

جامعة ميدأوشن



كلية الإدارة

بكالوريوس إدارة مشاريع

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

إعداد الطالب/

مبارك راشد حزام الدوسري

إشراف/

العام الدراسي:

2026

الخلاصة

تهدف هذه الدراسة إلى قياس أثر الذكاء الاجتماعي على إدارة المشاريع في شركات القطاع العام بمدينة الرياض، مع التركيز على كيفية تأثير أبعاد الذكاء الاجتماعي (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي) على الأداء المؤسسي لهذه الشركات. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت استمارة استبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات. شارك في الاستبيان (579) مشاركًا من العاملين في شركات القطاع العام، وبلغت نسبة الاستجابة (94%). تم إدخال البيانات التي تم جمعها وتحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS).

أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط إيجابية قوية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الذكاء الاجتماعي (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي) وأداء المشاريع في شركات القطاع العام بمدينة الرياض. كما بينت الدراسة أن جميع أبعاد الذكاء الاجتماعي لها تأثير إيجابي على أداء المشاريع من حيث تحسين العمليات الداخلية، وتعزيز التعلم والنمو، وزيادة رضا العملاء.

توصي الدراسة بضرورة الاستثمار في تطبيق أبعاد الذكاء الاجتماعي بشكل فعال، مع التركيز على تعزيز العلاقات الإيجابية مع العملاء وتلبية احتياجاتهم بسرعة وكفاءة. كما توصي الدراسة بضرورة تطوير القيادات الإدارية من خلال استقطاب الأفراد ذوي الكفاءة العالية والخبرات المتخصصة، ودعم التدريب المستمر لتعزيز قدراتهم في توظيف الذكاء الاجتماعي لتحقيق النجاح المؤسسي.

الكلمات المفتاحية: الذكاء الاجتماعي، إدارة المشاريع، شركات القطاع العام، مدينة الرياض.

Contents

مقدمة:.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
أهداف الدراسة:.....	6
تأتي هذه الدراسة لتحقيق مجموعة من الأهداف تتمثل في الأهداف التالية:خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.	
تساؤلات الدراسة:.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
فروض الدراسة:.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
نموذج الدراسة:.....	13
الدراسات السابقة:.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
الإطار النظري.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
المبحث الأول: الذكاء الاجتماعي.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
مقدمة.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
مفهوم الذكاء الاجتماعي.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
أهمية الذكاء الاجتماعي.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
أبعاد الذكاء الاجتماعي.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
القدرة على فهم مشاعر الآخرين ومواقفهم وتقديم الاستجابة المناسبة :الوعي الاجتماعي1	
خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.	

- 2..... القدرة على التفاعل بفعالية مع الآخرين لبناء علاقات إيجابية ومستدامة :إدارة العلاقات.....
- خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
- 3..... القدرة على قراءة العواطف المختلفة وفهم تأثيرها على التفاعل الاجتماعي :الفهم العاطفي.....
- خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
- 4..... التعامل بفعالية مع المواقف الصعبة والمشكلات الاجتماعية :القدرة على حل النزاعات.....
- خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
- تطور الذكاء الاجتماعي تاريخياً..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
- أثر الذكاء الاجتماعي في الإدارة والتنظيم خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
- العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والنجاح الشخصي خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
- العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والنجاح المؤسسي..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
- الذكاء الاجتماعي والقيادة..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
- تحديات تنمية الذكاء الاجتماعي خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
- أساليب تطوير الذكاء الاجتماعي..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
- المبحث الثاني: أداء المشاريع العامة..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
- مقدمة:..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
- خصائص ومميزات المشاريع العامة خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
1. التمويل الحكومي..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
2. الأهداف غير الربحية..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
3. الملكية العامة..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
4. الرقابة والإشراف الحكومي..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
5. تقديم الخدمات العامة بأسعار مخفضة خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
6. التركيز على البنية التحتية..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
7. توفير فرص العمل خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.

8. تعزيز الاستقرار الاجتماعي..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
9. توفير الحماية الاستراتيجية..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
10. تعزيز التنمية المستدامة..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
11. التنسيق والتكامل بين القطاعات..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
12. المرونة في مواجهة التحديات..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
- المعوقات التي تواجه المشاريع..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
- المراجع باللغة العربية :..... 65

المقدمة

أصبحت إدارة المشاريع في العصر الحديث من المجالات الأساسية التي تسهم في تحقيق التنمية المؤسسية والاقتصادية والاجتماعية، خاصة في ظل التغيرات السريعة التي تشهدها بيئات العمل. فالمشاريع لم تعد مجرد أنشطة تنفيذية محددة بزمان وتكلفة، بل أصبحت منظومات إدارية متكاملة تحتاج إلى تخطيط، وتنظيم، وتنسيق، وقيادة فعالة، وقدرة على التعامل مع فرق عمل متعددة الخلفيات والمهارات. ومن ثم فإن نجاح المشروع يرتبط بدرجة كبيرة بقدرة الإدارة على توظيف الموارد البشرية والاجتماعية بكفاءة لتحقيق الأهداف المطلوبة.

وفي هذا السياق، يبرز الذكاء الاجتماعي كأحد العوامل المهمة التي تساعد مديري المشاريع وأعضاء الفرق على فهم الآخرين، والتفاعل معهم بفاعلية، وبناء علاقات إيجابية داخل بيئة العمل. فالذكاء الاجتماعي لا يقتصر على القدرة على التواصل فقط، بل يشمل أيضًا فهم مشاعر الآخرين، وإدارة العلاقات، وحل النزاعات، وتحفيز العاملين، والتعامل مع المواقف الاجتماعية المعقدة بطريقة تساعد على تحقيق أهداف المشروع. وقد أشار الدسوقي (2008) إلى أن الذكاء الاجتماعي يرتبط بقدرة الفرد على التفاعل مع الآخرين والتأثير فيهم والتأثر بهم داخل المجتمع.

وتزداد أهمية الذكاء الاجتماعي في إدارة المشاريع العامة؛ لأن هذه المشاريع غالبًا ما تتضمن بتعدد الأطراف المعنية، وارتباطها بخدمة المجتمع، وخضوعها للرقابة الحكومية، واحتياجها إلى التنسيق المستمر بين الإدارات والجهات المختلفة. ولذلك فإن امتلاك المديرين والعاملين لمهارات الذكاء الاجتماعي يساعد في تحسين التواصل، وتقليل سوء الفهم، وزيادة التعاون بين أعضاء الفريق، وتعزيز القدرة على اتخاذ القرارات

المناسبة في الوقت المناسب. كما يساعد الذكاء الاجتماعي في بناء بيئة عمل إيجابية تشجع على التعلم والنمو والإبداع الإداري (الكيالني، 2011).

وتحظى شركات القطاع العام في مدينة الرياض بأهمية خاصة؛ نظرًا لدورها في تنفيذ مشاريع تنموية وخدمية تسهم في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030. ويتطلب نجاح هذه المشاريع توافر قيادة قادرة على إدارة العلاقات الداخلية والخارجية بكفاءة، وفهم احتياجات العاملين والعملاء، وتحقيق التوازن بين الأهداف المؤسسية ومتطلبات المجتمع. ومن هنا فإن دراسة أثر الذكاء الاجتماعي على إدارة المشاريع في هذه الشركات تعد موضوعًا ذا أهمية علمية وعملية.

وبناءً على ما سبق، تسعى هذه الدراسة إلى تحليل أثر الذكاء الاجتماعي على إدارة المشاريع في شركات القطاع العام بمدينة الرياض، وذلك من خلال دراسة أبعاد الذكاء الاجتماعي المتمثلة في رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي، وبيان أثرها على أداء المشاريع من حيث التعلم، والنمو، وتحسين العمليات الداخلية، ورضا العملاء. كما تهدف الدراسة إلى تقديم توصيات يمكن أن تساعد شركات القطاع العام على تعزيز الذكاء الاجتماعي لدى المديرين والعاملين بما يسهم في تحسين إدارة المشاريع ورفع كفاءتها.

ثالثًا: مشكلة البحث

تواجه شركات القطاع العام عددًا من التحديات عند إدارة المشاريع، من أبرزها ضعف التواصل بين فرق العمل، وتعدد الأطراف المشاركة، وصعوبة التنسيق بين الإدارات، وظهور النزاعات التنظيمية، وتباين احتياجات العملاء والمستفيدين. كما أن بعض المشاريع قد تتأثر بضعف قدرة المديرين أو العاملين على

فهم المواقف الاجتماعية داخل بيئة العمل، أو التعامل مع الضغوط، أو بناء علاقات إيجابية تساعد على إنجاز المشروع بكفاءة.

ورغم أهمية الجوانب الفنية والإدارية في نجاح المشاريع، فإن الجوانب الاجتماعية والإنسانية لا تقل أهمية عنها؛ لأن المشروع يعتمد في النهاية على فريق عمل يتفاعل ويتواصل ويتعاون لتحقيق أهداف مشتركة. ومن ثم فإن ضعف الذكاء الاجتماعي قد يؤدي إلى سوء الفهم، وضعف التعاون، وانخفاض رضا العاملين والعملاء، وتأخر تنفيذ المشروع، أو انخفاض جودة مخرجاته. وفي المقابل، فإن توفر الذكاء الاجتماعي لدى المديرين والعاملين يساعد على تحسين الاتصال، وحل المشكلات، وتقليل النزاعات، وتعزيز روح الفريق.

وتتمثل مشكلة البحث في الحاجة إلى معرفة مدى تأثير الذكاء الاجتماعي على إدارة المشاريع في شركات القطاع العام بمدينة الرياض، وخاصة من خلال أبعاده المتمثلة في رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي. كما تبرز المشكلة في قلة الدراسات التي تناولت أثر الذكاء الاجتماعي على إدارة المشاريع العامة في البيئة السعودية بصورة مباشرة، مما يفتح المجال لدراسة تطبيقية تسهم في توضيح هذه العلاقة.

وبناءً على ذلك، يمكن صياغة مشكلة البحث في السؤال الرئيس الآتي:

ما أثر الذكاء الاجتماعي على إدارة المشاريع في شركات القطاع العام بمدينة الرياض؟

ويتفرع من هذا السؤال الرئيس عدد من الأسئلة الفرعية:

1. ما أثر رأس المال البشري كأحد أبعاد الذكاء الاجتماعي على إدارة المشاريع في شركات القطاع

العام بمدينة الرياض؟

2. ما أثر رأس المال الهيكلي على أداء المشاريع في شركات القطاع العام بمدينة الرياض؟

3. ما أثر رأس المال العلائقي على تحسين العلاقات والتواصل داخل المشاريع؟

4. كيف يسهم الذكاء الاجتماعي في تحسين التعلم والنمو داخل فرق المشاريع؟

5. ما دور الذكاء الاجتماعي في تحسين العمليات الداخلية وزيادة رضا العملاء؟

6. ما التحديات التي تواجه تطبيق الذكاء الاجتماعي في إدارة المشاريع العامة؟

رابعاً: أهمية البحث

1. الأهمية العلمية

تتمثل الأهمية العلمية لهذه الدراسة في أنها تسهم في إثراء الأدبيات العلمية المرتبطة بالذكاء الاجتماعي وإدارة المشاريع، من خلال توضيح العلاقة بين المهارات الاجتماعية والنجاح الإداري والتنظيمي للمشاريع. كما تساعد الدراسة في بناء فهم أعمق لدور الذكاء الاجتماعي في تحسين الاتصال، وإدارة العلاقات، وحل النزاعات، وتعزيز التعاون داخل فرق العمل.

كما تبرز أهمية البحث في أنه يتناول الذكاء الاجتماعي من خلال أبعاد قابلة للدراسة والقياس، وهي رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي، ويربط هذه الأبعاد بأداء المشاريع من حيث التعلم، والنمو، والعمليات الداخلية، ورضا العملاء. وهذا الربط يساعد في تقديم نموذج بحثي يمكن الاستفادة منه في دراسات مستقبلية حول إدارة المشاريع والقيادة والعلاقات التنظيمية.

وتزداد الأهمية العلمية للدراسة بسبب تركيزها على شركات القطاع العام في مدينة الرياض، وهو مجال تطبيقي يحتاج إلى مزيد من الدراسات التي تبحث في العوامل السلوكية والاجتماعية المؤثرة في نجاح المشاريع، خاصة في ظل توجه المملكة نحو تطوير الأداء الحكومي والمؤسسي ضمن رؤية 2030.

2. الأهمية العملية

تتمثل الأهمية العملية لهذا البحث في أنه يقدم فائدة مباشرة لشركات القطاع العام بمدينة الرياض من خلال توضيح كيفية توظيف الذكاء الاجتماعي في تحسين إدارة المشاريع. فنتائج الدراسة يمكن أن تساعد المديرين على تطوير مهارات التواصل، وفهم احتياجات فرق العمل، وتحسين العلاقات بين الإدارات، وحل النزاعات بطريقة أكثر فاعلية.

كما يمكن أن تسهم الدراسة في دعم القيادات الإدارية عند اختيار وتدريب مديري المشاريع، من خلال إبراز أهمية المهارات الاجتماعية إلى جانب المهارات الفنية والإدارية. فمدير المشروع الناجح لا يحتاج فقط إلى التخطيط والرقابة، بل يحتاج أيضاً إلى القدرة على بناء الثقة، وتحفيز الفريق، وإدارة العلاقات مع العملاء وأصحاب المصلحة.

وتكمن الأهمية العملية كذلك في أن الدراسة يمكن أن تساعد شركات القطاع العام على تحسين جودة تنفيذ المشاريع، وزيادة رضا العملاء، وتعزيز التعلم والنمو داخل فرق العمل، وتقليل المشكلات الناتجة عن ضعف التواصل أو النزاعات التنظيمية. كما يمكن أن تسهم نتائج البحث في تقديم توصيات تدريبية وإدارية تساعد على تنمية الذكاء الاجتماعي لدى العاملين في المشاريع العامة.

أولاً: صياغة أسئلة البحث

السؤال الرئيس

ما أثر الذكاء الاجتماعي بأبعاده: رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي على إدارة المشاريع في شركات القطاع العام بمدينة الرياض؟

الأسئلة الفرعية

1. ما أثر رأس المال البشري في تحسين إدارة المشاريع في شركات القطاع العام بمدينة الرياض؟
2. ما أثر رأس المال الهيكلي في تحسين إدارة المشاريع في شركات القطاع العام بمدينة الرياض؟
3. ما أثر رأس المال العلائقي في تحسين إدارة المشاريع في شركات القطاع العام بمدينة الرياض؟
4. كيف يسهم الذكاء الاجتماعي في تحسين عمليات التعلم والنمو داخل فرق المشاريع؟
5. ما دور الذكاء الاجتماعي في تحسين العمليات الداخلية للمشاريع في شركات القطاع العام؟
6. كيف يساعد الذكاء الاجتماعي في رفع مستوى رضا العملاء والمستفيدين من المشاريع العامة؟
7. ما التحديات التي تواجه تطبيق الذكاء الاجتماعي في إدارة المشاريع داخل شركات القطاع العام بمدينة الرياض؟

وتأتي هذه الأسئلة من منطلق أن الذكاء الاجتماعي يساعد الأفراد على فهم الآخرين والتفاعل معهم بفاعلية، كما يدعم التواصل وحل النزاعات وبناء العلاقات الإيجابية داخل فرق العمل، وهي عناصر ضرورية لنجاح إدارة المشاريع (الدسوقي، 2008؛ الكيالني، 2011). كما أن إدارة المشاريع في القطاع العام تحتاج إلى تنسيق وتخطيط وتنفيذ فعال لتحقيق أهداف اقتصادية واجتماعية وتنموية (عبد الهادي، 2011).

ثانيًا: صياغة أهداف البحث

الهدف العام

يهدف البحث إلى التعرف على أثر الذكاء الاجتماعي بأبعاده المختلفة في تحسين إدارة المشاريع داخل شركات القطاع العام بمدينة الرياض، من خلال دراسة تأثير رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي على أداء المشاريع من حيث التعلم، النمو، العمليات الداخلية، ورضا العملاء.

الأهداف الفرعية

1. تحديد مفهوم الذكاء الاجتماعي وبيان مكوناته وخصائصه وأبعاده في سياق إدارة المشاريع .
2. تحليل أثر رأس المال البشري في تحسين أداء فرق العمل داخل المشاريع العامة .
3. دراسة أثر رأس المال الهيكلي في دعم العمليات الداخلية وتنظيم إجراءات إدارة المشاريع .

4. تحليل أثر رأس المال العلائقي في بناء علاقات إيجابية مع العملاء وأصحاب المصلحة .
5. توضيح دور الذكاء الاجتماعي في تعزيز التواصل الفعال وحل النزاعات داخل فرق المشاريع .
6. قياس أثر الذكاء الاجتماعي في تحسين التعلم والنمو ورفع كفاءة الأداء المؤسسي .
7. تحديد التحديات التي تواجه تطبيق الذكاء الاجتماعي في شركات القطاع العام بمدينة الرياض .
8. تقديم توصيات تساعد على تعزيز استخدام الذكاء الاجتماعي في إدارة المشاريع العامة .

وتتبع هذه الأهداف من أهمية الذكاء الاجتماعي في تحسين التواصل، وتحفيز فرق العمل، وبناء علاقات فعالة، وهي عوامل تؤثر بشكل مباشر في نجاح المشاريع، خاصة في بيئات العمل المعقدة والمتنوعة (ثورنديك، 2011؛ عبد الهادي، 2011). كما أن الدراسات السابقة أشارت إلى أن الذكاء الاجتماعي يسهم في إدارة المشكلات التنظيمية، وتقليل الصراعات، وتعزيز الإبداع الإداري داخل المؤسسات (وردة عبداليدوم، 2024؛ نجلا حسن جمعة، 2018).

ثالثاً: صياغة فرضيات البحث

تصاغ فرضيات الدراسة بصيغة الفرضيات الصفرية عند مستوى الدلالة الإحصائية $\alpha \leq 0.05$ كما يلي:

الفرضية الرئيسية

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لأبعاد الذكاء الاجتماعي، وهي: رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي، على إدارة المشاريع بأبعادها: التعلم، النمو، العمليات الداخلية، ورضا العملاء، في شركات القطاع العام بمدينة الرياض.

الفرضيات الفرعية

1. **H0-1:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لرأس المال البشري على إدارة المشاريع في شركات القطاع العام بمدينة الرياض .
2. **H0-2:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لرأس المال الهيكلي على إدارة المشاريع في شركات القطاع العام بمدينة الرياض .
3. **H0-3:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لرأس المال العلائقي على إدارة المشاريع في شركات القطاع العام بمدينة الرياض .

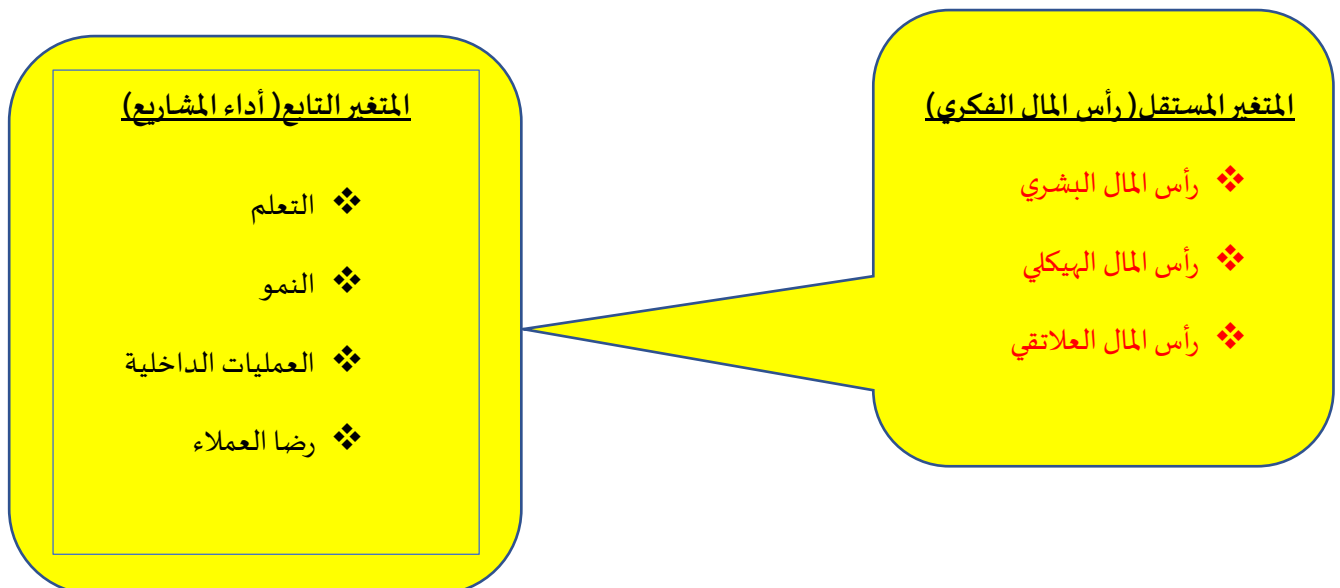
4. **H0-4** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لأبعاد الذكاء الاجتماعي على التعلم والنمو داخل المشاريع العامة .
5. **H0-5** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لأبعاد الذكاء الاجتماعي على تحسين العمليات الداخلية للمشاريع .
6. **H0-6** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لأبعاد الذكاء الاجتماعي على رضا العملاء والمستفيدين من المشاريع العامة.

نموذج الدراسة:

يهدف نموذج الدراسة في التعرف على الذكاء الاجتماعي بأبعاده (رأس المال البشري - رأس المال الفكري - رأس المال العلائقي) في أداء المشاريع بأبعاده (التعلم - النمو - العمليات الداخلية - رضا العملاء) بالتطبيق على شركة نقل وتقنية المياه بالمملكة العربية السعودية.

المتغير المستقل: الذكاء الاجتماعي بأبعاده (رأس المال البشري - رأس المال الفكري - رأس المال العلائقي)

المتغير التابع: أداء المشاريع بأبعاده (التعلم - النمو - العمليات الداخلية - رضا العملاء)



من إعداد الباحث

المنهجية وطرق البحث:

في هذه الدراسة سوف يتم اتباع المنهج الوصفي التحليلي والكمي لقياس وتحليل العلاقات بين المتغيرات، إلى جانب الاطلاع على الدراسات السابقة والتي لها علاقة بموضوع الدراسة، بالإضافة إلى تحليل استطلاع آراء مجموعة من الموظفين والعاملين - ذكور وإناث، في شركات القطاع العام في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، ومن ثم يمكن القول ان منهجية البحث سوف تتم من خلال عدد من الخطوات يمكن ايجازها في النقاط التالية:

1. مراجعة وجمع البيانات من الدراسات والاوراق البحثية عن مجال البحث.
2. مراجعة الخبرات السابقة والدراسات العملية والعلمية للباحث.
3. جمع البيانات من خلال استبيان ولقاءات شخصية مع مجموعة من الموظفين والعاملين - ذكور وإناث، في شركات القطاع العام داخل مدينة الرياض السعودية.
4. رصد الاستجابات ومعالجتها إحصائياً باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.
5. تفسير ومناقشة نتائج البحث المرتبطة بالإجابة عن أسئلته، وتقديم التوصيات والمقترحات في ضوء نتائج البحث.

أدوات الدراسة

بناءً على أهداف الدراسة وأسئلتها ومنهجها وطبيعتها موضوعها، ونظراً لاختلاف مجتمع الدراسة وتنوعه، ونظراً لملائمتها للدراسة الحالية، ولأنها أفضل الطرق في جمع البيانات من عينة الدراسة، سوف يتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، إذ يرى ملحم (2005) "أن الاستبانة تستخدم للحصول على معلومات من عدد كبير من الأفراد، وهي وسيلة مناسبة للحصول على بيانات موضوعية، وتحفيز المستجيبين لإعطاء معلومات موثوقة وصحيحة، كما تتوفر للاستبانة أساليب التقنين الجيد للعبارات والإجابات أكثر من غيرها من أدوات البحث العلمي، وتعطي المستجيب وقتاً كافياً للتفكير في الإجابة؛ مما يقلل الضغط عليه، ويدفعه إلى التدقيق في معلوماته".

حدود البحث

- **الحدود الموضوعية:** اقتصر البحث على موضوع الذكاء الاجتماعي وأثره على إدارة المشاريع في شركات القطاع العام في مدينة الرياض.
- **الحدود الزمانية:** خلال الفترة الزمنية من العام الدراسي 1445هـ - 2024م.
- **الحدود المكانية:** اقتصر البحث على منطقة جغرافية وهي مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية.
- **الحدود البشرية:** مجموعة من المدراء والمسؤولين في شركات القطاع العام في مدينة الرياض السعودية.

الفصل الثاني: الإطار النظري

المبحث الأول: الذكاء الاجتماعي

يمثل الذكاء الاجتماعي أحد المفاهيم المهمة في علم النفس والإدارة الحديثة، نظرًا لارتباطه المباشر بقدرة الفرد على فهم الآخرين، والتفاعل معهم بفاعلية، وبناء علاقات إيجابية داخل البيئات الاجتماعية والمهنية. ويقصد بالذكاء الاجتماعي القدرة على إدراك مشاعر الآخرين ودوافعهم، وفهم المواقف الاجتماعية، والتصرف بطريقة مناسبة تحقق التفاهم والتعاون. وقد عرّف ثورندايك الذكاء الاجتماعي بأنه القدرة على فهم الآخرين وإدارة العلاقات الإنسانية بفاعلية (Thorndike, 1920) ومن هذا المنطلق، لا يقتصر الذكاء الاجتماعي على امتلاك مهارات التواصل فقط، بل يشمل كذلك القدرة على قراءة المواقف، والتنبؤ بردود أفعال الأفراد، واختيار السلوك الأنسب في كل موقف اجتماعي أو تنظيمي.

ويكتسب الذكاء الاجتماعي أهمية خاصة في المؤسسات الحديثة، لأن بيئات العمل أصبحت أكثر تعقيدًا وتنوعًا، وتتطلب قدرات عالية على التواصل، والتعاون، وحل النزاعات، والتكيف مع التغيرات. ويرى Goleman (2006) أن الذكاء الاجتماعي يمثل أحد العوامل المهمة للنجاح المهني، لأنه يساعد الفرد على فهم مشاعر الآخرين وبناء علاقات مهنية قائمة على الثقة والتفاهم. كما أن التفاعل الإيجابي بين الأفراد داخل المؤسسة يساهم في تقليل النزاعات، وتعزيز روح الفريق، وتحسين الأداء العام (Salovey & Mayer, 1990).

ويتكون الذكاء الاجتماعي من عدة أبعاد رئيسية، من أهمها الوعي الاجتماعي، وإدارة العلاقات، والفهم العاطفي، والقدرة على حل النزاعات. فالوعي الاجتماعي يعني قدرة الفرد على فهم مشاعر الآخرين ومواقفهم، أما إدارة العلاقات فتعني القدرة على بناء علاقات إيجابية ومستدامة. ويشير الفهم العاطفي إلى قراءة العواطف المختلفة وفهم أثرها في التفاعل الاجتماعي، بينما تعني القدرة على حل النزاعات التعامل مع المواقف الصعبة بطريقة تحقق التوازن وتحافظ على العلاقات (Goleman, 2006). وتوضح هذه الأبعاد أن الذكاء الاجتماعي ليس مهارة واحدة، بل مجموعة متكاملة من القدرات التي تساعد الفرد على النجاح في المواقف الاجتماعية والتنظيمية المختلفة.

وقد تطور مفهوم الذكاء الاجتماعي تاريخيًا منذ بداية القرن العشرين، عندما طرحه Thorndike (1920) بوصفه قدرة على فهم العلاقات الإنسانية. ثم اتسع المفهوم لاحقًا مع دراسات الذكاء العاطفي والاجتماعي، خاصة مع أعمال Goleman (1995)، التي ربطت بين الذكاء الاجتماعي والنجاح الشخصي والمهني. كما أشار Bar-On (2006) إلى أن الأفراد الذين يتمتعون بذكاء اجتماعي مرتفع يمتلكون قدرة أكبر على إدارة علاقاتهم، وتحقيق التوازن النفسي، وتحسين إنتاجيتهم داخل المؤسسات.

وفي المجال الإداري والتنظيمي، يعد الذكاء الاجتماعي أحد العوامل التي تساعد على نجاح المؤسسات، لأنه يعزز قدرة القادة والمديرين على بناء فرق عمل متماسكة، والتعامل مع التحديات التنظيمية، وتحفيز

العاملين. ويرى (Albrecht 2006) أن الأفراد ذوي الذكاء الاجتماعي المرتفع أكثر قدرة على التفاعل بمرونة مع الآخرين، مما ينعكس على جودة التواصل الداخلي والإبداع المؤسسي. كما بينت دراسة (Sosik & Megerian 1999) أن الذكاء الاجتماعي يسهم في رفع رضا الموظفين وزيادة الإنتاجية، من خلال تحسين العلاقات داخل بيئة العمل.

وترتبط القيادة ارتباطاً وثيقاً بالذكاء الاجتماعي؛ فالقائد الفعال يحتاج إلى فهم دوافع فريقه، وتحفيزهم، وحل مشكلاتهم، وبناء الثقة بينهم. وتؤكد نظرية القيادة التحويلية أن القادة القادرين على إلهام الآخرين وتحفيزهم يعتمدون بدرجة كبيرة على مهارات اجتماعية متقدمة. (Bass, 1990) كما يرى Riggio (2010) أن القادة ذوي الذكاء الاجتماعي العالي أكثر قدرة على بناء بيئة عمل تعاونية، وإدارة النزاعات بطرق إيجابية، وتحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة.

وعلى الرغم من أهمية الذكاء الاجتماعي، فإن تنميته ليست عملية تلقائية؛ إذ قد يواجه بعض الأفراد صعوبة في تطوير مهاراتهم الاجتماعية بسبب الانطواء، أو ضعف التعاطف، أو قلة التدريب. (Albrecht, 2006). لذلك تحتاج المؤسسات إلى برامج تدريبية منظمة تركز على التواصل الفعال، والتعاطف، وحل النزاعات، وبناء العلاقات. كما أصبح الذكاء الاجتماعي في العصر الرقمي أكثر أهمية، لأن التفاعل لم يعد مقتصرًا على اللقاءات المباشرة، بل امتد إلى البريد الإلكتروني، والاجتماعات الافتراضية، ومنصات التواصل. ويتطلب ذلك مهارات جديدة لفهم الرسائل غير المباشرة، والتعامل مع التنوع الثقافي واللغوي في البيئات الرقمية. (Szekely, 2016) ومن ثم، يمكن القول إن الذكاء الاجتماعي يمثل ركيزة أساسية للنجاح الشخصي والمؤسسي، خاصة في إدارة المشاريع التي تعتمد على التعاون والتواصل وبناء العلاقات.

المبحث الثاني: أداء المشاريع العامة

تعد المشاريع العامة من الأدوات المهمة التي تعتمد عليها الدول لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وتقديم الخدمات الأساسية، ودعم القطاعات الحيوية التي قد لا يستطيع القطاع الخاص تغطيتها بكفاءة أو عدالة. ويلاحظ أن مفهوم المشاريع العامة يتسم بشيء من التعدد والاختلاف، نتيجة اختلاف البيئات الاقتصادية والتنظيمية بين الدول والقطاعات. فقد يكون المشروع صغيراً في دولة متقدمة، بينما يُعد كبيراً في دولة نامية، وقد يختلف تصنيفه بحسب القطاع الذي يعمل فيه، سواء كان صناعياً أو خدمياً أو زراعياً (الجيش، 2020). لذلك، فإن تعريف المشاريع العامة ليس تعريفاً ثابتاً، بل يتأثر بحجم العمالة، ورأس المال، وقيمة الأصول، وطبيعة النشاط، والهدف من المشروع (بلموهوب، 2019).

وتصنف المشاريع العامة وفق معايير كمية ونوعية. وتشمل المعايير الكمية عدد العاملين، ورأس المال، وقيمة الأصول، وحجم الإنتاج والمبيعات، ومعدل استخدام الطاقة. ويعد عدد العاملين من أكثر المعايير استخدامًا؛ لأنه واضح وسهل القياس، كما تتوفر عنه بيانات رسمية لدى المؤسسات والجهات الحكومية. أما المعايير النوعية فتشمل طبيعة الإدارة، والتواجد المحلي، والعلاقات الشخصية داخل المشروع، والمرونة التنظيمية. وغالبًا ما تتميز المشاريع العامة ببساطة الهيكل الإداري، وقربها من المجتمع المحلي، وقدرتها على التكيف مع التغيرات المحيطة (بلموهوب، 2019؛ التلهوني، 2018).

وتكمن أهمية المشاريع العامة في كونها أداة رئيسية لتحقيق النمو الاقتصادي، إذ تسهم في إنشاء البنية التحتية مثل الطرق، والجسور، وشبكات الكهرباء والمياه، وهي عناصر ضرورية لدعم النشاط الاقتصادي وتوسيع قاعدة الإنتاج. (Khan, 2019) كما تؤدي هذه المشاريع دورًا مهمًا في توفير فرص العمل، وتحفيز الطلب على السلع والخدمات، ودعم القطاعات المرتبطة بالبناء والنقل والخدمات (Baumol & Blinder, 2020). كذلك توفر المشاريع العامة الخدمات الأساسية التي يحتاجها المواطنون، مثل التعليم، والصحة، والنقل، والمياه والكهرباء، خاصة في المناطق التي لا تجذب استثمارات القطاع الخاص بسبب ضعف العائد أو ارتفاع المخاطر. (Samuelson & Nordhaus, 2018)

وتسهم المشاريع العامة أيضًا في تحقيق العدالة الاجتماعية، من خلال توفير الخدمات والفرص للفئات الأقل قدرة والمناطق النائية، بما يقلل من الفجوات الاقتصادية والاجتماعية بين أفراد المجتمع (Todaro & Smith, 2015). كما تدعم القطاعات الاستراتيجية مثل الطاقة والزراعة والصحة، وتساعد الدولة في حماية أمنها الاقتصادي، خاصة في الموارد الحيوية التي لا يمكن تركها بالكامل للسوق الخاص (Gause, 2017). إضافة إلى ذلك، تلعب المشاريع العامة دورًا بارزًا في دعم الابتكار والتكنولوجيا، حيث تمول الحكومات مشروعات بحثية وتطويرية قد لا يقبل القطاع الخاص على تمويلها بسبب ارتفاع المخاطر أو تأخر العائد. (Mazzucato, 2013)

وتتميز المشاريع العامة بعدة خصائص، منها التمويل الحكومي، والأهداف غير الربحية، والملكية العامة، والرقابة الحكومية، وتقديم الخدمات بأسعار مخفضة أو مجانية. فالتمويل الحكومي يمكّن الدولة من تنفيذ مشروعات ضخمة يصعب على القطاع الخاص تحمل تكلفتها، مثل السدود والطرق السريعة وشبكات النقل. (Samuelson & Nordhaus, 2018) كما أن الهدف الأساسي لهذه المشاريع غالبًا لا يكون تحقيق الربح، بل خدمة المصلحة العامة وتحسين جودة الحياة، مثل بناء المدارس والمستشفيات وتطوير خدمات النقل العام. (Baumol & Blinder, 2020) وتخضع هذه المشاريع لإشراف حكومي ورقابة إدارية ومالية لضمان استخدام الموارد العامة بكفاءة وشفافية. (Stiglitz, 2019)

ومع ذلك، تواجه المشاريع العامة عدداً من المعوقات التي تؤثر على أدائها، مثل الفساد الإداري، وسوء التخطيط، ونقص التمويل، والبيروقراطية، وضعف الكفاءة الإدارية، وعدم استقرار السياسات، ومقاومة التغيير (Rose-Ackerman & Palifka, 2016؛ Flyvbjerg, 2009؛ Grindle, 2017). كما قد تعاني بعض المشاريع من التضخم وارتفاع التكاليف، وضعف التنسيق بين الجهات الحكومية، والاعتماد على التمويل الخارجي، ونقص الموارد البشرية المؤهلة (Baldwin & Scott, 2013؛ Pressman & Wildavsky, 1984).

ويُقاس أداء المشاريع العامة من خلال عدة أبعاد، أبرزها البعد الاقتصادي، والاجتماعي، والبيئي، والإداري، والمالي، والتكنولوجي، والزمني. فالأداء الجيد لا يعني فقط إنجاز المشروع، بل يعني تحقيق أهدافه ضمن الميزانية والوقت المحدد، مع ضمان جودة التنفيذ، وتحقيق أثر إيجابي على المجتمع والاقتصاد، ومراعاة الاستدامة البيئية (Hood, 1991؛ Sachs, 2015). ومن هنا تظهر أهمية الذكاء الاجتماعي في إدارة هذه المشاريع، لأنه يساعد المديرين وفرق العمل على تحسين التواصل، وتخفيف النزاعات، وبناء علاقات فعالة مع الجهات المعنية، مما ينعكس إيجاباً على جودة التنفيذ ورضا المستفيدين.

الدراسات السابقة:

الدراسات السابقة تقدم أسساً نظرية ومنهجية ومفاهيم علمية تتعلق بموضوع البحث، وتسلط الضوء على العناصر الرئيسية التي يتمحور حولها مضمون الدراسة. كما تساهم في صياغة المشكلات المطروحة وتحديد الأساليب والإجراءات اللازمة للتعبية. تُظهر الدراسات أيضاً أهم النتائج والتوصيات التي تم التوصل إليها، مما يعزز من فهمنا للمجال البحثي الحالي ويوجه البحث نحو التطورات الأكثر تطوراً، وقد تم الوصول إلى مجموعة من الدراسات العربية والأجنبية وسوف أقوم بتناول هذه الدراسات بعد ترتيبها من الأحدث إلى الأقدم.

أولاً: الدراسات العربية

• دراسة: وردة عبداليدوم، 2024.

تحت عنوان: دور الذكاء الاجتماعي في إدارة المشكلات التنظيمية - دراسة ميدانية بالمؤسسات الإنتاجية في مدينة بسكرة.

هدفت هذه الدراسة إلى فهم كيفية تأثير أبعاد الذكاء الاجتماعي، مثل فهم الموظفين، وتوصيل المعلومات، والقيادة، والحفاظ على علاقات العمل، وحل المشكلات، في إدارة المشكلات التنظيمية داخل المؤسسات الإنتاجية، وتطبيق استراتيجيات مناسبة لمواجهة التحديات المحددة كالضغوط التنظيمية، الصراع التنظيمي، والولاء التنظيمي.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، واعتمدت على استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات. تم تطبيق الاستبانة على عينة مكونة من 148 قائدًا في مؤسسة النسيج ومؤسسة الإسمنت، و209 موظفين وعاملين، بنسبة استجابة تصل إلى 15% من إجمالي المجتمع الدراسي.

أهم الأسئلة التي حاولت الدراسة الإجابة عليها:

- كيف يستخدم القائد أبعاد الذكاء الاجتماعي لتطبيق استراتيجيات لتخفيض الضغوط التنظيمية؟
 - كيف يستخدم القائد أبعاد الذكاء الاجتماعي لتطبيق استراتيجيات لتقليل الصراعات التنظيمية؟
 - كيف يستخدم القائد أبعاد الذكاء الاجتماعي لتطبيق استراتيجيات لتعزيز الولاء التنظيمي؟
- وضعت الدراسة فرضيات أولية تشمل:

الفرضية العامة: تساهم قدرات القائد المعرفية والاجتماعية في تطبيق أساليب حل المشكلات التنظيمية داخل المؤسسات.

الفرضيات الفرعية:

- يستخدم القائد أبعاد الذكاء الاجتماعي لتطبيق استراتيجيات لتخفيض الضغوط التنظيمية بنسبة 20%.
 - يستخدم القائد أبعاد الذكاء الاجتماعي لتطبيق استراتيجيات لتقليل الصراعات التنظيمية بنسبة 60%.
 - يستخدم القائد أبعاد الذكاء الاجتماعي لتطبيق استراتيجيات لتعزيز الولاء التنظيمي بنسبة 40%.
- باستخدام معالجة البيانات الكمية، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية، مما يؤكد أهمية تطوير الذكاء الاجتماعي في قيادة المؤسسات وتحسين أدائها في مواجهة التحديات التنظيمية.
- أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة كانت:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام القادة لأبعاد الذكاء الاجتماعي وتطبيق استراتيجيات تخفيض الضغوط التنظيمية في المؤسسات بنسبة 20%.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام القادة لأبعاد الذكاء الاجتماعي وتطبيق استراتيجيات تقليل الصراعات التنظيمية في المؤسسات بنسبة 60%.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام القادة لأبعاد الذكاء الاجتماعي وتطبيق استراتيجيات تعزيز الولاء التنظيمي في المؤسسات بنسبة 40%.

• دراسة: وجد حسني سعود سقالله، 2022.

تحت عنوان: الذكاء الاجتماعي وأثره على إدارة المشروعات العامة.

يتناول البحث العلاقة بين الذكاء الاجتماعي وأساليب القيادة المؤدية إلى إدارة فعالة للمشاريع، مع التركيز على الواقعيات المتفاوتة. يحدد الباحث أيضاً أنماط القيادة المفضلة في المشاريع الافتراضية وكيفية تأثير درجات الشفافية المتباينة على النتائج المجتمعية. الدراسة توضح أن الذكاء الاجتماعي يمكن أن يكون أقل أو أكثر أهمية في إدارة مشاريع تكنولوجيا المعلومات بناءً على طبيعتها، مما يبرز أهمية مزيد من البحوث لفهم تأثيره بشكل أعمق.

كما تشير النتائج إلى أن الأبحاث المستمرة في هذا المجال قد تسفر عن تطورات نظرية وتطبيقية جديدة تعزز إدارة المشاريع الفعالة في مختلف السياقات.

• دراسة: أحمد ربيع جابر أحمد، 2021.

تحت عنوان: الذكاء الاجتماعي وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية لدى طلاب كلية التربية جامعة حلوان.

وقد سعت الدراسة إلى كشف الفروق في مستوى الذكاء الاجتماعي بين طلاب كلية التربية بجامعة حلوان، وذلك بناءً على النوع (ذكور وإناث)، والتخصص الأكاديمي (علمي، أدبي، فني)، والفرقة الدراسية (الأولى والرابعة). تكونت عينة البحث من 727 طالباً وطالبة تتراوح أعمارهم بين 18 و22 عاماً

قام الباحث بتصميم مقياس للذكاء الاجتماعي وتحقق من صدقه باستخدام عدة طرق منها التحليل العاملي، والصدق المرتبط بالمحك، ومعامل الثبات ألفا كرونباخ. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الاجتماعي بين الذكور والإناث، إلا في عامل الفهم الاجتماعي حيث كان أعلى لدى الإناث.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الاجتماعي بين طلاب التخصصات العلمية، الأدبية، والفنية.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الاجتماعي بين طلاب الفرقة الأولى والرابعة، حيث كان أعلى لطلاب الفرقة الأولى.

وبناءً على هذه النتائج، أوصت الدراسة بالتركيز على تعزيز مهارات الذكاء الاجتماعي لدى الطلاب في مختلف التخصصات والفرق الدراسية، وتطوير برامج تعليمية تهدف إلى تحسين الفهم الاجتماعي للطلاب بشكل عام.

• دراسة: نوره إبراهيم الناصر، 2019.

تحت عنوان: الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالرضا عن الحياة لدى طلبة جامعة الملك سعود في ضوء بعض المتغيرات.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والرضا عن الحياة لدى طلاب جامعة الملك سعود، وتمثلت العينة في 240 طالباً وطالبة، منهم 128 طالب و112 طالبة، ينتمون لتخصصات متنوعة (إنسانية، علمية، فنية) ومختلف الفرق الدراسية (السنة التحضيرية، المستوى السابع).

قام الباحث بتصميم استبيانات لقياس الذكاء الاجتماعي بناءً على مقياس أبو هاشم (2008)، ولقياس الرضا عن الحياة بناءً على مقياس الدسوقي (1999). تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لتحليل العلاقات بين المتغيرات، ومعامل ألفا كرونباخ لضمان ثبات المقاييس، واختبار "ت" لتحديد الفروق الاحصائية بين المجموعات، وأظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

- وجود علاقة إيجابية ذات دلالة احصائية بين الذكاء الاجتماعي والرضا عن الحياة لدى طلاب جامعة الملك سعود.

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الذكاء الاجتماعي والرضا عن الحياة بين الذكور والإناث.

- توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الذكاء الاجتماعي حسب الفرقة الدراسية، حيث كان الذكاء الاجتماعي أعلى بشكل ملحوظ لدى طلاب المستوى السابع مقارنة بطلاب السنة التحضيرية.

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الذكاء الاجتماعي والرضا عن الحياة بين التخصصات العلمية والانسانية.

بناءً على هذه النتائج، تُوصي الدراسة بضرورة تعزيز البرامج والأنشطة التي تساهم في تطوير الذكاء الاجتماعي لدى الطلاب، وتحسين مستوى الرضا عن الحياة، خاصةً بين طلاب المستوى السابع الذين أظهروا مستويات أعلى في الذكاء الاجتماعي.

• دراسة: أفنان محمد عمر يسري، 2019.

تحت عنوان: الذكاء الاجتماعي واثره على إدارة المشروعات العامة.

هذه الدراسة تهدف إلى استكشاف العلاقة بين الذكاء الاجتماعي وإدارة المشروعات العامة، مع التركيز على أهمية الذكاء الاجتماعي في قدرة أصحاب المشاريع العامة على بناء علاقات اجتماعية ناجحة وإدارة المشروعات بفعالية، وكذلك التعرف على تأثير المتغيرات الديموغرافية لعينة البحث على الذكاء الاجتماعي، والتعرف على تأثير المتغيرات الديموغرافية لعينة البحث على إدارة.

ومن أجل تحقيق ذلك استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، والاستبيان كأداة قام بتوزيعها على مجتمع الدراسة الذي تكون من (100) صاحبة مشروع صغير يقيمون في منطقة مكة المكرمة ومحافظة جدة ومحافظة الطائف بطريقة قصدية، ثم قام الباحث بتحليل النتائج باستخدام البرامج الإحصائية، وقد أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط درجات الذكاء الاجتماعي بناءً على المتغيرات الديموغرافية مثل العمر والجنس والتخصص.

كما أظهرت الدراسة وجود علاقة ارتباطية بين استبيانات الذكاء الاجتماعي وإدارة المشروعات العامة، مما يشير إلى أهمية تنمية مهارات الذكاء الاجتماعي لدى أصحاب المشاريع العامة لتحقيق النجاح في أنشطتهم.

وأخيراً أوصت الدراسة بتعزيز الوعي بأهمية الذكاء الاجتماعي وتقديم التدريب المناسب لتطوير هذه المهارات، من خلال برامج تدريبية وندوات تثقيفية موجهة لأصحاب المشاريع العامة.

• دراسة: نجلاء حسن جمعة، 2018.

تحت عنوان: دور الذكاء الاجتماعي للقادة في تحقيق الإبداع الإداري للمنظمة دراسة ميدانية - بالتطبيق علي هيئة قناة السويس، حيث يهدف البحث إلى التعرف على دور الذكاء الاجتماعي في تحقيق الإبداع الإداري بهيئة قناة السويس، وذلك من خلال التركيز على فهم الآخرين، التواصل الاجتماعي، التعامل مع الآخرين، والاستجابة للآخرين وعلاقتها بالإبداع الإداري. كما يتناول البحث مدى توافر عناصر الذكاء الاجتماعي لدى القيادات الإدارية بالهيئة ومدى توافر قدرات الإبداع بين العاملين فيها. قامت الباحثة بصياغة فرض رئيسي يتضمن أربعة فروض فرعية، بالإضافة إلى تساؤل رئيسي يغطي جوانب البحث المختلفة. تم تصميم أداة قياس هي "الاستبيان" وتوزيعها على عينة عشوائية طبقية من العاملين بالهيئة، بلغ عددها 303 أفراد، وتم استرداد 269 استبانة بنسبة 88.5%. استخدمت الباحثة برنامج التحليل الإحصائي SPSS لاختبار فرضيات الدراسة، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج الرئيسية، من بينها:

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الذكاء الاجتماعي (التعامل مع الآخرين، التواصل الاجتماعي، فهم الآخرين، الاستجابة للآخرين) على تحقيق الإبداع الإداري بهيئة قناة السويس.
 - وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتعامل مع الآخرين على الإبداع الإداري بالهيئة.
 - وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتواصل الاجتماعي على تحقيق الإبداع الإداري بالهيئة.
 - وجود أثر ذو دلالة إحصائية للاستجابة للآخرين على تحقيق الإبداع الإداري بالهيئة.
 - وجود أثر ذو دلالة إحصائية لفهم الآخرين على تحقيق الإبداع الإداري بالهيئة.
- وفي ضوء هذه النتائج قدمت الباحثة مجموعة من التوصيات أهمها:
- ضرورة الاهتمام بالدور الهام للذكاء الاجتماعي في تحقيق الإبداع الإداري بهيئة قناة السويس لما له من أثر إيجابي على تحقيق الإبداع.
 - العمل على تطوير قدرة المديرين والعاملين على إقامة علاقات طيبة مع زملائهم في العمل.
 - تنظيم فعاليات متخصصة للاهتمام بالأشخاص المبدعين، بهدف تنمية قدراتهم، تطوير أدائهم، ومكافأتهم على الإبداع والابتكار.

• دراسة شيما محمد، 2017.

تحت عنوان: الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالسعادة النفسية لدى مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي من طلاب الجامعة، وهدفت الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والسعادة النفسية لدى طلاب الجامعة الذين يستخدمون شبكات التواصل الاجتماعي. كما سعت إلى التعرف على

كيفية استخدام الطلاب لمواقع التواصل الاجتماعي، وفحص ما إذا كانت هناك فروق في مستوى الذكاء الاجتماعي بينهم.

وأشارت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية بين الذكاء الاجتماعي والسعادة النفسية لدى مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي من طلاب الجامعة. كما بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات الذكور والإناث في مقياس الذكاء الاجتماعي، باستثناء عامل المهارات الاجتماعية الذي كان لصالح الذكور. ولم تكن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات طلاب الكليات النظرية وطلاب الكليات العملية في الدرجة الكلية للذكاء الاجتماعي لدى أفراد العينة. كذلك، لم توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات طلاب الفرقة الأولى والرابعة في الدرجة الكلية للذكاء الاجتماعي لدى أفراد العينة، أظهرت الدراسة أنه يمكن التنبؤ بالسعادة النفسية من خلال مستوى الذكاء الاجتماعي لدى مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي من طلاب الجامعة.

دراسة: ملياني عبد الكريم، 2017.

تحت عنوان: الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالكفاءات القيادية لدى مديري المؤسسات التربوية - دراسة ميدانية بالمؤسسات التربوية لولاية المسيلة.

درست هذه الدراسة العلاقة بين الذكاء الاجتماعي وكفاءات القيادة لدى مديري المؤسسات التربوية، باستخدام منهج وصفي تحليلي. تم استخدام مقياس الذكاء الاجتماعي لمحمد أبو هاشم نسخة 2008، بالإضافة إلى مقياس الكفاءات القيادية الذي وضعه الباحث، شملت عينة الدراسة 859 مديراً ومديرة يعملون في المؤسسات التربوية بولاية المسيلة خلال العام الدراسي 2015/2016.

وقد أظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

1. المستوى العام للذكاء الاجتماعي لدى مديري المؤسسات التربوية كان متوسطاً، باستثناء الذات الاجتماعية حيث كان المستوى عالياً.
2. كفاءة التفكير الاستراتيجي كانت الأكثر انتشاراً بين مديري المؤسسات التربوية، تلتها كفاءة القيادة إلى التغيير، وبعدها كفاءة قيادة الموظفين وتطوير قدراتهم.
3. لم يظهر أي تأثير دال للتفاعل المشترك بين الجنس، سنوات الخبرة، والمرحلة التعليمية على الذكاء الاجتماعي أو أي بعد فرعي منه.
4. كذلك، لم يظهر أي تأثير دال للتفاعل المشترك بين الجنس، سنوات الخبرة، والمرحلة التعليمية على كفاءات القيادة لدى مديري المؤسسات التربوية.
5. أظهرت الدراسة وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء الاجتماعي والكفاءات القيادية لدى مديري المؤسسات التربوية، بما في ذلك:

- علاقة بين الدرجة الكلية للذكاء الاجتماعي والكفاءات القيادية بمستوى دلالة 0.01.

- علاقة بين الدرجة الكلية للذكاء الاجتماعي وكفاءة التفكير الاستراتيجي، وتمكين الموظفين وتطوير قدراتهم، والقيادة إلى التغيير بمستوى دلالة 0.01.

- علاقة بين الدرجة الكلية للكفاءات القيادية وأبعاد الذكاء الاجتماعي بمستوى دلالة 0.01.

6. يمكن التنبؤ بكفاءات القيادة لدى المديرين بناءً على الدرجة الكلية للذكاء الاجتماعي وبعض أبعاده، بما يشمل:

- التنبؤ بكفاءة التفكير الاستراتيجي بناءً على الدرجة الكلية للذكاء الاجتماعي بمستوى دلالة 0.01.

- التنبؤ بتمكين الموظفين وتطوير قدراتهم، والقيادة إلى التغيير بناءً على الدرجة الكلية للذكاء الاجتماعي بمستوى دلالة 0.01.

• دراسة زهور سمير قنيطة، 2016.

تحت عنوان: الذكاء الاجتماعي ومفهوم الذات لدى مستخدمي الإنترنت من طلبة الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة.

هدفت إلى استكشاف درجة الذكاء الاجتماعي ومفهوم الذات لدى طلبة الجامعات الفلسطينية، ودراسة العلاقة بين الذكاء الاجتماعي ومفهوم الذات في ضوء عدة متغيرات مثل عدد ساعات استخدام الإنترنت، النوع، الجامعة، التخصص، المستوى الدراسي، والمعدل التراكمي.

استخدمت الباحثة مقياس الذكاء الاجتماعي ومقياس مفهوم الذات الذي أعدها لجمع البيانات، حيث بلغ عدد المشاركين في الدراسة 896 طالباً وطالبة من جامعات الإسلامية والأزهر والأقصى في قطاع غزة. تم تحليل البيانات باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وأسفرت الدراسة عن النتائج التالية:

- لدى طلبة الجامعات الفلسطينية مستوى متوسط من الذكاء الاجتماعي، وكذلك من مفهوم الذات، مع اختلافات يتبعها عدد ساعات استخدام الإنترنت.

- وجدت الدراسة علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي ومفهوم الذات لدى الطلبة.

- أظهرت النتائج أن طلبة الجامعات الفلسطينية الذين يستخدمون الإنترنت لساعة أو أقل يتمتعون بمستوى أعلى من الذكاء الاجتماعي بالمقارنة مع الذين يستخدمونه لفترات أطول.

- لم تظهر فروق في درجة الذكاء الاجتماعي وأبعاده تبعاً لمتغيرات مثل الجنس، التخصص، المستوى الدراسي، والمعدل التراكمي، ولكن كان هناك فروق في بعض جوانب مفهوم الذات، مثل المظهر الجسدي والرضا، وفقاً للمتغيرات المذكورة.

• دراسة إبراهيم باسل، 2013.

تحت عنوان الذكاء الاجتماعي والذكاء الوجداني وعلاقتهما بالشعور بالسعادة لدى طلبة الجامعة في محافظة غزة.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والذكاء الوجداني والشعور بالسعادة. تكونت عينة الدراسة من 603 طلاب وطالبات من جامعات محافظة غزة (290) طالباً وطالبة من جامعة

الأزهر و (313) من الجامعة الإسلامية)، ولتحقيق ذلك استخدم الباحث مقياس الذكاء الاجتماعي ومقياس الذكاء الوجداني (من إعداد الباحث)، بالإضافة إلى مقياس أكسفورد للسعادة المعرب بواسطة أحمد عبد الخالق (2001)، وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين الذكاء الاجتماعي والذكاء الوجداني، كما وجدت فروق في الذكاء الاجتماعي تعزى إلى متغير النوع لصالح الإناث، في حين لم توجد فروق في الذكاء الوجداني والشعور بالسعادة تعزى إلى متغير النوع. كذلك، لم توجد فروق في الذكاء الاجتماعي والذكاء الوجداني والشعور بالسعادة تبعاً لمتغير الكلية. ومع ذلك، وجدت فروق في الذكاء الاجتماعي والذكاء الوجداني والشعور بالسعادة تبعاً لمتغير الجامعة لصالح طلبة جامعة الأزهر.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

• دراسة: (Fouz Ayub, 2019)

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير الذكاء العاطفي على نجاح المشاريع في إدارة المشاريع، كما تحقق الدراسة من التأثير التوسطي للقيادة التحويلية والتأثير التعديلي للشخصية النشطة بين الذكاء العاطفي ونجاح المشروع. تم جمع البيانات من منظمات مشاريع البناء في إسلام آباد وروالبندي، باستخدام تقنية العينة، تم تسجيل الاستجابات من الموظفين ومشرفيهم عبر استبانة موزعة بشكل منفصل. تم استرجاع 189 استبانة من أصل 320 تم توزيعها. أظهرت نتائج البحث أن القيادة التحويلية توسط بشكل جزئي وبشكل معنوي العلاقة بين الذكاء العاطفي ونجاح المشروع. كما كشفت الدراسة الحالية أن الشخصية النشطة تعديل بشكل قوي العلاقة بين الذكاء العاطفي والقيادة التحويلية، مع توسط جزئي من قبل القيادة التحويلية نفسها.

• دراسة: (Ayesha Afzal et al, 2018)

تهدف الدراسة إلى فحص تأثير كفاءات مديري المشاريع (PMC)، والذكاء العاطفي (EQ)، والقيادة التحويلية (TL) على نجاح المشروع (PS). تم جمع البيانات من 250 مشاركاً يشملون مديري مشاريع، وقادة مشاريع، ومديري مشاريع، ومديري الوظائف، وأعضاء مجلس رعاية المشروع العاملين في قطاع تكنولوجيا المعلومات (IT). أظهرت نتائج التحليل أن الخصائص البارزة لمدير المشروع تؤثر إيجابياً على نجاح المشروع. تقترح الدراسة تعيين مديري مشاريع وقادة مشاريع ومديري مشاريع يتمتعون بكفاءات مثل التواصل والعمل الجماعي والاهتمام وإدارة النزاع، إلى جانب الخبرة في المهارات الإدارية في قطاع تكنولوجيا المعلومات. علاوة على ذلك، يجب توفير الموارد لتدريب القوى العاملة الحالية وتعزيز كفاءاتهم والذكاء العاطفي وأساليب القيادة التحويلية من خلال الدورات المهنية وورش العمل والندوات. تدعم هذه الدراسة الحجة النظري بأن مدير المشروع الذي يتبنى أسلوب القيادة التحويلية يؤثر بشكل إيجابي على

نجاح المشروع. حيث رتب مديرو مشاريع تكنولوجيا المعلومات القيادة التحويلية كجانب مهم لنجاح المشروع. القادة التحويليون ملهمون ومشجعون، يلتزمون بفرقهم، يحفزون الموظفين، يوجهونهم نحو الطريق الصحيح، ويعززون ثقتهم. ونتيجة لذلك، سيتم إنشاء بيئة استجابية ومريحة يعمل فيها الفريق بأكمله تحت إشراف مدير مشروع موثوق به وتحقيق أهداف المشروع. تقدم البحث مجموعة فريدة من الدروس التي يمكن للمؤسسات استخدامها لتصميم أنشطتها أو إعادة تصميمها من أجل تحسين كفاءة موظفيها.

• دراسة: (Qi Zhang and Shengyue Hao, 2018)

الغرض - ذكاء مدير المشروع (PM) أمر أساسي لأداء المشروع (PP). ومع ذلك، تظل العلاقة السببية والنتائج المحتملة والمعوقات المحتملة للعلاقة بين الذكاء العاطفي وأداء المشروع محل جدل. بعض العلماء وجدوا ارتباطاً إيجابياً بين ذكاء مديري المشاريع ونتائج المشروع، بينما أظهرت دراسات أخرى عدم وجود علاقة أو علاقة سلبية. يهدف هذا البحث إلى استكشاف العلاقة بين ذكاء مديري المشروع وأداء المشروع والعوامل التي تؤثر في هذه العلاقة بناءً على الأبحاث السابقة المتنوعة.

المنهج - يجري هذا البحث تحليلاً ممتداً على 5,229 ملاحظة استناداً إلى 24 دراسة مستقلة من عام 1990 إلى 2021.

النتائج - تظهر النتائج أن ذكاء مديري المشاريع يمتلك تأثير إيجابي على أداء المشروع، وأن تعقيد المشروع وقياس أداء المشروع هما عاملان حاسمان يفسران التباينات في الأبحاث الحالية.

المستجدات العملية - يقدم هذا البحث اقتراحات لشركات البناء بشأن اختيار وتدريب مديري المشروع. كما يقدم هذا الدراسة اقتراحات لمديري المشروع في ممارسة الإدارة.

الأصالة/القيمة - يعد هذا البحث أول دراسة تستكشف التباينات في نتائج الأبحاث السابقة حول العلاقة بين ذكاء مديري المشروع وأداء المشروع على مستوى التحليل الممتد.

يوسع هذا البحث الأدب الحالي من خلال كشف العوامل التي تؤدي إلى التوافقات الحالية التي لم تتم استكشافها من قبل، يشير هذا البحث إلى أن طريقة التحليل الممتد يمكن أن تساعد في الوصول إلى استنتاج متوازن استناداً إلى النتائج المتباينة.

• دراسة: (Nasir Manzoor, 2017)

تحت عنوان: تأثير الذكاء العاطفي، كفاءات مديري المشاريع، والقيادة التحويلية على نجاح المشروع: منظور تجريبي.

يسعى أصحاب المصلحة في المشاريع دائماً إلى نجاح المشروع، ومن هنا تأتي زيادة الاهتمام بالعوامل التي تؤثر على نجاح المشروع، وعلى الرغم من أن نجاح المشروع يتأثر بعوامل متعددة، يلعب مديرو المشاريع دوراً بالغ الأهمية.

تهدف هذه الدراسة إلى فحص العلاقة والتأثير بين الذكاء العاطفي (EI) لمديري المشاريع الإنشائية، والكفاءات الإدارية، وأسلوب القيادة التحويلية على نجاح المشروع.

تم دراسة 107 شركة إنشاءات باكستانية بهدف قياس تأثير هذه المتغيرات على الأداء العام لمشاريع الإنشاءات، وقد أظهرت النتائج أن مديري المشاريع الذين يتمتعون بذكاء عاطفي عالٍ ولديهم الكفاءات المطلوبة ويظهرون سلوك القيادة التحويلية هم قادة فعالون ويحققون نجاحًا أكبر في المشاريع مقارنة بنظرائهم. ستساعد هذه النتائج رعاة المشاريع في اختيار مديري المشاريع المناسبين لمشاريعهم.

• دراسة: (Sehrawat, 2017)

استهدفت اختبار تأثير الذكاء الوجداني على مستوى التواصل بين المتخصصين في تكنولوجيا المعلومات. أظهرت الدراسة أن الذكاء الوجداني يمارس تأثيراً إيجابياً على مستوى التواصل بين هؤلاء المتخصصين. كما كشفت النتائج عن أن الإجراءات الرئيسية التي تؤثر على هذا التواصل تتمثل في زيادة الاعتماد على تقنيات إدارة الإدراك التفاعلية وتسهيل عملية إدارة الذكاء بفعالية. أظهرت الدراسة أيضاً أن تعلم القادة من تجارب المنظمات الأخرى يساهم في تحسين وتطوير المهارات التي يستخدمها المتخصصون في تكنولوجيا المعلومات.

• دراسة (Ostovar & Taiefeh, 2017)

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تأثير الذكاء الوجداني على الرفاهية النفسية، بالإضافة إلى التعرف على دور الدافعية للإنجاز في تحسين الرفاهية النفسية، وقد توصلت الدراسة إلى أن الذكاء الوجداني يساهم بشكل كبير في رفع مستوى الرفاهية النفسية. كما أظهرت أن الدافعية للإنجاز تساهم في زيادة مستوى الرفاهية النفسية. وأشارت الدراسة إلى أهمية تعزيز الذكاء الوجداني من خلال تطوير البيئة التعليمية وتنظيم ورش العمل التدريبية.

• دراسة: (Hani El- Chaarani, 2016)

هدفت هذه الدراسة إلى إجراء اختبار تجريبي لتأثير الذكاء العاطفي ومعالجته على أداء محفظة الاستثمار. أظهرت نتائج البحث تأثيراً إيجابياً للذكاء العاطفي على أداء المحفظة. وأظهر التحليل الإضافي أن عملية معالجة الذكاء العاطفي لها تأثير كبير على أداء المحفظة، خاصةً عندما يتمكن المستثمرون من فهم اتجاهات الأسواق، وإدارة انفعالاتهم، واتخاذ قراراتهم المالية بحكمة، والتحكم في عواطفهم أثناء تقلبات السوق. كما أظهر البحث أن التأثير يكون أقل عندما يتخذ المستثمرون قرارات رد فعلية دون التفكير في اتجاهات الأسواق. أوضح البحث أيضاً أن لدى المستثمرين الذين يتمتعون بمستوى عالٍ من الذكاء العاطفي القدرة الكبيرة على التحكم في عواطفهم خلال التقلبات السوقية.

• دراسة: (Bratianu, 2016)،

حيث تناولت استراتيجيات التحفيز للأفراد العاملين داخل المنظمات، باستخدام مقارنة بين عينة بسيطة من منطمتين غير حكومية. وتوصلت الدراسة إلى أن إدارة هذه المنظمات تمتلك خطط تحفيزية فعالة

تستند إلى فهم عميق لاحتياجات الموظفين وكيفية تشجيعهم على الأداء المطلوب وتطوير مهاراتهم. كما تسعى هذه الخطط إلى تحقيق نتائج عمل ممتازة من خلال اهتمام مستمر ببيئة العمل وتوفير جميع المستلزمات الضرورية، بالإضافة إلى خلق جو من الحماس داخل المنظمة من خلال بناء ثقافة تنظيمية قوية.

• دراسة (Szekely, 2016)

ربطت بين الذكاء الاجتماعي والقيادة التحويلية لدى مديري التمريض، كما كشفت عن طبيعة العلاقة بين مستوى الإبداع والذكاء الوجداني (بعد الوعي الذاتي)، وبين مستوى الإبداع والذكاء الوجداني (بعد التنظيم الوجداني)، وأيضاً بين مستوى الإبداع والذكاء الوجداني (بعد الدافعية الشخصية). وأظهرت الدراسة أن الذكاء الاجتماعي يلعب دوراً هاماً في القيادة التحويلية لدى مديري التمريض، بالإضافة إلى وجود علاقة إيجابية بين مستوى الإبداع والذكاء الوجداني، وأيضاً بين مستوى الإبداع والأسلوب المعرفي (المخاطرة مقابل الحذر، وتحمل الغموض مقابل عدم تحمل الغموض).

• دراسة (Sanchez et al., 2015)

استهدفت معرفة دور الاهتمام بتطوير الثقافة التنظيمية في تعزيز الإبداع في قطاع المستشفيات، باعتباره إطار عمل متكامل يهدف إلى تحسين الأداء في منظمات الخدمة الصحية. ونظراً لأهمية هذا الهدف، بنت الدراسة نموذجاً للتميز وطورت منهجاً شمولياً وعملياً لتقييم تميز الأعمال، مستنداً إلى معايير شاملة ومتعددة الجوانب.

أظهرت الدراسة أن تطوير الثقافة التنظيمية وفق نموذج ذي مصداقية عالية، يشمل معايير متعددة الأبعاد، يساهم بشكل كبير في تعزيز الإبداع داخل منظمات الخدمة الصحية. كما أشارت الدراسة إلى أن القيادة تلعب دوراً حاسماً كمحرك للأبعاد الأخرى التي تؤثر على القدرات الممكنة ونتائج الأعمال، وتعزز من فعالية النموذج المقترح في التنبؤ بالنتائج المرتقبة.

• دراسة (Jain & Saxena, 2013)

تحت عنوان: مستويات الذكاء الاجتماعي لدى الجامعيين في ضوء النوع والتخصص الدراسي. وهدفت الدراسة إلى كشف مستويات الذكاء الاجتماعي لدى الطلاب الجامعيين بناءً على النوع والتخصص الدراسي.

شملت عينة الدراسة 120 طالباً وطالبة من مرحلة البكالوريوس، متكونة من 60 ذكراً و60 أنثى، في تخصصات علمية وإنسانية في جامعة بايهلي الحكومية. قام الباحث بتطبيق مقياس الذكاء الاجتماعي الذي أعدته نفسه.

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الذكاء الاجتماعي كان أعلى بشكل ملحوظ لدى الإناث مقارنة بالذكور. كما أشارت النتائج إلى أن مستوى الذكاء الاجتماعي في جميع جوانبه كان أعلى بشكل عام لدى طلاب العلوم الإنسانية مقارنة بطلاب العلوم التطبيقية، خاصة في جوانب المرح، والتعاون، والصدق،

والحساسية.

بالنظر إلى الدراسات التي تم استعراضها حول الذكاء الاجتماعي وأثره في مختلف المجالات، تبرز الفجوة البحثية في عدم تناول تأثير الذكاء الاجتماعي على إدارة المشاريع في القطاع العام بشكل محدد. معظم الدراسات ركزت على أبعاد الذكاء الاجتماعي في مجالات مثل حل المشكلات التنظيمية (وردة عبداليدوم، 2024) أو إدارة المشروعات العامة (أفنان محمد عمر يسري، 2019)، دون استكشاف تأثير هذه الأبعاد في السياق الأوسع للمشاريع الكبيرة في القطاع العام، خاصة في مدينة مثل الرياض التي تتمتع بتحديات اقتصادية وتنظيمية متميزة. هذه الفجوة تشير إلى الحاجة لاستكشاف كيفية استغلال الذكاء الاجتماعي لتحسين أداء المشاريع العامة، وتعزيز التعاون بين الفرق العاملة في هذا القطاع.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

تسعى الدراسة التعرف إلى أثر الذكاء الاجتماعي على أداء المشاريع من وجهة نظر شركة نقل وتقنيات المياه 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 إجراء الدراسة، بحيث تم وصف مشكلة الدراسة وما ينبثق عنها من مفاهيم وأدبيات ذات صلة في مجال الدراسة الحالية.

2.3 مجتمع الدراسة

يعتبر موظفو شركات القطاع العام في مدينة الرياض بالعربية السعودية هم المجتمع الذي ستنتقل منه الدراسة، تكونت وحدة المعاينة من فئة المدراء ونواب المدراء ورؤساء الأقسام القطاع العام بمدينة الرياض والبالغ عددهم وعددهم (616) موظف بطريقة المسح الشامل، وبلغت الاستبانة التي تم تحليلها (579) استبانة ونسبة بلغت (94) ، كما هو موضح في الجدول (2).

الجدول (2): نسبة الاستبانة الصالحة إلى الاستبانة الموزعة

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

3.3 أداة الدراسة

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

طول الفئة = (الحد الأعلى للبديل - الحد الأدنى للبديل) / 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: رأس المال الفكري		
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: رأس المال الفكري			
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 الإحصائي في هذا الفصل بما في ذلك نتائج الإحصاء الوصفي والمتمثلة في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، كما تم اختبار الفرضيات عن طريق اختبار الانحدار المتعدد.

1.4 خصائص عينة الدراسة

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

الجدول (5) وصف عينة الدراسة من حيث المتغيرات الديموغرافية

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

56.5	327	من 35 - أقل من 45 سنة	
16.9	98	من 45 - أقل من 55 سنة	
8.4	49	55 سنة فأكثر	
100.0	579	المجموع	
0	0	دبلوم متوسط أو أقل	المؤهل العلمي
68.6	397	بكالوريوس	
30.2	175	ماجستير	
1.2	7	دكتوراه	
100.0	579	المجموع	
45.9	266	مدير	المسمى الوظيفي
23.2	134	نائب/ مساعد مدير	
30.9	179	رئيس قسم	
100.0	579	المجموع	
0.5	3	أقل من 5 سنوات	عدد سنوات الخبرة في مؤسسات التمويل
33.0	191	5 - أقل من 10 سنوات	
56.5	327	10- أقل من 15 سنة	

10.0	58	15 سنة فأكثر	
100.0	579	المجموع	

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

أولاً : النوع الاجتماعي: كانت نسبة الذكور أعلى من نسبة الإناث في حين كانت نسبة الذكور (58.4%) أما نسبة الإناث فكانت (41.6%) ، مما يدل على أن الشركات العامة تستقطب الذكور بشكل أكبر وذلك نظراً لقدرة تحملهم لمختلف أنواع العمل.

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

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

رابعاً : عدد سنوات الخدمة : أما من حيث سنوات الخبرة كانت نسبة من خبرتهم العملية (10 سنوات - أقل من 15 سنة) كانت الأعلى حيث بلغت (56.5%) ، وأخيراً جاءت الخبرة العملية (أقل من 5 سنوات) بنسبة مئوية بلغت 0.5% وهذا يعزى إلى أن اهتمام الشركات العامة بتوظيف ذوي المؤهلات

العالية وأن عمليات الترفيع سريعة مما يدل على استقرار الشركات العامة، ويدل على حرصها على الاستثمار في رأس المال البشري.

2.4 نتائج تحليل الاحصاء الوصفي

أولاً : أبعاد المتغير المستقل (رأس المال الفكري)

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

الجدول (6): المتوسطات الحسابية لعناصر رأس المال الفكري

المتغير	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
رأس المال الفكري	رأس المال البشري	4.3306	.65160	مرتفعة
	رأس المال الهيكلي	4.3146	.56087	مرتفعة
	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 "رأس المال الفكري" عالٍ في شركة نقل وتقنيات المياه بالمملكة العربية السعودية محل الدراسة.

1.1.2.4 رأس المال البشري

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

ت	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(الترتيب)	درجة الموافقة
1	تقوم ادارة الشركات العامة باستقطاب العاملين ذوي مهارات عالية.	4.32	.906	3	مرتفع
2	تخضع ادارة الشركات العامة العاملون في الشركات العامة للبرامج التدريبية الحديثة.	4.32	.929	4	مرتفع
3	تلتزم إدارة الشركات العامة بفلسفة أن المورد البشري أساس العمل.	4.31	.891	5	مرتفع
4	تجسد إدارة الشركات العامة العمل بروح الفريق.	4.33	.860	2	مرتفع
5	تحرص إدارة الشركات العامة 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 العامة على تحقيق رضا العاملين" على اعلى متوسط حسابي حيث كانت قيمته (4.37) وانحراف معياري بلغ (0.77)، وجاءت في المرتبة الثانية الفقرة رقم (4) والتي تنص على " تجسد إدارة الشركات العامة العمل بروح الفريق" حيث حصلت هذه الفقرة على متوسط حسابي بلغ (4.33) وانحراف معياري (0.86)، وحصلت الفقرة (3) والتي تنص على " تلتزم إدارة الشركات العامة بفلسفة أن المورد البشري أساس العمل" على أدنى المتوسطات الحسابية وبلغ (4.31) وانحراف معياري (0.89). وتدل هذه النتائج على حرص الشركات العامة على اخضاع العاملين في الشركات العامة للبرامج التدريبية الحديثة.

2.1.2.4 رأس المال الهيكلي

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

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

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

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

3.1.2.4 رأس المال العلائقي

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

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

يتبين من الجدول رقم (9) بأن المتوسط العام لإجابات أفراد وحدة المعاينة حول المتغير المستقل الفرعي

الثالث (رأس المال العلائقي)، بلغ (4.41) ، بدرجة موافقة مرتفعة، حيث حققت الفقرة رقم (13) والتي

تنص على تمنح إدارة الشركات العامة عملائها الدائمين مزايا إضافية" المتوسط الحسابي الأعلى إذ بلغ

(4.49) تتبعها الفقرة رقم (16) والتي تنص على " تحرص إدارة الشركات العامة على بناء سمعة طيبة عن أعمالها"، الذي بلغ (4.42) بانحراف معياري مقداره (0.72)، في حين حصلت الفقرة رقم (15) والتي تنص على " تحرص إدارة الشركات العامة على رضا الزبائن على اقل متوسط حسابي اذ بلغ (4.34) وبانحراف معياري (0.85). مما يدل على اعتماد إدارة الشركات العامة في تعاملها مع الزبائن على المصادقية، والأخذ بآراء ومقترحات العملاء عند تصميم خدمات جديدة.

2.3.4 نتائج الاحصاء الوصفي للمتغير التابع

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

الجدول (10) المتوسطات الحسابية لأبعاد الأداء

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

يتضح من الجدول (6) تقدير مرتفع للأداء ككل حيث بلغ متوسطه الحسابي (4.36)، وكان أعلى متوسط حسابي البعد العمليات الداخلية مرتفع التقدير بلغ (4.40) وانحراف معياري (0.53)، وجاء بعده مباشرة (التعلم والنمو) بمتوسط حسابي بلغ (4.37) وانحراف معياري (0.55)، وجاء أخيراً (رضا

العملاء) ومتوسطه الحسابي (4.30) وانحراف معياري (0.65) وكان مرتفعاً، وهذا ما يدل على أن مستوى أبعاد الأداء مرتفع في مؤسسات تمويل الشركات العامة في مدينة عمان في الأردن.

1.2.3.4 التعلم والنمو

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

ت	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(الترتيب)	درجة الموافقة
18	تتبنى ادارة الشركات العامة الأفكار الإبداعية والطرق الجديدة لإنجاز الأعمال في الشركة.	4.36	.662	4	مرتفع
19	يسعى الموظفون في الشركات العامة 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 العامة	4.33	.758	5	مرتفع
21	توفر ادارة الشركات العامة الوسائل الضرورية لتحفيز الطاقات الإبداعية لدى موظفيها.	4.38	.681	3	مرتفع

مرتفع	1	622.	4.40	تتعد إدارة الشركات العامة اجتماعات مع ريادةيين ناجحين بهدف التدريب والتطوير والتعلم	22
مرتفع	4.3717			المتوسط الحسابي الكلي	

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

2.2.3.4 العمليات الداخلية

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

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

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

يوضح الجدول رقم (12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المتغير التابع الفرعي الثاني (العمليات الداخلية) حيث حصلت الفقرة رقم (26) والتي تنص على " تمنح الشركات العامة مكافآت للموظفين الموهوبين على المتوسط الحسابي الأعلى (4.45) وانحراف معياري (0.64)، تبعثها الفقرة رقم (28) والتي تنص على " تزداد إنتاجية الموظفين سنوياً في الشركات العامة" بمتوسط حسابي (4.43) وانحراف معياري (0.69). فيما كانت اقل فقرة من حيث متوسطها الحسابي (24) والتي تنص على " تتيح ادارة الشركات العامة مجالاً واسعاً للتثقيف الذاتي للموظفين" حيث بلغ (4.36) وبانحراف معياري

(0.84). وهذا يدل على اهتمام مؤسسات تمويل الشركات العامة بتوثيق العلاقات بين الموظفين،

بالإضافة إلى تقديم الخدمات للموظفين بصورة جيدة.

3.2.3.4 رضا العملاء

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

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

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

3.4 نتائج اختبار فرضيات الدراسة

اختبار التوزيع الطبيعي

الجدول (14): التوزيع الطبيعي للبيانات

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

Positive الموجبة	.125	.141	.141	.086
Negative السالبة	-.209	-.234	-.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 كولموغورف - سميرنوف Z (0.146، 0.234، 0.178، 0.209) وهي أقل من 1.96 وأن مستوى المعنوية Sig بلغت على التوالي (0.105، 0.118، 0.356، 0.219) وهي أعلى من 0.05، أي أن المتغير التابع بجميع أبعاده يتبع التوزيع الطبيعي. أما بالنسبة للمتغير المستقل فقد تم اختبار معامل تضخم التباين ل الذكاء الاجتماعي والتباين المسموح به له وكالاتي:

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

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

يوضح الجدول (15) قيم (VIF) بلغت على التوالي (1.704، 1.838، 1.592) وهي أقل من (5) وتراوحت القيم بين (1.838-1.592)، وبلغت قيم التباين المسموح "Tolerance" لكل منها على التوالي (0.587، 0.544، 0.628) وهي كانت أعلى من (0.05) وتراوحت بين (0.628 - 0.544)

، 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 ($\alpha \leq 0.05$) ل الذكاء الاجتماعيأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي) في أداء المشاريع (التعلم والنمو، والعمليات الداخلية، ورضا العملاء) من وجهة نظر شركة نقل وتقنيات المياه بالمملكة العربية السعودية.

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

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

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

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

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

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

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

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

المتغيرات المستقلة	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية	قيمة t	مستوى الدلالة Sig
	قيمة B	الخطأ المعياري	قيمة Beta		
الثابت	.920	.095		9.658	.000

رأس المال البشري	0.306	0.021	0.425	14.476	0.000
رأس المال الهيكلي	0.167	0.025	0.199	6.542	0.000
رأس المال العلائقي	0.317	0.024	0.371	13.084	0.000

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

H_{0-1} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ل الذكاء الاجتماعي بأبعاده مجتمعة في أداء المشاريع (التعلم والنمو) من وجهة نظر شركة نقل وتقنيات المياه بالمملكة العربية السعودية.

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

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

يبين الجدول (19) أن قيمة معامل الارتباط للمتغير المستقل (رأس المال الفكري)، وبعد المتغير التابع (التعلم والنمو) بلغت (0.668). وبلغت قيمة معامل التحديد (R²) (0.446) ، أي أن النموذج فسر 44.6% من التباين الكلي في "التعلم والنمو" أما الباقي يفسر بعوامل أخرى.

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

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

يوضح الجدول (20) قيمة F كانت (154.163) وهي أكبر من القيمة الجدولية، وإن مستوى الدلالة الإحصائية قد بلغ (0.00) أي أنه أصغر من (0.05) وبذلك تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية

البديلة وهي أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ل الذكاء الاجتماعي بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلية، ورأس المال العلائقي) في التعلم والنمو.

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

المتغيرات المستقلة	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية	قيمة t	مستوى الدلالة Sig
	قيمة B	الخطأ المعياري			
الثابت	1.123	.154		7.315	.000
رأس المال البشري	.194	.034	.230	5.687	.000
رأس المال الهيكلية	.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 الهيكلية، 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

H0-2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ل الذكاء الاجتماعي بأبعاده مجتمعة في أداء المشاريع العمليات الداخلية من وجهة نظر شركة نقل وتقنيات المياه بالمملكة العربية السعودية.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

رأس المال الهيكلي	.111	.040	.118	2.816	.000
رأس المال العلائقي	.375	.038	.389	9.987	.000

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.

ويبين 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

H0-3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ل الذكاء الاجتماعي بأبعاده مجتمعة في أداء المشاريع (رضا العملاء من وجهة نظر شركة نقل وتقنيات المياه بالمملكة العربية السعودية).

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

النموذج	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)	معامل المعدل (R ²)	الخطأ المعياري
1	.739	.546	.543	.43749

يبين الجدول (25) أن قيمة معامل الارتباط للمتغير المستقل رأس المال الفكري)، وبعد المتغير التابع (رضا العملاء) بلغت (0.739). وبلغت قيمة معامل التحديد (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 البيانات	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة F
1	Regression	132.187	3	44.062	230.219	.000
	Residual	110.051	575	.191		
	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 ($\alpha \leq 0.05$) ل الذكاء الاجتماعيأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي) في رضا العملاء.

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

المتغيرات المستقلة	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية	قيمة t	مستوى الدلالة Sig
	قيمة B	الخطأ المعياري	قيمة Beta		
الثابت	.364	.165		2.210	.000
رأس المال البشري	.493	.036	.496	13.529	.000
رأس المال الهيكلية	.225	.044	.195	5.114	.000
رأس المال العلائقية	.189	.042	.160	4.519	.000

يوضح الجدول (27) أن قيم الدلالة المعنوية sig بلغ (0.00 0.00 0.00) بالتتابع، أي أنه سيتم

رفض الفرضية الصفرية لجميع الأبعاد) رأس المال البشري، رأس المال الهيكلية، ورأس المال العلائقية)

بمعنى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لهذه المتغيرات في رضا العملاء.

ويبين الجدول أن أكثر الأبعاد تأثيراً في رضا العملاء كان) رأس المال البشري) وبلغت قيمة Beta

(0.496)، تلاه رأس المال الهيكلية حيث بلغت قيمة Beta (0.195)، وكان أقل الأبعاد تأثيراً رأس

المال العلائقية بلغت قيمة Beta (0.160).

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

نتائج الدراسة: الذكاء الاجتماعي وأثره على إدارة المشاريع: دراسة تطبيقية على شركات القطاع العام

في مدينة الرياض

أظهرت نتائج الدراسة أن المتوسط الحسابي للمتغير المستقل "الذكاء الاجتماعي" ككل كان مرتفعاً بمتوسط قدره (4.35)، مما يشير إلى مستوى عالٍ من تطبيق أبعاد الذكاء الاجتماعي في شركات القطاع العام في مدينة الرياض. وجاء أعلى الأبعاد "رأس المال العلائقي" بمتوسط حسابي قدره (4.41) وانحراف معياري (0.55)، مما يعكس الاهتمام الكبير بالعلاقات والشبكات التي تساهم في تحسين أداء المشاريع. تلاه البعد "رأس المال البشري" بمتوسط حسابي قدره (4.33) وانحراف معياري (0.65)، والذي يشير إلى أهمية المهارات والخبرات البشرية في إدارة المشاريع بنجاح. وأخيراً، جاء البعد "رأس المال الهيكلي" بمتوسط حسابي قدره (4.31) وانحراف معياري (0.56)، وهو أقل متوسط بين الأبعاد، لكنه لا يزال يعكس مستوى تطبيق مرتفعاً.

من جهة أخرى، أظهرت نتائج الدراسة أن المتوسط الحسابي للمتغير التابع "الأداء" ككل بلغ (4.36) وهو تقدير مرتفع، مما يعكس الأداء العالي لشركات القطاع العام في مدينة الرياض. كان البعد "العمليات الداخلية" هو الأعلى بمتوسط حسابي قدره (4.40) وانحراف معياري (0.53)، مما يشير إلى كفاءة العمليات الداخلية في تلك الشركات. تلاه البعد "التعلم والنمو" بمتوسط حسابي (4.37) وانحراف معياري (0.55)، مما يعكس التزام الشركات بتطوير مهارات موظفيها وتحسين أدائها بشكل مستمر. وأخيراً، جاء البعد "رضا العملاء" بأدنى متوسط حسابي قدره (4.30)، مما يشير إلى أن رضا العملاء هو المجال الذي قد يحتاج إلى مزيد من التحسين.

نتائج تحليل اختبار الفرضيات

أولاً: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

أظهرت نتائج اختبار الفرضية الرئيسية وجود أثر دال إحصائياً لجميع أبعاد الذكاء الاجتماعي (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي) على أداء المشاريع في شركات القطاع العام في مدينة الرياض. يعكس هذا الأثر أهمية الذكاء الاجتماعي في تحسين الكفاءة العامة والفعالية في إدارة المشاريع، مما يساعد في تحقيق الأهداف بكفاءة أكبر.

ثانياً: نتائج اختبار الفرضيات الفرعية

1. الفرضية الفرعية الأولى: أثر الذكاء الاجتماعي على التعلم والنمو أظهرت النتائج وجود أثر

إيجابي لجميع أبعاد الذكاء الاجتماعي (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي) على التعلم والنمو في شركات القطاع العام. يشير ذلك إلى أن القدرة على بناء العلاقات القوية واستخدام المعرفة والخبرات المتاحة تلعب دوراً هاماً في تطوير مهارات الموظفين وتعزيز التعلم المستمر.

2. الفرضية الفرعية الثانية: أثر الذكاء الاجتماعي على العمليات الداخلية أظهرت النتائج وجود

أثر إيجابي لجميع أبعاد الذكاء الاجتماعي على العمليات الداخلية. مما يشير إلى أن تحسين العلاقات بين الموظفين وتفعيل رأس المال الهيكلي والبشري يساهم في تعزيز كفاءة العمليات الداخلية، وبالتالي تحسين الأداء التنظيمي للشركات.

3. الفرضية الفرعية الثالثة: أثر الذكاء الاجتماعي على رضا العملاء أظهرت النتائج أن هناك

تأثيراً واضحاً لجميع أبعاد الذكاء الاجتماعي على رضا العملاء. يشير ذلك إلى أن استخدام

رأس المال العلائقي والبشري في تحسين جودة التواصل مع العملاء وتلبية احتياجاتهم يساهم بشكل كبير في زيادة رضا العملاء وتحسين سمعة الشركات في السوق.

بناءً على نتائج الدراسة، يمكن القول بأن الذكاء الاجتماعي يلعب دوراً محورياً في تحسين إدارة المشاريع في شركات القطاع العام في مدينة الرياض. أظهرت الدراسة أن جميع أبعاد الذكاء الاجتماعي، بما في ذلك رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي، لها تأثير إيجابي على مختلف أبعاد الأداء، بما في ذلك التعلم والنمو، العمليات الداخلية، ورضا العملاء.

2.5 التوصيات

1. توصي الدراسة بضرورة الاستمرار في تطبيق أبعاد الذكاء الاجتماعي، مع التركيز على بناء علاقات متينة مع جميع الأطراف المعنية بالمشاريع. ينبغي أن تسعى الشركات العامة إلى تحقيق رضا العملاء وولائهم من خلال الاستجابة السريعة لحاجاتهم ومتطلباتهم، وتعزيز التواصل الفعال معهم لضمان رضاهم المستمر.

2. توصي الدراسة بالاستمرار في تطوير أبعاد الذكاء الاجتماعي للقيادات الإدارية في شركات القطاع العام. يتعين استقطاب الأفراد ذوي الكفاءة والخبرة المتراكمة، والذين يمكنهم أداء مهامهم بفعالية عالية. هذا التطوير يساهم في تعزيز الموقع التنافسي للشركات العامة من خلال استغلال نقاط القوة الداخلية واقتناص الفرص المتاحة في بيئة الأعمال، مع وضع نظام واضح لتحديد أولويات استثمار تلك الفرص.

3. توصي الدراسة بضرورة التزام شركات القطاع العام بفلسفة أن الموارد البشرية هي العنصر الأساسي في تحقيق النجاح. لذلك، يجب إخضاع العاملين إلى برامج تدريبية حديثة تتماشى مع

التغيرات البيئية والتكنولوجية. هذا سيسهم في تطوير مهاراتهم وقدراتهم وزيادة كفاءتهم في التعامل مع التحديات المتزايدة في بيئة العمل.

4. توصي الدراسة بضرورة الأخذ بآراء ومقترحات العملاء عند تصميم خدمات جديدة وتطوير المشاريع. تعزيز العلاقات الإيجابية مع العملاء وتلبية تطلعاتهم يعزز سمعة الشركات العامة، ويزيد من مصداقيتها في السوق، مما يساهم في تحقيق نجاح مستدام.

5. توصي الدراسة بتبني الأفكار الإبداعية والطرق المبتكرة في إنجاز الأعمال. من المهم تشجيع ثقافة الإبداع بين الموظفين من خلال تقديم حلول غير تقليدية وتطوير بيئة عمل تتيح الابتكار، مما سيسهم في تحسين جودة الأداء وزيادة كفاءة الشركات العامة في مدينة الرياض.

6. توصي الدراسة بأهمية متابعة وتطبيق أبعاد الأداء المختلفة في العمليات التنافسية. إن قدرة الشركات على التكيف مع التحديات البيئية، من خلال تطبيق أبعاد الأداء المناسبة، تعزز مرونتها في مواجهة المنافسة المتزايدة. هذا يساعد الشركات في تحديد الفرص السوقية الأفضل واستغلالها لتحقيق النجاح والتميز في قطاع الأعمال.

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.
- 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 فريحات عباس الجزائر /3295/123456789
- التلهوني، إبراء (2018) اثر ادارة المواهب على اداء مؤسسات تمويل المشاريع العامة 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)، 66 - 114
- خيون، أحمد، (2018)، تنثر المشروعات العامة 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 العامة 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)، -38 27
- زعرب، حمدي، باسل مسموح، (2020)، أثر هيكل الملكية على أداء الشركات المدرجة في بورصة فلسطين (دراسة تطبيقية)، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية. (4)28

- 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، ريماء 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 و آخرون،(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 الصغيرة 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 شاعر،(2019)، أثر الذكاء الاجتماعي على الأداء الوظيفي " دراسة حالة مديرية الأمن العام الأردني،(رسالة ماجستير)، جامعة البلقاء التطبيقية، كلية الدراسات العليا، الأردن.
- كرمة، صفاء طارق حبيب. (1994). بناء مقياس مقنن للذكاء الاجتماعي لدى طلبة الجامعة. كلية التربية - ابن رشد، جامعة، بغداد.
- أبو ناعم، عبد الحميد مصطفى. (2002). إدارة المشروعات العامة، دار الفخر للنشر والتوزيع، القاهرة.
- الكيال، مختار احمد. (2011). الاسهام النسبي لمكونات الذكاء الوجداني والذكاء المعرفي وتنظيم الذات في التنبؤ بالأداء المهني للمعلمين والأداء الأكاديمي لطلاب المرحلة الثانوية، دراسة في نمذجة العلاقة، مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس، المجلد الأول، العدد 32.
- الدسوقي، محمد غازي. (2008). الذكاء الاجتماعي لمشرفي الأنشطة التربوية والقدرة فائقة في النجاح المهني. دار المكتب الجامعي الحديث
- عريان، سميرة عطية. (2011). عادات العقل ومهارات الذكاء الاجتماعي المطلوبة لمعلم الفلسفة والاجتماع في القرن الحادي والعشرين.

- يسري، أفنان محمد عمر. (2019). الذكاء الاجتماعي وأثره على إدارة المشروعات العامة، المجلة الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 10.
- المطيري، خالد شخير. (2011). الذكاء الاجتماعي، دار المسيلة للنشر، الكويت.
- طه، اخلاص فتحي طه. (2007). الذكاء الاجتماعي وعلاقته بموقع الضبط (الداخلي - الخارجي) لدى طلبة الجامعة. كلية التربية ابن رشد، جامعة بغداد.

ثانيا: المراجع الأجنبية:

- Albrecht, K. (2006). *Social intelligence: The new science of success*. Wiley.
- Bar-On, R. (2006). *The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI)*. Psicothema, 18, 13-25.
- Bass, B. M. (1990). *From transactional to transformational leadership: Learning to share the vision*. Organizational Dynamics, 18(3), 19-31.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. Bantam Books.
- Goleman, D. (2006). *Social intelligence: The new science of human relationships*. Bantam Books.
- Riggio, R. E. (2010). *Before emotional intelligence: Research on social intelligence*. Industrial and Organizational Psychology, 3(2), 178-182.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). *Emotional intelligence*. Imagination, cognition and personality, 9(3), 185-211.

- Sanchez, M., Caprara, G., & Fida, R. (2015). *The role of social and emotional intelligence in the workplace*. International Journal of Organizational Analysis, 23(3), 282–300.
- Sosik, J. J., & Megerian, L. E. (1999). *Understanding leader emotional intelligence and performance: The role of self–other agreement on transformational leadership perceptions*. Group & Organization Management, 24(3), 367–390.
- Szekely, E. (2016). *Social intelligence and emotional intelligence: A synergistic approach to human behavior*. The International Journal of Leadership in Public Services, 12(2), 120–134.
- Baumol, W. J., & Blinder, A. S. (2020). *Economics: Principles and policy*. Cengage Learning.
- Food and Agriculture Organization. (2018). *The state of food and agriculture 2018: Migration, agriculture, and rural development*. FAO.
- Gause, F. G. (2017). *The international relations of the Persian Gulf*. Cambridge University Press.
- Khan, M. (2019). *The political economy of industrial policy in South Asia*. Cambridge University Press.
- Krugman, P., & Wells, R. (2018). *Macroeconomics*. Worth Publishers.
- Mazzucato, M. (2013). *The entrepreneurial state: Debunking public vs. private sector myths*. Anthem Press.
- Sachs, J. D. (2015). *The age of sustainable development*. Columbia University Press.
- Samuelson, P. A., & Nordhaus, W. D. (2018). *Economics*. McGraw–Hill Education.

- Stiglitz, J. E. (2019). *People, power, and profits: Progressive capitalism for an age of discontent*. W.W. Norton & Company.
- Todaro, M. P., & Smith, S. C. (2015). *Economic development*. Pearson.
- WHO (World Health Organization). (2020). *COVID-19 pandemic: Essential health services*. WHO.
- Baumol, W. J., & Blinder, A. S. (2020). *Economics: Principles and policy*. Cengage Learning.
- Gause, F. G. (2017). *The international relations of the Persian Gulf*. Cambridge University Press.
- Khan, M. (2019). *The political economy of industrial policy in South Asia*. Cambridge University Press.
- Krugman, P., & Wells, R. (2018). *Macroeconomics*. Worth Publishers.
- Mazzucato, M. (2013). *The entrepreneurial state: Debunking public vs. private sector myths*. Anthem Press.
- Sachs, J. D. (2015). *The age of sustainable development*. Columbia University Press.
- Samuelson, P. A., & Nordhaus, W. D. (2018). *Economics*. McGraw–Hill Education.
- Stiglitz, J. E. (2019). *People, power, and profits: Progressive capitalism for an age of discontent*. W.W. Norton & Company.
- Todaro, M. P., & Smith, S. C. (2015). *Economic development*. Pearson.

- WHO (World Health Organization). (2020). *COVID-19 pandemic: Essential health services*. WHO.
- Baldwin, R., & Scott, C. (2013). *Regulation and public law*. Oxford University Press.
- Flyvbjerg, B. (2009). *Megaprojects and risk: An anatomy of ambition*. Cambridge University Press.
- Grindle, M. S. (2017). *Going local: Decentralization, democratization, and the promise of good governance*. Princeton University Press.
- Hood, C. (1991). *A public management for all seasons?*. Public Administration, 69(1), 3–19.
- Kohli, A. (2004). *State-directed development: Political power and industrialization in the global periphery*. Cambridge University Press.
- Mazzucato, M. (2013). *The entrepreneurial state: Debunking public vs. private sector myths*. Anthem Press.
- North, D. C. (1990). *Institutions, institutional change and economic performance*. Cambridge University Press.
- Pressman, J. L., & Wildavsky, A. (1984). *Implementation: How great expectations in Washington are dashed in Oakland; Or, Why it's amazing that federal programs work at all*. University of California Press.
- Rose-Ackerman, S., & Palifka, B. J. (2016). *Corruption and government: Causes, consequences, and reform*. Cambridge University Press.
- 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.
- Almainan, 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 INTELECTUAL 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., & Külah, 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>

Abstract

This study aims to measure the impact of social intelligence on project management in public sector companies in Riyadh, focusing on how the dimensions of social intelligence (human capital, structural capital, and relational capital) affect the institutional performance of these companies. The study relied on the descriptive analytical approach, and used a questionnaire as the main tool for collecting data. (579) participants from employees in public sector companies participated in the questionnaire, and the response rate was (94%). The collected data were entered and analyzed using the statistical analysis program (SPSS).

The results of the study showed a strong positive correlation with statistical significance between the dimensions of social intelligence (human capital, structural capital, and relational capital) and project performance in public sector companies in Riyadh. The study also showed that all dimensions of social intelligence have a positive impact on project performance in terms of improving internal operations, enhancing learning and growth, and increasing customer satisfaction.

The study recommends the need to invest in the effective application of social intelligence dimensions, with a focus on enhancing positive relationships with customers and meeting their needs quickly and efficiently. The study also recommends the need to develop administrative leadership by attracting highly qualified individuals with specialized expertise, and supporting continuous training to enhance their capabilities in employing social intelligence to achieve institutional success.

Keywords: Social intelligence, project management, public sector companies, Riyadh city.