

Emotional Intelligence and Its Relationship with Service Quality: Case Study from the Palestinian Central Bureau of Statistics

Ihab Sameer Al-Qubbaj¹ and Falastin Ramadan Malak²

ABSTRACT

This study aims to identify the emotional intelligence dimensions (skills) of the employees of the Palestinian Central Bureau of Statistics (PCBS) and their relationship to the quality of the actual services provided by the PCBS. To achieve the objectives of this study, the researchers used the analytical descriptive approach and the correlational approach. The population of this study represents all the employees in the (PCBS) holding supervising degrees and occupying the positions of (head of a division, assistant manager, manager and general manager), who are (165) in number. A random sample consisting of (100) individuals was chosen from the study population. A questionnaire was distributed directly to them and a total of (90) questionnaire forms were returned, of which (84) were valid for analysis, with a percentage of approximately (51%), which is a suitable percentage for scientific research purposes. To get the results of the study, the statistical analysis program (SPSS) was used to analyze the collected data. The results illustrated that the emotional intelligence dimensions (skills) of the employees of PCBS were at the middle level and above. Moreover, the results indicated that the quality of the actual services provided by the (PCBS) is of a high level. The study concluded that all dimensions (skills) of emotional intelligence have a high predictive ability of the quality of the actual services provided by the (PCBS) organization, but in various degrees. According to the results, the most influential emotional intelligence dimension on the actual quality of service was the social skills dimension, followed by the motivation skills dimension. However, the least influential one was the empathy skills dimension. Regarding the level of the provided service quality, it was found to be high with the reliability dimension in the first rank and the empathy dimension in the last rank.

The study presented many recommendations, the most important of which is that the emotional intelligence skills of (PCBS) employees should be enhanced by giving them the necessary training, in addition to that the PCBS should educate its employees about the concept of emotional intelligence.

Keywords: Emotional intelligence, Service quality, Palestinian Central Bureau of Statistics (PCBS).

1 Industrial Management Department, College of Business and Economics, Palestine Technical University (PTUK). Palestine. i.alqubbaj@ptuk.edu.ps

2 Palestinian National School of Administration, General Public Servants Council, Palestine. falasteen22@yahoo.com

Received on 16/9/2018 and Accepted for Publication on 14/6/2020.

الذكاء العاطفي وعلاقته بجودة الخدمة: دراسة حالة على الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني

إيهاب سمير القنبح¹، وفلسطين رمضان ملك²

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى مستويات أبعاد (مهارات) الذكاء العاطفي لدى العاملين في الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، وعلاقتها بمستوى جودة الخدمات الفعلية التي يقدمها الجهاز. ولتحقيق ذلك، فقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الارتباطي. وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني ممن يحملون درجات إشرافية ومراكزهم الوظيفية هي (رئيس قسم، ومساعد مدير، ومدير، ومدير عام)، وبلغ عددهم (165). وقد تم اختيار عينة عشوائية قوامها (100) مفردة من مفردات مجتمع الدراسة وتوزيع الاستبانة عليهم بشكل مباشر. وتم استرداد (90) استبانة كانت (84) منها صالحة للتحليل، أي ما نسبته (51%) تقريباً، وهي نسبة مناسبة لأغراض البحث العلمي. وللوصول إلى نتائج هذه الدراسة، تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS)، وأظهرت نتائج الدراسة أن مستويات أبعاد (مهارات) الذكاء العاطفي لدى عينة الدراسة كانت بين متوسطة ومرتفعة. وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة خطية طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الذكاء العاطفي ومستوى جودة الخدمات الفعلية التي يقدمها الجهاز. ويتضح أيضاً أن هناك تأثيراً كبيراً إذا دلالة إحصائية لأبعاد الذكاء العاطفي على مستوى جودة الخدمات الفعلية المقدمة من قبل الجهاز. وقد كان أكثر الأبعاد تأثيراً في مستوى جودة الخدمة الفعلية بُعد المهارات الاجتماعية، يليه بُعد تحفيز الذات، ثم بُعد الوعي بالذات، ثم بُعد التحكم بالذات، وأخيراً بُعد التعاطف. كما أظهرت النتائج أن مستوى جودة الخدمات الفعلية التي يقدمها الجهاز كانت ذات مستوى مرتفع. وقد حل بُعد الاعتمادية في المرتبة الأولى بين أبعاد جودة الخدمة الفعلية التي يقدمها الجهاز، بينما حل بُعد التعاطف في المرتبة الأخيرة.

كما خرجت الدراسة بالعديد من التوصيات، ومن أهمها ضرورة تعزيز اهتمام إدارة الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني بموضوع الذكاء العاطفي بشكل أكبر، وخاصة ما يتعلق بالجانب الاجتماعي من المهارات، مثل إدارة العلاقات مع الآخرين وتعزيزها.

الكلمات الدالة: الذكاء العاطفي، جودة الخدمات، الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني.

المقدمة

على مفهوم تقديم الخدمة وجودتها؛ جوهر العمل الحديث وأهم أهداف الإدارة. فلا يكاد يغيب عن تفكير المديرين الإيمان أن جودة الخدمة المقدمة هي أهم أسس النجاح والتنافس للمنظمات، هذا من جهة. وأن مقدم تلك الخدمة أضحي الطرف الآخر لمعادلة النجاح والتنافس من جهة أخرى.

يعدّ سلوك المنظمة انعكاساً لسلوك الفرد، وعاملاً مهماً في قدرتها على تحقيق أهدافها المختلفة، في حين يعمل تفاعل عوامل البيئة التنظيمية والعوامل الداخلية للفرد على تشكيل التكوين النفسي لذلك الفرد، التي تمارس بدورها تأثيراً خاصاً على مجمل السلوك (الشماع وحمود 2007: 121). وقد شهد مفهوم الذكاء

شهد الانفتاح الذي جاء نتيجة التطور التكنولوجي والمعلوماتي الحاصلين في شتى ميادين الأعمال، تركيزاً متزايداً

1 قسم الإدارة الصناعية، كلية الأعمال والاقتصاد، جامعة فلسطين التقنية-خضوري، فلسطين. i.alqubaj@ptuk.edu.ps

2 المدرسة الوطنية في الإدارة، ديوان الخدمة المدنية العام، فلسطين. falasteen22@yahoo.com

تاريخ استلام البحث 2018/9/16 وتاريخ قبوله 2020/6/14.

2012). وتحاول هذه الدراسة استكشاف مستويات أبعاد (مهارات) الذكاء العاطفي التي يمتلكها العاملون في الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، وعلاقتها بمستوى جودة الخدمات الفعلية التي يقدمها الجهاز.

وتبقى العلاقة بين الذكاء العاطفي وجودة الخدمات أمراً غاية في الأهمية، ومجالاً واسعاً للبحث والدراسة في مختلف المنظمات، فلا فرق في الهدف بين منظمة حكومية وأخرى خاصة فيما يتعلق بضرورة تعزيز جودة الخدمة والاهتمام بالعاملين. فعملية تطوير جودة الخدمة يمكن تطبيقها في المؤسسات غير الربحية كما هو الحال في المؤسسات الربحية (الضمور، 2008: 508).

يتمثل هدف الدراسة الرئيس في التعرف إلى علاقة أبعاد (مهارات) الذكاء العاطفي (الوعي بالذات، والتحكم بالذات، وتحفيز الذات، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية) بمستوى جودة الخدمات الفعلية التي يقدمها الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني.

وبالتالي، تمثلت مشكلة الدراسة في الإجابة عن الأسئلة الآتية:

1. ما مستويات أبعاد (مهارات) الذكاء العاطفي لدى العاملين في الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني؟
2. ما مستويات أبعاد جودة الخدمات الفعلية التي يقدمها الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني؟
3. ما أثر أبعاد (مهارات) الذكاء العاطفي لدى العاملين في الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني (مجتمعة) في تعزيز جودة الخدمات الفعلية التي يقدمها الجهاز؟
4. ما درجة إسهام كل بُعد من أبعاد (مهارات) الذكاء العاطفي لدى العاملين في الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني في تعزيز جودة الخدمات الفعلية التي يقدمها الجهاز؟
5. ما ترتيب أبعاد (مهارات) الذكاء العاطفي لدى العاملين في الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، من حيث درجة تأثيرها في مستوى جودة الخدمات الفعلية التي يقدمها الجهاز؟

أنموذج الدراسة

في ضوء مشكلة الدراسة والاطلاع على الدراسات ذات

العاطفي بأبعاده المختلفة في السنوات الأخيرة اهتماماً متزايداً من قبل الباحثين والمهتمين لتأثيره الواضح وانعكاساته على مختلف المجالات (الغرابية، 2011).

وبالنظر إلى أهمية جودة الخدمات في عصرنا الحالي والدور الهام لها في تحقيق العديد من الأهداف التنظيمية، مثل: تعزيز موقع المنظمة التنافسي، وزيادة المبيعات (Sleimi, Karam & Qubbaj, 2018)، وكذلك الدور الهام لمقدم الخدمة في ذلك، فلا شك في أن سلوك الفرد وأسلوبه في تقديم الخدمة يعتمد أساساً على العديد من العوامل منها -على سبيل المثال لا الحصر- مستويات ومهارات الذكاء العاطفي لديه، وقدرته على التحكم في انفعالاته ومشاعره وفهم مشاعره ومشاعر الآخرين، بل وتنظيمها، الأمر الذي يجعل الاهتمام بتلك المهارات وتعزيزها لدى العاملين أمراً بالغ الأهمية بالنسبة لجميع المنظمات.

بناءً على ذلك، تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف إلى مستويات أبعاد (مهارات) الذكاء العاطفي لدى العاملين في الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني وعلاقتها بمستوى جودة الخدمات الفعلية التي يقدمها الجهاز.

مشكلة الدراسة

ما زال العديد من دول العالم الثالث لا تعي أهمية قطاع الخدمات، مع أنه يمثل أكثر من ثلثي الناتج المحلي في الكثير من الدول. ومما لا شك فيه أن نصيب الخدمات من إنفاق المستهلك سيرتفع في المستقبل، هذا بالإضافة إلى أن قطاع الخدمات في العالم العربي سيشهد مزيداً من النمو (نبعة، 2005: 25-26). ويعتبر الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني مؤسسة خدمية يؤكد أساسها القانوني على ضرورة تقديم خدمات متنوعة للعديد من الأطراف ذات العلاقة (Pcbs.gov.ps, 2018)، مما يتطلب منه العمل على تعزيز مستوى جودة خدماته المقدمة للأطراف المختلفة وضمانها.

وتتعدد عوامل تعزيز مستويات الجودة في المنظمات الخدمية ومنها - على سبيل المثال - ما يمتلكه العاملون من مهارات مختلفة، مثل مهارات الذكاء العاطفي، تلك المهارات التي تعمل على تحقيق الكفاءة والفعالية للمنظمات، بل وتساعد الفرد على النجاح في العمل (درة، 2015)؛ إذ تتطلب الخدمة تفاعلاً واتصالاً مستمرين بين العاملين والعملاء (الزعبي وخالد،

المهارات الاجتماعية) ومستوى جودة الخدمات الفعلية التي يقدمها الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني.

- تقديم توصيات في ضوء ما سيتم التوصل إليه من نتائج في نهاية البحث من شأنها أن تقدم فوائد عديدة لأصحاب القرار في الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني في المستقبل.

أهمية الدراسة

على الرغم من استمرار البحث في موضوع الذكاء العاطفي في مختلف دول العالم وتعمق الباحثين في هذا المجال، فقد تم إجراء عدد قليل من الدراسات التجريبية التي تدرس علاقة الذكاء العاطفي بمستوى جودة الخدمات الفعلية المقدمة في فلسطين بشكل عام، وفي المؤسسات الحكومية وشبه الحكومية بشكل خاص. كما أن هذه الدراسة تعدّ الأولى من نوعها (في حدود علم الباحثين) التي تبحث في مستويات أبعاد (مهارات) الذكاء العاطفي لدى العاملين في الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، وربما تكون من أوائل الدراسات التي تبحث هذا الموضوع في المؤسسات شبه الحكومية الفلسطينية.

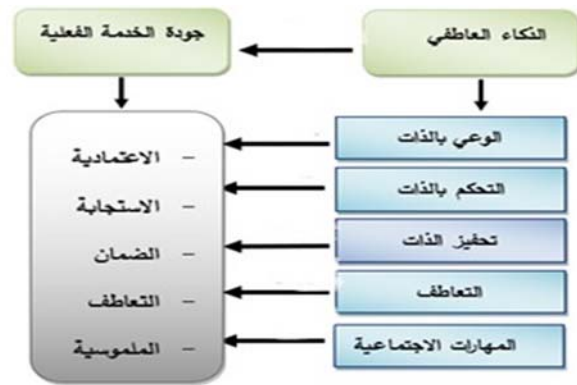
ويُنتظر أن تسهم نتائج هذه الدراسة وتوصياتها حال تعميمها على إدارات المؤسسات الحكومية أو شبه الحكومية في تحسين أدائها وتعزيز جودة الخدمات الفعلية التي تقدمها هذه المؤسسات.

الإطار النظري والدراسات السابقة

الذكاء العاطفي

أصبح الاهتمام بالعنصر البشري تحدياً لكل المنظمات بكل معنى الكلمة، وما يترتب على ذلك من ضرورات تدريب تلك العناصر القادرة على العطاء والعمل والإنجاز وتنميتها والاحتفاظ بها. وقد اعتبر (Ferrell, Hirt & Ferrel, 2011) أن توافر العاملين المؤهلين والمحفزين لأداء واجباتهم عامل هام في نجاح المنظمات. وأضاف الرقاد وأبو دية (2012) أن الأفراد الذين يمتلكون مهارات الذكاء العاطفي لديهم قدرة أعلى على الرضا الذاتي والإنتاجية، في حين وضع (Dess, Lumpkin & Eisner, 2007) مفهوم الذكاء العاطفي ضمن قدرات القائد؛ أي القدرة على العمل مع الآخرين والشغف به. إلا أن ذلك لا يقتصر على القائد فقط، فلا شك في أن امتلاك العاملين لقدرات ومهارات الذكاء العاطفي ضمن فريق عمل واحد يعمل على تحقيق الأهداف التي

الصلة، قامت فكرة نموذج الدراسة على متغيرين رئيسيين هما: متغير الذكاء العاطفي باعتباره متغيراً مستقلاً، وقد تمت الاستفادة من دراسة دلال (2016) ودراسة أبورياش وشريف والصافي وعمور (2006) في تحديد أبعاده، وهي: الوعي بالذات، والتحكم بالذات، وتحفيز الذات، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية. ومتغير جودة الخدمة الفعلية باعتباره متغيراً تابعاً يتضمن كلا من أبعاد الاعتمادية، والاستجابة، والضمان، والتعاطف، والملموسية، وقد تم الاستفادة من دراسات كل (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) ودراسة سلمان (2013) ودراسة (Sleimi, Karam & Qubbaj, 2018) في تحديد هذا المتغير، بافتراض ثبات العوامل الأخرى. ويبين الشكل (1) نموذج الدراسة.



الشكل (1)
نموذج الدراسة

أهداف الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- التعرف إلى مستويات أبعاد (مهارات) الذكاء العاطفي ومدى توافرها لدى العاملين في الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني.
- التعرف إلى مستوى جودة الخدمات الفعلية التي يقدمها الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني للمستفيدين وأبعادها.
- التعرف إلى العلاقة الخطية بين أبعاد (مهارات) الذكاء العاطفي (الوعي بالذات، والتحكم بالذات، وتحفيز الذات، وفهم عواطف الآخرين (التعاطف)، وإدارة الانفعالات أو

وبالنظر إلى مجمل التعريفات السابقة والإطار النظري المتعلق بموضوع الذكاء العاطفي، فإن الذكاء العاطفي هو مجموعة القدرات والمهارات غير المعرفية التي تمكن الأفراد من إدراك انفعالاتهم ومشاعرهم وفهمها، وكذلك مشاعر الآخرين وعواطفهم وانفعالاتهم، وتنظيمها وتوظيفها وتوجيهها بشكل فاعل لإدارة المواقف المختلفة بنجاح.

وأفاد درة (2015) بعد استعراضه لمجموعة من تعريفات الذكاء العاطفي بوجود ثلاثة أبعاد مشتركة له هي: الوعي بالعواطف والتعبير عنها وتقييمها، وإدارة العواطف في الذات وفي الآخرين وتنظيمها، واستخدام العواطف لتسهيل الأفكار والأفعال وتوجيهها.

وقد أوضحت العويدي والروسان (2013) نقلاً عن جروان (2012) وجود ثلاثة مداخل أو اتجاهات رئيسية لموضوع الذكاء العاطفي:

1. الاتجاه الأول، ويتناول الذكاء العاطفي على شكل قدرة، ويمثل هذا الاتجاه Mayer and Salovey.
2. الاتجاه الثاني، ويتناول الذكاء العاطفي على شكل مجموعة من المهارات الشخصية والاجتماعية والدافعية والكفايات، ويمثل هذا الاتجاه جولمان (Goleman, 1995).
3. الاتجاه الثالث، وينظر إلى الذكاء العاطفي على شكل مفهوم، تتداخل فيه العناصر والمكونات غير المعرفية وسمات شخصية، وهذا ما يمكن وصفه بنموذج الشخصية، ويمثله بارون (Bar-on, 2006).

أبعاد الذكاء العاطفي

كانت أولى محاولات Goleman الهادفة إلى التأطير العلمي لمفهوم الذكاء العاطفي قد نتجت عنها خمسة أبعاد للذكاء العاطفي، هي: (الوعي بالذات، وتنظيم الذات، والتحفيز، والتعاطف، والعلاقات) (أبو الأنوار، 2014: 13). وأفاد دلال (2016) أن النموذج الذي قدمه Goleman المتضمن للأبعاد الخمسة استند بالأساس على عمل كل من (ماير وسالوفي) وجهودهما. وأضاف (أبورياش وشريف، الصافي وعمور (2006) أن هناك خمسة أبعاد للذكاء العاطفي حددها جولمان (Goleman) كما يلي:

1. الوعي بالذات Self-awareness، ويقصد به كيفية إدراك

يعملون من أجلها، بما يعود بالفائدة المشتركة لهم وللمنظمات التي يعملون فيها على حد سواء.

يعود الفضل في ظهور مفهوم الذكاء العاطفي إلى العديد من العلماء، ولعل أبرزهم (ثورندايك) عندما قدم أول تعريف له في العام (1920)، ثم (جاردر) عندما جاء بنظريته حول الذكاء المتعدد، فيما تبلور مفهوم الذكاء العاطفي استناداً إلى جهود جولمان Goleman في تطوير المفهوم من الناحيتين النظرية والتطبيقية (العويدي والروسان، 2013). وأضاف العلوان (2011) أن الباحثين (ماير وسالوفي) هما أول من استخدم مصطلح الذكاء الانفعالي، وقد اعتبره نوعاً من أنواع الذكاء الاجتماعي. واهتم لاحقاً (جولمان) بأعمال (ماير وسالوفي) عندما قدم في كتابه الذكاء الانفعالي Emotional Intelligence رؤيته الخاصة في الذكاء الانفعالي، ودور القدرات غير المعرفية (الانفعالية والاجتماعية) في نجاح الفرد، وقسم الكفاية الانفعالية إلى نوعين من الكفايات: أولهما الكفاية الشخصية؛ أي القدرة على إدارة الذات، والثاني الكفاية الاجتماعية؛ أي تلك التي تمكننا من إدارة علاقتنا مع الآخرين.

وفيما تعددت تسميات الذكاء العاطفي، كانت هناك العديد من المحاولات لتعريف الذكاء العاطفي، ومن تلك التعريفات:

1. القدرة على متابعة ومراقبة المشاعر والانفعالات الذاتية، ومشاعر الآخرين وانفعالاتهم، وتمييزها، وتوظيف المعلومات الناتجة عن ذلك في توجيه طريقة التفكير والأفعال (Salovey & Mayer, 1990).
2. تلك الكفايات/القدرات العامة التي يمتلكها الفرد، وتمكنه من إدراك عواطفه الذاتية أو عواطف الآخرين، وكذلك تنظيمها، وقدرته على التعامل بفاعلية مع المواقف العاطفية المختلفة (Zeidner, Mathews and Roberts, 2012).
3. عواطف الإنسان وأحاسيسه، وحسن استعمالها مما يؤدي إلى السعادة والارتياح والانتاجية (أبو الخير وأبو شعيرة، 2018).
4. قدرة الفرد، والمهارات التي يمتلكها، أو القدرة الذاتية المدركة التي تمكنه من التعرف إليها، وتقييم مشاعر الفرد الذاتية وإدارتها، ومشاعر الآخرين، والجماعات (Serrate, 2017).
5. قدرة الفرد على فهم مشاعره وإدراكها وتنظيمها، وفهم مشاعر وانفعالات الآخرين وإدراكها (العلوان، 2011).

(Qutaishat, 2020) و، وانسجاماً مع متطلبات المنافسة وتحدياتها، بات هدف خدمة عملائها والاحتفاظ بهم وزيادة ولائهم ورضاهم بالإضافة إلى ضرورة الاستماع إلى ملاحظاتهم وتعليقاتهم والأخذ بها من أهم أهداف المنظمة (الشماع، 2011)، وذلك من خلال تقديم الخدمة المناسبة للعميل التي تفي باحتياجاته وتقابل توقعاته (Mustapha, Aremu & Brimah, 2017). وقد أوضحت (Came'n, 2010) أن عملية تحسين الجودة المقدمة إلى العملاء تعمل على جذب عدد أكبر منهم؛ الأمر الذي سينعكس بدوره على الأداء المالي للمنظمات. وأكد (Kinicki & Williams, 2006: 52) على أن الجودة تعمل على إضافة القيمة إلى الخدمة وتميزها على المنافسين، باعتبار أن الجودة هي مقدرة الخدمة على إشباع حاجات المستهلك. وقد أفاد الضمور (2008) بوجود العديد من الأسباب التي تدعو إلى تطوير جودة الخدمة من قبل المنظمات، بما فيها المنظمات غير الربحية، مثل: تحقيق المنظمات للميزة التنافسية، وارتفاع تكاليف معالجة الخدمة وتصحيحها عند الفشل في تلبية توقعات العميل، وإمكانية البيع بأسعار استثنائية (أي مرتفعة) للخدمات التي تلبية توقعات العملاء.

وقد رأى (جبرين، 2006: 89) اختلاف المهتمين والكتاب حول مفهوم الخدمة وتعريفها، كما أقر (نبعة، 2005: 28) بذلك أيضاً؛ إذ عرفها الأخير بأنها "نشاطات معرفة ولكن غير محسوسة وتمثل الهدف الرئيس للتعامل؛ ما غرضه تحقيق رضا الزبائن"، فيما عرفها (Kotler & Armstrong, 2010: 248) بأنها أي نشاط أو منفعة غير ملموسة يقدمها طرف إلى طرف آخر دون أن ينتج عن ذلك نقل في الملكية، علماً بأن جودة تعبر عن مدى تلبية الخدمة لحاجات العملاء وتوقعاتهم

وتختلف الخدمات عن السلع في الخصائص أو في طريقة وأسلوب التسويق لها أو حتى في طريقة قياس الإشباع المحقق منها. وحدد (جبرين، 2006: 90) صفات وخصائص الخدمات التي تميزها عن السلع المادية في أنها: غير ملموسة، ولا تخزن، وتقدم مباشرة في نفس الوقت إلى العملاء، ولا يمكن نقل ملكيتها أو إعادة بيعها أو نقلها من مكان لآخر، وهي ذات نوعية يصعب قياسها، وتنتج وتستهلك في نفس الوقت، ويكون العميل جزءاً من نظام التشغيل في بعض الأحيان، وفي العادة تستند الخدمة على قاعدة المعرفة مثل التعليم والصحة.

الإنسان لذاته وفهم مشاعره وأحاسيسه، وإدراكه لطريقة تفكيره وسلوكه وفهمه لذاته وصفاته، وبالتالي ثقة الفرد بنفسه.

2. التحكم بالذات Handling Emotions Generally؛ أي قدرة الفرد على ضبط انفعالاته وتوجيهها والتحكم بمشاعره تجاه نفسه وتجاه الآخرين، ومقدرته على معالجة المشاعر التي قد تؤذيه أو تزعجه.

3. تحفيز الذات Motivation، ويعرف بأنه الرغبة في العمل والاجتهاد ووضع الأهداف وتحقيقها دون النظر إلى مكافأة من أحد؛ بمعنى حب الفرد للعمل دون مقابل، وتقديم الصالح العام على المصالح الشخصية.

4. تعرف عواطف الآخرين وفهمها (التعاطف) Empathy؛ أي القدرة على قراءة مشاعر الآخرين من خلال إيماءاتهم وتعبيرات الجسد دون الانتظار لما سوف يعبرون عنه بكلماتهم، والقدرة على التعامل مع ردود أفعال الفرد العاطفية.

5. المهارات الاجتماعية Social Skills، ويقصد بها القدرة على إدارة انفعال الغير، والتفاعل مع الآخرين بالشكل الملائم للحدث؛ كحل المشكلات والنزاعات فيما بينهم، والقدرة على الإقناع وإدارة المفاوضات، الأمر الذي يساهم في زيادة الاستقرار وتخفيف التوتر وبناء العلاقات والتفاهم مع الآخرين.

وأضاف العلوان (2011) أن الأبعاد الخمسة في النموذج الذي قدمه Goleman تم تصنيفها إلى مكونين رئيسين: المكون الأول، ويتضمن المكونات الشخصية، وهي (الوعي بالذات، والتحكم بالذات، وتحفيز الذات)، أما المكون الثاني فيتضمن المكونات الاجتماعية، وهي (التعاطف، والمهارات الاجتماعية). ولأغراض هذه الدراسة، سيتم استخدام هذه الأبعاد (المهارات) التي جاء بها Goleman في نموذجته حول مهارات الذكاء العاطفي.

جودة الخدمة Service Quality

بدأ الاهتمام الفعلي بمفهوم جودة الخدمة ورضا العميل منذ بدايات تسعينات القرن الماضي، باعتبارهما قضايا استراتيجية أساسية وملحة لعملية التجديد التنظيمي في القطاع الحكومي (Rheea & Rhab, 2009). وفيما تتسابق المنظمات اليوم في البحث وتوظيف وسائل العمل والإنتاجية الحديثة داخلها (Issa

5. الملموسية Tangibility؛ أي مدى توافر التسهيلات المادية والأجهزة اللازمة وكفايتها لتقديم الخدمة، والمظهر الخارجي لمقدمي الخدمة. وأوضح (سلمان 2013) أن هذا البعد يعني "التسهيلات المادية المرتبطة بتقديم الخدمة، وتشمل المرافق المادية والمعدات ومظهر الموظفين". وقد أفاد الهنداوي وفريحات وحسونة واللافي (2012) أن مستويات جودة الخدمة (Service Quality Levels) هي:

1. الجودة التي يتوقع الزبون أن يحصل عليها، وهي التي يرى الزبون وجوب توافرها.
2. الجودة المدركة من قبل إدارة المنظمة وترى مناسبتها.
3. الجودة القياسية المحددة بمواصفات نوعية للخدمة.
4. الجودة الفعلية التي تقدم فعلاً وتؤدي بها الخدمة.
5. الجودة المرجوة من الزبون التي وعد بها، بوسائل مختلفة مثل الترويج.

ولأغراض هذه الدراسة، فإن الأبعاد التي ستتم دراستها وقياسها هي التي تعكس الجودة الفعلية (فقط) للخدمات التي يقدمها الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني.

الدراسات السابقة

تعددت الدراسات التي تناولت كلاً من الذكاء العاطفي وجودة الخدمات، كما أكدت كذلك على العلاقة والدور بينهما. فقد قام (Ashari, Rakhmat, Allorante & Ahmad, 2020) بدراسة هدفت إلى تحليل أثر العدالة التنظيمية والذكاء العاطفي على جودة الخدمات من خلال سلوك المواطنة التنظيمية. وقد تمثل مجتمع الدراسة في الموظفين العاملين في معهد الملاحة البحرية في مدينة (ماكاسار) في إندونيسيا وعددهم (230)، وبلغت عينة الدراسة (75) موظفاً مدنياً. ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود تأثير إيجابي ضئيل وغير دال إحصائياً للذكاء العاطفي على جودة الخدمة. ومع هذا، فقد أوصت الدراسة بضرورة زيادة اهتمام المنظمات بمهارات الذكاء العاطفي للعاملين لديها. وأجرى (Aldoad, Sweis, Alawneh & Jaradat, 2019) دراسة استهدفت فهم الدور الذي يقوم به الذكاء العاطفي في التأثير على جودة الخدمات في القطاع الصحي، وذلك من خلال مراجعة الأدب النظري والعديد من الدراسات السابقة وتحديد النماذج الرئيسية وأبعاد الذكاء العاطفي التي تؤثر في ذلك القطاع.

ومن جهة أخرى، أفاد الباحثون (Ferrell, Hirt & Ferrel, 2011: 376) بصعوبة قياس جودة الخدمة لاعتمادها على مدى إدراك المستهلك لقدرة الخدمة على إشباع حاجاته، مؤكدين عدم وجود مقياس كمي معتمد لقياس تلك الإدراكات، الأمر الذي يدعو إلى ضرورة إيجاد مقياس يمكن الاعتماد عليه. وهو ما توصل إليه لاحقاً الباحثون (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) والمسمى نموذج الفجوات (Servqual). ويعتمد هذا المقياس على تحديد الفجوة بين توقعات المستهلكين لمستويات الخدمات المقدمة لهم وبين واقع تقديم الخدمة. ويتكون المقياس من مجموعتين، الأولى تهدف إلى قياس توقعات العملاء للخدمة المقدمة، أما المجموعة الثانية فتهدف إلى قياس اتجاهات العملاء نحو المنشأة (سلمان، 2013)، وذلك من خلال قياس إدراكات المستهلكين لجودة الخدمات التي تقدمها المنظمات. وقد أكد (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) أن أبعاد جودة الخدمات التي يمكن قياسها هي:

1. الاعتمادية Reliability، وهي مدى وفاء مقدم الخدمة والتزامه في تقديمها وأدائها بثقة ودقة كما وعد. أما سلمان (2013) فقد عرفها بأنها "القدرة على أداء الخدمة الموعودة بثقة ودقة".
2. الاستجابة Responsiveness؛ أي استعداد وجاهزية مقدم الخدمة لتقديمها أو المساعدة في تقديمها إلى المستفيدين بشكل سريع وفوري. وأفاد سلمان (2013) بأنها تعني "الاستجابة لطلب العملاء في تقديم الخدمة السريعة عند اللزوم".
3. الضمان Assurance، وهو مدى امتلاك مقدم الخدمة للمعرفة حول الخدمات المقدمة، والكياسة والتهديب عند التعامل، والقدرة على بث الطمأنينة عند العمل. ويفيد سلمان (2013) أن الضمان يعني "قدرة العاملين على بث الثقة والطمأنينة في نفوس العملاء الذين يتلقون الخدمة".
4. التعاطف Empathy، ويقصد به درجة العناية والاهتمام الشخصي بالعميل من قبل مقدم الخدمة والرغبة في مساعدته. وعرفه سلمان (2013) بأنه "الرعاية والاهتمام الفردي الذي تبديه المؤسسة تجاه العملاء من خلال الموظفين فيها، وقدرة الموظفين على إظهار اللباقة والدمائة والاحترام لطالبي الخدمة".

وقد توصلت الدراسة إلى أن جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة أو العامة تتأثر بمستوى الذكاء العاطفي للمديرين العاملين فيها. وقد أوصت الدراسة بضرورة إجراء دراسات ذات طابع كمي في القطاع الصحي، وخاصة في المستشفيات من خلال استخدام نموذج Goleman. كما أجرى الحلالمة والنايسي والعوامل (2018) دراسة هدفت إلى بيان الدور الوسيط للذكاء العاطفي في تعزيز أثر الجدارات القيادية على جودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة العاملة في محافظة العاصمة التي شكلت عينة الدراسة، وقد تم تحليل (73) استبانة وزعت على المديرين العاملين ضمن عينة الدراسة. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ارتفاع متغيرات الجدارات القيادية، ومتغير الذكاء العاطفي، وكذلك جودة الخدمات المقدمة في المستشفيات عينة الدراسة، مع وجود أثر إيجابي مباشر لكل من الذكاء العاطفي والجدارات القيادية على جودة الخدمة. وأوصت الدراسة بضرورة زيادة الاهتمام بالذكاء العاطفي. أما درة (2015) فقد أجرى دراسة هدفت إلى التعرف إلى مستويات أبعاد (مهارات) الذكاء العاطفي لدى العاملين في القطاع المصرفي الأردني ودورها في تحسين فاعلية فرق العمل. وتكون مجتمع الدراسة وعينتها العشوائية من المديرين ورؤساء الأقسام ومقدمي الخدمة العاملين في المراكز الرئيسية والفرعية للبنوك، وبلغت الاستبانات الصالحة للتحليل (180) استبانة. وأظهرت نتائج الدراسة توافر مستوى مرتفع من الذكاء العاطفي عند مفردات الدراسة. وتوصلت الدراسة كذلك إلى وجود تأثير إيجابي لبعدي الذكاء العاطفي (إدراك العواطف وفهمها، وإدارة العواطف) على كل من تماسك الفريق ونمط قيادته، فيما كان هناك تأثير لأبعاد الذكاء العاطفي (إدراك العواطف وفهمها، وإدارة العواطف، واستخدام العواطف) على فاعلية الفرق. وقد أوصت الدراسة بضرورة تهيئة المناخ الملائم لتنمية مستويات ومهارات الذكاء العاطفي. فيما أجري شعبان وسليم (2014) دراسة هدفت إلى تشخيص واقع أبعاد الذكاء الإداري (العقلي، والعاطفي) وأبعاد جودة الخدمات الصحية واختبار طبيعة العلاقة والتأثير بينهما في المستشفيات الحكومية في مدينة (دهوك) في العراق. وقد تمثلت عينة الدراسة في المديرين ومعاونيهم ورؤساء الأقسام والوحدات، وقد وزعت (50) استبانة كانت منها (45) استبانة صالحة للتحليل. وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة

ارتباط معنوية بين الذكاء الإداري وجودة الخدمة الصحية في المستشفيات محل الدراسة، ووجود تأثير للذكاء الإداري في جودة الخدمة الصحية. وقد أوصت الدراسة بضرورة الاستفادة من نقاط القوة التي تملكها المستشفيات المتعلقة بالذكاء الإداري لتأثيرها الواضح على جودة الخدمة الصحية المقدمة. وحاولت دراسة (Danquah, 2014) معرفة درجة تأثير الذكاء العاطفي على الأداء المنظمي (النمو) في القطاع المصرفي في غانا فيما يتعلق بمعدل العائد على الاستثمار. وبلغت عينة الدراسة (220) من عملاء البنوك محل الدراسة وموظفيها ممن لديهم خبرة لا تقل عن (5) سنوات من التعامل مع البنك. وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة قوية وإيجابية بين الذكاء العاطفي والأداء المنظمي فيما يتعلق بمعدل العائد على الاستثمار. وأوصت الدراسة بضرورة قيام المصارف بالاستثمار بشكل أكبر في تنمية مهارات الذكاء العاطفي لدى العاملين لديها. هذا وأجرى الرقاد وأبو دية (2012) دراسة استهدفت معرفة درجة ممارسة القادة الأكاديميين في الجامعات الرسمية الأردنية لمهارات الذكاء العاطفي وعلاقته بسلوك المواطننة التنظيمية لديهم. وأجريت الدراسة على عينة بلغت (1061) شخصاً تكونت من القادة الأكاديميين في الجامعة الأردنية وجامعة اليرموك وجامعة مؤتة، بواقع (288) قائداً و(773) عضو هيئة تدريس تم اختيارهم بطريقة عشوائية ممثلة بنسبة (30%) من مجتمع الدراسة الأصلي. وتوصلت الدراسة إلى أن درجة ممارسة القادة الأكاديميين في الجامعات محل الدراسة للذكاء العاطفي كانت مرتفعة. وأظهرت الدراسة كذلك وجود علاقة ارتباط إيجابية بين ممارسة القادة الأكاديميين للذكاء العاطفي وسلوك المواطننة التنظيمية لديهم. وأوصت الدراسة بعقد دورات تدريبية للقادة وأعضاء هيئة التدريس تعزيزاً للذكاء العاطفي لديهم. أما دراسة (Naem, Saif & Khalil, 2008) فقد حاولت التعرف إلى مستويات الذكاء العاطفي ومستوى جودة الخدمة وطبيعة العلاقة بينهما في القطاع المصرفي في باكستان، وقد شكل مجال الدراسة بنكين أحدهما محلي والآخر أجنبي. تم جمع البيانات الأولية من خلال توزيع (240) استبانة على عينة الدراسة ما بين موظف وزبون. وأظهرت النتائج توافر مهارات الذكاء العاطفي لدى العاملين في البنك الأجنبي وهي ذاتها مؤشر قوية لجودة الخدمة في ذات البنك، وذلك بعكس البنك المحلي، وأوصت الدراسة بضرورة قيام البنوك المحلية بتغيير سياساتها

الخاصة بالموارد البشرية وتدريبها على مهارات الذكاء العاطفي.

التعقيب على الدراسات السابقة

تختلف الدراسة الحالية عن باقي الدراسات السابقة في كون هذه الدراسة هدفت إلى استكشاف علاقة الذكاء العاطفي بأبعاده الخمسة بمستوى جودة الخدمات الفعلية التي يقدمها الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، في حين تناولت معظم الدراسات السابقة متغيرات تابعة أخرى غير الجودة، كدراسة (درة، 2015)، ودراسة (Danquah, 2014)، ودراسة (الرقاد وأبو دية، 2012).

أما الدراسات الأخرى التي تناولت أثر الذكاء العاطفي على الجودة وهي دراسة (Ashari, Rakhmat, Allorante & Ahmad, 2020)، ودراسة (Aldood, Sweis, Alawneh & Jaradat, 2019)، ودراسة (الحالمة، النابلسي، والعوامل، 2018)، ودراسة (شعبان وسليم، 2014)، ودراسة (Naeem, Saif & Khalil, 2008). فاختلقت الدراسة الحالية عنها بمجتمع الدراسة، بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسة، فقد تم تحديد الأهمية النسبية والأثر ومستوى اسهام كل بُعد من ابعاد الذكاء العاطفي في مستوى جودة الخدمات. في حين تُعد هذه الدراسة الأولى من نوعها -على حد علم الباحثين- والتي تقوم بدراسة أثر الذكاء العاطفي على جودة الخدمة في الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني والذي يمثل أحد أهم المؤسسات العاملة في فلسطين.

لقد تم الاستفادة من الدراسات السابقة جميعها في التأصيل العلمي لمواضيع الدراسة، وتصميم أداة الدراسة، وتفسير النتائج أخيراً، وإن اختلفت الدراسة في متغيراتها التابعة أو في أسلوبها ومنهجيتها.

التعريفات الاجرائية لمصطلحات الدراسة

بعد الاطلاع على أدبيات الذكاء العاطفي، وأدبيات جودة الخدمات، فقد تم تعريف المصطلحات تعريفاً إجرائياً كما يأتي:

1. **الذكاء العاطفي:** مجموعة القدرات والمهارات (الوعي بالذات، والتحكم بالذات، وتحفيز الذات، والتعاطف،

والمهارات الاجتماعية) لدى العاملين في الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني التي تمكنهم من إدراك مشاعرهم وعواطفهم وانفعالاتهم وفهمها، وكذلك مشاعر الآخرين وعواطفهم وانفعالاتهم، وتنظيمها وتوظيفها وتوجيهها بشكل فاعل لإدارة المواقف المختلفة بنجاح.

2. **جودة الخدمات الفعلية:** ما يتلقاه المستفيد من خدمات فعلية من قبل الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، وتقاس إجرائياً في هذه الدراسة بالدرجة التي سيحصل عليها المجيب في إجابته على فقرات جودة الخدمات الفعلية الممثلة لخمس أبعاد هي (الاعتمادية، والاستجابة، والضمان، والتعاطف، والملموسية).

منهجية الدراسة واجراءاتها

منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي في فهم مستوى كل من الذكاء العاطفي وجودة الخدمة وتفسيرهما، من منطلق أن هذا المنهج يتناول الممارسات والظواهر كما هي على أرض الواقع، بالإضافة إلى أنه يتجاوز جمع البيانات ووصف الظاهرة إلى تحليل الاستنتاجات ذات الدلالة بالنسبة للمشكلة التي يعالجها الباحثان واشتقاقها، وكذلك استخدم المنهج الارتباطي في قياس العلاقة بين أبعاد الذكاء العاطفي وجودة الخدمة الفعلية.

مجتمع الدراسة وعينتها

تمثل مجتمع الدراسة في العاملين في الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني ممن يحملون درجات إشرافية من الفئات (رئيس قسم، ومساعد مدير، ومدير، ومدير عام) في الضفة الغربية فقط، وعددهم (165). وقد أُجريت هذه الدراسة على عينة عشوائية قوامها (100) مفردة من مفردات مجتمع الدراسة؛ إذ تم توزيع الاستبانة المخصصة عليهم بشكل مباشر، وتم استرداد (90) استبانة؛ كانت (84) منها صالحة للتحليل الإحصائي. وهم موزعون تبعاً لمتغيرات الجنس والفئة العمرية والمؤهل العلمي والمسمى الوظيفي وسنوات الخبرة كما في الجدول (1).

الجدول (1)

توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغيرات الجنس والفئة العمرية والمؤهل العلمي والمسمى الوظيفي وسنوات الخبرة

المتغير	التكرار	النسبة المئوية %
الجنس	ذكور	52.4
	إناث	47.6
الفئة العمرية	30 سنة أو أقل	13.1
	من 31 إلى 40 سنة	47.6
	من 41 إلى 50 سنة	32.1
	51 سنة فأكثر	7.2
المؤهل العلمي	دبلوم فأدنى	3.6
	بكالوريوس	65.5
	ماجستير فأعلى	30.9
المسمى الوظيفي	رئيس قسم	58.3
	مساعد مدير دائرة	3.6
	مدير دائرة	33.3
	مدير عام	4.8
سنوات الخبرة	من 5 إلى 10 سنوات	41.7
	من 11 إلى 20 سنة	51.2
	من 21 إلى 30 سنة	7.1

العلمية، والنشرات، والدوريات المتخصصة التي تبحث في موضوع الذكاء العاطفي وجودة الخدمات، والمصادر الأولية من خلال تصميم وتطوير الاستبانة الخاصة بالدراسة.

أداة الدراسة

قام الباحثان بالاطلاع على الأدب النظري والعديد من الدراسات السابقة التي تطرقت إلى موضوع الدراسة قيد البحث. وبناءً عليه تم تصميم استبانة كما يظهر في الملحق (1) تكونت من ثلاثة أجزاء هي:

- **الجزء الأول:** ويتضمن المعلومات الشخصية التي تشمل: الجنس والفئة العمرية والمؤهل العلمي والمسمى الوظيفي وسنوات الخبرة.
- **الجزء الثاني:** لقياس المتغير المستقل الذكاء العاطفي، استناداً إلى نموذج Goleman لقياس الذكاء العاطفي، وذلك

يتضح من نتائج الجدول (1) أن نسبي العاملين من الذكور والإناث كانتا متقاربتين؛ إذ بلغت نسبة الذكور (52.4%) فيما بلغت نسبة الإناث (47.6%) وكان معظم العاملين من الفئة العمرية (31-50) سنة؛ إذ بلغت نسبتهم (79.7%)، غالبيتهم يحملون درجة البكالوريوس فأعلى؛ فقد بلغت نسبتهم (96.1%)، وكان (58.3%) رؤساء أقسام، و(33.3%) مديري دوائر؛ أي أن غالبية العينة من رؤساء الأقسام ومديري الدوائر. وكان (41.7%) من العينة ذوي خبرات قليلة تراوحت بين 5 و10 سنوات، بينما كان (51.2%) من العينة ذوي خبرات تراوحت بين 11 و20 سنة.

مصادر جمع البيانات

اعتمد الباحثان على نوعين من مصادر المعلومات هما: المصادر الثانوية، مثل كتب التربية وعلم النفس والإدارة، والمواد

- بعد مراجعة الأدب النظري والدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع، وضم (25) فقرة موزعة على خمسة محاور: المحور الأول (بُعد الوعي بالذات) وتجيب عنه الفقرات من 1-5، والمحور الثاني (النَّحْم بالذات) وتجيب عنه الفقرات من 6-10، والمحور الثالث (تحفيز الذات) وتجيب عنه الفقرات من 11-15، المحور الرابع (التعاطف) وتجيب عنه الفقرات من 16-20. المحور الخامس (المهارات الاجتماعية) وتجيب عنه الفقرات من 21-25. وقد صيغت الفقرات كافة صياغة إيجابية، وقد اعتمد سلم (ليكرت) الخماسي للإجابة عن الفقرات كالآتي: موافق بدرجة كبيرة جداً (5)، وموافق بدرجة قليلة (1). وتم حساب درجات الموافقة بحسب مقياس (ليكرت) خماسي التدرج، كما هو مبين في الجدول (2).

الجدول (2)

درجات الموافقة حسب مقياس ليكرت خماسي التدرج

الدرجة	المتوسط الحسابي		الوزن النسبي	
	من	إلى	من	إلى
قليلة جداً	1	1.79	20	35.99
قليلة	1.8	2.59	36	51.99
متوسطة	2.6	3.39	52	67.99
كبيرة	3.4	4.19	68	83.99
كبيرة جداً	4.2	5	84	100

على (47) فقرة موزعة على متغيري الذكاء العاطفي وعددها (25) فقرة موزعة على المحاور الخمسة، وجودة الخدمات الفعلية وعددها (22) فقرة.

ثبات الأداة

للتأكد من ثبات أداة الدراسة فقد تم استخراج معامل الثبات (ألفا كرونباخ) للاتساق الداخلي، وبلغ (86%) للفقرات المكونة للذكاء العاطفي و(89%) للفقرات المكونة لجودة الخدمات، وهي نسب جيدة جداً يعتمد عليها في ثبات أداة البحث.

صدق الأداة

للتحقق من صدق الأداة، فقد تم عرضها على عشرة محكمين من ذوي الاختصاص والخبرة في موضوع الدراسة. وقد طلب منهم إبداء الرأي حول صلاحية فقرات الأداة ووضوحها وقدرتها على قياس السمة التي وضعت لقياسها، ودقة انتماء الفقرة للمحور الذي وضعت فيه. وطلب منهم أيضاً إضافة أي فقرة أو حذف ما يرون أنها غير ملائمة، أو وضع أية ملاحظات يرونها مناسبة على أي مجال أو فقرة. وقد اعتبرت موافقة المحكمين كافية للدلالة على صدق الأداة التي اشتملت بصورتها النهائية

المعالجة الإحصائية

استخدمت الحزمة الإحصائية (SPSS) في هذه التحليلات.

عرض النتائج ومناقشتها

فيما يأتي عرض النتائج ومناقشتها بالنسبة لأسئلة الدراسة الخمسة:

السؤال الأول: ما مستويات أبعاد (مهارات) الذكاء العاطفي لدى العاملين في الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني؟

للإجابة عن هذا السؤال، تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بُعد من أبعاد الذكاء العاطفي، وقد تم ترتيب هذه الأبعاد حسب درجة توافر السمة موضوع القياس بالنسبة لعينة الدراسة، ونتائج الجدول (3) تبين ذلك.

الجدول (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لأبعاد (مهارات) الذكاء العاطفي، وللذكاء العاطفي ككل

أبعاد (مهارات) الذكاء العاطفي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية %	مستوى توافر السمة	الترتيب
الوعي بالذات	3.78	0.47	75.6	مرتفع	1
التحكم بالذات	3.36	0.62	67.2	متوسط	3
تحفيز الذات	3.68	0.48	73.6	مرتفع	2
التعاطف	3.20	0.52	64	متوسط	5
المهارات الاجتماعية	3.34	0.51	66.8	متوسط	4
الدرجة الكلية للذكاء العاطفي	3.47	0.34	69.4	مرتفع	-

وانحراف معياري بلغ (0.48)، في حين جاء في المرتبة الثالثة بُعد التحكم بالذات بمتوسط حسابي مقداره (3.36) وانحراف معياري (0.62)، وجاء في المرتبة الرابعة بُعد المهارات الاجتماعية بمتوسط حسابي مقداره (3.34) وانحراف معياري بلغ (0.51). وأخيراً جاء بُعد التعاطف بمتوسط حسابي بلغ (3.20) وانحراف معياري بلغ (0.52). وهذا يعني أن مستويات أبعاد (مهارات) الذكاء العاطفي لدى العاملين في الجهاز قد تراوحت بين المستوى المتوسط والمستوى المرتفع.

وتظهر النتائج أن مستوى الذكاء العاطفي العام كان كبيراً؛ فقد بلغ المتوسط الحسابي (3.47) بانحراف معياري بلغ (0.34)،

يتضح من نتائج الجدول (3) أن المتوسطات الحسابية لأبعاد (مهارات) الذكاء العاطفي قد تراوحت بين (3.20-3.78). وبالنظر إلى تلك الأبعاد، نجد أن عينة الدراسة قد حققت درجات كبيرة من الذكاء العاطفي على بعدي الوعي بالذات وتحفيز الذات، ودرجات متوسطة من الذكاء العاطفي على أبعاد التحكم بالذات والمهارات الاجتماعية والتعاطف.

وإذا أردنا أن نرتب تلك المحاور وفقاً لمتوسطاتها الحسابية، نجد أن بُعد الوعي بالذات قد احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.78) وبانحراف معياري بلغ (0.47). وجاء في المرتبة الثانية بُعد تحفيز الذات بمتوسط حسابي بلغ (3.68)

مما يعني أن مهارات العاملين الخاصة بالقدرة على فهم مشاعر الآخرين وعواطفهم لم تكن بالدرجة الكافية. ويُعزى ذلك إلى انخفاض درجة التعامل الشخصي المباشر مع العملاء والمستفيدين من خدمات الجهاز، والاعتماد المرتفع والمتزايد على التعامل الإلكتروني مع المستفيدين، الأمر الذي خفض من تنمية المهارات الاجتماعية لديهم وتعزيزها.

وبشكل عام، تدل النتائج كذلك على أن موظفي الجهاز محل الدراسة يمتلكون مهارات شخصية أعلى من تلك المتعلقة بالمهارات الاجتماعية مثل القدرة على فهم الآخرين والتعامل معهم.

السؤال الثاني: ما مستويات جودة الخدمات الفعلية التي يقدمها الجهاز؟

للإجابة عن هذا السؤال، تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بُعد من أبعاد الجودة. وقد تم ترتيب هذه الأبعاد حسب درجة توافر السمة موضوع القياس بالنسبة للموظفين عينة الدراسة، ونتائج الجدول (4) تبين ذلك.

مما يعني أن مستوى مهارات الذكاء العاطفي لدى عينة الدراسة كان مرتفعاً.

كما تدل النتائج على أن بعدي الوعي بالذات وتحفيز الذات قد جاءا في المرتبتين الأولى والثانية على التوالي. ويعزو الباحثان ذلك إلى أن موظفي الجهاز يتصفون بالثقة المرتفعة بالذات، وتلك الثقة نابعة أصلاً من الصورة الإيجابية للجهاز التي نمت مع مرور الزمن وترسخت في عقول المواطنين؛ إذ إن الجهاز أثبت منذ نشأته التزامه بالمهنية التامة في العمل المرتبطة بالاستقلالية وحسن الإدارة، مما أدى إلى رسم صورة ذهنية إيجابية عنه، بالإضافة إلى الاهتمام المتزايد من قبل إدارة الجهاز بتنمية القدرات (المكونات) الشخصية لدى الموظفين وتعزيزها. ويمكن القول كذلك إن استمرار إدارة الجهاز بتحفيز الموظفين باستخدام سياسات متنوعة للتحفيز قد ساهم في ارتفاع نسبة التحفيز الذاتي لهم، وهذا يفسر كذلك ارتفاع درجة البعد الخاص بالتحفيز الذاتي.

وتدل النتائج أيضاً على أن بُعد التعاطف جاء في المرتبة الأخيرة بين أبعاد (مهارات) الذكاء العاطفي لدى عينة الدراسة،

الجدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لأبعاد الجودة، وللجودة ككل

أبعاد جودة الخدمات الفعلية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية %	مستوى الجودة	الترتيب
الاعتمادية	3.82	0.28	76.4	مرتفع	1
الاستجابة	3.75	0.45	75	مرتفع	2
الضمان	3.39	0.50	67.8	متوسط	4
التعاطف	3.37	0.52	67.4	متوسط	5
الملموسية	3.72	0.47	74.4	مرتفع	3
الدرجة الكلية لجودة الخدمات	3.61	0.26	72.2	مرتفع	-

كله؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي للجودة (3.61) بانحراف معياري بلغ (0.26).

وإذا أردنا أن نرتب تلك الأبعاد وفقاً لمتوسطاتها الحسابية، أي لمستويات الجودة، نلاحظ أن بُعد الاعتمادية قد احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.82) وانحراف معياري بلغ (0.28).

يتضح من نتائج الجدول (4) أن المتوسطات الحسابية لأبعاد الجودة قد تراوحت بين (3.37-3.82). وبالنظر إلى تلك الأبعاد، نجد أن عينة الدراسة قد حققت درجات كبيرة من الجودة على أبعاد الاعتمادية والاستجابة والملموسية، ودرجات متوسطة على بعدي الضمان والتعاطف، ودرجات مرتفعة على محور الجودة

الانحدار الخطي المتعدد التي تتضمن: حجم العينة الملائم لتحليل الانحدار الخطي المتعدد، ومشكلة الارتباط الخطي المتعدد بين المتغيرات المستقلة، والقيم المتطرفة، والخطية، والاستقلالية، والاعتدالية في توزيع بواقي النموذج، والتجانس.

وقد تم التحقق من عدم وجود قيم متطرفة باستخدام اختبار (كاي تربيع) بدرجات حرية تساوي عدد المتغيرات المستقلة وهو (5) في هذه الدراسة وبمستوى دلالة مقداره (0.001). وقد كانت جميع قيم إحصاء Mahalanobis غير دالة إحصائياً، مما يعني عدم وجود قيم متطرفة في البيانات.

وتم التحقق من عدم وجود ارتباط خطي متعدد (Multicollinearity) بين المتغيرات المستقلة من خلال التحليل الإحصائي لقيم السامحية (Tolerance)، و(VIF). وقد كانت جميع القيم الإحصائية للسامحية Tolerance أكبر من (0.1)، أما قيم VIF فكانت أقل من (10)، مما يعني عدم وجود مشكلة ارتباط خطي متعدد بين المتغيرات المستقلة. وتم التحقق من اعتدالية بواقي النموذج؛ أي أنها تخضع للتوزيع الطبيعي، باستخدام المدرج التكراري للأخطاء المعيارية للانحدار وأسلوب P-P plot of regression standardized residual normal، مما أكد أن البواقي تخضع للتوزيع الطبيعي.

أما بقية الافتراضات، فقد تم التحقق منها باستخدام لوحة الانتشار Scatter plot للأخطاء المعيارية للانحدار والقيم المعيارية المتوقعة للمتغير التابع.

وهذا يعني عدم انتهاك افتراضات تحليل الانحدار الخطي المتعدد. وبناءً عليه، يمكن تحليل البيانات والإجابة عن بقية الأسئلة باستخدام الانحدار الخطي المتعدد.

السؤال الثالث: ما أثر أبعاد الذكاء العاطفي لدى العاملين في الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني (مجتمعة) على مستوى جودة الخدمات الفعلية التي يقدمها الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني؟

للإجابة عن هذا السؤال، تم تحليل البيانات باستخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد باعتبار متوسط جودة الخدمات الفعلية التي يقدمها الجهاز متغيراً تابعاً وأبعاد الذكاء العاطفي متغيرات مستقلة، والنتائج في الجدول (5) تبين ذلك.

وجاء في المرتبة الثانية بُعد الاستجابة بمتوسط حسابي بلغ (3.75) وانحراف معياري بلغ (0.45)، في حين جاء في المرتبة الثالثة بُعد الملموسية بمتوسط حسابي بلغ (3.72) وانحراف معياري بلغ (0.47). وجاء في المرتبة الرابعة بُعد الضمان بمتوسط حسابي بلغ (3.39) وانحراف معياري بلغ (0.50). وأخيراً جاء بُعد التعاطف بمتوسط حسابي بلغ (3.37) وانحراف معياري بلغ (0.52). وهذا يعني أن مستوى جودة الخدمات التي تقدم للمستفيدين قد تراوحت بين المستوى المتوسط والمستوى المرتفع. أما مستوى جودة الخدمات الفعلية ككل التي يقدمها الجهاز للمستفيدين فقد جاء مرتفعاً، بمتوسط حسابي بلغ (3.61) وانحراف معياري بلغ (0.26)، مما يعني أن مستوى جودة الخدمات الفعلية التي يقدمها موظفو الجهاز للمستفيدين من هذه الخدمات هي من المستوى المرتفع. ويعزو الباحثان ذلك إلى جهود إدارة الجهاز واهتمامها في تعزيز مستوى جودة الخدمات الفعلية المقدمة من قبل الجهاز إلى مختلف المستفيدين من خدماته، بالإضافة إلى ما يمتلكه الموظفون من مهارات الذكاء العاطفي. ويؤكد ذلك منح رئيس دولة فلسطين في شهر مارس (2018) الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني وسام الاستحقاق والتميز الذهبي، تقديراً لدوره البارز في تعزيز النظام الإحصائي في فلسطين المبني على أسس مهنية ومستقلة، باعتباره ركيزة أساسية من مؤسسات الدولة، وتثميناً لجهود الكوادر العاملة في الجهاز.

كما تدل النتائج على أن بُعد الاعتمادية قد احتل المرتبة الأولى بين أبعاد جودة الخدمات الفعلية التي يقدمها الجهاز. ويعزو الباحثان ذلك إلى النتائج المتعلقة بأبعاد الذكاء العاطفي، كما تمت مناقشتها سابقاً، وإلى الثقة المرتفعة بالذات التي يمتاز بها موظفو الجهاز. وتدل النتائج كذلك على أن بُعد التعاطف؛ أي درجة الاهتمام بالعميل، قد جاء بدرجة متوسطة وفي المرتبة الأخيرة بين أبعاد الجودة. ويعزو الباحثان ذلك إلى عدم تحلي الموظفين بالدرجة الكافية من القدرات الاجتماعية، وخاصة فيما يتعلق بالقدرة على فهم مشاعر الآخرين، وذلك استناداً إلى النتائج المتعلقة بالسؤال الأول لهذه الدراسة المتعلقة بمستويات أبعاد (مهارات) الذكاء العاطفي.

وللإجابة عن بقية الأسئلة، تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي المتعدد، وذلك بعد التأكد من تحقق افتراضات نموذج

الجدول (5)

نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لجودة الخدمات الفعلية المقدمة من الجهاز

معامل الارتباط المتعدد R	التباين المفسر R-square	التباين المفسر المعدل Adjusted R-square	التباين المفسر R-square change	F-change	df ₁	df ₂	مستوى دلالة F-change
0.821	0.674	0.654	0.674	32.320	5	78	0.000

المفسر المعدل (65.4%). وهذا يعني أن الذكاء العاطفي له قدرة تنبؤية كبيرة بجودة الخدمات الفعلية المقدمة.

السؤال الرابع: ما درجة إسهام كل بُعد من أبعاد الذكاء العاطفي لدى العاملين في الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني في تعزيز جودة الخدمات التي يقدمها الجهاز؟

للإجابة عن هذا السؤال، تم إيجاد معاملات الانحدار الخطي المتعدد لجودة الخدمات على أبعاد الذكاء العاطفي، وكذلك تحليل الارتباط بينهما، والنتائج في الجدول (6) تبين ذلك.

يتضح من نتائج الجدول (5) أن معامل الارتباط المتعدد بين أبعاد الذكاء العاطفي ومستوى جودة الخدمات الفعلية المقدمة من الجهاز ($R=0.821$)، مما يدل على وجود علاقة خطية طردية قوية وذات دلالة إحصائية ($\text{Sig.}=0.000$) بين أبعاد الذكاء العاطفي ومستوى جودة الخدمات الفعلية المقدمة من الجهاز. ويتضح أيضاً أن هناك تأثيراً كبيراً وذا دلالة إحصائية لأبعاد الذكاء العاطفي على جودة الخدمات الفعلية المقدمة من الجهاز؛ إذ بلغت قيمة التباين المفسر لجودة الخدمات الفعلية التي يقدمها الجهاز من خلال أبعاد الذكاء العاطفي (67.4%)، وقيمة التباين

الجدول (6)

معاملات الانحدار الخطي المتعدد لجودة الخدمات الفعلية التي يقدمها الجهاز على أبعاد الذكاء العاطفي للعاملين في الجهاز

تحليل الارتباط		تحليل الانحدار					النموذج
معامل الارتباط شبه الجزئي Partial Correlation	معامل ارتباط البعد مع المتغير التابع	مستوى الدلالة Sig.	إحصائي الاختبار t	معامل الانحدار المعياري Standardized Beta	الخطأ المعياري	معامل الانحدار B	
		0.000	8.662		0.254	2.204	الثابت
0.171	0.517	0.010	2.645	0.218	0.064	0.169	الوعي بالذات
0.172	0.532	0.009	2.662	0.204	0.045	0.121	التحكم بالذات
0.216	0.545	0.001	3.349	0.274	0.063	0.212	تحفيز الذات
0.156	0.452	0.018	2.412	0.177	0.052	0.125	التعاطف
0.301	0.621	0.000	4.664	0.362	0.057	0.264	المهارات الاجتماعية

(2.204، 0.169، 0.121، 0.212، 0.125، 0.264)، وهي ذات دلالة إحصائية، وهذا واضح من خلال قيم t ومستوى الدلالة

يتضح من نتائج الجدول (6) أن جميع قيم معاملات الانحدار (B_0 ، B_1 ، B_2 ، B_3 ، B_4 ، B_5) هي على الترتيب

السؤال الخامس: ما ترتيب أبعاد الذكاء العاطفي لدى العاملين في الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني من حيث درجة تأثيرها في تعزيز جودة الخدمات الفعلية التي يقدمها الجهاز؟

من النتائج في الجدول (6) يمكن ترتيب أبعاد الذكاء العاطفي من حيث درجة تأثيرها في تعزيز جودة الخدمات الفعلية التي يقدمها الجهاز بالاعتماد على قيم معاملات الانحدار المعيارية Standardized Beta. وقد كان أكثرها تأثيراً بُعد المهارات الاجتماعية (Beta=0.362)، ثم بُعد تحفيز الذات (Beta=0.274)، يليه بُعد الوعي بالذات (Beta=0.218)، ثم بُعد التحكم بالذات (Beta=0.204)، وأخيراً بُعد التعاطف (Beta=0.177).

تدل نتائج الدراسة استناداً إلى مناقشة نتائج مستويات أبعاد الذكاء العاطفي على أن أكثر أبعاد الذكاء العاطفي تأثيراً في مستوى جودة الخدمة الفعلية هو بُعد المهارات الاجتماعية. ومن جهة أخرى، لوحظ انخفاض مستوى هذا البعد من أبعاد الذكاء العاطفي لدى موظفي الجهاز محل الدراسة. ويُستنتج من ذلك أن تعزيز المهارات الاجتماعية لدى العاملين سيؤدي إلى ارتفاع مستوى جودة الخدمة الفعلية المقدمة.

الاستنتاجات والتوصيات

يمكن تلخيص أهم الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة كما يأتي:

1. للذكاء العاطفي دور هام وبارز في تعزيز جودة الخدمات الفعلية المقدمة من الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، وتتسم نتيجة الدراسة مع نتائج عدد من الدراسات السابقة، مثل دراسات (Aldaod, Sweis, Alawneh & Jaradat, 2019)، و(الحالمة، والناقلي، والعوامل، 2018)، و(شعبان، وسليم، 2014)، و (Naeem, Saif & Khalil, 2008) التي وجدت علاقة طردية بين كل من الذكاء العاطفي وجودة الخدمة. وتتعارض هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Ashari, Rakhmat, Allorante & Ahmad, 2020).
2. يتمتع موظفو الجهاز بمستوى (مهارات) ذكاء عاطفي مرتفع، وكان مستوى الذكاء العاطفي للموظفين محل الدراسة مرتفعاً فقط على بعدي الوعي بالذات وتحفيز الذات، ومتوسطاً على بقية الأبعاد.
3. القدرات (المكونات الشخصية) للموظفين محل الدراسة في

المقابل لكل معامل، وكانت على الترتيب (0.000، 0.010، 0.009، 0.001، 0.018، 0.000)، وجميعها أقل من (0.02)، مما يعني أن جميع أبعاد (مهارات) الذكاء العاطفي مهمة وتؤثر بدرجات متفاوتة على جودة الخدمات الفعلية، أي أن لكل بُعد من هذه الأبعاد قدرة تنبؤية بجودة الخدمات الفعلية؛ وهذا منسجم مع ما تم التوصل إليه في دراسة درة (2015) التي وجدت أثراً مختلفاً لكل من أبعاد (مهارات) الذكاء العاطفي على الإنتاجية. بناءً على ما سبق، يمكن التنبؤ بدرجة الموظف على محور جودة الخدمات الفعلية التي يقدمها الجهاز للمستفيدين من خلال درجات الموظف على أبعاد (محاور) الذكاء العاطفي بالمعادلة التنبؤية الخطية الآتية:

$$Y = 2.204 + 0.169X_1 + 0.121X_2 + 0.212X_3 + 0.125X_4 + 0.264X_5$$

Y: درجة الموظف على محور جودة الخدمات التي يقدمها الموظف في جهاز الإحصاء للمستفيدين.

- X₁: درجة الذكاء العاطفي للموظف على محور الوعي بالذات.
X₂: درجة الذكاء العاطفي للموظف على محور التحكم بالذات.
X₃: درجة الذكاء العاطفي للموظف على محور تحفيز الذات.
X₄: درجة الذكاء العاطفي للموظف على محور التعاطف.
X₅: درجة الذكاء العاطفي للموظف على محور المهارات الاجتماعية.

ويمكن تحديد درجة إسهام كل بُعد من أبعاد الذكاء العاطفي في التأثير على جودة الخدمات الفعلية التي يقدمها الجهاز (القدرة التنبؤية لكل بُعد من أبعاد الذكاء) من خلال مربع (معامل الارتباط شبه الجزئي) الذي يمثل تباين جودة الخدمات المفسر من كل بُعد من أبعاد الذكاء العاطفي عند تثبيت بقية الأبعاد. وقد أسهم بُعد الوعي بالذات وحده بنسبة 2.9% من التباين المفسر الكلي، وبُعد التحكم بالذات وحده بمقدار 2.96% من التباين الكلي، وبُعد تحفيز الذات وحده بنسبة 4.66% من التباين المفسر الكلي، وبُعد التعاطف وحده بنسبة 2.43% من التباين المفسر الكلي، وبُعد المهارات الاجتماعية وحده بنسبة 9% من التباين المفسر الكلي. وهذا يعني أن كل بُعد من هذه الأبعاد له قدرة تنبؤية بجودة الخدمات المقدمة.

2. الاستمرار في سياسات التحفيز المعمول بها في الجهاز مع ضرورة إضافة محفزات أخرى جديدة.
3. النظر إلى عملية تعزيز جودة الخدمات من خلال تعزيز مهارات الذكاء العاطفي لمقدم الخدمة بأبعاده المختلفة، خاصة بُعدي المهارات الاجتماعية وتحفيز الذات. وقد وجدت الدراسة أنهما البعدان الأكثر تأثيراً في مستوى جودة الخدمة.
4. استخدام المؤسسات الحكومية أو شبه الحكومية لسياسات توظيف جديدة تعنى بداية بالتأكد من امتلاك الموظف الجديد لمهارات الذكاء العاطفي، نظراً لما أظهره الذكاء العاطفي من أثر كبير في تحسين جود الخدمة.
5. نشر مفهوم الذكاء العاطفي ومهاراته لدى مؤسسات الدولة التي تعنى بتقديم خدمات متنوعة.
6. أبعاد الذكاء العاطفي لها قدرة تنبؤية كبيرة بجودة الخدمات الفعلية المقدمة.
7. كل بُعد من أبعاد الذكاء العاطفي له قدرة تنبؤية بجودة الخدمات المقدمة، وأكثر هذه الأبعاد تأثيراً في مستوى جودة الخدمات الفعلية التي يقدمها الجهاز هو بُعد المهارات الاجتماعية، فبُعد تحفيز الذات، يليه بُعد الوعي بالذات، ثم بُعد التحكم بالذات. وكان أقل الأبعاد تأثيراً بُعد التعاطف، وهذه الجزئية تتناقض مع دراسة (شعبان وسليم، 2014)، التي وجدت أن بُعد التعاطف هو البعد الأكثر تأثيراً من بين الأبعاد كافة.

دراسات مستقبلية مقترحة

1. استخدام المقاييس الأخرى التي تقيس أبعاد الذكاء العاطفي، وخاصة مقياس Mayer and Salovey ومقياس Bar-on
2. توسيع الدراسة لتشمل العاملين في جميع المستويات الإدارية.
3. إجراء دراسة حول مستوى جودة الخدمات التي يقدمها الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني من وجهة نظر المستفيدين من خدماته مثل الباحثين من أعضاء هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية.
4. استخدام نموذج الفجوة (gaps of servqual) 5 بكامل اجزائه، لتحديد الفجوة بين توقعات المستهلكين لمستويات الخدمات المقدمة لهم وبين واقع تقديم الخدمة.
5. دراسة العلاقة بين أبعاد الذكاء العاطفي ومتغيرات أخرى.

التوصيات

- في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، الخروج بالتوصيات الآتية:
1. ضرورة إيلاء اهتمام أعلى من قبل إدارة الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني بموضوع الذكاء العاطفي كونه يؤثر بشكل واضح في مستوى جودة الخدمات المقدمة، وخاصة ما يتعلق بالجانب الاجتماعي من المهارات، وتطوير أساليب تدريب جديدة وخاصة بموظفي الجهاز تعنى بتعزيز مهارات الذكاء العاطفي بشكل عام والمهارات الاجتماعية بشكل خاص، مثل إدارة العلاقات مع الآخرين وتعزيزها.

المراجع

المراجع العربية

- أحمد غنيم أبو الخير، ونور عادل ابو شعيرة، 2018، مستوى الذكاء العاطفي وعلاقته بتحسين أداء مديري المدارس في المرحلة الأساسية الدنيا التابعة لوكالة الغوث بمنطقة غرب غزة التعليمية. *International Journal of Educational*
- Psychological Studies*، المجلد 3، العدد 2، ص 198-214.
- أحمد فلاح العلوان، 2011، الذكاء الانفعالي وعلاقته بالمهارات الاجتماعية وأنماط التعلق لدى طلبة الجامعة في ضوء متغيري

عمر محمد درة، 2015، دور الذكاء العاطفي في تحسين فاعلية فرق العمل: دراسة ميدانية على القطاع المصرفي الأردني. *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، المجلد 11، العدد 4، ص 817-839.

فارس محمود أبو معمر، يونيو 2005، قياس جودة الخدمة المصرفية في البنوك العاملة في قطاع غزة. *مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية)*، المجلد 13، العدد 1، ص 77-105.

فرست علي شعبان، وفهين عصمت سليم، 2014، دور الذكاء الإداري في تعزيز أبعاد جودة الخدمة الصحية: دراسة استطلاعية لأراء عينة من المديرين العاملين في المستشفيات الحكومية في مدينة دهوك. *مجلة جامعة زاخو*، ص 228-248.

محمد إبراهيم سلمان، يناير 2013، مستوى جودة الخدمات المصرفية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقاً لمقياس جودة الخدمة SERVPERF. *مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية)*، المجلد 17، ص 1-50.

محمد عزات الحلالمة، ومنوى محمود النابلسي، وحسن خالد العواملة، 2018، الدور الوسيط للذكاء العاطفي في تعزيز أثر الجداريات القيادية على جودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة: دراسة تطبيقية من وجهة نظر المديرين. *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، المجلد 14، العدد 4، ص 585-601.

هاني حامد الضمور، 2008، *تسويق الخدمات*. عمان، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.

هناء خالد الرقاد، وعزيرة ابو دية، 2012، الذكاء العاطفي لدى القادة الأكاديميين في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية. *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية*، المجلد 20، العدد 2، ص 737-763.

ونس عبدالكريم ونس الهنداوي، وسلطان "محمد سعيد" فريحات، وعبدالباسط إبراهيم حسونة، وخالد خلف اللافي، 2012، الأبعاد الأساسية للتسويق بالعلاقات وأثرها على جودة خدمات المصارف الأردنية. *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة*، المجلد 32، ص 159-186.

التخصص والنوع الاجتماعي للطالب. *المجلة الأردنية في العلوم التربوية*، المجلد 7، العدد 2، ص 125-144. حسين أبو رياش، وسليم شريف، وعبد الحكيم الصافي، وأميمة عمور، 2006، *الدافعية والذكاء العاطفي*. عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.

خالد يوسف الزعبي، ومحمد خالد أبو الغنم، 2012، أثر وظائف إدارة المعرفة في مستوى جودة الخدمات المقدمة من سلطة المياه وشركة الكهرباء الأردنية من وجهة نظر العاملين: دراسة ميدانية على محافظات جنوب الأردن. *مؤتة للبحوث والدراسات - سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية*، المجلد 27، العدد 2، ص 247-310.

خليل محمد الشماع، 2011، *مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال*. عمان، المملكة الأردنية الهاشمية: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

خليل محمد حسن الشماع، وخضير كاظم حمود، 2007، *نظرية المنظمة*. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

سالم علي سالم الغرابية، يناير 2011، الذكاء العاطفي لدى الموهوبين والعاديين من طلبة المرحلة المتوسطة في منطقة القصيم: دراسة مقارنة. *مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية)*، المجلد 19، العدد 1، ص 567-596. سلامي دلال، مارس 2016، الذكاء العاطفي - مدخل نظري. *مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية - جامعة الشهيد حمة لخضر - الوادي*، العدد 15، ص 164-179.

عادل أبو الأنوار، 2014، *تنمية واستغلال مهارات الذكاء الاجتماعي: كيف تجعل علاقاتك سلاحاً لنجاحك*. القاهرة: الشريف ماس للنشر والتوزيع.

عبد العزيز أبو نبعية، 2005، *دراسات في تسويق الخدمات المتخصصة: منهج تطبيقي*. عمان، المملكة الأردنية الهاشمية: مؤسسة الورق للنشر والتوزيع.

علي هادي جبرين، 2006، *إدارة العمليات*. عمان، الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع.

علي محمد العويدي، وفاروق فارح الروسان، 2013، اشتقاق معايير أردنية لمقياس بار - أون: نسخة الشباب للذكاء العاطفي في عينة أردنية من الطلبة العاديين والموهوبين. *دراسات - العلوم التربوية*، المجلد 40، العدد 2، ص 548-568.

- Aldaod, S. M., Sweis, R. J., Alawneh, A. R., & Jaradat, M. 2019. Emotional Intelligence Effect in the Health Sector: A Literature Review. *International Journal of Information, Business and Management*, 11 (4): 79-97.
- Ashari, I., Rakhmat, R., Allorante, A.I., & Ahmad, B. March 2020. The Effect of Organizational Justice and Emotional Intelligence on Service Quality through Organizational Citizenship Behavior. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 7 (2): 287-293. doi:http://dx.doi.org/10.18415/ijmmu.v7i2.1494
- Came'n, C. 2010. Service Quality on Three Management Levels: A Study of Service Quality in Public Tendering Contracts. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 2 (3): 317-334. doi:10.1108/175666910110900 53
- Danquah, E. 2014. Analysis of the Impact of Emotional Intelligence on Organisational Performance: A Banking Perspective. *British Journal of Marketing Studies*, 2 (3): 34-50.
- Dess, G. G., Lumpkin, G. T., & Eisner, A. B. 2007. *Strategic Management: Creating Competitive Advantages*. Boston: McGraw-Hill/Irwin.
- Ferrell, O. C., Hirt, G. A., & Ferrel, L. 2011. *Business: A Changing World*. (8th edn.). Boston: McGraw-Hill Higher Education.
- Issa, W.M., & Qutaishat, F.T. 2020. The Moderating Effect of Integration between ERP and CRM Systems on Organizational Performance. *Jordan Journal of Business Administration*, 16 (1): 331-345.
- Kinicki, A., & Williams, B.K. 2006. *Management: A Practical Introduction*. Boston, Mass.: McGraw-Hill.
- Kotler, P., & Armstrong, G. 2010. *Principles of Marketing*. Upper Saddle River, NJ: Pearson.
- Mustapha, I.Y., Aremu, M.A., & Brimah, A.N. 2017. Comparative Analysis of Service Quality and Customers' Satisfaction of Interest- and Non-interest-based Cooperative Societies in Ilorin Emirate. *Jordan Journal of Business Administration*, 13 (4): 537-556.
- Naeem, H., Saif, M.I., & Khalil, W. 2008. Emotional Intelligence and Its Impact on Service Quality: Empirical Evidence from the Pakistani Banking Sector. *International Business & Economics Research Journal*, 7 (12): 55-62.
- Olivier Serrat. 2017. Understanding and Developing Emotional Intelligence. *Knowledge Solutions*, 329-339. doi:10.1007/978-981-10-0983-9_37
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. 1988. SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64 (1): 12-40.
- Peter Salovey, & Mayer John D. 1990. Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9 (3): 185-211. doi:10.2190/dugg-p24e-52wk-6cdg
- Rheea, S.-K., & Rhab, J.-Y. November 2009. Public Service Quality and Customer Satisfaction: Exploring the Attributes of Service Quality in the Public Sector. *The Service Industries Journal*, 29 (11): 1491-1512. doi:10.1080/02642060902793441
- Richard, D., Gerald Matthews, & Moshe Zeidner. 2012. *What We Know about Emotional Intelligence: How It Affects Learning, Work, Relationships and Our Mental Health*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Sleimi, M.T., Karam, A.A., & Qubbaj, I.S. June 2018. The Impact of E-Banking Services Quality on Customers' Satisfaction Moderated by Customer Trust: Survey on Arab Bank in Amman, Jordan. *Journal of Al-Quds Open University for Administrative & Economic Research*, 3 (9): 24-36. doi:https://doi.org/10.5281/zenodo.1405450.
- Statistics, P.C. 2000. *Legal Basis: The General Statistics Law-2000*. Retrieved from: http://www.pcbs.gov.ps/site/lang_en/539/default.aspx?lang=en