

## تأثير الذكاء الإستراتيجي في جودة الخدمة التعليمية دراسة ميدانية على العاملين في الجامعات الخاصة في شمال غرب سورية

سامر قواس، د. وحيد عبدان

قسم إدارة الاعمال، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة إدلب

### الملخص:

يهدف البحث إلى دراسة تأثير الذكاء الإستراتيجي بأبعاده (الاستشراف، الرؤية المستقبلية، التفكير بمنطق النظم، الحدس، الدافعية، الإبداع، الشراكة) في جودة الخدمة التعليمية في الجامعات الخاصة في شمال غرب سورية، وبلغت عينة الدراسة (28) عضو هيئة تعليمية له منصب إداري، واستعمل الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واعتمد الباحث على الاستبيان في جمع البيانات، وبرنامج spss في تحليل البيانات.

وقد أظهرت نتائج البحث وجود تأثير إيجابي ومعنوي للذكاء الإستراتيجي في جودة الخدمة التعليمية، كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين الدافعية وجودة الخدمة التعليمية، فيما أظهر معامل التحديد أن الدافعية تفسر 22% من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمة التعليمية، وأن بُعدي الاستشراف والدافعية والإبداع لها تأثير معنوياً في جودة الخدمة التعليمية، في حين لم تظهر أبعاد (الرؤية المستقبلية، الحدس، الشراكة، والتفكير بمنطق النظم) تأثيراً معنوياً في جودة الخدمة التعليمية.

أوصى البحث بتحسين جوانب الذكاء الإستراتيجي في الجامعات الخاصة، مع التركيز على تعزيز الدافعية والاستشراف والإبداع، وتطوير الإستراتيجيات التعليمية والتنظيمية.

**الكلمات المفتاحية:** الذكاء الإستراتيجي، جودة خدمة التعليم العالي.

## **The Impact of Strategic Intelligence on the Quality of Educational Service**

### **A Field Study on Workers in Private Universities in Northwest Syria**

Samer kawas, Dr. Waheed Abdan

**Department of Business Administration, Faculty of Economics and Management, Idlib University.**

#### **Abstract:**

The research aims to study the impact of Strategic Intelligence, with its dimensions (foresight, future vision, systems thinking, intuition, motivation, creativity, and partnership), on the quality of educational services in private universities in northwestern Syria. The study sample consisted of **28** faculty members holding administrative positions. The researcher adopted a descriptive-analytical approach, using a questionnaire for data collection and **SPSS** software for data analysis.

The results indicated a positive and significant impact of strategic intelligence on the quality of educational services. Additionally, there was a significant positive correlation between motivation and service quality, with the coefficient of determination showing that motivation explains **22%** of the variations in educational service quality. The dimensions of foresight, motivation, and creativity had a significant impact on service quality, while future vision, intuition, partnership, and systems thinking did not show a significant effect.

The study recommended improving aspects of strategic intelligence in private universities, with a focus on enhancing motivation, foresight, and creativity, as well as developing educational and organizational strategies.

**Key words:** Strategic Intelligence, Quality of Higher Education Services.

## 1: الإطار المنهجي للبحث

### المقدمة:

تشهد المجتمعات المعاصرة تحديات ثقافية كبيرة، تتمثل في العديد من التغيرات المتسارعة في الفكر العالمي، وقد فرضت هذه التغيرات المتسارعة على الجامعات ضرورة مواكبة هذه التحولات، مما يتطلب أساليب جديدة ومنهجية مغايرة في قراءة المتغيرات، واختيار السبل للتكيف معها، ويبقى دور الجامعة رائد في هذه العملية بحكم طبيعة رسالتها في المجتمع، الأمر الذي جعل وظيفة الجامعة تعليم طرق التفكير، وتنمية المهارات والابتكار. (أبو شعيرة، المطيري، 2018، صفحة 59) فالتعليم حالياً يتطلب إتاحة المزيد من النوعية والتميز، بما يحقق تطوير نظم ومعايير الجودة تماشياً مع الظروف المحيطة (شاهين، 2023، صفحة 2)

وتُعد جودة الخدمة التعليمية واحدة من اثنتي عشرة ركيزة تقاس بها تنافسية الدول، ويُشار إلى أنها أمر حاسم للاقتصادات التي ترغب في التقدم، واقتصاد المعرفة اليوم يتطلب العمالة المتعلمة القادرة على التكيف بسرعة مع البيئة المتغيرة، ولكي تكون الجامعة قادرة على صناعة المستقبل ينبغي أن تتصف بالإبداع والتنافسية والجودة، وهذا الأمر يدفع بها للبحث عن كيفية رفع قدراتها لتضمن لها التفوق والاستمرار. (عمر، 2020، صفحة 43)

تستلزم الظروف المحيطة بالجامعات وجود قادة مفكرين أذكياء من ذوي القدرات الفكرية والمهارات غير التقليدية التي تعتمد على أسس تنمية المعرفة والخبرة، من هنا برز دور الذكاء الإستراتيجي أداة فاعلة للمؤسسات التعليمية نحو تحقيق أهدافها وتمكين القادة من استشعار الفرص والتكيف مع المتغيرات التي تحيط بها. (المنزوع، 2020، صفحة 131).

في ظل ما سبق، تبرز الحاجة إلى استكشاف ومعرفة أثر الذكاء الإستراتيجي في تطوير وتحسين جودة الخدمات التعليمية.

## 1-1: الدراسات السابقة:

### 1-1-1: دراسات تناولت الذكاء الإستراتيجي:

1- دراسة (سالم، 2024) بعنوان: دور الذكاء الإستراتيجي في تعزيز سبل نجاح الابتكار التنظيمي، هدفت الدراسة إلى توضيح مفهوم الذكاء الإستراتيجي كمتغير مستقل بأبعاده الخمسة (الاستشراف، الرؤية المستقبلية، التفكير النظمي، الشراكة، الإبداع)، ومفهوم نجاح الابتكار التنظيمي كمتغير تابع بأبعاده الثلاثة (الابتكار الإداري، الابتكار التقني، الابتكار الإضافي)، وتحديد علاقة الارتباط والتأثير بينهما، اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، استعملت الاستبيان أداةً لجمع البيانات، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط معنوية وتأثير قوي بين الذكاء الإستراتيجي والابتكار التنظيمي.

2- دراسة (الزهراني و العيسى، 2021): بعنوان الذكاء الإستراتيجي وعلاقته باتخاذ القرار لدى القيادات الإدارية والأكاديمية، هدفت الدراسة إلى التعرف على متطلبات تطبيق الذكاء الإستراتيجي ودوره في عملية اتخاذ القرار، تكونت عينة الدراسة من (201) فرداً من القيادات الإدارية والأكاديمية في كل من: شركة المياه، المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني، وجامعة الملك سعود، اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، واستعملت الاستبيان أداةً لجمع البيانات، وأظهرت نتائج الدراسة وجود أهمية للذكاء الإستراتيجي في عملية اتخاذ القرار، ووجود علاقة بين عناصر الذكاء الإستراتيجي في عملية اتخاذ القرار.

### 3- دراسة: (Sadalia, Irawati, Syahfitri, & Erisma, 2021)

The Impact of Strategic Intelligence on Entrepreneurial Behavior and Organizational Development.

هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير الذكاء الإستراتيجي في التطوير التنظيمي والسلوك الريادي، في الشركات في سومطرة في إندونيسيا، اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي، واستعملت الاستبيان أداةً لجمع البيانات، وشملت عينة الدراسة (200) رائد أعمال في

الشركات الصغيرة والمتوسطة، وأظهرت نتائج الدراسة أن الذكاء الإستراتيجي له تأثير كبير في السلوك الريادي وهما مجتمعان لهما تأثير إيجابي في التطوير التنظيمي.

4- دراسة (AlZu'bi, 2016) بعنوان:

"Aspects of Strategic Intelligence and its Role in Achieving Organizational Agility: An Empirical Investigation"

هدفت الدراسة: إلى دراسة تأثير أبعاد الذكاء الإستراتيجي، والتي تشمل الاستشراف والرؤية والشراكة والحدس والإبداع، في تحقيق المرونة التنظيمية في قطاع الصناعات التعدين، اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستعملت الاستبيان لجمع المعلومات، وعينة الدراسة تكونت من (367) موظف في 15 شركة قطاع الصناعات الاستخراجية والتعدينية، أظهرت نتائج الدراسة أن جميع أبعاد الذكاء الإستراتيجي لها تأثير معنوي في تحقيق المرونة التنظيمية، مع وجود تفاوت في درجات التأثير، كان للإبداع أعلى تأثير بوزن تأثير وتفسير 39.5% من التباين، يليه الحدس بنسبة 39%، ثم الشراكة بنسبة 32%، أظهرت نتائج الدراسة أيضاً أن الاستشراف والرؤية لهما تأثير مهم ولكن بدرجات أقل مقارنة بالأبعاد الأخرى.

5- دراسة (Keikha & Hadadi, 2016): بعنوان

Investigating effects of Strategic Intelligence of Managers on the performance of employees)

هدفت الدراسة إلى دراسة تأثير الذكاء الإستراتيجي للمديرين بأبعاده (الذكاء التجاري، الذكاء التنافسي، إدارة المعرفة)، على أداء العاملين في البنوك الخاصة في زهران، اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، واستعملت الاستبيان لجمع المعلومات، وتكونت عينة البحث من (217) موظف في البنوك الخاصة بمدينة زهران في إيران، وأظهرت نتائج الدراسة أن الذكاء الإستراتيجي بكافة أبعاده له تأثير كبير في الأداء التنظيمي للموظفين،

## 2-1-1: دراسات تناولت جودة خدمة التعليم:

1- دراسة (بوطاجين ومناد، 2019): دور إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي، دراسة حالة جامعة محمد الصديق بن يحيى، هدفت الدراسة إلى

التعرف على مفاهيم إدارة المعرفة وجودة خدمات التعليم العالي، واختبار علاقة الأثر بينهما، وأظهرت نتائج الدراسة عدم وجود تأثير معنوي لإدارة المعرفة في جودة خدمات التعليم العالي.

2- دراسة (الأمين، أسامة، 2024) بعنوان: أثر الثقافة التنظيمية على تحسين جودة الخدمات التعليمية بمؤسسة التعليم العالي، هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الثقافة التنظيمية على تحسين جودة الخدمات التعليمية، وتحديد مستوى الثقافة التنظيمية وجودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر الأساتذة، اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، تكونت عينة الدراسة من (80) أستاذاً في كلية العلوم الاقتصادية بجامعة غرداية، واستعملت الدراسة الاستبيان لجمع المعلومات، وأظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية للثقافة التنظيمية بأبعادها المختلفة على تحسين جودة الخدمات التعليمية بمؤسسة التعليم العالي.

3- دراسة: (Alayoubi, Al Shobaki, & Abu-Naser, 2020) بعنوان Strategic Leadership Practices and their Relationship to Improving the Quality of Educational Service in Palestinian Universities. هدفت الدراسة إلى التعرف على ممارسات القيادة الإستراتيجية وعلاقتها بتحسين جودة الخدمة التعليمية في الجامعات الفلسطينية، واتبعت المنهج الوصفي التحليلي، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة قوية ومعنوية بين ممارسات القيادة الإستراتيجية وتحسين جودة الخدمة التعليمية.

4- دراسة: (Twum & Peprah, 2020): بعنوان The Impact of Service Quality on Students' Satisfaction.

هدفت الدراسة إلى: تقييم رضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة في كلية إدارة الأعمال بجامعة فالي فيو في غانا، واتبعت المنهج الوصفي التحليلي، وتألف مجتمع الدراسة من (100) طالب، واستعملت أسلوب العينة الطبقية، واستعملت الدراسة الاستبيان أداة لجمع البيانات، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة التعليمية المقدمة ورضا الطلاب.

### 3-1-1: التعقيب على الدراسات السابقة

فيما يتعلق بالدراسات التي تناولت الذكاء الإستراتيجي: يتفق البحث الحالي مع الدراسات السابقة من حيث اتباع المنهج الوصفي التحليلي، واستعمال الاستبيان أداة لجمع البيانات، ومن حيث التركيز في دراسة المتغير المستقل (الذكاء الإستراتيجي) وتأثيره في عدة متغيرات أخرى مثل المرونة التنظيمية، الأداء، الابتكار، اتخاذ القرار، السلوك الريادي، التطوير، واختلفت عنهم بدراسة تأثير الذكاء الإستراتيجي في جودة الخدمة التعليمية، وتختلف عن كل الدراسات السابقة في تناولها سبعة أبعاد للذكاء الإستراتيجي، كما اختلفت معها في مجتمع وعينة البحث إذ تناولت الكادر الإداري التعليمي في هذه الجامعات. أما في مجال جودة خدمة التعليم: يتفق البحث الحالي مع جميع الدراسات السابقة في الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة العلاقة بين المتغيرات في السياقات التعليمية، واستعمال الاستبيان أداة لجمع البيانات، أيضاً نتائج الدراسات السابقة تظهر تأثيراً معنوياً بين جودة الخدمة التعليمية وأبعاد مختلفة مثل إدارة المعرفة والقيادة الإستراتيجية والثقافة التنظيمية، والبحث الحالي يتماشى مع هذه الاتجاهات ويدرس تأثير الذكاء الإستراتيجي، يركز البحث الحالي على الكوادر الإدارية التعليمية فقط، ما يوفر نظرة داخلية عميقة للتحديات والممارسات الإدارية في تحسين جودة التعليم، البيئة البحثية الحالية تمثل الجامعات الخاصة في سورية، وهي بيئة فريدة بسبب الظروف الاقتصادية والسياسية، على عكس بيئات مستقرة نسبياً درست في الدراسات السابقة.

### 2-1: مشكلة البحث:

تتمثل الفجوة البحثية في ندرة الدراسات التي تناولت العلاقة بين الذكاء الإستراتيجي وجودة الخدمة التعليمية في الجامعات الخاصة في شمال غرب سورية، مما يحد من فهم تأثيره في هذا السياق، كما أن الأدبيات السابقة لم تعالج بوضوح مستوى تطبيق الذكاء الإستراتيجي ومدى انعكاسه على جودة التعليم في هذه الجامعات، بناءً على ذلك، تسعى هذه الدراسة إلى سد هذه الفجوة من خلال تحليل

العلاقة بين المتغيرين وتقديم نتائج تدعم تطوير جودة التعليم الجامعي، تتمحور مشكلة البحث في الإجابة على السؤال الآتي:

ما تأثير الذكاء الإستراتيجي في جودة الخدمة التعليمية في الجامعات الخاصة في شمال غرب سورية. ويتفرع عنها الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما هو واقع تطبيق الذكاء الإستراتيجي السائد في الجامعات محل الدراسة.
2. ما هو واقع جودة الخدمة التعليمية في الجامعات محل الدراسة.
3. ما هو تأثير الذكاء الإستراتيجي في جودة الخدمة التعليمية في الجامعات الخاصة في شمال غرب سورية.

### 3-1: أهمية البحث:

#### • الأهمية العلمية:

1. كونه يسلط الضوء على تأثير الذكاء الإستراتيجي في جودة الخدمة التعليمية داخل المؤسسات التعليمية الخاصة.
2. تتبع أهمية البحث من أهمية متغيراته إذ يُعد الذكاء الإستراتيجي أداة فعالة في تعزيز القدرة والابتكار وفعالية الأداء، وجودة الخدمة التعليمية التي تعد من العوامل الحاسمة في تطوير التعليم العالي.
3. المساهمة في فهم كيفية تأثير الذكاء الإستراتيجي في تقديم خدمات تعليمية ذات جودة أعلى، مما ينعكس بشكل إيجابي في تعزيز مكانة الجامعة.

#### • الأهمية العملية:

1. يمكن أن تساعد نتائج البحث إدارات الجامعات الخاصة على تبني إستراتيجيات قائمة على الذكاء الإستراتيجي لتحسين جودة الخدمات التعليمية.
2. تقديم توصيات قابلة للتطبيق لمتخذي القرار في الجامعات الخاصة، تهدف إلى تطوير بيئة تعليمية أكثر مرونة وابتكاراً، وتحسين مستوى رضا الطلاب، واستقطاب المزيد من الطلبة عبر تحسين جودة الخدمات التعليمية.



**4-1: أهداف البحث:**

1. التعرف على واقع الذكاء الإستراتيجي في الجامعات الخاصة في شمال غرب سورية.
2. التعرف على واقع جودة الخدمة التعليمية في الجامعات الخاصة في شمال غرب سورية.
3. معرفة تأثير الذكاء الإستراتيجي في جودة الخدمة التعليمية في الجامعات الخاصة في شمال غرب سورية.

**5-1: فرضيات البحث:**

**الفرضية الرئيسة الأولى (H0):** لا يوجد تأثير معنوي للذكاء الإستراتيجي بأبعاده (الاستشراف، الرؤية، التفكير بمنطق النظم، الحدس، الدافعية، الشراكة، الإبداع) في جودة الخدمة التعليمية في الجامعات الخاصة في شمال غرب سورية.

ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

**الفرضية الفرعية الأولى (H01):** لا يوجد تأثير معنوي لاستشراف في جودة الخدمة التعليمية في الجامعات الخاصة في شمال غرب سورية.

**الفرضية الفرعية الثانية (H02):** لا يوجد تأثير معنوي للرؤية في جودة الخدمة التعليمية في الجامعات الخاصة في شمال غرب سورية.

**الفرضية الفرعية الثالثة (H03):** لا يوجد تأثير معنوي للدافعية في جودة الخدمة التعليمية في الجامعات الخاصة في شمال غرب سورية.

**الفرضية الفرعية الرابعة (H04):** لا يوجد تأثير معنوي للحدس في جودة الخدمة التعليمية في الجامعات الخاصة في شمال غرب سورية.

**الفرضية الفرعية الخامسة (H05):** لا يوجد تأثير معنوي للإبداع في جودة الخدمة التعليمية في الجامعات الخاصة في شمال غرب سورية.

الفرضية الفرعية السادسة(H06): لا يوجد تأثير معنوي للشراكة في جودة الخدمة التعليمية في الجامعات الخاصة في شمال غرب سورية.

الفرضية الفرعية السابعة(H07): لا يوجد تأثير معنوي للتفكير بمنطق النظم في جودة الخدمة التعليمية في الجامعات محل الدراسة.

#### 1-6: منهج البحث:

استعمل الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واعتمد على مصدرين للبيانات هما:

- البيانات الأولية من خلال الاستبيان.
- البيانات الثانوية من خلال الكتب والدويات والمجلات العلمية.

#### 1-8: مجتمع وعينة البحث:

تكون مجتمع البحث من الجامعات الخاصة في شمال غرب سورية وهي (جامعة الشمال، جامعة ماري، جامعة المعارف، جامعة الحياة، الجامعة الإسلامية) وتمثلت عينة البحث من /28/ عضو هيئة تعليمية له منصب إداري، واعتمد الباحث أسلوب العينة الشاملة.

الجدول (1): مجتمع البحث

اسم الجامعة	الكادر الإداري التعليمي	الاستبيانات المستردة
جامعة الشمال	8	8
جامعة ماري	6	6
جامعة المعارف	5	5
جامعة الحياة	6	6
الجامعة الإسلامية	3	3
المجموع	28	28

المصدر من إعداد الباحث

## 2: الإطار النظري للبحث

## 2-1: الذكاء الإستراتيجي

## 2-1-1: مفهوم الذكاء الإستراتيجي

هو عملية إدارية وإستراتيجية مهمة تتكون من مجموعة من العناصر الأساسية تهدف إلى تزويد قادة المؤسسات بالمعلومات اللازمة والضرورية عن بيئة العمل بُغية تمكينهم من تصميم وصياغة الخطط الإستراتيجية المستقبلية، والاستعداد لمواجهة المخاطر والأزمات قبل وقوعها بما يضمن تحقيق النجاح. (أبوعيادة، 2016، صفحة 18)، وذكر Sadalia أنه عملية توقع وتحليل للتغيرات في بيئة المؤسسة، وفهم للأحداث وإصدار الأحكام حول إدارة إستراتيجيات جديدة. (Sadalia, et al, 2021, p. 252)

## 2-1-2: أهمية الذكاء الإستراتيجي

يُعد الذكاء الإستراتيجي عنصراً مهماً في تسيير نشاط المؤسسة في كل مرحلة من مراحل استراتيجيتها وعملياتها، وتبرز أهميته في إدارة المخاطر ما يجعلها قادرة على التعامل مع التحديات الحالية والمستقبلية ويحذر المؤسسة من التهديدات المحتملة، ويحدد الفرص المتاحة في بيئتها الخارجية. (أوسو، و آخرون، 2021، الصفحات 187-188)، كما يساعد الذكاء الإستراتيجي المؤسسة في تنفيذ عملياتها بالكفاءة والفاعلية المطلوبة، ويرسم التوجه الإستراتيجي ويحدد أوجه التنافس التي تعتمد عليها في أنشطتها. (الحسناوي و الجنابي، 2021، صفحة 141)

## 2-1-3: أهداف الذكاء الإستراتيجي

- 1- توفير تنبؤات وتحذيرات مبكرة للتهديدات المحيطة في المنظمة.
- 2- تقديم الأفكار الهادفة التي تحول الابتكارات والاختراعات إلى خدمات.
- 3- توفير معلومات تمكن المنظمات من استثمارها. (مرهج، 2023، الصفحات 20-21)
- 4- تشكيل القناعات لدى صناع القرار وصياغة السياسات بوجوب الوصول إلى قرارات وسياسات إبداعية مثلى. (الرشيدي، 2023، صفحة 427)
- 5- تشجيع المنظمات على تفعيل التحالفات الإستراتيجية.
- 6- الاستعمال الفعّال للمعلومات. (عوض، وآخرون، 2022، صفحة 922)

## 2-1-4: أبعاد الذكاء الإستراتيجي:

إذ إن أبعاد الذكاء الإستراتيجي هي:

- 1- الاستشراف: هو دراسة للماضي وفهم للحاضر يُمكن المدراء من معرفة المستقبل بالاعتماد على خبراتهم في العمل. (أبوعيادة، 2016، صفحة 9)
- ويمر الاستشراف بعدة مراحل هي:
- مرحلة جمع، توحيد، تحليل، واختصار المعلومات المتوفرة.

➤ مرحلة ترجمة وتفسير المعرفة.

➤ مرحلة الالتزام والاستيعاب، وتحويل المخرجات إلى أنشطة ومن ثم نتائج مرتبطة بالمستقبل. (عوض، وآخرون، 2022، صفحة 929)

2- **التفكير بمنطق النظم:** هو مدخلاً بارزاً للتفكير الإستراتيجي الذي يعزز أثر الذكاء الإستراتيجي في المنظمات بصفته منهجاً يواكب التكيف مع الحياة ويلائم المنظمات مع بيئتها. (الرشيدي، 2023، صفحة 431)

3- **الرؤية المستقبلية:** هي صورة شاملة لمستقبل مثالي، يتميز بالإيجاز، والوضوح، التحدي والقدرة على الاستمرار، لوصف كل أجزاء المنظمة، لرسم توجهات القادة في اتخاذ القرارات وتوجيه العاملين نحو تحقيق الأهداف. (عوض، وآخرون، 2022، صفحة 931)

4- **الدافعية:** هي القدرة على حمل الناس على اعتناق هدف مشترك لتنفيذ الرؤية، إذ تتضمن نوعاً من الاستماع لمعرفة ما الذي يحرك الناس، ويدفع نحو اتخاذ قرارات مجدية، وتؤدي إلى نشر منفعة عامة عبر المنظمة، وغالباً ما تكون هناك عناصر كثيرة لإيجاد الطريقة التي يستطيع من خلالها القائد أن يلهم الآخرين بها، مثل المكافآت لمؤوسيه. (راضي، وآخرون، 2020، صفحة 39)

5- **الحدس:** سمة من سمات الارتباط اللاشعوري، والقدرة على ربط الأفكار واستنتاج أفكار جديدة، ويتمثل في إدراك عقلي سريع لظروف القرار، وبالاعتماد على الخبرات المتراكمة بدون العودة إلى التفكير المحسوس، ويعد من مقومات القيادة وممن يتسمون بالذكاء الإستراتيجي وتقع على عاتقهم توقع المشكلات قبل حدوثها (مرهج، 2023، صفحة 25)

6- **الشراكة:** هي إيجاد تقاهمات إستراتيجية مع منظمات، من أجل الحصول على دعمها، والعمل من خلال هذه التقاهمات على تحقيق الأهداف المشتركة، إذ تلزم الأطراف المشاركة بمواردهم إلى تطوير مشاريع مشتركة. (الزهراني و العيسى، 2021، صفحة 6)

7- **الإبداع:** هو قدرة المنظمة على الوصول إلى ما هو جديد ويضيف قيمة ويقدم منتج أفضل مقارنة بمنتجات المنافسين. (مسلم، 2015، صفحة 37)

## 2-2: جودة الخدمة التعليمية

### 2-2-1: مفهوم جودة الخدمة التعليمية

جودة الخدمة التعليمية: هي مجموعة الخصائص والمعايير التي يجب توفرها في جميع عناصر العملية التعليمية، التي يمكنها تلبية احتياجات المجتمع ومتطلباته ورغبات المتعلمين واحتياجاتهم، ولتحقيق تلك المعايير يتوجب الاستعمال الفعال لكل العناصر البشرية والمادية. (الأمين و أسامة، 2024، صفحة 24)

### 2-2-2: أهمية جودة الخدمة التعليمية:

1. تساعد في التعرف على جوانب الجودة في التعليم.
2. تساعد على تحسين جودة الخدمات الأخرى وزيادة الثقة والالتزام من قبل جميع المستويات في الإدارة الجامعية. (زايكو و يوسف، 2021، صفحة 16)
3. تمنح المؤسسة التعليمية الاهتمام والاحترام والتقدير والاعتراف.
4. تساعد على صنع القرارات المتعلقة بالعمل، بالتشاركية وطرح الحلول والبدائل الممكنة.
5. زيادة الكفاءة التعليمية الأكاديمية والتطبيقية ورفع مستوى الأداء للقائمين على العملية التعليمية، وتقديم خدمات أفضل للطلبة. (بوطاجين و مناد، 2019، الصفحات 23-24)

### 2-2-3: أهداف جودة الخدمة التعليمية

1. تنمية روح العمل الجماعي والتعاوني للاستفادة من كافة العاملين.
2. تحقيق نقلة نوعية في العملية التعليمية تقوم على أساس التوثيق للبرامج والإجراءات والتفعيل للوائح والتوجيهات والارتقاء بمستويات الطلاب.
3. تقديم كافة التسهيلات البحثية بكفاءة عالية. (حامد، 2011، صفحة 343)
4. فتح قنوات الاتصال والتواصل بين الجامعات والجهات الرسمية والمجتمعية.
5. زيادة خبرة الجامعة في تطوير التعليم بكافة مجالاته، وضمان التحسين المستمر الشامل لكل أنشطة الجامعة. (محمد، محمد، 2021، صفحة 19)

## 3: الإطار العملي للبحث

## 1-3: الإحصاءات الوصفية

الجدول (2): توصيف العينة حسب المتغيرات الديموغرافية

المتغير الديموغرافي	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	93 %
	انثى	7 %
العمر	من 18 – أقل من 30	0
	من 30 – أقل من 40	36 %
	من 40 – أقل من 50	50 %
	من 50 فأكثر	14 %
الدرجة العلمية	مدرس	43 %
	أستاذ مساعد	32 %
	أستاذ	4 %
	غير ذلك	21 %
سنوات الخبرة	أقل من 2 سنة	14 %
	من 2 – أقل من 4 سنوات	11 %
	من 4 – أقل من 6 سنوات	25 %
	من 6 سنوات فأكثر	50 %

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نلاحظ: النسبة الغالبة من الذكور (93%) تعكس الطابع الذكوري المهيمن في المناصب الإدارية التعليمية في الجامعات الخاصة هو ما قد يكون ناتجاً عن كون المجتمع ذي طبيعة تقليدية ومحافظة، النسبة الأكبر هي للفئة العمرية 40 إلى أقل من 50 عاماً بنسبة 50% عكس وجود نضج وخبرة قادرة على إدارة المؤسسات في ظل تحديات غير مسبقة، النسبة الأكبر هي من حملة درجة مدرس بنسبة 43%، يليها حملة درجة أستاذ مساعد بنسبة 32%، إن معظم الكوادر في الجامعات الخاصة هم من مستويات أكاديمية متوسطة نسبياً، وهو أمر طبيعي نظراً لظروف الثورة والنزوح وهجرة الكفاءات الأكاديمية العالية إلى الخارج نتيجة الأوضاع، سنوات الخبرة: الفئة الأكبر هي 6 سنوات فأكثر بنسبة 50% ما يعكس أن الجامعات تعتمد على كوادر مؤهلة بشكل جيد للإدارة، و تعكس الاستقرار الأكاديمي والإداري في هذه الجامعات.

### 2-3: اختبار المقاييس

أجرى الباحث اختبارات للتأكد من صلاحية المقاييس المستعملة وهي اختبار الثبات، واختبار الاتساق الداخلي.

### 3-3: اختبار الثبات

حسب الباحث معامل ألفا كرونباخ (**Alpha Cronbach**) بغية التأكد من ثبات المقاييس المستعملة في قياس متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة ككل، والجدول (3) يوضح قيمة معامل ألفا لجميع المقاييس وهي أكبر من الحد الأدنى ما يدل على ثبات جيد للمقياس. (Gliem & Gliem, 2003, p. 86)



الجدول (3): اختبار الثبات لمتغيرات البحث

ت	المتغير/ البعد	عدد العبارات	ألفا كرونباخ
1	الذكاء الإستراتيجي	23	0.847
1-1	الاستشراف	3	0.724
1-2	الرؤية	3	0.760
1-3	الحدس	4	0.720
1-4	الإبداع	3	0.782
1-5	التفكير بمنطق النظم	3	0.804
1-6	الدافعية	4	0.722
1-7	الشراكة	3	0.703
2	جودة الخدمة التعليمية	7	0.799
3	أسئلة الاستبيان ككل	30	0.879

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

## 3-4: اختبار الاتساق الداخلي

الجدول (4): الاتساق الداخلي لمقاييس متغيرات البحث

البعد/ العبارة	سبيرمان	Sig
المتغير: الذكاء الإستراتيجي		
الاستشراف		
تؤمن إدارة الجامعة بأهمية استقراء المستقبل	0.575	0.001
تعمل الإدارة على مسح بيئة العمل الخارجية بصورة منتظمة	0.758	0.000

0.000	0.701	تمتلك الإدارة القدرة على المبادرة
		<b>الرؤية</b>
0.002	0.556	تمتلك الجامعة رؤية ذات أبعاد شاملة لجميع العمليات فيها
0.000	0.892	ترتكز رؤية الجامعة على التميز
0.001	0.611	تُصيغ الإدارة أهداف الجامعة بما يتناسب مع رؤيتها
		<b>الحدس</b>
0.000	0.791	تنسجم الإدارة مع الأشخاص المبدعين
0.000	0.639	تعتمد إدارة الجامعة أساليب حديثة في اتخاذ القرار
0.002	0.556	تعتمد الإدارة على الخبرات الشخصية في تحليل الاتجاهات
0.003	0.549	تسعى إدارة الجامعة إلى تنمية مهارات الحدس لدى العاملين
		<b>الإبداع</b>
0.000	0.627	تبحث الإدارة باستمرار عن المبادرات الجديدة
0.000	0.648	تشجع إدارة الجامعة العاملين على تجربة الأفكار الجديدة
0.000	0.796	تتبنى إدارة الجامعة الأفكار الإبداعية المقدمة من العاملين
		<b>التفكير بمنطق النظم</b>
0.000	0.623	تدرس الإدارة الأفكار مجتمعة بدلاً من دراستها فرادى
0.000	0.825	توازن في عملية تحديث المعلومات بين سرعة تقديمها والقيمة المحققة
0.000	0.745	تتصور الإدارة الجامعة في صورة نظام متناسق الأجزاء
		<b>الدافعية</b>

0.001	0.600	تمتلك الإدارة القدرة على تحفيز العاملين
0.000	0.757	تشجع إدارة الجامعة التنافس بين العاملين
0.001	0.547	تكافئ الجامعة العاملين لديها باستعمال نظم حوافز متنوعة
0.000	0.623	تقوم إدارة الجامعة بربط المكافآت بالأداء
		<b>الشراكة</b>
0.000	0.766	تؤمن الإدارة بالشراكة كأسلوب عمل.
0.000	0.744	تسعى الجامعة لإقامة شراكات إستراتيجية.
0.000	0.720	تساعد الشراكة إدارة الجامعة في مواجهة الظروف التنافسية.
		<b>المتغير التابع: جودة الخدمة التعليمية</b>
0.001	0.601	تحظى إدارة الجامعة بثقة عالية من طرف طلابها.
0.007	0.501	لدى الدكتور المُدرس الاستعداد الدائم لمساعدة الطالب.
0.009	0.482	تستجيب إدارة الجامعة بسرعة عن استفسارات الطلاب.
0.000	0.674	لدى الجامعة الأجهزة الأمنية الكافية لحماية بياناتها.
0.000	0.719	يشعر الدكاترة بالأمان عند التعامل مع موظفي الجامعة.
0.000	0.629	تحرص الجامعة على تلبية احتياجات الدكاترة.
0.000	0.606	تولي الإدارة بالجامعة اهتماماً بكل الكادر.

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

3-5: اختبار الفرضيات: سنقوم أولاً باختبار الاعتدالية، بناءً عليه يجب استعمال اختبارات التوزيع غير الطبيعي في اختبار الفرضيات.

الجدول (5): اختبار الاعتدالية

Tests of Normality						
نوع الاختبار	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
متغير/بعد	Statistic	df	Sig	Statistic	df	Sig
الذكاء الإستراتيجي	0.128	28	0.200	0.952	28	0.219
الاستشراف	0.244	28	0.000	0.882	28	0.004
الرؤية	0.318	28	0.000	0.840	28	0.001
الحدس	0.218	28	0.002	0.929	28	0.059
الإبداع	0.307	28	0.000	0.842	28	0.001
التفكير بمنطق النظم	0.221	28	0.001	0.918	28	0.032
الدافعية	0.126	28	0.200	0.970	28	0.585
الشراكة	0.180	28	0.020	0.916	28	0.027
جودة الخدمة التعليمية	0.212	28	0.002	0.941	28	0.115

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

**1-5-3: اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:** لا يوجد تأثير معنوي للذكاء الإستراتيجي بأبعاده (الاستشراف، الرؤية، التفكير بمنطق النظم، الحدس، الدافعية، الشراكة، الإبداع) في جودة الخدمة التعليمية. تم استعمال تحليل الانحدار الخطي المتعدد.

الجدول (6): تحليل الانحدار الخطي المتعدد للفرضية الرئيسية الأولى

النموذج	B	Beta	T	SIG	Std. Error
(Constant)	2.86		6.64	0.000	0.393
الدافعية	0.39	0.471	2.72	0.011	0.131
SIG=0.011      F=7.42      R=0.47      R Square=0.22					

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

صياغة معادلة النموذج الذي يشتمل فقط على الدافعية كمتغير مستقل معنوي، إذ إن بقية المتغيرات لم تكن معنوية عند إدراجها مع الدافعية، صيغة معادلة الانحدار المتعدد:  $\text{جودة الخدمة التعليمية} = 2.86 + 0.39 \times (\text{الدافعية})$

تشير النتائج إلى أن الدافعية هي العامل المستقل الوحيد الذي أظهر تأثيراً معنوياً في جودة الخدمة التعليمية، إذ استبعدت بقية المتغيرات لعدم تحقق معنويتها عند إدراجها مع الدافعية، يوضح معامل الارتباط البالغ 0.47 وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين الدافعية وجودة الخدمة التعليمية، فيما أظهر معامل التحديد أن الدافعية تفسر 22% من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمة التعليمية، النموذج معنوي إحصائياً، ما يدل على أن الدافعية تسهم بشكل واضح في تفسير التغيرات في جودة الخدمة التعليمية، ما يعكس أهمية الدافعية كعنصر أساسي في تحسين جودة الخدمة التعليمية، حيث يعكس التزام الكوادر وحرصها على تحقيق الأهداف التعليمية بفاعلية وكفاءة، ما يعزز استثمار الموارد بشكل مثالي.

2-5-3: اختبار الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد تأثير معنوي لاستشراف في جودة الخدمة التعليمية.

الجدول (7): تحليل الانحدار الخطي البسيط الفرضية الفرعية الأولى

النموذج	B	Beta	T	SIG	Std. Error	VIF	Tolerance
(Constant)	2.26		2.95	0.007	0.76		
الاستشراف	0.43	0.41	2.32	0.028	0.18	1.00	1.00
Sig =0.028      F=5.40      R =0.415      R Square =0.172							

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

يشير التحليل إلى وجود تأثير معنوي للاستشراف في جودة الخدمة التعليمية، أي أن الاستشراف يُفسر 17.2% من التغيرات التي تطرأ على جودة الخدمة التعليمية، يُفسر ذلك بأن الجامعات تركز على تعزيز الاستشراف، من خلال تحسين قدرتها على التنبؤ بالاحتياجات المستقبلية وإدارة مواردها بفعالية.

**3-5-3: اختبار الفرضية الفرعية الثانية:** لا يوجد تأثير معنوي للرؤية في جودة الخدمة التعليمية.

الجدول (8): تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثانية

النموذج	B	Beta	T	SIG	Std. Error	VIF	Tolerance
(Constant)	3.40		3.68	0.001	0.923		
الرؤية	0.15	0.13	0.68	0.500	0.220	1.00	1.00
Sig =0.50      F=0.468      R =0.133      R Square =0.018							

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

يشير التحليل إلى عدم وجود تأثير معنوي للرؤية في جودة الخدمة التعليمية، يفسر الباحث ذلك: بأن الرؤية قد لا يكون لها أثر كبير ومباشر في جودة الخدمة التعليمية ضمن هذا السياق، أو قد يكون تأثيرها غير ملموس أو يتطلب التفاعل مع أبعاد أخرى.

3-5-4: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد تأثير معنوي للدافعية في جودة الخدمة التعليمية.

الجدول (9): تحليل الانحدار الخطي البسيط الفرضية الفرعية الثالثة

النموذج	B	Beta	T	SIG	Std. Error	VIF	Tolerance
(Constant)	2.86		6.64	0.000	0.432		
الدافعية	0.39	0.471	2.72	0.011	0.144	1.00	1.00
Sig =0.011      F=7.42      R =0.471      R Square =0.222							

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

يشير التحليل الإحصائي إلى وجود تأثير معنوي للدافعية في جودة الخدمة التعليمية، والدافعية يُفسر 22.2% من التغيرات التي تطرأ على جودة الخدمة التعليمية، يفسر الباحث ذلك: بأن بُعد الدافعية يعكس مدى التزام الكادر الإداري والتعليمي وحرصهم على تحسين العمليات التعليمية.

3-5-5: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد تأثير معنوي للحدس في جودة الخدمة التعليمية.

الجدول (10): تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الرابعة

النموذج	B	Beta	T	SIG	Std. Error	VIF	Tolerance
(Constant)	3.44		4.52	0.00	0.76		
الحدس	0.16	0.149	0.70	0.45	0.21	1.00	1.00
Sig =0.45      F=0.58      R =0.149      R Square =0.022							

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

يشير التحليل إلى عدم وجود تأثير معنوي للحدس في جودة الخدمة التعليمية، يفسر الباحث ذلك: بأن الجامعات تعتمد على نهج إداري قائم على الإجراءات الواضحة والمستندة إلى بيانات وأدلة موضوعية بدلاً من الاعتماد على الحدس.

3-5-6: اختبار الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد تأثير معنوي للإبداع في جودة الخدمة التعليمية.

الجدول (11): تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الخامسة

النموذج	B	Beta	T	SIG	Std. Error	VIF	Tolerance
(Constant)	2.648		3.93	0.001	0.672		
الإبداع	0.338	0.376	2.06	0.049	0.163	1.00	1.00
Sig =0.049      F=4.27      R =0.376      R Square =0.141							

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS



يشير التحليل إلى وجود علاقة ارتباط ضعيفة بين الإبداع وجودة الخدمة التعليمية، الإبداع يُفسر 14.1% من التغيرات التي تطرأ في جودة الخدمة التعليمية، النموذج معنوي ما يؤكد وجود تأثير معنوي للإبداع في جودة الخدمة التعليمية، يفسر الباحث ذلك: بأن الإبداع في الجامعات الخاصة قد يكون محدود التأثير المباشر على جودة الخدمة التعليمية بسبب عوامل بيئية أو تنظيمية، مثل ضعف الموارد أو التحديات في تبني الأفكار الإبداعية.

**3-5-7: اختبار الفرضية الفرعية السادسة:** لا يوجد تأثير معنوي للشراكة في جودة الخدمة التعليمية.

الجدول (12): تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية السادسة

النموذج	B	Beta	T	SIG	Std. Error	VIF	Tolerance
(Constant)	4.22		5.27	0.00	0.80		
الشراكة	0.04-	0.04-	0.24-	0.80	0.18	1.00	1.00
Sig =0.80      F=0.060      R =0.048      RSquare =0.002							

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

يشير التحليل إلى وجود علاقة ارتباط ضعيفة بين الشراكة وجودة الخدمة التعليمية، إذ لا يُفسر هذا البعد أيًا من التغيرات التي تطرأ على جودة الخدمة التعليمية، النموذج غير معنوي، ما يدل على عدم وجود تأثير معنوي للشراكة في جودة الخدمة التعليمية، يُعزى ذلك إلى ضعف الاستثمار في الشراكة، ما يؤدي إلى محدودية التكامل بين الإدارات وغياب خطط فعّالة لتعزيز التعاون، ما يؤثر على جودة الخدمات.

**3-5-8: اختبار الفرضية الفرعية السابعة:**

لا يوجد تأثير معنوي للتفكير بمنطق النظم في جودة الخدمة التعليمية.

الجدول (13): تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية السابعة

النموذج	B	Beta	T	SIG	Std. Error	VIF	Tolerance
(Constant)	2.97		4.83	0.00	0.615		
التفكير بمنطق النظم	0.27	0.32	1.72	0.09	0.161	1.00	1.00
Sig =0.09      F=2.96      R =0.320      R Square =0.102							

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

يوضح التحليل وجود علاقة ارتباط ضعيفة بين التفكير بمنطق النظم وجودة الخدمة التعليمية، والنموذج غير معنوي، ما يدل على عدم وجود تأثير معنوي لهذا البُعد في جودة الخدمة التعليمية، يفسر الباحث ذلك: التفكير بمنطق النظم قد يواجه تحديات مرتبطة بالموارد والبنية التحتية، مثل نقص التكنولوجيا، ما يحد من فعالية تطبيق هذا النهج.

## النتائج والتوصيات النهائية:

الجدول (14): يوضح النتائج والتوصيات النهائية للبحث

الفرضية	النتيجة	التوصية
لا يوجد تأثير معنوي للذكاء الإستراتيجي بأبعاده في جودة الخدمة التعليمية	وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين الدافعية وجودة الخدمة التعليمية، فيما أظهر معامل التحديد أن الدافعية تفسر 22% من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمة التعليمية	تعزيز الذكاء الإستراتيجي من خلال تطوير المهارات وتطبيق التخطيط الإستراتيجي مع تقييم الخطط الحالية بشكل دوري، وتنظيم دورات تدريبية وورش عمل للكوادر لتعزيز مهاراتهم.
لا يوجد تأثير معنوي للاستشراف في جودة الخدمة التعليمية	يوجد تأثير معنوي للاستشراف في جودة الخدمة التعليمية ويفسر الاستشراف نسبة من التغيرات في جودة الخدمة التعليمية (17.2%)	تحسين قدرات الاستشراف، وتطبيق أدوات وتقنيات تنبؤية تساعد في تحديد احتياجات الطلاب والتوجهات المستقبلية، وتشكيل فرق عمل مختصة لتحليل البيانات.
لا يوجد تأثير معنوي للرؤية في جودة الخدمة التعليمية	لا يوجد تأثير معنوي للرؤية في جودة الخدمة التعليمية.	إعادة تقييم الرؤية الحالية والعمل على ربطها بخطة تنفيذية واقعية تعزز الأهداف العملية، وتنظيم جلسات حوارية مع أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية لتحديد الأهداف.
لا يوجد تأثير معنوي للدافعية في جودة الخدمة التعليمية	يوجد تأثير معنوي للدافعية في جودة الخدمة التعليمية. ويفسر نسبة من التغيرات في جودة الخدمة التعليمية (22.2%)	تعزيز نظم الحوافز والمكافآت، ربط الأداء بالنتائج، وتوفير بيئة تشجع على التعاون والإبداع والتواصل الإيجابي بين الكوادر والإدارة.
لا يوجد تأثير معنوي للحدس في جودة الخدمة التعليمية	لا يوجد تأثير معنوي للحدس على جودة الخدمة التعليمية	تطوير برامج تدريبية لتحسين مهارات اتخاذ القرار، وتشجيع

الابتكار الذي يعتمد على الخبرة الشخصية والحدس.		
توفير بيئة محفزة للإبداع من خلال منصات لتبادل الأفكار المبتكرة ودعم تطبيق هذه الأفكار لتحسين الخدمة التعليمية.	يوجد تأثير معنوي للإبداع على جودة الخدمة التعليمية، الإبداع يفسر 14.1% من تغييرات في جودة الخدمة التعليمية.	لا يوجد تأثير معنوي للإبداع في جودة الخدمة التعليمية
تعزيز الشراكات بين الجامعات عبر خطط وإستراتيجيات تركز على التعاون لتعزيز الجودة.	لا يوجد تأثير معنوي للشراكة على جودة الخدمة التعليمية.	لا يوجد تأثير معنوي للشراكة في جودة الخدمة التعليمية
تحسين الموارد التكنولوجية والبنية التحتية لتعزيز تطبيق التفكير بمنطق النظم وربط الأنظمة التعليمية والإدارية بشكل متكامل.	لا يوجد أي تأثير معنوي للتفكير بمنطق النظم في جودة الخدمة التعليمية.	لا يوجد تأثير معنوي للتفكير بمنطق النظم في جودة الخدمة التعليمية

المصدر من إعداد الباحث

## المراجع العربية

1. صالح مهدي الحسناوي، ورناء زاهر سلمان الجنابي. (2021): تأثير الذكاء الإستراتيجي في النجاح الريادي: بحث لأراء القيادات العلمية والإدارية في الكليات الأهلية في بابل وكربلاء، المجلة العراقية للعلوم الإدارية المجلد 17، العدد 70، الصفحات 137-166.
2. إكرام زايكو، وحفصة يوسف. (2021): أثر تطبيق عمليات إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي، رسالة ماجستير، إدارة أعمال، كلية أحمد دراية، الجزائر.
3. الشيماء خالد الزهراني، وغزيل سعد العيسى. (2021): الذكاء الإستراتيجي وعلاقته باتخاذ القرار، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 5، العدد 20، الصفحات 1-22.
4. إيمان أحمد صالح، ونضال علي سليمان. (2020): دور أبعاد الذكاء الإستراتيجي في تحقيق البراعة التنظيمية في الشركة العامة نينوى، جامعة تكريت، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 16، العدد 50 الجزء 2، الصفحات 105-124.
5. بجاج محمد الأمين، وأولاد العيد أسامة. (2024): أثر الثقافة التنظيمية على تحسين جودة الخدمات التعليمية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة غرداية الجزائر.

6. تامر حمدان عبد القادر مسلم. (2015): أثر الذكاء الإستراتيجي على القيادة من وجهة نظر القيادات في الجامعات، رسالة ماجستير، إدارة أعمال، جامعة الأزهر، فلسطين.
7. خالد محمد أبو شعيرة، وخالد مبروك المطيري. (2018): دور الجامعة في مواجهة التحديات المعاصرة في ظل الألفية الثالثة، مجلة دراسات العلوم التربوية، المجلد (45)، العدد (4)، ملحق (6)، الصفحات 59-74.
8. خيرى أوسو، هاكار محمد، وأفين نوري. (2021): دور الذكاء الإستراتيجي في تعزيز متطلبات الجامعة الريادية، مجلة لجامعة نوروز، المجلد 10، الصفحات 138-192.
9. دعاء محمد سيد عمر. (2020): تحسين ممارسات الرقابة التنظيمية، مجلة العلوم التربوية، جامعة جنوب الوادي، المجلد (3)، العدد (1)، الصفحات 40-87.
10. رفيقة بوطاجين، وسارة مناد. (2019): دور إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات التعليم، رسالة ماجستير، تسويق الخدمات، جامعة محمد الصديق، جيجل، الجزائر.
11. ريم نورالدين مصباح شاهين. (2023): واقع الرقابة التنظيمية وتأثيرها على تميز الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير منشورة، جامعة القدس، فلسطين.
12. زايد عبدالخالق المنزوع. (2020): دور الذكاء الإستراتيجي في تحسين جودة الخدمات التعليمية، مجلة جامعة البيضاء، المجلد 2، العدد 2، الصفحات 130-146.
13. زين محمد مرهج. (2023): أثر الذكاء الإستراتيجي في تنمية وتطوير الكفاءات البشرية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية السورية، سورية.
14. عبد العزيز ناصر حنيفر الرشيدى. (2023): دور المعرفة في تحسين الذكاء الإستراتيجي، مجلة وادي النيل الإنسانية والاجتماعية، 39(39)، الصفحات 413-440.
15. قوري محاد محمد، ومودود محمد. (2021): إدارة المعرفة كمدخل لتحسين جودة التعليم العالي دراسة حالة جامعة الجبالي بونعامة، رسالة ماجستير، إدارة أعمال، الجزائر.
16. محمد أبو العز، وهيثم الستري. (2024): تحقيق الفعالية التنظيمية في ضوء الرقابة التنظيمية، مجلة التربية، جامعة الأزهر، العدد (201)، الجزء (4)، الصفحات 1-94.
17. محمد عبد العزيز العبيدي، وقصي سالم السالم. (2012): الذكاء الإستراتيجي لتدعيم جودة التدقيق، دراسة استطلاعية في ديوان الرقابة المالية، المؤتمر العلمي السنوي الحادي عشر، ذكاء الأعمال واقتصاد المعرفة، جامعة الزيتونة، الأردن، (الصفحات 748-770).
18. مريم نادى صبحي عوض، يوسف عبد المعطي مصطفى، ونبيل سعد خليل جرجس: (2022). واقع إدارة الذكاء الإستراتيجي بجامعة الفيوم، مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، المجلد 16 عدد9، الصفحات 898-966.

19. مؤمن مازن سالم. (2024): دور الذكاء الإستراتيجي في تعزيز سبل نجاح الابتكار التنظيمي في الشركة العامة للأنظمة الإلكترونية، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والادارية، المجلد (16)، العدد (50)، الصفحات 215-242.
20. ميرفت محمد راضي، أحمد ناصر المدهون، ومحمد طلال شاهين. (2020): الذكاء الإستراتيجي كمدخل للتحويل إلى المنظمة الرقمية: شركة "فيوجن" لخدمات الإنترنت، المجلة العربية للإدارة، المجلد 40، عدد 1، الصفحات 35-52.
21. ندى عمر عبدالله أبو عيادة. (2016): الذكاء الإستراتيجي وعلاقته بنجاح المنظمات، دراسة مطبقة على مدراء مجموعة الاتصالات، رسالة دكتوراة ادارة الأعمال، جامعة الأزهر.
22. نور الدين حامد. (2011): جودة التعليم كإستراتيجية لتطوير كفاءة أداء الجامعات، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيصر بسكرة، العدد 22، الصفحات 341-353.

## المراجع الأجنبية

23. Alayoubi, M. M., Al Shobaki, M. J., & Abu-Naser, S. (2020). Strategic leadership practices and their relationship to improving the quality of educational service in Palestinian Universities. *International Journal of Business Marketing and Management* Volume 5 Issue 3, pp. 11-26.
24. Al-Zu'bi, H. A. (2016). Aspects of Strategic Intelligence and its Role in Achieving Organizational Agility: An Empirical Investigatio. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, Vol. 6, No. 4, pp. 233-241
25. Gliem, J. A., & Gliem, R. R. (2003). Calculating, interpreting, and reporting Cronbach's alpha reliability coefficient for Likert-type scales. *Midwest Research-to-Practice Conference in Adult, Continuing, and Community Education.*, (pp. 82-88). Columbus City
26. Keikha, A., & Hadadi, E. (2016). Investigating effects of Strategic Intelligence of Managers on the performance of employees: Case Study Private Banks in city of Zahedan. *International Journal of Scientific & Engineering Research*, 7(3), pp. 263-277.
27. Sadalia, I., Irawati, N., Syahfitri, I., & Erisma, N. (2021). The Impact of Strategic Intelligence on Entrepreneurial Behaviour and Organizational Developmen. In *3rd International Conference on Business and Management of Technology*, (pp. 252-256).
28. Twum, F. O., & Peprah, W. K. (2020). The impact of service quality on students' satisfaction. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 10(10), pp. 169-181.