دور الذكاء الاستراتيجي في تحسين جودة الخدمات التعليمية

دراسة استطلاعية لآراء القيادات الإدارية بجامعة البيضاء

زايد علي عبد الخالق المنزوع
قسم إدارة الاعمال-كلية العلوم الإدارية والحاسبات–ردا، جامعة البيضاء-الجمهورية اليمنية
almanzoa@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.56807/buj.v2i2.58

الملخص
سعت الدراسة الى التعرف على دور الذكاء الاستراتيجي بأبعاده (الاستشراف، الرؤية المستقبلة، تفكير النظم، الدافعية) في تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة البيضاء، وتم جمع المعلومات الأولية عن طريق استبانة من عينة الدراسة البالغ عددهم (٣٨) من قيادات جامعة البيضاء، استرد منها (٣٧) استبانة صالحة للتحليل، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة.
وتوصلت الدراسة الى وجود دور للذكاء الاستراتيجي بأبعاده مجتمعة في تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة البيضاء، بينما أظهرت عدم وجود دور لبعدي (الاستشراف، تفكير النظم) منفردة في تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة البيضاء.
الكلمات المفتاحية: الذكاء الاستراتيجي، جودة الخدمات التعليمية، جامعة البيضاء

The Role of The Strategic Intelligence in Improving the Quality of Educational Serviceses

An exploratory study of the views of administrative leaders at the Al-Baydha University

Business Administration Department - Faculty of Administrative Sciences and Computers – Radaa - Albaydha University - Republic of Yemen

Abstract
The study aimed to identify the role of strategic intelligence in its dimensions (foresight, systems thinking, future vision, and motivation) in improving the quality of educational services at the University of Al-Baydha, and the primary information wascollected through a questionnaire from the study sample of (38) from the leaders of Al-Baydha University, retrieved of these (37) were valid questionnaires for analysis, and thedescriptive analytical method was used to analyze the data and test the study hypotheses.
The study found that there is a role for strategic intelligence with its dimensionswhen they are combined in improving the quality of educational services at the Universityof Al-Baydha, while it showed that there is no role of the other two dimensions
(prospecting, systems thinking) when they are not combined in improving the quality of educational services at Al-Baydha University.
Key words: *Strategic Intelligence, Quality of Educational Services, Al-Baydha University*

المبحث الأول
منهجية البحث

اولاً: المقدمة

ينظر الى التعليم الجامعي على أساس الدور الذي يلعبه في تقدم المجتمعات وتنميتها عن طريق اعداد الكوادر والطاقات البشرية الفنية والثقافية والمهنية، ويمكن القول ان جودة الخدمات التعليمية تتحدد بمدى تلبية احتياجات الطلبة وتوقعاتهم، حيث أدى اتساع دائرة الطلب على التعليم العالي في اليمن الى زيادة عدد الجامعات الحكومية وتزايد عدد الطلاب فيها، وعلى الرغم من تزايد عدد الجامعات الحكومية والأهلية في اليمن الا ان جودة الخدمات التعليمية فيها لا تزال محل جدل ونقاش بين الكثير من المستفيدين والمهتمين بقضايا الجودة والتعليم، فنجد الكثير من الشكاوى حول مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة وتدنيها وخصوصا في الجامعات الحكومية، نتيجة لعدم وجود جهاز رقابي على أداء هذه الجامعات وأيضا نتيجة لضعف الموازنات المخصصة لها من قبل الدولة وانخفاض إيرادات الجامعات من التعليم الموازي والذي يساعدها في تحسين مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها، وفي ظل هذه الظروف المحيطة بالجامعات استلزم وجود قادة ومفكرين اذكياء من ذوي القدرات الفكرية والمهارات غير التقليدية التي تعتمد على اسس تنمية المعرفة والخبرة ومبادئها وتكوين التصورات والرؤى ذات العلاقة بالمستقبل وسبل مواجهة الحاضر ومن هنا برز دور الذكاء الاستراتيجي كأداة فاعلية لتوجيه المؤسسات التعليمية نحو تحقيق اهدافها وتمكين القادة من استشعار الفرص المتاحة والتكييف مع التغيرات التي تحيط بها.

ثانياً: مشكلة البحث

تولي الجامعات الحكومية اليمنية اهتمام كبير بتحسين جودة الخدمات التعليمية حيث برز في الآونة الأخيرة تدني في مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعات الحكومية اليمنية نتيجة للظروف التي تمر بها هذه الجامعات، وحتى تستطيع مجابهة التحديات التي تواجهها الجامعات توجب عليها استخدام منظور جديد للقيادة للخروج من الوضع الراهن وذلك من خلال الذكاء الاستراتيجي والذي يعتبر أداة فعالة في رؤية المستقبل وتوقع التغيرات التي تحدث وتؤثر على بقاء الجامعة في ظل التهديدات التي تواجهها في بيئتها الداخلية والخارجية من خلال الاستشراف وتفكير النظم والرؤية المستقبلية والدافعية، والذي يعتبر أحد انواع الذكاء الذي يتسم به القادة الناجحون والذي يوفر لهم مهارات الحصول على المعلومات اللازمة لاتخاذهم القرارات المناسبة لتحقيق الريادة والتميز، **ومن خلال ما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الاتي: ما هو دور الذكاء الاستراتيجي في تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة البيضاء؟**

ثالثاً: أهداف البحث

تسعى الدراسة الى التعرف على دور الذكاء الاستراتيجي في تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة البيضاء، وتتفرع عنه الاهداف التالية:

١- التعرف على دور الاستشراف في تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة البيضاء.

٢- التعرف على دور الرؤية المستقبلية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة البيضاء.

٣- التعرف على دور تفكير النظم في تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة البيضاء.

٤- التعرف على دور الدافعية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة البيضاء.

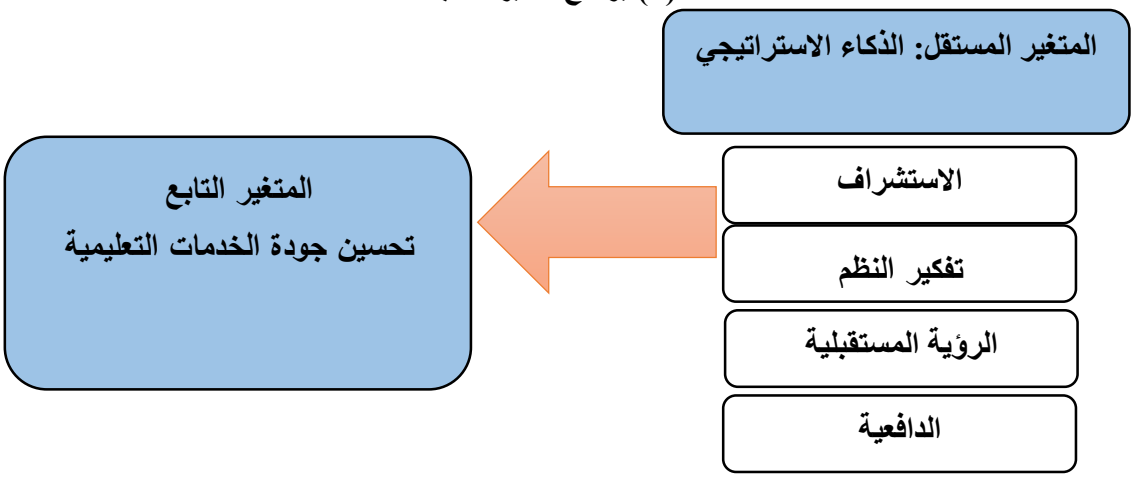
رابعاً: أهمية البحث

تستمد الدراسة اهميتها من خلال متغيراتها التي تتسم بالحداثة والاهمية والنسبية، والتي ستسهم في التعرف على دور الذكاء الاستراتيجي في تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة البيضاء، حيث لا توجد دراسة سابقة ربطة بين المتغيرين وهذا يؤكد أهمية اجراء هذه الدراسة، ومن الممكن ان تقدم الدراسة للقيادة الإدارية بجامعة البيضاء المسئولة عن تحسين جودة الخدمات التعليمية في الجامعة ببيان اهمية الاهتمام بتطبيق الذكاء الاستراتيجي والتي بدورها تعمل على تحسين جودة الخدمات التعليمية في الجامعة، مما يساهم في تطوير قدرات الجامعة على المنافسة في مجال التعليم العالي وكذلك القيام بواجباتهم وخدماتهم تجاه المجتمع بشكل أفضل.

خامساً: نموذج البحث:

استناداً إلى مشكلة البحث وأهدافه تم بناء النموذج الفرضي للدراسة كالاتي:

شكل (١) يوضح متغيرات البحث



سادساً: فرضيات البحث

استنادا الى مشكلة البحث وأهدافه تم صياغة الفرضيات الأتية:

الفرضية الرئيسة: يوجد دور للذكاء الاستراتيجي في تحسين جودة الخدمات التعليمية.

وتنبثق منها الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى:

يوجد دور للاستشراف كأحد ابعاد الذكاء الاستراتيجي في تحسين جودة الخدمات التعليمية.

الفرضية الفرعية الثانية:

يوجد دور لتفكير النظم كأحد ابعاد الذكاء الاستراتيجي في تحسين جودة الخدمات التعليمية.

الفرضية الفرعية الثالثة:

يوجد دور للرؤية المستقبلة كأحد ابعاد الذكاء الاستراتيجي في تحسين جودة الخدمات التعليمية.

الفرضية الفرعية الرابعة:

يوجد دور للدافعية كأحد ابعاد الذكاء الاستراتيجي في تحسين جودة الخدمات التعليمية.

سابعاً: منهج البحث

استخدام البحث المنهج الوصف التحليلي لوصف متغيرات البحث المتمثلة في دور الذكاء الاستراتيجي في تحسين جودة الخدمات التعليمية ودراسة العلاقة بين المتغيرات المستقلة (الاستشراف، تفكير النظم، الرؤية المستقبلية، الدافعية) والمتغير التابع (تحسين جودة الخدمات التعليمية).

ثامناً: اساليب جمع البيانات

تم جمع البيانات والمعلومات على النحو الاتي:

١. **البيانات الثانوية:** تم جمع البيانات الثانوية بالاعتماد على الكتب العلمية والدوريات والمجلات العلمية المحكمة ومواقع الانترنت.

٢. **البيانات الأولية:** اعتمد البحث في الحصول على البيانات الأولية على استمارة الاستبيان التي تم اعدادها لقياس دور الذكاء الاستراتيجي في تحسين جودة الخدمات التعليمية، وتتكون الاستبانة من جزئيين الأول لقياس المتغيرات الديمغرافية، والجزء الثاني لقياس متغيرات الدراسة وكما يوضحه الجدول رقم (١):

جدول (١) يوضح تركيبة استمارة الاستبيان

م	المتغيرات الرئيسية	الابعاد الفرعية	عدد الفقرات	المصادر التي اعتمدت في بنائها
١	الذكاء الاستراتيجي	الاستشراف	5	(Maccoby,2011)
		تفكير النظم	5	(محمد واخرون، ٢٠١٨)
		الرؤية المستقبلية	5	(جعفر، ٢٠١٧) (الظالمي، ٢٠١٦)
		الدافعية	6	(الحميري والمهدي،٢٠١٩)
٢	تحسين جودة الخدمات التعليمية		12	(جميل وحبيب الله، ٢٠١٨)

تاسعاً: مجتمع وعينة البحث

تمثل مجتمع الدراسة من القيادات الإدارية في جامعة البيضاء في الوظائف الادارية (رئيس جامعة، نواب رئيس الجامعة، عميد كلية، نائب

عميد، ورئيس قسم) والبالغ عددهم (38) اداري، وتم اجراء مسح شامل لمجتمع البحث في الجامعة، وكما يوضحه الجدول (٢).

جدول (٢) يوضح مجتمع وعينة البحث

م	قيادة الجامعة	رئيس جامعة / عميد	نائب رئيس جامعة/ نائب عميد	رئيس قسم	الاجمالي
١	رئاسة الجامعة	1	3	-	4
٢	كلية التربية البيضاء	1	2	7	10
٣	كلية التربية والعلوم رداع	1	3	8	12
٤	كلية العلوم الإدارية البيضاء	1	2	2	5
٥	كلية العلوم الإدارية والحاسبات رداع	1	3	3	7
	الاجمالي	5	13	20	38

المصدر: اعداد الباحث استنادا الى الهيكل التنظيمي للجامعة ٢٠١٩.

عاشراً: الدراسات السابقة:

دراسة (الجعشني، ٢٠٢٠) بعنوان: دور الذكاء الاستراتيجي في تحقيق الميزة التنافسية للجامعات.

هدف البحث على التعرف على دور انموذج الذكاء الاستراتيجي في تحقيق الميزة التنافسية للجامعات، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وتحليل البيانات التي تم جمعها استقرائيا وفق مدخل النظم، وخلص الباحث الى اقتراح انموذج لنظام ذكاء استراتيجي يحقق ميزة تنافسية للجامعات ووضع منهجية لتطبيق نظام الذكاء الاستراتيجي المقترح.

دراسة (ديوب واخرون، ٢٠١٨) بعنوان: دور الذكاء الاستراتيجي في صياغة استراتيجية فعالة للمنظمات.

سعت الدراسة الى معرفة دور الذكاء الاستراتيجي في صياغة استراتيجية فعالة للمنظمات، من خلال عنصرين هامين للذكاء الاستراتيجي هما التفكير الاستراتيجي والتخطيط الاستراتيجي كمتغيرين مستقلين ودورهما في صياغة استراتيجية فعالة للمنظمات كمتغير تابع، واستخدم البحث المنهج الوصفي والمسح الميداني للحصول على البيانات عن طريق استبانة وزعت على المديرين في الإدارة العليا والوسطى في أربع شركات عامة في الساحل السوري والتي تمثل عينة البحث، حيث بلغ عددهم (٨٦) مدير، وتوصل البحث الى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لقادة المنظمة وصياغة استراتيجية المنظمة.

دراسة (محل ومصلح، ٢٠١٩) بعنوان: دور الإدارة المرئية في تعزيز جودة الخدمات التعليمية:

هدفت الدراسة لاختبار مدى قدرة الإدارة المرئية المتمثلة بأبعادها (وضع قواعد العمل، التخلص والتطهير، الحد من الهدر) في تعزيز جوده الخدمات التعليمية المتمثلة (الكتاب، التدريسي، الصف، الطالب)، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي لجمع البيانات والمعلومات في الجانب النظري، والتحليل الاحصائي في الجانب العملي، معتمد على البيانات التي جمعت من خلال الاستبانة، واختارت الباحثة محافظة صلاح الدين مجتمع للدراسة وشمل ذلك اختيار عينة قصدية من المشرفين (التربويين، والاختصاصيين) في مديرية تربية صلاح الدين وتم توزيع (٨٠) استبانة استرد منها (٧٠) استبانة صالحة لقياس التحليل الاحصائي. وتوصلت الدراسة الى استنتاج مفاده كلما توفرت أنماط الإدارة المرئية او التزمت بها المنظمة كلما تعززت معايير جودة الخدمات التعليمية فيها.

دراسة (الظالمي، ٢٠١٦) بعنوان: الذكاء الاستراتيجي وأثره في تعزيز سمعة المؤسسة التعليمية.

تناولت الدراسة دور الذكاء الاستراتيجي في تعزيز سمعة المنظمة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما تضمنت عينة الدراسة (٤٤) تدريسي من رؤساء وأعضاء مجالس المعاهد التقنية في (كربلاء، بابل، النجف)، وكانت أبرز الاستنتاجات امتلاك المنظمة التعليمية عينة الدراسة للذكاء الاستراتيجي وبخاصة الجوانب المتعلقة باستقراء المستقبل لتطوير استراتيجيات المنظمة في الأمد البعيد.

دراسة (الشعيبي، ٢٠١٦)، بعنوان: مستوى جودة الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية والخاصة في الجمهورية اليمنية: دراسة تقويمية لجامعتي ذمار والحكمة اليمانية.

هدفت الدراسة الى التعرف على تقييم الطلبة لجودة الخدمات التعليمية في جامعتي ذمار الحكومية والحكمة الخاصة بمدينة ذمار اليمنية، وذلك من خلال تطبيق مقياس **SERVPERF**

لقياس جودة الخدمات، وقد استخدم في البحث المنهج الوصفي التحليلي ، وبلغت عينة البحث (٥٨٤) طالب وطالبة، وكانت اهم النتائج ان تقييم الطلبة لجودة الخدمات التعليمية في الجامعتين كان في المدى المتوسط.

المبحث الثاني
الإطار النظري للبحث

يتناول هذا المبحث الإطار النظري للذكاء الاستراتيجي من حيث المفهوم والأهمية والأبعاد المتمثلة بـ (الاستشراف، تفكير النظم، الرؤية المستقبلية، الدافعية)، وجودة الخدمات التعليمية من حيث المفهوم والأهمية والأبعاد وهي كالاتي:

اولاً: الذكـاء الاستراتـيجي
strategic intelligence

١ – مفهوم الذكاء الاستراتيجي:

يعد الذكاء الاستراتيجي من أحدث المفاهيم المتداولة في مجال الادارة الاستراتيجية، ويرى (Service,2006:6) الذكاء الاستراتيجي بانه القدرة على تطوير استراتيجيات ملائمة لمواجهة التأثيرات البيئية المستقبلية وهذا الذكاء يشمل الموهبة، الفهم، المرونة، الخيال الواسع، ويرى (الظالمي،٢٠١٦:١٠): ان الذكاء الاستراتيجي هو الذكاء الذي يتمتع به مستوى معين من المدراء ويرتكزون على نظام معلوماتي يؤمن استقصاء المعلومات ومعالجتها ليتسنى لهم اتخاذ القرارات الاستراتيجية والتي تسهم في توفير الخدمة التعليمية بكفاءة عالية.

يعرف الذكاء الاستراتيجي بانه خاصية يتميز بها قادة المنظمات وعلى نحو يمكنهم من جذب الافراد رغم اختلاف ميولهم وإشاعة الحماس والتنافس البناء، وغرس السلوك الريادي فيهم، وهو بمثابة نظام معلوماتي متكامل وشامل يوفر المعلومات ويحللها في كافة الجوانب، وذلك من اجل استعمالها لتعزيز موقف المنظمة في بيئة عملها (محمد واخرون، ٢٠١٨:١٧٨)، وبناء على ما تقدم من تعريفات للذكاء الاستراتيجي يمكن تعريفه كتعريف اجرائي: بانه ذكاء يتميز به قادة الجامعات وعناصره (الاستشراف، تفكير النظم، الرؤية المستقبلية، الدافعية) والذي يمكنهم من الاستفادة من المعلومات المتوافرة لاتخاذ القرارات الاستراتيجية، والتي تسهم في تحسين جودة الخدمات التعليمية في الجامعة.

٢-اهمية الذكاء الاستراتيجي:

تبرز اهمية الذكاء الاستراتيجي فيما يأتي (جعفر، ٢٠١٧، ١٧٣):

أ- يوفر الذكاء الاستراتيجي الفرص للمنظمة لتعزيز نجاحها والتعامل مع التحديات المستقبلية.

ب- تحليل الأهداف المستقبلية للمنافسين ومعرفة استراتيجياتهم الحالية.

ت- دور الذكاء الاستراتيجي في ترسيخ السمات القيادية ودعم صناعة القرارات وإجراءات عمليات التغيير المنظمي.

٣-ابعاد الذكاء الاستراتيجي:

يتفق كلا من (محمد واخرون، ٢٠١٨:١٧٤) و(Maccoby,2011,5) و(جعفر، ٢٠١٧:١٦٨) و(الظالمي، ٢٠١٦:١١) (الحميري والمهدي، ٢٠١٩:٤٣٦) بان الذكاء الاستراتيجي يتكون من الابعاد الاتية:

أ-الاستشراف: Foresight

يعرف (النعيمي، ٢٠٠٨:١٧٣) الاستشراف بانها قابلية الفرد على التفكير بالاستناد الى قوى غير مرئية وغير مدركة الا انها تساهم في بناء المستقبل، ويرى (Finlayso& Quan,2011:5) بانه جهد منظم يهدف لصياغة التنبؤات التي تشمل وضع مجتمع معين او مجموعة مجتمعات خلال فترة معينة من خلال المتغيرات التي ممكن تغييرها او التكيف معها عبر صنع القرارات، وعرفه (maccoby,2004:3) بانه رؤية الفرد للمسارات المستقبلية من خلال اجراء مسح للعوامل الديناميكية في الوقت الراهن لاكتشاف العلاقات المستقبلية بين الأشياء والنظم الكلية والنظم الفردية ويتناول المشاهد المستقبلية وإعادة قراءة الواقع بكل جوانبه السياسية والاقتصادية والاجتماعية، وقدم كلا من (المولى وحربي،٢٠١٩:٩) تعريف الاستشراف بانه علم وفن شامل ومناهجه متعددة التخصصات يسلك مسارات مفتوحة لدراسة المستقبل والتطلع المنظم على احداثه لغرض التحديد الواضح، ويعرفه (قدورة والالوسي،٢٠١٨:١١٩) انه محاولة

لاستكشاف المستقبل وفق الأهداف المخططة باستخدام أساليب كمية تعتمد على قراءة ارقام الحاضر والماضي او أساليب كيفية تستنتج ادلتها من الآراء الشخصية القارئة للأحداث، ومن المهم لهذا الاستشراف ان لا يهدف الى التنبؤ بالمستقبل، بل الى التبصر بجملة من البدائل المتوقعة التي تساعد على الاختيار اواعي لمستقبل افضل.

ب-تفكير النظم: System thinking

يشير (Maccoby, 2004:1-3) ان تفكير النظم يمثل القدرة على تركيب وتكامل العناصر المتنوعة لفهم كيفية تفاعلها مع بعضها البعض للوصول الى اهداف المنظمة، بحيث يتم دراسة الأجزاء من حيث علاقتها بالكامل وتقييمها من حيث نجاحها في خدمة هذا النظام، بينما يرى (Cabrea,2006,51) بانه تفكير لمعرفة الأنظمة بجميع أنواعها فهو ليس نوع واحد من التفكير بل هو تفكير يستخدم فيه العديد من النظم.

جـ-الرؤية المستقبلية:Visioning

وتعني القدرة على بناء او تصميم المنظمة في صورة نظام اجتماعي قادر على صياغة استراتيجية اعمال حقيقية (Maccoby,2004:1-4)، وتعتبر الرؤية المستقبلية ادراك عقلي لنوع البيئة او المنظمة التي يرغب القائد الاستراتيجي ويسعى اليها ضمن افق زمني واسع، وكذلك المتغيرات التي تحقق هذا الادراك، وهي بمثابة المستقبل الحقيقي لأية منظمة التي يجب ان تتصف بالواقعية لأنها تحدد التوجه الاستراتيجي للمنظمة على ان تكون الرؤية تكاملية وشمولية لكل أنشطة واعمال المنظمة، محققة التنسيق والارتباط والتكامل والتفاعل بين هذه الأنشطة، وبذلك تستطيع المنظمة ان تحكم وتضبط الوضع الراهن وان تضمن المستقبل في ميدان اعمالها (أمين،٢٠١٤:١٨٧).

د-الدافعية: (القدرة على تحفيز المدرسين) Motivation

ان الدافعية تعكس قدرة القائد الذكي على دفع العاملين لتحقيق هدف مشترك ودفعهم للعمل على تنفيذ التصورات والرؤى (Maccoby et al,2004:6)، ويرى (Kritner & kinicki,2007:236) بان الدافعية تمثل القدرة الداخلية التي توجه سلوك الفرد نحو هدف معين، في حين عرفها (العامري والغالبي،٢٠١١:٤٩١) بانها ممارسة إدارية للمدير بهدف التأثير على العاملين من خلال تحريك الدوافع والرغبات والحاجات لغرض اشباعها وجعلهم مستعدين لتقديم افضل ما عندهم من أداء لتحقيق اهداف المنظمة.

ثانياً: جودة الخدمات التعليمية

١-مفهوم جودة الخدمات التعليمية:

عرف (Sefer Ada et al, 2017: 2056) جودة الخدمات التعليمية: بانها مجموعة من المواصفات والمعايير التعليمية والتربوية اللازمة لرفع مستوى الخدمة المقدمة، من خلال كل فرد من العاملين بالمنظمة التعليمية وفي كافة جوانب العمل التعليمي والتربوي، بينما يرى (الربيعي واخرون، ٢٠١١:٤) بانها: مقدرة مجموعة من الخصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة، في حين عرف (عبد الرازق، ٢٠١٦، ٢٣) جودة الخدمات التعليمية: بانها القدرة على التغيير الايجابي لمعارف وسلوكيات الطالب باستمرار واضافة قيم جديدة الى معارفهم ونموهم الشخصي وبالتالي فإن الجودة تشير الى عملية تحويلية ترقى بالطالب عن طريق تنمية قدراته الفكرية الى مرتبة اعلى تسمح له بالنظرة النقدية لنفسه وخبراته، بينما يرى (أبو فاره، ٢٠٠٥:٢٠) بانها توفير وتقديم الخدمات التعليمية بصورة تكفل اعداد وتكوين خريج فاعل قادر على دخول سوق العمل بنجاح، وملم بأساسيات اختصاصه مقارنة بالجامعات العالمية المتميزة.

وبناء على ما سبق يمكن تعريف جودة الخدمات التعليمية تعريفاً اجرائياً بانها: مجموعة من الانشطة او المنافع او الفوائد او التسهيلات او الجهود الاكاديمية والتنظيمية والبيئية والادارية والترفيهية والتوجيهية والنفسية التي تقدمها الجامعة للطلبة مراعية لميولهم واتجاهاتهم واستعدادهم وقدراتهم واحتياجاتهم ورغباتهم وابتكاراتهم ومبادراتهم وتعاونهم والمساهمة في بناء الوطن والمواطن الذي ينتمي لوطنه.

٢-أهمية جودة الخدمات التعليمية:

تكمن أهمية جودة الخدمات التعليمية فيما يأتي (محل ومصلح، ٢٠١٩:٤٠١):

أ- زيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الأداء لكافة الأكاديميين.
ب- زيادة القدرة التنافسية للمنظمة.
ت- ضمان التحسين المستمر والشامل لكافة أنشطة المنظمة.
ث- تقديم جميع التسهيلات البحثية بكفاءة وفاعلية.

م	قيادة الجامعة / مكان العمل	رئيس جامعة/ عميد	نائب رئيس جامعة/ نائب عميد	رئيس قسم	مجتمع الدراسة	عينة الدراسة	الاستبانات المستردة
١	رئاسة الجامعة	1	3	-	4	4	3
٢	كلية التربية البيضاء	1	2	7	10	10	10
٣	كلية التربية والعلوم رداع	1	3	8	12	12	12
٤	كلية العلوم الإدارية البيضاء	1	2	2	5	5	5
٥	كلية العلوم الإدارية والحاسبات رداع	1	3	3	7	7	7
الاجمالي		5	13	20	38	38	37

المصدر: اعداد الباحث استنادا الى الهيكل التنظيمي للجامعة ٢٠١٩.

م	المتغيرات	عدد الابعاد	عدد الفقرات	ثبات المقياس	صدق المقياس
1	الذكاء الاستراتيجي	4	21	0.647	0.804
2	جودة الخدمات التعليمية	3	12	0.731	0.854
الاجمالي			33	0.758	0.870

٣-الابعاد الأساسية لجودة الخدمات التعليمية:

أكد (السامرائي والكناني،٢٠١٣، ١١٠) على وجود ثلاثة ابعاد للجودة في التعليم العالي هي:

أ. **البعد الأكاديمي:** وهو تمسك المؤسسة بالمعايير والمستويات المهنية والبحثة الاكاديمية.
ب. **البعد الاجتماعي**: وهو تمسك المؤسسة بإرضاء حاجات القطاعات المهمة المكونة للمجتمع الذي توجد فيه وتخدمه.
ت. **البعد الفردي**: وهو تمسك مؤسسة التعليم العالي بالنمو الشخصي للطلبة عن طريق التركيز على حاجاتهم المتنوعة.

المبحث الثالث
الدراسة الميدانية

يتضمن هذا المبحث وصف متغيرات الدراسة وكذلك اختبار العلاقات التأثيرية بين المتغير المستقل الذكاء الاستراتيجي والمتغير التابع تحسين جودة الخدمات التعليمية.

اولاً: إجراءات البحث

١- تحديد حجم عينة البحث:

تم تحديد حجم عينة الدراسة عن طريق المسح الشامل لجميع مفردات مجتمع الدراسة والبالغ عددهم (38) فرد حيث تم توزيع (38) استبانة استرد منها (37) استبانة صالحة للتحليل وبنسبة استرداد بلغت (97%) من اجمالي حجم العينة:

جدول (٣) يوضح مجتمع وعينة البحث

٢- صدق وثبات أداة القياس:

جدول (٤) يوضح مستوى ثبات وصدق أداة القياس

المصدر: من أعداد الباحث استنادا على مخرجات spss

لغرض التحقق من ثبات الاستبانة تم الاعتماد على اختبار الفا كرونباخ حيث بلغ معامل الفا كرونباخ لجميع فقرات الاستبانة (0.758)، وهي قيمة مرتفعة في البحوث الإدارية ومناسبة لأغراض هذه الدراسة، اما صدق المقياس فيحسب من خلال المعادلة (الصدق = الثبات√)، وعلية فان صدق المقياس يساوي (0.87) وهي قيمة عالية تدل على صدق المقياس.

ثانياً: وصف وتشخيص خصائص عينة البحث:

جدول (٥) يوضح التحليل الوصفي لخصائص عينة البحث

خصائص	التصنيف	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	36	%97
	أنثى	1	%3
العمر	25-34 سنه	-	-
	35-44 سنة	20	%54
	45 سنة فاكثر	17	%46
المؤهل العلمي	ماجستير	3	%8
	دكتوراه	34	%92
الدرجة	مدرس	3	%8

العلمية	أستاذ مشارك	11	%30
	أستاذ مساعد	20	%54
	استاذ	3	%8
سنوات الخبرة	اقل من 5 سنوات	-	-
	من 5 – اقل من	22	%59
	من 10 – الي	10	%27
	15 سنة اكثر	5	%14
الوظيفة الحالية	رئيس قسم	20	%54
	نائب عميد	10	%27
	عميد كلية	4	%11
	رئيس	3	%8

المصدر: من اعداد الباحث استنادا الى مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول (٥) إجابات افراد العينة حول الخصائص الديمغرافية والتي كانت كالاتي:

- **الجنس**: أن عدد اعضاء قيادات الجامعة الذكور بلغ (36) عضو بنسبة (97%) من حجم العينة حيث بلغ عدد الاناث(1) عضوا بنسبة (3%) من اجمالي حجم العينة.
- **العمر**: ويظهر الجدول أعلاه توزيع عينة الدراسة حسب العمر حيث كانت فئة العينة الذي تتراوح أعمارهم بين (35-44) سنة بعدد (20) ونسبة بلغت (54%)، وجاءت فئة الاعضاء التي تبلغ أعمارهم (45 سنة فأكثر) بنسبة بلغت (46%) من اجمالي حجم العينة بعدد (17) قيادي.
- **المؤهل العلمي**: وبلغ عدد القيادات الادارية الذين يحملون شهادة الماجستير (3) موظف ما نسبة (8%) من إجمالي حجم العينة، في حين بلغ عدد قيادات الجامعة الذين يحملون شهادة الدكتوراه (34) قيادي وبنسبه (92%) من حجم العينة.
- **الدرجة العلمية:** وبلغت عدد قيادات الجامعة الذي يحملون الرتبة العلمية أستاذ مشارك (11) عضو وبنسبة (30%) من عينة الدراسة، في حين بلغ عدد الذين يحملون الرتبة العلمية أستاذ مساعد (20) وبنسبة (54%) من اجمالي حجم العينة، بينما بلغ عدد القادة الإداريين الذين يحملون الدرجة العلمية أستاذ (3) وبنسبة (3%) من حجم العينة.
- **سنوات الخبرة:** ونلاحظ إن الفئات التي تراوحت سنوات الخبرة لديهم في الجامعة من (5 -اقل من10 سنوات) نسبة (59%) حيث جاءت في المرتبة الاولى، وتلتها فئة القادة الاداريين الذين بلغت مدة خدمتهم في الجامعة (**من** 10 – **الى اقل** 15 **سنة**) بنسبة (24%) من اجمالي حجم العينة وكانت عدد القادة الاداريين الذي تبلغ مدة خدمتهم في الجامعة (15 **سنة أكثر**) (17) موظف بنسبة (46%) من حجم العينة.
- **الوظيفة الحالية:** وبلغت نسبة الأفراد الذين يعملون في منصب رئيس قسم (20) بنسبة (54%) من حجم العينة، بينما بلغ عدد الأفراد الذين يعملون في منصب نائب عميد (10) بنسبة بلغت (27%)، وكان عدد الافراد الذين يعملون في المنصب الإداري عميد كلية (4) بنسبة بلغت (11%) من اجمالي حجم العينة، وبلغت نسبة القادة الإداريين الذين يعملون في المنصب الإداري نائب رئيس جامعة (3) وبنسبة (8%) من اجمالي حجم العينة.

ثالثاً: وصف وتشخيص اراء عينة البحث حول متغيرات البحث

تم تصنيف نتائج إجابات المبحوثين بحسب وسطها الحسابي إلى خمس فئات (مرتفع جداً، مرتفع، متوسط، منخفض، منخفض جداً) وتحدد الفئة من خلال إيجاد المدى (R)= الحد الأعلى للمقياس – الحد الأدنى للمقياس، ومن ثم قسمة المدى على عدد الفئات لإيجاد طول الفئة (L)، كالتالي:

$$R = 5 - 1 = 4 \qquad L = 4 / 5 = 0.80$$

الجدول (٦) يوضح المقياس المعتمد في الدراسة

المستوى	المدى	الوزن النسبي المقابل له	تصنيف الإجابة
الأول	من ١ إلى ١،٧٩	من ٢٠% إلى ٣٥،٨%	منخفض جداً
الثاني	من ١،٨٠ إلى ٢،٥٩	من ٣٦% إلى ٥١،٨%	منخفض
الثالث	من ٢،٦٠ إلى ٣،٣٩	من ٥٢% إلى ٦٧،٨%	متوسط
الرابع	من ٣،٤٠ إلى ٤،١٩	من ٦٨% إلى ٨٣،٨%	مرتفع
الخامس	من ٤،٢٠ إلى ٥	من ٨٤% إلى ١٠٠%	مرتفع جداً
المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على (عبدالفتاح،٢٠٠٨،٥٤١).			

١- التحليل الوصفي لمتغيرات البحث:

جدول رقم (٧): يوضح التحليل الوصفي لأبعاد الدراسة

البعد	المتغيرات	ترتيب الاهمية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	شدة الإجابة	درجة الموافقة
الأول	الاستشراف	الاول	4.05	0.209	%81	مرتفعة
الثاني	تفكير النظم	الثالث	3.86	0.747	%77	مرتفعة
الثالث	الرؤية المستقبلية	الرابع	3.70	0.455	%74	مرتفعة
الرابع	الدافعية	الثاني	4.05	0.48	%81	مرتفعة
المتغير المستقل: الذكاء الاستراتيجي			3.91	0.340	%78	مرتفعة
المتغير التابع: جودة الخدمات التعليمية			3.19	0.581	%64	متوسطة

المصدر: من اعداد الباحث استنادا الى مخرجات التحليل الاحصائي.

يتضح من الجدول (٧) اراء قيادات جامعة البيضاء حول المتغير المستقل الذكاء الاستراتيجي وجميع أبعاده، بدلالة الوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة على فقرات الذكاء الاستراتيجي حيث بلغ متوسطة الحسابي (3.91) وهو أكبر من المتوسط الفرضي (3) وبلغ الانحراف المعياري العام (0.34)، حيث يؤكد (78%) من افراد العينة على أهمية الذكاء الاستراتيجي في تحسين جودة الخدمات التعليمية في الجامعة، وبدرجة موافقة مرتفعة، وفيما يأتي تشخيص واقع ابعاد الذكاء الاستراتيجي حيث أجاب أفراد عينة الدراسة وفق الترتيب التالي:

جاء بعد الاستشراف في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.053) وبانحراف معياري (0.209) ودرجة موافقة مرتفعة، حيث اتفق (81%) من عينة البحث على أهمية بعد الاستشراف في تحسين جودة الخدمات التعليمية في الجامعة، من خلال تشخيص الفرص من قيادة الجامعة والتي يمكن استثمارها لتحقيق اهداف الجامعة، وجاء في المرتبة الثانية بعد الدافعية (القدرة على تحفيز المدرسين) من حيث الاهمية بمتوسط حسابي بلغ (4.05) وبانحراف معياري (0.48) ودرجة موافقة مرتفعة، وذلك من خلال تحفيز المدرسين بالجامعة للمشاركة في اتخاذ القرارات وتحمل المسئولية، بينما أحتل المرتبة الثالثة بُعد تفكير النظم فقد اتفق (77%) من عينة الدراسة على أهمية محور تفكير النظم في تحسين جودة الخدمات التعليمية في الجامعة حيث بلغ متوسطة الحسابي (3.86) وبانحراف معياري (0.747) ودرجة موافقة مرتفعة، وذلك بوضع تصور للجامعة كنظام مترابط ومتناسق، حيث تمتلك قيادة الجامعة القدرة على دمج العناصر المختلفة في الجامعة لغرض تحليلها وفهم الكيفية التي تتفاعل بموجبها، وأحتل بعد الرؤية المستقبلية المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (3.70) وبانحراف معياري (0.455) ودرجة موافقة مرتفعة، حيث اتفق (74%) من افراد العينة على دور الرؤية المستقبلية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في الجامعة، حيث تمتلك قيادة الجامعة رؤية ذات ابعاد شمولية تحدد من خلالها اتجاه الاعمال، وبلغ الوسط الحسابي للمتغير التابع تحسين جودة الخدمات التعليمية (3.19) بانحراف معياري بلغ (0.581) وبدرجة موافقة متوسطة، حيث يتفق (64%) من عينة الدراسة على أهمية تحسين جودة الخدمات التعليمية في الجامعة، حيث تحتاج الجامعة لمزيد من التخطيط للخدمات التعليمية، رغم الجهود المبذولة من اجل تطوير الخدمات الاكاديمية والتخصصات العلمية من قبل قيادة الجامعة، وسعي الجامعة من خلال منشورات وابحاث الاساتذة الى خدمة البحث العلمي.

رابعاً: اختبار فرضيات البحث

تم استخدام نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار فرضيات البحث، وكانت قاعدة قرار قبول أو رفض فرضيات البحث كما يأتي: يتم رفض الفرضية الصفرية عندما تكون قيمة F المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية وإذا كانت مستوى الدلالة أقل من0.05، ويتم قبول الفرضية الصفرية عندما تكون قيمة F المحسوبة أقل من القيمة الجدولية

وإذا كانت مستوى الدلالة أكبر من0.05، والعكس في حالة فرضيات الاثبات.

وتم اختبار علاقة الارتباط باستخدام معامل بيرسون، واختبار معنوية العلاقة باستخدام اختبار (t)، واعتمد البحث الحالي على مقياس (Mukaka,2012:71) لتحديد قوة علاقة الارتباط بين متغيرات البحث كما يوضح الجدول (٨) الاتي:

جدول (٨) يوضح المقياس المستخدم لتحديد قوة علاقة الارتباط بين متغيرات البحث

درجة الارتباط	1 – 0.9	0.9 – 0.7	0.7 – 0.5	0.5 – 0.3	0.3 – 0.0
قوة الارتباط	قوية جداً	قوية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً

Source: Mukaka. M.M. (2012)," Statistics Corner: A guide to appropriate use of Correlation coefficient in medical research" Malawi Medical Journal; vol.24,no3 -p. 69-71

اختبار الفرضية الرئيسة والتي تنص: يوجد دور للذكاء الاستراتيجي في تحسين جودة الخدمات التعليمية.

جدول (٩) يوضح نتائج اختبار الفرضية الرئيسة

المتغير التابع	ملخص النموذج		تحليل التباين		معاملات الانحدار			
	R^2	R	F	Sig	المتغير المستقل	β	T	Sig
تحسين جودة الخدمات التعليمية	0.510	0.710	5.119	0.005	الاستشراق	0.152	0.452	0.656
					التفكير المنظم	0.130	0.932	0.362
					الرؤية المستقبلية	0.543	2.472	0.023
					الدافعية	0.602	3.028	0.007
حجم العينة 37			قيمة F الجدولية 2.87				قيمة T الجدولية 2.06	

المصدر: إعداد الباحث استناداً إلى مخرجات (spss)

لاختبار الفرضية الرئيسة تم الاستعانة بمعادلة الانحدار الاتية:

$$Y_i = B_0 a + B_1 X_i + B_2 X_i + B_3 X_i + B_4 X_i + u_t \ldots\ldots(1)$$

$$Y_i = 1.368 + 0.152 - 0.130 + 0.543 + 0.602 + u_t$$

يبين الجدول (٩) أن معامل الارتباط بلغ (71%)، والذي يدل على العلاقة الموجبة بين المتغيرات المستقلة مجتمعة، والمتغير التابع تحسين جودة الخدمات التعليمية، كما ان قيمة معامل التحديد بلغت (0.412) مما يشير إلى أن (41%) من التباين الحاصل في تحسين جودة الخدمات التعليمية يمكن تفسيره من خلال التباين في ابعاد الذكاء الاستراتيجي بشرط ثبات جميع المتغيرات الاخرى، بالإضافة الى حد الخطأ.

ومن جانب أخر، تشير نتائج الجدول إلى ان دور المتغيرات المستقلة (الاستشراق، تفكير النظم، الرؤية المستقبلية، الدافعية) على المتغير التابع (جودة الخدمات التعليمية) في جامعة البيضاء ذو دلالة احصائية، إذ ان قيمة اختبار F المحسوبة بلغت (5.199)، انها تتسم بمعنوية كلية مقبولة وفقاً لإحصاءات هذا الاختبار عند مستوى معنوية 5%. مما يعني امكانية الاعتماد على نموذج الانحدار الكلي وكذلك امكانية تعميم نتائج العينة على المجتمع، وبالمقابل تشير معاملات الانحدار إلى ان قيمة β للبعد الاول (الاستشراف) بلغت (0.152) وقيمة (T=0.452) وبمستوى معنوية (Sig=0.656) وهي أكبر من 5% مما يعني عدم معنوية معامل الانحدار، وقد بلغت قيمة β للبعد الثاني (تفكير النظم) (0.130) وقيمة(T=0.932) وبمستوى معنوية (Sig=0.362) وهي أكبر من 5% مما يعني عدم معنوية معامل الانحدار لهذا البعد ايضاً كما ان قيمة β للبعد الثالث (الرؤية المستقبلية) بلغت (0.543) وقيمة(T=2.472) وبمستوى

معنوية (Sig=0.023) وهي أقل من 5% مما يعني معنوية معامل الانحدار لهذا البعد، وبلغت قيمة β للبعد الرابع (الدافعية) بـ (0.602) وقيمة (T=3.028) وبمستوى معنوية (Sig=0.007) وهي أقل من 5% مما يعني معنوية معامل الانحدار لهذا البعد ايضاً، وطالما ان معاملات الانحدار لجميع الابعاد اشارة موجبة مما يعني وجود دور وتأثير موجب في نفس الاتجاه للذكاء الاستراتيجي ممثلاً بمتغيراته على تحسين الخدمات التعليمية في جامعة البيضاء.

بناءً على ما سبق من تحليل يتم قبول الفرضية الرئيسة التي تدل على وجود دور للذكاء الاستراتيجي (أبعاده مجتمعه) في تحسين جودة الخدمات التعليمية.

أ-نتائج اختبار الفرضية الفرعية الاولى: والتي تنص على (يوجد دور للاستشراف كأحد ابعاد الذكاء الاستراتيجي في تحسين جودة الخدمات التعليمية).

جدول (١٠) يوضح نتائج اختبار الفرضية الفرعية الاولى

المتغير التابع	ملخص النموذج		تحليل التباين		معاملات الانحدار			
	R^2	R	F	Sig	المتغير المستقل	β	T	Sig
تحسين جودة الخدمات التعليمية	0.024	0.115	0.564	0.460	الاستشراف	0.304	0.751	0.460
حجم العينة 37			قيمة F الجدولية 4.30				قيمة T الجدولية 2.06	
المصدر: إعداد الباحث استناداً إلى مخرجات (spss)								

$$Y_i = B_0\, a + B_1\, X_i + u_t \ldots\ldots (1)$$

$$Y_i = 1.960 + 0.304 + u_t$$

يبين الجدول (١٠) أن معامل الارتباط بلغ (15.5%)، والذي يدل على العلاقة الموجبة الضعيفة جداً بين المتغير المستقل (الاستشراف)، والمتغير التابع (تحسين جودة الخدمات التعليمية)، كما ان قيمة معامل التحديد بلغت (0.024) وتدل على ان (2.4%) من التباين في تحسين جودة الخدمات التعليمية يمكن تفسيره في الاستشراف.

من جانب أخر، تشير نتائج الجدول إلى ان دور المتغير المستقل الاول (الاستشراف) على المتغير التابع (تحسين جودة الخدمات التعليمية) في الجامعة، غير دال احصائياً، إذ ان قيمة اختبار F المحسوبة بلغت (0.564)، وتعتبر هذه القيمة المحسوبة اقل بكثير من قيمتها الجدولية (4.30)، كما انها لا تتسم بمعنوية كلية ملائمة وفقاً لإحصاءات هذا الاختبار عند مستوى معنوية 5% مما يعني عدم امكانية الاعتماد على نموذج الانحدار الكلي.

بالمقابل يشير معامل الانحدار إلى ان قيمة β للمتغير المستقل الاول (الاستشراف) قد بلغت (0.304) مما يدل ان كل تغير في بعد الاستشراف بوحدة واحدة يقابله تحسن في جودة الخدمات التعليمية بمقدار (0.304) وكما بلغت قيمة اختبار تي المحسوبة (T=0.751) وهي اقل من قيمة تي الجدولية (2.06)، وبمستوى معنوية (Sig=0.460) وهي أكبر من مستوى المعنوية الفرضي 5% وهذا يدل على عدم معنوية معامل الانحدار لهذا المتغير.

بناءً على ما سبق من تحليل يتم رفض الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على: يوجد دور للاستشراف كأحد ابعاد الذكاء الاستراتيجي في تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة البيضاء.

ب-نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية: يوجد دور للتفكير النظم كأحد ابعاد الذكاء الاستراتيجي في تحسين جودة الخدمات التعليمية.

جدول (١١) يوضح نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

المتغير التابع	ملخص النموذج		تحليل التباين		معاملات الانحدار			
	R^2	R	F	Sig	المتغير المستقل	β	T	Sig
تحسين جودة الخدمات التعليمية	0.013	0.112	0.292	0.594	التفكير المنظم	0.087	0.541	0.594
حجم العينة 37			قيمة F الجدولية 4.30				قيمة T الجدولية 2.06	
المصدر: إعداد الباحث استناداً إلى مخرجات (spss)								

$$Y_i = B_0\ a + B_2\ X_i + u_t \ldots\ldots(2)$$

$$Y_i = 2.854 + 0.087 + u_t$$

يشير معامل الانحدار إلى ان قيمة β للمتغير المستقل الثاني (التفكير المنظم) قد بلغت (0.087) وهو ما يعني ان كل زيادة أو تحسن في بعد التفكير المنظم بوحدة واحدة يقابله تحسن في جودة الخدمات التعليمية في جامعة البيضاء بمقدار(0.087) وهي نسبة ضئيلة، وبلغت قيمة اختبار تي المحسوبة (T=0.541) وهي اقل من قيمة تي الجدولية البالغة (2.06)، وبمستوى معنوية (Sig=0.594) وهي أكبر من مستوى المعنوية 5% وهذا يدل على عدم معنوية معامل الانحدار لهذا المتغير.

ويبين الجدول (١١) أن معامل الارتباط بلغ (11%)، والذي يدل على العلاقة الموجبة الضعيفة جداً بين المتغير المستقل (الثاني)، والمتغير التابع، كما ان قيمة معامل التحديد بلغت (0.013) والتي تشير الى ان (1.3%) من التباين في تحسين جودة الخدمات التعليمية يمكن تفسيره من خلال التفكير المنظم.

من جانب أخر، تشير نتائج الجدول إلى ان دور المتغير المستقل (تفكير النظم) في المتغير التابع (جودة الخدمات التعليمية) في الجامعة، غير دال احصائياً، إذ ان قيمة اختبار F المحسوبة بلغت (0.292)، وتعتبر هذه القيمة المحسوبة اقل بكثير من قيمة هذا الاختبار الجدولية (4.30)، كما انها لا تتسم بمعنوية كلية ملائمة وفقاً لإحصاءات هذا الاختبار عند مستوى معنوية 5%. مما يعني عدم امكانية الاعتماد على نموذج الانحدار الكلي.

بناءً على ما سبق يتم رفض الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على: يوجد دور للتفكير المنظم كأحد ابعاد الذكاء الاستراتيجي في تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة البيضاء.

ج-نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد دور للرؤية المستقبلة كأحد ابعاد الذكاء الاستراتيجي في تحسين جودة الخدمات التعليمية.

جدول (١٢) يوضح نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

المتغير التابع	ملخص النموذج		تحليل التباين		معاملات الانحدار			
	R^2	R	F	Sig	المتغير المستقل	β	T	Sig
تحسين جودة الخدمات التعليمية	0.272	0.522	8.599	0.007	الرؤية المستقبلية	0.666	2.932	0.007
حجم العينة			قيمة F الجدولية 4.30				قيمة T الجدولية 2.06	
المصدر: إعداد الباحث استناداً إلى مخرجات (spss)								

$$Y_i = B_0\, a + B_1\, X_i + u_t \ldots\ldots(3)$$

$$Y_i = 0.728 + 0.666 + u_t$$

يبين الجدول(١٢) أن معامل الارتباط بلغ (52%)، والذي يدل على العلاقة الموجبة بين المتغير المستقل (الرؤية المستقبلة)، والمتغير التابع (تحسين جودة الخدمات التعليمية)، كما ان قيمة معامل التحديد بلغت (0.272) مما يشير إلى أن (27%) من التباين الحاصل في تحسين جودة الخدمات التعليمية يمكن تفسيره من خلال الرؤية المستقبلية للجامعة بشرط ثبات جميع المتغيرات الاخرى، بالإضافة الى حد الخطأ العشوائي، من جانب أخر تشير نتائج الجدول إلى ان دور المتغير المستقل الرؤية المستقبلية في المتغير التابع جودة الخدمات التعليمية في الجامعة ذو دلالة احصائية، إذ ان قيمة اختبار F المحسوبة بلغت (8.599)، وتعتبر هذه القيمة المحسوبة أكبر من قيمة هذا الاختبار الجدولية (4.30)، كما انها تتسم بمعنوية كلية ملائمة وفقاً لإحصاءات هذا الاختبار بمستوى معنوية 5% مما يعني امكانية الاعتماد على نموذج الانحدار الكلي وكذلك امكانية تعميم نتائج العينة على المجتمع، بالمقابل يشير معامل الانحدار إلى ان قيمة β للمتغير المستقل الرؤية المستقبلية قد بلغت (0.666) وبلغت قيمة اختبار تي المحسوبة (T=2.932) وهي أكبر من قيمة تي الجدولية(2.06)، وبمستوى معنوية (Sig=0.007) وهي اقل من مستوى المعنوية 5%، وهذا يدل على معنوية معامل الانحدار لهذا المتغير، وطالما ان معامل الانحدار للمتغير الرؤية المستقبلية اشارته موجبة مما يعني ذلك وجود دور وتأثير موجب في نفس الاتجاه للرؤية المستقبلية على تحسين جودة الخدمات التعليمية في الجامعة

بناءً على ما سبق من تحليل يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة التي تدل على وجود دور للرؤية المستقبلية كأحد ابعاد الذكاء الاستراتيجي في تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة البيضاء.

د-نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد دور للدافعية كأحد ابعاد الذكاء الاستراتيجي في تحسين جودة الخدمات التعليمية.

جدول (١٣) يوضح نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

المتغير التابع	ملخص النموذج		تحليل التباين		معاملات الانحدار			
	R^2	R	F	Sig	المتغير المستقل	β	T	Sig
تحسين جودة الخدمات التعليمية	0.351	0.592	12.43	0.002	الدافعية	0.716	3.526	0.002
حجم العينة			قيمة F الجدولية 4.30				قيمة T الجدولية 2.060	

المصدر: إعداد الباحث استناداً إلى مخرجات (spss)

$$Y_i = B_0\, a + B_\varepsilon\, X_i + u_t \ldots\ldots(4)$$

$$Y_i = \cdot.286 + 0.716 + u_t$$

يبين الجدول (١٣) أن معامل الارتباط بلغ (59%)، والذي يدل على العلاقة الموجبة بين المتغير المستقل (الدافعية)، والمتغير التابع (تحسين جودة الخدمات التعليمية) كما ان قيمة معامل التحديد بلغت (0.323) مما يشير إلى أن (35%) من التباين الحاصل في تحسين جودة الخدمات التعليمية يمكن تفسيره من خلال التباين في الدافعية (القدرة على تحفيز المدرسين) بشرط ثبات جميع المتغيرات الاخرى، بالإضافة الى حد الخطأ العشوائي.

من جانب أخر، تشير نتائج الجدول إلى ان أثر المتغير المستقل الدافعية على المتغير التابع تحسين جودة الخدمات التعليمية في الجامعة ذو دلالة احصائية، إذ ان قيمة اختبار F المحسوبة بلغت (12.43)، وتعتبر هذه القيمة المحسوبة أكبر من قيمة هذا الاختبار الجدولية (4.30)، كما انها تتسم بمعنوية كلية ملائمة وفقاً لإحصاءات هذا الاختبار عند مستوى معنوية 5% مما يعني امكانية الاعتماد على نموذج الانحدار الكلي وكذلك امكانية تعميم نتائج العينة على المجتمع، بالمقابل يشير معامل الانحدار إلى ان قيمة β للمتغير المستقل الدافعية قد بلغت (0.716) وبلغت قيمة اختبار تي المحسوبة (T=3.526) وهي أكبر من قيمة تي الجدولية(2.06)، وبمستوى معنوية (Sig=0.002) وهي اقل من مستوى المعنوية الفرضي 5%، وهذا يدل على معنوية معامل الانحدار لهذا المتغير، وطالما ان معامل الانحدار للمتغير للدافعية اشارته موجبة مما يعني ذلك وجود دور وتأثير موجب في نفس الاتجاه للدافعية على تحسين جودة الخدمات التعليمية في الجامعة

وبناءً على ما سبق من تحليل يتم قبول الفرضية الفرعية الرابعة والتي تدل على وجود دور للدافعية (القدرة على تحفيز المدرسين) كأحد ابعاد الذكاء الاستراتيجي في تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة البيضاء.

خامساً: الاستنتاجات:

من خلال عرض نتائج البحث ومناقشتها نستنتج الآتي:

١- اظهرت نتائج التحليل الوصفي ترتيب ابعاد الذكاء الاستراتيجي في تحسين جودة الخدمات التعليمية من حيث التأثير، حيث جاء في المرتبة الاولى بُعد الاستشراف، وتلاه ثانيا بُعد الدافعية، وجاء في المرتبة الثالثة بُعد تفكير النظم، واحتل المرتبة الرابعة بُعد الرؤية المستقبلية.

٢- توصلت الدراسة الى وجود دور لأبعاد الذكاء الاستراتيجي مجتمعه في تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة البيضاء.

٣- وبينت الدراسة عدم وجود دور الاستشراف كأحد ابعاد الذكاء الاستراتيجي في تحسين جودة الخدمات التعليمية.

٤- كذلك توصلت الى عدم وجود دور لتفكير النظم كأحد ابعاد الذكاء الاستراتيجي في تحسين جودة الخدمات التعليمية.

٥- وتوصلت الى وجود دور للرؤية المستقبلية كأحد ابعاد الذكاء الاستراتيجي في تحسين جودة الخدمات التعليمية.

٦- وأيضا أظهرت الدراسة وجود دور للدافعية كأحد ابعاد الذكاء الاستراتيجي في تحسين جودة الخدمات التعليمية

سادساً: التوصيات:

من خلال النتائج التي تم التوصل اليها توصي الدراسة بالآتي:

١- ضرورة اهتمام قيادات الجامعة بالاستفادة من الذكاء الاستراتيجي لما له من دور في تحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعة.

٢- العمل على تنمية ابعاد الذكاء الاستراتيجي (الاستشراف، وتفكير النظم، الرؤية المستقبلية، الدافعية) لدى قيادات الجامعة وصقلها والتي تساعد على اتخاذ القرارات الاستراتيجية ورسم سياسات والاستراتيجيات.

٣- ضرورة التعرف على ما يحرك دافعية المدرسين والعاملين في الجامعة ويؤثر فيهم ويوجه سلوكهم باتجاه الهدف الذي تطمح الجامعة الى تحقيقه ويتطلب ذلك الاصغاء للعاملين وتحديد ما يحرك دوافعهم.

٤- ضرورة تمتع قيادات الجامعة بالحدس لتتمكن من الاحساس بالقوى والمتغيرات البيئية وتعزيز القدرة على الرؤية المستقبلية، والتي يمكن تطويرها من خلال التدريب المستمر.

٥- ضرورة اهتمام قيادة الجامعة بالاستشراف المستقبلي والذي يعمل على رصد التغيرات المستقبلية بما فيها من فرص وتهديدات، مما يساعد على مواجهة التحديات المستقبلية باستراتيجيات مناسبة.

قائمة المراجع

المراجع العربية:

١- **أبو فاره** يوسف، (٢٠٠٥): تقويم جودة الخدمات التعليمية لكليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بالجامعات الفلسطينية، **مجلة البصائر**، المجلد ٩، العدد ١، جامعة البتراء، الأردن، ص ١١-٥٦.

٢- **أمين** هنار، (٢٠١٤): دور الذكاء الاستراتيجي في عمليات التصنيع الأخضر: دراسة استطلاعية لآراء المديرين في عينة من مصانع المياه المعدنية في محافظة دهوك، **مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية**، المجلد ٢٠، العدد ٧٧، ص ١٨١-٢٠١.

٣- **الجعشني أحمد، (٢٠٢٠):** دور الذكاء الاستراتيجي في تحقيق الميزة التنافسية للجامعات، **مجلة جامعة الجزيرة**، المجلد ٣، العدد ٥، ص ص ١٤١-١٧٩.

٤- **جعفر** قيس زهير، (٢٠١٧): تأثير الذكاء الاستراتيجي في منظمات الأداء العالي: دراسة استطلاعية لمديري مركز امراض وزراعة الكلى بمدينة الطب بغداد، **مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية**، المجلد ٢٣، العدد ٩٦، ص ١٦٦-١٨٥.

٥- **جميل** مريوان، حبيب الله شاخه، (٢٠١٨): دور نظام التعويضات في تحسين جودة الخدمات التعليمية: جامعة حلبجه نموذجا، **مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية**، المجلد ٢٤، العدد ١٠٨، ص ١٩٩-٢١٥.

٦- **الحميري** بشار، **المهدي** علي، (٢٠١٩): دور الذكاء الاستراتيجي في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة: دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من العاملين في شركة التامين العراقية العامة، **مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية**، جامعة بابل، المجلد ١١، العدد ٢، ص ٤٣٢-٤٥٩.

٧- **ديوب** محمد، **عبدالرحمن** نسرين، **زهره** احمد، (٢٠١٨): دور الذكاء الاستراتيجي في صياغة استراتيجية فعالة لمنظمات: دراسة مسحية لآراء عينة من مدراء المنظمات العامة في الساحل السوري، **مجلة جامعة البعث**، المجلد ٤٠، العدد ٢٠، ص ص١١-٤٢.

٨- **الربيعي** ليث واخرون، (٢٠١١): آثر جودة الخدمة التعليمية وجودة الاشراف على رضا طلبة الدراسات العليا في

الجامعات الأردنية الخاصة، **مؤتمر الجودة**، الجزء الثاني، المؤتمر الأول لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن، ص ١٤٣٢-١٤٤٦.

٩- **السامرائي** مهدي، **الكناني** صبيح، (٢٠١٣): نظام إدارة الجودة الايزو **ISO** مدخل لتحسين أداء الجامعات، **دار كنوز المعرفة**، بدون، عمان الأردن.

١٠- **الشعيبي** محمد الصغير، (٢٠١٦): مستوى جودة الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية والخاصة في الجمهورية اليمنية: دراسة تقويمية لجامعتي ذمار والحكمة اليمانية، **المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي**، المجلد ٩، العدد ٢٣، ص ٧٢-١٠٠.

١١- **الظالمي** محمد جبار، (٢٠١٦): الذكاء الاستراتيجي وأثره في تعزيز سمعة المنظمة: دراسة استطلاعية لآراء عينة من رؤساء وأعضاء مجالس المعاهد التقنية في (كربلاء، بابل، النجف)، **مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية**، المجلد ١٨، العدد ١، ص ص ٦-٣٣.

١٢- **العامري** صالح، **الغالبي** طاهر، (٢٠١١): الإدارة والاعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، ط٣، عمان، الأردن.

١٣- **عبدالفتاح** عز حسن، (٢٠٠٨)، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام **spss**، مؤسسة الوراق، ط١، الأردن.

١٤- **قدورة** فائق **والالوسي** وفاء، (٢٠١٨): دور الاستشراف الاستراتيجي في تحقيق التميز التنظيمي وفق منظور المرونة الاستراتيجية، **مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية**، المجلد ٨، العدد ١، ص ١١٣-١٤٠.

١٥- **محل** سامي، **مصلح** رشا، (٢٠١٩): دور الإدارة المرئية في تعزيز الخدمات التعليمية: دراسة ميدانية لآراء عينة من المشرفين في مديرية تربية صلاح الدين، **مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية**، المجلد ١٥، العدد ٤٨، الجزء ١، ص ٣٩٣-٤١٢.

١٦- **محمد** سعيد، **محمد** ايمان، **فاضل** شهد، (٢٠١٨): دور الذكاء الاستراتيجي في تعزيز السلوك الريادي لدى القيادات الاكاديمية: دراسة استطلاعية لآراء مجالس الكليات في جامعة الموصل، **مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية**، المجلد ٨، العدد ٢، ص ١٧٠-١٩٨.

١٧- **المولى** سماح، **حربي** انسام، (٢٠١٩): تأثير الاقتدار المعرفي في تعزيز الاستشراف المستقبلي: دراسة استطلاعية في وزارة التخطيط، **مجلة الإدارة والاقتصاد**، السنة ٤٢، العدد ١٢٠، ص ١-٢٢.

١٨- **النعيمي** صلاح، (٢٠٠٨): المدير القائد والمفكر الاستراتيجي: فن ومهارات التفاعل مع الاخرين، **دار اثراء للنشر والتوزيع**، ط ١، عمان، الأردن.

المراجع الأجنبية:

1- **Cabrera**, Derek Anthony,(2006),"**Systems thinking**", Doctoral dissertation ,Faculty of Graduate school of Cornell University.
2- **Finlayson**, Linda ,and Quan, Gregand, (2011) " The united states lifeguard coalition. EMS, Paris, France.
3- **Krintner** & **Kinick**, (2007), **"Organizational Behavior",** th McGraw-Hill companies Inc.
4- **Maccoby**, M., (2004), Only The Brainiest Succeed, Rtm Journal, Vol. 44, No. 5, Sept.
5- **Maccoby**, Michael (2004) " to build a strategy that works , you need strategic Intelligence" Factor in talent available from http://www.factorintalent.com
6- **Maccoby**, Michael,(2011),"Strategic Intelligence A conceptual System of leadership for Change", issue of performance Improvement, vol 50,no.3 www.maccoby.com/Articles.

7- Mukaka. M.M. (2012)," **Statistics Corner: A guide to appropriate use of Correlation coefficient in medical research**" Malawi Medical Journal; vol.24,no3 -p. 69-71.

8- **Sefer** Ada, Z. Nurdan Baysal, Senem Seda Şahenk Erkan, (2017), An Evaluation Of Service Quality In Higher Education: Marmara And Niğde Omer Halisdemir Universities 'Department Of Education Students‹, Universal Journal Of Educational Research 5(11): 2056.

9- **Service**, Rebert .w,(2006), the development of strategic intelligence :managerial prospection " international ,journal of management, vol.23,no.1,pp:61-77.