دور الفراسة الاستراتيجية في تعزيز جودة الخدمة التعليمية

دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية في جامعة الموصل(*)

الباحث: مؤمن محمد وجيه الصابونجي
جامعة الموصل
كلية الإدارة والاقتصاد
moamin.20bap56@student.uomosul.edu.iq

أ.م.د. رعد عدنان رؤوف الحمداني
جامعة الموصل
كلية الإدارة والاقتصاد
raad.adnan@yahoo.com

ISSN 2709-6475 DOI: https://dx.doi.org/10.37940/BEJAR.2023.4.1.9

تأريخ استلام البحث ٢٠٢٢/٧/١٧ تأريخ قبول النشر ٢٠٢٢/٨/٧ تأريخ النشر ٢٠٢٣/١/٣٠

المستخلص

يهدف البحث إلى تحديد دور الفراسة الاستراتيجية في تعزيز جودة الخدمة التعليمية في جامعة الموصل، وتمركز مشكلة البحث انخفاض مستوى جودة الخدمة التعليمية ومن المؤشرات الرئيسة التي رسخت هذه القناعة عدم دخول معظم الجامعات العراقية في التصنيفات العالمية لجودة التعليم، إذ أثارت مشكلة البحث تساؤلات عديدة تناولت طبيعة العلاقة بين متغيرات البحث وعلى ضوء تلك التساؤلات صيغة ثلاث فرضيات رئيسة توضح علاقة الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث وعلى ضوئها تم وضع المخطط الفرضي للبحث الذي يوضح ذلك، ولتحقيق هدف البحث وزعت استمارة استبانة على عينة مكونة من (157) مجيباً من القيادات الإدارية في جامعة الموصل، وبعد جمع البيانات والمعلومات ومعالجتها باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS.V25) تم التوصل إلى مجموعة من النتائج وأهمها: وجود علاقة ارتباط وتأثير معنوية بين الفراسة الاستراتيجية وجودة الخدمة التعليمية في الجامعة المبحوث، وقدم الباحثان مجموعة من المقترحات أبرزها : التركيز على التمكين والفهم العميق في زيادة الثقة المطلقة بين العاملين عند تطبيق مبادئ الفراسة الاستراتيجية واستخدام أساليب التدريب والتعليم المستمر لتحسين هذه المبادئ من أجل الوصول وصنع الابتكار والنجاح والتفوق بتطبيق هذه المبادئ والتفكير الملهم الذي أصبح أحد أهم الفروع للفراسة الاستراتيجية.

الكلمات المفتاحية: الفراسة الاستراتيجية، جودة الخدمة التعليمية.

مجلة اقتصاديات الأعمال
المجلد (٤) العدد (١) ٢٠٢٣
الصفحات: ١٥١-١٧٠

(*) البحث مستل من رسالة ماجستير للباحث الأول.

The role of strategic physiognomy in the quality of educational service

An exploratory study of the opinions of a sample of administrative leaders at the University of Mosul

Abstract

The research aims to determine the role of strategic physiognomy in enhancing the quality of educational service at the University of Mosul, and the focus of the research problem is the low level of educational service quality. Among the research variables and in light of these questions, the formula of three main hypotheses explaining the relationship and influence between the research variables, and in light of them, a hypothesis was developed for the research that illustrates this. After collecting data and information and processing it using the statistical program (SPSS. V. 25), a set of results were reached, the most important of which are: There is a significant correlation and impact between strategic intuition and the quality of educational service in the research institution. In increasing absolute confidence among employees when applying the principles of strategic physiognomy and using training and continuing education methods for Improving these principles in order to reach and make innovation, success and excellence by applying these principles and inspiring thinking, which has become one of the most important branches of strategic physiognomy.

Key words: Strategic Physiognomy, Quality of Educational Service.

المقدمة:

بالنظر لما تشهده الساحة المحلية من انحدار في مخرجات العملية التعليمية بدليل خلو معظم التصنيفات العالمية لجودة التعليم من وجود الجامعات العراقية نتيجة للعديد من العوامل الاقتصادية والثقافية و السياسية وعوامل أخرى مثل جائحة كورونا التي القت بضلالها على الواقع التعليمي بشكل سلبي، وتخبط المناهج التعليمية و عدم استقرارها، التي تعد من العوامل الأساسية التي أدت إلى تدهور التعليم، وبغية معالجة هذا الوضع الخطير ولتعزيز جودة الخدمة التعليمية يتطلب من اصحاب القرار في رسم السياسات في الجامعات من التوجه نحو ترصين العملية التعليمية فضلا عن استحضار مقومات جودة الخدمة التعليمية والتي تعد امرا بالغ الصعوبة وتتطلب امتلاك القيادات الإدارية العديد من الأدوات المهمة التي يقف في مقدمتها الفراسة الاستراتيجية التي تمكن صانعي القرار من التبصر والالهام لما تطلبه العملية التعليمية من مقومات ينبغي استحضارها ومن ثم الهام العاملين ونقل الافكار وخلق الايمان لديهم بحتمية الانتقال إلى مرحلة مثالية للعملية التعليمية وتعزيز ذلك الاقتناع عبر تمكينهم وامتلاكهم الادوات لتحسين واقع العملية التعليمية، إذ يمثل (الفهم العميق، الالهام والتمكين) الابعاد الاساسية للفراسة الاستراتيجية والتي ان تم توظيفها بالشكل الصحيح ستسهم بلا شك في تعزيز جودة الخدمة التعليمية. وتضمن البحث أربعة مباحث ضم الأول منهجية البحث، في حين شمل المبحث الثاني الإطار النظري لمتغيرات البحث، أما المبحث الثالث تضمن تحليل نتائج اختبار فرضيات البحث، واستعرض المبحث الرابع أبرز الاستنتاجات والمقترحات.

المبحث الأول: منهجية البحث:

أولاً: مشكلة البحث:

بعد الزيارات الميدانية التي أجرها الباحثان تبين وجود انخفاض مستوى جودة الخدمة التعليمية ومن المؤشرات الرئيسة التي رسخت هذه القناعة عدم دخول معظم الجامعات العراقية في التصنيفات العالمية لجودة التعليم، الامر الذي يستلزم توافر ادوات يمكن لها ان تسهم في تحسين واقع الخدمة التعليمية والتي يقف في مقدمتها امتلاك القيادات الإدارية في الجامعات العراقية بفهم شامل لمتطلبات الانتقال إلى التميز في مستوى العملية التعليمية، فضلاً عن قدرتها على الهام العاملين في هذه الجامعات بقيم الجودة وتمكينهم لإحداث النقلة في تحسين جودة الخدمة التعليمة، وبناءً على ما سبق فقد صيغة مشكلة البحث في التساؤلات الآتية:

١. ما طبيعة العلاقة بين الفراسة الاستراتيجية وجودة الخدمة التعليمية؟
٢. ما مدى تأثير الفراسة الاستراتيجية في جودة الخدمة التعليمية؟
٣. هل يوجد تباين من حيث الأهمية والتأثير بين الفراسة الاستراتيجية وجودة الخدمة التعليمية؟

ثانياً: أهمية البحث:

تبرز أهمية البحث عن طريق الآتي:

١. التأصيل النظري لمتغيري البحث سواء الفراسة الاستراتيجية وجودة الخدمة التعليمية إسهاماً في اغناء المكتبة العراقية.
٢. تكتسب أهمية البحث عبر تحليل علاقات الارتباط والتأثير بين الفراسة الاستراتيجية وجودة الخدمة التعليمية، وإن معرفة هذه العلاقات وتحليلها سوف يغدو محور اهتمام الجانب الميداني للبحث.

٣. المحاولة الجادة لتحديد أليات تطبيق مفهوم الفراسة الاستراتيجية لتعزيز جودة الخدمة التعليمية في جامعة الموصل، وبعدها محاولة لتأشير أوجه القصور التي تعترض تطبيق هذا المفهوم ومحاولة معالجتها.

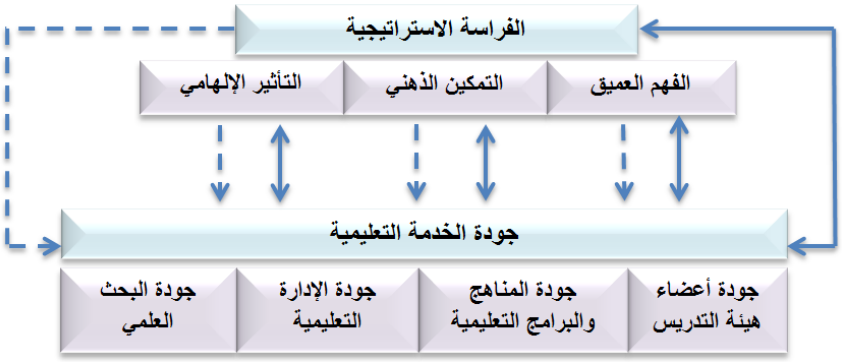
ثالثاً: أهداف البحث:

يمكن تحديد أهداف الباحثان من هذا البحث بالآتي:

١. تحديد دور الفراسة الاستراتيجية في تعزيز جودة الخدمة التعليمية.
٢. تحديد نوع العلاقة بين الفراسة الاستراتيجية وجودة الخدمة التعليمية في جامعة الموصل وسبل الارتقاء بها.
٣. تقديم المقترحات لتطبيق وتفعيل مفهوم الفراسة الاستراتيجية كمدخل لتحسين جودة الخدمة التعليمية في جامعة الموصل بما يخدم الارتقاء بمستوى أدائها.

رابعاً: مخطط البحث الفرضي:

في ضوء مشكلة البحث وأهدافه فقد تم بناء مخطط فرضي لغرض اختبار فرضيات البحث وتحديد طبيعة العلاقة والتأثير بين الفراسة الاستراتيجية وجودة الخدمة التعليمية في الجامعة المبحوث.



الشكل (1) مخطط البحث الفرضي

المصدر: الشكل من إعداد الباحثان.

واستناداً لمخطط البحث الفرضي، تم صياغة فرضيات البحث والمشتقة من المخطط وعلى النحو الآتي:

الفرضية الرئيسة الأولى:

لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين الفراسة الاستراتيجية وجودة الخدمة التعليمية على المستوى الكلي، وتتفرع منها الفرضيات الآتية:

١. لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين الفهم العميق وجودة الخدمة التعليمية.
٢. لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين التمكين العقلاني وجودة الخدمة التعليمية.
٣. لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين الالهام وجودة الخدمة التعليمية.

الفرضية الرئيسة الثانية:

لا يوجد تأثير معنوي للفراسة الاستراتيجية أجمالا في جودة الخدمة التعليمية أجمالا، وتتفرع منه الفرضيات الآتية:

١. لا يوجد تأثير معنوي لبُعد الفهم العميق في جودة الخدمة التعليمية.
٢. لا يوجد تأثير معنوي لبُعد التمكين العقلاني في جودة الخدمة التعليمية.
٣. لا يوجد تأثير معنوي لبُعد الإلهام في جودة الخدمة التعليمية.

الفرضية الرئيسة الثالثة:

لا يتباين تأثير أبعاد الفراسة الاستراتيجية في جودة الخدمة التعليمية في الميدان المبحوث.

خامساً: منهج البحث:

استند البحث في اختبار فرضياته على المنهج الوصفي التحليلي لقياس العلاقة والتأثير بين الفراسة الاستراتيجية جودة الخدمة التعليمية في الجامعة المبحوث عن طريق تصميم استبانة تضمنت على المتغيرات الرئيسة والفرعية الخاصة بكل محور من محاور البحث.

سادساً: حدود البحث:

١. **الحدود المكانية:** شملت جامعة الموصل في محافظة نينوى.
٢. **الحدود البشرية:** تمثلت بعينة تضمنت (157) مجيباً من القيادات الإدارية في جامعة الموصل.

سابعاً: أساليب جمع البيانات والمعلومات:

اعتمد البحث في تغطيته للجانب النظري على ما اتيح من المصادر الأجنبية والعربية التي تمثلت بالمراجع العلمية كالرسائل الجامعية والدوريات والكتب ذات الصلة سواء المتوفرة داخل العراق أو عبر الشبكة الدولية (الانترنت)، في حين استند البحث على الوسائل الآتية لجمع البيانات والمعلومات وكما يأتي:

١. **المقابلات الشخصية:** أجرى الباحثان عددا من المقابلات مع القيادات الإدارية في الجامعة المبحوث للوقوف على طبيعة انشطتها وعملياتها وبما يسهم في بناء فقرات الاستبانة.
٢. **أسلوب الاستقصاء:** اعتمد الباحثان أسلوب استمارة الاستبيان بوصفها الوسيلة الرئيسة لجمع البيانات والمعلومات وهي الأكثر انسجاماً مع طبيعة وتوجهات البحث الحالية، وقد صممت الاستبانة وفقاً لأهداف البحث وفرضياته وتوجهاته بالاستفادة من الأدبيات والدراسات ذات العلاقة بمتغيرات البحث الحالية، وتقدم فيما يأتي وصفا مختصرا للبناء الهيكلي لفقرات الاستبانة.

* **وصف استمارة الاستبانة:** اعتمد الباحثان على مقياس (Likert) الخماسي الذي يعد ذي مرونة في اختيار مدى الاتفاق مع الفقرات أو عدمها على مستوى محاور وفقرات الاستبانة والمرتبة من عبارة (اتفق بشدة، اتفق، محايد، لا اتفق، لا اتفق بشدة) والتي حصلت على الأوزان الآتية (5، 4، 3، 2، 1) على التوالي.

ثامناً: أساليب التحليل الإحصائي:

تم اعتماد الأساليب الإحصائية أدناه التي تتناسب مع طبيعة توجهات البحث الحالي ومتطلبات اختبار فرضياته باستخدام البرمجية الإحصائية (SPSS V.25).

١. **معامل الارتباط البسيط والمتعدد:** لتحديد طبيعة العلاقة بين متغيرات البحث.
٢. **معامل الانحدار البسيط والمتعدد:** لتحديد معنوية تأثير المتغيرات المستقلة (مجتمعة ومنفردة) في المتغير المعتمد.
٣. **تحليل الانحدار المتدرج (Step Wise):** لتحديد معنوية تأثير المتغيرات المستقلة في المتغير المعتمد بوجود تأثير المتغيرات المستقلة الأخرى.

المبحث الثاني: الإطار النظري للبحث:

أولاً: الفراسة الاستراتيجية Strategic Physiognomy:

١. مفهوم الفراسة الاستراتيجية:

لقد أورد الباحثون العديد من المفاهيم التي تناولت علم الفراسة، إذ اعتمدها الباحثان في صياغته لمفهوم الفراسة الاستراتيجية كونها نابعة من جوهرها ومحتواها وفلسفتها وكما يأتي:

إن الفراسة الاستراتيجية هي الصورة الذهنية المتولدة من إدراك القيادة للمعطيات البيئية، والفهم العميق لسمات أفرادها وتوجهاتهم الكامنة في أعماقهم عن طريق مظاهرهم الفيزيولوجية بما يسهم في تحقيق التوجه الاستراتيجي للمنظمة وتوليد المناخ التنظيمي المحفز على العمل الإبداعي لأفرادها عبر تمكينهم وإلهامهم للقيام بمهام صعبة وزيادة دافعيتهم في العمل (Trichas,2011:6).

وعرفها (زيدان، ٢٠١٢: ١٧) بأنها ملكة القائد وقريحته للاستدلال بالظواهر البيئية وتوقع التغييرات المستقبلية وإدارتها، إذ تتطلب الفطنة والذكاء الاستراتيجي وحدة الذهن وسرعة الخاطر ودقة الملاحظة لصنع القرارات الاستراتيجية التي تحقق أهداف المنظمة ومصلحة أفرادها.

كما بين (كشكول، ٢٠٢٠: ٤٦) أن الفراسة الاستراتيجية هي عبارة عن القدرات التي تتمتع بها الإدارة العليا التي تمكنها من وضع الشخص المناسب في المكان المناسب عبر قراءة العقل وتحليل الشخصية وهذا يتطلب الفهم العميق لتمكين والالهام العاملين وتوجيههم نحو اهداف المنظمة.

في حين ذكر (Hussain,2018:48) ميول القيادة إلى دراسة منهجية لبيئة المنظمة وفهم ظواهرها وتفسيرها، إذ تعكس بشكل مباشر الطبيعة النفسية لأفرادها، وبالتالي إمكانية تحليل شخصياتهم، وقراءة ما يدور في أذهانهم، وتطويعهم لتحقيق الأهداف الحالية والمستقبلية.

واستناداً إلى ما سبق يعتقد الباحثان أن الفراسة الاستراتيجية تمثل صفات تمتلكها القيادة العليا للمنظمة كالذهنية سريعة الاستدلال دون الحد الوسط من الخبرات والمعرفة المكرسة لرؤية وتوقع الفرص عن طريق القدرة على التنبؤ والالهام والتقدير، فضلا عن وجود الذكاء والفطنة والفهم العميق لتفسير الظواهر البيئية التي تحيط بها، ورسم صورة لمستقبلها والحفاظ على صحتها التنظيمية ومعرفة الحالات الشعورية لمزاج واطباع افرادها، اذ تمثل الحاسة السادسة لهم.

٢. أهداف الفراسة الاستراتيجية:

اختلفت وجهات نظر الباحثين حول تحديد الأهداف التي يمكن أن تحققها الفراسة الاستراتيجية في الوصف من دون أن تختلف في النتيجة والغاية الرئيسة من هذه الاستراتيجية، واختلاف الوصف قد يكون سببه اختلاف النظرة للفراسة لكونها استراتيجية إدارية أو فلسفة منظميه أو أيديولوجية تنتهجها الإدارة، إذ تسعى الفراسة الاستراتيجية إلى تحقيق النجاح الاستراتيجي للمنظمة عبر البحث عن مصادر القوة الثلاث (الجسد كطاقة، والعقل كتفكير، والروح كنتيجة) للوصول إلى أعلى درجات التفوق والتميز والابداع وايجاد التوازن بينها، وكشف مكنونات البيئة

المحيطة، وتشخيص نقاط الضعف ومصادر القوة للمنظمة ومنافسيها والتعامل الامثل معها، فضلاً عن معرفة القدرات والحاجات والامكانات الذاتية للقيادة ومجالات تطويرها (Callon,2015:2).

إذ أشار (Conway,2019:978) إلى أن الفراسة يمكن أن تحقق الأهداف الآتية:

أ. إبقاء المنظمة في المقدمة دائماً ومحاولة جعلها رائدة في المجال الذي تعمل فيه.

ب. الاستفادة الفاعلة من إمكانيات الموارد البشرية المتوافرة.

ت. زيادة ربحية المنظمة وزيادة المبيعات فيها ومن ثم تحقيق النمو والمساهمة في تحقيق المنظمة لأهدافها الاستراتيجية، والارتفاع في قيمة أصحاب المصلحة عبر تكامل الاستراتيجيات على كافة المستويات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية والتنظيمية، فضلاً عن تحقيق الاستدامة التنظيمية عن طريق التمكين الذهني وتأثير الالهام والفهم العميق.

وذكر (كامل، ٢٠١٩: ١٩) و(Dabbas & Muhemmed,2018:99) إن أهداف الفراسة الاستراتيجية تتمثل بالآتي:

أ. تحويل حالة اللا تأكد وعدم اليقين إلى ميزة إبداعية عبر مختلف الاستراتيجيات المقترحة.

ب. تحقيق التوازن بين واقع المنظمة ومتطلبات بيئتها ومستقبلها في ظل ظروف اللا تأكد.

ت. رصد التوجه والمسار الاستراتيجي للمنظمات الريادية فلسفة وأهدافاً.

ث. تحديد صورة المستقبل المرغوب الملهمة للأفراد لإعادة صياغة أفكارهم وتنظيم أولوياتهم، وتوجيه أعمالهم اللاحقة.

ج. تطوير عقلية استراتيجية تحليلية خلاقة بحسب متطلبات الموقف عن طريق تكامل التفكير على مستوى فصي الدماغ الأيمن والأيسر، فضلاً عن المرونة والالتزام برفع مستوى الاداء بصورة مستمرة والبحث عن الفرص وإجراء التجارب العقلية والإقرار السريع باعتماد الفرصة أو التخلي عنها، إذ يتم تبني نظرة ثاقبة بالمستقبل وفهم جذور الماضي وإدراك الصورة الكبيرة لخلق مستقبل جديد.

ح. توليد حصيلة القيادة من التوجه والمحاذاة والالتزام عبر تكامل المهارات الفردية للقائد الاستراتيجي المتمثلة بـ(التفكير الاستراتيجي، والقصد الاستراتيجي، والتأثير الاستراتيجي)، إذ لكل منها دور وغرض محددان وتعمل مجتمعة بالاعتماد على بعضها البعض.

خ. فهم الذات وتكوين علاقات جيدة مع الآخرين والحفاظ عليها في إطار التواصل غير المباشر معهم عبر الوجه وملامحه وبناء واستدامة الزخم في خضم التغيير الاستراتيجي.

د. فهم الظواهر الخارجية فضلاً عن حالة التمكين الذهني لأفراد المنظمة لتكتسب القيادة العليا فطنة وذكاء وسرعة بديهة تمكنها من الاستجابة بشكل مناسب للتغيرات الخارجية.

ذ. إعادة هيكلة الإمكانات الذهنية والروحية كطاقات كامنة تسهم في تكوين الشخصية الاستراتيجية وتنتظر تشكيل البيئة المناسبة لانطلاقتها.

ر. توليد القصد الاستراتيجي بوصفه قلب الاستراتيجية الذي يمنح الحلم المستقبلي بعداً روحياً، فضلاً عن الإحساس بالاتجاه والكشف المصيري لجميع العاملين في المنظمة، اذ يمتد ويتسع بالإلهام، ويبحث عن الموارد الضرورية التي تسوق المنظمة إلى ما بعد التقيد بمواردها الراهنة.

ز. تنمية العقلية الريادية لأفراد المنظمة والمتمثلة بـ(الاستقلال الذاتي، والابداعية المجازفة، والاستباقية، والعدائية التنافسية) التي تؤثر مجتمعة في نشاطات المنظمة.

س. تعزيز خفة الحركة الاستراتيجية للمنظمة للاستجابة بسرعة وفاعلية لأي وضع ديناميكي مضطرب.

واتساقاً مع ما سبق يرى الباحثان أن الفراسة الاستراتيجية تقود إلى تحقيق ما يأتي:

أ. جعل العاملين يتمتعون برضا أعلى تجاه وظائفهم ومنظماتهم ومن ثم جعلهم أفضل أداء.

ب. تُعد الفراسة الاستراتيجية من الموضوعات الاستراتيجية والإدارية المعاصرة التي تستخدم للوصول إلى الكفاءة العالية والفاعلية المتزايدة.

ت. يمكن استخدام الفراسة الاستراتيجية كأداة مهمة في تطوير الاستراتيجيات التي لا يمنع استخدامها لتعزيز روح التغيير بين أعضاء المنظمة والمتعاملين معها من أصحاب المصلحة والمهتمين بهذا التغيير خدمة لتوجهات المجتمع وأهدافه.

ث. يتمثل الهدف النهائي للفراسة الاستراتيجية في تطوير أداء العاملين واستنهاض جهدهم الكامن بهدف تطوير أداء المنظمة.

٣. خصائص الفراسة الاستراتيجية:

حظي مفهوم الفراسة الاستراتيجية باهتمام متزايد إلا أنه لم يتلق معالجة متسقة أو توضيحا واضحاً لتأثيراته على الأداء، بدلاً من ذلك ظلت الفراسة الاستراتيجية مصطلحاً بعيد المنال مع العديد من التعريفات عبر المواقف المختلفة، ومع ذلك ظهرت بعض الموضوعات المشتركة في العقدين الماضيين لتوضح خصائص الفراسة الاستراتيجية المتمثلة بالآتي: (Weber & Tarba, 2014:3)

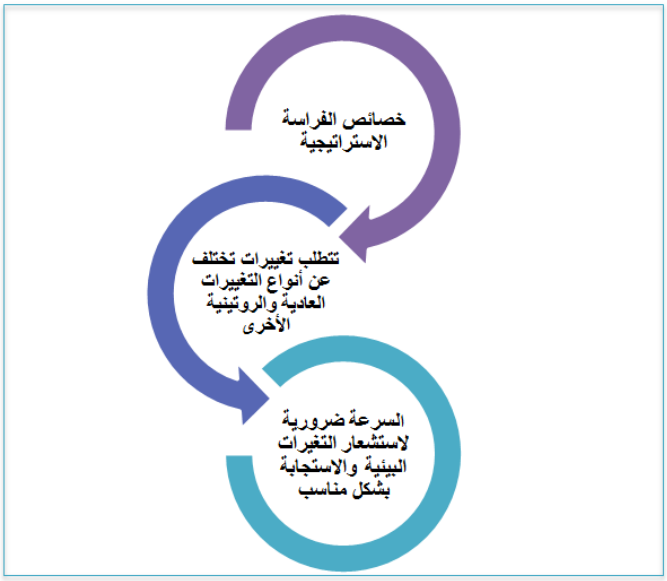
أ. تتطلب الفراسة الاستراتيجية تغييرات تختلف عن أنواع التغييرات العادية والروتينية الأخرى، إذ يتم تحديد التغييرات التي تنتج عن الفراسة الاستراتيجية على أنها اختلافات مستمرة ومنتظمة في منتجات وعمليات وخدمات وهياكل المنظمة، وتكون كثافة هذه التغييرات وتنوعاتها عالية، وبالتالي فإن المنظمات التي تتمتع بالفراسة الاستراتيجية هي تلك التي تظهر مرونة عالية.

ب. السرعة ضرورية لاستشعار التغيرات البيئية والاستجابة بشكل مناسب، لذلك تتطلب سرعة الفراسة الاستراتيجية استثمارا كبيرا في الموارد للحفاظ على مستويات عالية من المرونة والسرعة اللازمة للتمكن من الاستجابة للتهديدات والفرص البيئية المفاجئة.

ت. تؤدي القيادة بالفراسة دوراً حيوياً في تعزيز مكانة المنظمة وتبوئها موقعاً ريادياً في قطاع المنافسة ومنحها ميزة ابداعية واستباقية على منافسيها نظراً لما تتمتع به من حنكة وذكاء عاليين وإدراك الذات وفهم الآخرين وقوة الحدس فضلاً عن المقدرة التخيلية الفاعلة إذ تخترق بصيرة القائد ما هو غير قابل للتنبؤ وصولاً إلى ما هو غير كائن في الوجود.

فيما اتفق (المكاوي، ٢٠١٣: ١٨) و(محمد، ٢٠١٥: ١٣٧) على فراسة القائد بجملة من الخصائص تمثلت بـــ(الذكاء وسرعة البديهة، والثقة بالنفس، والايمان بالقيم، والقدرة على فهم الأمور، والاستعداد الطبيعي لتحمل المسؤولية، وقدرة الاقناع والتأثير، والنضج العقلي والعاطفي، والسرعة في اختيار البدائل المناسبة، والقدرة على التكيف والتفاعل الايجابي مع البيئة المحيطة، والدافع الذاتي للعمل، واختيار المرؤوسين وتدريبهم والفصل في منازعاتهم- مهارة إدارية، والقدرة على التنسيق وبناء الوحدة وتحقيق الترابط داخل المنظمة - مهارات الادراك-، والحكم الصائب على الامور- المهارة الفكرية-، وقدرة التنبؤ بما سيكون عليه العمل مستقبلاً، وتوليد الأفكار والإحساس بالمشكلات وصياغة الحلول والتوصل إلى الآراء وربط الاسباب بالمسببات - مهارات التصور-، والتمتع بمهارات التحليل والتفسير والتركيب بين المتغيرات، فضلاً عن التحسس والحدس والاستبصار في القضايا التي تفتقر للمعلومات لاستحضار الصور البعيدة ورسم ملامح المستقبل قبل وقوعه).

ويرى الباحثان ان المرونة العالية هي كفاءة أساسية ذات قيمة متزايدة للشركة بشكل عام وللشراكات بين المنظمات بشكل خاص وتكمن أهمية المرونة العالية ليس فقط في المنتجات الحالية ولكن أيضا في التصميم التنظيمي العام يمكن أن يقلل التكلفة والصعوبة في التنسيق التكيفي، وبالتالي زيادة السرعة الاستراتيجية، وعلى وفق ما سبق يمكن تلخيص خصائص الفراسة الاستراتيجية في الشكل (2).



الشكل (2) خصائص الفراسة الاستراتيجية

المصدر: الشكل من إعداد الباحثان.

٤. أبعاد الفراسة الاستراتيجية:

اختار الباحثان انموذج (Hussain,2018) كمصدر لقياس الفراسة الاستراتيجية نظراً لشموليته وملائمة ابعاده للبيئة العراقية، فضلاً عن ندرة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع، وتجسدت أبعاده بـ(الفهم العميق، والتمكين الذهني، والتأثير الالهامي) وكما موضح أدناه:

أ. **الفهم العميق Deep Understanding:** أدركت المنظمات أهمية الفهم الاستراتيجي كنوع من الذكاء يسهم في تلبية احتياجاتها وسعت لموائمته مع أنماط الذكاء الاخرى (العاطفي، والتنافسي، وذكاء الاعمال)، فضلاً عن تدريب قيادتها على تطوير وإدارة عناصرها بفاعلية ويقوم الفهم الاستراتيجي للقادة التنظيميين بالإعداد لتوفير المعلومات لصانعي القرار وصياغة الاستراتيجيات والخطط في المنظمات عامة ومنظمات الخدمات خاصة، ويتولد الفهم من عدة موضوعات في رأس المال الاجتماعي ونظم إدارة المعرفة والثقافة وتحدد الاستراتيجية بالاعتماد الكامل على رسالة المنظمة وقدراتها وتحدياتها وفرصها الخارجية اذ يجب أن تستند القرارات المستنيرة على فهم عميق لقدرات المنظمة وتعكس الوعي الاخلاقي لتلائم المنظمة وبيئتها (Hussain,2018:6). إن الحاجة لتوليد الأحداث بطرائق أكثر ذكاءً وابتكاراً لا غنى عنها في ظل عالم سريع التغيير يتصف بالخصخصة وتكنولوجيا المعلومات والاقتصاد الرقمي، إذ تجد المنظمات المختلفة نفسها محكومة بالمزايا التنافسية والصراع من أجل البقاء فيولد ذلك

التزامات كبيرة في عملية صنع القرار إذ يجب أن تستند إلى منهجية علمية وعددٍ من الأدوات والتقنيات الفنية التي تعمل على ترشيد القرارات وصولاً لأفضل النتائج التي تضمن التميز التنظيمي وهذا يعتمد على الفهم العميق الذي تستند عليه القرارات الصحيحة (Dabbas & Muhemmed,2018:100). ويظهر القادة المتعلمون فهماً عميقاً يتعدى مستويات المعرفة السطحية في تحليل الأجزاء الفردية وإقامة روابط بين العناصر للتوصل إلى استنتاجات مبررة وتوليد استجابات منظمة ضمن نظرية متماسكة (Fenwick,*et.al.*,2014:12)، فضلاً عن تمتعهم بالذكاء وسرعة البديهة والحنكة العالية والخبرة العملية الواسعة والتي تشكل مع المعرفة وصفة مناسبة لتطوير قدرتهم على التفكير الاستراتيجي كمفتاح لمستويات أداء عالية جداً وتسهم البيئة الداخلية للمنظمة إلى جانب العمليات التنظيمية في دعم العملية المعرفية العليا للفرد المسؤول عن التفكير الذكي أو تقييدها وبوصف القادة كمنشئين ومصلحين للبيئة الداخلية للمنظمة فإنهم يمتلكون القدرة على ربط العمليات التنظيمية بقدرة أعضاء الفريق على تعلم التفكير الاستراتيجي وتوفير مبادرات التدريب المتخصص، وتعلم القادة للمهارات اللازمة لتعزيز التفكير الاستراتيجي لفرق العمل التي يقودونها (Kazmi & Naaranoja,2015:43).

ويرى الباحثان ان الفهم العميق يمثل امتلاك قيادة المنظمة للبصيرة في تقدير الامور وعواقبها وتقديم الحلول الآنية فضلاً عن التمتع بالذكاء وسرعة البديهة والتعامل بحكمة وموثوقية عالية مع مختلف الموضوعات والقضايا، و ان الفهم العميق هو سعي المنظمة للحصول على الصورة الكاملة لسوق المنافسة الذي تعمل فيه.

ب. التمكين الذهني Mental empowerment: تسمح حالة التمكين الذهني لدى الأفراد بالتوقف وسط التدفق المستمر للمنبهات وتقرير كيفية التصرف الواعي بدلاً من ردود الفعل الانعكاسية، إذ تساعد القادة والافراد على التفكير بفاعلية والتركيز الدقيق على المهمة الحالية والقدرة على التعامل مع التوتر وتعزيز الوعي ما وراء المعرفي وتوليد خفة الحركة العقلية والتكيف بشكل سريع مع الظروف المتطورة والمواقع الغامضة وزيادة سرعة التعلم لأشياء جديدة وعلى المستوى التنظيمي تزيد من الثقة في القيادة واطلاق الامكانيات الكاملة للأفراد، فضلاً عن تعزيز مشاركته (Greiser & Martini,2018:2).

ويرى الباحثان ان التمكين الذهني يمثل المحرك الرئيس لتحفيز افراد المنظمة ذهنياً وتلبية احتياجاتهم ورغباتهم الفكرية والمعرفية بتعزيز الثقة بهم واشراكهم في صنع القرارات الاستراتيجية فضلاً عن ايجاد قنوات اتصال ومشاركة عن طريق العصف الذهني وتنمية الحدس والذكاء والتفكير الاستراتيجي لديهم بغية تجاوز حدود المنظمة إلى بيئتها الخارجية ووضعهم في موقع يؤهلهم لتحمل المسؤولية وبما يسهم في نجاح المنظمة وزيادة قدرتها على البقاء والنمو والازدهار.

ت. التأثير الالهامي Inspirational Effect: تم استخدام مصطلح "الإلهام" في تخصصات متنوعة (النقد الأدبي واللاهوت وعلم النفس و علم النفس على سبيل المثال المقارنة الاجتماعية، الإنسانية، العملية الإبداعية) غالبا ما لا يتم تعريف المصطلح أو يستخدم بالتبادل مع بنيات أخرى أو يشار إليه فقط ليتم انتقاده على أنه أسطوري أو غير مهم أو غير علمي (Belliappa,2020:102).

كما عرف (Reitz,*et.al.*,2020:17) الإلهام بأنه فعل أو قوة ممارسة تأثير رفع أو تحفيز العقل أو العواطف نتيجة هذا التأثير الذي يسرع أو يحفز.

درس (مارك بايمان) عالم الأعصاب في جامعة نورث وسترن الإلهام كأحد العوامل المهمة في العملية الإبداعية وأحد خطواتها إذ يهتم الإبداع بكيفية توليد الأفكار الجديدة لدى الأفراد. (Hussain,2018:6)، فالإلهام يحفز الأفراد على الإبداع باعتبار الفرد المبدع ثروة تفوق الثروات الأخرى ويعد الاستثمار في تطوير العنصر البشري من أنجح مصادر الاستثمار، إذ يسهم في بقاء المنظمات واستمراريتها وتحقيقها للميزة التنافسية المستدامة ويشكل اتجاه المنظمات نحو الإلهام الإبداعي عاملاً حيوياً لنجاحها لأن الإلهام يسعى إلى زيادة الثقة في الأفراد على جميع مستويات الإدارة ولا سيما المستوى الأدنى منها وتوجيههم نحو الإبداع والولاء للمنظمة وبذلهم قصارى جهدهم ويشجعهم على روح المغامرة المحسوبة التي تحقق الإبداع.

ويرى الباحثان التأثير الالهامي (IE) بأنه (قدرة المنظمة بقيادتها على زيادة دافعية الافراد وحماستهم في العمل وتشجيعهم على ابداء آراءهم وافكارهم بحرية تامة فضلاً عن النظر للأشياء بطرق مبتكرة وابداعية). والشكل (3) يوضح أبعاد الفراسة الاستراتيجية.

الشكل (3) أبعاد الفراسة الاستراتيجية

المصدر: الشكل من إعداد الباحثان.

ثانياً: جودة الخدمة التعليمية Quality of Educational Service:

١. مفهوم جودة الخدمة التعليمية:

تعددت مفاهيم جودة الخدمة التعليمية، وقد يعود ذلك إلى الخصائص المميزة للخدمات بشكل عام وخدمات التعليم بشكل خاص، فقد عرفها (سيف وآخرون، ٢٠١٤: ٢٣) بأنها عبارة عن طريقة مبتكرة للإدارة تقوم على التحسين المستمر للخدمات الأكاديمية وغير الأكاديمية وتعد نظاماً متكاملاً لكسب رضا الطلبة في الحاضر والمستقبل. بينما عرفها (Alayoubi,*et.al.*,2020:14) إنها فلسفة إدارية تشمل جميع أنشطة المنظمة يتم من خلالها تحقيق حاجات وتوقعات الزبون والمجتمع، وبأكثر الطرائق كفاءة وأقلها تكلفة عن طريق الاستخدام الأمثل لـ قدرات جميع العاملين بدافع التطوير المستمر إذ يدعم هذا التعريف فكرة البحث وهي أن العنصر "البشري" هو أمر محوري لنجاح وفشل تقديم الجودة في الخدمة التعليمية ولهذا ضرورة استعمال الإدارة الإلكترونية لإدارة هذا العنصر المهم.

مما سبق قد عرّف الباحثان جودة الخدمة التعليمية على أنها مجموعة جهود تقدمها الجامعة لتوفير خدمة مميزة تهدف إلى تحقيق مخرجات مميزة للعملية التعليمية بغرض تنمية الطلبة من جميع النواحي وتهيئة مناخ جيد للبيئة التعليمية لغرض تحقيق تنمية مستدامة.

٢. صعوبات قياس جودة الخدمة التعليمية:

لابد من الإشارة أن معايير جودة الخدمة التعليمية بالمؤسسات التعليمية تواجه العديد من الصعوبات ترجع إلى الخصائص التي يتميز بها النظام المتبع في الجامعة ومن هذه الصعوبات: (عمران، ٢٠١٧: ٢٧)

أ. لم ينل موضوع معايير جودة الخدمة التعليمية الاهتمام الكافي من قبل الباحثين، إذ لا توجد مؤشرات دقيقة متفق عليها لقياس الجودة وتكمن الصعوبة خاصة في معرفة نوعية مخرجات الجامعة باعتبارها غير ملموسة.

ب. تتميز مخرجات النظام الجامعي من خريجين ومنتوج علمي بالتعدد والنوع وعدم التجانس، وهذا يفرض الاعتماد على إعداد كبيرة من المؤشرات والخصائص في قياس الجودة مما يعني الحاجة إلى الكثير من الوقت والجهد اللذان يتطلبان عملية القياس.

ت. من الصعب معرفة الفائدة التي تحققها مخرجات الجامعة للمجتمع لأن إعداد كبيرة من تلك المخرجات تبقى دون الاستفادة منها كحالات عدم التعيين كما أن الفوائد المتحققة المخرجات لا تأتي مباشرة وإنما تحتاج لسنوات طويلة أحيانا لكي يظهر مرودها.

من تلك إن عملية قياس الجودة عملية ضرورية إذ يجب إيجاد مقاييس متطورة صادقة وثابتة قدر الإمكان لقياس جودة الخدمة التعليمية مما يؤدي إلى التحسين المستمر لجودة الخدمة التعليمية ورفع مستواها.

٣. أبعاد جودة الخدمة التعليمية:

تم تناول الأبعاد الآتية كمؤشرات قياس لجودة الخدمة التعليمية التي تتطابق وإلى حدٍ كبير وطبيعة الميدان المبحوث والمتمثلة بالآتي: (سلطان، ٢٠١٦: ٣٧)، (محمد،٢٠٢٠ :٢٢)، (ماجد، ٢٠٢٠: ٤٧)،(Hazelkorn,*et.al.*,2018:37)

أ. جودة أعضاء هيئة التدريس Quality of the faculty:

يُعد أعضاء هيئة التدريس الحجر الأساس لتحقيق جودة التعليم كونهم المشرفين المباشرين على ايصال المعرفة للطلبة وبالتالي هم العنصر المزود أو المانح لرأس المال البشري بالمعرفة والافكار، لذلك فإن الجامعة تحتاج لنوعية متميزة من هيئة التدريس يكونون على دراية واسعة بمختلف التطورات الحاصلة في العلم ولها القدرة على استعمال احدث تقنيات التعليم والبحث من أجل بناء رأس مال بشري مبدع (سلطان، ٢٠١٦: ١٧١) وهذا كله يعتمد على مدى مشاركة اعضاء هيئة التدريس في المؤتمرات والندوات الخاصة بكتابة ونشر الابحاث في المجلات العلمية والحصول على الالقاب العلمية خلال الفترات الدورية المحددة لها ومدى توافر القنوات الفاعلة للتواصل والتشارك في المعرفة بين اعضاء هيئة التدريس.

ب. جودة البحث العلمي The quality of scientific research:

يُعد البحث العلمي جانبا مها في إعداد الطلبة وتجهيزهم لسوق العمل والاعتماد على العلم والتكنولوجيا والاهتمام بالبحث العلمي وإعطاء الأولوية لسياسة البحث العلمي من أجل التطوير يسهم بدرجة كبيرة في تطوير الجامعات، ويشتمل البحث العلمي على القيام بإعداد البحوث النظرية

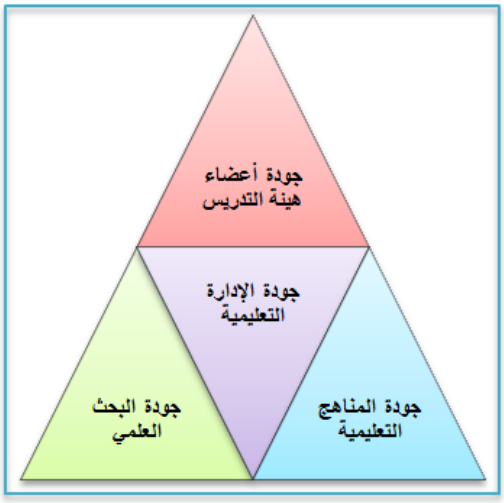
والتطبيقية ودعمها وبخاصة تلك البحوث المرتبطة بقضايا المجتمع وحل مشكلاته. ويمكن توفير ذلك عن طريق قيام الأساتذة وطلبة الدراسات العليا والمراكز البحثية في الجامعة بالبحث العلمي (ماجد، ٢٠٢٠: ١٠١).

ت. جودة الإدارة التعليمية Quality of educational administration:

توفر الإدارة الجيدة التي تقوم بالعملية الإدارية التخطيط التنظيم التوجيه والرقابة للأداء بشكل كفوء سعياً منها لتحسين كفاءة جودة الخدمة التعليمية (ماجد، ٢٠٢٠: ٩٥).

ث. جودة المناهج التعليمية Quality of educational curricula:

يُعرّف المنهج على أنه: عبارة عن نسق أو خطة تربوية ذات خطوات محددة تضعها مؤسسات التعليم بالاعتماد على خبراء متخصصين وتشرف مؤسسات التعليم والتربية على تنفيذها وتركز على محددات أربعة هي: (الأهداف، المحتوى، طرائق التدريس، التقويم)، وتعد الموازنة بين الأصالة والمعاصرة في إعداد المناهج من حيث المستوى والمحتوى والطريقة والأسلوب من العوامل المرتبطة بجودة الخدمة التعليمية ويرتبط ذلك بالمدى الذي تستطيع فيه هذه المناهج أن تعمل على تنمية قدرة الطالب على تحديد المشكلات وحلها كما يجب أن تتصف المناهج الدراسية وما تشتمل عليه من برامج تعليمية بملائمتها لاحتياجات الطالب سوق العمل والمجتمع قدرتها على ربط الطالب بواقعه تكامل الجانبين النظري والتطبيقي (Hazelkorn,*et.al.*,2018:37). والشكل (4) يوضح إبعاد جودة الخدمة التعليمية:



الشكل (4) أبعاد جودة الخدمة التعليمية

المصدر: الشكل من إعداد الباحثان.

المبحث الثالث: الإطار العملي للبحث:

أولاً: نتائج اختبار فرضيات علاقات الارتباط:

اختبار الفرضية الأولى والفرضية المنبثقة عنها:

تنص هذه الفرضية على (لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين الفراسة الاستراتيجية وجودة الخدمة التعليمية على المستوى الكلي) والفرضيات الفرعية التي انبثقت عنها والمتمثلة في (لا توجد علاقة ارتباط معنوي بين الفهم العميق وجودة الخدمة التعليمية، لا توجد علاقة ارتباط معنوي بين

التمكين العقلاني وجودة الخدمة التعليمية، لا توجد علاقة ارتباط معنوي بين الالهام وجودة الخدمة التعليمية). أذ تم تحليل هذه العلاقات على مستوى الجامعة المبحوث. ويبين الجدول (1) علاقات الارتباط المتعلقة باختبار هذه الفرضية.

الجدول (1) نتائج علاقة الارتباط بين أبعاد الفراسة الاستراتيجية مجتمعة وجودة الخدمة التعليمية في الجامعة المبحوثة

المتغير المستقل الفراسة الاستراتيجية		المتغير المعتمد جودة الخدمة التعليمية
أبعاد الفراسة الاستراتيجية	الفهم العميق	0.563**
	التمكين الذهني	0.258**
	التأثير الالهامي	0.697**
	المؤشر الكلي	0.641

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS). N = 157

يلاحظ من الجدول (1) وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية موجبة بين أبعاد الفراسة الاستراتيجية مجتمعة وجودة الخدمة التعليمية مجتمعة، فقد بلغ المؤشر الكلي لمعامل الارتباط (0.641**) مما يدل على قوة العلاقة بين المتغيرين، إذ تشير هذه النتيجة إلى أنه كلما زادت إدارة الجامعة من اهتمامها بالفراسة الاستراتيجية مجتمعة أدى ذلك إلى تعزيز جودة الخدمة التعليمية مجتمعة.

ولغرض بيان العلاقة بين كل بعد من أبعاد الفراسة الاستراتيجية مجتمعة وجودة الخدمة التعليمية في الجامعة المبحوث والتي تم توضيحها في الجدول (1) وعلى النحو الآتي:

١. العلاقة بين الفهم العميق و جودة الخمة التعليمية:

يُشير الجدول (1) إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية موجبة بين الفهم العميق بوصفها متغيراً مستقلاً وجودة الخدمة التعليمية بوصفها متغيراً معتمداً، إذ بلغت قيمة الارتباط (0.63**) عند مستوى معنوية (0.05). وتفسر هذه العلاقة أنه كلما تمتعت قيادات الجامعة بالفهم العميق لمجريات الاحداث في الواقع التعليمي، كلما اسهم ذلك في تعزيز جودة الخدمة التعليمية.

٢. العلاقة بين التمكين الذهني و جودة الخدمة التعليمية:

يُشير الجدول (1) إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية موجبة بين التمكين الذهني بوصفها متغيراً مستقلاً وجودة الخدمة التعليمية بوصفها متغيراً معتمداً، إذ بلغت قيمة الارتباط (0.28**) عند مستوى معنوية (0.05). وتفسر هذه العلاقة أنه كلما تمتع القائمون على إدارة الجامعة المبحوث بالتمكين والقدرة على اتخاذ القرارات دون الرجوع إلى القيادات العليا، كلما اسهم ذلك في تعزيز جودة الخدمة التعليمية.

٣. العلاقة بين التأثير الالهامي وجودة الخدمة التعليمية:

يُشير الجدول (1) إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية موجبة بين التأثير الهامي بوصفها متغيراً مستقلاً وجودة الخدمة التعليمية بوصفها متغيراً معتمداً، إذ بلغت قيمة الارتباط (0.697**) عند مستوى معنوية (0.05). وتفسر هذه العلاقة انه كلما تمتع القائمون على إدارة الجامعة المبحوث بالإلهام كلما اسهم ذلك في تعزيز جودة الخدمة التعليمية.

وبناءً على ما تقدم نرفض الفرضية الرئيسة الأولى والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على (توجد علاقة ارتباط بين الفراسة الاستراتيجية وجودة الخدمة التعليمية على المستوى الكلي والجزئي على مستوى الجامعة المبحوثة.

ثانياً: نتائج اختبار فرضيات علاقات التأثير:

اختبار الفرضية الرئيسة الثانية والفرضية المنبثقة عنها:

تنص هذه الفرضية على (لا يوجد تأثير معنوي للفراسة الاستراتيجية أجمالا في جودة الخدمة التعليمية إجمالاً) والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها والمتمثلة بـ(لا يوجد تأثير لبعد الفهم العميق في جودة الخدمة التعليمية، لا يوجد تأثير لبعد التمكين العقلاني في جودة الخدمة التعليمية، لا يوجد تأثير لبُعد الإلهام في جودة الخدمة التعليمية).

وتم تحليل هذه العلاقة على مستوى الجامعة المبحوث، ويبين الجدول (2) علاقات التأثير المتعلقة باختبار هذه الفرضية.

الجدول (2) تأثير أبعاد الفراسة الاستراتيجية مجتمعة في جودة الخدمة التعليمية مجتمعة في الجامعة المبحوثة

المتغير المعتمد جودة الخدمة التعليمية	قيم معاملات β		R^2	اختبار F	
	β_0	β_1		المحسوبة	الجدولية
المتغير المستقل الفراسة الاستراتيجية	1.020	0.641 (1.984)	0.411	108.247	3.90

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS). N = 157

تكشف معطيات الجدول (2) عن وجود تأثير معنوي موجب لأبعاد الفراسة الاستراتيجية (مجتمعة) بوصفها متغيرات مستقلة في أبعاد جودة الخدمة التعليمية (مجتمعة) بوصفها متغيرات معتمدة، إذ فسرت هذه الأبعاد وبدلالة معامل التحديد (R^2) ما نسبته (0.411) من الاختلافات في الفراسة الاستراتيجية، وبلغت قيمة (F) المحسوبة (108.247) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (3.90) عند درجتي حرية (1.155) وبمستوى معنوية (0.05) وان النسبة الباقية البالغة (59%) تعود إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها أو أنها غير داخلة في أنموذج الانحدار أصلاً، كما بلغت قيمة معامل الانحدار (Bi) البالغ (0.641) والذي يشير إلى ان التغير في المتغيرات المستقلة (ابعاد الفراسة الاستراتيجية) بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى تغيير نسبته (0.641) في المتغيرات المعتمدة (جودة الخدمة التعليمية) ويدعم معنويته قيمة (T) المحسوبة البالغة (10.404) وهي قيمة معنوية وأكبر من قيمتها الجدولية البالغة (0.984) عند مستوى معنوية (0.05) ودرجة حرية (1,155) وتشير هذه النتيجة إلى انه كلما زادت الجامعة المبحوث من اهتمامها بأبعاد الفراسة الاستراتيجية (مجتمعة) ادى ذلك إلى تعزيز جودة الخدمة التعليمية (مجتمعة).

وبهدف توضيح علاقة التأثير بين كل بُعد من أبعاد الفراسة الاستراتيجية في جودة الخدمة التعليمية مجتمعة على مستوى الجامعة المبحوث والتي تعبر عن الفرضية الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الثانية، فإن معطيات الجدول (3) تكشف عن علاقات التأثير الجزئية الآتية:

الجدول (3) تأثير كل بُعد من ابعاد الفراسة الاستراتيجية في جودة الخدمة التعليمية (مجتمعة على مستوى الجامعة المبحوثة

المتغير المستقل الفراسة الاستراتيجية	المتغير المعتمد جودة الخدمة التعليمية				
	β0	β1	R^2	F	
				المحسوبة	الجدولية
الفهم العميق	2.333	0.563	0.317	71.800	3.90
التمكين الذهني	0.857	0.258	0.066	11.024	3.90
التأثير الألهامي	2.557	0.697	0.486	146.414	3.90

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS). N = 157

١. تأثير الفهم العميق في جودة الخدمة التعليمية مجتمعة:

يتبين من الجدول (3) وجود تأثير ذي دلالة معنوية للفهم العميق بوصفه متغيراً مستقلاً (تفسيرياً) في جودة الخدمة التعليمية (مجتمعة) بوصفها متغيراً معتمداً (مستجيباً)، إذ فسر هذا البُعد وبدلالة معامل التحديد (R^2) ما نسبته (0.317) من الاختلافات في جودة الخدمة التعليمية، وبلغت قيمة (F) المحسوبة (71.800) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (3.90) عند درجتي حرية (5.151) وضمن مستوى معنوية (0.05) وإن النسبة الباقية البالغة (6%) تعود إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها، أو أنها قد تكون غير داخلة في أنموذج الانحدار أصلاً، كما بلغت قيمة معامل الانحدار (B1) (0.563) والذي يشير إلى ان التغير في المتغير المستقل (الفهم العميق) بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى تغيير ما نسبته (0.317) في المتغيرات المعتمدة (جودة الخدمة التعليمية) ويدعم معنويته قيمة (T) المحسوبة (8.473) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.984) عند مستوى معنوية (0.05)، وتشير هذه النتيجة إلى انه كلما زادت الجامعة المبحوثة من اهتمامها بالفهم العميق لجميع متطلبات الحدمة التعليمية أدى ذلك إلى تعزيز جودة الخدمة التعليمية (مجتمعة).

٢. تأثير التمكين الذهني في جودة الخدمة التعليمية مجتمعة:

يتبين من الجدول (3) وجود تأثير ذي دلالة معنوية للتمكين الذهني بوصفه متغيراً مستقلاً (تفسيرياً) في جودة الخدمة التعليمية مجتمعة بوصفها متغيراً معتمداً (مستجيباً) اذ فسر هذا البعد وبدلالة معامل التحديد (R^2) ما نسبته (0.066) من الاختلافات في جودة الخدمة التعليمية وبلغت قيمة (F) المحسوبة (11.024) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (3.90) عند درجتي حرية (5.151) وضمن مستوى معنوية (0.05) وان النسبة الباقية البالغة (٤99.4%) تعود إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها، أو أنها قد تكون غير داخلة في أنموذج الانحدار أصلاً، كما بلغت قيمة معامل الانحدار (B1) (0.258) والذي يشير إلى ان التغير في المتغير المستقل (التمكين الذهني) بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى تغيير ما نسبته (0.066) في المتغيرات المعتمدة (جودة الخدمة التعليمية) ويدعم معنويته قيمة (T) المحسوبة (3.320) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.984) عند مستوى معنوية (0.05)، وتشير هذه النتيجة إلى انه كلما ازداد تمكين القائمين على العملية التعليمية اسهم ذلك في تعزيز جودة الخدمة التعليمية (مجتمعة).

٣. تأثير التأثير الالهامي في جودة الخدمة التعليمية مجتمعة:

يتبين من الجدول (3) وجود تأثير ذي دلالة معنوية للتأثير الالهامي بوصفها متغيراً مستقلاً (تفسيرياً) في جودة الخدمة التعليمية (مجتمعة) بوصفها متغيراً معتمداً (مستجيباً) اذ فسر هذا البعد وبدلالة معامل التحديد (R^2) ما نسبته (0.486) من الاختلافات في جودة الخدمة التعليمية، وبلغت قيمة (F) المحسوبة (146.414) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (3.90) عند درجتي حرية (5.151) وضمن مستوى معنوية (0.05) وان النسبة الباقية البالغة (52%) تعود إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها، أو أنها قد تكون غير داخلة في أنموذج الانحدار أصلاً، كما بلغت قيمة معامل الانحدار (B1) (0.697) والذي يشير إلى ان التغير في المتغير المستقل (التأثير الالهامي) بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى تغيير ما نسبته (0.486) في المتغيرات المعتمدة (جودة الخدمة التعليمية) ويدعم معنويته قيمة (T) المحسوبة (12.100) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.984) عند مستوى معنوية (0.05)، وتشير هذه النتيجة إلى انه كلما زادت قدرة القيادة الإدارية للمؤسسة المبحوث بالتأثير الالهامي في العاملين اسهم ذلك في تقبلهم للسياسات والبرامج التعليمية وسعيهم لإنجاحها أدى ذلك إلى تعزيز جودة الخدمة التعليمية (مجتمعة).

وبناءً على ما تقدم نرفض الفرضية الرئيسة الثانية والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على (يوجد تأثير معنوي للفراسة الاستراتيجية إجمالاً وانفراداً في جودة الخدمة التعليمية) على مستوى الجامعة المبحوثة.

ثالثاً: نتائج اختبار فرضية تباين:

اختبار الفرضية الرئيسة الثالثة:

تم اختبار الفرضية الرئيسة الثالثة المتعلقة بهذا الخصوص التي تنص على (لا يتباين تأثير أبعاد الفراسة الاستراتيجية في جودة الخدمة التعليمية في الميدان المبحوث) وباستخدام برنامج (SPSS25) واستخدام تحليل الانحدار المتدرج (Stepwise) ظهرت نتائج تحليل الانحدار المبينة في الجدول (4) الذي يدل على وجود تباين في التأثير من المتغيرات المستقلة (الفهم العميق، التمكين الذهني، التأثير الالهامي) في جودة الخدمة التعليمية وعلى النحو الآتي:

الجدول (4) نتائج تحليل الانحدار المتدرج Stepwise لبيان تباين الفراسة الاستراتيجية من حيث الأهمية والتأثير في جودة الخدمة التعليمية في الجامعة المبحوثة

المرحلة	المتغيرات المستقلة الداخلة	R^2
الأولى	التأثير الالهامي	0.486
الثانية	التأثير الالهامي، الفهم العميق	0.539

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS). N = 157

يلاحظ من الجدول (4) أن التأثير الالهامي بوصفه أحد ابعاد الفراسة الاستراتيجية تفسر لوحدها (48.6%) من التغييرات الحاصلة في جودة الخدمة التعليمية، وأن (51.4%) تعود إلى متغيرات عشوائية متضمنة وغير متضمنة في أنموذج هذه المرحلة، وأنه إذا ما أدخل الفهم العميق إلى جانب التأثير الالهامي فإن القدرة التفسيرية للأنموذج سترتفع من (48.6%) إلى (53.9%)، ولذا يمكن القول إن التأثير الالهامي والفهم العميق تفسر بـ(53.9%) من التغييرات الحاصلة في جودة الخدمة التعليمية وأن (46.1%) من التغييرات تعود إلى متغيرات أخرى لم يتضمنها أنموذج البحث.

وبناءً على ما تقدم نرفض الفرضية الرئيسة الثالثة ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على (يتباين تأثير أبعاد الفراسة الاستراتيجية في جودة الخدمة التعليمية في الميدان المبحوث) على مستوى الجامعة المبحوثة.

المبحث الرابع: الاستنتاجات والمقترحات:

يتضمن هذا المبحث عرض أهم الاستنتاجات والمقترحات التي تم التوصل إليها بالاعتماد على النتائج التي تم الحصول عليها من الجانب العملي للبحث وكما يأتي:

أولاً: الاستنتاجات المتعلقة بتحليل علاقات الارتباط:

١. تحقق وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين أبعاد الفراسة الاستراتيجية مجتمعة وجودة الخدمة التعليمية مجتمعة في الجامعة المبحوث، وهذا يوضح بان زيادة عناية الجامعة المبحوث بالفراسة الاستراتيجية سيسهم في تعزيز جودة الخدمة التعليمية.

٢. تحقق وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين كل بُعد من ابعاد الفراسة الاستراتيجية منفرداً مع أبعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة على مستوى الجامعة المبحوث، وحقق بُعد التأثير الالهامي علاقة الارتباط ذات الدلالة المعنوية الاعلى مع جودة الخدمة التعليمية وهذا بدروه يؤشر الاهتمام من قبل الجامعة المبحوث بالتأثير الالهامي، في حين ان بعد التمكين الذهني حقق أقل علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية مع جودة الخدمة التعليمية وهذا بدوره يوشر ضعف في تمكين تلك القيادات من اتخاذ القرارات بصورة مستقلة ولا مركزية.

ثانياً: الاستنتاجات المتعلقة بتحليل علاقات التأثير:

١. تحقق وجود تأثير ذو دلالة معنوية لأبعاد الفراسة الاستراتيجية مجتمعة في جودة الخدمة التعليمية مجتمعة في الجامعة المبحوث، وهذا يؤشر امكانية اعتماد ابعاد الفراسة الاستراتيجية لتعزيز جودة الخدمة التعليمية.

٢. تحقق وجود تأثير ذو دلالة معنوية بين كل بعد من ابعاد الفراسة الاستراتيجية منفرداً في جودة الخدمة التعليمية مجتمعة في الجامعة المبحوث، وان التأثير المعنوي الأعلى كان للتأثير الألهامي في حين كان اقل تأثير هو التمكين الذهني، وتعد هذه النتيجة متوافقة مع نتائج علاقات الارتباط.

ثالثاً: الاستنتاجات المتعلقة بتحليل التباين:

١. إن بُعد التأثير الالهامي يحظى بالأولوية بالتأثير في جودة الخدمة التعليمية ويعود السبب في ذلك إلى ان التأثير الالهامي يعمل على ألهام العاملين في الجامعة المبحوث ونقل الافكار وخلق الايمان لديهم بحتمية الانتقال إلى مرحلة مثالية للعملية التعليمية.

٢. يحظى بعد الفهم العميق بالمرتبة الثانية من حيث الاهمية والتأثير في جودة الخدمة التعليمية ويعود السبب في ذلك إلى ان الفهم العميق يحقق الدعم لأبعاد جودة الخدمة التعليمية حيث تعمل الجامعة المبحوث على تقديم خدماتها بشكل أفضل مما هي عليه.

رابعاً: المقترحات:

في ضوء النتائج التي تم التوصل اليها ومناقشتها فان الباحثان يقدمان المقترحات:

١. على القيادات الإدارية ضرورة الاهتمام بمنظومة البحث العلمي وتسخير ابعاد الفراسة الاستراتيجية في تحفيز العاملين على تطوير الاداء باعتباره ركيزة لتعزيز جودة الخدمة التعليمية.
٢. الاهتمام بدراسة البيئة الخارجية وتحسين الاداء بشكل مستمر، فضلا عن الاهتمام بنوعية المناهج الدراسية والافراد في الجامعة عينة الدراسة لزيادة مستويات جودة الخدمة التعليمية.
٣. العمل على مواكبة التطورات التقنية الحديثة في مجال الخدمة التعليمية وتوفير الاليات المساعدة للتكيف معها.
٤. ضرورة التركيز على تحسين الاداء في الكليات والجامعة بشكل عام.
٥. بالنظر لحداثة الموضوع يجب إعطائه مزيدا من الاهتمام، وإغنائه بالبحث والتحليل لمساعدة المؤسسات التعليمية في البيئة العراقية.

المصادر والمراجع:

أولاً: المصادر العربية:

١. زيدان، جرجي، ٢٠١٢، علم الفراسة الحديث، مؤسسة هنداوي للتعليم والثقافة، القاهرة، مصر.
٢. سلطان، حكمت رشيد وحجي، وافان يوسف، ٢٠١٦، دور مكونات الريادة الاستراتيجية في تحقيق أبعاد جودة التعليم العالي: دراسة تحليلية لآراء عينة من اعضاء هيئة التدريس في الجامعات الاهلية في كردستان العراق، مجلة التنمية البشرية، المجلد ٢، العدد ٢، ص١٦٧-١٨٨.
٣. سيف، ناصر إبراهيم والسرطاوي، خالك سفيان والأقرع، سارة شاكر، ٢٠١٤، مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها في الجامعات الأردنية الحكومية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد السابع، العدد الخامس عشر، ص١٦١-١٨٦.
٤. عمران حسن عبدالسلام، ٢٠١٧، دور الميثاق الاخلاقي في تحسين جودة الخدمة التعليمية لمؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس: دراسة تحليلية لآراء عينة من أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والمحاسبة، جامعة سبها.
٥. كامل، سيف علي، ٢٠١٩، الدور الوسيط للفراسة الاستراتيجية في تعزيز تأثير القيادة الروحية في الصحة التنظيمية: بحث تحليلي، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
٦. كشكول، حسين محمد علي عبدالحسن، ٢٠٢٠، دور الفراسة الاستراتيجية في تحقيق التسويق السبراني عن طريق الدور الوسيط للابتكار الكاسح: دراسة تطبيقية في شركة نور الكفيل الصناعية، أطروحة، كلية الإدارة الاقتصاد، جامعة الكوفة، العراق.
٧. ماجد، زيد صادق، ٢٠٢٠، تقييم جودة الخدمة التعليمية: دراسة استطلاعية مقارنة لعينة من كليات جامعة البصرة، مجلة الاقتصاد الخليجي، العدد ٤٣، ص١٠١.
٨. محمد، محمد هاني، ٢٠١٥، الإدارة الاستراتيجية الحديثة، دار المعتز للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
٩. محمد، نادية عبدالله، ٢٠٢٠، تقويم جودة الأداء الاكاديمي لأعضاء هيئة التدريس من وجهة نظر الطلبة: دراسة استطلاعية في كلية الفنون التطبيقية - الجامعة التقنية الوسطى، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الحادي والستون، ص١٦٠.
١٠. المكاوي، عاطف عبدالله، ٢٠١٣، القيادة الإدارية، ط١، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.

ثانياً: المصادر الأجنبية:

11. Alayoubi, Mansour M. & Al Shobaki, Mazen J. & Abu-Naser, Samy 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 (IJBMM), Vol. 5, Issue 3 March, PP.11-26.
12. Belliappa, J. L., 2020, Extending feminist pedagogy in conferences: Inspiration from theatre of the oppressed. Gender and Education, 32(1), 101-114.

13. Callon, Callie,2015, Physiognomy as a Strategy of Persuasion in Early Christian Discourse, A thesis submitted in conformity with the requirements for the degree of Doctor of Philosophy, University of Toronto.
14. Conway, C. M., 2019, Reading Bodies: Physiognomy as a Strategy of Persuasion in Early Christian Discourse by Callie Callon. Journal of Early Christian Studies, 27(4), 677-679
15. Greiser, Christian, Martini, Jan-Philipp, 2018, Unleashing The Power Of Mindfulness In Corporations, The Boston Consulting Group (BCG).
16. Hazelkorn, E., Coates, H., & McCormick, A. C. (Eds.), 2018, Research handbook on quality, performance and accountability in higher education. Edward Elgar Publishing.
17. Hussain, Karawan Azeez, 2018, The Impact of Strategic Physiognomy Elements on Organizational Success, International Journal of Engineering Technology Research & Management (IJETRM), Vol (02) _Issue (11), Impact Factor (4.520).
18. Trichas, Savvas, 2011, The face of leadership: Perceiving leaders from facial expression, The thesis is submitted in partial fulfilment of the requirements for the award of the degree of Doctor of Philosophy of the University of Portsmouth.
19. Dabbas, H. F., & Muhemmed, S. T. (2018). Effect of strategic physiognomy on the success of organizational sustainability. International Journal for Advance Research and Development, 3(5), 98-105.
20. Kazmia, Syeda Asiya Zenab, Naaranoja, Marja, 2015, Cultivating strategic thinking in organizational leaders by designing supportive work environment!, Procedia-Social and Behavioral Sciences 181, 3rd International Conference on Leadership, Technology and Innovation Management, Published by Elsevier Ltd.
21. Fenwick, Lisl, Humphrey, Sally, Quinn, Marie & Endicott, Michele, 2014, Developing Deep Understanding about Language in Undergraduate Pre-service Teacher Programs through the Application of Knowledge, Australian Journal of Teacher Education, 39(1).
22. Reitz, D., Walter, F., Schönecker, S., Freislederer, P., Pazos, M., Niyazi, M., & Reiner, M., 2020, Stability and reproducibility of 6013 deep inspiration breath-holds in left-sided breast cancer. Radiation Oncology, 15, 1-9.