

قياس وتحليل العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والأداء الوظيفي في المصارف الإسلامية الليبية بمدينة زليتن

عمر محمد بشينه^{1*}، وليد حسين الفقيه²، نوهه علي عبدو الببحاح³
قسم التمويل والمصارف، كلية الاقتصاد والتجارة، الجامعة الأسمرية الإسلامية، زليتن، ليبيا
²الهيئة الليبية للبحث العلمي، مصراته، ليبيا
³قسم التربية الخاصة، كلية العلوم الإنسانية للبنات، الجامعة الأسمرية الإسلامية، زليتن، ليبيا

Measuring and Analyzing the Relationship Between Social Intelligence and Job Performance in Libyan Islamic Banks in Zliten City

Omar Bshshina^{1*}, Walid Alfagih², Nonh Albahbah³

¹Department of Finance and Banking, Faculty of Economics and Commerce, Asmarya Islamic University, Libya

²Libyan Authority for Scientific Research, Misrata, Libya

³Special Education Department, Faculty of human Sciences – Girls, Asmarya Islamic University, Libya

*Corresponding author

o.bshina@asmarya.edu.ly

*المؤلف المراسل

تاريخ النشر: 2024-10-31

تاريخ القبول: 2024-10-10

تاريخ الاستلام: 2024-08-02

المخلص

هدفت الدراسة إلى قياس وتحليل العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والأداء الوظيفي في المصارف الإسلامية الليبية بمدينة زليتن، وتكونت عينة الدراسة من مصرف اليقين فرع زليتن ووكالة زليتن المدينة، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وهو المنهج المناسب لمتغيرات الدراسة، وللحصول على النتائج المرجوة، تم جمع المعلومات المطلوبة من خلال 36 استمارة استبيان وزعت على العاملين الذين تجاوزت خبراتهم في العمل من (سنة إلى 6 سنوات) بالمصارف قيد الدراسة، واستبعدت استمارة استبيان واحدة بسبب عدم صلاحيتها للتحليل، وبعد إجراء الاختبارات الإحصائية اللازمة عن طريق البرنامج الإحصائي SPSS، توصلت الدراسة إلى أنه لا توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء الاجتماعي والأداء الوظيفي، كما أسفرت النتائج إلى أن العاملين بالمصارف الليبية الإسلامية عينة الدراسة يتمتعون بدرجة متوسطة من الذكاء الاجتماعي، وأوصت الدراسة بإدراج تقييم الذكاء الاجتماعي ضمن عمليات التوظيف والتطوير الوظيفي، لتحديد الأفراد الأكثر ملائمة للوظائف المختلفة في المصارف الإسلامية الليبية، كما أوصت بإجراء دراسة مقارنة حول الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالأداء الوظيفي في المصارف الليبية الإسلامية والتقليدية.

الكلمات المفتاحية: الذكاء الاجتماعي، الأداء الوظيفي، المصارف الإسلامية.

Abstract

The study aimed to measure and analyze the relationship between social intelligence and job performance in Libyan Islamic banks located in the city of Zliten. The sample consisted of Al-Yaqeen Bank, Zliten branch, and the Zliten City Agency. A descriptive analytical approach was employed which is suitable for the study variables. To achieve the desired results, data was collected through 36 questionnaires distributed to employees with work experience ranging from one to six years in the banks under study. One questionnaire was excluded due to its unsuitability for analysis. After conducting the necessary statistical tests using the SPSS statistical software, the study concluded that there is no correlation between social intelligence and job performance. Additionally, the results indicated that employees in the sample of Libyan Islamic banks possess a moderate level of social intelligence. The study recommended incorporating social intelligence assessments into recruitment and professional

development processes to identify individuals most suitable for various positions in Libyan Islamic banks. It also suggested conducting a comparative study on social intelligence and its relationship with job performance in both Libyan Islamic banks and traditional banks.

Keywords: Social Intelligence; Job Performance; Islamic Banks.

مقدمة:

أصبح التنافس بين مؤسسات الدولة سواء العامة أو الخاصة على أشده، وأصبحت الحاجة إلى تحقيق التميز والابتكار أكثر إلحاحاً من أي وقت مضى، ومن هنا، تتعاظم أهمية فهم العوامل التي تؤثر في الأداء الوظيفي للموظفين، حيث يلعب الذكاء الاجتماعي دوراً حاسماً في تعزيز الكفاءة والفعالية في بيئة العمل، إذ يعتبر الذكاء الاجتماعي أحد السمات الشخصية الأساسية التي تؤثر بشكل كبير على كيفية تعامل الأفراد مع الآخرين، وفهمهم للعواطف، وإدارة العلاقات، مما ينعكس بدوره على أدائهم الوظيفي، " وهذا ما أكدتها معظم الاتجاهات الحديثة أن للذكاء الاجتماعي أهمية كبيرة في حياة الفرد إذ يتوقف عليه نجاح الفرد في تحقيق أفضل توافق في البيئة الموجودة بها ويمكن ملاحظة هذا الفعل عن طريق السلوك الذي يقوم به الفرد دخل هذه البيئة (العساف، 2012، ص1).

ولعل العاملين بالمؤسسات المصرفية قد يحتاجون إلى مثل هذه المهارات في تعاملهم مع المترددين علي مؤسساتهم، حيث يمكن القول بأن الموظفين الذين يمتلكون مستوى عالياً من الذكاء الاجتماعي يتمتعون بقدرة أفضل في التعامل مع زملائهم ورؤسائهم، مما يسهم في خلق بيئة عمل إيجابية ومثمرة، وهؤلاء الموظفين يكونون أكثر قدرة على إدارة النزاعات، وبناء علاقات قوية، وتعزيز التعاون الجماعي داخل مؤسساتهم، مما يؤدي إلى تحسين الأداء الفردي والجماعي وزيادة مستوى الإنتاجية والابتكار، وهذا ما أكدته دراسة (أبو زهرة، 2016).

مشكلة الدراسة:

تشير معظم الأدبيات السابقة إلى العلاقة الوثيقة بين الذكاء الاجتماعي والأداء الوظيفي، حيث أن الموظفين الذين يتمتعون بمستوى ذكاء اجتماعي مرتفع يستطيعون تحقيق مستويات أعلى من الأداء الوظيفي مقارنةً بالأقل ذكاءً، وهذا ما يفسر بقدرة هؤلاء الموظفين على التواصل بفعالية، وإدارة الضغوط، وحل المشكلات بطريقة إيجابية.

ويُعد فهم العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والأداء الوظيفي أمراً أساسياً لتطوير استراتيجيات فعالة لتحسين الأداء وتعزيز الكفاءة في بيئة العمل وهذا أيضاً ما تسعى إليه المؤسسات المالية، وذلك من خلال الاستثمار في تنمية مهارات الذكاء الاجتماعي لدى العاملين بها من أجل الوصول إلى أهدافها المرسومة، لذلك نحاول من خلال هذه الدراسة توضيح العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والأداء الوظيفي لدى العاملين ببعض المصارف الإسلامية بمدينة زليتن وخاصة لما تمر بها بلادنا الحبيبة من تحديات اقتصادية وضغوط اجتماعية قد تؤثر علي أداء الموظفين وقدرتهم علي التواصل مع الآخرين، وهو ما ينعكس على أداء هذه المصارف بشكل عام.

من هنا يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤلات الآتية:

1- هل توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء الاجتماعي والأداء الوظيفي لدى العاملين في المصارف الإسلامية بمدينة زليتن؟

2- ما مستوى الذكاء الاجتماعي لدى موظفي المصارف الإسلامية في مدينة زليتن؟

3- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند (0.05) في مقياس الذكاء الاجتماعي لدى موظفي المصارف الإسلامية في مدينة زليتن تعزى لمتغير (سنوات الخبرة)؟

4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند (0.05) في مقياس الأداء الوظيفي لدى موظفي المصارف الإسلامية في مدينة زليتن تعزى لمتغير (سنوات الخبرة)؟

5- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند (0.05) في مقياس الذكاء الاجتماعي لدى موظفي المصارف الإسلامية في مدينة زليتن تعزى لأبعاد مقياس الذكاء الاجتماعي؟

6- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند (0.05) في مقياس الأداء الوظيفي لدى موظفي المصارف الإسلامية في مدينة زليتن تعزى لمتغير (الفرع/ الوكالة).

7- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند (0.05) في مقياس الذكاء الاجتماعي لدى موظفي المصارف الإسلامية في مدينة زليتن تعزى لمتغير (الفرع/ الوكالة).

أهداف الدراسة:-

إن الهدف الرئيس للدراسة هو قياس وتحليل العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والأداء الوظيفي لدى العاملين في المصارف الإسلامية العاملة بمدينة زليتن، ومن خلال عرضنا لمشكلة الدراسة تسعى أيضاً إلى تحقيق الأهداف الفرعية الآتية:

1- قياس مستوى الذكاء الاجتماعي لدى موظفي المصارف الإسلامية العاملة في مدينة زليتن.

2- التعرف على دلالة الفروق الإحصائية عند مستوى 5% في مقياس الذكاء الاجتماعي لدى موظفي المصارف الإسلامية العاملة في مدينة زليتن تعزى لمتغير (سنوات الخبرة).

3- التعرف على دلالة الفروق الإحصائية عند مستوى 5% في مقياس الأداء الوظيفي لدى موظفي المصارف الإسلامية في مدينة زليتن تعزى لمتغير (سنوات الخبرة).

4- التعرف على دلالة الفروق الإحصائية عند مستوى 5% في مقياس الذكاء الاجتماعي لدى موظفي المصارف الإسلامية في مدينة زليتن تعزى لأبعاد مقياس الذكاء الاجتماعي؟

5- التعرف على دلالة الفروق الإحصائية عند مستوى 5% في مقياس الأداء الوظيفي لدى العاملين في المصارف الإسلامية بمدينة زليتن تعزى لمتغير (الفرع/ الوكالة).

6/ التعرف على دلالة الفروق الإحصائية عند مستوى 5% في مقياس الذكاء الاجتماعي لدى موظفي المصارف الإسلامية في مدينة زليتن تعزى لمتغير (الفرع/ الوكالة).

أهمية الدراسة:

تكتسب الدراسة أهميتها من الموضوع الذي تناولتها وهو الذكاء الاجتماعي ودوره في تحسين مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي المصارف الإسلامية في مدينة زليتن، والمساهمة في تقديم رؤى قيمة حول كيفية تحسين الأداء وتعزيز التفاعل الإيجابي في بيئة العمل، مما يؤدي إلى نجاح تجربة المصارف الإسلامية في ليبيا ورضا عملائها وموظفيها، كذلك تسعى الدراسة إلى إثراء المكتبة المحلية بمجموعة من المعلومات في مجال الذكاء الاجتماعي وعلاقته بتحسين مستوى الأداء لدى العاملين بالمصارف الإسلامية بالنظر إلى ندرة الدراسات المحلية على حد علم الباحثون التي تناولت متغيرات الدراسة، كذلك تساهم الدراسة في صقل المهارات البحثية للقائمين عليها على أمل أن تكون المقترحات التي تقدمها بداية انطلاقاً للباحثين الآخرين لدراسة موظفي المصارف الإسلامية عامة والليبية خاصة في جوانب شخصية أخرى.

مصطلحات الدراسة:

الذكاء الاجتماعي: هو القدرة على فهم المشاعر وتقدير المواقف الاجتماعية بأسلوب ذكي، والتفاعل مع الآخرين بشكل فعال، وبناء العلاقات المؤثرة بنجاح، مما يساعد على الاستجابة بطريقة ملائمة بناءً على درجة الوعي الاجتماعي.

ويعرف إجرائياً بأنه: مقدار الدرجة الكلية التي يحصل عليها أفراد عينة الدراسة على مقياس الدراسة. **الأداء الوظيفي:** هو قيام الفرد بأداء المهام المنوطة به بكفاءة وبما يساهم في تحقيق أهداف المنظمة المرسومة.

ويعرف إجرائياً بأنه: مقدار الدرجة الكلية التي يحصل عليها أفراد عينة الدراسة على مقياس الدراسة. **حدود البحث:**

الحدود البشرية: أجريت هذه الدراسة على العاملين بالمصارف الإسلامية بمدينة زليتن.

الحدود المكانية: أجريت الدراسة الحالية في بعض مصارف زليتن الإسلامية (مصرف اليقين: فرع زليتن- ووكالة زليتن المدينة)

الحدود الزمانية: أجريت الدراسة الحالية خلال العام (2024م).

الإطار النظري:

يعتبر الذكاء الاجتماعي مفهوماً متعدد الأبعاد يشمل القدرة على فهم المشاعر والمواقف الاجتماعية، والتفاعل مع الآخرين بشكل فعال وبناء العلاقات المؤثرة. ويتضمن ذلك أيضاً القدرة على التعرف على العواطف الذاتية والتحكم فيها، وكذلك فهم السياقات الاجتماعية المختلفة والتكيف معها بشكل مناسب، ويعتبر الذكاء الاجتماعي مهارة أساسية في حياة الفرد ويساهم في نجاحه الشخصي والمهني (عبد الكريم، وعبد الخالق، 2022).

تعريف الذكاء الاجتماعي:

الذكاء الاجتماعي مصطلح مركب من كلمتين، لذا يستحسن أن نعرف بهما حتى نفهم المقصود به: والذكاء في اللغة: سرعة الفطنة (الفيروز بادي، 2005، ص1285)، وصَبِيٌّ ذَكِيٌّ إِذَا كَانَ سَرِيعَ الْفِطْنَةِ (ابن منظور، 1414 هـ، ص287)، وَ(الْبَلَادَةُ) بِالْفَتْحِ ضِدُّ الذِّكَاةِ (الرازي، 1999، ص39)، وهو القدرة على التحليل والتركيب والتمييز والاختيار وعلى التكيف إزاء المواقف المختلفة، مجمع اللغة العربية بالقاهرة (إبراهيم مصطفى، وآخرون، بدون تاريخ، ص314).

ولغة: الاجتماع واللين، وهو أصل واحد (الرازي، 1979، ص8)، وَيُقَالُ رَجُلٌ اجْتِمَاعِيٌّ مَزَاوِلٌ لِلْحَيَاةِ الاجتماعية كثير المخاطبة للناس (إبراهيم مصطفى وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص35). كما أشار العديد من الدراسات إلى مفهوم الذكاء الاجتماعي منها الزهراني 2019، بسري 2019، حنتوش 2020، والتي ركزت على العناصر الآتية:

- مجموعة من المهارات والقدرات التي يجب ان تتوفر لدى الفرد، والتي تتمثل في القدرة على التفاعل مع الآخرين، وإقامة علاقات ناجحة معهم كي يستطيع ان يكون مؤثراً وفاعلاً في أداء عمله من أجل إتمام المهام المرسومة.
- فهم الناس بكل ما يعنيه هذا الفهم من تفرعات أي فهم الأفكار والاتجاهات والمشاعر والطباع والدوافع والتصرف والتعامل معهم في المواقف الاجتماعية بناء على هذا الفهم.
- هو النشاط الاجتماعي وتفاعل الفرد مع الآخرين، مدى نجاح الفرد في كفاحه الاجتماعي.

خصائص الذكاء الاجتماعي:

يشمل الذكاء الاجتماعي مجموعة من الخصائص التي تساعد الفرد على التعامل مع الآخرين في مواقف متعددة نذكر منها:

- 1- احترام الآخرين: المقدرة على احترام الآخرين وبناء علاقات ناجحة معهم.
- 2- التعاطف مع الآخرين: المقدرة على إبداء التعاطف الوجداني تجاه الآخرين.
- 3- الثقة: مقدرة الأفراد على أن يتصرفوا على طبيعتهم دون خداع أو كذب ليكسبوا ثقة الآخرين بهم.
- 4- القوة الداخلية: القدرة على التخلص من المواقف المحرجة بأقل قدر ممكن من الخسائر (نفس المرجع، 2019، ص217).

الأداء الوظيفي:

تعريف الأداء الوظيفي:

الأداء الوظيفي مصطلح مركب من كلمتين، ولكل منهما مفهومه الخاص، ويمكننا التعريف بهما كما يلي:

- الأداء لغة: إيصال الشيء على ما يجب فيه (العسكري، 1412 هـ، ص30)، والوظيفة ما يتولاه الشخص من عمل (عمر، 2008، ص2217).
- وأشارت العديد من دراسات: البلوي 2008، والصريرة 2011، ونعيرات 2022، والكبار، وأحمد 2024 إلى مفهوم الأداء الوظيفي من خلال العناصر الآتية:
- الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام الموكلة إليه إلى إنجاز المهام المكونة لوظيفة الفرد.
 - السلوك الذي يقوم به الفرد في المؤسسة التي يعمل فيها بالطريقة الصحيحة والسليمة، مراعيًا بذلك الفعالية والكفاءة والسلامة العامة في العمل.

- نشاط يمكن الفرد من إنجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة.
- قيام كافة الموظفين بتنفيذ أعمالهم وتحمل مسؤولياتهم التي كلفوا بها والتي ترتبط بوظائفهم الموكلة إليهم ويمكن الحكم على أداء هذا الأعمال من خلال مقاييس معيارية خاصة ومحددة كمية ونوعية. أنواع الأداء الوظيفي وأبعاده:
- يتكون الأداء من العديد من الأنواع التي يشتمل عليها والمتمثلة في الأنواع التالية:
- الأداء الداخلي: ويتكون من الأداء البشري والمتمثل في الأفراد والأداء التقني والمتمثل في قدرة المؤسسة باستثمار القدرات بشكل جيد، والأداء المالي والمتمثل في استخدام الوسائل المالية.... إلخ.
- الأداء الخارجي: وهو أداء متمثل في الأمور الخارجية والتي لا تكون داخل المؤسسات فيها، والتي تتمثل في ارتفاع الأسعار وغيرها.
- الأداء الكلي: وهو أداء متمثل في الإنجازات التي تساهم في الوظائف والأنظمة والتي بدورها تؤدي إلى الاستمرار في العمل والربح.
- الأداء الجزئي: وهو أداء يتحقق على مستوى الأمور الفرعية للمؤسسة كأداة وظيفية التموين والنتاج (الزهراني، 2019، ص 623).

الدراسات السابقة:

هدفت دراسة (Jamak et al., 2023) إلى فحص تأثير الكفاءة الذاتية كمتغير ضابط على العلاقة بين الذكاء المعرفي والعاطفي والاجتماعي والأداء الوظيفي في المصارف التجارية المحلية في ماليزيا، في ضوء التغييرات العميقة والسريعة التي شهدتها القطاع المصرفي في ماليزيا في السنوات السابقة حيث يساهم القطاع المالي في ماليزيا بأكثر قدر في قطاع الخدمات، على الرغم من أن قطاع الخدمات هو أحد القطاعات التي دعمت نمو اقتصاد البلاد في عام 2019 في ماليزيا، إلا أن هذا القطاع يعاني من نقص في النمو ويحتاج إلى دفعه نحو زيادة الإنتاجية بشكل خاص، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك باستخدام بيانات استقصائية تم الحصول عليها من 436 موظفاً، وتم استخدام طريقة المربعات الصغرى الجزئية لدراسة العلاقة بين المتغيرات، وتوصلت الدراسة إلى أن الكفاءة الذاتية تضبط العلاقة بين الذكاء المعرفي والذكاء العاطفي تجاه أداء العمل، ومع ذلك، وعلى عكس ادعاءات العلماء، فإن الدراسة لا تجد أي دليل على وجود تأثير للكفاءة الذاتية كمتغير وسيط على العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والأداء الوظيفي.

هدفت دراسة (Bibiyana et al., 2023) إلى تقييم الذكاء الاجتماعي للعاملين في المصارف العامة والخاصة العاملة بمنطقة تريتشييرا بالي بالهند، حيث يعتبر قطاع المصارف من القطاعات الأكثر ارتباطاً بالنظام المالي العالمي ويتعرض للمنافسة الشديدة، لذا يجب على المصرفيين التعامل مع مواقف صعبة في عالم اليوم، وفهم الذات، والتعبير عنها، وتطويرها وهي أمثلة على الذكاء الاجتماعي للأشخاص الذين يتمتعون بذكاء عاطفي عادي إلى جيد يكونون واعين بمشاعرهم، ويشعرون بالرضا تجاهها، ولديهم نظرة إيجابية للحياة والقدرة على التعامل مع المواقف الصعبة وهي سمة من سمات الأفراد ذوي الذكاء الاجتماعي العالي، وخلصت الدراسة إلى أن جميع موظفي المصارف، بغض النظر عن نوع المصرف، يجب أن يزرعوا الاستقلالية لأنها واحدة من العناصر التي تشكل الذكاء الاجتماعي، ويحتاج موظفو المصارف العامة إلى بذل جهد أكبر في تطوير مهاراتهم الشخصية يجب على موظفي المصرف الذين تزيد أعمارهم عن 40 عامًا التركيز على مهاراتهم الشخصية عندما يتعلق الأمر بالتعليم، ويجب على المهنيين في المصارف الحاصلين على درجات دراسات عليا ومؤهلات أخرى تطوير ذكائهم الاجتماعي، كما يجب على النساء العاملات في المصارف واللواتي هن عازبات تطوير ذكائهن الاجتماعي، ويشمل الذكاء الاجتماعي المحسن القدرة على تقييم مشاعر المرء بدقة، والتواصل بتلك المشاعر للآخرين، وتحديد ردود أفعال الآخرين العاطفية، وأن النمو الفردي والذكاء الاجتماعي مرتبطان بشكل إيجابي، لذا يجب على الناس الانتباه إلى مجالات أخرى غير المصرفية.

هدفت دراسة (Jamak et al., 2023) إلى فحص العلاقة بين الذكاء المعرفي والعاطفي والاجتماعي وأثرها على أداء موظفي خدمة العملاء في المصارف التجارية المحلية في ماليزيا، بالإضافة إلى ذلك، ركزت الدراسة على استكشاف تأثير الانخراط في العمل كوسيط في العلاقة بين الذكاء المعرفي والعاطفي والاجتماعي وأداء موظفي خدمة العملاء، وتم جمع بيانات الدراسة الحالية من إجمالي 346 موظفًا في مكاتب الخدمة يعملون في المصارف التجارية المحلية الماليزية الواقعة في كوالالمبور وسيلانجور، وتم إجراء تحليل المتوسطات والانحرافات المعيارية والارتباطات وتحليل الانحدار الهرمي المعتدل في SPSS علاوة على ذلك، وتشير النتائج التي تم الحصول عليها وتحليلها باستخدام برنامج SMART-PLS إلى أن الانخراط في العمل يتوسط بشكل كبير العلاقات بين الذكاء العاطفي والاجتماعي وأداء العمل، ومع ذلك، توضح الدراسة أن الذكاء المعرفي لا يرتبط بالانخراط في العمل.

دراسة (العمرى وآخرون، 2020) هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى الذكاء الاجتماعي والأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية في مديرية التربية والتعليم للواء قصبه إربد من وجهة نظر المعلمين، تم استخدام المنهج الوصفي في هذه الدراسة، وتم اختيار العينة بطريقة العشوائية البسيطة، وقد أظهرت النتائج أن مستوى الذكاء الاجتماعي والأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية في مديرية التربية والتعليم للواء قصبه إربد كان كبيراً، كما أظهرت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء الاجتماعي والأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية.

دراسة (الزهراني، 2019) هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء الاجتماعي وعلاقته بمستوى الأداء الوظيفي من وجه نظر المرشحات الطالبات من وجهة نظرهن، وتكون مجتمع الدراسة من مختلف المرشحات الطالبية بمنطقة الباحة والبالغ عددهن حوالي (350) مرشدة، وتم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي للكشف عن العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والأداء الوظيفي للمرشحات وبلغت عينة الدراسة (70) مرشدة تم اختيارهن بالطريقة العشوائية البسيطة، وتم الاستناد على مقياس أبو (هاشم، 2006) لقياس مستوى الذكاء الاجتماعي لدى المرشحات. وتم إعداد استبانة من قبل الباحثة للتعرف على مستوى الأداء الوظيفي لدى المرشحات من وجهة نظرهن، وكشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية موجبة بين درجة الذكاء الاجتماعي ودرجة الأداء الوظيفي من وجهة نظر المرشحات في منطقة الباحة، كما كشفت عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الاجتماعي يعزى لمتغير (المؤهل العلمي)، كما كشفت الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير (المؤهل العلمي)، وأوصت الدراسة بالعمل على توعية المرشحات ورفع مستواهن في الذكاء الاجتماعي من خلال تدريبهن على فنيات التعامل مع الآخرين والتواصل الاجتماعي وكيفية حل المشكلات الاجتماعية والمدرسية، كما وأوصت الدراسة بتشجيع المرشحات على تبادل الخبرات اللازمة مع زميلاتهن في العمل والمحيط الخارجي لتحسين الأداء. هدفت (Lathesh & Vidya et al., 2018) دراسة إلى الذكاء الاجتماعي وتأثيره على أداء الموظفين في قطاع التأمين في مدينة ميسور، من خلال إيجاد تأثير الذكاء الاجتماعي على أداء الموظفين وتأثير الذكاء الاجتماعي على الفئات العمرية المختلفة، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على استبانات وزعت على عينة تكونت من 50 موظف، وتم تحليل ذلك استناداً إلى سبع متغيرات مختلفة، تم قياس الذكاء الاجتماعي باستخدام أربعة أبعاد مختلفة، وهي: الوعي الذاتي، فن قراءة الآخرين، التعامل مع النزاعات، وإدارة العلاقات، وبالمثل تم قياس أداء الموظف من خلال استخدام طبيعة العمل، ومرونة العمل، وتحفيز الموظف، وأظهرت النتائج أن الموظفين الذين يتمتعون بمستوى عالٍ من الذكاء الاجتماعي يمكنهم اكتساب مهارات جديدة في عملهم ويمكنهم الأداء بشكل أفضل، كما أظهرت النتائج أن الذكاء الاجتماعي ليس له تأثير مختلف على الفئات العمرية المختلفة.

دراسة (أبو زهرة، 2016) هدفت الدراسة إلى الكشف عن درجة الذكاء الاجتماعي وعلاقته بمستوى الأداء الوظيفي لدى مرشدي ومرشحات مديرية تربية وتعليم منطقة عمان الثالثة، وقد تكونت عينة الدراسة من (90) مرشد ومرشدة تم اختيارهم بطريقة عشوائية، استخدم الباحثان مقياس الذكاء الاجتماعي ومقياس الأداء الوظيفي لتحقيق أغراض الدراسة، وقد أظهرت النتائج أن درجة الذكاء الاجتماعي لدى مرشدي ومرشحات تربية منطقة عمان الثالثة جاءت بدرجة متوسطة، في حين جاءت درجة الأداء الوظيفي بدرجة

مرتفعة من الأداء، وأظهرت النتائج أن هناك علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) بين الذكاء الاجتماعي والأداء الوظيفي.

هدفت دراسة (Rasuli et al., 2013) إلى معرفة العلاقة بين الذكاء الاجتماعي وأداء الأعمال للمديرين في البنوك الزراعية في محافظة أربيل من خلال تحديد العلاقة بين أبعاد الذكاء الاجتماعي (معالجة المعلومات الاجتماعية، المهارات الاجتماعية، الوعي الاجتماعي، والرغبة الاجتماعية) كمتغيرات مستقلة وأداء الأعمال (الأداء السلوكي، الأداء الأساسي، الأداء الإضافي، والأداء القائم على النتائج) للمديرين كمتغير تابع، حيث تم إجراء الدراسة على المصرف الزراعي في محافظة أربيل، وتم تحديد حجم العينة باستخدام طريقة كوكراين، حيث كانت العينة الإحصائية 102 من المدراء الذين تم اختيارهم من خلال طريقة العينة العشوائية البسيطة. لجمع البيانات، واستخدمت استبيانات تحتوي على 43 بنداً، وتم تقدير موثوقية الاستبيانات من خلال حساب ألفا كرونباخ، وتحليل البيانات الناتجة عن الاستبيانات المجمعة، وتم استخدام طرق إحصائية استنتاجية ووصفية، وأظهرت النتائج أن هناك علاقة بين أبعاد الذكاء الاجتماعي وأداء الأعمال للمديرين في المصرف الزراعي بمحافظة أربيل وأن هناك علاقة كبيرة بين أبعاد الذكاء الاجتماعي والأداء السلوكي للمديرين في المصرف، كما أن هناك علاقة كبيرة بين أبعاد الذكاء الاجتماعي وأداء المدراء في عملهم الأساسي في المصرف، وهناك أيضاً علاقة مهمة بين أبعاد الذكاء الاجتماعي وأداء المدراء في الساعات الإضافية، وهناك علاقة كبيرة بين أبعاد الذكاء الاجتماعي وأداء المديرين القائم على النتائج في المصرف الزراعي بمحافظة أربيل.

التعقيب على الدراسات السابقة:

اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في الهدف من دراستها وهو معرفة نوع العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والأداء الوظيفي، واعتمادها على المنهج الوصفي التحليلي وكذلك على الاستبانة في جمع المعلومات والبيانات، كما استفادت الدراسة الحالية من سابقاتها في اختيار متغيرات الدراسة وإعداد الاستبانة واختيار الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات وكيفية عرض النتائج ومناقشتها وتحليلها، ولكنها اختلفت في البيئة التي أجريت بها الدراسة بالنظر إلى ندرة مثل هذا النوع من الدراسات على القطاع المصرفي عموماً والمصارف الإسلامية الليبية خاصة.

منهج البحث وإجراءاته:

منهج الدراسة:

استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لملائمته لموضوع البحث وأهدافه، إذ يهتم هذا المنهج بدراسة متغيرات البحث كما هي لدى أفراد العينة دون أن يكون للباحثين دور في ضبط المتغيرات، كما يهتم بوصف الظاهرة وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كمياً وكيفياً، فالتعبير الكمي يعطينا وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة وحجمها ودرجات ارتباطها مع الدرجات الأخرى، أما التعبير الكيفي، فيصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها (أبو النصر، 2004، ص. 131-132)

الصدق والثبات لأدوات الدراسة

لغرض التأكد من مدى صدق وثبات أدوات الدراسة، حسبت معاملات الصدق الذاتي، ومعاملات ألفا-كرونيباخ ومعاملات التجزئة النصفية، ودونت النتائج في الجدول الآتي:

جدول رقم (1): يوضح معاملات الصدق والثبات لأدوات الدراسة.

المقاييس والابعاد	عدد الفقرات	معامل الفا كرونيباخ	معامل الصدق الذاتي	معامل التجزئة النصفية
المهارات الاجتماعية	12	0.814	0.902	0.897
الوعي الاجتماعي	13	0.804	0.897	0.891
مهارات حل المشكلات	12	0.893	0.945	0.943
مقياس الذكاء الاجتماعي	37	0.872	0.934	0.932
مقياس الأداء الوظيفي	9	0.825	0.908	0.904

يتضح من نتائج الجدول السابق، أن معاملات الصدق ومعاملات الفا- كرو نباخ ومعاملات التجزئة النصفية جميعها تجاوزت 80% على أدوات الدراسة وأبعادها، أي أن أدوات الدراسة تتمتع بالصدق والثبات. وهذه النسب المرتفعة تدل على موثوقية أدوات الدراسة وإمكانية استخدامها للتطبيق والدراسة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

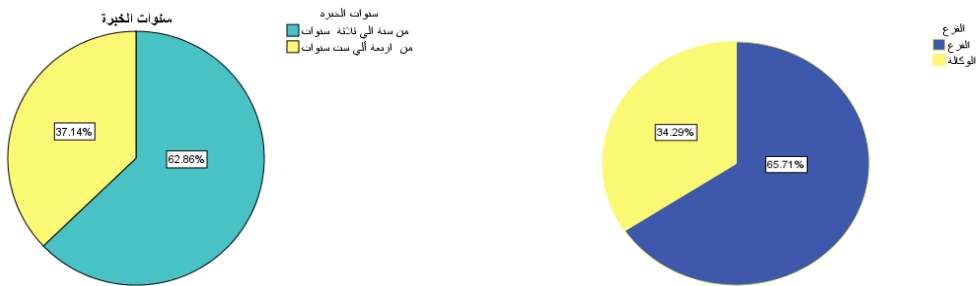
لتحقيق أهداف الدراسة والوصول إلى نتائج الدراسة استخدم برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss، لتحليل البيانات واستخدمت الأساليب الإحصائية المتمثلة في اختبار ألفا كرو نباخ والتجزئة النصفية لثبات مقاييس الدراسة - اختبار ألفا كرو نباخ لحساب الصدق الذاتي، وكذلك تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعارة - معامل ارتباط بيرسون - اختبار-ت- للعينات الواحدة - اختبار-ت- للعينتين - اختبار كروسكال-واليس- اختبار ليفين.

وصف عينة الدراسة

بلغ مجتمع الدراسة 57 موظف، حيث مثلت العينة 63% من حجم مجتمع الدراسة. اختيرت مفردات العينة بطريقة العينة الطبقية العشوائية، حيث تم اختيار 13 موظف من وكالة المدينة و23 موظف من فرع زليتن، وبذلك بلغ حجم العينة الكلية 36 من العاملين في مصرف اليقين بمدينة زليتن (الفرع، والوكالة)، وتم توزيع 36 استبانة وقد تم تحليل 35 استبانة واستبعدت واحدة بسبب نقص المعلومات. ومن خلال التحليل الوصفي للاستبانة، تبين أن 63% من الموظفين خبرتهم من سنة إلى ثلاثة سنوات بينما 37% من الموظفين خبرتهم من أربعة إلى ست سنوات. كما أتضح أن أكثر من نصف عينة الدراسة بنسبة 66% من موظفي الفرع، و34% من موظفي الوكالة، ودونت النتائج في الجدول والشكل البياني الآتي:

جدول رقم (2): وصف عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة ومكان العمل.

سنوات الخبرة	العدد	%
من سنة إلى ثلاثة سنوات	22	62.9
من أربعة إلى ست سنوات	13	37.1
المجموع	35	100.0
المؤهل العلمي	العدد	%
مكان العمل	العدد	%
الفرع	23	65.7
الوكالة	12	34.3
المجموع	35	100.0



شكل رقم (1): يبين وصف عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة ومكان العمل.

تحليل النتائج وتفسيرها

التساؤل الأول: هل توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء الاجتماعي والأداء الوظيفي لدى العاملين في المصارف الإسلامية بمدينة زليتن؟

لمعرفة ما إذا كان هناك علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الذكاء الاجتماعي والأداء الوظيفي لدى العاملين في المصارف الإسلامية بمدينة زليتن، حسبت معاملات ارتباط بيرسون لاستجابات المبحوثين، ودونت النتائج كما في الجدول الآتي:

جدول رقم (3) نتائج قياس العلاقة الارتباطية بين الذكاء الاجتماعي والأداء الوظيفي.

مقياس الذكاء الاجتماعي	مهارات حل المشكلات	الوعي الاجتماعي	المهارات الاجتماعية	الادوات والابعاد	
2010.	1970.	1060.	2570.	معامل بيرسون	مقياس الأداء الوظيفي
2470.	2580.	5440.	0.135	الدلالة الإحصائية	
35	35	35	35	حجم العينة	

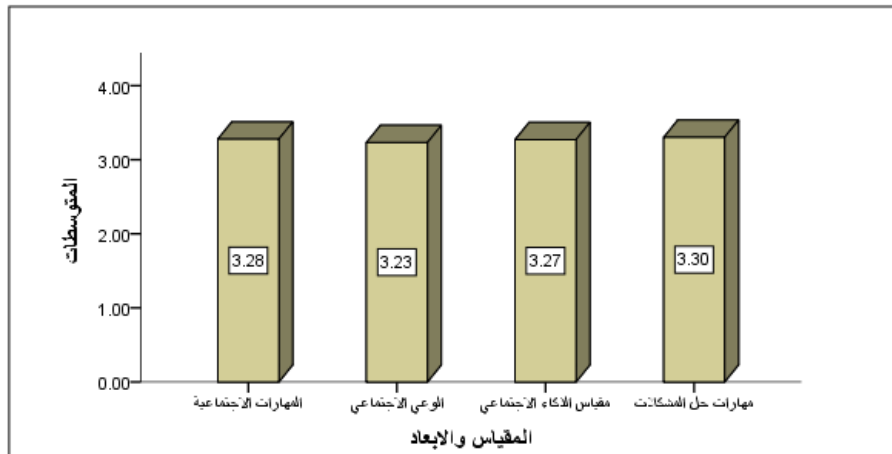
من خلال نتائج الجدول السابق، يتضح أن جميع قيم معاملات الارتباط بين مقياس الذكاء الاجتماعي ومقياس الأداء الوظيفي غير دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05، وهذا يشير إلى أنه لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الذكاء الاجتماعي والأداء الوظيفي لدى العاملين في المصارف الإسلامية بمدينة زليتن، وتفسر هذه النتيجة بأنه قد يكون عمل بعض الموظفين في المصارف لا يتطلب ذكاء اجتماعي بل أن هناك عوامل أخرى تحدد نجاح الأداء الوظيفي لديهم.

التساؤل الثاني: ما مستوى الذكاء الاجتماعي لدى موظفي المصارف الإسلامية في مدينة زليتن؟ لمعرفة مستوى الذكاء الاجتماعي لدى موظفي المصارف الإسلامية في مدينة زليتن، حسبت الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية، والأوزان النسبية، إضافة لاستخدام اختبار -ت- للعينة الواحدة لمعرفة الدلالة الإحصائية لاستجابات المبحوثين، ودونت النتائج كما في الجدول الآتي:

جدول رقم (4): نتائج قياس مستوى الذكاء الاجتماعي لدى موظفي المصارف الإسلامية في مدينة زليتن.

الفرقة	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار	الدلالة الإحصائية	الوزن النسبي	المستوى	الترتيب
المهارات الاجتماعية	35	3.278572	0.5407955	35.866	**0.000	0.66	متوسط	1
الوعي الاجتماعي	35	3.232967	0.4743630	40.320	**0.000	0.65	متوسط	2
مهارات حل المشكلات	35	3.302382	0.8120018	24.060	**0.000	0.66	متوسط	1
مقياس الذكاء الاجتماعي	35	3.271306	0.5787991	33.437	**0.000	0.65	متوسط	-

من خلال نتائج الجدول السابق والشكل البياني أدناه، يتضح أن هناك فروق دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01، بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحسابي للعينة، وكانت هذه الفروق جميعها في اتجاه زيادة المتوسط الحسابي للعينة عن المتوسط الفرضي، واعتماداً على استجابات المبحوثين تبين أن بعد المهارات الاجتماعية وبعد مهارات حل المشكلات جاءت في المرتبة الأولى بدرجة متوسطة من استجابات المبحوثين بلغ وزنها النسبي بلغ 66%، وأخيراً جاء بعد الوعي الاجتماعي بدرجة متوسطة من استجابات المبحوثين بلغ وزنها النسبي بلغ 65%. وبصفة عامة، تبين أن استجابات المبحوثين على مقياس الذكاء الاجتماعي جاء بدرجة متوسطة من استجابات المبحوثين بلغ وزنها النسبي بلغ 65%، وهذه النتيجة تدل على أن موظفي المصارف الإسلامية في مدينة زليتن لديهم مستوى متوسط من الذكاء الاجتماعي، ويمكن تفسير هذه النتيجة يرجع إلى معايير التوظيف في المصارف غير كافية لتحديد المرشحين الأكثر كفاءة، إذا كانت المصارف تعتمد بشكل كبير على الشهادات الأكاديمية أو الخبرة السابقة دون تقييم شامل للقدرات العقلية، فقد يؤدي ذلك إلى توظيف أفراد بمستويات ذكاء أقل.



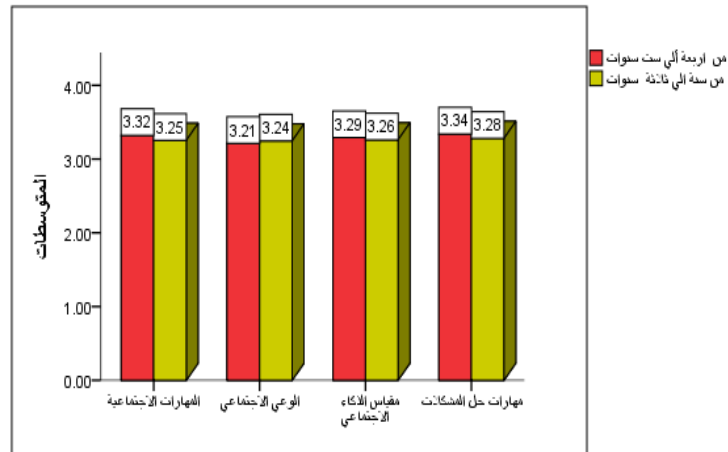
شكل رقم (2): نتائج قياس مستوى الذكاء الاجتماعي لدى موظفي المصارف الإسلامية في مدينة زليتن.

التساؤل الثالث: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند (0.05) في مقياس الذكاء الاجتماعي لدى موظفي المصارف الإسلامية في مدينة زليتن تعزى لمتغير (سنوات الخبرة)؟ لقياس استجابات المبحوثين لمعرفة الدلالة الإحصائية للفروق بين المتوسطات الحسابية في مقياس الذكاء الاجتماعي لدى موظفي المصارف الإسلامية في مدينة زليتن حسب متغير سنوات الخبرة، حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واختبار-ت- للعينتين المستقلتين وذلك بعد التحقق من تجانس المجموعات استخدام اختبار ليفين، ودونت النتائج كما في الجدول الآتي:

جدول رقم (5): نتائج دلالة الفروق في مقياس الذكاء الاجتماعي حسب متغير سنوات الخبرة.

الاختبار-ت	اختبار ليفين		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حجم العينة	سنوات الخبرة	الابعاد والمقياس
	الدلالة الاحصائية	قيمة الاختبار					
0.730	-0.348	0.358	0.869	0.5872745	3.253788	22	من سنة الي ثلاثة سنوات
				0.4712159	3.320513	13	من اربعة الي ست سنوات
0.852	0.189	0.377	0.804	0.4508124	3.244755	22	من سنة الي ثلاثة سنوات
				0.5302978	3.213017	13	من اربعة الي ست سنوات
0.838	-0.206	0.754	0.100	0.8150951	3.280303	22	من سنة الي ثلاثة سنوات
				0.8384979	3.339745	13	من اربعة الي ست سنوات
0.879	-0.153	0.958	0.003	0.5931220	3.259615	22	من سنة الي ثلاثة سنوات
				0.5769546	3.291092	13	من اربعة الي ست سنوات

بينت نتائج الجدول السابق إلى أن قيمة اختبار-ت- غير دالة إحصائياً حيث اتضح أن مستوى الدلالة على بعد المهارات الاجتماعية، وبعد الوعي الاجتماعي، وبعد مهارات حل المشكلات وعلى مقياس الذكاء الاجتماعي أكبر من مستوى المعنوية 5%، وهذا يشير إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند (0.05) في مقياس الذكاء الاجتماعي لدى موظفي المصارف الإسلامية في مدينة زليتن تعزى لمتغير (سنوات الخبرة)، ومن الممكن أن تكون هذه النتيجة ناتجة عن عدة عوامل، أولاً: قد تشير إلى أن الذكاء الاجتماعي ليس بالضرورة سمة تتطور بشكل خطي مع زيادة الخبرة. فقد يمتلك بعض الموظفين مهارات اجتماعية قوية منذ بداياتهم المهنية، في حين أن آخرين قد يحتاجون إلى وقت أطول لتطوير هذه المهارات، ثانياً: قد تؤدي الثقافة التنظيمية دوراً في تعزيز أو تقليل الذكاء الاجتماعي بين الموظفين، مما يعني أن بيئة العمل تؤدي دوراً أكبر من سنوات الخبرة.



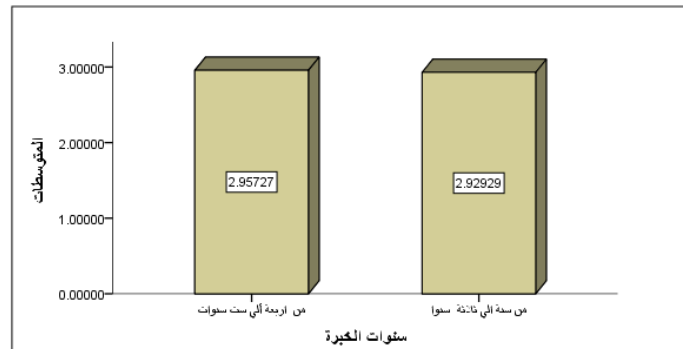
شكل رقم (3): نتائج دلالة الفروق في مقياس الذكاء الاجتماعي حسب متغير سنوات الخبرة.

التساؤل الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند (0.05) في مقياس الأداء الوظيفي لدى موظفي المصارف الإسلامية في مدينة زليتن تعزى لمتغير (سنوات الخبرة)؟ لقياس استجابات الباحثين لمعرفة دلالة الإحصائية للفروق بين المتوسطات الحسابية في مقياس الأداء الوظيفي لدى موظفي المصارف الإسلامية في مدينة زليتن حسب متغير سنوات الخبرة، حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واختبار-ت- للعينتين المستقلتين وذلك بعد التحقق من تجانس المجموعات استخدام اختبار ليفين، ودونت النتائج.

جدول رقم (6): نتائج دلالة الفروق في مقياس الأداء الوظيفي حسب متغير سنوات الخبرة.

المقياس	سنوات الخبرة	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار ليفين		اختبار-ت
					الدلالة الاحصائية	قيمة الاختبار	
مقياس الأداء الوظيفي	من سنة الي ثلاثة سنوات	22	2.929293	0.4122529	0.391	0.756	0.869
	من اربعة الي ست سنوات	13	2.957266	0.5783089			

بينت نتائج الجدول السابق إلى أن قيمة اختبار-ت- غير دالة إحصائياً حيث اتضح أن مستوى الدلالة على مقياس الأداء الوظيفي أكبر من مستوى المعنوية 5%، وهذا يشير إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند (0.05) في مقياس الأداء الوظيفي لدى موظفي المصارف الإسلامية في مدينة زليتن تعزى لمتغير (سنوات الخبرة)، ويمكن تفسير ذلك أنه يجب الأخذ في الاعتبار أن الأداء الوظيفي هو مزيج من المهارات الفنية والمهارات الشخصية، والتي قد لا تتأثر بالسنوات التي قضاها الموظف في العمل، لذلك، من الضروري أن تتبنى المصارف استراتيجيات شاملة لتقييم الأداء تشمل مجموعة متنوعة من العوامل بدلاً من التركيز فقط على سنوات الخبرة، وهذه النتيجة تختلف مع الدراسات السابقة.



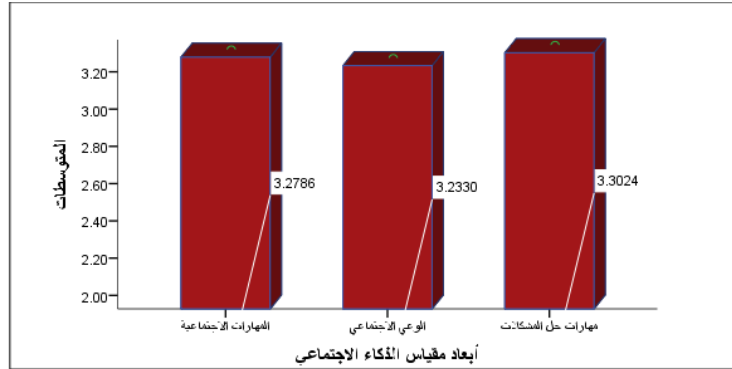
شكل رقم (4): نتائج دلالة الفروق في مقياس الأداء الوظيفي حسب متغير سنوات الخبرة.

التساؤل الخامس: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند (0.05) في مقياس الذكاء الاجتماعي لدى موظفي المصارف الإسلامية في مدينة زليتن تعزى لأبعاد مقياس الذكاء الاجتماعي؟ لقياس استجابات المبحوثين لمعرفة الدلالة الإحصائية للفروق بين المتوسطات الحسابية في مقياس الذكاء الاجتماعي لدى موظفي المصارف الإسلامية في مدينة زليتن حسب متغير أبعاد مقياس الذكاء الاجتماعي، حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واختبار كروس كال- واليس وذلك بعد التحقق من تجانس المجموعات استخدام اختبار ليفين، ودونت النتائج كما في الجدول الآتي:

جدول رقم (7): نتائج دلالة الفروق في مقياس الذكاء الاجتماعي حسب أبعاد مقياس الذكاء الاجتماعي.

الابعاد	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار ليفين		اختبار كروس كال- واليس	
				قيمة الاختبار	الدلالة الاحصائية	قيمة الاختبار	الدلالة الاحصائية
المهارات الاجتماعية	35	3.2786	0.54079	8.645	0.000	0.456	0.796
الوعي الاجتماعي	35	3.2330	0.47437				
مهارات حل المشكلات	35	3.3024	0.81199				

بينت نتائج الجدول السابق إلى أن قيمة اختبار كروس كال- واليس غير دالة إحصائية حيث اتضح أن مستوى الدلالة على أبعاد مقياس الذكاء الاجتماعي أكبر من مستوى المعنوية 5%، وهذا يشير إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند (0.05) في مقياس الذكاء الاجتماعي لدى موظفي المصارف الإسلامية في مدينة زليتن تعزى لأبعاد مقياس الذكاء الاجتماعي.



شكل رقم (5): نتائج دلالة الفروق في مقياس الذكاء الاجتماعي حسب أبعاد مقياس الذكاء الاجتماعي.

التساؤل السادس: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند (0.05) في مقياس الأداء الوظيفي لدى موظفي المصارف الإسلامية في مدينة زليتن تعزى لمتغير (الفرع / الوكالة)؟ لقياس استجابات المبحوثين لمعرفة الدلالة الإحصائية للفروق بين المتوسطات الحسابية في مقياس الأداء الوظيفي لدى موظفي المصارف الإسلامية في مدينة زليتن حسب متغير (الفرع / الوكالة)، حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واختبار- ت - للعينتين المستقلتين وذلك بعد التحقق من تجانس المجموعات استخدام اختبار ليفين، ودونت النتائج.

جدول رقم (8): نتائج دلالة الفروق في مقياس الاداء الوظيفي حسب متغير (الفرع / الوكالة).

الابعاد والمقياس	الفرع/الوكالة	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار ليفين		اختبار-ت	
					قيمة الاختبار	الدلالة الاحصائية	قيمة الاختبار	الدلالة الاحصائية
مقياس الأداء الوظيفي	الفرع	23	2.942029	0.5462544	2.782	0.105	0.040	0.968
	الوكالة	12	2.935187	0.3050565				

بينت نتائج الجدول السابق إلى أن قيمة اختبار -ت- غير دالة إحصائياً حيث اتضح أن مستوى الدلالة على مقياس الأداء الوظيفي أكبر من مستوى المعنوية 5%، وهذا يشير إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند (0.05) في مقياس الأداء الوظيفي لدى موظفي المصارف الإسلامية في مدينة زليتن تعزى لمتغير (الفرع / الوكالة)، يمكن أن يُعزى هذا إلى توافر بيئة عمل موحدة عبر الفروع، حيث يتم تطبيق سياسات وإجراءات متنسقة لدى الكل، وهذا ينطبق أيضاً على السؤال الذي يليه.



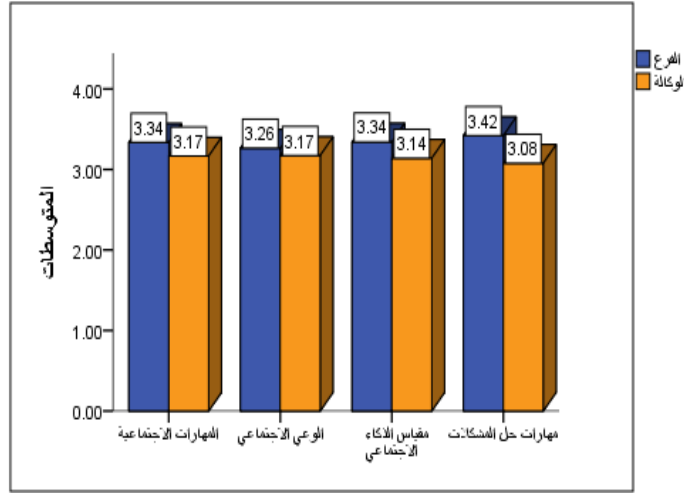
شكل رقم (6): نتائج دلالة الفروق في مقياس الأداء الوظيفي حسب متغير (الفرع / الوكالة).

التساؤل السابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند (0.05) في مقياس الذكاء الاجتماعي لدى موظفي المصارف الإسلامية في مدينة زليتن تعزى لمتغير (الفرع / الوكالة)؟
لقياس استجابات المبحوثين لمعرفة الدلالة الإحصائية للفروق بين المتوسطات الحسابية في مقياس الذكاء الاجتماعي لدى موظفي المصارف الإسلامية في مدينة زليتن تعزى لمتغير (الفرع / الوكالة) حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واختبار -ت- للعينتين المستقلتين وذلك بعد التحقق من تجانس المجموعات استخدام اختبار ليفين، ودونت النتائج كما في الجدول الآتي:

جدول رقم (9): نتائج دلالة الفروق في مقياس الذكاء الاجتماعي حسب متغير (الفرع / الوكالة).

الاختبارات	اختبار ليفين		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حجم العينة	الفرع/الوكالة	الابعاد والمقياس
	قيمة الاختبار	الدلالة الاحصائية					
0.385	0.881	0.176	1.910	0.5609767	3.336957	23	الفرع
				0.5037735	3.166666	12	الوكالة
0.597	0.534	0.595	0.288	0.4626007	3.264213	23	الفرع
				0.5114332	3.173077	12	الوكالة
0.240	1.197	0.850	0.036	0.8057856	3.420291	23	الفرع
				0.8090835	3.076389	12	الوكالة
0.335	0.978	0.728	0.123	0.5825330	3.340487	23	الفرع
				0.5723670	3.138710	12	الوكالة

بينت نتائج الجدول السابق إلى أن قيمة اختبار -ت- غير دالة إحصائياً حيث اتضح أن مستوى الدلالة على بعد المهارات الاجتماعية، وبعد الوعي الاجتماعي، وبعد مهارات حل المشكلات وعلى مقياس الذكاء الاجتماعي أكبر من مستوى المعنوية 5%، وهذا يشير إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند (0.05) في مقياس الذكاء الاجتماعي لدى موظفي المصارف الإسلامية في مدينة زليتن تعزى لمتغير (الفرع / الوكالة).



شكل رقم (7): نتائج دلالة الفروق في مقياس الذكاء الاجتماعي حسب متغير (الفرع / الوكالة).

التوصيات:

- 1- تصميم برامج تدريبية متخصصة لتطوير الذكاء الاجتماعي لدى الموظفين على جميع المستويات، مع التركيز على مهارات مثل التواصل الفعال، وحل النزاعات، والعمل الجماعي، والتفاوض.
- 2- إدراج تقييم الذكاء الاجتماعي ضمن عمليات التوظيف والتطوير الوظيفي، لتحديد الأفراد الأكثر ملاءمة للوظائف المختلفة.
- 3- خلق بيئة عمل داعمة: تشجيع بيئة عمل تعزز التعاون والتواصل بين الموظفين، وتقدير التنوع الثقافي والاجتماعي.
- 4- تقديم فرص للنمو المهني المستمر، بما في ذلك الدورات التدريبية والورش العملية، التي تساعد الموظفين على تطوير مهاراتهم الاجتماعية.
- 5- تكريم الموظفين الذين يظهرون مهارات اجتماعية عالية، وتقدير مساهماتهم في تحقيق أهداف المصرف.

المقترحات:

- 1- دراسة حول فاعلية برنامج تدريبي لتنمية الذكاء الاجتماعي لدى الموظفين بالمصارف الإسلامية الليبية.
- 2- دراسة مقارنة حول الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالأداء الوظيفي بالمصارف الليبية الإسلامية والتقليدية.
- 3- دراسة مقارنة حول مستوى الذكاء الاجتماعي لدى العاملين بالمصارف الإسلامية الليبية والعاملين بالمصارف الإسلامية في الدول الأخرى.

المراجع:

1. الرازي، زين الدين محمد الحنفي، 1999، مختار الصحاح، ط5، المكتبة العصرية - الدار النموذجية، بيروت - صيدا.
2. الصاحب ابن عباد، إسماعيل، المحيط في اللغة، الجزء 1،
3. الرازي، أحمد بن فارس، 1979، معجم مقاييس اللغة، الجزء 1، دار الفكر، لبنان.
4. ابن منظور، محمد بن مكرم، 1414هـ، لسان العرب، ط3، الجزء 14، دار صادر، بيروت، لبنان.
5. الفيروز بادي، مجد الدين محمد، 2005، القاموس المحيط، ط8، الجزء 1، مؤسسة الرسالة للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت - لبنان.
6. عمر، أحمد مختار، 2008، معجم اللغة العربية المعاصرة. ط1، الجزء 3، عالم الكتب.
7. العسكري، الحسين بن عبد الله، 1412هـ، معجم الفروق اللغوية، ط1، الجزء 1، مؤسسة النشر الإسلامي، لبنان.
8. حنوش، كفاء انجم 2020، الذكاء الاجتماعي وكفاءة التدريس للأستاذ الجامعي (دراسة ميدانية لعينة من الطلبة في جامعة المثني)، مجلة القادسية للعلوم الإنسانية، المجلد 23، العدد 2.
9. البلوي، عادل 2008، التمكين الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة الوجه المملكة العربية السعودية من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مودة، الأردن.

10. الكعابر، عبد السلام محمد، أحمد، الهادي امبارك 2024، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية، مجلة القرطاس، العدد 24، المجلد 3.
11. نعيرات، جهاد أحمد 2022، العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة، المجلة الالكترونية الشاملة متعددة التخصصات، العدد السادس والاربعون، شهر 4.
12. عبد الكريم محمد، وعبد الخالق عبد الصادق 2022، دور كلية التربية بالگردقة في تنمية قيم المواطنة لدى طلابها وعلاقتها بالشخصية الإيجابية والذكاء الاجتماعي لديهم مجلة ليه التربية (أسبوط)، مصر.
13. أبو زهرة، محمد بدر 2016، الذكاء الاجتماعي وعلاقته بمستوى الأداء الوظيفي لدى مرشدي ومرشدات مديرية تربية وتعليم منطقة عمان، دراسات العلوم التربوية، العدد 1، المجلد 46.
14. الزهراني، شريفة عبد الله 2019، الذكاء الاجتماعي وعلاقته بمستوى الأداء الوظيفي من وجهة نظر المرشدات الطالبات بمنطقة الباحة، كلية التربية، العدد 12، المجلد 35.
15. بسري، أفنان محمد 2019، الذكاء الاجتماعي وأثره على إدارة المشروعات الصغيرة، المجلة الدولية للعلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 10.
16. الخزاعلة، خمائل، والمعمري، حيدر 2020، مستوى الذكاء الاجتماعي لدى مديري المدارس الثانوية في لواء قصبه إربد وعلاقته بأدائهم الوظيفي، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، العدد 4، المجلد 17.
17. مدحت أبو النصر 2004، قواعد ومراحل البحث العلمي، مجموعة النيل العربية، القاهرة.
18. جمال عبد الفتاح العساف (2012) العلاقة بين مستوى الذكاء ان المتعددة وفعالية التدريس لدى معلمي الدراسات الاجتماعية في الأردن، مجلة بحوث التربية النوعية، العدد 26.
19. الصرايرة، خالد أحمد 2011، الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها، مجلة جامعة دمشق للعلوم التربوية والنفسية، ع (1-2)، المجلد 27.
20. Bibiyana et al., Social Intelligence of Bank Employees (A Comparative Study Between Private and Public Banks) With Special Reference to Trichirappalli District, The International Journal of Interdisciplinary Organizational Studies, ISSN: 2324-7649 (Print), ISSN: 2324-7657 (Online), Volume 18, Issue 2, July-December, 2023.
21. Rasul et al., Social Intelligence and Business Performance of Managers at Agriculture Banks in Ardabil province, SINGAPOREAN Journal Of business Economics, and management Studies VOL.2, NO.2, 2013.
22. Jamak et al., Cognitive, Emotional and Social Intelligence towards Job Performance: The Mediator Role of Work Engagement, INTERNATIONAL JOURNAL OF ACADEMIC RESEARCH IN BUSINESS AND SOCIAL SCIENCES Vol. 13, No. 7 2023, E-ISSN: 2222-6990 © 2023.
23. Jamak et al., Moderating Effect of Self-Efficacy on Cognitive, Emotional and Social Intelligence Towards Job Performance in Banking Industry, Advances in Social Sciences Research Journal (ASSRJ), Vol. 10, Issue 6, June-2023.
24. Lathesh and Vidya, A STUDY ON SOCIAL INTELLIGENCE AND ITS IMPACT ON EMPLOYEE PERFORMANCE OF INSURANCE SECTORS IN MYSURU CITY, International Journal of Mechanical Engineering and Technology (IJMET) , Volume 9, Issue 1, January 2018.