

The Impact of Practicing Social Intelligence in Enhancing Organizational Excellence: A Case Study in the Jordanian Civil Status and Passports Department

Salah K. Al-Hawatmeh^{(1)*}

Mohamed A. Al-Mahasneh⁽²⁾

(1) Mu'tah University, Karak – Jordan.

(2) Mu'tah University, Karak – Jordan.

Received: 06/03/2023

Accepted: 14/05/2023

Published: 29/06/2023

* *Corresponding Author:*
salahalha6@gmail.com

DOI:
<https://doi.org/10.59759/business.v2i2.243>

Abstract

The study aimed to reveal the impact of the practice of social intelligence on organizational excellence in the Jordanian Department of Status and Passports. The study population consisted of all senior and middle leaderships, and the study relied on a comprehensive survey of (350) respondents to collect data. After conducting the analysis of the study data and its hypotheses, the study concluded that there is a statistically significant effect of social intelligence in its dimensions on organizational excellence. The study recommended promoting organizational excellence and linking it with excellence, goals

and performance results on the short and long terms, as well as expanding the use of information technology and electronic transformation to maintain its ability to reinforce organizational excellence.

Keywords: Social Intelligence, Organizational Excellence, The Jordanian Civil Status and Passports Department.

أثر ممارسة الذكاء الاجتماعي في تعزيز التميز التنظيمي: دراسة حالة في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية

محمد عبد الرحيم محاسنة⁽²⁾

صلاح خالد الحواتمة⁽¹⁾

(1) جامعة مؤتة، الكرك - الأردن.

(2) جامعة مؤتة، الكرك - الأردن.

ملخص

هدفت الدراسة الى الكشف عن أثر ممارسة الذكاء الاجتماعي في التميز التنظيمي في دائرة الأحوال والجوازات الأردنية، وتكون مجتمع الدراسة من جميع القيادات العليا والمتوسطة، واعتمدت الدراسة المسح الشامل والذي بلغ (350) مبحوثاً لجمع البيانات، وبعد إجراء عملية التحليل لبيانات الدراسة وفرضياتها توصلت الدراسة إلى وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للذكاء الاجتماعي بأبعاده في التميز التنظيمي، وأوصت بتعزيز ممارسة الذكاء الاجتماعي وربطها بالتميز والأهداف ونتائج الأداء على المدى القصير والبعيد بالإضافة الى التوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات والتحول الإلكتروني من أجل المحافظة على مقدراتها في تعزيز التميز التنظيمي.

الكلمات المفتاحية: الذكاء الاجتماعي، التميز التنظيمي، دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية.

المقدمة:

يشهد هذا العصر ثورة في المعلومات والاتصالات، حيث يمثل الذكاء الاجتماعي الأداة الفاعلة في العديد من مواقف الحياة اليومية كجانباً من التفاعل اليومي وقدرة الفرد على فهم مشاعر الآخرين وأفكارهم وسلوكهم، ما يسهل عملية الاندماج والتواصل بين الأفراد والجماعات، مما يعزز ارتباط الذكاء الاجتماعي بالمعرفة والذكاء العاطفي (أحمد وجمعة، 2018)

لذا أصبح الذكاء الاجتماعي بمثابة الحل الأمثل للجنس البشري في كثير من المشكلات التي تواجههم، مما يعزز قدرة الأفراد المتميزين على إيجاد الحلول المثلى للمشكلات، سيما وأن التميز التنظيمي بشكل عام هو أسلوب حياة، ويمكن أن يتم تحقيقه سواء في منظمة كبيرة كانت أو صغيرة، حكومية تقوم على تقديم الخدمات أو خاصة تقوم على صناعة أو إنتاج السلع، لذلك يعتبر نمط فكري وفلسفة إدارية تعتمد على إستراتيجية ترتبط بكيفية إنجاز نتائج ملموسة، ولذلك سوف نتناول هذه الدراسة أثر ممارسات الذكاء الاجتماعي في تعزيز التميز التنظيمي (بن سالم وآخرون، 2018).

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

في ظلّ عدم توافر الدراسات التي تناولت ممارسة الذكاء الاجتماعي أو التميز التنظيمي في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية فإن توافر الذكاء الاجتماعي في الدائرة أو درجة تحقيقه لكل بعد من أبعاده ومدى قدرته على تعديل سلوكيات المنظمة أو درجة تأثير إستراتيجيتها في مقدراتها على تحقيق وتعزيز التميز التنظيمي سواء كان الذكاء الاجتماعي مقاساً بوصفه متغيراً كاملاً أم على مستوى كل بعد من أبعاده، وكذلك درجات تأثير ممارسات الذكاء الاجتماعي في مقدره الدائرة تعد غير معلومة ويكتنفها الغموض، وتجسد مظاهر هذا الغموض مثار المشكلة البحثية التي يُمكن صياغتها بالتساولين (أثر

ممارسات الذكاء الاجتماعي بأبعاده (الوعي الموقفي، إدارة الذات الاجتماعية، المهارات الاجتماعية، التعاطف الاجتماعي، معالجة المعلومات الاجتماعية) في تعزيز التميز التنظيمي بأبعاده (تميز القيادة، تميز الهيكل، تميز المرؤوسين، تميز الخدمات) عند تصورات المبحوثين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية).

وتفرع على السؤال الرئيس لمشكلة الدراسة الأسئلة الفرعية التالية:-

- 1- ما مستوى ممارسة الذكاء الاجتماعي في كل بعد من أبعاده من وجهة نظر المبحوثين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية؟
- 2- ما مستوى تطبيق التميز التنظيمي في كل بعد من أبعاده من وجهة نظر المبحوثين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية؟

الأهمية العلمية والعملية للدراسة:

(1) الأهمية العلمية: Theoretical Contribution

تكمن الأهمية العلمية في الآتي:

أولاً: تبرز أهمية الدراسة الحالية كونها تعدُّ استكمالاً للجهود العلمية المبذولة والتي تسلط الضوء على مفهوم الذكاء الاجتماعي والتركيز على حُسن ممارسته والانتفاع به.

ثانياً: إثراء المكتبة العربية والأردنية بالمعرفة النظرية حول مفهوم الذكاء الاجتماعي وتقديم إطار نظري حول متغيرات الدراسة المتعلقة بالذكاء الاجتماعي والتميز التنظيمي.

ثالثاً: في ظل نقص الدراسات التي تناولت العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والتميز التنظيمي، فهي بذلك تُسدُّ ولو جزء يسير من الفجوة البحثية بهذا الصدد.

رابعاً: توفير القاعدة الأولية التي يمكن أن تنطلق منها الدراسات المستقبلية التي يمكن أن تجرى باستخدام متغيرات الدراسة بتطبيقها على عينات مختلفة من قطاعات أخرى.

خامساً: قد تكون هذه الدراسة مرجعاً مهماً للأكاديميين والباحثين للانطلاق منها لدراسة جوانب أخرى متعلقة بالذكاء الاجتماعي والتميز التنظيمي.

(2) الأهمية العملية: Practical importance

وتنبثق الأهمية العملية لهذه الدراسة من خلال:

أولاً: تعميق الفهم على الصعيد التطبيقي حول البحث في أثر ممارسات الذكاء الاجتماعي في تعزيز التميز التنظيمي في دائرة الأحوال المدنية والجوازات.

ثانياً: تقديم التوصيات التي من شأنها مساعدة القائمين على إدارة هذه الدائرة وامتخذي قراراتها الإستراتيجية للتعرف على فاعلية ممارسات مظاهر الذكاء الاجتماعي في تحسين مقدرتها على التميّز التنظيمي، وذلك من خلال التركيز على الوعي الموقفي، والتحفيز، والضمير، والتعاطف، وتنظيم الذات، وتمييز القيادة، وتمييز الهيكل، وتمييز المرؤوسين، وتمييز الخدمات وكذلك بالتعاون مع بقية المنظمات الأخرى في نفس القطاع وشركائها في الخدمة.

ثالثاً: تسليط الضوء على أهمية نتائج العلاقة التي تربط بين متغيرات الدراسة والتي تركز على المتغيرات وأبعادها المختلفة ذات التأثير الأعلى لمتخذي القرار في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية.

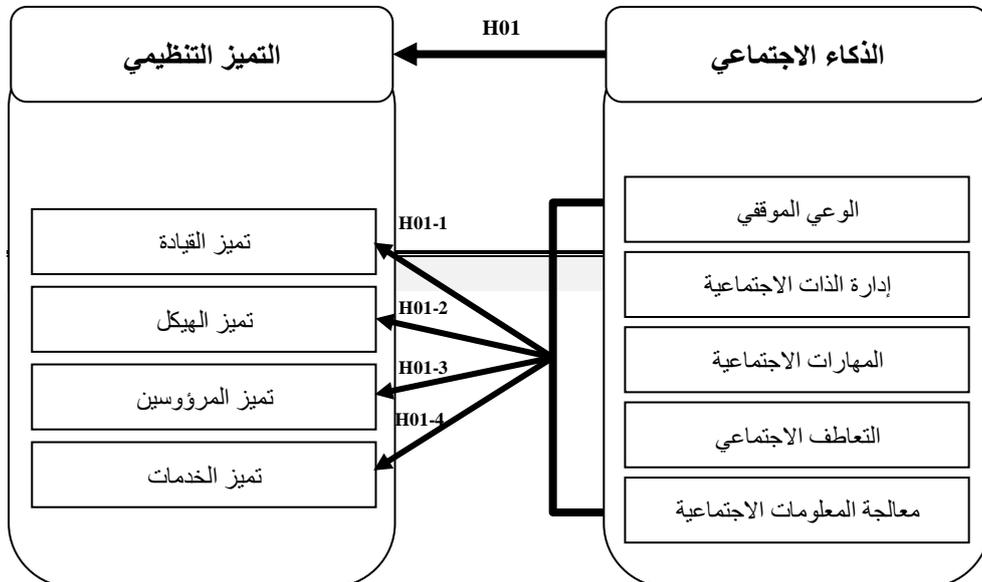
رابعاً: تسعى للتعرف على مدى إدراك شاغلي الوظائف الإدارية في الإدارات العليا والوسطى من المدراء ومساعدتهم ومدراء الإدارات والمديريات وأمناء المكاتب ومساعدتهم في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية لأهمية ممارسة الذكاء الاجتماعي وأبعاده وتأثيرها في تعزيز التميّز التنظيمي.

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية في ضوء مشكلتها وتساؤلاتها إلى تحقيق الأهداف التالية:-
أولاً: التعرف على مستوى ممارسة الذكاء الاجتماعي في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية.
ثانياً: التعرف على مستوى تطبيق التميّز التنظيمي في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية.
ثالثاً: تحليل أثر ممارسات الذكاء الاجتماعي بأبعاده (الوعي الموقفي، إدارة الذات الاجتماعية، المهارات الاجتماعية، التعاطف الاجتماعي، معالجة المعلومات الاجتماعية) في تعزيز التميّز التنظيمي بأبعاده (تمييز القيادة، تمييز الهيكل، تمييز المرؤوسين، تمييز الخدمات) في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية.

أنموذج الدراسة:

تكون أنموذج الدراسة من المتغيرات الافتراضية المبينة في الشكل رقم (1):



شكل رقم (1)

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة المذكورة أعلاه:
أولاً: لقد تم الإستناد في تحديد أبعاد المتغير المستقل حسب الدراسات التالية:
(Paul-Odouard, 2006), (Nkeobuna & Ugoani, 2019), (PeymaniZad et al., 2013)
ثانياً: لقد تم الإستناد في تحديد أبعاد المتغير التابع حسب الدراسات التالية:
(Rubin, 1986)، (Muchechetereet al., 2014)، (البحيصي، 2014).

فرضيات الدراسة:

تسعى الدراسة إلى اختبار الفرضية الرئيسية الأولى وأربعة فرضيات فرعية وهي:

H01: الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة الذكاء الاجتماعي بأبعاده (الوعي الموقفي، إدارة الذات الاجتماعية، المهارات الاجتماعية، التعاطف الاجتماعي، معالجة المعلومات الاجتماعية) في تعزيز التميز التنظيمي بأبعاده مجتمعة (تميز القيادة، تميز الهيكل، تميز المرؤوسين، تميز الخدمات) في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية، ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: H01₁: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة الذكاء الاجتماعي بأبعاده (الوعي الموقفي، إدارة الذات الاجتماعية، المهارات الاجتماعية، التعاطف الاجتماعي، معالجة المعلومات الاجتماعية) في (تميز القيادة) كأحد أبعاد التميز التنظيمي في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية.

الفرضية الفرعية الثانية: H01₂: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة الذكاء الاجتماعي بأبعاده (الوعي الموقفي، إدارة الذات الاجتماعية، المهارات الاجتماعية، التعاطف الاجتماعي، معالجة المعلومات الاجتماعية) في (تميز الهيكل) كأحد أبعاد التميز التنظيمي في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية.

الفرضية الفرعية الثالثة: H013: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة الذكاء الاجتماعي بأبعاده (الوعي الموقفي، إدارة الذات الاجتماعية، المهارات الاجتماعية، التعاطف الاجتماعي، معالجة المعلومات الاجتماعية) في (تميز المرؤوسين) كأحد أبعاد التميز التنظيمي في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية.

الفرضية الفرعية الرابعة: H014: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة الذكاء الاجتماعي بأبعاده (الوعي الموقفي، إدارة الذات الاجتماعية، المهارات الاجتماعية، التعاطف الاجتماعي، معالجة المعلومات الاجتماعية) في (تميز الخدمات) كأحد أبعاد التميز التنظيمي في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية.

الإطار النظري والدراسات السابقة:

اعتمد الباحث في دراسته على العلاقة بين المتغير المستقل (الذكاء الاجتماعي) وأثره على المتغير التابع (التميز التنظيمي) لما لها من أهمية كمدخل للحياة الإدارية المعاصرة والتي أكدت عليها العديد من الدراسات السابقة بأن أهمية الذكاء الاجتماعي تكمن في كونه ضروري لنمو العلاقات الاجتماعية بين الأفراد مما دعا الباحث لدراسة تلك العلاقة في مختلف القطاعات (حكومي، خاص)، حيث اعتمد الباحث في دراسته على توضيح أهمية مفهوم الذكاء الاجتماعي كمتغير مُستقل من حيث الأبعاد المتمثلة في (الوعي الموقفي الاجتماعي وإدارة الذات الاجتماعية والمهارات الاجتماعية والتعاطف الاجتماعي ومعالجة المعلومات الاجتماعية)، والمتغير التابع من حيث الأبعاد المتمثلة في (تميز القيادة، وتميز الهيكل التنظيمي، وتميز المرؤوسين، وتميز الخدمات).

إن الإنسان بطبيعته كائن اجتماعي لا يستطيع أن يعيش بعيداً عن الآخرين، لذلك يجب أن يتحلى بنوع من الذكاء الاجتماعي الذي يجعل لديه القدرة على تكوين العلاقات الاجتماعية الناجحة والتواصل مع الآخرين، وعرف إدوارد ثورنديك الذكاء الاجتماعي بأنه "القدرة على الفهم والتعامل مع الرجال والنساء والصبيان والبنات والتصريف بحكمة في العلاقات الإنسانية" وأن الذكاء الاجتماعي هو أحد الأوجه للذكاء العاطفي، إلا أنه في تلك الفترة ظهرت وجهات نظر أخرى أكثر تشاؤماً بالنسبة للذكاء الاجتماعي حيث وصفوه بأنه القدرة على خداع الآخرين وجعلهم يفعلون ما تريد سواء بإرادتهم أو رغماً عنهم. (Thorndike, 1920)

وكما أورد ترميسة (2019) في دراستها بعنوان الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالصحة النفسية للطلاب الجامعي بجامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي " والتي بينت على استمرارية بعض الدراسات والتي هدفت إلى بناء مقاييس الذكاء الاجتماعي منها محاولة جورج واشنطن، واستمرت الدراسات إلى أن جاءت دراسة أظهرت استقلالية الذكاء الاجتماعي عن الذكاء العام بالاعتماد على مقياس جيلفورد، حيث توصلت إلى أن الأفراد الذين يتميزون بذكاء اجتماعي عالي يتمركزون بين الأفراد من أصحاب الذكاء العام المرتفع والمنخفض عبد الصاحب (2011)، وتعرف أبو هدروس (2015) الذكاء الاجتماعي أنه "هو قدرة الفرد على حسن التصرف في المواقف الاجتماعية والتعرف على الحالة النفسية للآخرين، وإضافة إلى

سلامة الحكم على السلوك الإنساني، حيث تؤدي تلك القدرة إلى مزيد من التوافق الاجتماعي لدى الفرد"، وفي حين عرفته محمود (2016) بأنه قدرة الفرد على التكيف مع المواقف الاجتماعية المختلفة من خلال فهم المشاعر والأفكار، بينما ترى قنيطرة (2016) بأن الذكاء الاجتماعي يتمثل في قدرة الفرد على بناء علاقات اجتماعية إيجابية والترابط بالآخرين وفق المعايير والقيم المجتمعية.

ويعدّ الذكاء الاجتماعي من الجوانب المهمة في شخصية الفرد كونه يرتبط بقدرة الفرد على التعامل مع الآخرين وعلى تكوين علاقات اجتماعية ناجحة، وتتضح أهمية الذكاء الاجتماعي بكونه يمثل نوعاً من القدرات المعرفية الضرورية للتفاعل الاجتماعي الكفاء والخلاق بين الفرد نفسه وأفراد المجتمع من حوله والتفاعل الإنساني بشكل عام والتفاعل التربوي بشكل خاص (الغرابية والعتوم، 2012).

تتمثل أهمية الذكاء الاجتماعي أيضاً كما ترى دراسة ابن كافر في قدرته على تحقيق التوافق الاجتماعي والنجاح في الحياة العامة والمهنية، والمساعدة في تكوين علاقات اجتماعية ناجحة بينه وبين زملائه وأفراد مجتمعه، مما يؤدي إلى تقوية دافعية التعلم لديهم نحو النجاح والتفوق الدراسي وتنمية المهارات الاجتماعية والحياتية للمتعلم، وتحقيق التوافق النفسي والاجتماعي مما يؤدي إلى الوصول بالمتعلم إلى فهم أعمق للقدرات الإنسانية والتوازن النفسي والشعور بالرضا. (ابن كافر، 2018)

الوعي الموقفي: عرف الناجرة (2019) الوعي الموقفي بأنه عبارة عن فهم الناس والإحساس بمشاعرهم والتعاطف معهم في جميع المواقف المختلفة وذلك من خلال الاعتماد على المعرفة العملية في الطبيعة البشرية، ولديك الامتلاك للاهتمام الحقيقي بالآخرين وليس الانغماس في الأحاسيس والإحتياجات والإهتمامات الذاتية.

إدارة الذات الاجتماعية: تعرف إدارة الذات بأنها "معرفة الشخص لقدراته واستخدامه الأمثل لهذه القدرات من أجل تحقيق الهدف الذي يسعى إليه"، حيث يتسم هذا المفهوم بالمرونة وذلك لاختلاف الأفراد بين بعضهم البعض سيما وأنه قد يتفاوت باختلاف الأفراد فيما بينهم من حيث المواقف (ناجرة، 2019).

لقد أشارت العديد من الدراسات إلى أن إدارة الذات تتكون من ثلاثة مكونات وهي: مراقبة الذات؛ وتتمثل في زيادة الوعي الخاص من خلال تعليم الفرد لمراقبة سلوكه. تقييم الذات؛ وتتمثل في عملية التقييم للذات من خلال الملاحظة الذاتية التي تمكن الفرد من تقييم تحقيقه لأهدافه من أجل الانتقال للمرحلة الأخرى في حال تم تحقيق الأهداف. وتعزيز الذات؛ حيث يقوم الفرد بمكافأة نفسه في حال تحقيق الهدف. (الجمال، 2021)

المهارة المجتمعية: يعتبر مفهوم المهارة الاجتماعية ناتجة عن تفاعل الأفراد من خلال نشاط اجتماعي، ويتطلب منه القدره لموائمة ما يفعله الفرد، فقد عُرف بأنه " إجراء ديناميكي يشمل قدرات الفرد المعرفية واللغوية والاجتماعية، وتطوير هذه القدرات بحيث تصبح إستراتيجية فعّالة في مختلف البيئات" (عتروس، 2021)، وأكدت العديد من الدراسات السابقة أن أهميّة المهارات الاجتماعية تكمن في كونها ضرورية لنمو العلاقات الاجتماعية بين الأفراد، وأيضاً تساهم في

اندماج الفرد في المجتمع، مما ينعكس إيجابياً على صحته النفسية، وتساهم في غرس مبدأ التكيف مع الآخرين وإشباع الحاجات العاطفية والاجتماعية للفرد. (بوخشم، 2020)

التعاطف الاجتماعي: يعتبر التعاطف الاجتماعي من أبعاد الذكاء الاجتماعي وهو يدعو إلى تدقيق النظر في مدى الوعي بحق مشاعر الآخرين ومراعاتها، وهل لدى الأشخاص القدرة على التعامل مع الآخرين، إن الدلالة المعتادة للتعاطف أن تكون متعاطفاً مع شخص آخر وتقدر مشاعره أو مشاركته فيها، إلا أن هنالك في سياق الذكاء الاجتماعي مستوى إضافياً آخر أكثر عمقاً يشجع الناس على التعاون، إن التعاطف الاجتماعي حالة من الشعور الإيجابي بين شخصين تكون الحالة بينهما مبنية على المودة والألفة (البريخت، 2023، 137).

معالجة المعلومات الاجتماعية: تعرف معالجة المعلومات الاجتماعية بأنها القدرة على إنجاز سلسلة من العمليات المعرفية التي تنتج السلوك المناسب لحل مشكلات قد يتعرض لها شخص في موقف تعليمي، بحيث تصبح أكثر مرونة في التعامل مع ما يتم تعلمه ويمكن الاستفادة منها في الحياة العامة العلمية والعملية، وذلك من خلال استخدام عدة مهارات منها التذكر والتطبيق وكذلك التفسير والتلخيص والتعرف على الأنماط والعلاقات وتقاس بالدرجة التي يحصل عليها الشخص أو الأشخاص في اختبار مهارات معالجة المعلومات. (حسين، 2019)

أما فيما يتعلق بالمتغير التابع (التميز التنظيمي) والمتمثل في أبعاده:
تميز القيادة: تُعد القيادة الكفؤة أحد أهم عناصر النجاح في المنظمات عموماً، فهي المحرك الأساسي للمنظمة التي تعمل ضمن إستراتيجية عمل واضحة وهادفة، فالقيادة هي قدرة الفرد على التأثير في شخص، أو المجموعة، وتوجيههم وإرشادهم من أجل كسب تعاونهم، وحفزهم على العمل بأعلى درجة من الكفاية في سبيل تحقيق الأهداف المحددة، وتعرف القيادة على أنها مجموعة من الإستراتيجيات والمهارات والسلوكيات، التي يتبناها القادة العاملون في المنظمة؛ من أجل تحقيق الأهداف الموضوعية بكفاءة وفاعلية، وهو قدرة القائد المتميزة على استغلال الفرص التنظيمية، وتوفير الفرص التطويرية، وقبول الأعمال الإبداعية، بصورة تساعد المنظمة على مواجهة العمليات المضطربة، والأزمات المتعددة (البارودي، 2015).

تميز الهيكل التنظيمي: الهيكل التنظيمي هو الإطار الرسمي الذي يحدد العلاقات القائمة في المنظمة وأنشطتها عمودياً وأفقياً، وهو الوسيلة الأساسية لتجميع الأنشطة وتحديد العلاقات الوظيفية بين المستويات المختلفة للدائرة، ويعني تميز هيكلها التنظيمي هو الاعتماد على هيكل تنظيمي يبتعد عن الروتين والبيروقراطية قدر الإمكان (عبد الوهاب، 2016). ويُعرف الهيكل التنظيمي بأنه النظام الذي

تحدد فيه المهام والعلاقات والمسؤوليات بين الأفراد لتحقيق أهداف المنظمة، مما يُمكن المنظمة على القدرة التنافسية (مناح، 2022).

يُعتبر الهيكل التنظيمي بمثابة خريطة تنظم مستويات الوظائف داخل المنظمة وتحديد مسؤوليات شاغلي هذه الوظائف ونطاق الإشراف، مما يسمح بانسياب التنسيق الفعال بين أقسام المنظمة ويسهل عملية الاتصال فيما بين المستويات التنظيمية (أبي هريرة وآخرون، 2021).

تميز المرؤوسين: وهو تمتع المرؤوسين بقدرٍ كافٍ من الكفاءات والمهارات والسلوكيات، التي تمكنهم من أداء أعمالهم بفاعلية، والتعامل مع المواقف في مكان العمل، والشعور بالانتماء والولاء للمنظمة، وهو اتصاف أعضاء المنظمة بالحماس المتميز في تأدية مهام المنظمة، بامتلاكها قدرات عقلية وإمكانات إبداعية متميزة، تساعد على تخطي العقبات التي تواجهها، وتشجيع الآخرين على المشاركة الفعالة التي تعزز تحقيق أهداف المنظمة (الزهراني، 2020).

تميز الخدمات: تُعرف الخدمة بأنها "أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون غير ملموسة، ولا تنتج عنها أية ملكية" (البيشي و ناصر، 2019)، فالخدمة المتميزة هي التي تفوق احتياجات متلقي الخدمة وتخلو من العيوب وتتعكس إيجابياً على رضا العميل (Ovretveit 2015). فالخدمة المتميزة لها عدة أبعاد تتكون من التميز المادي وتميز المنظمة والتميز التفاعلي، فالتميز المادي يتمثل في البيئة التي تقدم فيها الخدمة، أما تميز المنظمة فيتمثل في الصورة والانطباع العام للمنظمة، والتميز التفاعلي يتمثل في المخرجات التي تنتج عن التفاعل مع العملاء والشركاء فيما بينهم. لقد أكدت الدراسات السابقة على أهمية تحسين الخدمات المقدمة وتميزها لضمان الجودة في تأدية الخدمات وفق أفضل المعايير وبما يفوق توقعات متلقي الخدمة، والذي من شأنه توفير العدالة والمساواة والتنمية المستدامة في المجتمعات بحسب ميثاق جنيف لجودة الخدمات عام 2011 (حططاش، 2017).

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

لقد استفادت هذه الدراسة من الدراسات السابقة في تحديد المفاهيم الأساسية بمتغيراتها وتعزيز الجانب النظري والمنهجي لها، كما استفادت من المتغيرات التي أشارت إليها سواء ما يتعلق بالأبعاد المرتبطة بالمتغير المستقل أو التابع واستفادت كذلك من تحديد الإطار النظري للدراسة بشكل كبير ومما سبق وفي ضوء عرض وتحليل الدراسات السابقة ومناقشتها يمكن توضيح الجوانب المميزة للدراسة الحالية على النحو التالي:

أولاً: على الرغم من ثراء الدراسات التي تناولت العلاقة بين ممارسة الذكاء الاجتماعي والتميز التنظيمي في البيئة العربية والأجنبية إلا إنه من الملاحظ أن محدودية الدراسات التي تناولت

العلاقة بينما متغيرات الدراسة التي تبحث في دوائر الخدمة العامة وخاصة دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية.

ثانياً: معظم الدراسات التي تناولت التميز التنظيمي أخذته بأبعاد مختلفة إلا أن هذه الدراسة تم اعتماد الأبعاد التالية (تميز الهيكل، وتميز القيادة، وتميز المرؤوسين، تميز الخدمات) الذي جاء بعض منها في دراسات مختلفة كأبعاد للتميز التنظيمي كونها من أكثر الأبعاد استخداماً والأكثر تناسباً لأهداف هذه الدراسة التي تقيس التميز التنظيمي في المؤسسات التي تقدم الخدمة العامة سيما وأن القياس يتم من خلال وجهة نظر القيادة العليا والوسطى لهذه الدائرة محل الدراسة، والذي يعتبر مبرراً كافيلاً لأخذ هذه الأبعاد، سيما وأنها تعتبر مناسبة لطبيعة الدراسة.

ثالثاً: تُعد الدراسة الحالية اختباراً تجريبياً للعلاقة والأثر بين متغيرات الدراسة آنفة الذكر في ظل عدد من الأبعاد وبهذا تتسم بإبراز مقياس شامل ومتكامل من ناحية الأبعاد لكل متغير ينسجم تطبيقه في الدائرة المبحوثة.

منهج الدراسة:
تبنت الدراسة المنهج الوصفي مستخدمة الاستبانة لجمع البيانات من المبحوثين.

مجتمع الدراسة:
تشكّل مجتمع الدراسة من جميع القيادات في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية (مدير عام ومساعدين ومدراء إدارات ومديريات ومدراء مكاتب ومساعدين) واعتمدت المسح الشامل الذي بلغ (350) مبحوثاً وتم استبعاد (9) استبانة لعدم صلاحيتها للتحليل مما يعني أن حجم العينة الخاضع للتحليل الإحصائي للبيانات بلغ (341) استبانة بنسبة بلغت (97.4) بين أعداد المدراء والمساعدين ومدراء المكاتب ومساعدتهم في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية.

صدق أداة الدراسة وثباتها:

1) صدق فقرات متغير الذكاء الاجتماعي وثباتها
يوضح الجدول (1) نتائج صدق فقرات متغير الذكاء الاجتماعي وثباتها.

الجدول (1)

نتائج صدق فقرات متغير الذكاء الاجتماعي وثباتها

الفقرات	تشبعات الفقرات	معدل التباين المستخرج	قيمة كرونباخ ألفا	قيمة الثبات المركب
1	0.839			
2	0.756	0.655	0.902	0.917
3	0.805			

الفقرات	تشبعات الفقرات	معدل التباين المستخرج	قيمة كرونباخ ألفا	قيمة الثبات المركب
4	0.834			
5	0.730			
6	0.777			
7	0.818			
8	0.825			
9	0.822			
10	0.825			
11	0.701			
12	0.850			
13	0.826			
14	0.763			
15	0.851			
16	0.720			
17	0.875			
18	0.857			
19	0.795			
20	0.654			
21	0.772			
22	0.828			
23	0.886			
24	0.839			
25	0.926			

وتشير النتائج الواردة في الجدول (1) إلى أن جميع تشبعات فقرات متغير الذكاء الاجتماعي جاءت أكبر من (0.50)، كما أن قيمة معدل التباين المستخرج (AVE) لفقرات هذا المتغير قد بلغت (0.655) وهي تعدُّ قيمةً مقبولةً لأنها أكبر من (0.50)، مما يعني تحقق الشرط المطلوب لصدق أداة الدراسة لمتغير الذكاء الاجتماعي. ومن حيث ثبات الفقرات، تشير النتائج في الجدول نفسه إلى أن قيمة معامل كرونباخ ألفا بلغت (0.902) وقيم الثبات المركب بلغت (0.917) وهما أكبر من (0.70)، مما يعني تحقق الشرط المطلوب لثبات أداة الدراسة لمتغير الذكاء الاجتماعي.

(2) **صدق فقرات متغير التميز التنظيمي وثباتها:**

ويوضح الجدول رقم (2) نتائج صدق فقرات متغير التميز التنظيمي وثباتها.

الجدول (2)
نتائج صدق أداة الدراسة وثباتها لمتغير التميز التنظيمي

الفقرات	قيم تشبعات الفقرات	معدل التباين المستخرج	قيمة كرونباخ ألفا	قيمة الثبات المركب
26	0.793			
27	0.836			
28	0.776			
29	0.781			
30	0.696			
31	0.937			
32	0.740			
33	0.863			
34	0.910			
35	0.776	0.696	0.908	0.942
36	0.725			
37	0.847			
38	0.794			
39	0.723			
40	0.917			
41	0.889			
42	0.914			
43	0.905			
44	0.860			
45	0.932			

تم حساب صدق أداة الدراسة بالاعتماد على قيم تشبعات الفقرات التي يُفترض فيها ألا تقل عن (0.50)، وقيم معدل التباين المستخرج (Average Variance Extracted) التي يجب أن تزيد على (0.50) كذلك، وتم التحقق من ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha Coefficient) ومعامل الثبات المركب (Composite Reliability)، مع ملاحظة أن قيم مؤشرات الثبات يجب ألا تقل عن (0.70).

وتبين النتائج الواردة في الجدول (2) أعلاه أن فقرات متغير التميز التنظيمي تتسم بالصدق والثبات؛ إذ جاءت تشبعات جميع الفقرات أكبر من (0.50)، وجميع قيم معدل التباين المستخرج أكبر من (0.50)، وجميع قيم معاملات كرونباخ ألفا والثبات المركب أكبر من (0.70)، مما يعني تحقق شروط صدق الفقرات وثباتها.

عرض النتائج:

يشتمل الفصل على عرض نتائج تحليل بيانات الدراسة المتعلقة بخصائص عينتها، وترتيب متغيراتها وفقرات قياسها بحسب قيم متوسطاتها الحسابية وانحرافاتها المعيارية، ومعاملات

الارتباط بين متغيراتها وأبعادها كما ظهرت في مصفوفة الارتباط التي اعتمدت معامل ارتباط بيرسون، واختبار فرضياتها التي أجريت باستخدام برنامج التحليل الإحصائي Smart PLS 3.0.

الجدول (3)
توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المعلومات الديموغرافية والوظيفية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
النوع الاجتماعي	ذكر	217	63.6
	أنثى	124	36.4
العمر	أقل من 30 سنة	7	2.1
	30 - أقل من 40 سنة	97	28.4
	40 - أقل من 50 سنة	153	44.9
	50 سنة فأكثر	84	24.6
المؤهل العلمي	دبلوم كلية مجتمع	105	30.8
	بكالوريوس	189	55.4
	ماجستير	31	9.1
	دكتوراه	16	4.7
عدد سنوات الخبرة	أقل من 10 سنوات	52	15.2
	10 - أقل من 15 سنوات	59	17.3
	15 - أقل من 20 سنة	99	29.0
المستوى الوظيفي	20 سنة فأكثر	131	38.4
	مدير عام/مساعد/مدير إدارة	8	15.2
	مدير مديرية	15	17.3
	أمين مكتب	127	29.0
	مساعد أمين مكتب	191	38.4
المجموع		341	100%

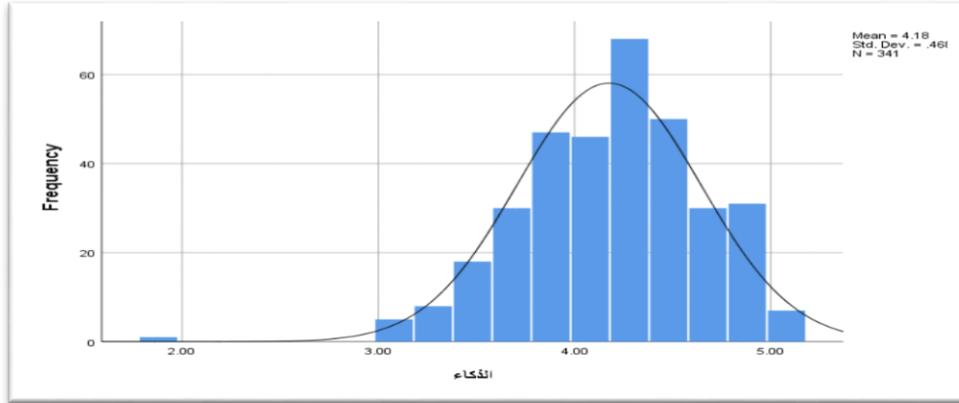
1) اختبار التوزيع الطبيعي: يبين الجدول (4) نتائج التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة الذي أجري بالاعتماد على قيم اختبار كولموجوروف سميرونوف (Kolmogorov-Smirnov) التي يفترض فيها أن تكون غير دالة إحصائياً إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي. وفي حال ظهرت قيم الاختبار دالة إحصائياً؛ أي: مستوى دلالتها أقل من 0.05 فإن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

الجدول (4)
نتائج التوزيع الطبيعي لبيانات متغيرات الدراسة (ن = 341)

المتغير	قيمة الاختبار	درجة الحرية	مستوى الدلالة	النتيجة
الذكاء الاجتماعي	0.066	341	0.001	البيانات تقترب من التوزيع الطبيعي
التميز التنظيمي	0.053	341	0.022	البيانات تقترب من التوزيع الطبيعي

يتضح من النتائج في الجدول (4) أن بيانات متغيرات الدراسة (الذكاء الاجتماعي، والتميز التنظيمي) تقترب من التوزيع الطبيعي؛ إذ جاءت قيم اختبار كولموجوروف سميرونوف (Kolmogorov-Smirnov) التي بلغت (0.066، 0.053) على التوالي دالة إحصائياً، وهذا يعني أن توزيع البيانات الحالية يقترب من التوزيع الطبيعي، وذلك بخلاف الشرط الذي يرى ضرورة أن تكون

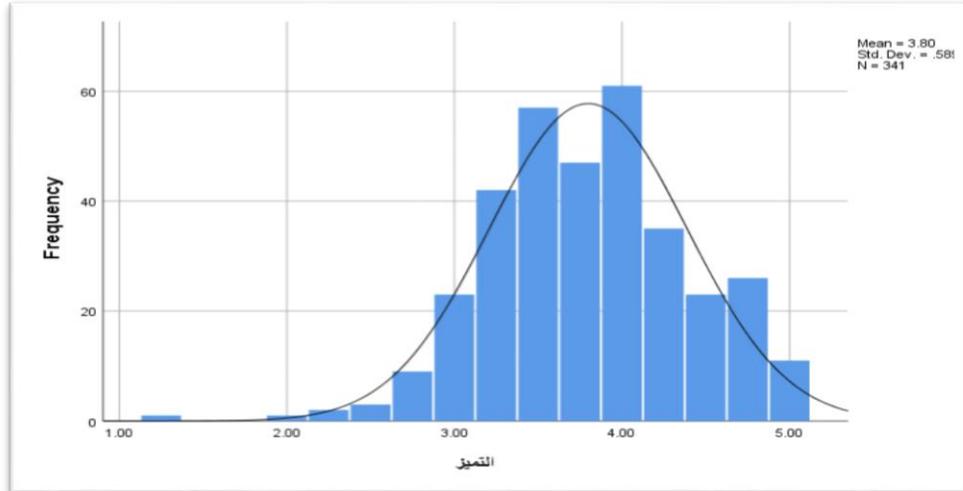
قيمة الاختبار غير دالة إحصائياً لتأكيد أن توزيع البيانات لا يختلف عن التوزيع الطبيعي، ويوضح شكل رقم (2) أن بيانات متغير الذكاء الاجتماعي تقترب من التوزيع الطبيعي إذ تميل بدرجة بسيطة إلى جهة



اليمين.

شكل رقم (2): التوزيع الطبيعي لبيانات متغير الذكاء الاجتماعي (ن = 341)

أما شكل رقم (3) فيبين التوزيع الطبيعي لبيانات متغير التميز التنظيمي ويلاحظ منه أنها تقترب أيضاً التوزيع الطبيعي؛ إذ تميل بدرجة بسيطة إلى جهة اليمين، أي أنها لا تتوزع طبيعياً



حول متوسطها الحسابي نوعاً ما، وهذا يؤكد نتيجة اختبار كولموجروف سميرنوف التي أظهرت أن بيانات متغير التميز التنظيمي تقترب من التوزيع الطبيعي.

شكل رقم (3): التوزيع الطبيعي لبيانات متغير التميز التنظيمي (ن = 341)
2) صلاحية نموذج الدراسة: تم الاعتماد على مؤشر القدرة التنبؤية للنموذج (Q^2) ومؤشر حجم التأثير (f^2) وقيمة مؤشر جودة المطابقة (Goodness of Fit-GoF) للحكم على صلاحية نموذج الدراسة قبل اختبار فرضياتها، كما يظهر في الجدول (5). ويتضح منه أن جميع قيم القدرة التنبؤية للنماذج أكبر من (صفر)، كما أن جميع قيم حجم التأثير (f^2) أكبر من (0.35)، وجميع قيم مؤشر جودة المطابقة (GoF) أكبر من (0.35) مما يعد دليلاً على صحة النماذج المستخدمة لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى لتأثير الذكاء الاجتماعي في التميز التنظيمي.

الجدول (5)

نتائج صحة نموذج الدراسة

النموذج	AVE	Q^2	f^2	R^2	GoF
الذكاء الاجتماعي	0.655	0.421	0.667	0.400	0.520
التميز التنظيمي	0.696	0.171			

اختبار الفرضيات:

1- اختبار الفرضية الرئيسية الأولى: أثر الذكاء الاجتماعي في التميز التنظيمي:

H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة الذكاء الاجتماعي بأبعاده (الوعي الموقفي، إدارة الذات الاجتماعية، المهارات الاجتماعية، التعاطف الاجتماعي، معالجة المعلومات الاجتماعية) في تعزيز التميز التنظيمي بأبعاده مجتمعة (تميز القيادة، تميز الهيكل، تميز المرؤوسين، تميز الخدمات) في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية.

يصور الشكل (4) نتيجة اختبار الفرضية الرئيسية الأولى باستخدام النموذج الذي يوضح أن متغير الذكاء الاجتماعي بوصفه متغيراً مستقلاً بأبعاده الفرعية (الوعي المعرفي، وإدارة الذات الاجتماعية، ومعالجة المعلومات الاجتماعية، والتعاطف الاجتماعي، والمهارات الاجتماعية) التي تم قياسها باستخدام الفقرات (1-25). وفي المقابل، استخدمت أبعاد التميز التنظيمي (تميز القيادة، وتميز الهيكل التنظيمي، وتميز المرؤوسين، وتميز الخدمات) بوصفها مؤشرات لهذا المتغير.

وقد بينت النتائج وجود درجة تأثير مقدارها (0.632) للمتغير المستقل (الذكاء الاجتماعي) في المتغير التابع (التميز التنظيمي). ومن أجل التعرف إلى مستوى دلالة هذا الأثر تم رصد النتائج

التفصيلية في الجدول (6).

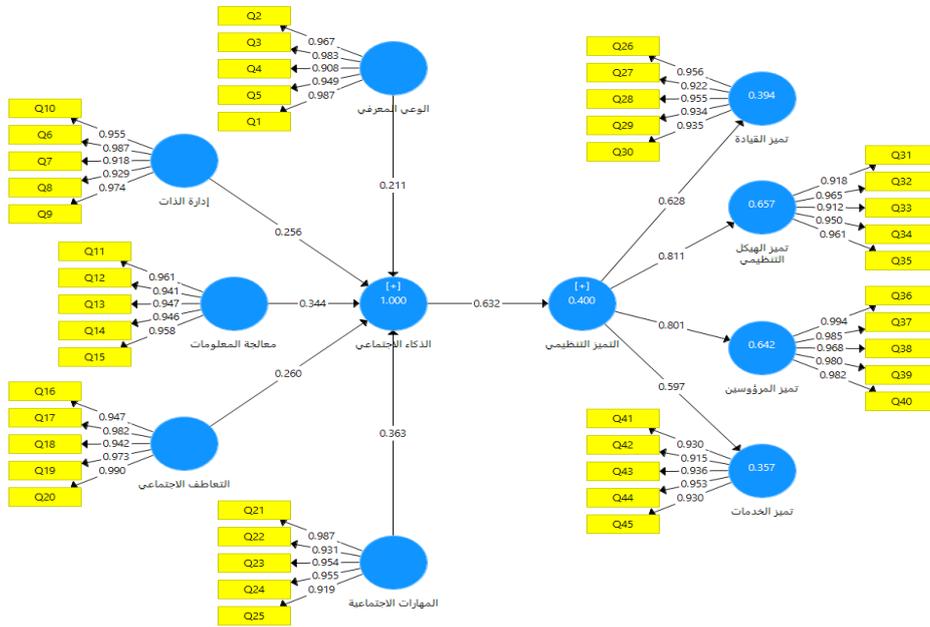
الجدول (6)

نتيجة اختبار الفرضية الصفرية الرئيسية الأولى (H01)

النتيجة	مستوى الدلالة (p-value)	قيمة (ت) (Critical Value)	درجة التأثير (β)	قيمة (R^2)	المتغيرات والمسارات بينها

الذكاء الاجتماعي ← التمييز التنظيمي	0.400	0.632	12.636	0.000	رفض
-------------------------------------	-------	-------	--------	-------	-----

يُلاحظ من الجدول (6) أن درجة تأثير الذكاء الاجتماعي (β) قد بلغت حوالي (0.63) وقيمة (ت) بلغت (12.636) بمستوى دلالة (0.000).



الشكل (4): نتيجة اختبار الفرضية الصفرية الرئيسية الأولى (H01)

القدرة التنبؤية (Q^2) للذكاء الاجتماعي = (0.421) وهي أكبر من صفر، ومؤشر حجم التأثير (f^2) = (0.667) وهو أكبر من (0.35)، وقيمة مؤشر جودة المطابقة (GoF) = (0.520) وهي أكبر من (0.35)؛ أي: حجم تأثير قوي؛ مما يعني صلاحية النموذج لاختبار الفرضية. درجة تأثير الذكاء الاجتماعي في التمييز التنظيمي (Estimate) = (0.632) عند مستوى دلالة أقل من (0.05)، وقيمة معامل التحديد (R^2) = (0.400).

وعليه، تم رفض الفرضية الصفرية الرئيسية الأولى وقبول الفرضية البديلة التي نصّت على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة الذكاء الاجتماعي بأبعاده

(الوعي الموقفي، إدارة الذات الاجتماعية، المهارات الاجتماعية، التعاطف الاجتماعي، معالجة المعلومات الاجتماعية) في تعزيز التميز التنظيمي بأبعاده مجتمعة (تميز القيادة، تميز الهيكل، تميز المرؤوسين، تميز الخدمات) في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية".

2- اختبار الفرضيات الفرعية:

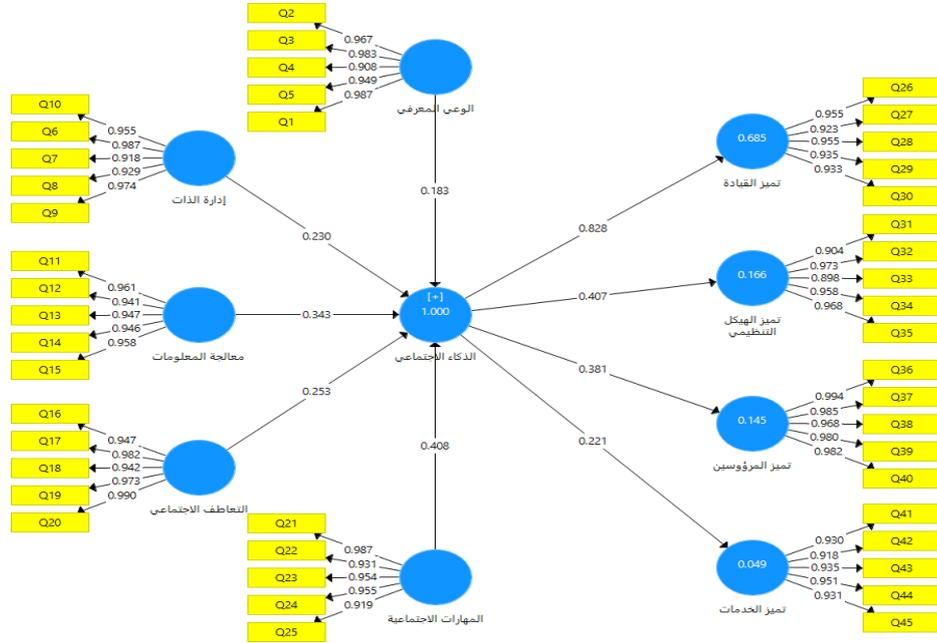
- الفرضية الفرعية الأولى (H01-1): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة الذكاء الاجتماعي بأبعاده (الوعي الموقفي، إدارة الذات الاجتماعية، المهارات الاجتماعية، التعاطف الاجتماعي، معالجة المعلومات الاجتماعية) في (تميز القيادة) كأحد أبعاد التميز التنظيمي في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية.

تم اختبار الفرضية الفرعية الأولى (H01-1) باستخدام النموذج الوارد في الشكل (5) التالي بعد التأكد من صلاحية النموذج لاختبار جميع الفرضيات المنبثقة من الفرضية الصفرية الأولى المتعلقة باختبار أثر الذكاء الاجتماعي بأبعاده مجتمعة في كل بُعد من أبعاد التميز التنظيمي. وقد أشارت نتيجة اختبار الفرضية كما يظهر في الجدول (7) بوجود أثر ذي دلالة إحصائية للذكاء الاجتماعي في البعد الأول من أبعاد التميز التنظيمي وهو تميز القيادة؛ إذ بلغت درجة التأثير (β) ما قيمته (0.828) عند قيمة (ت) التي بلغت (44.36) بمستوى دلالة أقل من 0.05. ويتضح من الجدول (7) أن قيمة معامل التحديد أو التفسير (R^2) قد بلغت (0.685)؛ مما يعني أن الذكاء الاجتماعي بأبعاده مجتمعة يُفسّر ما نسبته (69%) من التباين في المتغير التابع (تميز القيادة). وعليه، تم رفض الفرضية الصفرية الفرعية الأولى (H01-1) وقبول الفرضية البديلة التي تنصّ على وجود أثر للذكاء الاجتماعي في تميز القيادة في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية.

الجدول (7)

نتيجة اختبار الفرضيات الصفرية الفرعية (H01-1: H01-4)

المتغيرات والمسارات بينها	قيمة (R^2)	درجة التأثير (β)	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	النتيجة
الذكاء الاجتماعي ← تميز القيادة	0.685	0.828	44.362	0.000	رفض
الذكاء الاجتماعي ← تميز الهيكل التنظيمي	0.166	0.407	8.801	0.000	رفض
الذكاء الاجتماعي ← تميز المرؤوسين	0.145	0.381	6.394	0.000	رفض
الذكاء الاجتماعي ← تميز الخدمات	0.049	0.221	3.610	0.000	رفض



الشكل (5): نتيجة اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الأولى (H01-3، H01-4، H01-1، H01-2)

- **الفرضية الفرعية الثانية (H01-2):** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة الذكاء الاجتماعي بأبعاده (الوعي الموقفي، إدارة الذات الاجتماعية، المهارات الاجتماعية، التعاطف الاجتماعي، معالجة المعلومات الاجتماعية) في (تميز الهيكل التنظيمي) كأحد أبعاد التميز التنظيمي في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية. أشارت النتائج في الشكل (5) السابق الموضحة بالتفصيل في الجدول (7) السابق بوجود أثر ذي دلالة إحصائية للذكاء الاجتماعي بأبعاده مجتمعة في البعد الثاني من أبعاد التميز التنظيمي وهو تميز الهيكل التنظيمي؛ إذ تبين أن درجة التأثير (β) قد بلغت (0.407) عند قيمة (ت) التي بلغت (8.80) عند مستوى دلالة أقل من (0.05). وعليه، تم رفض الفرضية الصفرية الفرعية الثانية (H01-2) وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية للذكاء الاجتماعي في تميز الهيكل التنظيمي.
- **الفرضية الفرعية الثالثة (H01-3):** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة الذكاء الاجتماعي بأبعاده (الوعي الموقفي، إدارة الذات الاجتماعية، المهارات الاجتماعية، التعاطف الاجتماعي، معالجة المعلومات الاجتماعية) في (تميز المرؤوسين) كأحد أبعاد التميز التنظيمي في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية.

أظهرت النتائج الموضحة في الشكل (5) السابق أن درجة تأثير الذكاء الاجتماعي بأبعاده مجتمعة في البعد الثالث من أبعاد التميز التنظيمي وهو تميز المرؤوسين قد بلغت (0.381) وهي درجة تأثير مقبولة إحصائياً بحسب النتائج التي يبينها الجدول (7) السابق؛ إذ بلغت قيمة (ت) حوالي (6.40) عند مستوى دلالة أقل من (0.05). لذا، تم رفض الفرضية الصفرية الثالثة (H01-3) وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية للذكاء الاجتماعي في تميز المرؤوسين.

- **الفرضية الفرعية الرابعة (H01-4):** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha < 0.05$) لممارسة الذكاء الاجتماعي بأبعاده (الوعي الموقفي، إدارة الذات الاجتماعية، المهارات الاجتماعية، التعاطف الاجتماعي، معالجة المعلومات الاجتماعية) في (تميز الخدمات) كأحد أبعاد التميز التنظيمي في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية.

ورد في الشكل (5) السابق أن درجة تأثير الذكاء الاجتماعي بأبعاده مجتمعة في البعد الرابع من أبعاد التميز التنظيمي وهو تميز الخدمات قد بلغت (0.221) وهي درجة تأثير دالة إحصائياً؛ إذ جاءت عند قيمة (ت) تساوي (3.61) بمستوى دلالة أقل من (0.05) كما ورد في الجدول (7) السابق؛ مما يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية للذكاء الاجتماعي في تميز الخدمات. ويلاحظ من نتائج اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الأولى أن البعد الأكثر تأثراً بالذكاء الاجتماعي هو تميز القيادة؛ إذ تبين أن الذكاء الاجتماعي يفسر حوالي (69%) من التباين في تميز القيادة، يليه تميز الهيكل التنظيمي؛ إذ يفسر الذكاء الاجتماعي حوالي (17%) من التباين فيه، ثم تميز المرؤوسين بنسبة تفسر وصلت إلى (15%). أما نسبة تفسير الذكاء الاجتماعي من التباين في تميز الخدمات فقد بلغت حوالي (5%) فقط.

مناقشة نتائج اختبار فرضيات الدراسة:

يتضمن هذا الجزء نتائج اختبار فرضيات الدراسة لأثر ممارسة الذكاء الاجتماعي والتميز التنظيمي وإستراتيجيات التمكين الإداري كما يلي:

أثبتت النتائج وجود أثر مهم لمتغير ممارسة الذكاء الاجتماعي وكل بُعد من أبعاده (الوعي الموقفي الاجتماعي، إدارة الذات الاجتماعية، المهارات الاجتماعية، التعاطف الاجتماعي، معالجة المعلومات الاجتماعية) مجتمعة في متغير التميز التنظيمي كمتغير تابع وكل بعد من أبعاده (تميز القيادة، تميز الهيكل التنظيمي، تميز المرؤوسين، تميز الخدمات) في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية) حيث إنها اتفقت مع دراسة (PeymaniZad et al., 2013) بعنوان العلاقة بين الذكاء العاطفي والتميز المؤسسي على أساس نموذج EFQM حيث أظهرت نتائج الدراسة بوجود علاقة إيجابية قوية بين مكونات الذكاء العاطفي (الوعي الموقفي، المهارات الاجتماعية، التحفيز الذاتي) والتميز المؤسسي، حيث خلصت الدراسة إلى أن أبعاد الذكاء الاجتماعي منه أهم عوامل التنبؤ في التميز المؤسسي. وأن درجة تأثير الذكاء الاجتماعي (β) قد بلغت حوالي (0.63) وقيمة (ت) بلغت (12.636) بمستوى دلالة (0.000) حيث اتفقت هذه الدراسة مع دراسة (Paul-Oudouard, 2006) بعنوان الذكاء الاجتماعي وحل المشكلات الاجتماعية والديموقراطية كمتنبئين للرفاهية لدى النساء ذات الأدوار المتعددة حيث إن النتائج أظهرت بأن الذكاء الاجتماعي مرتبط بشكل إيجابي مع معالجة المشكلات المجتمعية والرفاه النفسي، وعززت دراسة

(Thor, 2012) بعنوان العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والمشاركة في العمل عند خبراء تحسين العمليات حيث أظهرت نتائج الدراسة بوجود علاقة إيجابية بين الذكاء الاجتماعي والمشاركة في العمل، مما يعني أن دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية تترك أهمية أبعاد ممارسة الذكاء الاجتماعي من حيث الوعي الموقفي والمهارات الاجتماعية.

وكذلك يظهر أن الدائرة لديها اهتمام بالتميز التنظيمي من خلال اهتمام المديرين في الإدارة العليا والوسطى في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية بالذكاء الاجتماعي كسبيل مهم لتنمية تميز القيادة كأحد أبعاد التميز التنظيمي؛ إذ بلغت درجة التأثير (β) ما قيمته (0.828) عند قيمة (ت) التي بلغت (44.36) بمستوى دلالة أقل من 0.05، ويتضح من الجدول (7) أن قيمة معامل التحديد أو التفسير (R^2) قد بلغت (0.685) وهذا يعني تحريك الأفراد في الاتجاه الذي يحقق مصلحة الدائرة على المدى البعيد، حيث تُعتبر القيادة الناجحة منهج ومهارة وعمل يهدف إلى التأثير في الآخرين سيما أن الشخص القيادي هو الذي يحتل مرتبة متقدمة في المجموعة والمتوقع منه تأدية عمله بأساليب تتناسب مع تلك المرحلة، وتُعتبر هي التأثير الإستراتيجي في الآخرين الذي يجعلهم يؤدون الأعمال التي يريدونها القائد والمراد إنجازها، وقدرة القائد على التأثير في الآخرين للعمل بحماس وثقة لإنجاز الأعمال المطلوبة منهم، كذلك القائد يجب أن يكون لديه القدرة على إقناع الآخرين لتحقيق الأهداف المحددة بحماس وتحريك المجموعات والأفراد باتجاه محدد ومخطط، وذلك بحثهم على العمل باختيارهم لتحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية وهذا ما أكدته دراسة (Muchechetera et al., 2014) بعنوان تأثير الذكاء العاطفي على تمكين قادة الأعمال؛ إذ خلُصت إلى وجود علاقة بين الذكاء العاطفي مع تميز قادة الأعمال من خلال تطبيق المهارات الاجتماعية والتأثير على الآخرين وتحفيزهم بشكل فعال.

ومن ناحية أخرى فقد أظهر اهتمام دائرة الأحوال المدنية والجوازات بممارسة الذكاء الاجتماعي في تميز الهيكل التنظيمي، وهو أيضاً أحد عناصر التميز التنظيمي الرئيسية؛ إذ تبين أن درجة التأثير (β) قد بلغت (0.407) عند قيمة (ت) التي بلغت (8.80) عند مستوى دلالة أقل من (0.05) والذي يتمثل بمجموعة من الخصائص من أهمها التخصص وتوزيع الموظفين بحيث يكون بإمكانهم تأدية المهام بشكل واضح في مجال تخصصهم والتنسيق بين مختلف نشاطات الدائرة، وتجنب التكرار الأمر الذي يؤدي إلى تحقيق التكامل بين مختلف الأقسام بالإضافة إلى تجنب الهدر والإسراف وجود نظام رقابة فعال واتفقت دراسة (Nkeobuna & Ugoani, 2019) بعنوان الإدارة بالذكاء ولماذا هي مهمة

في التميز المؤسسي؛ حيث إن نتائج الدراسة أظهرت بأن الذكاء الاجتماعي يفسر التميز التنظيمي مما يعزز الارتباط الإيجابي بين مستوى الذكاء الاجتماعي ومستوى التميز التنظيمي للمؤسسة. وكذلك فقد وجدنا حرص دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية على استخدام ممارسة الذكاء الاجتماعي في تميّز المرؤوسين كأحد عناصر التميّز التنظيمي؛ إذ بلغت درجة التأثير (0.381) وهي درجة تأثير مقبولة إحصائياً بحسب النتائج التي يبينها الجدول (7) السابق؛ إذ بلغت قيمة (ت) حوالي (6.40) عند مستوى دلالة أقل من (0.05). والذي يشمل موظفون يتميّزون بذكاء اجتماعي، لديهم سرعة البديهة وسرعة الفهم والقدرة على الاستمرارية في العمل والممارسة بالإضافة إلى التميّز بضبط النفس وكذلك تميّز بالمرح والدعابة بالشكل المنطقي والمعقول ولديهم القدرة على الإقناع والقدرة على وضع الخطط واتخاذ القرارات الصعبة والتي اتفقت مع دراسة (Rubin, 1986) بعنوان الذكاء الاجتماعي والمهارات الاجتماعية بين مجموعات التشخيصية حيث أظهرت الدراسة بأن الذكاء الاجتماعي يرتبط بالمهارات الاجتماعية من خلال تميز المرؤوسين.

وكذلك وجدنا حرص دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية على استخدام ممارسة الذكاء الاجتماعي في تميّز الخدمات كأحد عناصر التميّز التنظيمي؛ إذ بلغت درجة التأثير (0.221) وهي درجة تأثير دالة إحصائياً؛ إذ جاءت عند قيمة (ت) تساوي (3.61) بمستوى دلالة أقل من (0.05) والذي يشمل توفير خدمات متوافقة ومنسجمة ومرتبطة بمعايير برامج إدارة الجودة في الدائرة والتي تهدف إلى تحقيق مستويات عالية من جودة الخدمة المقدّمة لمتلقي الخدمة والتحسين المستمر لها وبالمقابل تسعى الدائرة على الحرص على المعايير الخاصة بالقطاعات المختلفة مثل التحول الإلكتروني وإدارة السلامة العامة وإدارة المخاطر وإدارة أمن المعلومات وإدارة استمرارية الأعمال وبالتالي التحسين المستمر في الجودة للخدمة بشكل يلبي حاجات ورغبات متلقي الخدمة لا بل تطمح الدائرة إلى إسعاد متلقي الخدمة من خلال الإهتمام الأكثر بتحسين جودة الخدمة وهذا ما أكدته دراسة (Jiang and Leng, 2017) بعنوان تكوين التصنيع الاجتماعي: طريقة ذكاء اجتماعي نحو التصنيع الموجه نحو الخدمة حيث خلصت الدراسة إلى أن الذكاء الاجتماعي له أثر وموجه نحو الخدمة حيث اعتمد تقديم تقنيات الذكاء الاجتماعي باعتبارها

تضمنين المعرفة لدورة حياة المنتج مما يساهم في تعزيز الإنتاج الفردي والمخصص لغايات التصنيع وتميز الخدمات.
التوصيات:

بناء على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج توصي بما يلي:

- 1- تحفيز ممارسات مستوى الذكاء الاجتماعي في دائرة الأحوال المدنية والجوازات وتعزيزه وربطه بالأهداف الإستراتيجية ونتائج الأداء على المدى القصير والبعيد وزيادة الدعم والمساندة للموظفين في جميع المواقف ولتحقيق هذا الهدف يمكن اتباع بعض الإجراءات من خلال تحديد معايير ومؤشرات الأداء المتعلقة بمجال الذكاء الاجتماعي وتحديد المستويات المطلوبة لكل وظيفة في الدائرة بالإضافة إلى توفير التدريب والتعلم المناسب للموظفين على مهارات الذكاء الاجتماعي، وضمن خطط التدريب السنوية والمستمرة بالإضافة إلى دعم الموظفين وتحفيزهم لتحسين أدائهم في مجال الذكاء الاجتماعي، وذلك من خلال تقديم المكافآت والمساندة اللوجستية والتقنية اللازمة.
- 2- تعزيز التميز التنظيمي من خلال زيادة اهتمام الإدارة العليا بالتركيز على العمل الجماعي وتشجيع المبادرة والإبداع والابتكار وتقبل وجهات النظر ولتحقيق ذلك يمكن اتباع بعض الإجراءات، مثل تطوير إستراتيجية واضحة تركز على التنظيمي وتحفز على الابتكار والإبداع والعمل الجماعي، وكذلك توفير التدريب والتطوير للموظفين لتنمية مهاراتهم وقدراتهم في المجالات المطلوبة.
- 3- الحاجة لتحفيز الموظفين وتشجيعهم على تقديم المبادرات والأفكار الجديدة وتطويرها من خلال إنشاء منصة (ركن المعرفة) لغايات جمع الأفكار والمقترحات من جميع الموظفين وتقييمها بشكل دوري وإطلاق المسابقات والجوائز المادية والمعنوية لأفضل المبادرات والأفكار كذلك يتطلب من الإدارة العليا العمل على تحسين بيئة العمل والتفاعل ما بين الموظفين وتشجيع التعاون والتنسيق بين الأقسام والفروع المختلفة، وكذلك إقامة جلسات دورية لمناقشة الأداء وتحديد النواحي التي يمكن تحسينها وتطويرها.
- 4- التركيز على تحسين الهيكل التنظيمي من خلال مراجعة العلاقات التنظيمية بين المستويات الإدارية بشكل يعكس المرونة في استيعاب التغيرات التي تحتاجها طبيعة العمل وإجراء مراجعة شاملة للعلاقات التنظيمية بين المستويات الإدارية مع التركيز على تحقيق المرونة في استيعاب التغيرات التي تحتاجها طبيعة العمل ووضع خطط عمل واضحة ومحددة الأهداف لتنفيذ هذا الهدف بما في

ذلك تحديد الجهات المسؤولة عن تنفيذ المراجعة وتحديد الموارد اللازمة لهذا الغرض، ويجب تطوير إطار عمل محدد لتوضيح الصلاحيات والمسؤوليات لكل مستوى إداري مع التركيز على تطوير القدرات وتوفير التدريب اللازم للموظفين لتحسين أدائهم وتعزيز قدراته والعمل على تحسين سير العمليات من خلال هندسة الإجراءات لضمان سيرها بشكل منظم بعيداً عن العشوائية بشكل يعكس السلطة والمسؤولية بالإضافة إلى الصلاحيات للعاملين بشكل واضح .

5- التوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات والتحول الإلكتروني من أجل المحافظة على مقدراتها في تعزيز التميز التنظيمي من خلال أتمتة خدمات دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية وتسهيل الحصول على الخدمات بكل سهولة ويسر بما يهدف إلى رفع رضا متلقي الخدمة، وكذلك أتمتة كافة الإجراءات الداخلية بما يهدف إلى رفع رضا مقدمي الخدمة.

المصادر:

المصادر باللغة العربية:

1. أبو هروس، ياسرة محمد. (2015). إدارة الذات وعلاقتها بالذكاء الاجتماعي في ضوء الأنظمة التمثيلية وبعض المتغيرات لدى عينة من الطالبات المتفوقات في جامعة الأقصى. مجلة العلوم التربوية النفسية جامعة البحرين، 1(16).
2. أحمد، ن. (2018). دور الذكاء الاجتماعي للقادة في تحقيق الإبداع الإداري للمنظمة. مجلة البحوث المالية والتجارية، 111-155.
3. ابن كافو، عبيد محمد أبو القاسم. (2018). تنمية الذكاء الاجتماعي لدى طالبات الجامعة كمدخل لتحسين جودة الحياة. جامعة عين شمس، كلية البنات للآداب والعلوم والتربية، 19(15).
4. أبو هريرة، ز.، معتوق، ف.، مدياني، م. / م. (2021). تأثير المناخ التنظيمي على تميز الموارد البشرية. Doctoral Dissertation.
5. البارودي، منال أحمد. (2015). القائد المتميز وأسرار الإبداع الإداري. المجموعة العربية للتدريب والنشر، ط1، القاهرة.
6. البحيصي، ع. ا. م. (2014). دور التمكين العاملين في تحقيق التميز المؤسسي. منشور مقدم في إدارة الأعمال لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر.

7. البيشي، م. ب. ن.، & محمد بن ناصر. (2018). هل رضا العميل وتميز الخدمة الحكومية حق أم منحة؟. التجارة والتمويل، 38(4)، 53-88.
8. الجمل، & ناهد خليل. (2021). مستوى ممارسة إدارة الذات لدى مديري المدارس الثانوية من وجهة نظرهم في محافظة الخليل.
9. الزهراني، ن. ع. (2020). التمكين وعلاقته بالتميز التنظيمي من وجهة نظر القيادات الأكاديمية في جامعة أم القرى. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، 28(5)، 40-64.
10. بوخشم، دربال، بعبو، فضيلة، عبايدية، & أحلام (مشرفا). (2020). وسائل التواصل الاجتماعي وعلاقتها بجودة المهارات الاجتماعية لذي الطفل المراهق (Doctoral dissertation).
11. حسين، ع. (2019). الذكاء الاجتماعي ومعالجة المعلومات الاجتماعية. جامعة الإسكندرية، مجلة تكنولوجيا التعليم، كلية التربية.
12. حططاش، نشيدة. (2017). جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الالكترونية الذكية. تجربة حكومة دبي. مجلة رؤى، 7(12).
13. رميسة، ط. (2019). الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالصحة النفسية للطلاب الجامعي بجامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي.
14. عبد الصاحب، م. م. (2011). أنماط الشخصية على وفق نظرية الانكيزام القيم والذكاء الاجتماعي. دار صفاء للنشر والتوزيع، القاهرة، 196-202.
15. عبد الوهاب، محمود أسامة. (2016). الشفافية الإدارية وأثرها على التميز التنظيمي. مجلة المستنصرية للدراسات العربية والدولية، 128-164.
16. عتروس، نبيل. (2021). تنمية المهارات الاجتماعية للحد من سلوك العدوان لدى فئة الشباب، El-Khaldounia Journal of Human and Social Sciences.
17. قنيطرة، زهور سمير. (2016). الذكاء الاجتماعي ومفهوم الذات لدى مستخدمي الانترنت من طلبة الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة. الجامعة الإسلامية، غزة.
18. محمود، س. م. إ. (2016). النمذجة البنائية للعلاقات بين الحكمة والذكاء الاخلاقي والذكاء الشخصي والذكاء الاجتماعي لدى طالبات المرحلة الجامعية. دراسات عربية في التربية وعلم النفس، رابطة التربويين العرب، 76.

19. مناع، يوسف حامد يوسف . (2022). أثر الاستقامة التنظيمية على التميز التنظيمي: دراسة ميدانية على العاملين بالبنوك التجارية التابعة للقطاع العام. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة دمياط.
20. مناع، ي. ح. ي.، & يوسف حامد يوسف. (2022). أثر الاستقامة التنظيمية على التميز التنظيمي دراسة ميدانية على العاملين بالبنوك التجارية التابعة للقطاع العام. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، 3(2)، 1-42.
21. نججرة، سهير. (2019). إدارة الذات وعلاقتها بالتوافق المهني لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في محافظة بيت لحم. المستودع الرقمي في جامعة الخليل.

المصادر باللغة الإنجليزية:

- 23- Paul-Oudouard, R. (2006). Emotional Intelligence, Social Problem Solving, And Demographics As Predictors Of Well-Being In Women With Multiple Roles. Adelphi University, The Institute Of Advanced Psychological Studies.
- 24- Muchechetere, C., Ganesh, L., &Karambwe, S. (2014). Effect Of Emotional Intelligence On Empowerment Of Business Leaders In Zimbabwe. International Journal Of Science And Research, 3(1), 302-307.
- 25- Ugoani, J. (2019). Management by emotional intelligence and why it matters in organizational excellence. American Journal of Marketing Research, 5(4), 42-53.
- 26- Ovretveit, J. (2015). Measuring Service Excelenty : Practical Guidelines. Technical Communications.
- 27- Zad, H. P., Sekkeh, S. M. H., & Asadi, N. (2013). A Study On The Relationship Between Emotional Intelligence And Organizational Excellence Based On EFQM Model In Physical Education Offices And Sport Committees Of Northern Khorasan Province. Life Science Journal, 10(5), 382-386.
- 28- Rubin, A. (1985). Social Intelligence And Social Competence Among Psychiatric Diagnostic Groups. Hofstra University.
- 29- Shahab, M. A., Sobari, A., & Udin, U. (2018). Empowering Leadership And Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Roles Of Psychological Empowerment And Emotional Intelligence In Medical Service Industry. In

- International Journal Of Economics And Business Administration: Vol. VI (Issue 3).
- 30- Thor, S. (2012). Organizational Excellence: A Study Of The Relationship Between Emotional Intelligence And Work Engagement In Process Improvement Experts.
- 31- Thorndike, E. L. (1920). Intelligence And Its Use. Harper's Magazine, 140, 227–235.
- 32- Trevino, J. O. (2014). Emotional And Social Intelligence: A Study Of Interpersonal, Intrapersonal, Social Awareness, And Social Facility Skills Of Information Technology Professionals In Higher Education. Texas A&M University-Corpus Christi.
- 33- Jiang, P., & Leng, J. (2017). The configuration of social manufacturing: a social intelligence way toward service-oriented manufacturing. International Journal of Manufacturing Research, 12(1), 4-19.