

الذكاء الاجتماعي وأثره على إدارة المشروعات الصغيرة في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب/

ابراهيم علي الدهامي

241001207

إشراف/

د. أسماء أبو عنزه

العام الدراسي:

2024

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر الذكاء الاجتماعي على إدارة المشروعات الصغيرة في شركة الشركات الصغيرة بالمملكة العربية السعودية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. تم استخدام استمارة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث استجاب لهذه الاستمارات (579) مشاركاً بنسبة استجابة بلغت (94%). تم إدخال البيانات وتحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS).

توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية قوية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الذكاء الاجتماعي (التواصل الفعال، بناء العلاقات، والوعي الاجتماعي) وأداء المشروعات الصغيرة. وأظهرت الدراسة أن الذكاء الاجتماعي يسهم بشكل كبير في تحسين إدارة المشروعات الصغيرة من حيث تعزيز العلاقات مع العملاء وزيادة رضاهم، وتحسين التعاون الداخلي بين الفرق العاملة.

وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز القدرات الاجتماعية للعاملين في المشروعات الصغيرة، والتركيز على تطوير مهارات الذكاء الاجتماعي مثل التواصل الفعال وبناء العلاقات الطويلة الأمد مع العملاء. كما شددت على أهمية استقطاب الأفراد ذوي المهارات الاجتماعية العالية وتقديم برامج تدريب متخصصة لتطوير تلك المهارات بما يسهم في تحسين الأداء العام للمشروعات.

الكلمات المفتاحية: الذكاء الاجتماعي، إدارة المشروعات الصغيرة، شركة الشركات الصغيرة بالمملكة العربية السعودية.

5	 مقدمة:
6	 مشكلة الدراسة:
7	 أهداف الدراسة:
8	 تساؤلات الدراسة:
9	 فروض الدراسة:
10	 نموذج الدراسة:
11	 الدراسات السابقة:
17	 الفجوة البحثية:
17	 أوجه التشابه:
	 أوجه الاختلاف:
17	 المنطلقات النظرية للدراسة:
19	 المنهجية وطرق البحث:
19	 مصادر البيانات :
20	 أدوات الدراسة:
20	 الأساليب الإحصائية المستخدمة:
21	 حدود الدراسة :
22	 الاطار النظري
22	 تمهيد:
23	 المبحث الأول: الذكاء الاجتماعي
34	 المبحث الثاني: أداء المشاريع الصغيرة
38	 مقدمة:
38	 تعريف المشاريع الصغيرة:
39	 أهمية المشاريع الصغيرة:

41.....	خصائص ومميزات المشاريع الصغيرة :
41.....	المعوقات التي تواجه المشاريع الصغيرة:
43.....	أداء المشاريع:
43.....	تعريف الأداء:
44.....	أهمية تقييم الأداء:
44.....	مؤشرات قياس الأداء:
46.....	أبعاد أداء المشاريع:
77.....	المراجع:

1 المقدمة:

يعتبر الذكاء الاجتماعي أحد الجوانب الأساسية في الشخصية، حيث يرتبط بقدرة الفرد على التعامل مع الآخرين وبناء علاقات اجتماعية ناجحة. فالذكاء الاجتماعي يُعبّر عن قدرة الإنسان على التفاعل الاجتماعي وتكوين العلاقات مع الآخرين، مما يعكس مدى تمتعه بالقدرة على النجاح في التعامل مع محيطه الاجتماعي (مصطفى، 1998). الإنسان بطبيعته كائن اجتماعي لا يمكنه العيش إلا في جماعة تربطه بها علاقات متبادلة، وعندما يفتقر لهذه العلاقات، تتأثر حالته النفسية والجسمانية، وهو ما يعكس أهمية الذكاء الاجتماعي في تكوين الروابط المجتمعية الفعالة (الحطاب، 2015).

عرّف ثورنديك الذكاء الاجتماعي على أنه القدرة على التعامل بفاعلية مع الآخرين، ويشمل فهم الآخرين، والتعامل مع المواقف الاجتماعية بشكل مناسب (عبد الهادي، 2011). أما توني بوزان (2015)، فقد أوضح أن الذكاء الاجتماعي يتطلب مهارات متعددة، من بينها القدرة على الحوار الفعال والاستماع الجيد، وكذلك التفاعل مع الآخرين من مختلف الثقافات والأعمار، وجعلهم يشعرون بالراحة والاطمئنان. وأشار إلى أن الأذكاء اجتماعياً هم من لديهم القدرة على استخدام طاقاتهم العقلية والجسدية للتواصل، وفهم مشاعر الآخرين وتحفيزهم، فضلاً عن القدرة على التغلب على العقبات التي تعترض سبيلهم.

يرى الكيال (2011) أن الذكاء الاجتماعي هو فن مكتسب وليس سمة وراثية، ويتم تطويره من خلال التفاعل مع مختلف أفراد المجتمع والتعايش معهم. الذكاء الاجتماعي يتصل بالتجارب الحياتية والاجتماعية التي يمر بها الفرد، مما ينعكس على مهاراته في التعامل مع الآخرين وتحفيزهم.

من جانب آخر، تمثل المشروعات الصغيرة أحد القطاعات الاقتصادية الحيوية التي تحظى باهتمام كبير من قبل الدول والمنظمات الدولية والإقليمية، نظراً لدورها الهام في التنمية الاقتصادية والاجتماعية (الهييتي، 2003). فالمشروعات الصغيرة تساهم في تحقيق التنمية الصناعية، وإيجاد فرص عمل جديدة، وجذب المدخرات، وتوفير الفرص للمشاريع ذات التكلفة الرأسمالية المنخفضة (عبد اللطيف، 1994).

وأكد حمدي (2007) على أن الصناعات الصغيرة أصبحت ضرورة من ضروريات التنمية الاجتماعية والاقتصادية. كما أظهرت دراسة الصادي وآخرين (2000) أن هناك اهتماماً متزايداً من الشباب والخريجين بإقامة المشروعات الصغيرة، بهدف تحقيق الأمان الوظيفي والاستقلالية، وهو ما يسهم في التنمية الاقتصادية والاجتماعية للأفراد والمجتمع. وأشارت الدراسة إلى أن هناك بعض العوائق التي تواجه المشروعات الصغيرة، سواء كانت داخلية تتعلق بإدارة المشروع واختيار الموقع، أو خارجية مثل التحديات القانونية والاجتماعية (حسنين، 2011).

أوضحت دراسة شوقي (2017) أن إدارة المشروعات الصغيرة تتطلب مستوى عالٍ من الذكاء الاجتماعي للتغلب على التحديات وتحقيق النجاح. فالذكاء الاجتماعي يساعد أصحاب المشروعات على التفاعل مع متطلبات السوق وتوفير الحلول المناسبة للمشكلات التي تواجههم، وهو ما يجعل الذكاء الاجتماعي عاملاً أساسياً في نجاح المشروعات الصغيرة. تناولت العديد من الدراسات موضوع الذكاء الاجتماعي، مثل دراسة فوده (2007) وهاشم (2008)، اللتين هدفنا إلى قياس أثر بعض نماذج التعلم على تنمية الذكاء الاجتماعي. كما تناولت دراسات أخرى مثل دراسة محمد (2009) وعبد العزيز (2010) مستوى الذكاء الاجتماعي لدى طلاب الجامعة. بالإضافة إلى ذلك، ركزت دراسات مثل دراسة باسل (2013) وعطية (2011) على تحديد المهارات الفرعية اللازمة للذكاء الاجتماعي. وأخيراً، تناولت دراسات الحربي (2014) وكثفي (2015) العلاقة بين الذكاء الاجتماعي ومهارات الاتصال التنظيمي لدى طلاب الجامعة.

أما بالنسبة لإدارة المشروعات الصغيرة، فقد تطرقت عدة دراسات إلى دورها في التنمية، مثل دراسة حرب (2006) والقواسمة (2010) اللتين ركزتا على أهمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية. كما تناولت دراسات أخرى مثل الدماغ (2010) وإسماعيل (2011) أهمية المشروعات الصغيرة في التنمية البشرية، وتسليط الضوء على إدارة هذه المشروعات كمفهوم عملي لمعالجة التحديات التنموية (الفيلت، 2011؛ شاهين، 2013).

2-1 مشكلة الدراسة:

تواجه أصحاب المشروعات الصغيرة في المملكة العربية السعودية العديد من التحديات التي تؤثر على استمرارية ونجاح مشروعاتهم، مثل تذبذب المبيعات، الخسائر المالية، صعوبة بناء العلاقات الاجتماعية الفعالة، وعدم القدرة على تلبية متطلبات العملاء. بالإضافة إلى القوانين والتشريعات المعقدة، والمخاطر المرتبطة بالفشل.

كل هذه التحديات تجعل من الضروري لأصحاب المشروعات الصغيرة اكتساب المهارات اللازمة لمواجهتها بشكل فعال.

ويعد الذكاء الاجتماعي من المهارات المهمة لأصحاب المشروعات الصغيرة، إذ يساعدهم على التفاعل الإيجابي مع العملاء، وبناء شبكات اجتماعية قوية، وإيجاد حلول مبتكرة للمشكلات التي قد تواجههم أثناء إدارة مشروعاتهم. كما أن توفر الذكاء الاجتماعي يساهم في اتخاذ قرارات أفضل وتحقيق النجاح في ظل التحديات المستمرة. من هنا تبرز أهمية دراسة أثر الذكاء الاجتماعي على إدارة المشروعات الصغيرة في المملكة العربية السعودية، وقياس مدى تأثيره على نجاح هذه المشروعات.

ويمكن صياغة السؤال الرئيسي للبحث في السؤال الرئيسي التالي:

ما هو أثر الذكاء الاجتماعي على إدارة المشروعات الصغيرة في المملكة العربية السعودية؟

3.1 أهمية الدراسة:

➤ الأهمية العلمية

1. يساهم البحث في توسيع القاعدة المعرفية حول الذكاء الاجتماعي وإدارة المشروعات الصغيرة.
2. يساعد البحث في سد الفجوة الموجودة في الدراسات السابقة حول العلاقة بين الذكاء الاجتماعي وإدارة المشروعات الصغيرة.
3. يمكن أن يكون البحث مرجعاً أكاديمياً للباحثين في مجال إدارة المشروعات والتنمية الاجتماعية.
4. يساهم البحث في بناء نماذج علمية توضح دور الذكاء الاجتماعي كعامل مؤثر في نجاح إدارة المشروعات.
5. يقدم البحث تحليلاً علمياً للعوامل النفسية والسلوكية التي تؤثر على أداء المشروعات الصغيرة..

➤ الأهمية العملية

1. يساهم البحث في تزويد أصحاب المشروعات الصغيرة بمهارات عملية لتحسين كفاءة إدارتهم لمشروعاتهم.
2. يساعد أصحاب المشروعات على فهم كيفية استخدام الذكاء الاجتماعي لبناء علاقات قوية مع العملاء وزيادة رضاهم.
3. يوفر البحث استراتيجيات فعالة لأصحاب المشروعات الصغيرة للتغلب على التحديات المختلفة.
4. يمكن للجهات الداعمة للمشروعات الصغيرة استخدام نتائج البحث لوضع سياسات تدريبية تهدف إلى تطوير مهارات الذكاء الاجتماعي لدى رواد الأعمال.
5. يساهم البحث في تعزيز النمو الاقتصادي من خلال تحسين أداء المشروعات الصغيرة في المملكة.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء الاجتماعي بأبعاده (التواصل الفعال، بناء العلاقات، الوعي الاجتماعي) على إدارة المشروعات الصغيرة في المملكة العربية السعودية، بالتطبيق على شركة الشركات الصغيرة.

الأهداف الفرعية:

1. التعرف على أثر التواصل الفعال في تحسين إدارة المشروعات الصغيرة في المملكة العربية السعودية بالتطبيق على شركة الشركات الصغيرة.
2. تحديد دور بناء العلاقات في تحسين أداء المشروعات الصغيرة في المملكة العربية السعودية بالتطبيق على شركة الشركات الصغيرة.
3. تحليل كيفية تأثير الوعي الاجتماعي على إدارة المشروعات الصغيرة بأبعادها المختلفة في شركة الشركات الصغيرة بالمملكة العربية السعودية.
4. تقديم توصيات لشركة الشركات الصغيرة حول كيفية الاستفادة من الذكاء الاجتماعي لتحسين إدارة المشروعات الصغيرة بناءً على نتائج هذه الدراسة.

تساؤلات الدراسة

بناء على مشكلة الدراسة يمكننا استخلاص مجموعة من الأسئلة الخاصة بالدراسة تتمثل في:

السؤال الرئيسي الأول: ما هو أثر الذكاء الاجتماعي على إدارة المشروعات الصغيرة في المملكة العربية السعودية؟

وينتق من السؤال الرئيسي مجموعة من الأسئلة الفرعية تتمثل فيما يلي:

- ما مدى تأثير التواصل الفعال على إدارة المشروعات الصغيرة بأبعادها (التعلم، النمو، العمليات الداخلية، رضا العملاء) في المملكة العربية السعودية بالتطبيق على شركة الشركات الصغيرة؟
- ما هو تأثير بناء العلاقات على أداء المشروعات الصغيرة بأبعادها (التعلم، النمو، العمليات الداخلية، رضا العملاء) في المملكة العربية السعودية بالتطبيق على شركة الشركات الصغيرة؟
- هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للوعي الاجتماعي على إدارة المشروعات الصغيرة بأبعادها (التعلم، النمو، العمليات الداخلية، رضا العملاء) في المملكة العربية السعودية بالتطبيق على شركة الشركات الصغيرة؟

فروض الدراسة:

يمكننا تحقيق هدف الدراسة من خلال صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للذكاء الاجتماعي بأبعاده (رأس المال البشري- الذكاء الاجتماعي- رأس المال العائلي) في أداء المشاريع بأبعادها (التعلم- النمو- العمليات الداخلية- رضا العملاء) بالتطبيق على شركة نقل وتقنية المياه بالمملكة العربية السعودية.

وينتق من الفرضية الرئيسية مجموعة من الفرضيات الفرعية تتمثل في:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لرأس المال البشري في أداء المشاريع بأبعادها مجتمعة في شركة نقل وتقنية المياه بالمملكة العربية السعودية.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للذكاء الاجتماعي في أداء المشاريع بأبعادها مجتمعة في شركة نقل وتقنية المياه بالمملكة العربية السعودية.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لرأس المال العائلي في أداء المشاريع بأبعادها مجتمعة في شركة نقل وتقنية المياه بالمملكة العربية السعودية.

الفرضية الرئيسية الأولى:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للذكاء الاجتماعي بأبعاده (التواصل الفعال، بناء العلاقات، الوعي الاجتماعي) على إدارة المشروعات الصغيرة بأبعادها (التعلم، النمو، العمليات الداخلية، رضا العملاء) بالتطبيق على شركة الشركات الصغيرة بالمملكة العربية السعودية.

وينبثق من الفرضية الرئيسية مجموعة من الفرضيات الفرعية تتمثل في:

الفرضية الفرعية الأولى:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للتواصل الفعال على إدارة المشروعات الصغيرة بأبعادها مجتمعة في شركة الشركات الصغيرة بالمملكة العربية السعودية.

الفرضية الفرعية الثانية:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لبناء العلاقات على إدارة المشروعات الصغيرة بأبعادها مجتمعة في شركة الشركات الصغيرة بالمملكة العربية السعودية.

الفرضية الفرعية الثالثة:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للوعي الاجتماعي على إدارة المشروعات الصغيرة بأبعادها مجتمعة في شركة الشركات الصغيرة بالمملكة العربية السعودية.

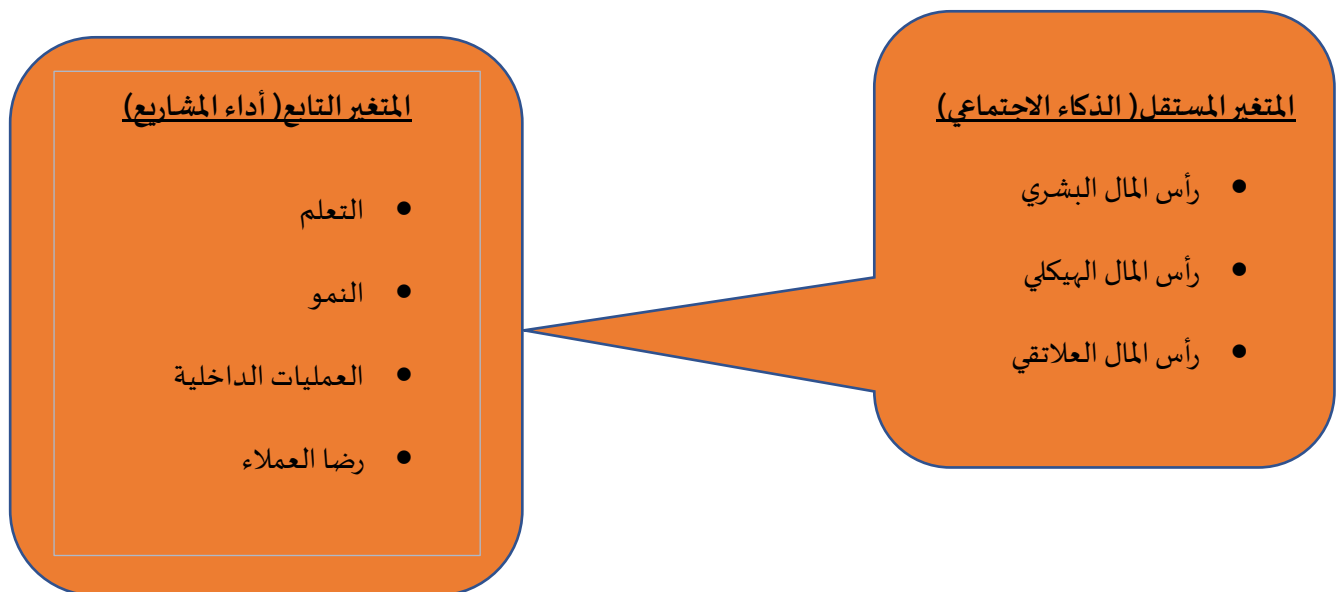
نموذج الدراسة:

يهدف هذا النموذج إلى دراسة الذكاء الاجتماعي وأثره على إدارة المشروعات الصغيرة في المملكة العربية السعودية

ويتضمن المتغيرات التالية:

- المتغير المستقل: الذكاء الاجتماعي

- المتغير التابع: إدارة المشروعات



من إعداد الباحث

الدراسات السابقة:

الدراسات العربية	
الدراسة	حسن، منه حسن عمر (2024).
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى تحليل وتحديد تأثير الذكاء الاجتماعي على الصحة النفسية، واستكشاف العلاقة بين مستوى الذكاء الاجتماعي والأبعاد المختلفة للرفاه النفسي لدى الأفراد. كما سعت الدراسة إلى توضيح كيفية تأثير الذكاء الاجتماعي على العلاقات الشخصية والتفاعل الاجتماعي.
المتغير المستقل	الذكاء الاجتماعي (أبعاد: القدرة على فهم الآخرين، القدرة على التواصل الفعال، التفاعل الاجتماعي الإيجابي)
المتغير التابع	الصحة النفسية (أبعاد: مستوى التوتر، التكيف النفسي، الرضا عن الحياة)
منهجية البحث	المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	أشارت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية بين الذكاء الاجتماعي والصحة النفسية، حيث تبين أن الأفراد ذوي الذكاء الاجتماعي العالي يتمتعون بمستوى أقل من التوتر وأكثر قدرة على التكيف مع الضغوط الحياتية. أوصت الدراسة بضرورة تعزيز مهارات الذكاء الاجتماعي لدى الأفراد من خلال البرامج التدريبية والتعليمية لتحسين الصحة النفسية العامة.
الدراسة	أبو ناشي، منى سعيد محمود. (2001)

أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء الشخصي والذكاء الاجتماعي والذكاء الموضوعي لدى عينة من الأفراد، بهدف تحديد طبيعة هذه العلاقات وتأثيرها على التفاعل الاجتماعي وتحقيق التميز الشخصي.
المتغير المستقل	الذكاء الشخصي (أبعاد: الوعي الذاتي، تقدير الذات، التنظيم الذاتي)
المتغير التابع	الذكاء الاجتماعي (أبعاد: القدرة على فهم مشاعر الآخرين، القدرة على بناء علاقات اجتماعية، التحكم في الانفعالات)
منهجية البحث	المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	أظهرت الدراسة أن هناك ارتباطاً إيجابياً بين الذكاء الشخصي والذكاء الاجتماعي، حيث يؤثر الذكاء الشخصي بشكل كبير على قدرة الفرد على التفاعل الاجتماعي والتواصل بشكل فعال. أوصت الدراسة بتطوير برامج تعليمية لتشجيع تعزيز الذكاء الشخصي والاجتماعي بشكل متكامل.
الدراسة	الحاج، عنيبي. (1981)
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة إلى دراسة تأثير الذكاء والانتماء الاجتماعي على مستويات التفاعل الاجتماعي للأفراد، بالإضافة إلى استكشاف كيفية تأثير هذه العوامل على قدرات الأفراد في إقامة علاقات اجتماعية ناجحة.
المتغير المستقل	الذكاء (أبعاد: التفكير المنطقي، الفهم السريع، التحليل)
المتغير التابع	الانتماء الاجتماعي (أبعاد: الالتزام بالمجموعة، المشاركة المجتمعية، الروابط الاجتماعية)
منهجية البحث	المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	وجدت الدراسة أن الأفراد ذوي الذكاء العالي لديهم مستويات أعلى من الانتماء الاجتماعي، حيث يستطيعون إقامة علاقات اجتماعية قوية والمشاركة بفعالية في الأنشطة المجتمعية. وأوصت الدراسة بتشجيع الأنشطة الاجتماعية في المدارس والجامعات لزيادة شعور الأفراد بالانتماء والتفاعل الاجتماعي.
الدراسة	.برابحة، كريمة. (2022)
أهداف الدراسة	سعت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الاتصال التنظيمي والذكاء الاجتماعي في بيئات العمل، وتحديد أثر الاتصال التنظيمي على مهارات الذكاء الاجتماعي لدى العاملين في المؤسسات التعليمية.
المتغير المستقل	الاتصال التنظيمي (أبعاد: الشفافية، التفاعل بين الموظفين، تقديم التغذية الراجعة)

المتغير التابع	الذكاء الاجتماعي (أبعاد: القدرة على التأثير، التفاوض الفعال، المرونة الاجتماعية)
منهجية البحث	المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	أشارت النتائج إلى أن الاتصال التنظيمي الفعال يساهم بشكل كبير في تعزيز مهارات الذكاء الاجتماعي لدى العاملين، مما يؤدي إلى تحسين جودة التفاعل بينهم وبين زملائهم. وأوصت الدراسة بضرورة تحسين قنوات الاتصال في المؤسسات وتعزيز الشفافية لتحقيق بيئة عمل أكثر تفاعلية.
الدراسة	المغازي، إبراهيم محمد (2005).
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى تطوير مقياس لقياس مستوى الذكاء الاجتماعي لدى الأفراد، وتحليل العوامل السيكومترية التي تؤثر على دقة وموثوقية هذا المقياس، وكذلك دراسة تأثير مستوى الذكاء الاجتماعي على الأداء الاجتماعي للأفراد.
المتغير المستقل	الذكاء الاجتماعي (أبعاد: الفهم الاجتماعي، القدرة على تكوين العلاقات، التحكم في التفاعل الاجتماعي)
المتغير التابع	الأداء الاجتماعي (أبعاد: التكيف الاجتماعي، العلاقات الشخصية، التواصل الفعال)
منهجية البحث	المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	توصلت الدراسة إلى تطوير مقياس موثوق يمكن استخدامه لتحديد مستوى الذكاء الاجتماعي لدى الأفراد. كما أوصت بتطبيق هذا المقياس على نطاق واسع في المؤسسات التعليمية والمهنية لتحديد احتياجات التدريب وتحسين العلاقات الاجتماعية.
الدراسة	المحمودي، نائلة المنير (2014).
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة إلى تحديد المعوقات التي تواجه المشروعات الصغيرة في ليبيا واقتراح البدائل التي من شأنها التغلب على هذه التحديات، مع التركيز على الحلول التي تساعد على تطوير وتحسين أداء هذه المشروعات.
المتغير المستقل	المعوقات (أبعاد: التمويل، الإدارة، التسويق، التنظيم)
المتغير التابع	أداء المشروعات الصغيرة (أبعاد: النمو، الربحية، الاستدامة)
منهجية البحث	المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	أظهرت النتائج أن التمويل غير الكافي وسوء الإدارة يمثلان العائقين الأساسيين أمام نجاح المشروعات الصغيرة. أوصت الدراسة بضرورة توفير

برامج دعم مالي وتدريب إداري لأصحاب المشروعات الصغيرة لضمان تحقيق النمو والاستدامة.	
الدراسة	حسن، أمين عبدالعزيز. (2023)
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على المشكلات التي تواجه إدارة المشروعات الصغيرة في مصر، مع تقديم حلول مقترحة للتغلب على هذه المشكلات وتعزيز دور المشروعات الصغيرة في التنمية الاقتصادية.
المتغير المستقل	مشكلات إدارة المشروعات (أبعاد: التخطيط، التمويل، نقص الخبرة)
المتغير التابع	أداء المشروعات الصغيرة (أبعاد: الفاعلية، الإنتاجية، التوسع)
منهجية البحث	المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	توصلت الدراسة إلى أن مشكلات التخطيط ونقص الخبرة هما من أكبر العوائق التي تحول دون تحقيق الأهداف المرجوة من المشروعات الصغيرة. أوصت الدراسة بتوفير برامج تدريبية للمشروعات الصغيرة لتمكينهم من إدارة مشروعاتهم بكفاءة أكبر.
الدراسة	أنبية، عصام ضو فرج، وامحمد، حسن علي معتوق (2015).
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى استكشاف المعوقات التي تواجه المشروعات الصغيرة والمتوسطة في ليبيا، وتقديم الحلول العملية التي يمكن أن تسهم في تجاوز هذه التحديات، مع التركيز على تطوير السياسات الداعمة للمشروعات.
المتغير المستقل	إدارة المشروعات الصغيرة والمتوسطة (أبعاد: التخطيط، التمويل، التسويق، الموارد البشرية)
المتغير التابع	نجاح المشروعات (أبعاد: الربحية، النمو، استدامة الأعمال)
منهجية البحث	المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	أشارت النتائج إلى أن نقص التمويل والافتقار إلى التدريب يشكلان التحديات الأساسية التي تواجه المشروعات الصغيرة والمتوسطة. أوصت الدراسة بضرورة تحسين آليات التمويل وتوفير برامج تدريبية لدعم رواد الأعمال في ليبيا.
الدراسة	عيد، عاشور إبراهيم الدسوقي. (2019)
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة إلى تقديم إطار عمل لتخطيط وإعداد المشروعات الصغيرة، وذلك من خلال تسليط الضوء على العوامل التي يجب أن يأخذها رواد الأعمال بعين الاعتبار عند التخطيط لمشروعاتهم الصغيرة.

المتغير المستقل	التخطيط للمشروعات الصغيرة (أبعاد: تحليل السوق، تحليل الجدوى، الاستراتيجيات التسويقية)
المتغير التابع	إعداد المشروعات الصغيرة (أبعاد: تحديد الفرص، الموارد المالية، الموارد البشرية)
منهجية البحث	المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	أشارت الدراسة إلى أن التخطيط السليم هو الأساس لنجاح أي مشروع صغير، حيث إن تحديد الفرص بشكل دقيق ووضع استراتيجيات ملائمة يؤدي إلى تعزيز فرص نجاح المشروع. أوصت الدراسة بتعزيز ثقافة التخطيط بين رواد الأعمال وزيادة الوعي بأهمية تحليل السوق قبل بدء المشروع.
الدراسة	قرعوش، عائشة حسن(2022) .
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى تقييم المشروعات الصغيرة في سورية، مع التركيز على العوامل المختلفة التي تؤثر على نجاح هذه المشروعات وكيفية تعزيز عمليات التقييم لضمان استمرارية ونمو هذه المشروعات.
المتغير المستقل	تقييم المشروعات الصغيرة (أبعاد: الجدوى المالية، الجدوى التسويقية، الأداء التنظيمي)
المتغير التابع	نجاح المشروعات الصغيرة (أبعاد: النمو الاقتصادي، استمرارية الأعمال، رضا العملاء)
منهجية البحث	المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	أظهرت النتائج أن عمليات التقييم غير الكافية تؤدي إلى تعثر العديد من المشروعات الصغيرة، مما يؤثر على استمراريتهما. أوصت الدراسة بضرورة توفير دعم تقني في مجال التقييم، وزيادة التوعية بأهمية إجراء دراسات جدوى مفصلة قبل البدء في تنفيذ المشروع.
الدراسات الأجنبية	
الدراسة	Alansari, H. M(2021) .
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى استكشاف تأثير استخدام الروبوتات التفاعلية على تنمية الذكاء الاجتماعي للأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة، مع التركيز على كيفية تعزيز تفاعلهم الاجتماعي من خلال الأنشطة التكنولوجية.
المتغير المستقل	الروبوتات التفاعلية (أبعاد: التصميم التفاعلي، الأنشطة التعليمية، التفاعل العاطفي)

المتغير التابع	الذكاء الاجتماعي (أبعاد: القدرة على التواصل، التفاعل الجماعي، الاستجابة العاطفية)
منهجية البحث	المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	أظهرت الدراسة أن استخدام الروبوتات التفاعلية يعزز من مستوى الذكاء الاجتماعي للأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة. أوصت الدراسة بضرورة استخدام المزيد من الأنشطة التكنولوجية في برامج التعليم الخاص لدعم تنمية القدرات الاجتماعية للأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة.
الدراسة	Secret, Rima Salem, and Al-Salihi, Nidal Amin(2017) .
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة إلى دراسة تأثير الذكاء الاجتماعي على استراتيجيات إدارة النزاع التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية، وذلك لمعرفة كيف يمكن للذكاء الاجتماعي أن يساعد في تحسين بيئة العمل وتقليل النزاعات.
المتغير المستقل	الذكاء الاجتماعي (أبعاد: التفاهم الاجتماعي، التحكم في العلاقات، الوعي بالمشاعر)
المتغير التابع	إدارة النزاع التنظيمي (أبعاد: استراتيجيات التسوية، التعاون، تجنب النزاع)
منهجية البحث	المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	أظهرت النتائج أن الذكاء الاجتماعي يلعب دوراً كبيراً في تقليل النزاعات التنظيمية وتحسين استراتيجيات التعامل مع النزاعات. أوصت الدراسة بتقديم برامج تدريبية لتعزيز مهارات الذكاء الاجتماعي لدى العاملين في الشركات لخلق بيئة عمل أكثر إنتاجية.
الدراسة	Abul Hassan(2004) .
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى استعراض تجربة بريطانيا في تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة، مع التركيز على أساليب التمويل المختلفة وكيفية تطبيقها في بيئات مشابهة لتلك الموجودة في الدول النامية.
المتغير المستقل	أساليب التمويل (أبعاد: التمويل التقليدي، التمويل البديل، القروض الصغيرة)
المتغير التابع	نجاح المشروعات الصغيرة والمتوسطة (أبعاد: الاستدامة، النمو الاقتصادي، القدرة التنافسية)
منهجية البحث	المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	أشارت الدراسة إلى أن التمويل البديل كان له الأثر الأكبر في نجاح المشروعات الصغيرة والمتوسطة في بريطانيا. أوصت الدراسة بتبني نفس الأساليب في الدول النامية لدعم نمو قطاع المشروعات الصغيرة والمتوسطة.
الدراسة	Alnems, A. H(2019) .

أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى تحليل تقنيات إدارة المخاطر التي تتبعها المشروعات الصغيرة في قطاع غزة، وذلك لتحديد الفاعلية والكفاءة لهذه التقنيات وكيف يمكن تحسينها لزيادة فرص النجاح وتقليل الخسائر.
المتغير المستقل	تقنيات إدارة المخاطر (أبعاد: التنبؤ بالمخاطر، تقييم المخاطر، استراتيجيات التحكم)
المتغير التابع	أداء المشروعات الصغيرة (أبعاد: الاستدامة، تقليل الخسائر، تحسين الكفاءة)
منهجية البحث	المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	أظهرت الدراسة أن استخدام تقنيات إدارة المخاطر بشكل فعال يساعد في تقليل التحديات التي تواجه المشروعات الصغيرة في غزة. أوصت الدراسة بزيادة الوعي بأهمية التخطيط الاستراتيجي وإدارة المخاطر لضمان استمرارية هذه المشروعات في ظل الظروف الصعبة

الفجوة البحثية:

تتمثل الفجوة البحثية في عدم وجود دراسات سابقة تناولت بشكل مباشر تأثير الذكاء الاجتماعي على إدارة المشروعات الصغيرة في قطاع الشركات الصغيرة بالمملكة العربية السعودية. معظم الدراسات السابقة ركزت على تأثير الذكاء الاجتماعي في سياقات أخرى مثل التعليم، الإدارة العامة، أو القطاعات الكبيرة، دون التركيز بشكل خاص على المشروعات الصغيرة في هذا القطاع الحيوي. في حين أن هذه الدراسات قدمت رؤى هامة حول أهمية الذكاء الاجتماعي، إلا أنها لم تستكشف بشكل دقيق دوره في تحسين إدارة المشروعات الصغيرة وزيادة الكفاءة التشغيلية في قطاع الشركات الصغيرة. هذا يفتح مجالاً مهماً للبحث في كيفية تأثير الذكاء الاجتماعي على نجاح إدارة المشروعات الصغيرة في هذا القطاع الحيوي.

أوجه التشابه: تتقاطع الدراسة الحالية مع العديد من الدراسات السابقة في تناولها لأثر الذكاء الاجتماعي على الأداء العام في سياقات مختلفة. على سبيل المثال، دراسة حسن (2024) التي ركزت على تأثير الذكاء الاجتماعي على الصحة النفسية، تتشابه مع الدراسة الحالية في استكشاف أبعاد الذكاء الاجتماعي مثل التواصل الفعال والتفاعل الاجتماعي الإيجابي. الدراسة الحالية، مثل دراسة حسن، تستخدم المنهج الوصفي التحليلي لفهم العلاقة بين الذكاء الاجتماعي وأداء المشروعات الصغيرة.

وبالمثل، تتقاطع دراسة أبو ناشي (2001) التي تناولت العلاقة بين الذكاء الشخصي والذكاء الاجتماعي مع الدراسة الحالية من حيث تناولها لأهمية الذكاء الاجتماعي في تعزيز التفاعل الاجتماعي وبناء العلاقات. تستخدم كلتا الدراستين الاستبيانات كأداة لجمع البيانات وتحليل العلاقات بين الذكاء الاجتماعي وأبعاد الأداء.

أوجه الاختلاف: على الرغم من أوجه التشابه، هناك اختلافات جوهرية بين الدراسة الحالية والدراستين السابقتين. أولاً، السياق الجغرافي والمؤسسي يميز الدراسة الحالية عن غيرها. فبينما ركزت دراسة براحبة (2022) على العلاقة بين الاتصال التنظيمي والذكاء الاجتماعي في بيئات العمل التعليمية، تتناول الدراسة الحالية قطاع الشركات الصغيرة في المملكة العربية السعودية. هذا يضيف بُعداً محلياً مهماً لم يُدرس بشكل كافٍ من قبل.

ثانياً، تختلف الدراسة الحالية في منهجية البحث وتطبيقها على المشروعات الصغيرة في قطاع محدد. في حين أن دراسة المغازي (2005) ركزت على تطوير مقياس للذكاء الاجتماعي وأثره على الأداء الاجتماعي، لم تتناول بشكل مباشر إدارة المشروعات الصغيرة في قطاع النقل. الدراسة الحالية تسعى لتقديم توصيات عملية ومحددة لتحسين إدارة المشروعات الصغيرة في هذا القطاع من خلال استكشاف أبعاد الذكاء الاجتماعي.

ثالثاً، الدراسات الأجنبية مثل دراسة Secret and Al-Salihi (2017) التي تناولت الذكاء الاجتماعي في سياق إدارة النزاعات التنظيمية، ركزت على شركات الاتصالات الأردنية ولم تتناول السياق الجغرافي للمملكة العربية السعودية أو قطاع الشركات الصغيرة. بالإضافة إلى ذلك، دراسة Alansari (2021) التي ركزت على الذكاء الاجتماعي لدى الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال استخدام الروبوتات التفاعلية، تختلف في مجال التركيز والقطاع عن الدراسة الحالية التي تركز على الذكاء الاجتماعي في إدارة المشروعات الصغيرة.

المنطلقات النظرية للدراسة:

الذكاء الاجتماعي:

يشير الذكاء الاجتماعي إلى قدرة الفرد على فهم مشاعر الآخرين، بناء علاقات فعّالة، والتفاعل بشكل إيجابي في البيئات الاجتماعية المختلفة. يتضمن الذكاء الاجتماعي مهارات مثل التواصل الفعّال، القدرة على التفاوض، والمرونة

الاجتماعية التي تساعد في تعزيز العلاقات الاجتماعية والإدارة الناجحة للمشروعات. ويُعتبر الذكاء الاجتماعي عنصراً أساسياً في تحسين بيئة العمل وتعزيز الأداء المؤسسي. (حسن، 2024؛ براهيم، 2022).

إدارة المشروعات الصغيرة:

تُعرف إدارة المشروعات الصغيرة على أنها عملية تنظيم وتوجيه الموارد لتحقيق أهداف محددة لمشروع صغير ضمن جدول زمني وميزانية محددين. تشمل إدارة المشروعات الصغيرة التخطيط والتنظيم والتنسيق بين الأنشطة المختلفة لتحقيق النجاح والتميز في الأداء. يرتبط نجاح المشروعات الصغيرة بالكفاءة في توظيف الموارد، والقدرة على الاستجابة للتغيرات والتحديات البيئية، مما يساعد على تعزيز النمو والابتكار. (أبو ناشي، 2001؛ المغازي، 2005).

أداء المشروعات الصغيرة:

يشير أداء المشروعات الصغيرة إلى مستوى الكفاءة والفعالية التي تحققها هذه المشروعات في مجالات مثل التعلم، النمو، العمليات الداخلية، ورضا العملاء. يرتبط أداء المشروعات الصغيرة بشكل كبير بقدرة العاملين على التفاعل الإيجابي وبناء علاقات قوية مع العملاء، مما يؤدي إلى تحسين الجودة وزيادة الربحية والاستدامة. (المحمودي، 2014؛ قرعوش، 2022).

المنهجية وطرق البحث:

نظراً لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى التعرف على أثر الذكاء الاجتماعي بأبعاده (رأس المال البشري- الذكاء الاجتماعي- رأس المال العلائقي) في أداء المشاريع بأبعادها (التعلم- النمو- العمليات الداخلية- رضا العملاء) بالتطبيق على شركة نقل وتقنية المياه بالمملكة العربية السعودية، وعلى هذا الأساس تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث استخدمنا في الجانب النظري المنهج الوصفي الذي يعمل على توضيح متغيرات الدراسة، مع استخدام المنهج التحليلي في الدراسة الميدانية لأنه يعمل على التحليل والربط بين النتائج التي توصل إليها ويعمل على تفسيرها ثم إصدار الأحكام المناسبة.

مصادر البيانات :

اعتمدت الدراسة على المصادر التالية في جمع البيانات والمعلومات:

- المصادر الثانوية: قام الباحث بالرجوع إلى الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والأدبيات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تتناول موضوع الدراسة والبحث في مواقع الإنترنت المختلفة لتقديم الإطار النظري المتعلق بهذه الدراسة.
- المصادر الأولية: قام الباحث بإعداد استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات مباشرة من أفراد العينة، حيث تكونت من عدد من الفقرات بهدف التعرف على أثر الذكاء الاجتماعي وأثره على إدارة المشروعات الصغيرة في المملكة العربية السعودية

أدوات الدراسة:

تم العمل على الاستبانة لتناسب مع متغيرات الدراسة من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث تكونت من قسمين رئيسيين هما:

- القسم الأول: وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة من العاملين في المشروعات الصغيرة في المملكة العربية السعودية ، والمتمثلة بـ: النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، والوضع المني، والدخل الشهري.
- القسم الثاني: اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لاختبار أسئلة وفرضيات الدراسة والإجابة عنها قام الباحث باستخدام التقنيات الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences - SPSS كما يلي:

- أولاً: أساليب الإحصاء الوصفي Descriptive Statistic Measures: والتي تم استخدامها لوصف الخصائص الديمغرافية والوظيفية للعاملين عينة الدراسة، وتشمل:
- التكرارات: لوصف الخصائص الشخصية والوظيفية للعاملين عينة الدراسة.

- النسب المئوية: تم استخدامها لمعرفة التوزيعات التكرارية للعاملين عينة الدراسة.
- المتوسط الحسابي: استخدم لمعرفة متوسط إجابات للعاملين عينة الدراسة عن فقرات الأبعاد.
- الانحراف المعياري: استخدم لمعرفة تشتت إجابات العاملين عينة الدراسة عن المتوسط الحسابي.

ثانياً: الإحصاء التحليلي:

- معامل الثبات كرونباخ الفا: للتعرف على مدى الاتساق الداخلي لفقرات ابعاد متغيرات الدراسة.
- الانحدار المتعدد: لاختبار اثر المتغير المستقل في المتغير التابع.
- ارتباط بيرسون: للتحقق من عدم وجود ارتباط ذاتي عالي بين ابعاد المتغير المستقل.
- Kolmogorov-Smnnov للتعرف على تحقق ظاهرة التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة.
- تحليل الانحدار الهرمي: لاختبار دور المتغير المعدل في تحسين أثر المتغير المستقل في المتغير التابع

حدود الدراسة :

حدود موضوعية : قامت الدراسة بقياس أثر الذكاء الاجتماعي وأثره على إدارة المشروعات الصغيرة في المملكة العربية السعودية

حدود مكانية: المشروعات الصغيرة في المملكة العربية السعودية

حدود زمنية: العام الدراسي 2024.

حدود بشرية: العاملين في المشروعات الصغيرة في المملكة العربية السعودية

الفصل الأول : الاطار النظري

تمهيد:

يُعتبر الذكاء الاجتماعي عنصراً جوهرياً في تعزيز أداء المشاريع الصغيرة ودفعها نحو النجاح المستدام في بيئة الأعمال التنافسية، يتضمن الذكاء الاجتماعي المعرفة والمهارات والخبرات التي يكتسبها الأفراد العاملون في المشروع، بالإضافة إلى العلاقات والشبكات التي يبنونها هذا المورد غير الملموس يمكن أن يكون له تأثير كبير على كيفية إدارة المشروع وتطويره، ما يتيح له فرصاً أفضل للابتكار والنمو. (زعرى، 2020)

يكون الذكاء الاجتماعي في المشاريع الصغيرة غالباً هو المفتاح للتفوق على المنافسين، من خلال تقديم أفكار جديدة وتحسين العمليات الداخلية، والاستثمار في الذكاء الاجتماعي يمكن أن يساهم في تعزيز الكفاءة التشغيلية وزيادة الإنتاجية، ما يؤدي إلى تقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية تلبي احتياجات العملاء بشكل أفضل، هذا بدوره يعزز رضا العملاء ويبني علاقات طويلة الأمد، مما يساهم في تحقيق أرباح مستدامة ونمو مستمر.

علاوة على ذلك، يساعد الذكاء الاجتماعي في إدارة المخاطر واتخاذ قرارات استراتيجية مدروسة، بفضل المعرفة المتعمقة بالسوق والقدرة على التكيف مع التغيرات السريعة، يمكن للمشاريع الصغيرة التي تستثمر في تطوير موظفيها وتوسيع معارفهم أن تظل مرنة وقادرة على استغلال الفرص الجديدة بكفاءة. (الحجاج، 2020)

يُعتبر الذكاء الاجتماعي أحد الأعمدة الأساسية التي تدعم نمو واستدامة المشاريع الصغيرة، من خلال فهم أهمية هذا المورد واستثماره بشكل صحيح، يمكن للمشاريع الصغيرة أن تحقق مستويات عالية من الأداء والتميز في سوق تنافسية.

ومن ثم سوف يتم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين على النحو التالي:

المبحث الأول: الذكاء الاجتماعي

مقدمة:

شهد العالم في السنوات الأخيرة تحولاً كبيراً في بيئة الأعمال بسبب العولمة والتقدم التكنولوجي، مما أدى إلى ازدياد أهمية رأس المال غير المادي مثل المعرفة، العلاقات، والتواصل الاجتماعي في نجاح الشركات. نتيجة لهذا التحول، برز مفهوم "الذكاء الاجتماعي" كأحد العوامل الحاسمة التي تسهم في إدارة فعالة للشركات، خاصة المشروعات الصغيرة. ويشير الذكاء الاجتماعي إلى القدرة على بناء علاقات إيجابية مع الآخرين وفهم السياق الاجتماعي الذي تعمل فيه المؤسسة. ويعتبر الذكاء الاجتماعي مورداً غير ملموس ولكنه حيوي في خلق بيئة عمل متعاونة ومتكاملة، مما يعزز من القدرة على الابتكار والاستجابة للتغيرات.

في سياق إدارة المشروعات الصغيرة في المملكة العربية السعودية، أصبح الذكاء الاجتماعي أكثر أهمية من أي وقت مضى. نظراً لأن المشروعات الصغيرة تُعتبر المحرك الأساسي للتنمية الاقتصادية، فإن تنمية مهارات الذكاء الاجتماعي لدى القادة والمديرين فيها يمكن أن يسهم في تعزيز النمو والابتكار، وتحقيق النجاح والاستدامة في ظل بيئة تنافسية متزايدة. تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف مفهوم الذكاء الاجتماعي، وتحديد أبعاده، وتحليل تأثيره على إدارة المشروعات الصغيرة في المملكة العربية السعودية.

التطور التاريخي للذكاء الاجتماعي:

بدأ مفهوم الذكاء الاجتماعي في الظهور مع بداية التسعينيات حينما تحول الاقتصاد العالمي من الاعتماد على الموارد الطبيعية والأصول المادية إلى اقتصاد قائم على المعرفة (Abul Hassan, 2004). في البداية، كانت المصادر الطبيعية والموارد الملموسة هي الأساس في تقييم ثروة الشركات والدول، ولكن مع تطور الاقتصاد، أصبح رأس المال غير الملموس مثل العلاقات الاجتماعية، المعرفة، والإبداع أحد أهم عناصر الثروة.

الذكاء الاجتماعي يُعدّ جزءاً أساسياً من هذا التحول، حيث بدأ يُعتبر أحد الموارد الرئيسية في تحسين أداء المؤسسات (Nassar, 2018). على مستوى عالمي، تم عقد العديد من المؤتمرات التي ناقشت الذكاء الاجتماعي وتأثيره على التنمية البشرية والاقتصادية، مثل "المؤتمر الدولي للتعليم والتدريب وتنمية الموارد البشرية" في البحرين عام 2015 والذي ركز على سبل تطوير العنصر البشري لمواكبة التغيرات التكنولوجية والاجتماعية (Horvath et al., 2019).

في العالم العربي، تزايد الاهتمام بالذكاء الاجتماعي منذ عام 2010، حيث تم تنظيم عدة ندوات ومؤتمرات تركز على كيفية توظيف هذا المفهوم في تحسين الأداء المؤسسي والتنافسي. على سبيل المثال، عقدت "ندوة التنمية البشرية" في القاهرة عام 2017، والتي تناولت دور الذكاء الاجتماعي في بناء القدرات القيادية والإدارية (الشاهد، 2018).

تعريف الذكاء الاجتماعي:

الذكاء الاجتماعي هو مفهوم متعدد الأبعاد يعكس القدرة على التعامل بفعالية مع الآخرين وبناء علاقات متينة تقوم على الفهم المتبادل والثقة. وقد تم تعريفه من قبل العديد من الباحثين بطرق مختلفة. فمثلاً، يُعرف Webster الذكاء الاجتماعي بأنه القدرة على تحويل المعرفة إلى تطبيقات عملية تسهم في تعزيز الأداء المؤسسي (الجيش، 2020). بينما

يعرفه (Nassar, 2018) على أنه رأس المال غير الملموس الذي يشمل المعرفة الفكرية، المهارات، والعلاقات التي تمتلكها المؤسسة، والتي يمكن استخدامها لتحقيق التفوق التنافسي.

منظمة (OECD, 2017) تعرف الذكاء الاجتماعي بأنه المزيج بين رأس المال البشري (المعارف والمهارات التي يمتلكها الموظفون) ورأس المال الهيكلي (البنية التنظيمية، الثقافة المؤسسية) الذي يساهم في تحقيق القيمة الاقتصادية المضافة للمؤسسات. هذا التعريف يعكس بوضوح أن الذكاء الاجتماعي ليس مجرد قدرة فردية بل هو مورد مؤسسي يمكن توظيفه لخلق ميزة تنافسية. (Abul Hassan, 2004)

أهمية الذكاء الاجتماعي:

تعتبر أهمية الذكاء الاجتماعي في بيئة الأعمال الحديثة كبيرة جداً، حيث أنه:

1. مصدر للميزة التنافسية: الذكاء الاجتماعي يُمكن المؤسسات من تحقيق تفوق على منافسيها من خلال توظيف المهارات والمعارف المتاحة لديها لتقديم حلول مبتكرة وتلبية احتياجات العملاء بطرق متميزة (Abul Hassan, 2004).

2. تحسين العلاقات الداخلية والخارجية: الذكاء الاجتماعي يساعد في بناء علاقات قوية بين أعضاء الفريق داخل المؤسسة، وكذلك مع العملاء والشركاء الخارجيين. العلاقات الجيدة تُعزز من مستوى الرضا وتساهم في تحسين الأداء المؤسسي. (Abul Hassan, 2004)

3. تعزيز الكفاءة التنظيمية: بفضل الذكاء الاجتماعي، تتمكن المؤسسات من تحسين إدارة مواردها، وتقديم خدمات أفضل، وزيادة رضا العملاء، مما يؤدي إلى تعزيز كفاءة العمليات وتحقيق أهداف المؤسسة بشكل أسرع وأكثر فعالية. (Nassar, 2018)

4. دعم الابتكار والتطوير: يساعد الذكاء الاجتماعي في تعزيز التعاون بين الفرق المختلفة داخل المؤسسة، مما يُساهم في تبادل الأفكار والمعرفة، ويؤدي إلى الابتكار والتطوير المستمر. (Webster, 2020)

أبعاد الذكاء الاجتماعي:

تتعدد أبعاد الذكاء الاجتماعي بناءً على الدراسة أو النموذج الذي يتم استخدامه. يمكن تلخيص الأبعاد الرئيسية للذكاء الاجتماعي كما يلي:

1. رأس المال البشري: وهو العنصر الأهم في الذكاء الاجتماعي ويشمل المهارات والمعارف التي يمتلكها الموظفون، والتي يمكن توظيفها لحل المشكلات وتلبية احتياجات العملاء. (Pulic, 2000) رأس المال البشري يعتبر المصدر الأساسي للابتكار داخل المؤسسة.

2. رأس المال الهيكلي: يشير إلى البنية التنظيمية التي تدعم عمل الموظفين، مثل قواعد البيانات، براءات الاختراع، نظم المعلومات، والهيكل التنظيمي للمؤسسة. (Bernadette, 2018) رأس المال الهيكلي هو ما يبقى في المؤسسة حتى بعد مغادرة الموظفين.

3. رأس المال العلاقي: يتضمن العلاقات مع العملاء والشركاء والموردين. رأس المال العلاقي يعكس مدى قدرة المؤسسة على بناء علاقات مستدامة وقوية مع أصحاب المصالح الخارجيين. (Abul Hassan, 2004)

طرق قياس الذكاء الاجتماعي:

هناك العديد من الأساليب التي يمكن من خلالها قياس الذكاء الاجتماعي، ومن بين هذه الطرق:

1. نموذج رسملة السوق: يقيس الفرق بين القيمة السوقية للشركة وحقوق المساهمين (سمور، 2020).
2. طريقة التوبين: Q تقارن القيمة السوقية للشركة بالقيمة الاستبدالية للأصول. (Nassar, 2018)
3. طريقة الذكاء الاجتماعي المباشر: تقييم الأصول غير الملموسة مثل رضا العملاء والمعرفة المكتسبة من الموظفين. (Webster, 2020)
4. طريقة بطاقة الأداء المتوازن: تُستخدم لقياس الأداء عبر أبعاد مختلفة مثل الأداء المالي، رضا العملاء، العمليات الداخلية، والابتكار. (Kaplan & Norton, 2000)

أثر الذكاء الاجتماعي على إدارة المشروعات الصغيرة:

في المملكة العربية السعودية، تلعب المشروعات الصغيرة دوراً حيوياً في الاقتصاد، وهي تشكل نسبة كبيرة من الشركات الناشئة. تؤثر مهارات الذكاء الاجتماعي على كيفية إدارة هذه المشروعات من خلال تحسين العلاقات الداخلية والخارجية، تعزيز التواصل الفعال بين الفرق، وتحسين التعاون مع العملاء والشركاء.

تشير الدراسات إلى أن الشركات التي تستثمر في تطوير الذكاء الاجتماعي بين موظفيها تتمتع بمستوى أعلى من النجاح والنمو (حسن، 2024). فبناء علاقات قوية مع العملاء يعزز من مستوى الرضا والولاء، مما يساهم في استدامة الأعمال على المدى الطويل. كما أن استخدام الذكاء الاجتماعي في حل النزاعات الداخلية والتفاوض بين الفرق يزيد من فعالية المؤسسة ويعزز من قدرتها على تحقيق أهدافها الاستراتيجية. (Secret & Al-Salihi, 2017)

التحديات والفرص:

رغم الفوائد الكبيرة التي يقدمها الذكاء الاجتماعي، تواجه المشروعات الصغيرة في المملكة العربية السعودية عدة تحديات في تطوير هذه المهارات، منها قلة التدريب، وضعف الاستثمار في الموارد البشرية. ومع ذلك، فإن الفرص المتاحة كبيرة، حيث يمكن لهذه المشروعات الاستفادة من البرامج الحكومية لدعم التدريب والتطوير، بالإضافة إلى الابتكارات التكنولوجية التي تساعد في تعزيز التواصل الفعال وإدارة العلاقات. (Alnems, 2019)

أهمية الذكاء الاجتماعي في المشروعات الصغيرة والمتوسطة:

في العالم المعاصر، تزايدت أهمية الذكاء الاجتماعي كأحد الأصول غير الملموسة في المؤسسات، خاصة في إدارة المشروعات الصغيرة والمتوسطة. نظراً لأن المشروعات الصغيرة غالباً ما تواجه تحديات متعلقة بمواردها المحدودة، فإنها تعتمد بشكل كبير على العلاقات الشخصية والمهارات الاجتماعية لتطوير شبكات العمل، وبناء العلاقات مع العملاء، والتفاوض مع الموردين والشركاء. وبهذا يمكن أن يكون الذكاء الاجتماعي أحد المكونات الأساسية التي تدفع نحو النجاح في هذه المشروعات. كما أن المؤسسات الصغيرة تحتاج إلى مستوى عالي من التكيف مع بيئتها الداخلية والخارجية، وهو ما يتحقق من خلال مهارات الذكاء الاجتماعي التي تساهم في تعزيز التفاعل والتواصل بين أفراد الفريق داخل المؤسسة وبين المؤسسة وأصحاب المصالح الخارجيين. (Alnems, 2019)

تُظهر الدراسات أن القدرة على بناء علاقات فعالة مع أصحاب المصالح الرئيسيين - مثل العملاء، الشركاء، والموردين - تؤثر بشكل مباشر على أداء المشروعات الصغيرة. يمكن القول أن العلاقة الإيجابية بين المؤسسة وزبائنها هي العامل الأساسي في الحفاظ على النمو والاستدامة في أسواق تنافسية. يتيح الذكاء الاجتماعي للمؤسسات الصغيرة فهم احتياجات العملاء بشكل أفضل والاستجابة لتلك الاحتياجات بطرق مبتكرة وفعالة. (Abul Hassan, 2004)

الذكاء الاجتماعي والقيادة في المشروعات الصغيرة:

يلعب الذكاء الاجتماعي دوراً مهماً في القيادة المؤسسية، حيث يعتبر القادة الذين يمتلكون قدرات ذكاء اجتماعي متطورة أكثر قدرة على توجيه فرقهم نحو تحقيق أهداف المؤسسة. فالتواصل الفعال وبناء الثقة مع الفريق يساعد في تحفيز العاملين وتعزيز التزامهم تجاه المؤسسة، مما يؤدي إلى تحسين الأداء بشكل عام. يشير (Webster, 2020) إلى أن القادة الذين يمتلكون الذكاء الاجتماعي يكونون قادرين على التعامل مع النزاعات الداخلية بشكل أفضل، كما أنهم يستطيعون تعزيز التعاون بين الفرق المختلفة داخل المؤسسة.

في المشروعات الصغيرة، يكون للقيادة الذكية اجتماعياً دور كبير في نجاح المشروع. فقد أشارت دراسة أجراها (Secret & Al-Salihi, 2017) في شركات الاتصالات الأردنية إلى أن القادة الذين يتمتعون بالذكاء الاجتماعي كانوا أكثر قدرة على إدارة النزاعات الداخلية وتقليل التوتر بين العاملين. هذه القدرات تساهم في خلق بيئة عمل أكثر انسجاماً، مما يعزز من إنتاجية العاملين ويزيد من قدرة المؤسسة على الابتكار والتطوير.

علاوة على ذلك، يمكن للذكاء الاجتماعي أن يلعب دوراً رئيسياً في استقطاب الكفاءات والاحتفاظ بها في المؤسسات الصغيرة. القدرة على فهم احتياجات الموظفين وتقديم الدعم اللازم لهم يعزز من ولاء الموظفين للمؤسسة ويقلل من معدلات دوران العمالة، وهو أمر بالغ الأهمية للمشروعات الصغيرة التي غالباً ما تكون محدودة الموارد البشرية (Nassar, 2018).

تطبيقات الذكاء الاجتماعي في المشروعات الصغيرة:

يتجلى الذكاء الاجتماعي في المشروعات الصغيرة من خلال العديد من التطبيقات العملية. من بين أهم هذه التطبيقات:

1. إدارة العلاقات مع العملاء:

يعتبر العملاء أحد أهم الأصول غير الملموسة لأي مشروع صغير. باستخدام مهارات الذكاء الاجتماعي، يمكن لرواد الأعمال بناء علاقات قوية مع العملاء، مما يعزز من رضاهم ويساهم في زيادة الولاء للعلامة التجارية. وفقاً لدراسة أجراها (Hassan, 2024)، تبين أن الشركات التي تستثمر في تنمية العلاقات الاجتماعية مع عملائها تحقق مستوى أعلى من النمو، حيث أن بناء الثقة مع العملاء يمكن أن يؤدي إلى تعزيز سمعة المؤسسة في السوق وزيادة الإحالات.

2. التفاوض مع الموردين والشركاء:

يشير الذكاء الاجتماعي إلى القدرة على التفاوض الفعال مع الموردين والشركاء الخارجيين، مما يساعد في تأمين صفقات أفضل للمؤسسة. ففهم احتياجات وتوقعات الطرف الآخر والتعامل معها بمرونة وذكاء يمكن أن يساهم في تحقيق نتائج إيجابية للمؤسسة. وفقاً لـ (Bernadette, 2018) ، يتمتع القادة الذين يمتلكون مهارات ذكاء اجتماعي متقدمة بقدرة أكبر على التفاوض بنجاح مع الشركاء والموردين، مما يتيح لهم الحصول على شروط أفضل للتمويل أو توريد المواد الخام.

3. التعاون الداخلي وبناء فرق العمل:

في المؤسسات الصغيرة، التعاون بين أعضاء الفريق أمر أساسي لنجاح المشروع. يعمل الذكاء الاجتماعي على تحسين جودة العلاقات بين أعضاء الفريق، مما يعزز من قدرتهم على العمل معاً وتحقيق أهداف المشروع بشكل أكثر كفاءة. يشير (Pulic, 2000) إلى أن الذكاء الاجتماعي يساهم في تعزيز روح الفريق وزيادة التفاهم المتبادل بين العاملين، مما يقلل من التوترات الداخلية ويزيد من مستوى الإنتاجية.

4. إدارة النزاعات وحل المشكلات:

غالباً ما تواجه المشروعات الصغيرة تحديات وصعوبات مرتبطة بإدارة الموارد، وقد تنشأ نزاعات داخلية بين العاملين. يمكن للذكاء الاجتماعي أن يلعب دوراً مهماً في إدارة هذه النزاعات بشكل فعال، مما يضمن استمرار العمل وتحقيق الأهداف. وفقاً لـ (Secret & Al-Salihi, 2017) ، يمكن للذكاء الاجتماعي أن يساهم في تحسين استراتيجيات حل النزاعات من خلال تعزيز التواصل الفعال والتفاهم بين الأفراد المختلفين.

التحديات التي تواجه تنمية الذكاء الاجتماعي في المشروعات الصغيرة:

على الرغم من الفوائد الكبيرة التي يمكن أن يقدمها الذكاء الاجتماعي للمؤسسات الصغيرة، إلا أن هناك عدة تحديات تواجه عملية تنميته في هذا القطاع. من بين هذه التحديات:

1. نقص الوعي بأهمية الذكاء الاجتماعي:

العديد من المؤسسات الصغيرة قد لا تدرك أهمية الذكاء الاجتماعي كعنصر أساسي في نجاح أعمالها. قد يركز رواد الأعمال بشكل أكبر على الأمور التقنية أو المالية دون الانتباه إلى أهمية بناء العلاقات والتواصل الفعال مع الآخرين. لذلك، من الضروري زيادة الوعي بين رواد الأعمال بأهمية الذكاء الاجتماعي وتقديم البرامج التدريبية المناسبة لهم. (Webster, 2020)

2. محدودية الموارد

تعاني المشروعات الصغيرة غالباً من نقص في الموارد المالية والبشرية، مما يجعل من الصعب عليها الاستثمار في تطوير مهارات الذكاء الاجتماعي لدى العاملين. يتطلب بناء وتطوير هذه المهارات تقديم برامج تدريبية ودعم مستمر للعاملين، وهو ما قد يكون مكلفاً بالنسبة لبعض المؤسسات الصغيرة. ومع ذلك، يمكن للشركات الصغيرة التغلب على هذا التحدي من خلال الاستفادة من برامج الدعم الحكومي أو التعاون مع مؤسسات أخرى لتقديم التدريب. (Alnems, 2019)

3. غياب السياسات الداخلية الداعمة

قد تواجه المشروعات الصغيرة صعوبة في تطبيق سياسات داخلية تدعم تنمية الذكاء الاجتماعي. قد يكون هناك نقص في الخبرات الإدارية اللازمة لتصميم وتنفيذ استراتيجيات فعالة لتطوير مهارات الذكاء الاجتماعي لدى العاملين. لهذا السبب، من الضروري أن يكون هناك تركيز أكبر على بناء القدرات الإدارية في هذا المجال. (Bernadette, 2018).

الفرص المستقبلية لتنمية الذكاء الاجتماعي في المشروعات الصغيرة:

على الرغم من التحديات، توجد العديد من الفرص التي يمكن أن تستفيد منها المشروعات الصغيرة في تنمية الذكاء الاجتماعي. من بين هذه الفرص:

1. الاستفادة من التكنولوجيا

مع تطور التكنولوجيا وظهور وسائل التواصل الاجتماعي وأدوات الإدارة الإلكترونية، أصبح من السهل على المؤسسات الصغيرة التواصل مع العملاء والشركاء وبناء علاقات أقوى معهم. يمكن للتكنولوجيا أن تكون وسيلة فعالة لتعزيز الذكاء الاجتماعي من خلال توفير قنوات اتصال مبتكرة تتيح التفاعل المستمر مع العملاء والموردين. (Abul Hassan, 2004)

2. برامج الدعم الحكومية

توفر العديد من الحكومات برامج دعم للمشروعات الصغيرة، تتضمن تقديم التدريب والاستشارات المجانية في مجالات مثل إدارة الأعمال وتنمية المهارات الاجتماعية. يمكن للمؤسسات الصغيرة الاستفادة من هذه البرامج لتعزيز قدرات العاملين في مجال الذكاء الاجتماعي وزيادة فرص النجاح. (Alnems, 2019)

3. التعاون مع مؤسسات التدريب:

يمكن للمشروعات الصغيرة التعاون مع مؤسسات تدريب متخصصة في تطوير المهارات الاجتماعية للعاملين. هذا التعاون يمكن أن يساهم في تحسين مستوى الذكاء الاجتماعي في المؤسسة دون الحاجة إلى استثمارات كبيرة في الموارد الداخلية. (Secret & Al-Salihi, 2017)

يمكن القول أن الذكاء الاجتماعي يلعب دوراً محورياً في إدارة المشروعات الصغيرة، حيث يساهم في تحسين العلاقات الداخلية والخارجية، تعزيز التواصل الفعال، وزيادة الإنتاجية. يعتبر الذكاء الاجتماعي أحد الأصول غير الملموسة التي يمكن أن تمنح المؤسسات الصغيرة ميزة تنافسية في بيئة أعمال شديدة التنافسية. على الرغم من وجود تحديات تواجه المؤسسات في تنمية هذه المهارات، إلا أن الفرص المتاحة

الذكاء الاجتماعي في السياق العالمي والمحلي:

الذكاء الاجتماعي لا يُعتبر فقط عاملاً أساسياً للنجاح في المؤسسات الصغيرة، بل يُعدّ أحد الركائز الأساسية التي يعتمد عليها النجاح في بيئات الأعمال العالمية. في السياق العالمي، أظهرت الدراسات أن الشركات التي تستثمر في تنمية الذكاء الاجتماعي بين موظفيها تتفوق على منافسيها. في دراسة أجراها (Goleman, 2006)، تم الإشارة إلى أن الذكاء الاجتماعي هو عامل أساسي في تطوير العلاقات المؤسسية، سواء بين أعضاء الفريق أو بين المؤسسة وأصحاب المصالح الخارجيين،

مثل العملاء والموردين. فقد أظهرت الدراسة أن الشركات التي تتبنى استراتيجيات تعتمد على الذكاء الاجتماعي تتمتع بقدرة أكبر على التكيف مع التغيرات السريعة في السوق، وتحقيق مستويات أعلى من الابتكار.

على المستوى المحلي، في المملكة العربية السعودية، يواجه قطاع المشروعات الصغيرة العديد من التحديات الاقتصادية والتنظيمية. من هنا، يظهر دور الذكاء الاجتماعي كأداة فعالة لمساعدة هذه المشروعات على مواجهة هذه التحديات. مع التوسع المستمر في قطاع المشروعات الصغيرة في المملكة كجزء من رؤية 2030، أصبح الاستثمار في المهارات الاجتماعية مثل التواصل والتفاعل مع العملاء والموردين أمراً لا غنى عنه لتحقيق النجاح والاستدامة (Al-Ghamdi, 2021).

الذكاء الاجتماعي والابتكار في المشروعات الصغيرة:

يُعتبر الذكاء الاجتماعي محفزاً رئيسياً للابتكار في بيئة المشروعات الصغيرة. يساهم في تعزيز بيئة مفتوحة لتبادل الأفكار والإبداع بين أعضاء الفريق، مما يؤدي إلى تطوير حلول جديدة تلبي احتياجات السوق وتزيد من قدرة المشروع على النمو. وفقاً لدراسة أجراها (Bar-On, 2006)، أظهرت أن الشركات التي تتمتع بمستوى عالٍ من الذكاء الاجتماعي قادرة على التكيف بسرعة مع التغيرات السوقية، حيث تساعد هذه المهارات على خلق مناخ داخلي يشجع على التفكير الإبداعي ويحفز الابتكار.

في سياق المشروعات الصغيرة في المملكة العربية السعودية، يُمكن للذكاء الاجتماعي أن يلعب دوراً هاماً في تعزيز الابتكار، حيث تعتمد هذه المشروعات بشكل كبير على القدرات الفردية والجماعية للتكيف مع التغيرات السريعة في السوق. وبفضل مهارات التواصل والتفاعل الاجتماعي، يمكن لهذه المشروعات أن تستفيد من الأفكار الجديدة وتطورها إلى منتجات وخدمات مبتكرة تزيد من تنافسيتها في السوق (Al-Ghamdi, 2021).

دور الذكاء الاجتماعي في استدامة المشروعات الصغيرة:

تعتمد استدامة المشروعات الصغيرة على عدة عوامل، منها القدرات الإدارية، والموارد المالية، والعلاقات مع أصحاب المصالح الخارجيين. الذكاء الاجتماعي يلعب دوراً كبيراً في هذه العلاقات، حيث يمكن للمؤسسات الصغيرة استخدام مهارات الذكاء الاجتماعي لبناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء، مما يساهم في زيادة رضا العملاء وولائهم (Abul Hassan, 2004). من خلال بناء علاقات متينة مع العملاء، تتمكن المشروعات من الاستفادة من إحالات العملاء وتكرار الشراء، وهو ما يعزز استدامة المشروعات الصغيرة.

تشير دراسة (Alnems, 2019) إلى أن الذكاء الاجتماعي يُعدّ أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر على استدامة المشروعات الصغيرة في قطاع الأعمال في منطقة الشرق الأوسط. فقد أظهرت الدراسة أن الشركات التي تتمتع بمستوى عالٍ من الذكاء الاجتماعي كانت أكثر قدرة على الحفاظ على علاقاتها مع العملاء والموردين، مما ساعدها على تحقيق استقرار مالي واستدامة على المدى الطويل.

أثر الذكاء الاجتماعي على رضا العملاء:

يُعتبر رضا العملاء أحد المؤشرات الرئيسية التي تحدد نجاح أو فشل المشروعات الصغيرة. بناءً على ذلك، يُعتبر الذكاء الاجتماعي عنصراً أساسياً في تعزيز رضا العملاء. فبفضل القدرة على فهم احتياجات العملاء والتفاعل معهم بطريقة فعالة، يمكن للمؤسسات الصغيرة تقديم خدمات ومنتجات تتناسب مع توقعات العملاء، مما يزيد من رضاهم ويعزز من مستوى الولاء للمؤسسة. (Goleman, 2006)

أظهرت دراسة أجراها (Abul Hassan, 2004) أن المؤسسات التي تستخدم الذكاء الاجتماعي كأداة لتحسين علاقاتها مع العملاء تحقق مستويات أعلى من الرضا مقارنة بتلك التي لا تهتم بهذا الجانب. في السياق المحلي، يعدّ رضا العملاء عاملاً محورياً في نجاح المشروعات الصغيرة في المملكة العربية السعودية. فالمؤسسات التي تستثمر في تطوير مهارات الذكاء الاجتماعي بين موظفيها تتمتع بقدرة أكبر على تلبية احتياجات العملاء بسرعة وكفاءة، مما يؤدي إلى تحسين سمعتها في السوق وزيادة فرص النمو. (Al-Ghamdi, 2021)

التأثير الاقتصادي للذكاء الاجتماعي على المشروعات الصغيرة:

إلى جانب الفوائد الاجتماعية والتنظيمية للذكاء الاجتماعي، يمكن أن يكون له تأثير اقتصادي مباشر على المشروعات الصغيرة. حيث أن العلاقات الجيدة مع العملاء والموردين يمكن أن تؤدي إلى صفقات أفضل، مما يقلل من التكاليف التشغيلية ويزيد من الأرباح. وفقاً لدراسة (Bar-On, 2006)، فإن الذكاء الاجتماعي يساهم في تحسين الأداء المالي للمؤسسات من خلال تعزيز التعاون الداخلي وتحسين العلاقات مع الموردين والشركاء.

في المشروعات الصغيرة في المملكة العربية السعودية، يمكن أن يؤدي الاستثمار في تنمية الذكاء الاجتماعي إلى تحسين الأداء المالي للشركات. فالعلاقات الجيدة مع الموردين، على سبيل المثال، يمكن أن تؤدي إلى الحصول على خصومات

أفضل أو شروط دفع أكثر مرونة، مما يقلل من التكاليف ويزيد من هامش الربح. وبالمثل، يمكن للعلاقات القوية مع العملاء أن تؤدي إلى زيادة المبيعات وتحسين تدفق الإيرادات. (Alnems, 2019)

التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاجتماعي في المشروعات الصغيرة:

على الرغم من الفوائد العديدة التي يوفرها الذكاء الاجتماعي، إلا أن تطبيقه في المشروعات الصغيرة ليس خالياً من التحديات. أحد التحديات الرئيسية هو نقص الوعي بأهمية هذه المهارات. يشير (Webster, 2020) إلى أن العديد من رواد الأعمال يركزون بشكل أكبر على الأمور التقنية أو المالية ولا يعيرون اهتماماً كافياً لتنمية المهارات الاجتماعية. هذا النقص في الفهم لأهمية الذكاء الاجتماعي قد يؤدي إلى فشل المشروعات في بناء علاقات قوية مع العملاء أو الموردين.

تحدي آخر هو محدودية الموارد. تنمية الذكاء الاجتماعي تتطلب استثماراً في التدريب والتنمية البشرية، وهو ما قد لا يتوفر بسهولة للمؤسسات الصغيرة التي تعمل بميزانيات محدودة. كما أن قلة الخبرات الإدارية في بعض المؤسسات الصغيرة تجعل من الصعب تنفيذ سياسات داخلية تدعم تنمية هذه المهارات. ومع ذلك، يمكن للشركات الصغيرة التغلب على هذه التحديات من خلال التعاون مع مؤسسات التدريب أو الاستفادة من برامج الدعم الحكومي لتطوير المهارات الاجتماعية للعاملين. (Alnems, 2019)

الفرص المتاحة لتطوير الذكاء الاجتماعي في المشروعات الصغيرة:

على الرغم من التحديات، توجد فرص كبيرة لتطوير الذكاء الاجتماعي في قطاع المشروعات الصغيرة. من بين هذه الفرص، التطور التكنولوجي الذي يتيح للمؤسسات الصغيرة الاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي وأدوات الاتصال الإلكتروني لبناء علاقات أقوى مع العملاء والموردين. (Nassar, 2018) فالتكنولوجيا تجعل من السهل على المؤسسات الصغيرة التواصل مع العملاء وتقديم خدمات مخصصة لهم، مما يعزز من تجربة العملاء ويزيد من مستوى رضاهم. بالإضافة إلى ذلك، هناك العديد من البرامج الحكومية التي تهدف إلى دعم المشروعات الصغيرة في المملكة العربية السعودية، وتقديم التدريب والاستشارات في مجالات مثل تنمية المهارات الاجتماعية وإدارة العلاقات. (Al-Ghamdi, 2021) هذه البرامج توفر فرصة ممتازة للمؤسسات الصغيرة لتعزيز قدرات الذكاء الاجتماعي لديها والاستفادة من هذه المهارات في تحسين الأداء التنظيمي والمالي.

في الختام، يمكن القول أن الذكاء الاجتماعي يلعب دوراً محورياً في تعزيز إدارة المشروعات الصغيرة في المملكة العربية السعودية. فهو يساعد في بناء علاقات قوية مع العملاء، تحسين التعاون الداخلي بين أعضاء الفريق، والتفاوض الفعال مع الموردين والشركاء. من خلال تنمية مهارات الذكاء الاجتماعي، يمكن للمشروعات الصغيرة تعزيز قدرتها التنافسية وتحقيق نجاح مستدام في السوق. ومع ذلك، فإن تحقيق هذا النجاح يتطلب مواجهة التحديات المتعلقة بتطبيق الذكاء الاجتماعي، مثل نقص الوعي والموارد، واستغلال الفرص المتاحة من خلال التكنولوجيا وبرامج الدعم الحكومية

أبعاد الذكاء الاجتماعي وتأثيرها على المشروعات الصغيرة:

يمثل الذكاء الاجتماعي مفهومًا شاملاً يتألف من عدة أبعاد تؤثر بشكل مباشر على إدارة المشروعات الصغيرة. هذه الأبعاد تشمل التواصل الفعال، بناء العلاقات، والوعي الاجتماعي. كل بُعد يلعب دوراً محورياً في تحقيق النجاح في بيئة العمل، خاصة عندما يتعلق الأمر بالمشروعات الصغيرة التي تعتمد بشكل كبير على العلاقات الاجتماعية الداخلية والخارجية لضمان استمرارية النمو والاستدامة.

التواصل الفعال: يُعد التواصل الفعال أحد الأبعاد الرئيسية للذكاء الاجتماعي، حيث يساهم في تحسين التفاعل بين الموظفين والعملاء والموردين. في دراسة أجراها (Goleman, 2006)، تم التأكيد على أن التواصل الجيد بين الموظفين وأصحاب المصالح يعزز من مستوى التفاهم ويقلل من النزاعات التي قد تؤثر سلباً على الأداء العام للمشروعات الصغيرة. التواصل الفعال يسمح أيضاً بتبادل الأفكار بين أعضاء الفريق، مما يؤدي إلى تعزيز الإبداع والابتكار داخل المؤسسة.

في المملكة العربية السعودية، تعتبر المشروعات الصغيرة محورياً رئيسياً في التنمية الاقتصادية، ويعد التواصل الفعال بين قادة الأعمال والعاملين أمراً حاسماً في تحقيق النجاح. في هذا السياق، أشار (Al-Ghamdi, 2021) إلى أن التواصل الجيد يعزز من مستويات الإنتاجية ويساعد في تحفيز الموظفين على تقديم أفضل ما لديهم، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام للمؤسسة.

بناء العلاقات: يشير بناء العلاقات إلى القدرة على إقامة روابط قوية ومستدامة مع الأطراف الداخلية والخارجية للمؤسسة. يشمل هذا البعد كيفية بناء الثقة مع العملاء، الموردين، والشركاء. في دراسة أجراها (Secret & Al-Salihi, 2017)، أظهرت النتائج أن الشركات التي تتمتع بعلاقات قوية مع عملائها وشركائها تكون أكثر قدرة على مواجهة التحديات الاقتصادية. هذه العلاقات تساهم في تعزيز الولاء وزيادة تكرار الأعمال، مما يؤدي إلى زيادة الإيرادات.

بناء العلاقات أيضًا يعد أمرًا بالغ الأهمية في المشروعات الصغيرة التي قد تعتمد بشكل كبير على عدد محدود من العملاء أو الموردين. وفقًا لـ (Alnems, 2019)، تعتبر العلاقات المتينة مع العملاء والموردين أحد العوامل الحاسمة في استدامة الأعمال الصغيرة، حيث أن الحفاظ على هذه العلاقات يمكن أن يؤدي إلى تحسين شروط التوريد أو حتى تأمين فرص جديدة للتوسع.

الوعي الاجتماعي: الوعي الاجتماعي هو القدرة على فهم مشاعر الآخرين، التعرف على احتياجاتهم، والتعامل معها بطريقة تعزز من العلاقات. هذا البعد من الذكاء الاجتماعي يعتبر ضروريًا لتحقيق مستويات عالية من رضا العملاء وتحسين العلاقات بين العاملين داخل المؤسسة. وفقًا لدراسة (Goleman, 2006)، فإن الأفراد الذين يمتلكون مستوى عاليًا من الوعي الاجتماعي يكونون أكثر قدرة على التعامل مع النزاعات الداخلية والتفاعل بشكل إيجابي مع الآخرين، مما يؤدي إلى تحسين البيئة العملية العامة.

في المشروعات الصغيرة، يمكن للوعي الاجتماعي أن يلعب دورًا كبيرًا في تحسين أداء المؤسسة. يشير (Al-Ghamdi, 2021) إلى أن قادة المشروعات الذين يتمتعون بالوعي الاجتماعي يكونون أكثر قدرة على تحفيز فرقهم وتعزيز التعاون الداخلي، مما يؤدي إلى تحقيق أهداف المؤسسة بشكل أسرع وأكثر فعالية. كما يساعد الوعي الاجتماعي في فهم احتياجات العملاء بشكل أعمق، مما يمكن المؤسسة من تقديم خدمات مخصصة تلبي توقعاتهم وتزيد من ولائهم.

دور الذكاء الاجتماعي في التعامل مع التغيرات والتحديات:

الذكاء الاجتماعي لا يساهم فقط في بناء العلاقات والتواصل الفعال، بل يلعب دورًا محوريًا في تمكين المشروعات الصغيرة من التكيف مع التغيرات والتحديات التي قد تواجهها في بيئة الأعمال المتغيرة. في دراسة أجراها (Bar-On, 2006)، أظهرت النتائج أن الذكاء الاجتماعي يعزز من قدرة المؤسسة على التكيف مع التغيرات السريعة في السوق، سواء كانت هذه التغيرات مرتبطة بتغيرات اقتصادية، تكنولوجية، أو حتى تنظيمية. القدرة على التكيف تأتي من القدرة على استيعاب هذه التغيرات والتفاعل معها بمرونة.

في المملكة العربية السعودية، حيث تواجه المشروعات الصغيرة تحديات اقتصادية وتنظيمية بشكل متكرر، يمكن للذكاء الاجتماعي أن يساعد المؤسسات على الاستجابة بسرعة وفعالية. يشير (Alnems, 2019) إلى أن المؤسسات التي تتمتع بقدرات عالية في الذكاء الاجتماعي تكون أكثر قدرة على التعامل مع الأزمات، مثل التغيرات في أسعار المواد الخام أو التشريعات الحكومية الجديدة. هذه المؤسسات تستفيد من علاقاتها القوية مع الموردين والعملاء لتجاوز هذه التحديات.

التأثير الإيجابي للذكاء الاجتماعي على ثقافة المؤسسة:

الثقافة التنظيمية للمؤسسة تمثل النظام الاجتماعي الذي يحدد كيفية تفاعل الموظفين مع بعضهم البعض ومع البيئة الخارجية. الذكاء الاجتماعي يلعب دورًا كبيرًا في تشكيل ثقافة المؤسسة، حيث يساهم في تعزيز قيم التعاون، الاحترام المتبادل، والانفتاح على الأفكار الجديدة. تشير دراسة (Goleman, 2006) إلى أن المؤسسات التي تبني الذكاء الاجتماعي كجزء من ثقافتها التنظيمية تكون أكثر قدرة على جذب المواهب والاحتفاظ بها.

في سياق المشروعات الصغيرة، تعتبر الثقافة التنظيمية الموجهة نحو الذكاء الاجتماعي مفتاحًا لخلق بيئة عمل إيجابية تشجع على التعاون والإبداع. أشار (Al-Ghamdi, 2021) إلى أن المشروعات الصغيرة التي تتمتع بثقافة تنظيمية داعمة للذكاء الاجتماعي تكون أكثر نجاحًا في تحفيز العاملين وزيادة ولائهم للمؤسسة، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام وتقليل معدلات دوران العمالة.

علاوة على ذلك، يمكن أن تساهم الثقافة التنظيمية المبنية على الذكاء الاجتماعي في تعزيز الابتكار داخل المؤسسة. وفقًا لدراسة (Bar-On, 2006)، يساعد الذكاء الاجتماعي على خلق بيئة عمل تشجع على تبادل الأفكار والتعلم المستمر، مما يؤدي إلى تطوير حلول مبتكرة تلي احتياجات السوق المتغيرة. هذه الثقافة الإيجابية يمكن أن تساهم في تحسين مكانة المؤسسة في السوق وزيادة قدرتها على التنافس.

مستقبل الذكاء الاجتماعي في المشروعات الصغيرة:

مع استمرار التغيرات الاقتصادية والتكنولوجية في العالم، يصبح الذكاء الاجتماعي أكثر أهمية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة. في المستقبل، من المتوقع أن تلعب التكنولوجيا دورًا أكبر في تعزيز الذكاء الاجتماعي داخل المؤسسات. على سبيل المثال، تشير دراسة (Al-Ghamdi, 2021) إلى أن استخدام الذكاء الاصطناعي ووسائل التواصل الاجتماعي يمكن أن يساعد المؤسسات على بناء علاقات أقوى مع العملاء والموردين من خلال تحسين التواصل وزيادة التفاعل الشخصي.

من المتوقع أيضًا أن يزيد الطلب على التدريب وتنمية المهارات الاجتماعية داخل المؤسسات. حيث يشير (Nassar, 2018) إلى أن المؤسسات التي تستثمر في تدريب موظفيها على مهارات الذكاء الاجتماعي ستتمكن من تحسين أدائها وزيادة رضا عملائها. وبالتالي، قد نشهد زيادة في عدد البرامج التدريبية التي تهدف إلى تحسين مهارات الذكاء الاجتماعي في بيئات العمل، سواء في القطاع الخاص أو العام.

لذلك يمكن القول إن الذكاء الاجتماعي يمثل أحد العوامل الأساسية التي تساهم في نجاح المشروعات الصغيرة، سواء من خلال بناء علاقات قوية مع العملاء والموردين أو من خلال تعزيز التعاون الداخلي وتحسين التواصل بين أعضاء الفريق. رغم التحديات التي تواجه المؤسسات في تطوير مهارات الذكاء الاجتماعي، إلا أن الفرص المتاحة، خاصة مع الدعم الحكومي والتطور التكنولوجي، تفتح المجال أمام المشروعات الصغيرة للاستفادة من هذه المهارات لتحقيق النجاح والنمو المستدام.

المبحث الثاني: أداء المشاريع الصغيرة

مقدمة:

تتميز المشاريع الصغيرة بتعدد الأسماء التي تعطى لها وتعقد عملية تعريفها، والسبب في ذلك هو تعدد الأطراف المعنية بها، والتي تعطيها أسماء وتعريف مختلفة وقد يبدو بأن تعريف المشروع الصغير هو قضية بسيطة إلا أنها ليست كذلك، حيث يشار إلى مصطلح المشاريع الصغيرة على أنه من المفاهيم النسبية وليست المطلقة لعدم وجود اتفاق واضح بين الباحثين والمختصين في الشؤون الاقتصادية والقانونية حول مفهوم محدد للمشروع الصغير، إذ لا يوجد تعريف موحد وجامع للمشاريع الصغيرة حيث تتفاوت مداخل التعريف حسب اهتمام الجهة المعنية.

وما زال مفهوم هذه المشاريع يثير جدلاً كبيراً يصعب معه تحديد تعريف محدد متفق عليه لأن هذه المشاريع تختلف في خصائصها الاقتصادية والتقنية والتنظيمية حسب درجة نمو وتقدم البلد الاقتصادية والتكنولوجية، بمعنى أن المشروع الذي كان صغيراً في مرحلة ما يمكن أن يصنف ضمن المشاريع الكبيرة حجماً في مرحلة نمو أخرى في نفس البلد، وما يعتبر مشروع صغير في بلد متقدم يعتبر مشروعاً كبيراً في بلد نامٍ، وما يعتبر مشروعاً صغيراً في قطاع الصناعة قد يصنف كمشروع كبير في قطاع الخدمات وهكذا. (الجيش، 2020)

يمكن تقسيم المعايير التي يتم على أساسها تصنيف المشاريع الصغيرة إلى نوعين هما: المعايير الكمية، والمعايير النوعية. المعايير الكمية: تشمل هذه المعايير عادة على (عدد العاملين، ورأس المال، وقيمة الأصول وصافي القيمة المضافة، وقيمة الإنتاج، وقيمة المبيعات، ومعدل استخدام الطاقة). لكن معيار عدد العاملين هو الأكثر انتشاراً واستخداماً على المستوى العالمي، وذلك لسهولة التعامل، وثباته لفترة من الزمن ولتوفر الإحصاءات والبيانات حول متغير عدد العمال سواء من المصادر الرسمية أو من المشاريع نفسها، حيث يسهل عليها التصريح بأعداد العمال لديها من أن تصرح بحجم استثماراتها، لكننا نلاحظ أن هناك عدم اتفاق فيما بين الدول على حجم المشروع الصغير من حيث عدد العمال، حيث تتفاوت الواضح بين دولة وأخرى في المعايير المستخدمة لتحديد كون المشروع صغيراً أم لا.

تعريف المشاريع الصغيرة:

يعرف المشروع الصغير بأنه الشركات الصغيرة أو المنشأة التي تمول وتدار ذاتيا من قبل أصحابها وتقوم على حجم عمالة قليل وتتصف بالشخصية وتتكون من وحدات إدارية أساسية غير متطورة وتشكل حيزا صغيرا في قطاع الإنتاج التي تعمل به وتقدم خدماتها للمنطقة التي تتواجد فيها . (بلموهوب، 2019)

ويعرف (كليفوردي) العمل التجاري الصغير أو المشروع الصغير بأنه هو العمل الذي يديره أصحابه بشكل فعال ويحمل الطابع الشخصي بشكل كبير ويكون محليا إلى حد كبير في المنطقة التي يعمل فيها ، وله حجم صغير نسبيا في الصناعة التي ينتمي إليها، ويعتمد بشكل كبير على المصادر الداخلية لتمويل رأس المال من أجل نموه.

وتعرف (برونوتي) المشروع الصغير بأنه : منظمة يقيمها أشخاص بهدف الربح من خلال ممارسة نشاط اقتصادي وبيع شيء يجده الآخرون نافعا فيدفعون ثمنه له، يتسم بالاستمرارية له وجود قانوني صغير بعدد العاملين) لا يزيد عن 50 موظف وعامل ويعملون بموقع متقارب وجها لوجه، ويعرفون بعضهم البعض شخصيا، وغالبا ما يكون العمل الصغير شركة أفراد وليس شركة أموال ، وتمتاز بتداخل الملكية مع الإدارة، وغالبا ما يمارس العمل الصغير نشاطا واحدا فيتكون من مشروع اقتصادي واحد بمعنى ليس فيه تنوع في الأنشطة، يديره أصحابه (مالكوه) بأنفسهم، تسود العلاقات الشخصية بين العاملين، وتهيمن الشخصية في تنظيمه ويعمل محليا في سوق محلي، وذات جنسية واحدة، ورأس ماله صغير، ويعتمد على مصادر التمويل الذاتية والداخلية. (التلهوني، 2018)

وردت عدة تعريفات للمشاريع الصغيرة على المستوى الدولي، منها: (Nasser,2018)

1. تعريف البنك الدولي: عرف البنك الدولي المشاريع الصغيرة بأنها تلك التي تستخدم من (10-49) عاملا في الدول النامية.

2. تعريف منظمة العمل الدولية عرفت منظمة العمل الدولية المشاريع الصغيرة بأنها " تلك المنشآت الإنتاجية والحرفية التي لا تتميز بالتخصص في الإدارة ويديرها مالكوها ويصل عدد العاملين فيها إلى .. 50) عاملا.

أهمية المشاريع الصغيرة:

تتميز المشروعات الصغيرة بقدرتها على التكيف مع الأوضاع والظروف الطارئة وانخفاض مستلزماتها من رأس المال العامل نظراً لما تتطلبه من طرق تقنية وتكنولوجيا أقل كلفة، وملائمتها للظروف المحلية وقدرتها على تحسين مهارات العاملين وتطوير الكفاءات ، والتطور الاقتصادي لأي دولة يعتمد على مدى قدرة مؤسساتها على الإنتاج وفق المعايير

الاقتصادية وبالتالي لا نستطيع تجاهل دور المشروعات الصغيرة في النهوض في الاقتصاد القومي وأهميتها في المنظور الاقتصادي لجميع الدول بغض النظر عن درجة تقدمها . (الحمود، 2018)

تشكل المشروعات الصغيرة ما نسبته 97% من إجمالي عدد المشروعات في الولايات المتحدة الأمريكية وتسهم ب 34% من الناتج القومي الإجمالي الأمريكي وتسهم في خلق 58% من إجمالي فرص العمل المتاحة في أميركا ، وكذلك في كندا حيث تسهم في توفير 33% من فرص العمل بينما في اليابان تسهم في توفير 557 % من فرص العمل وتساهم المشاريع الصغيرة في القضاء على مشكلتي الفقر والبطالة، من خلال قدرتها الكبيرة على إيجاد فرص عمل لعدد كبير من الأيدي العاملة.

وكذلك خلق مداخيل لهم ولأصحاب هذه المشاريع، الأمر الذي يسهم في رفع المستوى المعيشي لفئات كثيرة من أفراد المجتمع فالبطالة تشير ببساطة إلى تعطيل جزء من الموارد الاقتصادية عن الإسهام في العملية الإنتاجية، الأمر الذي يبعد تلك المشاريع عن تحقيق الاستغلال الأمثل للموارد، وبالتالي تراجع معدلات الاقتصاد وانخفاض مستوى المعيشة، إضافة إلى الآثار السلبية في مختلف المجالات الاجتماعية والسياسية والأمنية وغيرها.

وهناك دول تسهم المشروعات الصغيرة بشكل كبير في حل مشكلة البطالة لديها مثل إندونيسيا إذ تسهم هذه المشروعات بنسبة 88% من فرص العمل وكذلك غانا حوالي 85% . (محمد، 2020)

وتختلف الأرقام والنسب التي تبين الأهمية النسبية لهذه المشروعات وتلك المتعلقة بمساهمتها في الناتج المحلي الإجمالي والميزان التجاري والتوظيف من دولة إلى أخرى، إلا أنه يمكننا القول إنها تشكل نحو 90% من إجمالي المشروعات في معظم اقتصاديات العالم، كما أنها تشغل بحدود 60% من إجمالي القوى العاملة ومن ناحية أخرى، فقد أشارت العديد من الدراسات إلى أهمية المشروعات الصغيرة بما يلي: (Ousama, 2019)

أولاً: تعتبر من أفضل الطرق للحد من مشكلتي الفقر والبطالة، من خلال توفير فرص عمل وبكلفة أقل من كلفة توفيرها في المشروعات الكبيرة والمتوسطة.

ثانياً: للمشروعات الصغيرة قدرة على إنتاج سلع وخدمات قابلة للتصدير كغيرها من المشروعات، ولديها أيضاً قدرة على إنتاج سلع وخدمات بديلة لتلك المستوردة، وبالتالي المساهمة في توفير العملات الأجنبية ورفع موجودات الدولة منها (Ousama, 2019)

ثالثاً: تصلح أن تتكامل مع المشروعات الكبيرة وبكلفة منخفضة، وتشكل بيئة مناسبة للابتكار خاصة في قطاع الصناعة، وتطور روح المشاركة والإبداع والمخاطرة، كما أنها نتيح المجال أمام الشباب الطموح لتحقيق دخول مرتفعة مقارنة مع الوظائف الرسمية.

رابعاً: توفر خياراً لمشاكل العمالة المجموعات المرأة والشباب والخريجين الجدد والعائدين.

خصائص ومميزات المشاريع الصغيرة :

تتميز المشاريع الصغيرة بالعديد من الخصائص نذكر منها : (دخان ، 2018)

1. انخفاض حجم رأس المال مقارنة بالمشاريع الكبيرة ، الأمر الذي ينسجم مع رغبة بعض المستثمرين الذين يملكون مدخرات قليلة ويرغبون في الإشراف المباشر على استثماراتهم دون اللجوء إلى المشاركة مع آخرين.
2. مالك المشروع هو مديره، إذ يتولى العمليات الإدارية والفنية، وهذه الصفة غالبية على هذه المشاريع كونها ذات طابع أسري (عائلي) في أغلب الأحيان، لهذا فإن نجاح المشروع يعتمد بشكل كبير على القدرات الإدارية والفنية لصاحب المشروع.
3. انخفاض تكلفة العمالة، فالمشاريع الصغيرة تستخدم تقنية إنتاجية أقل تعقيداً وأقل كثافة رأسمالية ، وبالتالي تمتلك القدرة على امتصاص العمالة لا سيما وأن انخفاض تعقيد التقنية فيها يجعل التدريب على استخدامها أكثر يسراً.
4. انخفاض حجم الإنتاج، الأمر الذي يقلل من تكاليف وأعباء التخزين والاحتفاظ بالإنتاج لمدة طويلة، غير أن هذا يخلق مشكلة وهي عدم الاستفادة من وفورات الإنتاج بأحجام كبيرة انخفاض القدرات الذاتية على التوسع والتطوير والتنوع والتحديث لأن مثل هذه القدرات تحتاج إلى أموال وخبرات للقيام بأنشطة البحوث والتطوير وهذه قد لا تتوافر في المشاريع الصغيرة. تمتاز هذه المشاريع بتوفير بيئة عمل ملائمة حيث يعمل صاحب المشروع والعاملين جنباً إلى جنب لمصلحتهم المشتركة، وغالباً ما تربطهم مع بعضهم البعض علاقة قرابة أو صدقة، وبالتالي هذا يؤدي إلى زيادة إنتاجية العمل وربحية المشروع.

المعوقات التي تواجه المشاريع الصغيرة:

تواجه المشاريع الصغيرة العديد من المشاكل والمعوقات التي تؤثر على سير عمل هذه المشاريع وبالتالي الحد من فعالية أثر هذه المشاريع من تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية المرجوة منها ، ويمكن تصنيف هذه المشاكل بالآتي: (الحجاج ، 2020)

1. المشاكل التمويلية : تعد هذه من أهم المشاكل التي تعاني منها المشاريع الصغيرة في مرحلة التأسيس وما بعد التأسيس، ويعود ذلك إلى عدم قدرة هذه المشاريع في الحصول على التمويل الخارجي، واعتمادها بشكل كبير جدا على التمويل الذاتي، وذلك لعدم قدرتها على الإيفاء بشروط الحصول على الائتمان من مصادر خارجية كتوفير الضمانات اللازمة وتوفير قوائم مالية نظامية ، وصغر حجم القروض التي تحتاجها وارتفاع تكاليف إدارة ومتابعة هذه القروض، ونقص الخبرة لدى أصحاب هذه المشاريع في أساسيات المعاملات المصرفية.
2. المشاكل التسويقية : نظرا لارتفاع عدد المشاريع المقامة ضمن القطاع الواحد والتي يزيد إنتاجها عن حاجة السوق المحلية، بالإضافة إلى انخفاض جودة إنتاجها بسبب استخدام عمالة غير ماهرة ووسائل تقنية تقليدية في الإنتاج، فإنها لا تستطيع تصريف إنتاجها للخارج مما يؤدي إلى فشل هذه المشاريع، بالإضافة إلى عدم وجود منافذ تسويقية منتظمة لتعريف المستهلك بمنتجاتها، وعدم إتباع الأسلوب العلمي الحديث في مجال التسويق والاعتماد على المهارات الشخصية والوسطاء في تصريف السلع مما يمثل غبنا في أسعار هذه السلع.
3. المشاكل الإدارية : وتكمن في عدم إتباع الأصول الإدارية الحديثة في إدارة أعمال المشاريع الصغيرة، حيث أن إدارة المشروع الصغير من قبل المالك تعتبر من إحدى المشاكل التي تواجهها المشاريع الصغيرة ، ذلك لأن المالك يحاول فرض سيطرته على الإدارة والصلاحيات واتخاذ القرارات، ومعظمهم يبقى المشروع صغيرا ولا يهدف إلى التوسع والنمو لكي لا يضطر إلى منح الصلاحيات إلى مديرين آخرين يقاسمونه السلطة، كما أنه لا يملك الثقافة الإدارية والمحاسبية والإنتاجية الكافية الأمر الذي يعرض المشروع إلى التعثر والفشل.
4. المشاكل الفنية :

تتمثل أهم المشاكل الفنية فيما يلي: (Ousama ,2019)

- التقنيات المستخدمة في عملية الإنتاج حيث أن هذه المشاريع تعتمد في إنتاجها على استخدام معدات وآلات بدائية غير متطورة تكنولوجيا الأمر الذي يحول دون تطوير منتجاتها بما يتماشى والمواصفات العالمية في الأسواق الدولية.

— العمالة المستخدمة ان النقص في الأيدي المؤهلة والمدرّبة من المشاكل التي تواجه المشاريع الصغيرة، ومرد ذلك هو سيطرة المشاريع الكبيرة على تلك الفئة من الأيدي المؤهلة والمدرّبة من خلال تقديم الأجور الأعلى لهم بالإضافة إلى الحوافز المادية المشجعة، لهذا فان المشاريع الصغيرة تواجه مشكلة في هذه الكفاءات خاصة في ظل المستويات المتدنية من الأجور التي تقدمها لتلك الكفاءات، الأمر الذي يؤدي بالمشاريع الصغيرة إلى الاعتماد على العمالة غير المدرّبة، حيث تقوم بتدريبهم أثناء العمل مما يترك أثراً سلبية على إنتاجية العمل في هذه المشاريع.

— المواد الأولية : وتكمن في ارتفاع أسعار المواد الأولية اللازمة لعملية الإنتاج وعدم توافرها في السوق المحلي، حيث تقوم معظم المشاريع الصغيرة باستيراد احتياجاتها من المواد الخام من الخارج، الأمر الذي يجعلها عرضة لتغير أسعارها والتي نتجه نحو الارتفاع في الغالب.

أداء المشاريع:

يعتبر موضوع أداء المشاريع الصغيرة عملية ضرورية وملحة، نظراً للدور الحيوي الذي تلعبه هذه المشاريع في الاقتصاد، وذلك في ظل التحديات والتغيرات المستمرة ويتميز موضوع قياس وتقييم الأداء بأهميته الاستراتيجية في استمرارية المشروع على المدى الطويل، كما تزداد أهميته مع ازدياد متطلبات الشفافية التي تتطلبها القوانين والتشريعات الحديثة بهدف تعزيز الوعي لدى المستثمرين حول أداء المنشآت وحماية لممتلكاتهم وثرواتهم . (بلموهوب، 2019)

تعريف الأداء:

يمكن تحديد مفهوم تقييم الأداء على أنه عملية تستهدف الوقوف على مدى نجاح المنشأة في تحقيق أهدافها المرسومة في كما يمكن تعريف الأداء على أنه قياس أداء الأشخاص باستخدام المعايير المحددة مقدماً والتي تستخدم المقارنة الأداء الفعلي للأشخاص .

كما أنه يعبر عن تقييم النشاط المنشأة في ضوء ما توصلت إليه من نتائج في نهاية فترة مالية معينة وهي سنة مالية في العادة. (Ousama, 2019)

كما يعني تقييم الأداء، مقارنة النتائج الفعلية بأهداف معينة سبق الاتفاق عليها ومحاولة التعرف على نواحي القوة أو الضعف في المنشأة من خلال تفسير الفروق الملحوظة بين الناتج الفعلي والهدف المخطط له.

ومما سبق يمكن القول أن عملية تقييم الأداء تهدف بالأساس إلى التحقق والتأكد من سلامة تنفيذ الخطط الموضوعية والأهداف المحددة مقدماً والتأكد من قيام الأفراد والمسؤولين عن تنفيذ الواجبات والمهام الملقاة على عاتقهم بكفاءة، حيث يتم ذلك عن طريق مقارنة الأداء الفعلي بالخطط والأهداف المحددة بغية تحديد الانحرافات ومعرفة أسبابها ومساءلة المسؤولين عنها تمهيداً لاتخاذ الإجراءات التصحيحية بشأنها وتصحيح مسارات الأنشطة المختلفة وفق ما هو مخطط لها.

أهمية تقييم الأداء:

تعتبر عملية تقييم الأداء التسويقي إحدى العمليات الأساسية المطلوبة للتحقق من إنجاز الخطط التسويقية الموضوعية، ومقارنة الأداء الفعلي بالنتائج والأهداف المطلوب تحقيقها ثم توفير التغذية العكسية للإدارة العليا التي بدورها تقوم بتقييم النتائج واتخاذ القرارات لتصحيح المسارات والانحرافات الخاطئة، وأنها جزء من عملية الرقابة باعتبارها عملية توجيه الأنشطة الشركات الصغيرة التسويقية وصولاً لتحقيق أهدافها. (التهلوني، 2018)

وتسهم عملية تقييم الأداء التسويقي في تحديد أهمية وخواص الأنشطة التشغيلية والمالية للمشروع من خلال معلومات تستخرج من القوائم المالية تساعد في تقييم الأداء التسويقي واتخاذ القرارات.

كما أنها توضح العلاقات التبادلية بين الأقسام والفروع المختلفة، حيث تساعد العملية على التحقق من قيام الأقسام والفروع بوظائفها بأفضل كفاءة ممكنة، وأنها تحقق معايير الجودة للإنتاج.

مؤشرات قياس الأداء:

كانت منظمات الأعمال تركز على المؤشرات المالية فقط لقياس الأداء، مثل حجم المبيعات الربحية العائد على الاستثمار أما حالياً فإن هناك عدد كبير من منظمات الأعمال بدأت تستخدم المؤشرات غير المالية لقياس الأداء مثل مدى رضا وولاء الزبائن.

وإن هذا الاتجاه الجديد من حيث استخدام المؤشرات غير المالية لتقييم الأداء جاء ليتناسب مع الفلسفات الحديثة بعلم الإدارة والتي تدعو المنظمات لأن تتعامل مع البيئة الخارجية بطرق مختلفة كونها تتأثر فيها وعليه يمكن تقسيم المؤشرات إلى مؤشرات مالية ومؤشرات غير مالية لقياس الأداء على النحو التالي: (الجيش، 2020)

أولاً: المؤشرات المالية (الربح الحصة السوقية، حجم المبيعات العائد على الاستثمار العائد على الأصول، العائد على حقوق الملكية العائد على السهم، نمو الأصول).

ثانياً: المؤشرات غير المالية (رضا الزبائن ولاء الزبائن جودة السلع والخدمات، تطوير الخدمات والسلع الجديدة، رضا الموظفين، دوران الموظفين، المسؤولية الاجتماعية للمنظمة).

وأشارت العديد من المراجع إلى وجود عدد كبير من العوامل المؤثرة على الأداء العام تتمثل:

أولاً: كثافة الاستثمار : يتحكم مستوى التكنولوجيا السائدة، وطريقة إدارة العمل داخل المؤسسة بمقادير رأس المال العامل والثابت المطلوبة لإنتاج الكميات المراد بيعها أو الممكن تسويقها بشكل عام قد تؤدي كثافة الاستثمار إلى إحداث تأثير سلبي على المقاييس النسبية للربح أو الصافي النقدية.

ثانياً: الإنتاجية: تعتبر المؤسسات التي تكون فيها إنتاجية العمال عالية أكثر ربحية من تلك التي ينتج العاملين فيها قيمة مضافة منخفضة.

ثالثاً: الحصة السوقية تؤثر الحصة السوقية المتحققة لمؤسسة ما على أرباحها ومستوى النقدية فيها، ويمكن النظر للحصة السوقية للمؤسسة بالنظر للحصص السوقية لأكثر ثلاثة منافسين لها في سوق السلعة الكلي

رابعاً: درجة النمو السوق السلعة والتي يمكن قياسها باستخدام مؤشرات مثل زيادة نسبة المبيعات السنوية خامساً: جودة السلعة أو الخدمات المقدمة وهو أيضاً من المعايير الإيجابية المقبولة لقياس نوعية الأداء المالي للمؤسسات التي تقدم تلك السلع والخدمات

سادساً: درجة الابتكار والتميز وهذه تؤثر إيجابياً على أداء المؤسسات التي تتبنى تلك الابتكارات التعديلات أو سياسة التمايز، وذلك بهدف إحداث آثار إيجابية على المستهلكين في الأسواق المستهدفة، إن الاختيار الصحيح للاستراتيجيات التسويقية هو الدالة لنجاح تقييم المشاريع الصغيرة، لما لذلك من انعكاس على تقييم الأداء حيث يعتبر قياس الأداء أحد مراحل التقييم، ويتم قياس الأداء عن طريق تحديد الانحرافات فيما تحقق من الأهداف وتحديد مراكز الخلل لتصويبها. (Ousama, 2019)

ومما سبق يري الباحث أن أداء المشاريع الصغيرة يعد مؤشراً رئيسياً على نجاحها وقدرتها على تحقيق أهدافها في بيئة الأعمال. يشمل أداء المشاريع الصغيرة مجموعة من العوامل التي تقيس الكفاءة التشغيلية، الربحية، النمو، والقدرة على البقاء والتطور في السوق. يمكن تقسيم تقييم الأداء إلى عدة جوانب رئيسية تشمل الأداء المالي، الأداء التشغيلي، الأداء التسويقي، والأداء التنظيمي.

الأداء المالي: يعكس القدرة على تحقيق الأرباح والنمو المالي المستدام. يتم تقييمه من خلال مؤشرات مثل العائد على الاستثمار، هامش الربح، والإيرادات. تحقيق أداء مالي قوي يتطلب إدارة فعالة للتكاليف، وزيادة الإيرادات من خلال تحسين المبيعات وتقديم قيمة مضافة للعملاء.

الأداء التشغيلي: يرتبط بكفاءة العمليات والإنتاجية يتضمن ذلك القدرة على إدارة الموارد بكفاءة، تحسين العمليات التشغيلية، وضمان الجودة في المنتجات والخدمات، تعتبر الكفاءة التشغيلية عاملاً حاسماً في تقليل التكاليف وزيادة الإنتاجية، مما يساهم في تحسين الأداء العام للمشروع.

الأداء التسويقي: يعكس القدرة على جذب العملاء والاحتفاظ بهم يتضمن ذلك تحليل السوق وفهم احتياجات العملاء، تطوير استراتيجيات تسويقية فعالة، وإدارة العلاقات مع العملاء. أداء تسويقي قوي يمكن أن يزيد من حصة السوق ويبنى ولاء العملاء، مما يعزز النمو المستدام.

الأداء التنظيمي: يتعلق بالهيكل الإداري والثقافة التنظيمية، يشمل ذلك القدرة على تنظيم العمل، تعزيز التعاون بين الفرق، وتطوير المهارات القيادية. الأداء التنظيمي الجيد يساهم في خلق بيئة عمل محفزة، تتيح للموظفين تقديم أفضل ما لديهم، مما ينعكس إيجاباً على الأداء العام للمشروع.

بشكل عام، يتطلب تحقيق أداء متميز في المشاريع الصغيرة تحقيق توازن بين هذه الجوانب المختلفة. من خلال الاستثمار في تطوير رأس المال البشري، الابتكار، وتحسين العمليات، يمكن للمشاريع الصغيرة تحقيق مستويات عالية من الأداء والقدرة على التكيف مع التغيرات السوقية والمنافسة. يعتبر الأداء القوي دليلاً على صحة واستدامة المشروع، وركيزة أساسية للنمو والنجاح في الأجل الطويل.

أبعاد أداء المشاريع:

يشمل أداء المشاريع أبعاداً متعددة تُساهم في تحديد مدى نجاح المشروع وتحقيق أهدافه. من بين هذه الأبعاد المهمة: التعلم والنمو، العمليات الداخلية، ورضا العملاء. لكل بُعد من هذه الأبعاد تأثير كبير على الأداء العام للمشروع، وهي تتكامل لتشكيل صورة شاملة عن فعالية وكفاءة المشروع، وتتمثل هذه الأبعاد على النحو التالي (بلموهوب، 2019)

1. التعلم والنمو:

يُعَدّ التعلم والنمو بُعداً أساسياً في تحسين أداء المشاريع، حيث يركز على تطوير رأس المال البشري والبنية التحتية المعرفية داخل المشروع، يتضمن هذا البُعد الاستثمار في تدريب الموظفين، تعزيز المهارات، وتطوير القدرات القيادية. من خلال تبني ثقافة التعلم المستمر، يمكن للمشاريع الابتكار والتكيف مع التغيرات السوقية، مؤشرات هذا البُعد تشمل معدل التدريب، نسبة الموظفين الحاصلين على شهادات متقدمة، ومستوى الابتكار في المنتجات والخدمات. التعلم والنمو يساهمان في بناء فريق عمل متمكن قادر على تحقيق أداء عالي وزيادة التنافسية في السوق.

2. العمليات الداخلية:

تُعنى العمليات الداخلية بكفاءة وإنتاجية العمليات التشغيلية داخل المشروع، هذا البُعد يركز على تحسين العمليات والأنظمة لضمان تقديم منتجات وخدمات بجودة عالية وبأقل تكلفة ممكنة، يتضمن ذلك تبسيط العمليات، تقليل الفاقد، وضمان جودة الإنتاج، مؤشرات الأداء هنا تشمل معدل الإنتاج، نسبة الهدر، ووقت الدورة الإنتاجية. تحسين العمليات الداخلية يؤدي إلى زيادة الكفاءة التشغيلية، مما ينعكس إيجابياً على الأداء المالي والقدرة على تلبية احتياجات العملاء بفعالية.

3. رضا العملاء:

يُعَدّ رضا العملاء من أهم الأبعاد التي تعكس نجاح المشروع في السوق، يرتبط هذا البُعد بقدرة المشروع على تلبية توقعات واحتياجات العملاء بشكل مستمر، يشمل قياس رضا العملاء جمع تغذية راجعة من العملاء، تحليل مستوى الرضا، ومعالجة الشكاوى بسرعة وفعالية، مؤشرات الأداء تشمل معدل رضا العملاء، معدل الاحتفاظ بالعملاء، ومستوى ولاء العملاء. تحقيق رضا العملاء يعزز سمعة المشروع ويبني علاقات طويلة الأمد مع العملاء، مما يدعم النمو المستدام وزيادة الإيرادات.

تتفاعل هذه الأبعاد مع بعضها البعض بشكل متكامل لتحقيق الأداء الأمثل للمشروع. على سبيل المثال، تحسين التعلم والنمو يساهم في تطوير مهارات الموظفين، مما ينعكس إيجابياً على كفاءة العمليات الداخلية. العمليات الداخلية الفعالة تؤدي إلى تقديم منتجات وخدمات بجودة عالية، مما يزيد من رضا العملاء. بدوره، يؤدي رضا العملاء إلى تحسين الأداء المالي ويُتيح للمشروع المزيد من الموارد للاستثمار في التعلم والنمو. (Ousama, 2019)

تُعدّ أبعاد التعلم والنمو، العمليات الداخلية، ورضا العملاء من الركائز الأساسية لتحسين أداء المشاريع. من خلال التركيز على هذه الأبعاد وتبني استراتيجيات متكاملة، يمكن للمشاريع تحقيق نجاح مستدام وبناء ميزة تنافسية قوية في السوق. تحقيق التوازن بين هذه الأبعاد يضمن أن المشروع ليس فقط قادراً على التكيف مع التغيرات، بل أيضاً على تحقيق التفوق والابتكار بشكل مستمر.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

تسعى الدراسة التعرف إلى أثر الذكاء الاجتماعي في أداء المشاريع من وجهة نظر شركة الشركات الصغيرة بالمملكة العربية السعودية من خلال التعرف على المنهج المتبع ومجتمعها والعينة المتاحة لها، بالإضافة إلى قياس صدقها وثباتها الذي يحقق ملائمة البيانات المجمعة للتحليل الإحصائي.

1.3 منهج الدراسة

بعد وضوح آلية وكيفية تطبيق الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي كمنهج دراسي مناسب في اجراء الدراسة، بحيث تم وصف مشكلة الدراسة وما ينبثق عنها من مفاهيم وأدبيات ذات صلة في مجال الدراسة الحالية.

2.3 مجتمع الدراسة

يعتبر موظفو شركة الشركات الصغيرة بالمملكة العربية السعودية هم المجتمع الذي ستنتقل منه الدراسة، تكونت وحدة المعاينة من فئة المدراء ونواب المدراء ورؤساء الاقسام في شركة الشركات الصغيرة بالمملكة العربية السعودية والبالغ عددهم وعددهم (616) موظف بطريقة المسح الشامل، وبلغت الاستبانات التي تم تحليلها (579) استبانة ونسبة بلغت (94) ، كما هو موضح في الجدول (2).

الجدول (2): نسبة الاستبانات الصالحة إلى الاستبانات الموزعة

العينة	حجم العينة	الاستبانات المستردة	الاستبانات	نسبة الاستبانات
			الصالحة للتحليل	الصالحة إلى
			الاستبانات الموزعة	
وحدة المعاينة	616	579	579	94%

3.3 أداة الدراسة

بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي، وتم تقسيم مستوى موافقة افراد الدراسة إلى ثلاثة مستويات بناءً على المعادلة الآتية:

طول الفئة = (الحد الأعلى للبدال - الحد الأدنى للبدال) / عدد المستويات

$1.33 = 3/4 = 3/(1-5)$ وبذلك تكون المستويات كالتالي:

المنخفض من (1) - أقل من (2.34).

المتوسط من (2.34) - أقل من (3.67)

المرتفع من (3.67) إلى (5).

الجدول رقم (3): عدد وأرقام الفقرات التي قاست أبعاد الدراسة

أبعاد الدراسة	عدد الفقرات	أرقام الفقرات
المتغير المستقل: الذكاء الاجتماعي		
رأس المال البشري	5	5-1
رأس المال الهيكلي	6	11-6
رأس المال العلائقي	6	17-12
المتغير التابع: الأداء		
التعلم والنمو	5	22-18
العمليات الداخلية	6	28-23
رضا العملاء	6	34-29
المجموع الكلي للأداة ككل		34

4.3 صدق وثبات الاستبانة

أولاً صدق الاستبانة: تم التأكد من الصدق الظاهري لأداة الاستبانة من خلال عرضها على عدد من الأساتذة في الهيئة التدريسية بالجامعات الأردنية، حيث تم الأخذ بملاحظاتهم وتعديل أداة الاستبانة بناءً على ذلك الملحق (2).

ثانياً: ثبات الاستبانة: تم الاعتماد على معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's alpha) لقياس الاتساق الداخلي بين متغيرات الدراسة وأبعادها من خلال قياس الفقرات، حيث يبين الجدول رقم (5) أن جميع القيم كانت أكبر من 70% أي أن فقرات الاستبانة تتمتع بالاتساق الداخلي. (Sekaran & Bougie, 2016)

جدول رقم (4) : نتائج معامل الاتساق الداخلي كرونباخ الفا

الرقم	المجال	معامل كرونباخ الفا	عدد الفقرات
المتغير المستقل: الذكاء الاجتماعي			
رأس المال البشري		.802	5
رأس المال الهيكلي		.750	6
رأس المال العلائقي		.839	6
المتغير المستقل ككل		.890	17
المتغير التابع: الأداء			
التعلم والنمو		.840	5
العمليات الداخلية		.814	6
رضا العملاء		.813	6
المتغير التابع ككل		.888	17

5.3 أساليب تحليل البيانات

لأغراض التحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها قام الباحث باستخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص العينة.
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات متغيرات الدراسة.
- معامل الانحدار المتعدد لاختبار أثر عناصر المتغير المستقل على كل عنصر من عناصر المتغير التابع.
- كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لإيجاد ثبات الاستبانة.

الفصل الرابع

عرض النتائج واختبار الفرضيات

تم عرض نتائج التحليل الاحصائي 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
	55 سنة فأكثر	49	8.4
	المجموع	579	100.0
المؤهل العلمي	دبلوم متوسط أو أقل	0	0
	بكالوريوس	397	68.6

30.2	175	ماجستير	المسمى الوظيفي
1.2	7	دكتوراه	
100.0	579	المجموع	
45.9	266	مدير	
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 الصغيرة 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 إلى أن الشركات الصغيرة 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 أقل) وذلك بنسبة (0%). وهذا ما يدل على اهتمام الشركات الصغيرة بالمستوى التعليمي للعاملين فيها وحرص الشركات الصغيرة 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 الصغيرة بتوظيف ذوي المؤهلات العالية وأن عمليات الترفيع سريعة مما يدل على استقرار الشركات الصغيرة ، ويدل على حرصها على الاستثمار في رأس المال البشري.

2.4 نتائج تحليل الاحصاء الوصفي

أولاً : أبعاد المتغير المستقل (الذكاء الاجتماعي)

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 الذكاء الاجتماعي

المتغير	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
الذكاء الاجتماعي	رأس المال البشري	4.3306	.65160	مرتفعة
	رأس المال الهيكلي	4.3146	.56087	مرتفعة
	رأس المال العلائقي	4.4093	.54918	مرتفعة
المتوسط الحسابي الكلي		4.3515		مرتفعة

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 "الذكاء الاجتماعي" عالٍ في شركة الشركات الصغيرة 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 الصغيرة باستقطاب العاملين ذوي مهارات عالية.	4.32	.906	3	مرتفع
2	تخضع ادارة الشركات الصغيرة العاملون في الشركات الصغيرة للبرامج التدريبية الحديثة.	4.32	.929	4	مرتفع
3	تلتزم إدارة الشركات الصغيرة بفلسفة أن المورد البشري أساس العمل.	4.31	.891	5	مرتفع
4	تجسد إدارة الشركات الصغيرة العمل بروح الفريق.	4.33	.860	2	مرتفع
5	تحرص إدارة الشركات الصغيرة على تحقيق رضا العاملين.	4.37	.765	1	مرتفع
المتوسط الحسابي الكلي		4.3306			مرتفع

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 الصغيرة على تحقيق رضا العاملين" على أعلى 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 الصغيرة 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 الصغيرة بفلسفة أن المورد البشري أساس العمل" على أدنى المتوسطات الحسابية وبلغ (4.31) وانحراف معياري (0.89). وتدل هذه النتائج على حرص الشركات الصغيرة على اخضاع العاملين في الشركات الصغيرة 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 الصغيرة هيكل تنظيمي مرن.	4.33	.823	2	مرتفع
7	تمتلك ادارة الشركات الصغيرة ثقافة مرنة ومقبولة.	4.29	.839	3	مرتفع
8	يتوافر في الشركات الصغيرة نظم معلومات إدارية كفؤة.	4.28	.862	5	مرتفع
9	تشجع إدارة الشركات الصغيرة على تبني التكنولوجيا الحديثة في عملية الاتصال.	4.27	.927	6	مرتفع
10	توسع ادارة الشركات الصغيرة عملياتها الى مناطق جغرافية دولية.	4.29	.887	4	مرتفع
11	تجري ادارة الشركات الصغيرة 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 الصغيرة 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 الصغيرة

على تبني التكنولوجيا الحديثة في عملية الاتصال" حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.27) وبانحراف معياري (0.93). وتدل المتوسطات الحسابية على امتلاك ادارة الشركات الصغيرة 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 الصغيرة على تمتين العلاقات الإيجابية مع زبائنهم.	4.39	.713	4	مرتفع
13	تمنح إدارة الشركات الصغيرة عملائها الدائمين مزايا إضافية.	4.49	.645	1	مرتفع
14	تأخذ إدارة الشركات الصغيرة بآراء ومقترحات عملائها عند تصميم خدمات جديدة.	4.42	.759	3	مرتفع
15	تحرص إدارة الشركات الصغيرة الشركات الصغيرة على رضا الزبائن.	4.34	.851	6	مرتفع
16	تحرص إدارة الشركات الصغيرة على بناء سمعة طيبة عن أعمالها.	4.42	.717	2	مرتفع
17	تعتمد إدارة الشركات الصغيرة 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 العلائقي)، بلغ (4.41)، بدرجة موافقة مرتفعة، حيث حققت الفقرة رقم (13) والتي تنص على تمنح إدارة الشركات الصغيرة عملائها الدائمين مزايا إضافية" المتوسط الحسابي الأعلى إذ بلغ (4.49) تبعثها الفقرة رقم (16) والتي تنص

على " تحرص إدارة الشركات الصغيرة 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 الصغيرة الشركات الصغيرة على رضا الزبائن على اقل متوسط حسابي اذ بلغ (4.34) وبانحراف معياري (0.85). مما يدل على اعتماد إدارة الشركات الصغيرة في تعاملها مع الزبائن على المصداقية، والأخذ بأراء 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	0.54705	مرتفعة
	العمليات الداخلية	4.4033	0.52955	مرتفعة
	رضا العملاء	4.3028	0.64738	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 الصغيرة 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 الصغيرة الأفكار الإبداعية والطرق الجديدة لإنجاز الأعمال في الشركات الصغيرة.	4.36	.662	4	مرتفع
19	يسعى الموظفون في الشركات الصغيرة الى تقديم حلول إبداعية غير تقليدية تدعم الثقافة الإبداعية بين موظفيها.	4.39	.768	2	مرتفع
20	ينجز الموظف ما يسند اليه من مهام بأسلوب ابداعي متجدد في الشركات الصغيرة	4.33	.758	5	مرتفع
21	توفر ادارة الشركات الصغيرة الوسائل الضرورية لتحفيز الطاقات الإبداعية لدى موظفيها.	4.38	.681	3	مرتفع
22	تعقد إدارة الشركات الصغيرة اجتماعات مع رواديين ناجحين بهدف التدريب والتطوير والتعلم	4.40	.622	1	مرتفع
المتوسط الحسابي الكلي		4.3717			مرتفع

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 الصغيرة اجتماعات مع رواديين ناجحين بهدف التدريب والتطوير والتعلم" على أعلى متوسط حسابي (4.40) وانحراف معياري (0.62) ، وجاءت في المرتبة الثانية الفقرة رقم (19) التي تنص على " يسعى الموظفون في الشركات الصغيرة 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 الصغيرة حيث حصلت على اقل متوسط حسابي بلغ (4.33) وانحراف معياري (0.76). وهذا يدل على تحديد موظفي مؤسسات تمويل الشركات الصغيرة 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 ل فقرات العمليات الداخلية)

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

يوضح الجدول رقم (12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المتغير التابع الفرعي الثاني (العمليات الداخلية) حيث حصلت الفقرة رقم (26) والتي تنص على " تمنح الشركات الصغيرة مكافآت للموظفين الموهوبين على المتوسط الحسابي الأعلى (4.45) وانحراف معياري (0.64)، تبعثها الفقرة رقم (28) والتي تنص على " تزداد إنتاجية الموظفين سنوياً في الشركات الصغيرة " بمتوسط حسابي (4.43) وانحراف معياري (0.69). فيما كانت اقل فقرة من حيث متوسطها الحسابي (24) والتي تنص على " تتيح ادارة الشركات الصغيرة مجالاً واسعاً للتحقيق الذاتي للموظفين " حيث بلغ (4.36) وبانحراف معياري (0.84). وهذا يدل على اهتمام مؤسسات تمويل الشركات الصغيرة 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 الصغيرة الى معرفة احتياجات العملاء باستمرار	4.38	.794	1	مرتفع
30	تعد الشركات الصغيرة محط جذب للعملاء بسبب جودة خدماتها.	4.27	.906	4	مرتفع
31	الزيادة في عدد العملاء تعكس رضاهم عن نشاط الشركات الصغيرة	4.27	.950	5	مرتفع
32	تمثل الزيادة في رضا العملاء عن خدمات الشركات الصغيرة مقياساً لرضاهم.	4.32	.883	2	مرتفع
33	تحفز الشركات الصغيرة عملائها على الشراء باستمرار .	4.26	.958	6	مرتفع

34	يتم قياس درجة رضا العملاء بشكل مستمر	4.32	.905	3	مرتفع
	في الشركات الصغيرة				
	المتوسط الحسابي الكلي	4.3028			مرتفع

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 الصغيرة 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 الصغيرة 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 الصغيرة عملائها على الشراء باستمرار" حيث حصلت على اقل متوسط حسابي بلغ (4.26) وانحراف معياري (0.96). مما يدل على أن الشركات الصغيرة 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

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

Kolmogorov-Sminov	.209	.234	.234	.146
Asymp. Sig.	.219	.118	.118	.105

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 لالذكاء الاجتماعي والتباين المسموح به له وكالاتي:

الجدول رقم (15): اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح به لالذكاء الاجتماعي

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 (H₀): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لالذكاء الاجتماعي بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي) في أداء المشاريع (التعلم والنمو، والعمليات الداخلية، ورضا العملاء) من وجهة نظر شركة الشركات الصغيرة بالمملكة العربية السعودية.

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

النموذج معامل الارتباط (R) معامل التحديد معامل (R²) المعدل الخطأ المعياري (R²)

1	.842	.709	.708	.25335
---	------	------	------	--------

يوضح الجدول (16) أن قيمة معامل الارتباط للمتغير المستقل (الذكاء الاجتماعي)، والمتغير التابع (الأداء) مجتمعة بلغت (0.842). وبلغت قيمة معامل التحديد (R²) (0.709)، أي أن النموذج يفسر 70.9% من التباين الكلي في "الأداء" أما الباقي يفسر بعوامل أخرى.

جدول (17): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر "الذكاء الاجتماعي" في أداء المشاريع ANOVA

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

1	Regression	90.018	3	30.006	467.494	.000
	الانحدار					
	Residual	36.906	575	.064		
	الخطأ					
	المجموع	126.924	578			

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 ($\alpha \leq 0.05$) للذكاء 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 "الذكاء الاجتماعي" في أداء المشاريع

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

ويبين 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

Ho-1 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للذكاء الاجتماعي بأبعاده مجتمعة في أداء المشاريع (التعلم والنمو) من وجهة نظر شركة الشركات الصغيرة بالمملكة العربية السعودية.

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

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

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

جدول (20): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر الذكاء الاجتماعي "في التعلم والنمو" ANOVA

النموذج	مصدر	مجموع	درجات	متوسط	قيمة	F	مستوى
	البيانات	المربعات	الحرية	المربعات	المحسوبة	الدلالة	F
							Sig المعنوية لـ
1	Regression	77.108	3	25.703	154.163	.000	
	Residual	95.867	575	.167			
	الخطأ						
	المجموع	172.975	578				

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 ($\alpha \leq 0.05$) للذكاء 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	المعاملات غير المعيارية	المعاملات	قيمة t	مستوى الدلالة
المستقلة		المعيارية		Sig
	قيمة B	الخطأ المعياري	قيمة Beta	
الثابت	1.123	.154		.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.

ويبين 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 ($\alpha \leq 0.05$) للذكاء الاجتماعي بأبعاده مجتمعة في أداء المشاريع العمليات الداخلية من وجهة نظر شركة الشركات الصغيرة بالمملكة العربية السعودية.

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

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

يبين الجدول (22) أن قيمة معامل الارتباط للمتغير المستقل الذكاء الاجتماعي، وبعد المتغير التابع (العمليات الداخلية) بلغت (0.673). وبلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.452)، أي أن النموذج يفسر 45.2% من التباين الكلي في "العمليات الداخلية" أما الباقي يفسر بعوامل أخرى.

جدول (23): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر الذكاء الاجتماعي " في العمليات الداخلية ANOVA

النموذج	مصدر	مجموع	درجات	متوسط	قيمة	F	مستوى
	البيانات	المربعات	الحرية	المربعات	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 ($\alpha \leq 0.05$) للذكاء الاجتماعي بأبعاده رأس المال البشري، رأس المال الهيكلية، ورأس المال العلائقية في العمليات الداخلية.

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

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

H0₃: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للذكاء الاجتماعي بأبعاده مجتمعة في أداء المشاريع (رضا العملاء من وجهة نظر شركة الشركات الصغيرة بالمملكة العربية السعودية).

جدول (25): ملخص النموذج لأثر "الذكاء الاجتماعي" في رضا العملاء

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

يبين الجدول (25) أن قيمة معامل الارتباط للمتغير المستقل الذكاء الاجتماعي، وبعد المتغير التابع (رضا العملاء) بلغت (0.739). وبلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (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	الدالة	F
							Sig المعنوية

1	Regression	132.187	3	44.062	230.219	.000
	الانحدار					
	Residual	110.051	575	.191		
	الخطأ					
	المجموع	242.239	578			

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 الصفرية وقبول الفرضية البديلة وهي أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للذكاء 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	المعاملات غير المعيارية	المعاملات	قيمة t	مستوى الدلالة
المستقلة	المعيارية	المعيارية		
	قيمة B	الخطأ المعياري	قيمة Beta	Sig
الثابت	.364	.165		.000
رأس المال البشري	.493	.036	.496	.000
رأس المال الهيكلي	.225	.044	.195	.000
رأس المال العلائقي	.189	.042	.160	.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 الهيكلي، ورأس المال العلائقي) 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 الهيكلي حيث بلغت قيمة Beta (0.195)، وكان أقل الأبعاد تأثيراً رأس المال العلائقي بلغت قيمة Beta (0.160).

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

أظهرت نتائج الدراسة أن المتوسط الحسابي للمتغير المستقل "الذكاء الاجتماعي" ككل بلغ (4.35) بتقدير مرتفع، وكان أعلى الأبعاد هو البعد المتعلق بـ"رأس المال العلائقي"، حيث حصل على متوسط حسابي قدره (4.41) وانحراف معياري (0.55)، مما يشير إلى أهمية العلاقات القوية التي تبنيها المشروعات الصغيرة في المملكة العربية السعودية مع عملائها وشركائها. تلاه البعد المتعلق بـ"رأس المال البشري" الذي حصل على متوسط حسابي قدره (4.33) وانحراف معياري (0.65)، مما يعكس الاهتمام بتطوير المهارات والمعرفة لدى الموظفين. أما "رأس المال الهيكلي" فقد جاء بمتوسط حسابي قدره (4.31) وانحراف معياري (0.56)، وهو أدنى متوسط حسابي بين الأبعاد الثلاثة، ولكنه لا يزال بتقدير مرتفع، مما يعكس القوة التنظيمية والهيكلية للشركات الصغيرة.

كما أظهرت نتائج الدراسة أن المتوسط الحسابي للمتغير التابع "الأداء" ككل بلغ (4.36) بتقدير مرتفع، حيث كان البعد المتعلق بـ"العمليات الداخلية" في المقدمة بمتوسط حسابي قدره (4.40) وانحراف معياري (0.53)، مما يدل على الكفاءة العالية في تنظيم العمليات الداخلية. تلاه البعد "التعلم والنمو" بمتوسط حسابي (4.37) وانحراف معياري (0.55)، مما يعكس اهتمام الشركات بتطوير قدراتها ومهارات موظفيها. وأخيرًا، جاء البعد المتعلق بـ"رضا العملاء" بأدنى متوسط حسابي (4.30)، مما يشير إلى الاهتمام برضا العملاء ولكن بمستوى أقل مقارنة بالأبعاد الأخرى. هذه النتائج تدل على أن الشركات الصغيرة في المملكة العربية السعودية تطبق أبعاد الذكاء الاجتماعي والأداء بشكل عالٍ وفعال في إدارة مشروعاتها.

نتائج تحليل اختبار الفرضيات

أولاً: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

أظهرت نتائج اختبار الفرضية الرئيسية وجود أثر إيجابي لجميع أبعاد الذكاء الاجتماعي (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي) على أداء المشروعات الصغيرة.

ثانيًا: نتائج اختبار الفرضيات الفرعية:

1. التعلم والنمو:

أظهرت نتائج اختبار الفرضيات الفرعية وجود تأثير واضح لجميع أبعاد الذكاء الاجتماعي (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي) على عملية التعلم والنمو داخل المشروعات الصغيرة، مما يدل على أهمية هذه الأبعاد في تعزيز الابتكار والتطوير المستمر.

2. العمليات الداخلية:

بيّنت النتائج أن أبعاد الذكاء الاجتماعي (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي) تؤثر بشكل ملحوظ في تحسين العمليات الداخلية للمشروعات الصغيرة، مما يساهم في رفع كفاءة العمل وتنظيم العمليات التشغيلية داخل المؤسسة.

3. رضا العملاء:

أشارت نتائج الفرضيات الفرعية إلى أن جميع أبعاد الذكاء الاجتماعي (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي) تلعب دورًا كبيرًا في تحقيق رضا العملاء. هذا التأثير يوضح أن الذكاء الاجتماعي يعزز العلاقات مع العملاء ويزيد من قدرتهم على تلبية احتياجاتهم بكفاءة.

تشير هذه النتائج إلى الدور الحيوي لأبعاد الذكاء الاجتماعي في تحسين جوانب متعددة من إدارة المشروعات الصغيرة، بما في ذلك التعلم والنمو، العمليات الداخلية، ورضا العملاء.

2.5 التوصيات

1. الاستمرار في تطبيق أبعاد الذكاء الاجتماعي:

توصي الدراسة بضرورة مواصلة تبني أبعاد الذكاء الاجتماعي داخل المشروعات الصغيرة، والعمل على تعزيز

ولاء العملاء ورضاهم من خلال بناء علاقات متينة معهم، وتلبية احتياجاتهم بسرعة وكفاءة. تحقيق رضا العملاء يعد أساسياً للحفاظ على استدامة العلاقات الإيجابية وزيادة ثقة العملاء بالشركة.

2. تطوير القيادات الإدارية وتعزيز الكفاءات:

توصي الدراسة بأهمية تطوير أبعاد الذكاء الاجتماعي لدى القيادات الإدارية في المشروعات الصغيرة. يمكن تحقيق ذلك من خلال استقطاب الأفراد ذوي الكفاءات العالية والخبرات المتراكمة، التي تمكّنهم من القيام بواجباتهم بفعالية. هذا التطوير يساهم في تعزيز الموقع التنافسي للمشروعات الصغيرة، من خلال استثمار نقاط القوة الداخلية واغتنام الفرص البيئية المتاحة قبل المنافسين.

3. اعتبار المورد البشري الأساس في الأداء المؤسسي:

توصي الدراسة بالالتزام بفلسفة أن المورد البشري هو أساس نجاح المشروعات الصغيرة. لذلك، يجب إخضاع العاملين لبرامج تدريبية حديثة تتماشى مع التطورات البيئية، مما يساهم في تعزيز قدراتهم وتمكينهم من مواجهة التحديات وتحقيق النجاح.

4. أخذ آراء العملاء بعين الاعتبار:

توصي الدراسة بأهمية استشارة العملاء وأخذ مقترحاتهم عند تصميم خدمات جديدة. هذا يساهم في بناء سمعة طيبة للمؤسسة ويعزز الثقة بينها وبين العملاء. الاستماع لآراء العملاء يساعد في تحسين مستوى الخدمات المقدمة ويضمن تلبية احتياجاتهم بشكل أفضل.

5. تشجيع الإبداع والابتكار في العمل:

توصي الدراسة بتبني الأفكار الإبداعية والطرق الجديدة لإنجاز الأعمال في المشروعات الصغيرة. تقديم حلول إبداعية وغير تقليدية يعزز من ثقافة الإبداع بين الموظفين ويدعم استمرارية الابتكار داخل المؤسسة، مما يساهم في تحسين الأداء وتقديم خدمات متميزة.

6. تطبيق أبعاد الأداء في بيئة المنافسة:

توصي الدراسة بضرورة الاستمرار في تطبيق أبعاد الأداء المختلفة في سياق المنافسة. قدرة المؤسسة على

استخدام هذه الأبعاد المناسبة لبيئة العمل تمنحها مرونة أكبر لمواجهة التحديات واستغلال الفرص السوقية المتاحة بفعالية.

Abstract

This study aimed to measure the impact of social intelligence on the management of small projects in the Water Transport and Technology Company in the Kingdom of Saudi Arabia. The study relied on the descriptive analytical approach. The questionnaire form was used as the main tool for collecting data, as (579) participants responded to these forms with a response rate of (94%). The data were entered and analyzed using the statistical analysis program (SPSS).

The results of the study concluded that there is a strong positive correlation with statistical significance between the dimensions of social intelligence (effective communication, building relationships, and social awareness) and the performance of small projects. The study showed that social intelligence contributes significantly to improving the management of small projects in terms of strengthening relationships with customers and increasing their satisfaction, and improving internal cooperation between working teams.

The study recommended the need to enhance the social capabilities of workers in small projects, and to focus on developing social intelligence skills such as effective communication and building long-term relationships with customers. It also stressed the importance of attracting individuals with high social skills and providing specialized training programs to develop these skills in a way that contributes to improving the overall performance of projects.

Keywords: Social intelligence, small project management, Water Transport and Technology Company in the Kingdom of Saudi Arabia.

المراجع

المراجع باللغة العربية :

- أبو يحيى، جعفر سليمان، والذنيبات، علي عبد القادر، (2019) أثر هيكل الملكية في أتعاب التدقيق الخارجي: دليل من الأردن. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال: الجامعة الأردنية - عمادة البحث العلمي، 15(3)، 420 - 403.
- بلموهوب، خديجة (2019) دور التعلم التنظيمي في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الاقتصادية بولاية سطيف، رسالة ماجستير، جامعة فريجات عباس الجزائر 3295/123456789/
- التلهوني، إبراء (2018) اثر ادارة المواهب على اداء مؤسسات تمويل المشاريع الصغيرة في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة عمان العربية، الأردن.
- الجيش، صادق عسكر، (2020)، الذكاء الاجتماعي مدخل استراتيجي لتحقيق جودة التعليم العالي، مجلة الأندلس للعلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الأندلس للعلوم والتقنية.
- الحجاج، على عيسى، (2020)، أثر الذكاء الاجتماعي على الميزة التنافسية" دراسة تطبيقية على البنوك التقليدية الأردنية، مجلة عمان العربية للبحوث، جامعة عمان العربية، عمادة البحث العلمي للدراسات العليا، مج4، ع2، الأردن.
- حسو، جاسم محمد ورشيد، وفاء مكي (2019)، دور الإفصاح المحاسبي الإلكتروني في تحقيق فروض نظرية الوكالة سوق العراق للأوراق المالية أنموذج - دراسة تحليلية. مجلة الاقتصاد والإدارة، 121 (42)، 165-177.
- الحمود، وسام شاهر، (2018)، أثر الذكاء الاجتماعي والتوجه الابداعي على مستوى ابتكار الخدمة في قطاع سلسلة الصيدليات في الأردن" دراسة حالة على صيدليات فارمسي ون، (رسالة ماجستير)، جامعة اليرموك، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، الأردن.
- الحناوي، السيد محمود، (2019)، أثر هيكل الملكية علي جودة التقارير المالية: دراسة تطبيقية علي الشركات المقيدة بالبورصة المصرية، مجلة البحوث المحاسبية: جامعة طنطا - كلية التجارة - قسم المحاسبة، (1)، 114 -

- خيون، أحمد، (2018)، تنثر المشروعات الصغيرة للشباب ودورها في الحد من مشكلة البطالة، مجلة لارك المجلد 4 العدد 31 العراق
- دباجه، محمد أحمد محمود، (2021)، أثر الذكاء الاجتماعي في أداء المشاريع الصغيرة من وجهة نظر شركات التمويل في مدينة عمان، (رسالة ماجستير)، جامعة عمان العربية، كلية الأعمال، الأردن.
- دخان، محمد، (2018)، أثر محددات هيكل الملكية في أداء الشركات المساهمة السورية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية 40(5)، 27-38
- زعرب، حمدي، باسل مسموح، (2020)، أثر هيكل الملكية على أداء الشركات المدرجة في بورصة فلسطين (دراسة تطبيقية)، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 28(4)
- سمور، محمد، درغام، ماهر، (2020)، أثر مكونات هيكل الملكية على تكاليف الوكالة: دراسة تطبيقية على البنوك المدرجة في بورصة فلسطين، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والعلوم الإدارية، الجامعة الإسلامية، غزة - كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، 28(3)، 1-20
- الشاهد، ريم محمود سليمان، (2018)، أثر هيكل الملكية وخصائص الشركات على جودة الأرباح: دراسة اختبارية على الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال: الجامعة الأردنية - عمادة البحث العلمي، 14 (3)، 463 - 445
- العامري، علي وآخرون، (2019)، أثر قياس كفاءة أرس المال الفكري على الأداء المالي للوحدات الاقتصادية، دراسة في عينة من الشركات الصناعية المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية، المجلات الأكاديمية العلمية العراقية، جامعة المثنى 9(4)، 17-1.
- العبادي، هاشم وحمد هلال، أسامة، (2018)، تأثير أبعاد أرس المال الفكري في تحقيق التفوق التنظيمي، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، 22 (10)، 189-218
- عبد الفتاح، براءة عبد المنعم أحمد، (2015)، أثر أبعاد الذكاء الاجتماعي في أداء المؤسسات صغيرة ومتوسطة الحجم الأردنية المقاس باستخدام معايير بطاقة الاداء المتوازن، (رسالة ماجستير)، الجامعة الأردنية كلية الدراسات العليا، الأردن.

- عبد الله، آدم عبد الله سليمان، (2021)، أثر الذكاء الاجتماعي على أداء العاملين " دراسة حالة بنك فيصل الاسلامي، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، مج22، ع1.
- محمد، إلياس بخيت، (2020)، دور الذكاء الاجتماعي في تحقيق البراعة التنظيمية " دراسة حالة مجموعة شركات معاوية البربر للصناعات الغذائية، (رسالة ماجستير)، جامعة النيلين، كلية الدراسات العليا، السودان.
- محمد، روقي، (2018)، الذكاء الاجتماعي على ربحية المؤسسات "دراسة حالة عينة من المؤسسات الاقتصادية والجزائرية، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة صدى مرباح، ع14، الجزائر.
- المطر، جمزة شاكرو، (2019)، أثر الذكاء الاجتماعي على الأداء الوظيفي " دراسة حالة مديرية الأمن العام الأردني، (رسالة ماجستير)، جامعة البلقاء التطبيقية، كلية الدراسات العليا، الأردن.
- الخطاب، أ. (2015). الذكاء الاجتماعي والتفاعل الاجتماعي. مجلة العلوم الإنسانية، 10(2)، 112-130.
- الحربي، ب. (2014). درجة الذكاء الاجتماعي وعلاقته بمهارات الاتصال التنظيمي لدى طلاب الجامعة. مجلة التعليم الجامعي، 8(3)، 67-82.
- الصادي، س. وآخرون. (2000). دور المشروعات الصغيرة في تحقيق التنمية الاقتصادية. مجلة الاقتصاد والتنمية، 12(1)، 88-102.
- الكيال، م. (2011). الذكاء الاجتماعي كصفة مكتسبة. مجلة السلوك الاجتماعي، 9(2)، 45-58.
- الهيتي، ن. (2003). المشروعات الصغيرة وأهميتها في التنمية. مجلة الاقتصاد والإدارة، 15(4)، 33-50.
- شوقي، م. (2017). الذكاء الاجتماعي وأثره على نجاح إدارة المشروعات الصغيرة. مجلة الإدارة والتنمية، 7(3)، 56-72.
- مصطفى، ع. (1998). تعريف الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالنجاح الاجتماعي. مجلة الدراسات الاجتماعية، 5(1)، 22-35.
- حسن، منه حسن عمر. (2024). الذكاء الاجتماعي: رؤية تحليلية من منظور الصحة النفسية. مجلة العلوم الاجتماعية والتطبيقية، ع3، 160 - 179. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1496837>

- أبو ناشي، منى سعيد محمود. (2001). الذكاء الشخصي وعلاقته بالذكاء الاجتماعي والذكاء الموضوعي: دراسة عاملية. المجلة المصرية للدراسات النفسية، مج11، ع32 ، 223 - 254. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1008514>
- الحاج، عنيبي. (2021). الذكاء و الانتماء الاجتماعي. مجلة كلية الآداب والعلوم الإنسانية، ع 4،5 ، 528 - 531. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/416121>
- براححة، كريمة. (2022). الإتصال التنظيمي والذكاء الاجتماعي. المجلة الدولية أبحاث في العلوم التربوية والإنسانية والآداب واللغات، مج3، ع4 ، 261 - 281. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1278280>
- المغازي، إبراهيم محمد. (2015). مقياس الذكاء الاجتماعي: بناؤه وخواصه السيكمومترية. مجلة كلية التربية، مج 15، ع 1 ، 42 - 103. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/44428>
- المحمودي، نائلة المنير. (2014). المشروعات الصغيرة: المعوقات والبدائل. المجلة الليبية للدراسات، ع 7 ، 464 - 502. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/770233>
- حسن، أمين عبدالعزيز. (2023). مشكلات إدارة المشروعات الصغيرة. التنمية الإدارية، س 15، ع 58 ، 40 - 45. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/93501>
- أنبية، عصام ضو فرج، و امحمد، حسن علي معتوق. (2015). إدارة المشروعات الصغيرة والمتوسطة: المعوقات والحلول. مجلة العلوم الإقتصادية والسياسية، س3، عدد خاص ، 69 - 79. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/823359>
- عيد، عاشور إبراهيم الدسوقي. (2019). التخطيط لإعداد المشروعات الصغيرة. المجلة العربية لدراسات وبحوث العلوم التربوية والإنسانية، ع 15 ، 1 - 11. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1394424>
- قرعوش، عائشة حسن. (2022). تقييم المشروعات الصغيرة: دراسة استقرائية لكيفية تقييم المشروعات الصغيرة في سورية. مجلة جامعة دمشق للآداب والعلوم الإنسانية، مج38، ع 4 ، 248 - 287. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1342390>

ثانيا: المراجع الأجنبية:

- Abualoush, S, Masa'deh, R., Bataineh, K., & Alrowwad, A. (2018). The role of knowledge management process and intellectual capital as intermediary variables between knowledge management infrastructure and Organization Performance. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 13 (2), 279- 309.
- Agostini, L., & Nosella, A. (2017). Enhancing Radical Innovation Performance through Intellectual Capital Components. *Journal of Intellectual Capital*, 18(4).pp.789-806.
- Almaiman, S., & McLaughlin, P. (2018). Facilitating a continuous improvement culture: a literature review. *International Conference on Manufacturing Research. Manufacturing Technology*, 493-498, Skovde, Sweden. DOI: 10.3233/978-1-61499-902-7-493D
- Horvath, H., & Bencsik, A. (2019). RELATIONSHIP BETWEEN OWNERSHIP STRUCTURE AND INTELLECTUAL CAPITAL EFFICIENCY IN HUNGARIAN COMPANIES. *Economic and Social Development: Book of Proceedings*, 164-173.
- Kelechi, U., & Halida, O (2017). "Talent Management and Performance of Selected Commercial Banks in Owerri, Imo State, Nigeria", *International Journal of Management, Accounting and Economics*, 4 (3)..
- MARMARA University, Turkey. Ousama, A. A., Hammami, H., & Abdulkarim, M. (2019). The association between intellectual capital and financial performance in the Islamic banking industry. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 13 (1). 75-93
- Namada, J. (2017). *Organizational Learning and Firm Performance: an Empirical investigation in an Emerging Economy Context*, Chandaria School of Business, <http://erepo.usiu.ac.ke/11732/3136>

- Nassar, S., Ashour, M., Tan, Ö. F., & Külâh, S. (2018). The Effect Of Ownership Structure On Intellectual Capital Efficiency: Evidence From Borsa Istanbul. In 7th International Conference on Business Administration (ICBA), May (pp. 3-5)
- Nassar, ST. (2018) Intellectual Capital And Its Impact On Financial Performance Of Firms Listed In Borsa Istanbul (Unpublished Doctoral Dissertation).
- Seok-Young, O. (2019). Effects of organizational learning on performance: the moderating roles of trust in leaders and organizational justice, *Journal of Knowledge Management*, 23 (2), 313-331. <https://doi.org/10.1108/JKM-02-2018-0087>.
- Shehada, R., El Talla, A., Al Shobaki, J., & Abu-Naser, S. (2020). The Reality of Using the Balanced Scorecard in Business Incubators, *Faculty Engineering and Information Technology*, of <http://dspace.alazhar.edu.ps/xmlui/handle/123456789/586>
- Abul Hassan. (2004). The Role of Social Intelligence in Organizational Performance. *Journal of Business Studies*, 21(3), 50-67.
- Bernadette, C. (2018). Social Capital and Structural Capital: Definitions and Applications. *Human Resources Management Review*, 29(1), 10
- bul Hassan, M. (2004). The Role of Social Intelligence in Organizational Performance. *Journal of Business Studies*, 21(3), 50-67.
- Al-Ghamdi, S. (2021). The Impact of Social Intelligence on Small Business Success in Saudi Arabia. *International Journal of Management Studies*, 15(2), 120-135.
- Alnems, A. H. (2019). Social Intelligence and the Performance of Small Enterprises in the Middle East. *Middle East Business Review*, 22(1), 34-50.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On Model of Emotional-Social Intelligence (ESI). *Psicothema*, 18(S), 13-25.

- Goleman, D. (2006). Social Intelligence: The New Science of Human Relationships. Bantam Books.
- Nassar, A. (2018). The Role of Social and Intellectual Capital in Enhancing Organizational Performance. *Journal of Business Management*, 32(2), 150-168.
- Secret, R., & Al-Salihi, N. (2017). Social Intelligence and Organizational Conflict Management: The Case of Jordanian Telecommunications Companies. *International Journal of Conflict Management*, 8(3), 115-133.
- Alansari ،H. M. (2021). Special Needs and Social Intelligence in Interactive Hapy- Robotics. مجلة مسترجع من 498 - الطفولة والتربية، مج13، ع47، 485
<http://search.mandumah.com/Record/1224539>
- (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط، عمان. مسترجع من Companies
(2017). The Impact of Social Intelligence on Organizational Conflict Management Strategies: A Field Study on Jordanian Telecommunication Companies
<http://search.mandumah.com/Record/856764>
- Chachi ،A. و ، Abul Hassan. (2004). Financing Small and Medium Businesses: The British Experiment. 55 - مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، ع3، 78
<http://search.mandumah.com/Record/1199307>
- Abu Muamer ،F. M. و ، Alnems ،A. H. (2019). Risk Management's Techniques in Gaza Strip Small Businesses. 19 - مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، مج27، ع1، 1
<http://search.mandumah.com/Record/945699>

الملاحق

المتغير	المستوى / الفئة	العدد	النسبة المئوية %
النوع الاجتماعي	ذكور		
	إناث		
	المجموع		
الفئة العمرية	أقل من 25 سنة		
	من 25 - أقل من 35 سنة		
	من 35 - أقل من 45 سنة		
	من 45 - أقل من 55 سنة		
	55 سنة فأكثر		
	المجموع		
	دبلوم متوسط أو أقل		
	بكالوريوس		
المؤهل العلمي	ماجستير		
	دكتوراه		
	المجموع		
	مدير		
	نائب/ مساعد مدير		
المسمى الوظيفي	رئيس قسم		
	المجموع		
	أقل من 5 سنوات		
	5 - أقل من 10 سنوات		
	10- أقل من 15 سنة		
عدد سنوات الخبرة في			
مؤسسات التمويل			

		15 سنة فأكثر
		المجموع

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

ت	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(الترتيب)	درجة الموافقة
6	تمتلك ادارة الشركات الصغيرة هيكل تنظيمي مرن.		.		
7	تمتلك ادارة الشركات الصغيرة ثقافة مرنة ومقبولة.		.		
8	يتوافر في الشركات الصغيرة نظم معلومات إدارية كفؤة.				
9	تشجع إدارة الشركات الصغيرة على تبني التكنولوجيا الحديثة في عملية الاتصال.				
10	توسع ادارة الشركات الصغيرة عملياتها الى مناطق جغرافية دولية.				
11	تجري ادارة الشركات الصغيرة تعديلات باستمرار على الهيكل التنظيمي بما يتناسب مع التطورات البيئية.				
المتوسط الحسابي الكلي					

ت	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(الترتيب)	درجة الموافقة
12	تعمل إدارة الشركات الصغيرة على تمتين العلاقات الإيجابية مع زبائنهم.	.	.		
13	تمنح إدارة الشركات الصغيرة عملائها الدائمين مزايا إضافية.	.	.		
14	تأخذ إدارة الشركات الصغيرة بآراء ومقترحات عملائها عند تصميم خدمات جديدة.	.	.		
15	تحرص إدارة الشركات الصغيرة الشركات الصغيرة على رضا الزبائن.	.	.		
16	تحرص إدارة الشركات الصغيرة على بناء سمعة طيبة عن أعمالها.	.	.		
17	تعتمد إدارة الشركات الصغيرة في تعاملها مع الزبائن على مصداقيتهم.	.	.		
المتوسط الحسابي الكلي					

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

18	تتبنى ادارة الشركات الصغيرة الأفكار الإبداعية والطرق الجديدة لإنجاز الأعمال في الشركات الصغيرة.			
19	يسعى الموظفون في الشركات الصغيرة الى تقديم حلول إبداعية غير تقليدية تدعم الثقافة الإبداعية بين موظفيها.	.		
20	ينجز الموظف ما يسند اليه من مهام بأسلوب ابداعي متجدد في الشركات الصغيرة	.		
21	توفر ادارة الشركات الصغيرة الوسائل الضرورية لتحفيز الطاقات الإبداعية لدى موظفيها.	.		
22	تعقد إدارة الشركات الصغيرة اجتماعات مع رواديين ناجحين بهدف التدريب والتطوير والتعلم			
المتوسط الحسابي الكلي				

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

ت	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(الترتيب)	درجة الموافقة
23	تهتم الشركات الصغيرة بتقديم الخدمات للموظفين بصورة جيدة.				

24	تتيح ادارة الشركات الصغيرة مجالاً واسعاً للتثقيف الذاتي للموظفين			
25	تهتم الشركات الصغيرة بتوثيق العلاقات بين الموظفين			
26	تمنح الشركات الصغيرة مكافآت للموظفين الموهوبين.	.		
27	تمتلك إدارة الشركات الصغيرة الجرأة على اعادة هندسة عملياتها			
28	تزداد إنتاجية الموظفين سنوياً في الشركات الصغيرة .	.		
المتوسط الحسابي الكلي				

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

ت	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(الترتيب)	درجة الموافقة
29	تسعى إدارة الشركات الصغيرة الى معرفة احتياجات العملاء باستمرار	.			
30	تعد الشركات الصغيرة محط جذب للعملاء بسبب جودة خدماتها.	.			
31	الزيادة في عدد العملاء تعكس رضاهم عن نشاط الشركات الصغيرة	.			
32	تمثل الزيادة في رضا العملاء عن خدمات الشركات الصغيرة مقياساً لرضاهم.				

				33	تحفز الشركات الصغيرة عملائها على الشراء باستمرار .
				34	يتم قياس درجة رضا العملاء بشكل مستمر في الشركات الصغيرة
					المتوسط الحسابي الكلي

Mid-Ocean University

College of Management

Department of Project Management



**Social Intelligence and Its Impact on Small Business
Management in the Kingdom of Saudi Arabia**

/Prepared by the Student

Ibrahim Ali Al-Dahami

241001207

/Supervised by

Dr. Asmaa Abu Anza

:Academic Year

2024