوات الدراسة:

اعتمدت الدراسة على أداة رئيسة هي الاستبيان، كونه الأداة الأكثر ملاءمة للمنهج الوصفي التحليلي الذي يتطلب جمع البيانات الكمية بطريقة منهجية ومنظمة. تم تصميم الاستبيان ليشمل محورين أساسيين:

أ. **محور الذكاء العاطفي**: تم تصميم هذا المحور استنادًا إلى نموذج الذكاء العاطفي لـ (Goleman, 1995) ، والذي يتضمن أبعادًا خمسة رئيسة هي:

- الوعي بالذات.
- التنظيم الذاتي.
- الدافعية.
- التعاطف.
- المهارات الاجتماعية.

وتحت كل بُعد من هذه الأبعاد، مجموعة من الفقرات المُصاغة بطريقة مقياس ليكرت الخماسي (Likert scale) من "غير موافق بشدة" إلى "موافق بشدة"، وذلك لقياس مستوى توفر مهارات الذكاء العاطفي لدى موظفي الموارد البشرية.

ب. **محور جودة الخدمة الداخلية**: تم بناء هذا المحور بالاعتماد على نموذج SERVQUAL ، بعد تعديله وتكييفه بشكل دقيق ليتلاءم مع طبيعة الخدمات الداخلية التي تُقدمها إدارات الموارد البشرية للموظفين في المؤسسة. يشمل هذا المحور الأبعاد التالية:

- الاستجابة.
- الموثوقية.
- التعاطف.

- الكفاءة.

- الاحترافية.

وتحت كل بُعد من هذه الأبعاد، فقرات خاصة تقيس مدى جودة الخدمة الداخلية من وجهة نظر الموظفين المستفيدين.

5. طرق جمع البيانات:

سيتم الاعتماد على الطريقة الإلكترونية في جمع البيانات، وذلك عبر توزيع الاستبيان على أفراد عينة الدراسة من خلال البريد الإلكتروني الرسمي أو منصات التواصل الداخلية المستخدمة من قبل شركات التمويل المشاركة في الدراسة. وسيتم ضمان سرية المعلومات المقدمة من المشاركين، وتوضيح أن هذه البيانات سيتم استخدامها حصراً لأغراض البحث العلمي فقط.

6. الأساليب الإحصائية المستخدمة:

ستستخدم الدراسة عددًا من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة البيانات التي سيتم جمعها، وذلك لضمان دقة النتائج التي سيتم الحصول عليها من خلال التحليل، وتشمل هذه الأساليب:

- الإحصاءات الوصفية مثل التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لتقديم صورة عامة وواضحة عن خصائص المشاركين واتجاهاتهم.
- معامل ارتباط بيرسون (Pearson correlation coefficient)، لاختبار مدى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء العاطفي وجودة الخدمات الداخلية.
- اختبار (ت) (T-test) أو تحليل التباين (ANOVA)، لفحص مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المشاركين تُعزى لمتغيرات ديموغرافية مثل الجنس، والعمر، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي.
- تحليل الانحدار الخطي (Linear Regression)، لتحديد حجم تأثير الذكاء العاطفي وأبعاده الفرعية على جودة الخدمات الداخلية.

ومن خلال هذه المنهجية العلمية المتكاملة والواضحة، تسعى الدراسة إلى الوصول لنتائج دقيقة يمكن الاعتماد عليها بشكل قوي في تقديم توصيات عملية وعلمية تسهم في تطوير ممارسات الموارد البشرية في شركات التمويل، وتعزز من فهم العلاقة بين الذكاء العاطفي وجودة الخدمات الداخلية فيها.

أدوات الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة بشكل رئيسي على الاستبيان كأداة علمية لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة. ويُعد الاستبيان من أكثر الأدوات استخدامًا في مجال الدراسات الإدارية، نظرًا لما يوفره من إمكانية جمع البيانات من عدد كبير من المشاركين بطريقة منهجية ومنظمة، كما يسمح بقياس الاتجاهات والآراء والممارسات بطريقة كمية تساعد على التوصل إلى نتائج واضحة ودقيقة وقابلة للتحليل الإحصائي.

تم تصميم أداة الاستبيان في هذه الدراسة بشكل يضمن تحقيق أهدافها والإجابة على أسئلتها وفحص فرضياتها بدقة عالية، وتم تقسيم الاستبيان إلى ثلاثة أجزاء أساسية ومتسلسلة، على النحو التالي:

الجزء الأول: البيانات الديموغرافية

يتضمن هذا الجزء مجموعة من الأسئلة الهادفة إلى جمع معلومات شخصية ومهنية عن المشاركين من أفراد العينة، وذلك بهدف فهم وتحليل أثر هذه المتغيرات على النتائج النهائية للدراسة. وتشمل البيانات الديموغرافية ما يلي:

- جنس المشارك (ذكر/أنثى).
 - الفئة العمرية (مثلاً: أقل من 25 سنة، 25-35 سنة، 36-45 سنة، أكبر من 45 سنة).
 - المؤهل العلمي (دبلوم، بكالوريوس، ماجستير، دكتوراه).
 - عدد سنوات الخبرة العملية في مجال الموارد البشرية.
 - المسمى الوظيفي الحالي.
 - نوع القطاع الذي تعمل به الشركة (تمويل أفراد، تمويل شركات، تمويل تأجيري...).
- وتهدف هذه المعلومات لاحقاً إلى الكشف عن وجود فروق إحصائية في نتائج الدراسة مرتبطة بهذه الخصائص الفردية والمهنية.

الجزء الثاني: محور الذكاء العاطفي

تم تصميم هذا الجزء من الاستبيان استناداً إلى النموذج النظري للذكاء العاطفي حسب "جولمان, Goleman" (1995)، ويشتمل هذا الجزء على فقرات قياسية تم اختيارها بعناية لقياس الأبعاد الخمسة الأساسية للذكاء العاطفي لدى موظفي الموارد البشرية، وهي:

- **الوعي الذاتي:** ويتعلق بقياس قدرة الفرد على إدراك وتحديد مشاعره الشخصية بدقة. ومن أمثلة الفقرات المستخدمة:
"أستطيع تحديد مشاعري بسهولة عند مواجهة مواقف صعبة".
- **التنظيم الذاتي:** ويقاس مدى قدرة الفرد على التحكم في انفعالاته وإدارة مشاعره بشكل فعال. ومن الأمثلة على ذلك:
"أستطيع أن أتحكم بانفعالاتي في بيئة العمل مهما كانت الضغوط".
- **الدافعية:** وتتناول الفقرات الخاصة بهذا البعد مستوى الحماس والدافع الداخلي للموظف نحو تحقيق الأهداف المهنية. مثال على هذه الفقرات:
"أشعر دائماً بالحماس الذاتي لتحقيق أهدافي في العمل".

- **التعاطف:** ويركّز هذا البُعد على قدرة الفرد على فهم واستيعاب مشاعر الآخرين وتلبية احتياجاتهم الإنسانية في العمل. ومن أمثلة الفقرات المستخدمة: "أهتم بفهم مشاعر زملائي واستيعاب احتياجاتهم".
 - **المهارات الاجتماعية:** ويرتبط هذا البُعد بالقدرة على بناء علاقات مهنية فعّالة وإيجابية مع الآخرين في بيئة العمل. ومن الأمثلة على الفقرات: "أجيد بناء علاقات مهنية فعّالة داخل بيئة العمل".
- وتُقاس استجابات المشاركين على هذه الفقرات باستخدام مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) ، والذي تتراوح درجاته من (غير موافق بشدة = 1) إلى (موافق بشدة = 5)، لقياس درجة توافر هذه المهارات بشكل دقيق لدى موظفي الموارد البشرية.

الجزء الثالث: محور جودة الخدمة الداخلية

تم إعداد هذا الجزء بناءً على نموذج SERVQUAL ، بعد تكييفه ليتناسب مع بيئة العمل الداخلية والخدمات التي تقدمها إدارات الموارد البشرية للموظفين داخل شركات التمويل السعودية. ويحتوي هذا الجزء على فقرات تقيس مستوى الجودة المقدمة في الخدمات الداخلية عبر الأبعاد التالية:

- **الاستجابة:** وتشير إلى سرعة استجابة الموارد البشرية لطلبات واستفسارات الموظفين. مثل: "يتجاوب فريق الموارد البشرية بسرعة مع طلباتي".
 - **الموثوقية:** وتتعلق بمستوى الدقة والمصداقية في المعلومات المقدمة من الموارد البشرية. مثال على هذه الفقرات: "أشعر بأن المعلومات التي أستمها من الموارد البشرية دقيقة وواضحة".
 - **التعاطف:** ويقاس مستوى تفهم وتعاطف موظفي الموارد البشرية مع احتياجات الموظفين الآخرين. ومن الأمثلة على ذلك: "الموظفون في الموارد البشرية يظهرون دائماً تفهماً لاحتياجاتي".
 - **الكفاءة:** ويركّز على مستوى الكفاءة والاحترافية في أداء موظفي الموارد البشرية. مثال على ذلك: "تُنجز المهام الإدارية المتعلقة بي بشكل احترافي ومنظم".
 - **الاحترافية:** ويتناول الأسلوب المهني والمحترم في تعامل فريق الموارد البشرية مع الموظفين. مثال على ذلك: "يتعامل فريق الموارد البشرية بأسلوب مهني ومحترم دائماً".
- وسيتم قياس استجابات الموظفين على هذه الفقرات بنفس مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في محور الذكاء العاطفي، والذي يمتد من (غير موافق بشدة = 1) إلى (موافق بشدة = 5).

الخصائص الفنية لأداة الدراسة:

لضمان دقة وموثوقية النتائج التي سيتم الحصول عليها من الاستبيان، سيتم اتباع الإجراءات التالية:

- التأكد من صدق محتوى الاستبيان عن طريق عرضه على مجموعة من المحكمين المختصين في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي.
 - قياس معامل الثبات (Reliability) باستخدام معامل "كرونباخ ألفا" (Cronbach's Alpha)، لضمان اتساق وموثوقية الاستجابات التي سيتم جمعها.
 - الحرص على صياغة جميع فقرات الاستبيان بلغة واضحة ومباشرة وبسيطة، بحيث تكون مفهومة بشكل واضح لجميع المشاركين، وذلك لتقليل فرص اللبس أو سوء الفهم الذي قد يؤثر على دقة الاستجابات.
- ومن خلال هذه الإجراءات المنهجية الدقيقة، تسعى الدراسة للحصول على بيانات عالية الجودة والدقة تمكن الباحثة من إجراء تحليل إحصائي متكامل، والتوصل إلى نتائج علمية واضحة وموثوقة تساعد في تحقيق أهداف الدراسة بدقة وفاعلية.

حدود الدراسة:

تُعتبر حدود الدراسة أحد العناصر الهامة التي تُظهر وعي الباحثة الدقيق بالطبيعة الواقعية والعملية لدراستها، كما تُحدد بشكل واضح ودقيق مدى قابلية تعميم النتائج التي سيتم التوصل إليها. لذلك، تم وضع مجموعة من الحدود التي ترسم بوضوح الإطار المنهجي والنظري الذي تقع ضمنه هذه الدراسة، وتُحدد نطاق النتائج التي يمكن تعميمها واستخدامها في المستقبل. وفي هذا الإطار، تم تحديد حدود الدراسة على النحو التالي:

1. الحدود الموضوعية:

تُركّز الدراسة بشكل أساسي على تناول العلاقة بين متغيرين رئيسيين هما الذكاء العاطفي وجودة الخدمات الداخلية، مع التطبيق على موظفي الموارد البشرية العاملين في شركات التمويل في المملكة العربية السعودية. وضمن هذا السياق، تقتيد الدراسة بعدد من الحدود الموضوعية التي تشمل التالي:

- اقتصار الدراسة على قياس الأبعاد الخمسة الأساسية لمفهوم الذكاء العاطفي وفقاً للنموذج النظري لجولمان (Goleman, 1995)، والمتتمثلة في الوعي الذاتي، والتنظيم الذاتي، والدافعية الذاتية، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية.
- التركيز على قياس أبعاد جودة الخدمات الداخلية حسب نموذج SERVQUAL، مع تكييفه بشكل خاص للائم طبيعة الخدمات الداخلية التي تُقدمها إدارات الموارد البشرية لموظفي شركات التمويل.
- اقتصار الدراسة على فحص طبيعة العلاقة بين هذين المتغيرين، وتقديم توصيات عملية مبنية على النتائج التي سيتم التوصل إليها، مع عدم التوسع في تناول أو دراسة متغيرات أخرى مرتبطة بجوانب تنظيمية مختلفة، مثل الرضا الوظيفي، أو الالتزام المؤسسي، أو الدوران الوظيفي، أو الأداء الوظيفي.

2. الحدود المكانية:

تُجرى هذه الدراسة ضمن إطار مكاني محدد يتمثل في شركات التمويل في المملكة العربية السعودية. وقد اقتصرَت الدراسة بشكل دقيق على شركات التمويل المرخصة رسميًا من قبل البنك المركزي السعودي، دون أن تشمل المؤسسات المالية الأخرى أو البنوك التجارية أو شركات الخدمات المالية التي لا تقع تحت إشراف البنك المركزي. ويأتي هذا التحديد لضمان تماثل بيئة الدراسة وظروفها التنظيمية، وضمان القدرة على تعميم النتائج بشكل دقيق داخل قطاع التمويل السعودي فقط.

3. الحدود الزمانية:

تمتد الحدود الزمانية لهذه الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الأكاديمي 1446هـ (الموافق 2025م). وسيتم جمع البيانات بشكل ميداني خلال الفترة الزمنية من مارس إلى أبريل من عام 2025، بينما سيتم إجراء عملية التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج في شهر مايو من العام نفسه. وتأتي أهمية تحديد هذه الحدود الزمانية لضمان استقرار ظروف الدراسة وثبات العوامل المؤثرة فيها، ما يتيح تحليلًا واضحًا للعلاقة بين المتغيرات المدروسة.

4. الحدود البشرية:

تقتصر الدراسة من الناحية البشرية على فئة محددة من العاملين داخل شركات التمويل السعودية، وهم موظفو إدارات الموارد البشرية فقط، دون غيرهم من الموظفين في الإدارات الأخرى. وقد تم اختيار هذه الفئة بعناية كونها الفئة المسؤولة مباشرة عن تقديم الخدمات الداخلية للموظفين في باقي الإدارات، ولأنهم يمتلكون التفاعل المباشر مع هذه الخدمات.

كذلك فإن من شروط تحديد المشاركين في الدراسة وجود خبرة عملية لدى موظفي الموارد البشرية لا تقل عن سنة واحدة على الأقل، وذلك لضمان دقة استجاباتهم واستنادها إلى خبرات عملية فعلية. في المقابل، يتم استثناء جميع الفئات الإدارية الأخرى أو العاملين في إدارات لا تمت بصلة مباشرة بالخدمات الداخلية أو لا تقع ضمن نطاق الموارد البشرية.

خلاصة الحدود:

تؤكد هذه الحدود الموضحة أعلاه أن الدراسة تُجرى في إطار علمي وواقعي محدد بدقة، مما يتيح نتائج دقيقة قابلة للتطبيق ضمن حدود الدراسة. ويُسهم هذا التحديد الواضح في تعزيز مصداقية الدراسة، ووضوح نطاقها التطبيقي والنظري، كما يسمح للباحثين في المستقبل باستخدام نتائج هذه الدراسة كأساس لبحوث أوسع وأكثر شمولاً في هذا المجال أو في قطاعات مختلفة أخرى، مع مراعاة هذه الحدود التي حُدِّدت بشكل واضح في هذا القسم.

المراجع:

تم الاعتماد في إعداد الدراسة الحالية على مجموعة من المراجع العلمية المتخصصة ذات العلاقة المباشرة بالموضوع، والتي تنوعت مصادرها بين الكتب العلمية، والأبحاث المنشورة في المجلات العلمية المحكمة، والدراسات السابقة ذات العلاقة المباشرة بالموضوع. وفيما يلي قائمة بهذه المراجع مصنفة وفقاً للغتها، ومنظمة وفق نظام التوثيق العلمي المعتمد: APA

أولاً: المراجع العربية:

- الزعبي، فهد، وآخرون. (2019). أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي في بنك سوريا والخليج. *المجلة العربية للعلوم الإدارية*، 21(2)، 143-166.
- المطيري، خالد. (2021). الذكاء العاطفي وسلوك المواطنة التنظيمية في البنوك السعودية. *مجلة جامعة أم القرى للعلوم الاجتماعية*، 13(1)، 203-228.
- خليل، عماد. (2020). جودة الخدمة الداخلية وأثرها في الرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية في قطاع الاتصالات. *مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية*، 27(4)، 355-374.
- محمود، حسام. (2018). أثر الذكاء العاطفي على فعالية التواصل التنظيمي. *المجلة المصرية للدراسات النفسية*، 32(2)، 199-220.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (2001). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Dell.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (pp. 3–31). New York: Basic Books.