

## الذكاء الاجتماعي وعلاقته بجودة اتخاذ القرار لدى القادة الإداريين: دراسة ميدانية بشركة الاستيراد والتصدير لقطع الغيار "شركة المباركة" بولاية باتنة، الجزائر

### Social intelligence and its relationship to the quality of management leaders' decision-making: a Field study at the Company for Import and Export of Spare Parts \_ "Al-Mubarakah", Battneh State, Algria

محمد قاشي\* ، جامعة باتنة 1(الجزائر) ، mohamed.gachi@univ-batna.dz

<https://orcid.org/0009-0001-8762-6051>

2023-11-06	تاريخ القبول	2023-09-30	تاريخ الاستلام
------------	--------------	------------	----------------

#### ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء الاجتماعي وجودة اتخاذ القرار لدى القادة الإداريين بشركة الاستيراد والتصدير لقطع الغيار "شركة المباركة" بولاية باتنة- الجزائر. ولتحقيق أهداف البحث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي، إذ تم توزيع استباني الذكاء الاجتماعي واتخاذ القرار على عينة قوامها 30 قائدا بشركة الاستيراد والتصدير لقطع الغيار "شركة المباركة" بولاية باتنة، وبعد التحليل الإحصائي توصلت الدراسة إلى أن مستوى الذكاء الاجتماعي ومستوى جودة اتخاذ القرار كانا مرتفعين لدى أفراد عينة البحث، إلى جانب وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الذكاء الاجتماعي وجودة اتخاذ القرار لدى أفراد العينة، كما تم التوصية بضرورة الاهتمام بتنمية الذكاء الاجتماعي في المنظمات من أجل تجويد عملية اتخاذ القرار وزيادة الفعالية التنظيمية.

**الكلمات المفتاحية:** الذكاء الاجتماعي؛ جودة اتخاذ القرار؛ القادة الإداريين.

#### Abstract

This study aimed to explore the relationship between social intelligence and the quality of decision-making among the administrative leaders of the import and export spare parts company "Al-Mubarakah Company" in the state of Batna-Algeria. And to achieve the research objectives, the study relied on the descriptive, correlational approach, the social intelligence and decision-making questionnaires was distributed to a sample of 30 leaders of the import and export company for spare parts "Al-Mubarakah Company" in the state of Batna. After statistical analysis, the study concluded that the level of social intelligence and the level of quality of decision-making were high among the members of the research sample, in addition; a statistically significant correlation between social intelligence and the quality of decision-making among individuals. The study recommended the need to pay attention to developing social intelligence in organizations in order to improve the decision-making process and increase organizational effectiveness.

**Keywords:** social intelligence; quality of decision-making; administrative leaders.

\* المؤلف المراسل

## 1. مقدمة

يعد موضوع الذكاء بشكل عام أحد الموضوعات التي حظيت بالبحث والتقصي منذ مطلع القرن الماضي ولحد الآن، وقد وضع الباحثون العديد من التصنيفات للذكاء، ومن بين أبرز أنواع الذكاء هو الذكاء الاجتماعي الذي حاز على اهتمام الباحثين والدارسين فيه (عبد الرسول ويحيى، 2017: 321). وبالتالي فإن وجود درجة مقبولة من الذكاء الاجتماعي لدى القادة يسمح لهم بالتعرف على ردود فعل الآخرين وفهم مشاعرهم قبل التصريح بها، حيث يمكنهم من التقليل من الصراعات الموجودة بين القادة والعمال، كما يمكنهم من الانسجام في فرق العمل بسرعة والقيادة بشكل سلس والعمل مع الفريق وتسهيل التعامل مع الرؤوسين... الخ حيث تشير دراسة وضاح مخلف خلف وآلاء عبد الموجود العاني (2022) إلى: ارتفاع درجة الذكاء الاجتماعي لدى القادة الإداريين في الميدان المبحوث، وكل ذلك يسهل لهم تقديم مختلف القرارات التي يتخذونها ومناقشتها مع فريق العمل. إلا أن اتخاذ القرارات الإدارية لا يأتي بطريقة ارتجالية إنما انطلاقاً من تحليل منطقي وعلمي لتلك المشكلة أو الهدف المراد وجمع المعلومات من مختلف المصادر سواء بصورة شخصية أو بالاعتماد على فريق العمل أو مختص. كما يجب دائماً مراعاة أهداف وإمكانيات المؤسسة لاتخاذ القرارات وترك المجال لاحتمالية التراجع عن القرار في حال إمكانية التوصل لنتائج غير مرغوبة. حيث تشير نتيجة دراسة حافظ عبد الكريم الغزالي (2012) إلى أن مستوى توافر فاعلية عملية اتخاذ القرار في المؤسسة موقع البحث مرتفعة. وعليه لم يعد الذكاء الاجتماعي خاصية عقلية وفكرية فقط بل أصبح ضرورة ملحة يجب أن تتوفر لدى القيادات الإدارية المهارات الاجتماعية والتواصلية والوعي الاجتماعي ومهارات حل المشكلات لانعكاس ذلك على العمال، وبالتالي على تقبل القرارات واتخاذها أيضاً لكونه يتعامل مع فريق عمل ولا يمكنه تجاهل آراء الآخرين، فالإدراك الصائب يقود إلى الاختيار السليم للبدائل. حيث أشارت دراسة عبد الرسول سعد صالح ويحيى فاروق كريم (2017) إلى وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء الاجتماعي واتخاذ القرار لدى أفراد عينة البحث. ومن خلال ما سبق؛ سنحاول في هذا البحث دراسة العلاقة التي تربط بين الذكاء الاجتماعي وجودة اتخاذ القرار، متخذين من شركة استيراد وتصدير قطع الغيار "شركة المباركة" بولاية باتنة - الجزائر حيزاً مكانياً لذلك، من خلال طرح التساؤلات التالية:

- ما مستوى الذكاء الاجتماعي لدى القادة الإداريين بشركة الاستيراد والتصدير لقطع الغيار "شركة المباركة" بولاية باتنة - الجزائر؟
- ما مستوى جودة اتخاذ القرار لدى القادة الإداريين بشركة الاستيراد والتصدير لقطع الغيار "شركة المباركة" بولاية باتنة - الجزائر؟
- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي وجودة اتخاذ القرار لدى القادة الإداريين بشركة الاستيراد والتصدير لقطع الغيار "شركة المباركة" بولاية باتنة - الجزائر؟

## 1.1 فرضيات البحث

- مستوى الذكاء الاجتماعي مرتفع لدى القادة الإداريين بشركة الاستيراد والتصدير لقطع الغيار "شركة المباركة" بولاية باتنة - الجزائر.
- مستوى جودة اتخاذ القرار مرتفع لدى القادة الإداريين بشركة الاستيراد والتصدير لقطع الغيار "شركة المباركة" بولاية باتنة - الجزائر.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي وجودة اتخاذ القرار لدى القادة الإداريين بشركة الاستيراد والتصدير لقطع الغيار "شركة المباركة" بولاية باتنة - الجزائر.

## 2.1 أهداف البحث

يهدف البحث الحالي إلى التعرف على:

- مستوى الذكاء الاجتماعي لدى القادة الإداريين بشركة الاستيراد والتصدير لقطع الغيار "شركة المباركة" بولاية باتنة - الجزائر.
- مستوى جودة اتخاذ القرار لدى القادة الإداريين بشركة الاستيراد والتصدير لقطع الغيار "شركة المباركة" بولاية باتنة - الجزائر.
- إمكانية وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي وجودة اتخاذ القرار لدى القادة الإداريين بشركة الاستيراد والتصدير لقطع الغيار "شركة المباركة" بولاية باتنة - الجزائر.

## 3.1 أهمية البحث

تكمن أهمية البحث في:

- أهمية متغير الذكاء الاجتماعي حيث أن دراسته وفهمه تسمح لنا بالتعرف على الدرجة التي يحتاج كل عامل وفق المستويات الإدارية تواجهها وبالتالي استخدام مقاييسها في تقييم أداء الأفراد ووضع الشخص المناسب في المكان المناسب.
- بالإضافة لأهمية متغير اتخاذ القرار والتي تتمثل في كون هذه العملية الإدارية حساسة بالنسبة للمؤسسة وتحدد الخطوات المستقبلية لسير المؤسسة وبالتالي فجودة القرارات المتخذة تحدد جودة النتائج.
- كما أنه من أهمية البحث تطوير أدوات البحث (الذكاء الاجتماعي وجودة اتخاذ القرار).

## 2. الدراسات السابقة

### 1.2 دراسات حول الذكاء الاجتماعي

- دراسة ملياني عبد الكريم (2017): أجريت الدراسة بالجزائر، وهدفت إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والكفاءات القيادية لدى مديري المؤسسات التربوية. ولتحقيق هدف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، ولجمع البيانات قام بتطبيق مقياس الذكاء

الاجتماعي على عينة مقدره ب (859) مديرا ومديرة يعملون بالمؤسسات التربوية بولاية المسيلة، وبعد التحليل الإحصائي توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

✓ مستوى الذكاء الاجتماعي لدى مديري المؤسسات التربوية مستوى متوسط ما عدا بعد الذات الاجتماعية كان عاليا.

✓ كما جاء بعد الذات الاجتماعية في المرتبة الأولى بدرجة مرتفعة، ثم بعد حل المشكلات الاجتماعية في المرتبة الثانية وبعدها بعد التعاطف الاجتماعي، بعد معالجة المعلومات الاجتماعية، بعد الوعي الاجتماعي في المرتبة الخامسة، وفي المرتبة الأخيرة بعد المهارات الاجتماعية وكلها بدرجة متوسطة.

- **دراسة وضاح مخلف خلف وآلاء عبد الموجود العاني (2022):** أجريت الدراسة بالعراق، وهدفت إلى معرفة مدى توافر أبعاد الذكاء الاجتماعي لدى القيادات الإدارية في جامعة الموصل. ولتحقيق أهداف البحث وظفت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ولجمع البيانات اعتمد الباحثان على الاستبانة التي تم تطبيقها على عينة مقدره ب (404) شخص، وباستخدام الأساليب الإحصائية تم تحليل البيانات وتم التوصل إلى العديد من النتائج أهمها:

✓ ارتفاع الذكاء الاجتماعي لدى قادة الميدان المبحوث.

✓ جاء بعد المشاعر الوجدانية في المرتبة الأولى، ثم بعد المهارات الاجتماعية في المرتبة الثانية، وفي المرتبة الثالثة بعد الاهتمام الاجتماعي، وفي المرتبة الرابعة مهارات التعاطف وفي المرتبة الأخيرة القلق الاجتماعي، وقد جاءت درجة كل الأبعاد مرتفعة.

## 2.2 دراسات حول اتخاذ القرار

- **دراسة سحر عادل محمد عقل (2021):** أجريت الدراسة بغزة في فلسطين، وهدفت إلى التعرف على دور جودة اتخاذ القرارات كمتغير وسيط في العلاقة بين إدارة المعرفة والسلوك الإبداعي لدى العاملين في مجمع الشفاء الطبي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم الاستبانة لجمع البيانات، وكذلك تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، كما تم تطبيق أداة البحث على عينة عشوائية بسيطة مقدره ب (239) مفردة، واستخدم برنامج الرزم الإحصائية SPSS لتحليل البيانات. وقد توصلت الدراسة إلى أن:

✓ مستوى جودة اتخاذ القرار لدى أفراد العينة جاء منخفضا.

✓ كان لجودة اتخاذ القرار تأثير دال إحصائيا على مستوى السلوك الإبداعي.

- **دراسة هلال نسيمة وكرومي سعيد (2022):** أجريت الدراسة بالجزائر، وهدفت إلى إبراز مدى وعي مسؤولي المؤسسات الجزائرية بأهمية التفكير الاستراتيجي ودوره في تعزيز جودة اتخاذ القرار لدى العاملين بالمؤسسة الوطنية للسياحة بتيارت، ولتحقيق هذا الغرض تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وتوزيع استبيان على عينة قصدية مكونة من (76) عاملا، وبالاعتماد على برنامج SPSS وباستخدام الأساليب الإحصائية توصلت الدراسة إلى:

- أن هناك مستوى متوسطا لجودة اتخاذ القرار لمسؤولي المؤسسة المبحوثة.

### 3.2 دراسات حول العلاقة بين الذكاء الاجتماعي وجودة اتخاذ القرار

- دراسة عبد الرسول سعد صالح ويحيى فاروق كريم (2017/2016): أجريت الدراسة بالعراق، وركزت على طبيعة العلاقة بين الذكاء الاجتماعي وجودة القرار في جامعة سامراء متخذة المنهج الوصفي التحليلي منهاجاً لها، من خلال عينة قدرت بـ (120) مفردة، حيث تم تطبيق استبانة لقياس الذكاء الاجتماعي واتخاذ القرار لدى أفراد عينة البحث، وتحليل البيانات اعتمدت الباحثة على التكرارات والنسب المئوية، وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ارتباط وتأثير معنوي بين متغيرات الدراسة وهذا دليل على أن طلاب كلية الآثار يقومون بتسخير ذكائهم الاجتماعي في صنع واتخاذ القرار.

### 4.2 التعقيب على الدراسات السابقة

تم عرض الدراسات السابقة للاستفادة منها في تصميم أدوات البحث، كما تم الاعتماد عليها في تحديد الأساليب الإحصائية المناسبة للبحث، حيث وجدنا دراسات تناولت كلا المتغيرين مع متغيرات أخرى، في حين هناك نقص في الدراسات التي تناولت كلا المتغيرين معاً، إلا أن الدراسة الحالية تختلف عنها في العينة إضافة إلى كونها دراسة عربية وليست محلية.

### 3. الذكاء الاجتماعي وجودة اتخاذ القرار

#### • الذكاء الاجتماعي

تعرفه فوقية عبد الفتاح (2001): بأنه استعداد معرفي اجتماعي وجداني ينضج بالتعلم يمكن الفرد من إدراك أفكار وانفعالات الآخرين بالاتصال غير اللفظي والاستجابة بما يتلاءم وهذا الإدراك مع القدرة على تذكر الأسماء والوجوه والقدرة على التصرف وحل المشكلات الاجتماعية (أبو هاشم، 2008: 169).

ويعرف اجرائياً بأنه: "الدرجة التي يتحصل عليها الفرد نتيجة لاستجابته على استبيان الذكاء الاجتماعي المعد لقياس ذلك، وتتراوح درجته ما بين 28 درجة و84 درجة".

#### 1 أبعاد الذكاء الاجتماعي

##### 1.1 المهارات الاجتماعية

ويتناول ما يلي:

- فهم الآخرين: هي قدرة الشخص على فهم دوافع ورغبات الأشخاص الآخرين والتعرف على حالتهم النفسية، وفهم أفكارهم واتجاهاتهم ومشاعرهم وطبيعتهم ودوافعهم والتصرف السليم في المواقف الاجتماعية، وفهم السلوك اللفظي وغير اللفظي للآخرين.

- التواصل مع الآخرين: يعكس قدرة الفرد على التعامل معهم ومدى تكيفه معهم ومراعاة حالاتهم المزاجية وتحفيزهم والتواصل الاجتماعي يوصل الفرد إلى الاستفادة من كل الأطراف الاجتماعية المحيطة به.

\_ - التأثير والتأثر الاجتماعي والذاكرة الاجتماعية: معناها مشاركة الآخرين في كل ما يشعرون به والتأثير فيهم والتأثر بهم وهذا بدوره يؤدي إلى علاقات اجتماعية ناجحة (أبو عمشة، 2013، ص28\_33).

### 2.1 الوعي الاجتماعي

هو القدرة على قراءة المواقف وتفسير سلوكيات الآخرين في تلك المواقف وفقا لأهدافهم المحتملة وحالتهم العاطفية وميلهم (عبد الحميد عيسى، 2013: 17- 18).

### 3.1 مهارة حل المشكلات: يعرفها جروان (2012) بأنها:

"عملية تفكيرية مركبة يستخدم بها الفرد خبراته ومهاراته من أجل القيام بمهمة غير مألوفة ومعالجة مشكلة وتحقيق هدف لا يوجد لديه حل جاهز (العتوم، 2012: 267).

### • جودة اتخاذ القرار

ذكر ديوب أن جودة اتخاذ القرار تعني: الحكم على الآلية التي اتخذ بها القرار، هل تم اتخاذه بشكل فردي أو استشاري أم بشكل جماعي؟ وهل تم بناؤه على معلومات تتصف بالجودة العالية؟ وفي نفس السياق تؤكد زينة (2015) أن جودة اتخاذ القرار تعتمد على عاملين هما:  
\_ - البحث وجمع كل المعلومات حول المشكلة التي تتطلب البت أو الحسم فيها.  
\_ - جماعية اتخاذ القرار.

ويرى اشتيوي: أن جودة القرارات الإدارية تتمثل في اختيار البديل الأمثل من بين البدائل المتعددة واتخاذ القرار الصحيح من أول مرة، وهو ما سينعكس إيجابيا وبشكل نسبي على كل من له علاقة بذلك القرار، ويسهم بتحقيق الأهداف بفعالية (ابراهيم وحمد وازان، 2018: 09).

### - خصائص القرار الفعال

\_ - أن يتصف بالواقعية وأن لا يتأثر بالعوامل الإنسانية المنبثقة عن سلوكيات الأشخاص.  
\_ - أي قرار إداري لا بد وأن يكون امتدادا من الحاضر إلى المستقبل.  
\_ - أن تتبع خطوات الأسلوب العلمي.  
\_ - أن تتصف عملية اتخاذ القرار بالاستمرارية أي أنها تمر من مرحلة إلى مرحلة وباستمرار (عياش، 2008: 35).

### 4. الطريقة والأدوات

#### 1.4 حدود البحث

- حدود زمنية: تمثلت في السنة الدراسية 2023/2022 ما بين شهر جانفي وأوت.
- حدود مكانية: تم إجراء البحث الحالي في شركة الاستيراد والتصدير لقطع الغيار "شركة المباركة" بولاية باتنة - الجزائر.
- حدود موضوعية: تمثلت في متغيرات البحث وهي الذكاء الاجتماعي وفق الأبعاد التالية (المهارات الاجتماعية، الوعي الاجتماعي، مهارة حل المشكلات)، وجودة اتخاذ القرار والذي تم تناوله بشكل كلي دون تقسيمه لأبعاد.

## 2.4 منهج البحث

ضمن إطار القيام بتحليل ومعالجة الإشكالية الرئيسية للبحث قمنا باستخدام المنهج الوصفي (الارتباطي).

## 3.4 عينة البحث

تم استهداف عينة وفق طريقة المعاينة القصدية قدرت بـ(30) قائدا إداريا عاملا بشركة الاستيراد والتصدير المباركة -باتنة-.

## 4.4 أدوات البحث وخصائصها السيكمترية

بناء على طبيعة البيانات المراد جمعها وعلى المنهج الذي تم اختياره لهذا البحث، تم تحديد الأداة المناسبة لتحقيق أهداف البحث وهي الاستبيان، وذلك لصعوبة الحصول على البيانات المطلوبة باستخدام الأدوات الأخرى، وعليه اعتمد الباحث استبيانين من تصميمه، الأول لقياس الذكاء الاجتماعي والثاني لقياس جودة اتخاذ القرار، وتم تطبيقهما على عدد من القادة الإداريين العاملين بشركة الاستيراد والتصدير المباركة.

### - استبيان قياس الذكاء الاجتماعي لدى القادة الإداريين

يتكون من 28 عبارة تقيس مستوى الذكاء الاجتماعي لدى القادة الإداريين بشركة الاستيراد والتصدير (المباركة) بمختلف فروعها في الجزائر، موزعة على (3) أبعاد هي: المهارات الاجتماعية، الوعي الاجتماعي، مهارة حل المشكلات، وقد تم استعمال بدائل الإجابة التالية: (لا أوافق، غير متأكد، أوافق).

### جدول رقم (01): يوضح أبعاد وبنود استبيان الذكاء الاجتماعي

الأبعاد	عدد البنود	أرقام البنود
المهارات الاجتماعية	10	9،8،7،6،5،4،3،2،1،10
الوعي الاجتماعي	09	16،15،14،13،12،11،19،18،17
مهارة حل المشكلات	09	28، 27، 26، 25، 24، 23، 22، 21، 20

يتكون من 3 بدائل للإجابة حيث تكون قيمها وفق الدرجات التالية حيث كان تصحيح العبارات الموجبة والسالبة وفق ما يلي:

العبارات السالبة: 3، 11، 12، أما باقي العبارات فقد كانت إيجابية.

### جدول رقم (02): يوضح بدائل وتنقيط استبيان الذكاء الاجتماعي

الخيارات	لا أوافق	غير متأكد	موافق
العبارات الموجبة	1	2	3
العبارات السالبة	3	2	1

#### استبيان جودة اتخاذ القرار

يتكون من 24 بندا تقيس عملية اتخاذ القرار لدى أفراد عينة البحث ولم يقسم الباحث الاستبيان إلى أبعاد وإنما تناول المتغير ككل، وقد تم استعمال بدائل الإجابة التالية: (لا أوافق، غير متأكد، أوافق)، ويتكون من 3 بدائل للإجابة حيث تكون قيمها وفق الدرجات التالية حيث كانت كل عبارات الاستبيان إيجابية:

جدول رقم (03): يوضح بدائل وتنقيط استبيان جودة اتخاذ القرار

الخيارات	لا أوافق	غير متأكد	موافق
العبارات	1	2	3

#### 1.4.4 الصدق

##### أ. استبيان الذكاء الاجتماعي

##### الصدق التمييزي (المقارنة الطرفية) لأداة البحث

قمنا بترتيب درجات العينة تصاعدياً وأخذ نسبة 33% من طرفي التوزيع وحساب الفروق باختبار "ت" لعينتين مستقلتين بين متوسطي المجموعتين، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (04) يمثل صدق المقارنة الطرفية لاستبيان الذكاء الاجتماعي

الدرجة	المجموعة	النسبة %	العينة	المتوسط الحسابي	قيمة ت	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية	الدنيا	33%	07	52,714	-10,306	12	0.000
	العليا	33%	07	71,142			

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة ت بين المجموعة الدنيا والعليا دالة (0.05) وبالتالي نستنتج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعة الدنيا والعليا لاستبيان الذكاء الاجتماعي لدى أفراد العينة، أي أن المقياس صادق لما أعد له ويمكن استخدامه في الدراسة الأساسية.

##### ب. استبيان جودة اتخاذ القرار

##### الصدق التمييزي (المقارنة الطرفية) لأداة البحث

قمنا بترتيب درجات العينة تصاعدياً وأخذ نسبة 33% من طرفي التوزيع وحساب الفروق باختبار "ت" لعينتين مستقلتين بين متوسطي المجموعتين، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (05) يمثل صدق المقارنة الطرفية لاستبيان اتخاذ القرار

الدرجة	المجموعة	النسبة %	العينة	المتوسط الحسابي	قيمة ت	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية	الدنيا	33%	07	47,857	-9,545	12	0.000
	العليا	33%	07	67,428			

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة ت بين المجموعة الدنيا والعليا دالة عند (0.05) وبالتالي نستنتج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعة الدنيا والعليا لاستبيان جودة اتخاذ القرار لدى أفراد عينة البحث، أي أن المقياس صادق لما أعد له ويمكن استخدامه في الدراسة الأساسية.

#### 2.4.4 الثبات

##### أ. استبيان الذكاء الاجتماعي

تم حساب الثبات بالتجزئة النصفية للاستبيان وتم حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ ومعامل الثبات سبيرمان براون، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (06): قيم معامل ثبات الاستبيان

ألفا كرونباخ	معامل ثبات نصف الاستبيان (التجزئة النصفية)			عدد العبارات	فقرات المقياس
	معامل جيتمان	معامل سبيرمان براون	معامل الارتباط		
0,811	0,855	0,855	0,747	28	استبيان الذكاء الاجتماعي

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط بين الجزء الأول والجزء الثاني لاستبيان الذكاء مرتفع، ومعامل ثبات نصف استبيان الذكاء الاجتماعي وقيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ كلها قيم مرتفعة تتجاوز النسبة المعيارية المقبولة، وهذا يدل على ثبات أداة الدراسة وصلاحيته.

##### ب. استبيان جودة اتخاذ القرار

تم حساب الثبات بالتجزئة النصفية للاستبيان وتم حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ ومعامل الثبات سبيرمان براون، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (07): قيم معامل ثبات استبيان

ألفا كرونباخ	معامل ثبات نصف الاستبيان (التجزئة النصفية)			عدد العبارات	فقرات المقياس
	معامل جيتمان	معامل سبيرمان براون	معامل الارتباط		
0,891	0,922	0,923	0,856	24	استبيان جودة اتخاذ القرار

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن كلاً من معامل الارتباط بين الجزء الأول والجزء الثاني لاستبيان جودة اتخاذ القرار ومعاملات الثبات المحسوبة قيم مرتفعة تتجاوز النسبة المعيارية المقبولة، وهذا يدل على ثبات أداة الدراسة وصلاحيته.

## 5. عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج البحث

### 1.5. عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتيجة الفرضية الأولى

تنص الفرضية الأولى على أن مستوى الذكاء الاجتماعي مرتفع لدى القادة الإداريين بشركة الاستيراد والتصدير لقطع الغيار "شركة المباركة" بولاية باتنة - الجزائر عن المتوسط الفرضي المقدر بـ(48) درجة، وللتأكد من تحقق هذه الفرضية تم حساب المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة على أبعاد استبيان الذكاء الاجتماعي والاستبيان ككل والنتائج كالتالي:

جدول رقم (08): المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة على استبيان الذكاء الاجتماعي

الأبعاد	المتوسط الحسابي	المتوسط الفرضي
بعد المهارات الاجتماعية	22.7667	20
بعد الوعي الاجتماعي	19.9000	18
بعد مهارة حل المشكلات	20.1333	18
الذكاء الاجتماعي ككل	62.8000	56

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد العينة على بعد المهارات الاجتماعية (22.7667) أكبر من المتوسط الفرضي (20) مما يدل على مستوى مرتفع، كما جاء المتوسط الحسابي لبعد الوعي الاجتماعي بتقدير (19.9000) وهو أكبر من المتوسط الفرضي (18) مما يدل على مستوى مرتفع، في حين جاء المتوسط الحسابي لبعد مهارة حل المشكلات بتقدير (20.1333) وهو أكبر من المتوسط الفرضي (18) مما يعبر على مستوى مرتفع. والمتوسط الحسابي لاستجابات أفراد العينة على استبيان الذكاء الاجتماعي ككل قدر بـ(62.8000) وهو أكبر من المتوسط الفرضي (56) مما يعبر على مستوى مرتفع. أي أن الفرضية الأولى قد تحققت.

واتفقت نتائج البحث الحالي مع نتائج دراسة وضاح مخلف خلف، وآلاء عبد الموجود العاني (2022) واختلفت مع نتائج دراسة ملياني عبد الكريم (2017) التي توصلت إلى أن مستوى الذكاء الاجتماعي لدى أفراد العينة متوسط، ويمكن تفسير هذه النتائج بما يلي:

- يعود ارتفاع مستوى الذكاء الاجتماعي لدى أفراد عينة البحث إلى أن عدد العمال المنتسبين للشركة يتعاملون فيما بينهم تعاملًا أسريًا نظرًا لقلّة عددهم، كما أن طريقة التسيير الإداري والمستويات الإدارية في الهيكل التنظيمي قليلة، مما أدى إلى وجود ملامح تلك المهارات لدى القادة الإداريين، وقدرتهم على التواصل وتحفيز العمال بالشركة، كما نجد عند العمال رد فعل إيجابي مقابل تلك المعاملة الطيبة والحسنة، فينخرطون في العمل طواعية.
- ارتفاع مستوى مهارة حل المشكلات لدى القادة من وجهة نظر أفراد العينة، فالقادة الإداريون يكتبون مهارات التفكير الإبداعي والناقد في حل المشكلات التي تواجههم في العمل، زد على ذلك نشاط الشركة التي تمتلك معاملات خارجية كثيرة خاصة مع الصين وتركيا، تستوجب

وجود تلك المهارة لدى هؤلاء القادة في حسن التصرف وحل المشكلات بكفاءة وفي وقت محدد، حسب الموقف وظروفه المختلفة. وأيضا مشكلات أخرى أكسب القادة الإداريين في الشركة الخبرة في التعامل معها.

### 2.5. عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتيجة الفرضية الثانية

تنص الفرضية الثانية على أن مستوى جودة اتخاذ القرار مرتفع لدى القادة الإداريين بشركة الاستيراد والتصدير لقطع الغيار "شركة المباركة" بولاية باتنة - الجزائر عن المتوسط الفرضي المقدر بـ(34) درجة، وللتأكد من تحقق هذه الفرضية تم حساب المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة على استبيان جودة اتخاذ القرار وكانت النتائج كالتالي:

جدول رقم (09): نتائج المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة على ابعاد استبيان جودة اتخاذ

#### القرار

المتوسط الفرضي	المتوسط الحسابي	جودة اتخاذ القرار
34	40.2000	

من خلال الجدول رقم (06) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد العينة على استبيان جودة اتخاذ القرار قدر بـ(40.2000) وهو أكبر من المتوسط الفرضي المقدر بـ(34) مما يدل على مستوى مرتفع. أي أن الفرضية الثانية قد تحققت.

اختلفت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة هلال نسيمة وكرومي سعيد (2022) ودراسة سحر عادل محمد عقل (2021)، ويمكن تفسير هذه النتيجة بما يلي:

- ارتفاع مستوى جودة اتخاذ القرار لدى أفراد العينة يعود إلى أن القادة الإداريين يعتمدون في اتخاذ القرار على المشاركة الجماعية التشاورية، والتفاعلية، وهذا من خلال الاجتماعات الدورية على مستوى الولاية، وعلى مستوى الفروع، ورفع جميع الانشغالات والاقتراحات، ودراساتها والمفاضلة بينها، واختيار الأنسب منها، وهذا ما يؤدي إلى جودة القرار المتخذ، والالتفاف حوله، والعمل على تنفيذه، والدفاع عنه. والعمل على تحقيق أهدافهم المنشودة بما يخدم الشركة، والعمال في نفس الوقت.
- كما أن الإدارة العامة للشركة تفوض المسؤولين الفرعيين وتمنحهم الحرية في اتخاذ القرارات المناسبة، خاصة تلك التي تضمن السير الحسن للفروع، وإتمام الأعمال الروتينية دون الرجوع إليها، ربحا للوقت، وابتعادا عن مركزية التسيير، وهو ما يمنح المسؤول الفرعي المسؤولية وتحملها، والحرية في التسيير دون الإخلال بالنظام العام للشركة، وبما يحقق الهدف.
- أن امتلاك الشركة لشهادة الأيزو في جودة المنتج، وسمعتها الوطنية والدولية، ساهم بالكثير في جودة اتخاذ القرار، كما أن الشركة وسعيها للمنافسة العالمية جعلها تنتهج تلك المبادرات التي تمكن العمال والمسؤولين من حرية التصرف واتخاذ القرار كل حسب مستواه ومهامه وتخصصه على غرار المنظمات العالمية الرائدة التي تتبنى هذه المهارات الناجحة.

### 3.5. عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتيجة الفرضية الثالثة

تنص الفرضية الثالثة على: وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي وجودة اتخاذ القرار لدى القادة الإداريين بشركة الاستيراد والتصدير لقطع الغيار "شركة المباركة" بولاية باتنة - الجزائر. وللتأكد من تحقق هذه الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين استجابات أفراد العينة على استبيان الذكاء الاجتماعي واستبيان جودة اتخاذ القرار، وقد تحصلنا على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (10): يوضح معامل الارتباط بين الذكاء الاجتماعي وجودة اتخاذ القرار

جودة اتخاذ القرار		أبعاد الذكاء الاجتماعي
مستوى الدلالة	معامل الارتباط بيرسون	
0.155	0.266	المهارات الاجتماعية
0,098	0.308	الوعي الاجتماعي
0.010	0.464	مهارة حل المشكلات
0.018	0.430	الذكاء الاجتماعي ككل

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن:

- نتيجة معامل الارتباط بيرسون لاستجابات أفراد العينة بين بعد المهارات الاجتماعية وجودة اتخاذ القرار قدرت بـ(0.266) وهي غير دالة إحصائياً عند 0.05 مما يدل على وجود علاقة ارتباطية ضعيفة بينهما،
  - كما أن نتيجة معامل الارتباط بيرسون بين بعد الوعي الاجتماعي وجودة اتخاذ القرار قدرت بـ(0.308) وهي غير دالة إحصائياً عند 0.05 مما يعبر عن وجود علاقة ارتباطية ضعيفة بينهما.
  - كما نلاحظ أن نتيجة معامل الارتباط بيرسون بين بعد مهارة حل المشكلات وجودة اتخاذ القرار قدرت بـ(0.464) بمستوى دلالة 0.010 وهو أقل من مستوى الدلالة 0.05 مما يدل على وجود علاقة ارتباطية طردية متوسطة بينهما.
  - في حين جاءت قيمة معامل الارتباط بيرسون لاستجابات أفراد العينة على استبيان جودة اتخاذ القرار ككل والذكاء الاجتماعي ككل مقدرة بـ(0.430) بمستوى دلالة 0.018 وهو أقل من مستوى الدلالة 0.05 أي أنها دالة إحصائياً عند 0.05 مما يدل على وجود علاقة ارتباطية طردية متوسطة بين المهارات القيادية ككل وعملية اتخاذ القرار لدى أفراد عينة البحث.
- أي أن الفرضية الثالثة التي تنص على: وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي وجودة اتخاذ القرار لدى القادة الإداريين بشركة الاستيراد والتصدير لقطع الغيار "شركة المباركة" بولاية باتنة - الجزائر قد تحققت وبدرجة متوسطة تميل إلى الضعف.
- إن تحقق الفرضية وبدرجة متوسطة يدفع بنا إلى القول أن المنظمة بحاجة للعمل أكثر على تحسين مهارات الذكاء الاجتماعي، ودورها في عملية اتخاذ القرار بالشركة، وقد اتفقت نتيجة البحث

الحالي مع نتيجة دراسة عبد الرسول سعد صالح ويحيى فاروق كريم (2016/2017)، ويمكن تفسير نتيجة الدراسة الحالية بما يلي:

إن وجود علاقة بين الذكاء الاجتماعي وجودة اتخاذ القرار لدى القادة الإداريين في الشركة وبدرجة متوسطة يدفعنا إلى القول بضرورة العمل أكثر على ممارسة مهارات الذكاء الاجتماعي لدى القادة الإداريين، وجعلها ركيزة أساسية في التعامل مع العمال والزبائن على حد سواء ضمانا للجودة والاستمرارية، وكذا جودة القرارات المتخذة بما يصب في صالح الشركة وإرضاء الزبائن والعملاء، كما يجب على القادة الإداريين التدرب أكثر من أجل اكتساب مهارات الذكاء الاجتماعي خاصة في جانب حسن التعامل والاحترام المتبادل بين القادة ومن يتعاملون معهم، والعمل على توفير الخدمة للزبائن في سلاسة وجودة عالية.

## 6. خاتمة

مما سبق يمكننا القول أن الذكاء الاجتماعي واكتساب مهاراته أمر مهم للغاية في الحياة العامة والمهنية، لذا من المهم على القادة الإداريين وفي مختلف المنظمات العمالية التحلي به، لأن الذكاء الاجتماعي أساس نجاح عمليات القيادة، خاصة اتخاذ القرار وجودته، فعملية اتخاذ القرار في الشركات والمؤسسات باختلاف أنواعها عملية مهمة جدا، وفي هذه العملية تتدخل العديد من المتغيرات من كفاءة الأفراد والمستوى التعليمي والمعرفي لهم... الخ، ومستوى الذكاء الاجتماعي الذي يمتلكونه نظرا لتعاملهم مع الأشخاص سواء بين أفراد مجموعة العمل الإداري (أي فريق الإدارة أو القادة الإداريين) أو مع الزملاء؛ وهم العمال العاديين بمختلف المستويات الإدارية، حيث توصلنا إلى وجود علاقة ارتباطية بين المتغيرين (الذكاء الاجتماعي/جودة اتخاذ القرار) وفي هذا الصدد يقترح الباحث تدريب القادة والعمال ومحاولة تطوير مهاراتهم الاجتماعية وذكائهم الاجتماعي عن طريق دورات تدريبية حول الموضوع؛ وإجراء دراسات حول المتغيرين على عينة أكبر وذلك لإمكانية تعميم النتائج على مجتمع البحث ككل؛ والبحث أكثر حول متغير الذكاء الاجتماعي على عينات أخرى منها العمال البسطاء وطرق تحسينها؛ إضافة إلى إجراء دراسات حول دور جودة اتخاذ القرار والذكاء الاجتماعي في التغيير التنظيمي بالمؤسسات.

## 7. قائمة المراجع

1. العتوم، عدنان يوسف، (2012)، علم النفس المعرفي النظرية والتطبيق، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
2. أبو عمشة، ابراهيم باسل. الذكاء الاجتماعي والذكاء الوجداني وعلاقتها بالشعور بالسعادة لدى طلبة الجامعة في محافظة غزة [رسالة ماجستير]. كلية التربية، عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة الأزهر غزة، فلسطين.
3. عبد الحميد عيسى، حسين (2013). الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالاتزان الانفعالي والرضا عن الحياة لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة [رسالة ماجستير]. كلية التربية، عمادة الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين.
4. عقل، سحر عادل محمد (2021). دور جودة اتخاذ القرارات كمتغير وسيط في العلاقة بين إدارة المعرفة والسلوك الإبداعي لدى العاملين في مجمع الشفاء -المحافظات الجنوبية [دراسة ماجستير]. عمادة الدراسات العليا، جامعة الأقصى غزة.
5. عياش، جابر محمد (2008). واقع استخدام الأساليب الكمية في اتخاذ القرار وحل المشكلات لدى المؤسسات الأهلية بقطاع غزة [رسالة ماجستير]. عمادة الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
6. ملياني، عبد الكريم (2017). الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالكفاءات القيادية لدى مديري المؤسسات التربوية \_دراسة ميدانية بالمؤسسات التربوية لولاية المسيلة\_ [أطروحة دكتوراه]، قسم علم النفس، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
7. ابراهيم، أحلام ولي؛ حمد، مظفر علي؛ ازان، أحمد شريف (2018). دور أنماط التفكير الاستراتيجي في جودة اتخاذ القرارات الإدارية دراسة تحليلية لآراء القيادات الجامعية في كليات جامعة صلاح الدين أربيل. مجلة العلوم الإدارية العراقية مجلة فصلية متخصصة محكمة، 2 (02)، ص1، ص21.
8. أبو هاشم، السيد محمد (2008). مكونات الذكاء الاجتماعي والوجداني والنموذج العلاقي بينها لدى طلاب الجامعة المصريين والسعوديين "دراسة مقارنة". مجلة كلية التربية، المجلد18 (76)، ص157\_ص230.
9. عبد الرسول، صالح سعد؛ يحيى، كريم فاروق (2016/2017). الذكاء الاجتماعي وعلاقته بجودة القرار -دراسة تطبيقية على عينة من طلبة كلية الآثار في جامعة سامراء-. مجلة الجامعة العراقية، العدد 52، الجزء3، ص320\_ص332.
10. مخلف، وضاح مخلف؛ العاني، آلاء عبد الموجود (2022). توظيف الذكاء الاجتماعي في مواجهة سلوك العمل العكسي: دراسة استطلاعية على عينة من كليات جامعة الموصل. مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد14 (1)، ص171\_ص188.
11. هلال، نسيم؛ كرومي، سعاد (2022). مدى وعي مسؤولي المؤسسات الجزائرية بأهمية التفكير الاستراتيجي ودوره في تعزيز جودة اتخاذ القرار دراسة حالة \_المؤسسة الوطنية ALFET بتيارت\_. مجلة مجاميع المعرفة، المجلد8 (1) الجزء1، ص ص 62 – 81.