

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

سامر قواس، د. وحيد عبдан

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 سوريا، 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 ومحض 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 بُعد الاستشراف والدافعية والإبداع لها تأثيراً معنواً في جودة الخدمة التعليمية، في حين لم تظهر أبعاد (الرؤية المستقبلية، الحدس، الشراكة، والتفكير بمنطق النظم) تأثيراً معنواً 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 للتكييف معها، ويبقى دور الجامعة رائدًا 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)

وتعود 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 قراراتها لتضمن لها النجاح والاستمرار. (عمر، 2020، صفحة 43)

تستلزم الظروف المحيطة بالجامعات وجود قادة مفكرين ذكياء من ذوي القدرات الفكرية والمهارات غير التقليدية التي تعتمد على أساس تنمية المعرفة والخبرة، من هنا برز دور الذكاء الإستراتيجي أداة فاعلة للمؤسسات التعليمية نحو تحقيق أهدافها وتمكين القادة من استشعار الفرص والتكييف 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 أداة 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 المحسّي، واستعملت الاستبيان أداة 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 أداة لجمع البيانات، وشملت عينة الدراسة (200) رائد أعمال في

الشركات الصغيرة والمتوسطة، وأظهرت نتائج الدراسة أن الذكاء الإستراتيجي له تأثير كبير في السلوك الريادي وهمًا 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 وتقدير 39.5% من التباين، يليه الحدس بنسبة 39%， ثم الشراكة بنسبة 32%，أظهرت نتائج الدراسة أيضًا 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، و تكونت عينة البحث من (217) موظف في البنوك الخاصة بمدينة زاهدان في إيران، وأظهرت نتائج الدراسة أن الذكاء الإستراتيجي بكافة أبعاده له تأثير كبير في الأداء التنظيمي للموظفين،

## 1-1-2: 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) أستاذًا في كلية العلوم الاقتصادية بجامعة غردية، 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، وتتألف 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: التعمق على الدراسات السابقة**

فيما يتعلق بالدراسات التي تناولت الذكاء الإستراتيجي: يتفق البحث الحالي مع الدراسات السابقة من حيث اتباع المنهج الوصفي التحليلي، واستعمال الاستبيان أداةً 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، واحتللت 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 أداةً 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 سوريا، وهي بيئه 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 سوريا، 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 سوريا. ويترقب 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 سوريا.

### ١-٣: 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.

**1-4: أهداف البحث:**

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

**1-5: فرضيات البحث:**

**الفرضية الرئيسية 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 سوريا.

ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

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

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

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

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

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

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

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

#### **6-1: منهج البحث:**

استعمل الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واعتمد على مصدرين للبيانات

: هما:

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

#### **1-8 : مجتمع وعينة البحث:**

تكون مجتمع البحث من الجامعات الخاصة في شمال غرب سوريا 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 المستردّة
جامعة الشمال	8	8
جامعة ماري	6	6
جامعة المعارف	5	5
جامعة الحياة	6	6
جامعة الإسلامية	3	3
<b>المجموع</b>	<b>28</b>	<b>28</b>

المصدر من إعداد الباحث

**2: الإطار النظري للبحث****1-2: الذكاء الإستراتيجي****1-1-2: مفهوم الذكاء الإستراتيجي**

هو عملية إدارية وإستراتيجية مهمة تتكون من مجموعة من العناصر الأساسية تهدف إلى تزويد قادة المؤسسات بالمعلومات الالزمة والضرورية عن بيئه العمل بغية 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 بيئه 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其ا 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 الهدافة 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 مُثلّى. (الرشيدى، 2023، صفحة 427)
- 5- تشجيع المنظمات على تعزيز التحالفات الإستراتيجية.
- 6- الاستعمال الفعال 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 يُمكّن المدراء من معرفة المستقبل بالاعتماد على خبراتهم في العمل. (أبوعيادة، 2016، صفحة 9)
- ويمثل الاستشراف بعدة مراحل هي:
- ﴿ مرحلة جمع، توحيد، تحليل، واختصار المعلومات المتوفرة. ﴾

- ﴿ مرحلة ترجمة وتقسيم المعرفة .﴾
- ﴿ مرحلة الالتزام والاستيعاب ، وتحويل المخرجات إلى أنشطة ومن ثم نتائج مرتبطة بالمستقبل . (عوض ، وأخرون ، 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 . (الرشيدى ، 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 ، وأخرون ، 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 مجذبة ، وتؤدي إلى نشر منفعة عامة عبر المنظمة ، غالباً ما تكون هناك عناصر كثيرة لإيجاد الطريقة التي يستطيع من خلالها القائد أن يلهم الآخرين بها ، مثل المكافآت لمرؤوسيه . (راضي ، وأخرون ، 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 ، ويعود من مقومات القيادة وممن يتسمون بالذكاء الإستراتيجي وتقع على عاتقهم توقع المشكلات قبل حدوثها (مرهج ، 2023 ، صفحة 25 )
- 6- الشراكة : هي إيجاد تفاهمات إستراتيجية مع منظمات ، من أجل الحصول على دعمها ، والعمل من خلال هذه التفاهمات 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- جودة الخدمة التعليمية

### 1-2-2: 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 وأسماء، 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، بالمشاركة وطرح الحلول والبدائل الممكنة.
5. زيادة الكفاءة التعليمية الأكademية والتطبيقية ورفع مستوى الأداء للقائمين على العملية التعليمية، وتقديم خدمات أفضل للطلبة. (بوطاجين و مناد، 2019، الصفحات 24-23)

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

1. تربية روح العمل الجماعي والتعاوني للاستفادة من كافة العاملين.
2. تحقيق نقلة نوعية في العملية التعليمية تقوم على أساس التوثيق للبرامج والإجراءات والتعزيز 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 بكل 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

النسبة المئوية	التكرار	المتغير الديموغرافي	
% 93	26	ذكر	الجنس
% 7	2	انثى	
0	0	من 18 - أقل من 30	العمر
%36	10	من 30 - أقل من 40	
%50	14	من 40 - أقل من 50	الدرجة العلمية
%14	4	من 50 فأكثر	
%43	12	مدرس	سنوات الخبرة
%32	9	أستاذ مساعد	
%4	1	أستاذ	سنوات الخبرة
%21	6	غير ذلك	
%14	4	أقل من 2 سنة	سنوات الخبرة
%11	3	من 2 - أقل من 4 سنوات	
%25	7	من 4 - أقل من 6 سنوات	سنوات الخبرة
%50	14	من 6 سنوات فأكثر	

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 مسبوقة، 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 العالمية 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- اختبار المقاييس

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

### 3- اختبار الثبات

حسب الباحث معامل ألفا كرونباخ (**Alpha Cronbach**) بغية التأكد من ثبات المقاييس المستعملة في قياس متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة لكل، 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

النوع	المتغير / البعد	ت
0.847	الذكاء الإستراتيجي	1
0.724	الاستشراف	1-1
0.760	الرؤية	1-2
0.720	الحس	1-3
0.782	الإبداع	1-4
0.804	التقدير بمنطق النظم	1-5
0.722	الدافعية	1-6
0.703	الشراكة	1-7
0.799	جودة الخدمة التعليمية	2
0.879	أسئلة الاستبيان ككل	3

المصدر: من إعداد الباحث بالأعتماد على مخرجات SPSS

#### 4-3: اختبار الاتساق الداخلي

الجدول (4): الاتساق الداخلي لمقاييس متغيرات البحث

Sig	سيبرمان	البعد / العبارة
<b>المتغير: الذكاء الإستراتيجي</b>		
<b>الاستشراف</b>		
0.001	0.575	تؤمن إدارة الجامعة بأهمية استقراره المستقبلي
0.000	0.758	تعمل الإدارة على مسح بيئة العمل الخارجية بصورة منتظمة

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	لُصيغ الإِدَارَةُ أَهْدَافُ الجَامِعَةِ بِمَا يَنْتَسِبُ مَعَ رَوْيَيْتَهَا
		<b>الحدس</b>
0.000	0.791	تنسجم الإِدَارَةُ مَعَ الْأَشْخَاصِ الْمُبَدِّعِينَ
0.000	0.639	تعتمد إِدَارَةُ الجَامِعَةِ عَلَى أَسَالِيبٍ حَدِيثَةٍ فِي اتِّخَادِ الْفَرَارِ
0.002	0.556	تعتمد الإِدَارَةُ عَلَى الْخَبَرَاتِ الشَّخْصِيَّةِ فِي تَحْلِيلِ الاتِّجَاهَاتِ
0.003	0.549	تَسْعَى إِدَارَةُ الجَامِعَةِ إِلَى تَطْبِيقِ مَهَارَاتِ الْحَدِسِ لَدِيِ الْعَامِلِينَ
		<b>الإبداع</b>
0.000	0.627	تبثُّ الإِدَارَةُ بِاسْتِمرَارٍ عَنِ الْمُبَادِرَاتِ الْجَدِيدَةِ
0.000	0.648	تشجع إِدَارَةُ الجَامِعَةِ الْعَامِلِينَ عَلَى تَجْربَةِ الْأَفْكَارِ الْجَدِيدَةِ
0.000	0.796	تَتَبَنىُّ إِدَارَةُ الجَامِعَةِ الْأَفْكَارَ الْإِبْدَاعِيَّةِ الْمُقْدَمةُ مِنَ الْعَامِلِينَ
		<b>التفكير بمنطق النظم</b>
0.000	0.623	تدرس الإِدَارَةُ الْأَفْكَارَ مجَمِعَةً بدلاً مِنْ دراستها فرادِيًّا
0.000	0.825	تُوازنُ فِي عَمَلِيَّةِ تَحْدِيثِ الْمُعْلَومَاتِ بَيْنِ سُرْعَةِ تَقْدِيمِهَا وَالْقِيمَةِ الْمُحَقَّقةِ
0.000	0.745	تَتَصَوَّرُ إِدَارَةُ الجَامِعَةِ فِي صُورَةِ نَظَامٍ مُمْتَنَسِقٍ لِلْأَجْزَاءِ
		<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 حواجز 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	تشعى الجامعة لإقامة شراكات إستراتيجية.
0.000	0.720	تساعد الشراكة إدارة الجامعة في مواجهة الظروف التافسية.
		<b>المتغير التابع: جودة الخدمة التعليمية</b>
0.001	0.601	تحظى إدارة الجامعة بتقة عالية من طرف طلابها.
0.007	0.501	لدى الدكتور المدرس 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 الكاتنة بالأمان عند التعامل مع موظفي الجامعة.
0.000	0.629	تحرص الجامعة على تلبية احتياجات الكاتنة.
0.000	0.606	تولي الإدارة بالجامعة اهتماماً بكل الكادر.

المصدر: من إعداد الباحث بالأعتماد على مخرجات SPSS

**5-3: 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
الحس	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 بالأعتماد على مخرجات SPSS

**١-٥-٣: اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:** لا يوجد تأثير معنوي للذكاء الإستراتيجي بأبعاده (الاستشراف، الرؤية، التفكير بمنطق النظم، الحس، الدافعية، الشراكة، الإبداع) في جودة الخدمة التعليمية. تم استعمال تحليل الانحدار الخطي المتعدد.

## الجدول (6): تحليل الانحدار الخطى المتعدد للفرضية الرئيسية الأولى

Std. Error	SIG	T	Beta	B	النموذج
0.393	0.000	6.64		2.86	(Constant)
0.131	0.011	2.72	0.471	0.39	الداعية
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 الداعية كمتغير مستقل معنوي، إذ إن بقية المتغيرات لم تكن معنوية عند إدراجها مع الداعية، صيغة معادلة الانحدار المتعدد:  $\text{جودة الخدمة التعليمية} = 2.86 + 0.39 \times (\text{الداعية})$

تشير النتائج إلى أن الداعية هي العامل المستقل الوحيد الذي أظهر تأثيراً معنوياً في جودة الخدمة التعليمية، إذ استبعدت بقية المتغيرات لعدم تحقق معنويتها عند إدراجها مع الداعية، يوضح معامل الارتباط البالغ 0.47 وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين الداعية وجودة الخدمة التعليمية، فيما أظهر معامل التحديد أن الداعية تفسر 22% من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمة التعليمية، النموذج معنوي إحصائياً، ما يدل على أن الداعية شُهِم بشكل واضح في تفسير التغيرات في جودة الخدمة التعليمية، ما يعكس أهمية الداعية 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

Tolerance	VIF	Std. Error	SIG	T	Beta	B	النموذج
		0.76	0.007	2.95		2.26	(Constant)
1.00	1.00	0.18	0.028	2.32	0.41	0.43	الاستشراف
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 يفسر 17.2% من التغيرات التي تطرأ على جودة الخدمة التعليمية، يفسر ذلك بأن الجامعات تركز على تعزيز الاستشراف، من خلال تحسين قدرتها على التبؤ بالاحتياجات المستقبلية وإدارة مواردها بفعالية.

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

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

Tolerance	VIF	Std. Error	SIG	T	Beta	B	النموذج
		0.923	0.001	3.68		3.40	(Constant)
1.00	1.00	0.220	0.500	0.68	0.133	0.15	الرؤوية
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 للرؤيا في جودة الخدمة التعليمية، يفسر الباحث ذلك: بأن الرؤيا قد لا يكون لها أثر كبير و مباشر في جودة الخدمة التعليمية ضمن هذا السياق، أو قد يكون تأثيرها غير ملموس أو يتطلب التفاعل مع أبعاد أخرى.

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

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

Tolerance	VIF	Std. Error	SIG	T	Beta	B	النموذج
		0.432	0.000	6.64		2.86	(Constant)
1.00	1.00	0.144	0.011	2.72	0.471	0.39	الدافعية
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.

**4-5-3: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:** لا يوجد تأثير معنوي للحدس في جودة الخدمة التعليمية.

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

Tolerance	VIF	Std. Error	SIG	T	Beta	B	النموذج
		0.76	0.00	4.52		3.44	(Constant)
1.00	1.00	0.21	0.45	0.70	0.149	0.16	الحس
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 للحس 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 الحس.

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

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

Tolerance	VIF	Std. Error	SIG	T	Beta	B	النموذج
		0.672	0.001	3.93		2.648	(Constant)
1.00	1.00	0.163	0.049	2.06	0.376	0.338	الإبداع
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 يؤكّد 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.

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

**الجدول (12): تحليل الانحدار الخطى البسيط للفرضية الفرعية السادسة**

Tolerance	VIF	Std. Error	SIG	T	Beta	B	النموذج
		0.80	0.00	5.27		4.22	(Constant)
1.00	1.00	0.18	0.80	0.24	0.04	0.04	الشراكة
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 أياً 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 فعالة لتعزيز التعاون، ما يؤثر على جودة الخدمات.

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

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

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

Tolerance	VIF	Std. Error	SIG	T	Beta	B	النموذج
		0.615	0.00	4.83		2.97	(Constant)
1.00	1.00	0.161	0.09	1.72	0.32	0.27	التفكير بمنطق النظم

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**

النتيجة	الفرضية	التصوّيـة
وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين الدافعية وجودة الخدمة التعليمية، فيما أظهر معامل التحديد أن الدافعية تفسر 22% من التغييرات الحاصلة في جودة الخدمة التعليمية	لا يوجد تأثير معنوي للذكاء الإستراتيجي بأبعاده في جودة الخدمة التعليمية	تعزيز الذكاء الإستراتيجي من خلال تطوير المهارات وتطبيق التخطيط الإستراتيجي مع تقييم الخطط الحالية بشكل دوري، وتنظيم دورات تربوية وورش عمل للكوادر لتعزيز مهاراتهم.
يوجد تأثير معنوي للاستشراف في جودة الخدمة التعليمية ويفسر الاستشراف نسبة من التغييرات في جودة الخدمة التعليمية (17.2%)	لا يوجد تأثير معنوي للاستشراف في جودة الخدمة التعليمية	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 بخطط تنفيذية واقعية تعزز الأهداف العملية، وتنظيم جلسات حوارية مع أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية لتحديد الأهداف.
يوجد تأثير معنوي للدافعية في جودة الخدمة التعليمية. ويفسر نسبة من التغييرات في جودة الخدمة التعليمية (%22.2)	لا يوجد تأثير معنوي للدافعية في جودة الخدمة التعليمية	تعزيز نظم العوافز والمكافآت،ربط الأداء بالنتائج، وتوفير بيئة تشجع على التعاون والإبداع والتواصل الإيجابي بين الكوادر والإدارة.
لا يوجد تأثير معنوي للحس على جودة الخدمة التعليمية	لا يوجد تأثير معنوي للحس في جودة الخدمة التعليمية	تطوير برامج تربوية لتحسين مهارات اتخاذ القرار، وتشجيع

الابتكار الذي يعتمد على الخبرة الشخصية والحسد.		
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 في جودة الخدمة 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

- صالح مهدي الحسناوي، ورنا زاهر سلمان الجنابي. (2021): **تأثير الذكاء الإستراتيجي في النجاح الريادي**: بحث لأراء القيادات العلمية والإدارية في الكليات الأهلية في بابل وكرربلاء، المجلة العراقية للعلوم الإدارية المجلد 17، العدد 70، الصفحات 137-166.
- إكرام زايكو، وحصة يوسفى. (2021): **أثر تطبيق عمليات إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي**، رسالة ماجستير، إدارة أعمال، كلية أحمد دراية، الجزائر.
- الشيماء خالد الزهراني، وغزيل سعد العيسى. (2021): **الذكاء الإستراتيجي وعلاقته باتخاذ القرار**، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 5، العدد 20، الصفحات 1-22.
- 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.
- 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 74-59.
8. خيري أوسو، هاكار محمد، وأفين نوري. (2021): دور الذكاء الإستراتيجي في تعزيز متطلبات الجامعة الريادية، مجلة جامعة نوروز، المجلد 10، الصفحات 138-192.
9. دعاء محمد سيد عمر. (2020): *تحسين ممارسات الرشاقة التنظيمية*، مجلة العلوم التربوية، جامعة جنوب الوادي، المجلد (3)، العدد (1)، الصفحات 40-87.
10. رفique 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 الرشاقة 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 مر heg. (2023): *أثر الذكاء الإستراتيجي في تنمية وتطوير الكفاءات البشرية*، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية السورية، سورية.
14. عبد العزيز ناصر حنيفر الرشيد. (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 الجبلاليبونعامة، رسالة ماجستير، إدارة أعمال، الجزائر.
16. محمد أبو العز، وهيثم السنtri. (2024): *تحقيق الفاعالية التنظيمية في ضوء الرشاقة التنظيمية*، مجلة التربية، جامعة الأزهر، العدد (201)، الجزء (4)، الصفحات 94-1.
17. محمد عبد العزيز العبيدي، وقصي سالم السالم. (2012): *الذكاء الإستراتيجي لتنعيم 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 والت نفسية، المجلد 16 عدد 9، 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 للتحول 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 كاستراتيجية لتطوير كفاءة أداء الجامعات، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر 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 Investigation. 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.