

الذكاء الاجتماعي وأثره على إدارة المشاريع: دراسة تطبيقية على شركات القطاع العام في مدينة الرياض.

إعداد الطالب/

مبارك راشد حزام الدوسري

إشراف/

العام الدراسي:

2026

الفصل الرابع

عرض النتائج واختبار الفرضيات

تم عرض نتائج التحليل الإحصائي في هذا الفصل بما في ذلك نتائج الإحصاء الوصفي والمتمثلة في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، كما تم اختبار الفرضيات عن طريق اختبار الانحدار المتعدد.

1.4 خصائص عينة الدراسة

تم في هذا الجزء وصف عينة الدراسة من خلال الخصائص الديموغرافية والشخصية لأفراد وحدة المعاينة والمتمثلة في النوع الاجتماعي، الفئة العمرية المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة في مؤسسات التمويل، وتم عرضهم في الجداول الآتي:

الجدول (5) وصف عينة الدراسة من حيث المتغيرات الديموغرافية

المتغير	المستوى / الفئة	العدد	النسبة المئوية %
النوع الاجتماعي	ذكور	338	58.4
	إناث	241	41.6
	المجموع	579	100.0
الفئة العمرية	أقل من 25 سنة	10	1.8
	من 25 - أقل من 35 سنة	95	16.4
	من 35 - أقل من 45 سنة	327	56.5
	من 45 - أقل من 55 سنة	98	16.9

8.4	49	55 سنة فأكثر	
100.0	579	المجموع	
0	0	دبلوم متوسط أو اقل	المؤهل العلمي
68.6	397	بكالوريوس	
30.2	175	ماجستير	
1.2	7	دكتوراه	
100.0	579	المجموع	
45.9	266	مدير	المسمى الوظيفي
23.2	134	نائب/ مساعد مدير	
30.9	179	رئيس قسم	
100.0	579	المجموع	
0.5	3	اقل من 5 سنوات	عدد سنوات الخبرة في مؤسسات التمويل
33.0	191	5 - اقل من 10 سنوات	
56.5	327	10- اقل من 15 سنة	
10.0	58	15 سنة فأكثر	
100.0	579	المجموع	

يوضح الجدول (5) وصف عينة الدراسة وذلك بناءً على المتغيرات الديموغرافية الموضوعة لأفرادها كما يلي:

أولاً: النوع الاجتماعي: كانت نسبة الذكور أعلى من نسبة الإناث في حين كانت نسبة الذكور (58.4%) أما نسبة الإناث فكانت

(41.6%) ، مما يدل على أن الشركات العامة تستقطب الذكور بشكل أكبر وذلك نظراً لقدرة تحملهم لمختلف أنواع العمل.

ثانياً: الفئة العمرية : إنّ الفئة العمرية (من 35 - أقل من 45 سنة) كانت هي أعلى نسبة بين الفئات الأخرى وذلك بنسبة (56.5%) ، أما الفئة العمرية (أقل من 25 سنة) كانت أقل نسبة بين الفئات حيث بلغت (1.8%). ويعزى ذلك الى أن الشركات العامة في الرياض تستقطب أكبر عدد من ذوي الخبرة من أجل الاستفادة من طاقاتهم الكبيرة.

ثالثاً: المؤهل العلمي: إنّ أعلى نسبة بين المؤهلات العلمية كانت لدرجة (البكالوريوس) بنسبة (68.6%)، أما أدنى نسبة بين المؤهلات العلمية كانت (دبلوم متوسط أو اقل) وذلك بنسبة (0%). وهذا ما يدل على اهتمام شركات القطاع العام بالرياض بالمستوى التعليمي للعاملين فيها وحرص الشركات العامة على أن يكون كوادرها من حملة المؤهلات العلمية القادرين على تقديم الخدمات وأداء مهامهم بفعالية.

رابعاً: عدد سنوات الخدمة : أما من حيث سنوات الخبرة كانت نسبة من خبرتهم العملية (10 سنوات- اقل من 15 سنة) كانت الأعلى حيث بلغت (56.5%) ، وأخيراً جاءت الخبرة العملية (اقل من 5 سنوات) بنسبة مئوية بلغت 0.5% وهذا يعزى إلى أن اهتمام الشركات العامة بتوظيف ذوي المؤهلات العالية وأن عمليات الترفيع سريعة مما يدل على استقرار الشركات العامة، ويدل على حرصها على الاستثمار في رأس المال البشري.

2.4 نتائج تحليل الاحصاء الوصفي

أولاً : أبعاد المتغير المستقل (رأس المال الفكري)

تم قياس الذكاء الاجتماعي من خلال ثلاثة أبعاد رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي) وتم قياس المتوسطات الحسابية لكل منهم على حدا والانحرافات المعيارية لها وكالاتي:

الجدول (6): المتوسطات الحسابية لعناصر رأس المال الفكري

المتغير	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
رأس المال الفكري	رأس المال البشري	4.3306	.65160	مرتفعة
	رأس المال الهيكلي	4.3146	.56087	مرتفعة

مرتفعة	54918.	4.4093	رأس المال العلائقي	
مرتفعة	4.3515		المتوسط الحسابي الكلي	

يتضح من الجدول (6) تقدير مرتفع لرأس المال البشري ككل حيث بلغ متوسطه الحسابي (4.35)، وكان أعلى متوسط حسابي البعد رأس المال العلائقي مرتفع التقدير بلغ (4.41) وانحراف معياري (0.55)، وجاء بعده مباشرة رأس المال البشري بمتوسط حسابي بلغ (4.33) وانحراف معياري (0.65)، وجاء أخيراً رأس المال الهيكلي ومتوسطه الحسابي (4.31) وانحراف معياري (0.56) وكان مرتفعاً، وهذا ما يدل على أن مستوى تطبيق أبعاد "رأس المال الفكري" عالٍ في شركة نقل وتقنيات المياه بالمملكة العربية السعودية محل الدراسة.

1.1.2.4 رأس المال البشري

الجدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات (رأس المال البشري)

ت	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(الترتيب)	درجة الموافقة
1	تقوم ادارة الشركات العامة باستقطاب العاملين ذوي مهارات عالية.	4.32	.906	3	مرتفع
2	تخضع ادارة الشركات العامة العاملون في الشركات العامة للبرامج التدريبية الحديثة.	4.32	.929	4	مرتفع
3	تلتزم إدارة الشركات العامة بفلسفة أن المورد البشري أساس العمل.	4.31	.891	5	مرتفع
4	تجسد إدارة الشركات العامة العمل بروح الفريق.	4.33	.860	2	مرتفع

مرتفع	1	.765	4.37	5	تحرص إدارة الشركات العامة على تحقيق رضا العاملين.
مرتفع	4.3306			المتوسط الحسابي الكلي	

يوضح الجدول رقم (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة موافقة افراد وحدة المعاينة على المتغير المستقل الفرعي الاول رأس المال البشري، حيث حصلت الفقرة رقم (5) التي تنص على " تحرص إدارة الشركات العامة على تحقيق رضا العاملين" على اعلى متوسط حسابي حيث كانت قيمته (4.37) وانحراف معياري بلغ (0.77)، وجاءت في المرتبة الثانية الفقرة رقم (4) والتي تنص على " تجسد إدارة الشركات العامة العمل بروح الفريق" حيث حصلت هذه الفقرة على متوسط حسابي بلغ (4.33) وانحراف معياري (0.86)، وحصلت الفقرة (3) والتي تنص على " تلتزم إدارة الشركات العامة بفلسفة أن المورد البشري أساس العمل" على أدنى المتوسطات الحسابية وبلغ (4.31) وانحراف معياري (0.89). وتدل هذه النتائج على حرص الشركات العامة على اخضاع العاملين في الشركات العامة للبرامج التدريبية الحديثة.

2.1.2.4 رأس المال الهيكلي

الجدول رقم (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات (رأس المال الهيكلي)

ت	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(الترتيب)	درجة الموافقة
6	تمتلك ادارة الشركات العامة هيكل تنظيمي مرن.	4.33	.823	2	مرتفع
7	تمتلك ادارة الشركات العامة ثقافة مرنة ومقبولة.	4.29	.839	3	مرتفع
8	يتوافر في الشركات العامة نظم معلومات إدارية كفؤة.	4.28	.862	5	مرتفع

9	تشجع إدارة الشركات العامة على تبني التكنولوجيا الحديثة في عملية الاتصال.	4.27	.927	6	مرتفع
10	توسع ادارة الشركات العامة عملياتها الى مناطق جغرافية دولية.	4.29	.887	4	مرتفع
11	تجري ادارة الشركات العامة تعديلات باستمرار على الهيكل التنظيمي بما يتناسب مع التطورات البيئية.	4.34	.689	1	مرتفع
المتوسط الحسابي الكلي		4.3146	مرتفع		

يظهر الجدول رقم (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المتغير المستقل الفرعي الثاني (رأس المال الهيكلي، حيث يتضح ان جميع الفقرات حصلت على درجة مرتفعة من حيث موافقة افراد وحدة المعاينة، وقد حصلت الفقرة (11) والتي تنص على " تجري ادارة الشركات العامة تعديلات باستمرار على الهيكل التنظيمي بما يتناسب مع التطورات البيئية" على اعلى متوسط حسابي حيث بلغ (4.43) وبانحراف معياري (0.69) ، اما في المرتبة الثانية فكانت الفقرة (6) والتي تنص على " تمتلك ادارة الشركة هيكل تنظيمي "مرن حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (4.33) وبانحراف معياري (0.82) ، اما اقل المتوسطات الحسابية فكانت للفقرة رقم (9) والتي تنص على " تشجع إدارة الشركات العامة على تبني التكنولوجيا الحديثة في عملية الاتصال" حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.27) وبانحراف معياري (0.93) . وتدل المتوسطات الحسابية على امتلاك ادارة الشركات العامة ثقافة مرنة ومقبولة.

3.1.2.4 رأس المال العلائقي

الجدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات (رأس المال العلائقي)

ت	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(الترتيب)	درجة الموافقة
---	---------	---------------	-------------------	-----------	---------------

12	تعمل إدارة الشركات العامة على تمتين العلاقات الإيجابية مع زبائنهم.	4.39	.713	4	مرتفع
13	تمنح إدارة الشركات العامة عملائها الدائمين مزايا إضافية.	4.49	.645	1	مرتفع
14	تأخذ إدارة الشركات العامة بآراء ومقترحات عملائها عند تصميم خدمات جديدة.	4.42	.759	3	مرتفع
15	تحرص إدارة الشركات العامة الشركات العامة على رضا الزبائن.	4.34	.851	6	مرتفع
16	تحرص إدارة الشركات العامة على بناء سمعة طيبة عن أعمالها.	4.42	.717	2	مرتفع
17	تعتمد إدارة الشركات العامة في تعاملها مع الزبائن على مصداقيتهم.	4.39	.727	5	مرتفع
المتوسط الحسابي الكلي		4.4093	مرتفع		

يتبين من الجدول رقم (9) بأن المتوسط العام لإجابات أفراد وحدة المعاينة حول المتغير المستقل الفرعي الثالث (رأس المال العائلي)، بلغ (4.41)، بدرجة موافقة مرتفعة، حيث حققت الفقرة رقم (13) والتي تنص على تمنح إدارة الشركات العامة عملائها الدائمين مزايا إضافية" المتوسط الحسابي الأعلى إذ بلغ (4.49) تبعها الفقرة رقم (16) والتي تنص على "تحرص إدارة الشركات العامة على بناء سمعة طيبة عن أعمالها"، الذي بلغ (4.42) بانحراف معياري مقداره (0.72)، في حين حصلت الفقرة رقم (15) والتي تنص على "تحرص إدارة الشركات العامة الشركات العامة على رضا الزبائن على أقل متوسط حسابي إذ بلغ (4.34) وبانحراف معياري (0.85). مما يدل على اعتماد إدارة الشركات العامة في تعاملها مع الزبائن على المصداقية، والأخذ بآراء ومقترحات العملاء عند تصميم خدمات جديدة.

2.3.4 نتائج الاحصاء الوصفي للمتغير التابع

تم قياس المتغير التابع (الأداء) (العاملين وذلك من خلال ثلاثة أبعاد وهي (التعلم والنمو، العمليات الداخلية، رضا العملاء وتم قياس المتوسط الحسابي لكل منهم على حدا وكالاتي:

الجدول (10) المتوسطات الحسابية لأبعاد الأداء

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
الأداء			
التعلم والنمو	4.3717	.54705	مرتفعة
العمليات الداخلية	4.4033	.52955	مرتفعة
رضا العملاء	4.3028	.64738	مرتفعة
المتوسط الحسابي الكلي	4.3593		مرتفعة

يتضح من الجدول (6) تقدير مرتفع للأداء ككل حيث بلغ متوسطه الحسابي (4.36)، وكان أعلى متوسط حسابي البعد العمليات الداخلية مرتفع التقدير بلغ (4.40) وانحراف معياري (0.53)، وجاء بعده مباشرة (التعلم والنمو) بمتوسط حسابي بلغ (4.37) وانحراف معياري (0.55)، وجاء أخيراً (رضا العملاء) ومتوسطه الحسابي (4.30) وانحراف معياري (0.65) وكان مرتفعاً، وهذا ما يدل على أن مستوى أبعاد الأداء مرتفع في مؤسسات تمويل الشركات العامة في مدينة عمان في الأردن.

1.2.3.4 التعلم والنمو

الجدول رقم (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات متغير (التعلم والنمو)

ت	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(الترتيب)	درجة الموافقة
18	تتبنى ادارة الشركات العامة الأفكار الإبداعية	4.36	.662	4	مرتفع

				والطرق الجديدة لإنجاز الأعمال في الشركة.	
مرتفع	2	.768	4.39	يسعى الموظفون في الشركات العامة الى تقديم حلول إبداعية غير تقليدية تدعم الثقافة الإبداعية بين موظفيها.	19
مرتفع	5	.758	4.33	ينجز الموظف ما يسند اليه من مهام بأسلوب ابداعي متجدد في الشركات العامة	20
مرتفع	3	.681	4.38	توفر ادارة الشركات العامة الوسائل الضرورية لتحفيز الطاقات الإبداعية لدى موظفيها.	21
مرتفع	1	.622	4.40	تعقد إدارة الشركات العامة اجتماعات مع رواديين ناجحين بهدف التدريب والتطوير والتعلم	22
مرتفع	4.3717			المتوسط الحسابي الكلي	

يوضح الجدول رقم (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المتغير التابع الفرعي الاول (التعلم والنمو) حيث حصلت الفقرة رقم (22) والتي تنص على " تعقد إدارة الشركات العامة اجتماعات مع رواديين ناجحين بهدف التدريب والتطوير والتعلم" على اعلى متوسط حسابي (4.40) وانحراف معياري (0.62) ، وجاءت في المرتبة الثانية الفقرة رقم (19) التي تنص على " يسعى الموظفون في الشركات العامة الى تقديم حلول إبداعية غير تقليدية تدعم الثقافة الإبداعية بين موظفيها حيث حصلت على متوسط حسابي بلغ (4.39) وانحراف معياري (0.77)، أما في المرتبة الأخيرة فجاءت الفقرة رقم (20) والتي تنص " ينجز الموظف ما يسند اليه من مهام بأسلوب ابداعي متجدد في الشركات العامة حيث حصلت على اقل متوسط حسابي بلغ (4.33) وانحراف معياري (0.76). وهذا يدل على تحديد موظفي مؤسسات تمويل الشركات العامة الأولويات في انجاز الاعمال قبل البدء بإنجازها، وتوفير الوسائل الضرورية لتحفيز الطاقات الإبداعية لدى موظفيها.

2.2.3.4 العمليات الداخلية

الجدول (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات العمليات الداخلية

ت	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(الترتيب)	درجة الموافقة
23	تهتم الشركات العامة بتقديم الخدمات للموظفين بصورة جيدة.	4.38	.753	4	مرتفع
24	تتيح ادارة الشركات العامة مجالاً واسعاً للتثقيف الذاتي للموظفين	4.36	.842	6	مرتفع
25	تهتم الشركات العامة بتوثيق العلاقات بين الموظفين	4.37	.753	5	مرتفع
26	تمنح الشركات العامة مكافآت للموظفين الموهوبين.	4.45	.643	1	مرتفع
27	تمتلك إدارة الشركات العامة الجرأة على اعادة هندسة عملياتها	4.43	.718	3	مرتفع
28	تزداد إنتاجية الموظفين سنوياً في الشركات العامة.	4.43	.688	2	مرتفع
المتوسط الحسابي الكلي		4.4033			مرتفع

يوضح الجدول رقم (12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغير التابع الفرعي الثاني (العمليات الداخلية) حيث حصلت الفقرة رقم (26) والتي تنص على " تمنح الشركات العامة مكافآت للموظفين الموهوبين على المتوسط الحسابي الأعلى (4.45) وانحراف معياري (0.64)، تبعها الفقرة رقم (28) والتي تنص على " تزداد إنتاجية الموظفين سنوياً في

الشركات العامة" بمتوسط حسابي (4.43) وانحراف معياري (0.69). فيما كانت اقل فقرة من حيث متوسطها الحسابي (24) والتي تنص على " تتيح ادارة الشركات العامة مجالاً واسعاً للتثقيف الذاتي للموظفين" حيث بلغ (4.36) وبانحراف معياري (0.84). وهذا يدل على اهتمام مؤسسات تمويل الشركات العامة بتوثيق العلاقات بين الموظفين، بالإضافة إلى تقديم الخدمات للموظفين بصورة جيدة.

3.2.3.4 رضا العملاء

الجدول (13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات (رضا العملاء)

ت	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(الترتيب)	درجة الموافقة
29	تسعى إدارة الشركات العامة الى معرفة احتياجات العملاء باستمرار	4.38	.794	1	مرتفع
30	تعد الشركات العامة محط جذب للعملاء بسبب جودة خدماتها.	4.27	.906	4	مرتفع
31	الزيادة في عدد العملاء تعكس رضاهم عن نشاط الشركات العامة	4.27	.950	5	مرتفع
32	تمثل الزيادة في رضا العملاء عن خدمات الشركات العامة مقياساً لرضاهم.	4.32	.883	2	مرتفع
33	تحفز الشركات العامة عملائها على الشراء باستمرار .	4.26	.958	6	مرتفع
34	يتم قياس درجة رضا العملاء بشكل مستمر	4.32	.905	3	مرتفع

				في الشركات العامة	
مرتفع	4.3028			المتوسط الحسابي الكلي	

يوضح الجدول (13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المتغير التابع الفرعي الثالث (رضا العملاء) حيث حصلت الفقرة رقم (29) والتي تنص على "تسعى إدارة الشركات العامة الى معرفة احتياجات العملاء "باستمرار على أعلى متوسط حسابي حيث كانت قيمته (4.38) وانحراف معياري (0.79) ، وجاءت في المرتبة الثانية الفقرة رقم (32) والتي تنص على "تمثل الزيادة في رضا العملاء عن خدمات الشركات العامة مقياساً لرضاهم" حيث حصلت هذه الفقرة على متوسط حسابي بلغ (4.32) وانحراف معياري (0.88)، أما في المرتبة الأخيرة فجاءت الفقرة رقم (33) والتي تنص على "تحفز الشركات العامة عملائها على الشراء باستمرار" حيث حصلت على اقل متوسط حسابي بلغ (4.26) وانحراف معياري (0.96). مما يدل على أن الشركات العامة محط جذب للعملاء بسبب جودة خدماتها، كما يتم قياس درجة رضا العملاء بشكل مستمر.

3.4 نتائج اختبار فرضيات الدراسة

اختبار التوزيع الطبيعي

الجدول (14): التوزيع الطبيعي للبيانات

الأداء ككل	رضا العملاء	العمليات الداخلية	التعلم والنمو	
579	579	579	579	حجم العينة
4.3593	4.3028	4.3028	4.3717	المتوسط الحسابي
.46861	.64738	.64738	.54705	الانحراف المعياري
.146	.234	.234	.209	القيمة المطلقة Absolute
.086	.141	.141	.125	الموجبة Positive

-0.146	-0.234	-0.234	-0.209	Negative السالبة
.146	.234	.234	.209	Kolmogorov-Sminov
.105	.118	.118	.219	Asymp. Sig.

a. Test distribution is Normal

b. Calculated from data

يوضح الجدول (14) قيم كولموغوروف - سميرونوف Z (0.209، 0.178، 0.234، 0.146) وهي أقل من 1.96 وأن مستوى المعنوية Sig بلغت على التوالي (0.219، 0.356، 0.118، 0.105) وهي أعلى من 0.05، أي أن المتغير التابع بجميع أبعاده يتبع التوزيع الطبيعي. أما بالنسبة للمتغير المستقل فقد تم اختبار معامل تضخم التباين ل الذكاء الاجتماعي والتباين المسموح به له وكالاتي:

الجدول رقم (15) : اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح به لرأس المال الفكري

المتغيرات	معامل تقييم التباين (VIF)	التباين المسموح به Tolerance
رأس المال البشري	1.704	.587
رأس المال الهيكلي	1.838	.544
رأس المال العلائقي	1.592	.628

يوضح الجدول (15) قيم (VIF) بلغت على التوالي (1.704، 1.838، 1.592) وهي أقل من (5) وتراوحت القيم بين (1.592- 1.838)، وبلغت قيم التباين المسموح "Tolerance" لكل منها على التوالي (0.587، 0.544، 0.628) وهي كانت أعلى من (0.05) وتراوحت بين (0.544 - 0.628) ، مما يدل على عدم وجود ارتباط بين المتغيرات المستقلة يعيق اجراء اختبار الانحدار وذلك بالاعتماد على (Malhotra,2014,P.485).

اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

الفرضية الرئيسية (Ho): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ل الذكاء الاجتماعي بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي) في أداء المشاريع (التعلم والنمو، والعمليات الداخلية، ورضا العملاء) من وجهة نظر شركة نقل وتقنيات المياه بالمملكة العربية السعودية.

جدول (16) ملخص النموذج لأثر " الذكاء الاجتماعي " في أداء المشاريع

النموذج	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	معامل المعدل (R^2)	الخطأ المعياري
1	.842	.709	.708	.25335

يوضح الجدول (16) أن قيمة معامل الارتباط للمتغير المستقل (رأس المال الفكري)، والمتغير التابع (الأداء) مجتمعة بلغت (0.842). وبلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.709)، أي أن النموذج فسر 70.9% من التباين الكلي في "الأداء" أما الباقي يفسر بعوامل أخرى.

جدول (17): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر "رأس المال الفكري" في أداء المشاريع ANOVA

النموذج	مصدر البيانات	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة F Sig المعنوية ل
1	Regression الانحدار	90.018	3	30.006	467.494	.000
	Residual	36.906	575	.064		

					الخطأ	
			578	126.924	المجموع	

يوضح الجدول (17) قيمة F كانت (467.494) وهي أكبر من القيمة الجدولية، وان مستوى الدلالة الإحصائية قد بلغ (0.00) أي أنه أصغر من (0.05) وبذلك تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة وهي أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ل الذكاء الاجتماعي بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي) في أداء المشاريع التعلم والنمو، والعمليات الداخلية، ورضا العملاء) مجتمعة.

جدول (18): نتائج المعاملات لأثر "رأس المال الفكري" في أداء المشاريع

المتغيرات المستقلة	المعاملات غير المعيارية			قيمة t	مستوى الدلالة Sig
	قيمة B	الخطأ المعياري	قيمة Beta		
الثابت	.920	.095		9.658	.000
رأس المال البشري	.306	.021	.425	14.476	.000
رأس المال الهيكلي	.167	.025	.199	6.542	.000
رأس المال العلائقي	.317	.024	.371	13.084	.000

يوضح الجدول (18) أن قيم الدلالة المعنوية sig بلغ (0.00، 0.00، 0.00) بالتتابع، أي أنه سيتم رفض الفرضية الصفرية لجميع الأبعاد (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي) بمعنى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لهذه المتغيرات في أداء المشاريع .

وبين الجدول أن أكثر الأبعاد تأثيراً في أداء المشاريع كان (رأس المال البشري) وبلغت قيمة Beta (0.425)، تلاه رأس المال العلائقي حيث بلغت قيمة Beta (0.317)، وكان أقل الأبعاد تأثيراً رأس المال الهيكلي بلغت قيمة Beta (0.199).

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

$H_{0.1}$: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ل الذكاء الاجتماعي بأبعاده مجتمعة في أداء المشاريع (التعلم والنمو) من وجهة نظر شركة نقل وتقنيات المياه بالمملكة العربية السعودية.

جدول (19) ملخص النموذج لأثر " الذكاء الاجتماعي " في التعلم والنمو

النموذج	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	معامل المعدل (R^2)	الخطأ المعياري
1	.668	.446	.443	.40832

يبين الجدول (19) أن قيمة معامل الارتباط للمتغير المستقل (رأس المال الفكري)، وبعد المتغير التابع (التعلم والنمو) بلغت (0.668). وبلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.446)، أي أن النموذج فسر 44.6% من التباين الكلي في "التعلم والنمو" أما الباقي يفسر بعوامل أخرى.

جدول (20): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر رأس المال الفكري في التعلم والنمو ANOVA

النموذج	مصدر البيانات	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة F Sig المعنوية
1	Regression الانحدار	77.108	3	25.703	154.163	.000

		.167	575	95.867	Residual	
					الخطأ	
			578	172.975	المجموع	

يوضح الجدول (20) قيمة F كانت (154.163) وهي أكبر من القيمة الجدولية، وان مستوى الدلالة الإحصائية قد بلغ (0.00) أي أنه أصغر من (0.05) وبذلك تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة وهي أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ل الذكاء الاجتماعي بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي) في التعلم والنمو.

جدول (21): نتائج المعاملات لأثر " الذكاء الاجتماعي " في التعلم والنمو

المتغيرات المستقلة	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية	قيمة t	مستوى الدلالة Sig
	قيمة B	الخطأ المعياري	قيمة Beta		
الثابت	1.123	.154		7.315	.000
رأس المال البشري	.194	.034	.230	5.687	.000
رأس المال الهيكلي	.164	.041	.168	3.989	.000
رأس المال العلائقي	.386	.039	.388	9.904	.000

يوضح الجدول (21) أن قيم الدلالة المعنوية sig بلغ (0.00، 0.00، 0.00) بالتتابع، أي أنه سيتم رفض الفرضية الصفرية لجميع الأبعاد رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي بمعنى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لهذه المتغيرات في التعلم والنمو.

وبين الجدول أن أكثر الأبعاد تأثيراً في التعلم والنمو كان رأس المال العلائقي وبلغت قيمة (Beta 0.388)، تلاه رأس المال البشري حيث بلغت قيمة Beta (0.230)، وكان أقل الأبعاد تأثيراً رأس المال الهيكلي بلغت قيمة Beta (0.168).

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

H₀₂: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ل الذكاء الاجتماعي بأبعاده مجتمعة في أداء المشاريع العمليات الداخلية من وجهة نظر شركة نقل وتقنيات المياه بالمملكة العربية السعودية.

جدول (22) ملخص النموذج لأثر "الذكاء الاجتماعي" في العمليات الداخلية

النموذج	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)	معامل المعدل (R ²)	الخطأ المعياري
1	.673	.452	.449	.39291

يبين الجدول (22) أن قيمة معامل الارتباط للمتغير المستقل رأس المال الفكري، وبعد المتغير التابع (العمليات الداخلية) بلغت (0.673). وبلغت قيمة معامل التحديد (R²) (0.452)، أي أن النموذج فسر 45.2% من التباين الكلي في "العمليات الداخلية" أما الباقي يفسر بعوامل أخرى.

جدول (23): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر رأس المال الفكري في العمليات الداخلية ANOVA

النموذج	مصدر البيانات	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى
					المحسوبة	الدلالة F
						Sig المعنوية

ل						
1	Regression	73.314	3	24.438	158.296	.000
الانحدار						
Residual	88.770	575	.154			
الخطأ						
المجموع	162.084	578				

يوضح الجدول (23) قيمة F كانت (158.296) وه أكبر من القيمة الجدولية، وان مستوى الدلالة الإحصائية قد بلغ (0.00) أي أنه أصغر من (0.05) وبذلك تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة وهي أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ل الذكاء الاجتماعي بأبعاده رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي في العمليات الداخلية.

جدول (24): نتائج المعاملات لأثر " الذكاء الاجتماعي " في العمليات الداخلية

المتغيرات المستقلة	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية	قيمة t	مستوى الدلالة Sig
	قيمة B	الخطأ المعياري	قيمة Beta		
الثابت	1.274	.148		8.619	.000
رأس المال البشري	.230	.033	.283	7.029	.000
رأس المال الهيكلي	.111	.040	.118	2.816	.000

رأس المال	0.375	0.038	0.389	9.987	0.000
العلائقي					

يوضح الجدول (24) أن قيم الدلالة المعنوية sig بلغ (0.00، 0.005، 0.00) بالتتابع، أي سيتم رفض الفرضية الصفرية لجميع الأبعاد رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي) بمعنى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لهذه المتغيرات في العمليات الداخلية.

وبين الجدول أن أكثر الأبعاد تأثيراً في العمليات الداخلية كان (رأس المال العلائقي) وبلغت قيمة Beta (0.389)، تلاه رأس المال البشري حيث بلغت قيمة Beta (0.283)، وكان أقل الأبعاد تأثيراً رأس المال الهيكلي بلغت قيمة Beta (0.118).

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

H_{0.3}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ل الذكاء الاجتماعي بأبعاده مجمعة في أداء المشاريع (رضا العملاء من وجهة نظر شركة نقل وتقنيات المياه بالمملكة العربية السعودية).

جدول (25): ملخص النموذج لأثر "رأس المال الفكري" في رضا العملاء

النموذج	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)	معامل المعدل (R ²)	الخطأ المعياري
1	0.739	0.546	0.543	0.43749

يبين الجدول (25) أن قيمة معامل الارتباط للمتغير المستقل رأس المال الفكري، وبعد المتغير التابع (رضا العملاء) بلغت (0.739). وبلغت قيمة معامل التحديد (R²) (0.546)، أي أن النموذج فسر 54.6% من التباين الكلي في رضا العملاء" أما الباقي يفسر بعوامل أخرى.

جدول (26): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر الذكاء الاجتماعي في رضا العملاء ANOVA

النموذج	مصدر	مجموع	درجات	متوسط	قيمة F	مستوى
---------	------	-------	-------	-------	--------	-------

البيانات	المربعات	الحرية	المربعات	المحسوبة	الدلالة F Sig ل
1	Regression الانحدار	3	132.187	44.062	230.219
	Residual الخطأ	575	110.051	.191	
	المجموع	578	242.239		

يوضح الجدول (26) قيمة F كانت (230.219) وه أكبر من القيمة الجدولية، وان مستوى الدلالة الإحصائية قد بلغ (0.00) أي أنه أصغر من (0.05) وبذلك تم رفض الفرضية الصفريّة وقبول الفرضية البديلة وهي أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ل الذكاء الاجتماعي بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي) في رضا العملاء.

جدول (27): نتائج المعاملات لأثر الذكاء الاجتماعي " في رضا العملاء

المتغيرات المستقلة	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية	قيمة t	مستوى الدلالة Sig
	قيمة B	الخطأ المعياري	قيمة Beta		
الثابت	.364	.165		2.210	.000
رأس المال البشري	.493	.036	.496	13.529	.000

رأس المال الهيكلية	0.225	0.044	0.195	5.114	0.000
رأس المال العلائقية	0.189	0.042	0.160	4.519	0.000

يوضح الجدول (27) أن قيم الدلالة المعنوية sig بلغ (0.00، 0.00، 0.00) بالتتابع، أي أنه سيتم رفض الفرضية الصفرية لجميع الأبعاد) رأس المال البشري، رأس المال الهيكلية، ورأس المال العلائقية) بمعنى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لهذه المتغيرات في رضا العملاء.

ويبين الجدول أن أكثر الأبعاد تأثيراً في رضا العملاء كان) رأس المال البشري) وبلغت قيمة Beta (0.496)، تلاه رأس المال الهيكلية حيث بلغت قيمة Beta (0.195)، وكان أقل الأبعاد تأثيراً رأس المال العلائقية بلغت قيمة Beta (0.160).

