



الذكاء المعرفي ودوره في تحسين جودة الخدمة الأمنية

دراسة تحليلية لآراء عينة من القيادات الامنية في قيادة شرطة محافظة النجف الاشرف

Cognitive intelligence and its role in improving the quality of security service

An analytical study of the opinions of a sample of security leaders in the Najaf
Governorate Police Command

أ.م.د. عامر عبد كريم الذبحاوي

الباحث زمان منقذ هادي

الكلية التقنية الادارية/ كوفة/ جامعة الفرات الاوسط التقنية

Asst Prof Dr. Amer Abed Kareem Al-thabhawee

Researcher Zman mongd hadi

Administrative Technical Faculty / Kufa/ Al-Furat Al-Awsat Technical University

DOI: [https://doi.org/10.36322/jksc.180\(A\).23805](https://doi.org/10.36322/jksc.180(A).23805)

الملخص:

تهدف الدراسة الى اختبار تأثير الذكاء المعرفي بأبعاده (رأس المال الاجتماعي, الذكاء العاطفي, ابداع فرق العمل) في تحسين جودة الخدمة الامنية بأبعادها (الاعتمادية, الاستجابة, الثقة, الامان, التعاطف)، وتمثلت مشكلة البحث في اختبار قدرة المنظمة المبحوثة بتحسين جودة الخدمة الأمنية من خلال مؤشرات الذكاء المعرفي، وقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقد استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات والمعلومات حول مشكلة الدراسة، اما عينة الدراسة فقد استهدفت درستنا الافراد العاملين من القيادات الامنية في قيادة شرطة النجف الاشرف بأسلوب المسح الشامل اذ تم توزيع (138) القيادات الأمنية في قيادة الشرطة وتم استلام (134) وبنسبة (98%) من عدد





الاستبانات المستلمة والصالحة للتحليل الاحصائي، وان من اهم الاستنتاجات التي اتضحت من نتائج الدراسة الميدانية الدور الهام للذكاء المعرفي باعتباره متغيراً مستقلاً في دعم القيادات الأمنية وتقديم المقترحات والحلول للمشكلات الامنية التي تواجه هذه القيادات في ادارتها لقيادة شرطة المحافظة. الكلمات المفتاحية: الذكاء المعرفي، جودة الخدمة الامنية، قيادة شرطة محافظة النجف الاشرف.

Abstract:

The current study aims to test the effect of cognitive intelligence in its dimensions (social capital, emotional intelligence, creativity of work teams) in improving the quality of security service in its dimensions (reliability, responsiveness, trust, safety, empathy). The research problem was to test the ability of the organization under study to improve the quality of service. Security through indicators of cognitive intelligence

The study followed the descriptive analytical approach, which is one of the most important and most common scientific research approaches due to the flexibility and great research comprehensiveness that this approach provides, as it contributes to helping the researcher diagnose and study the field reality of the organization being researched in a high manner. Accuracy. The study used the questionnaire as the main tool for





collecting data and information about the problem of the study. As for the study sample, our study targeted individuals working in the security leadership in the Najaf Police Command using a comprehensive survey method. Then (138) security leaders in the police command were distributed and (134) were received. With a percentage of (98%) of the number of questionnaires received that are suitable for statistical analysis, one of the most important conclusions that became clear from the results of the field study is the important role of cognitive intelligence as an independent variable in supporting security leaders and providing proposals and solutions to the security problems facing these leaders in their management of the Najaf Governorate Police Command. Relying on indicators of cognitive intelligence because of its important role in improving the quality of security service, and based on the conclusions reached by the study, a set of proposals were presented that are relevant to the organization under investigation, as well as future studies that help other researchers carry out.

Keywords: cognitive intelligence, quality of security service, Najaf Governorate Police Command.





المبحث الأول: المنهجية العلمية للبحث:

أولاً: مشكلة الدراسة

ان الاهتمام بكيفية تحسين جودة الخدمة الامنية من المواضيع الحيوية التي اصبحت محط انظار ومسؤولية المؤسسات الامنية الحريصة على تحقيق اهدافها ومهامها الاساسية في الحفاظ على الامن العام ومنع النشاطات السلبية في المجتمع ورصد اتجاهات الرأي العام في المجتمع عن جودة الخدمات التي تقدمها بتفوق, ولعل ما يدعم هذا الاهتمام هو ظهور العديد من التحديات البنيوية التي تتعلق بإشكالية التأسيس والبناء التي جعلت من المؤسسات الامنية العراقية محدودة النمو والتطور وكذلك التحديات الوظيفية التي تتعلق بالمهام وتداخل الصلاحيات التي لها تأثير على ضعف الاداء والتعامل مع بيئة العمل التنظيمي وانعكاسها على الواجبات الاساسية في الاستقرار وحماية المجتمع, ومع تنامي هذه التحديات التي تواجه المؤسسة الامنية بمستويات عالية من التعقيد والاضطراب وسرعة الاستجابة للمتطلبات الخاصة بحماية المجتمع مهما يتطلب مواجهة هذه التحديات .

وانطلاقاً مما تقدم نجد ان المؤسسات الامنية في البيئة العراقية بأمس الحاجة لمثل هذه الدراسات المتخصصة في العلوم الادارية والاستراتيجية التي اشارت لها العديد من الدراسات السابقة ولغرض تحسين جودة الخدمة الامنية يأتي هنا دور الذكاء المعرفي الذي يتركز على العمليات العقلية او الذهنية للقادة الامنيين والتي يجب ان تكون هذه العمليات سابقة للقول او الفعل من خلال بيئة العمل والاحساس بالواقع المجتمعي والسبق في معالجة المشكلات وفق عمليات معرفية ادراكية يمكن عدها بناء اساسي في التفكير الواقعي والتعرف العملي تجاه المشاكل والتحديات الداخلية والخارجية وصولاً الى تحقيق الاهداف المشتركة بين المؤسسة الامنية والمواطن (البيئة المجتمعية).





وعلى ضوء ما تقدم يمكن للباحث صياغة مشكلة الدراسة بالتساؤل الرئيسي الذي يختزل مشكلة الدراسة الحالية ويوضح معالمها ومفاده (هل يسهم الذكاء المعرفي في تحسين جودة الخدمة الامنية ؟) وبناء على ذلك ومن اجل الخوض في مضامين المشكلة التي تنطلق من تجذر فكري ومنطقي للعلاقة بين المتغيرات الثلاثة والتي تعتمد بدرجة كبيرة على التساؤلات الفرعية المنبثقة من التساؤل الرئيسي للدراسة والتي تتمثل بالاتي:

١. ما مدى امتلاك القيادات الامنية في المنظمة المبحوثة ابعاد الذكاء المعرفي ؟
 ٢. ما مدى امتلاك المؤسسة الامنية مؤشرات عن جودة الخدمة الامنية ؟
 ٣. ما مدى تأثير الذكاء المعرفي في تحسين جودة الخدمة الامنية ؟
 ٤. ما مدى تعاضم تأثير الذكاء المعرفي في تحسين جودة الخدمة الامنية في المنظمة المبحوثة ؟
- ثانياً: أهمية الدراسة

تكمن اهمية الدراسة بما يلي:

١. عدم وجود دراسة سابقة ربطت بين المتغيرات الرئيسية للدراسة الحالية، وبذلك تعد دراستنا المحاولة الاولى في البيئة العراقية خاصة والاجنبية على حد علم الباحث.
٢. تقديم نموذج فلسفي يوضح العلاقة السببية بين الذكاء المعرفي وجودة الخدمة الأمنية.
٣. تطبيق الدراسة في واحدة من اهم المؤسسات الامنية وهي قيادة شرطة محافظة النجف اذ يقع على عاتق هذه المؤسسة مهمة مسؤولية اساسية في الحفاظ على سلامة المواطنين وممتلكاتهم والسلم الاهلي من خلال الخدمة الامنية بجودة عالية وضبط الامن بمختلف صوره.





٤. ان دراستنا يمكن اعتمادها كدليل ارشادي للإدارة العليا (القيادات الامنية العليا) في مجال معرفة كيفية تحسين صورة الخدمة الامنية عبر تبني ابعاد الذكاء المعرفي.

ثالثاً: أهداف الدراسة

ان الهدف الرئيس للدراسة هو معرفة تأثير الذكاء المعرفي في تحسين جودة الخدمة الامنية في قيادة شرطة محافظة النجف الاشرف، ويتفرع من هذا الهدف خمسة أهداف فرعية هي:

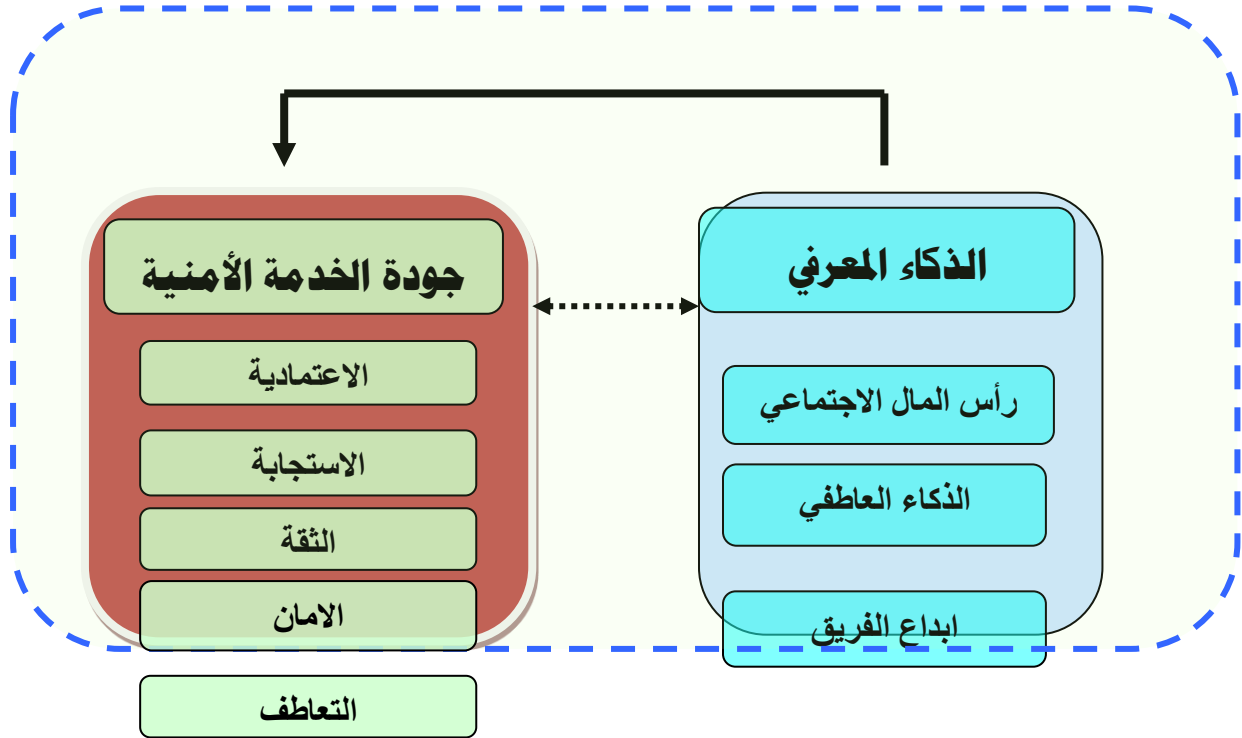
١. معرفة مستوى تطبيق ابعاد الذكاء المعرفي لدى العاملين في المؤسسة الامنية قيادة شرطة محافظة النجف الاشرف

٢. التعرف على مستوى تطبيق ابعاد جودة الخدمة الامنية لدى العاملين في قيادة شرطة محافظة النجف الاشرف

٣. تحديد مدى تعاضم مؤشرات جودة الخدمة الامنية بتأثير أبعاد الذكاء المعرفي
رابعاً: مخطط الدراسة الفرضي

قام الباحث ببناء مخطط فرضي يحاكي جميع متغيرات الدراسة بأطر مفاهيمه شاملة, ويوضح الشكل (1) المخطط الفرضي للدراسة.





شكل (1) مخطط البحث الفرضي

المصدر: إعداد الباحث اعتماداً على المصادر المذكورة في تطوير أداة القياس

خامساً: فرضيات الدراسة

فرضيات الارتباط

الفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الذكاء المعرفي وجودة الخدمة الأمنية.





الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين الذكاء المعرفي وجودة الخدمة الأمنية.

سادساً: مقاييس الدراسة

اعتمدت الدراسة الحالية مقياس (Goyal & Akhilesh, 2007: 13) للذكاء المعرفي والمكون من (15) سؤالاً. وكذلك تم استخدام مقياس متغير جودة الخدمة الامنية والذي يتكون من خمسة أبعاد هي: (الاعتمادية، الاستجابة، الثقة، الامان، التعاطف) بالاعتماد على مقياس (زقوت، ٢٠١٨)، (Aras & Nabella, 2023) , (Ramya & Dharanipriya, 2019)

سادساً: مجتمع وعينة الدراسة

نظراً لطبيعة الدراسة ومتغيراتها والمتمثلة (بالذكاء المعرفي، جودة الخدمة الامنية)، لذا تمثل مجتمع الدراسة بجميع القيادات الامنية في قيادة شرطة محافظة النجف الاشرف، إذ كان عددهم الكلي (١٥٠)، وكانت عينة الدراسة هي (١٣٤) وفق اسلوب الحصر الشامل، وهي موضحة في الجدول أدناه:

المبحث الثاني: الجانب النظري لمتغيرات البحث:

أولاً: الذكاء المعرفي

١. مفهوم الذكاء المعرفي

إن الذكاء المعرفي يشتمل على القدرات العقلية المرتبطة بالتعلم وحل المشكلات والتكيف مع المواقف الجديدة، تاريخياً، تمت دراسته على نطاق واسع لفهم أصوله وبنيته وتأثيره على مختلف جوانب الحياة البشرية، حيث يدور الذكاء المعرفي في جوهره حول القدرة على معالجة المعلومات والتفكير المنطقي وإصدار الأحكام، وهو يختلف عن أشكال الذكاء الأخرى مثل الذكاء العاطفي أو الذكاء الاجتماعي، من





حيث أنه يركز في المقام الأول على المهام التي تنطوي على الذاكرة، والانتباه والتفكير التحليلي (Dhliwayo & Coetzee,2020:4). ففي مجال إدارة الأعمال، يأخذ الذكاء المعرفي دورا محددًا ومحوريًا، ويتعلق بقدرة المهنيين على معالجة المعلومات بشكل فعال، وتحليل سيناريوهات الأعمال المعقدة، واستنباط حلول مبتكرة، واتخاذ قرارات مستنيرة تدفع المنظمة إلى الأمام. يتعلق الأمر بفهم السوق، والتنبؤ بالاتجاهات، والتنقل عبر عالم الأعمال المتقلب وغير المؤكد والمعقد والغامض، ينطوي الذكاء المعرفي في هذا السياق أيضا على القدرة على التعلم من تجارب الأعمال السابقة، وتكييف الاستراتيجيات في الوقت الفعلي، وتوظيف التفكير النقدي في ممارسات الإدارة. لقد كان فهم الذكاء، وخاصة في شكله المعرفي، أمرا أساسيا في العديد من التخصصات، ومع ذلك، فإن أهميتها وتطورها في إدارة الأعمال توفر سردا رائعا لكيفية تسخير القدرات المعرفية لتحقيق النجاح التنظيمي (Goyal & Akhilesh,2007:210).

ويرى الباحث استناداً إلى ما ذكر أعلاه أنه يمكن تعريف الذكاء المعرفي قدرة الفرد على التحليل والتخطيط وحل المشكلات ومواجهة التحديات وسرعة المحاكات الفكرية وجمع وتنسيق الأفكار من خلال امتلاكه للوعي والادراك وفهم الحقائق عن طريق العقل المجرد او بالقدرة على جمع المعلومات وتفسير النتائج وقراءة الواقع الميداني لبيئة عمله ومن ثم القيام بمهامه الوظيفية بذكاء مستند على معرفة واقعية ودقيقة.

٢. أبعاد الذكاء المعرفي

أُتفقت دراسة (Goyal, Ajay & Akhilesh, 2007: 13) و (طالب وآخرون ، ٢٠١٥ : ٦)، على أبعاد الذكاء المعرفي وهي:





أ. رأس المال الاجتماعي: إن رأس المال الاجتماعي هو مفهوم يعكس فكرة بأن المجتمع ليس مجرد مجموعة من الأفراد يعيشون بشكل منفصل، بل هو شبكة مترابطة من العلاقات والتفاعلات التي تخلق قيمة مشتركة، وايضا ان رأس المال الاجتماعي يمكن أن يظهر في مختلف السياقات، مثل الصداقات والعلاقات الاجتماعية، والشبكات المهنية، والمشاركة في الأنشطة المجتمعية، والعمل التطوعي، والدعم الاجتماعي. (Wasko & Faraj, 2005:38). وان الاهتمام برأس المال الاجتماعي يعزز التفاعلات الاجتماعية الإيجابية ويساهم في بناء مجتمعات أقوى وأكثر تلاحما، وأشار (Daft, ٢٠٠١ : ٣٦٠) الى إن المفهوم المرتبط بالمعايير والقيم في كيفية عمل الناس معا وكيف يعامل أحدهم الآخر يسمى رأس المال الاجتماعي. وأضاف إن رأس المال الاجتماعي يتألف من الثقة المرسخة والفهم المتبادل والمعايير والقيم المشتركة والتي تمكن أعضاء المنظمة من التعاون وتنسيق أنشطتهم لإنجاز الأهداف التنظيمية.

ب. الذكاء العاطفي: هو مفهوم يستخدم لوصف القدرة على فهم وإدراك المشاعر الخاصة بالآخرين ومشاعر الذات، والتفاعل معها بفعالية , اذ تعد فكرة الذكاء العاطفي في هذا البعد هي تعزيز التفاعل والتكامل بين النواحي العاطفية والذكية للشخصية وتشير إلى أن العواطف ليست شيئا منفصلا عن الذكاء، بل هناك تأثير متبادل بينهما و يشير إلى أن القدرة على إدراك وإدارة المشاعر يمكن أن تعزز من أداء الذكاء وتساعد في تطوير القدرات المعرفية بشكل أفضل (Mayer, 2001 : 325). وان النظرية الحديثة للذكاء العاطفي تعزز الفهم الشامل للعواطف وكيفية تأثيرها على الأداء الإنساني في مجموعة متنوعة من السياقات والمجالات، سواء في الحياة الشخصية أو المهنية. يعتبر الاعتراف بأهمية العواطف وتفاعلها مع القدرات المعرفية خطوة مهمة نحو فهم أعمق للذكاء البشري وكيفية تحسينه وتطويره (Ugoani et al, ٢٠١٥: ٥٧٢).





ج. ابداع الفريق: هو القدرة على إنتاج أفكار وحلول جديدة ومبتكرة من خلال تفاعل أفراد فريق العمل وتعاونهم، فنوع المهمة وحجم الفريق يمكن أن يؤثران بشكل كبير على الأداء الفردي والجماعي للفريق وبالفعل توجد اختلافات كبيرة بين أنواع المهام التي تقوم بها فرق العمل وكيفية تأثير حجم الفريق وتفاعلهم على أدائه وابداعات فريق العمل ككل (Hoffman & Maier, 1999; 402). ومن الضروري أن تلتزم المنظمات بفهم احتياجاتها الفريدة وتحدياتها واختيار أنماط الفرق والهياكل التنظيمية التي تتناسب معها ويجب توفير التوجيه والتدريب لأعضاء الفريق وتعزيز التواصل والتفاعل داخل الفريق لضمان تحقيق أقصى إمكانات الإبداع والأداء، وقد حددت البحوث الماضية خمس فئات من مهام وكفاءات الفرق في بيئة العمل التنظيمي (حل النزاعات، التعاون وحل المشكلات، الاتصالات، وضع الأهداف وإدارة الأداء، التخطيط وتنسيق المهمة) (Goyal & Akhilesh, 2007: 207).

ثانياً: جودة الخدمة الامنية

١. مفهوم جودة الخدمة الامنية

يمكن وصف العمل حول مفاهيم جودة الخدمة الامنية على أنه متباين، حيث تعد جودة الخدمة الامنية أحد العوامل الرئيسية لديمومة المنظمة، وهي عامل حاسم وهام للغاية، ويرجع ذلك إلى كيفية اختيار المنظمة للموارد البشرية المناسبة للمشاركة في هذا الدور، نظراً لتنوع الشخصية، فكل فرد لديه شخصية مختلفة، مما يجعل التدريب مهماً من أجل تقديم جودة خدمة ممتازة (Jasin & Firmansyah, 2023). وتعد جودة الخدمة الامنية مهمة، لأنه بخلاف توفير المنتج، يطلب من بعض المنظمات تقديم كل من الخدمات والمنتجات، وخاصة منظمات الطهي، في هذا العمل، أهمية نزاهة الموظفين مثل الرعاية والإدارة لإجراء اتصالات جيدة، ولديهم القدرة الكافية لتعزيز الفهم لاحتياجات الزبائن (Dewi & Putri,





(2022). في الوقت الحاضر، أحد أشكال الأعمال التي لديها القدرة على المساهمة في الاقتصاد لمحلي هي منظمة السياحة، لأنه في عصر الألفية، يحب الأفراد السفر، مما يجعل الوجهة السياحية واحدة من الأعمال الصاعدة، وتنعكس خدمات المنظمات السياحية في إن كيفية رعاية الشخص لوجهته السياحية، والنظافة، والتفرد، والعديد من الجوانب الأخرى مثل الدليل السياحي، كلها ستؤدي إلى جودة خدمة جيدة (P.J et al., 2023). ومن المهم أيضا ملاحظة أن الخدمة يجب أن تكون قادرة على بناء الثقة، والتي تؤدي الموثوقية والاستجابة دورا مهما في هذا، وأصبح الضمان والتعاطف أيضا عاملاً رئيسياً من حيث تحقيق جودة خدمة جيدة (Arif et al., 2022). لقد تم التحليل عدة مرات أن جودة الخدمة الامنية لها تأثير كبير على رضا الزبائن، ومع ذلك، من أجل إعداد هذا التميز في جودة الخدمة الامنية، يجب على المرء اختيار موظفين وفنيين مؤهلين في العملية التشغيلية لأعمالهم (Chaerudin & Syafarudin, 2021:1-2). وأن جودة الخدمة الامنية سوف تصبح قوة دافعة نحو صورة المنظمة هناك العديد من الدراسات التجريبية التي توضح أنه من أجل تحسين جودة الخدمات، يجب على المنظمة تحسين المنتج الذي تقدمه، إلى جانب الخدمات التي تأتي بعد شراء تلك المنتجات، كلما كانت استجابة المنظمة تجاه المنتج الذي نجحت فيه أفضل، سيكون للبيع تأثير كبير على رضا الزبائن (Dermawan, 2022:78).

٢. أبعاد جودة الخدمة الامنية

يعد موضوع تحديد أبعاد جودة الخدمة الامنية من المواضيع التي لها أهمية كبيرة في أدبيات في الفكر الإداري، إذ أن اغلب الباحثين متفقين على أبعاد جودة الخدمة الامنية وهم كل من: (زقوت، ٢٠١٨) و (الطراونة، ٢٠١١) و (Aras & Nabella, 2023) وبذلك فان جودة الخدمة الامنية تتكون من خمسة





أبعاد فرعية هي (الاعتمادية، الاستجابة، الثقة، الامان، التعاطف)، وفيما يلي شرح للأبعاد الخمسة لجودة الخدمة الامنية:

أ. الاعتمادية: يتمثل هذا البعد بالقدرة على أداء الخدمة الموعودة بشكل موثوق ودقيق، بمعنى واسع، تعني الاعتمادية وعود منظمات الخدمات بشأن التسليم وتقديم الخدمات وحل المشكلات والتسعير، لذلك فهو عنصر مهم في إدراك جودة الخدمة الامنية والاهتمام وسهولة الوصول والتواصل الجيد وفهم الزبون والاهتمام الفردي الممنوح للزبائن مهمة لإثبات السمعة الطيبة للمنظمة (Shamsuddoha,2003:5). وقد تمثل الاعتمادية المعرفة والمجاملة للموظفين وقدراتهم على إلهام الثقة والاطمئنان (Rahhal,2015:83). وتشير الاعتمادية الى البساطة وحسن التوقيت وقدرة مزود خدمة لجعل الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة سهلة الاستخدام وسريعة وتحقق الرضا (Lascuña & Junsay 2023:1467). والاعتمادية هي أحد أهم محددات جودة الخدمة التي تدل على قدرة الزبون للحصول على المعلومات أو تفعيلها بأقل جهد (Ighomereho et al.,2022:7).

ب. الاستجابة: يعد بعد الاستجابة ثاني أهم بعدا مهما للمنظمة في ضوء جودة الخدمة (Guesalag& Pitta,2014:1). ة لحل مشكلة الزبون بسرعة حيث ان الاستجابة هي استعداد موظفي المنظمة لمساعدة الزبائن وتقديم الخدمة السريعة لهم (Shamsuddoha,2003:5) ويرى (Rahhal,2015:83) انه يمكن وصف الاستجابة بأنها "الاهتمام الفردي الذي توفره المنظمة لزبائنها اثناء تقديم الخدمات التي يرغبونها (Sheng & Chan, 2023:7). وان الاستجابة تعني قدرة منظمات الأعمال على التعامل مع شكاوى الزبائن بسبب فشل المعاملات لذا فهو يتضمن أيضا الاهتمام والسرعة في التعامل مع طلبات





الزبائن وأسئلتهم وشكاويهم وقضاياهم وتعويض الزبائن عند تعرضهم لخسائر مالية (Ighomereho et al.,2022:9).

ج. الثقة: وهي القدرة على أداء الخدمة المقدمة أو الموعدة للزبون بشكل موثوق ودقيق (Shamsuddoha,2003:5) ويرى (Rahhal,2015:83) ان الثقة هي البعد الهام لجودة الخدمة والتي تعني القدرة على أداء الخدمة الموعدة بشكل موثوق ودقيق. ويرى (Sheng & Chan, 2023:7) ان الثقة تتعلق بالدقة والسرعة والتوافر المستمر للخدمة فإن الموثوقية هي قدرة المنظمة لأداء الخدمة الموعدة بشكل موثوق ومتسق ودقيق.

د. الامان: يعد بعد الأمان أمراً مهماً آخر لتوضيح سلامة الزبائن في أي وقت (Shamsuddoha,2003:5). وهو قدرة الموظفين إلى الشعور بالتححرر من الخطر أو المخاطرة أو الشك لدى الزبون (Syaiful & Astuty,2022:91). فمن أجل الضمان الذي ينشده متلقي الخدمة يلعب الامان وسلامة المعاملات دوراً مهماً في جودة الخدمة العامة (Magno& Polancos,2023:649). وان الأمان يمثل حماية الزبائن من الاحتيال والخسارة بالإضافة إلى حماية المعلومات الشخصية للزبائن فعلى الرغم من اختلاف المخاوف الأمنية بين المنظمات (Ighomereho et al.,2022:8).

ه. التعاطف: يعد التعاطف أو إمكانية الوصول من العوامل الرئيسية الأخرى ذات الصلة التي تمكن الزبائن من التعامل مع المنظمة بسهولة أكبر ومعرفة الموظفين ولطفهم وقدرتهم على بث الثقة والاطمئنان (Shamsuddoha,2003:5). وان قدرة مقدم الخدمة على توفير الرعاية والاهتمام الشخصي لكل زبون (Rahhal,2015:83). كما يشير التعاطف إلى قدرة مقدم الخدمة على فهم ومعالجة احتياجات الزبائن





واهتماماتهم ورغباتهم والعمل على تحقيقها (Lascaña & Junsay, 2023:1467). وان التعاطف هو جوهر استجابة المنظمة للزبون الذي يؤدي إلى عرض جودة الخدمة (Sheng & Chan, 2023:7).

المبحث الثالث: الجانب العملي لمتغيرات البحث:

أولاً: التحليل الاحصائي الوصفي لمتغيرات البحث

١. التحليل الاحصائي الوصفي لمتغير الذكاء المعرفي

جدول (1) التحليل الوصفي لمتغير الذكاء المعرفي

Mean	Std. Deviation	الفقرة	البعد
٤.١٤٥	٠.٧٦٠	x1	رأس المال الاجتماعي
٣.٣٠٠	٠.٨٨٢	x2	
٣.٢٠٠	٠.٧٢١	x3	
٤.٠٥٥	٠.٧٩٦	x4	
٣.٨٨٢	٠.٧٢٦	x5	
٤.٠٨٢	٠.٨٢٦	x6	الذكاء العاطفي
3.976	0.723	x7	
٤.٠٦٤	٠.٦٥٦	x8	
٣.٨٢٧	٠.٨٠٦	x9	
٣.٧٢٧	٠.٨١٦	x10	ابداع الفريق
٣.٨٨٢	٠.٨٢٢	x11	





٤.٠٤٥	٠.٨٦٧	x12
٤.٠٢٨	٠.٨١٧	x13
4.1072	0.817	x14
4.1072	0.817	x15

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS v.26.

جدول (2) الأهمية الترتيبية لأبعاد متغير الذكاء المعرفي

الاهمية الترتيبية	الانحراف المعياري	المتوسط	البعد
الثالث	0.777	3.71	رأس المال الاجتماعي
الثاني	0.765	3.93	الذكاء العاطفي
الاول	0.828	4.033	ابداع الفريق

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS v.26.

٢. التحليل الوصفي لمتغير جودة الخدمة الامنية

جدول (5) التحليل الوصفي لمتغير جودة الخدمة الامنية

Mean	Std. Deviation	الفقرة	البعد
٤.١٠٠	٠.٧٣٥	y1	الاعتمادية
٤.٠٤٥	٠.٧٨٠	y2	





٤.٠٠٩	٠.٨٧٩	y3	
٤.١٩١	٠.٨٥٢	y4	
٤.١٤٥	٠.٧٦٣	y5	
٤.١٣٦	٠.٨٥٤	y6	الاستجابة
٤.١٠٠	٠.٨٩٨	y7	
٤.٢٦٤	٠.٨٨١	y8	
٤.٣٠٩	٠.٧٩٥	y9	
٤.٢٠٠	٠.٧٧٢	y10	
4.2618	0.78	y11	الثقة
٤.٣٢٧	٠.٦٦٢	y12	
٤.١٨٢	٠.٦٩٠	y13	
٤.٢٢٧	٠.٨٥٢	y14	
٤.٢٩١	٠.٧١٨	y15	
٤.٢٢٧	٠.٧٤٢	y16	
٤.١٨٢	٠.٧٨٨	y17	
٤.١٨٢	٠.٦٩٠	y18	الأمان
٤.١٢٧	٠.٩٥٢	y19	
٤.١٩١	٠.٨١٨	y20	
٤.٢٢٧	٠.٧٣٢	y21	
٤.١٨٢	٠.٧٢٨	y22	التعاطف
٤.١٨٢	٠.٦٩٠	y23	





٤.٠٢٧	٠.٧٧٢	y24	
٤.١٩١	٠.٨١٨	y25	

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS v.26.

جدول (6) الأهمية الترتيبية لأبعاد متغير جودة الخدمة الأمنية

البعد	المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية الترتيبية
الاعتمادية	4.098	0.6818	الخامس
الاستجابة	4.2018	0.783	الثاني
الثقة	4.2508	0.705	الاول
الامان	4.18175	0.743	الثالث
التعاطف	4.1455	0.773	الرابع

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS v.26.

ثانيا: اختبار علاقات الارتباط والتأثير

١. اختبار علاقات الارتباط





الفرضية الرئيسية الاولى: تنص الفرضية الرئيسية الاولى (H0): لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين الذكاء المعرفي وجودة الخدمة الامنية، وفيما يتعلق بإثبات صحة هذه الفرضية، أظهر الجدول (7) المتعلق بمصفوفة الارتباط، وجود علاقة ارتباط معنوية بين (الذكاء المعرفي وجودة الخدمة الامنية)، فلقد بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما .

(0.609^{**}) عند مستوى معنوية (0.000)، وهذا ما يدعو إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة (H1)، وتتفرع عن هذه الفرضية ثلاث فرضيات فرعية، هي:

١- لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين رأس المال الاجتماعي وجودة الخدمة الأمنية: ظهر الجدول (7) المتعلق بمصفوفة الارتباط، بوجود علاقة ارتباط معنوية بين رأس المال الاجتماعي وجودة الخدمة الامنية ، فلقد بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (0.604^{**}) عند مستوى معنوية (0.000)، وهذا ما يدعو إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة.

٢- لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين الذكاء العاطفي وجودة الخدمة الأمنية: يظهر الجدول (7) المتعلق بمصفوفة الارتباط، وجود علاقة ارتباط معنوية وموجبة بين الذكاء العاطفي وجودة الخدمة الامنية ، فلقد بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (0.345^{**}) عند مستوى معنوية (0.001)، وهذا ما يدعو إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة.

٣- لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين ابداع الفريق وجودة الخدمة الأمنية: يظهر الجدول (7) المتعلق بمصفوفة الارتباط، وجود علاقة ارتباط معنوية بين ابداع الفريق وجودة الخدمة الامنية، فلقد بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (0.471^{**}) عند مستوى معنوية (0.000)، وهذا ما يدعو إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة.





الجدول (7) مصفوفة علاقة الارتباط بين الذكاء المعرفي وجودة الخدمة الامنية

Correlations											
		الذكاء المعرفي	رأس المال الاجتماعي	الذكاء العاطفي	ابداع الفريق	جودة الخدمة الامنية	الاعتمادية	الاستجابة	الثقة	الأمان	التعاطف
الذكاء المعرفي	Pearson Correlation	1	.862**	.686**	.822**	.609**	.354**	.394**	.540**	.151	.501**
	Sig. (2- tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.140	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
رأس المال الاجتماعي	Pearson Correlation	.862**	1	.428**	.558**	.604**	.362**	.149	.562**	.298**	.506**
	Sig. (2- tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.144	.000	.003	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
الذكاء العاطفي	Pearson Correlation	.686**	.428**	1	.343**	.345**	.151	.209*	.302**	-.064	.507**
	Sig. (2- tailed)	.000	.000		.001	.001	.139	.040	.003	.535	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97





ابداع الفريق	Pearson Correlation	.822**	.558**	.343**	1	.471**	.300**	.570**	.392**	.071	.213*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.000	.003	.000	.000	.491	.036
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
جودة الخدمة الامنية	Pearson Correlation	.609**	.604**	.345**	.471**	1	.667**	.454**	.736**	.651**	.647**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
الاعتمادية	Pearson Correlation	.354**	.362**	.151	.300**	.667**	1	.292**	.261**	.446**	.179
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.139	.003	.000		.004	.010	.000	.080
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
الاستجابة	Pearson Correlation	.394**	.149	.209*	.570**	.454**	.292**	1	.195	-.049	.145
	Sig. (2-tailed)	.000	.144	.040	.000	.000	.004		.056	.636	.156
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97





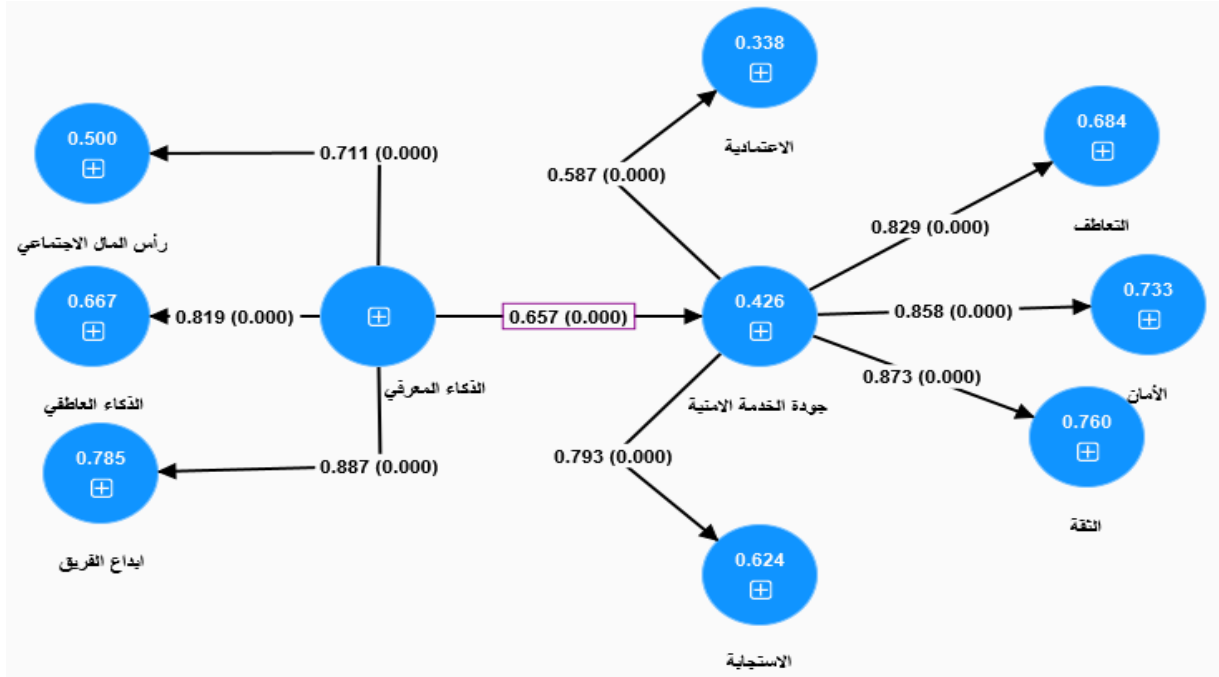
النقطة	Pearson Correlation	.540**	.562**	.302**	.392**	.736**	.261**	.195	1	.339**	.443**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.000	.000	.010	.056		.001	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
الأمان	Pearson Correlation	.151	.298**	-.064	.071	.651**	.446**	-.049	.339**	1	.248*
	Sig. (2-tailed)	.140	.003	.535	.491	.000	.000	.636	.001		.014
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
التعاطف	Pearson Correlation	.501**	.506**	.507**	.213*	.647**	.179	.145	.443**	.248*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.036	.000	.080	.156	.000	.014	
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).											
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).											

٢. اختبار فرضيات التأثير

اختبار الفرضية الرئيسية الاولى: تنص الفرضية الرئيسية الثانية (H2) على: ((لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للمتغير المستقل (الذكاء المعرفي) في المتغير التابع (جودة الخدمة الامنية)، ولغرض



اختبار هذه الفرضية فقد تم بناء الانموذج الهيكلي في الشكل (2)، كما يستعرض الجدول (10) نتائج تقييم الأنموذج الهيكلي لهذه الفرضية.



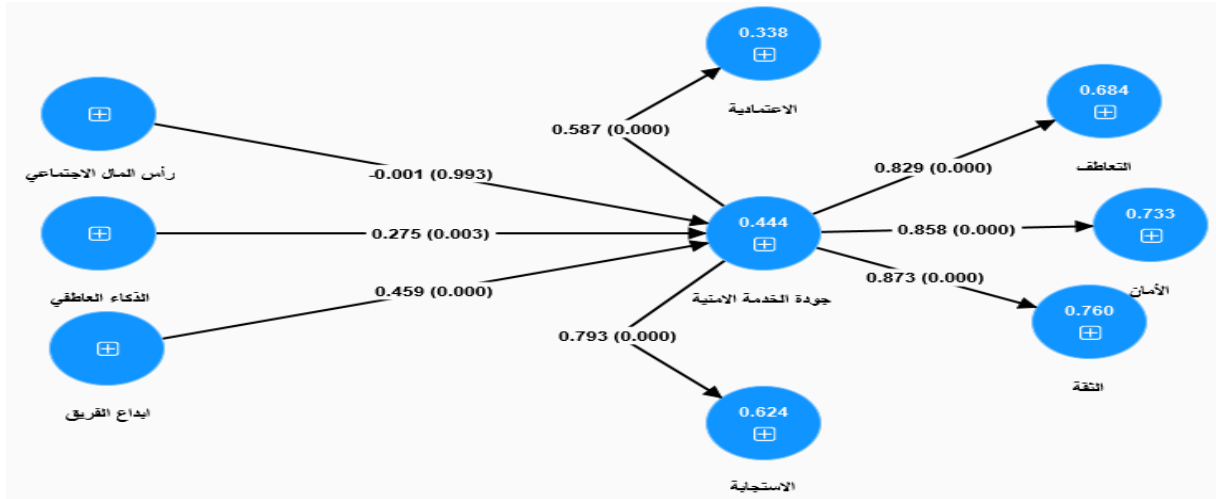
شكل (2) الأنموذج الهيكلي لاختبار الفرضية الرئيسية الاولى
جدول (10) نتائج تقييم أنموذج الفرضية الرئيسية الاولى

R ² المعدل	معامل التحديد R ²	حجم التأثير f ²	النتيجة	p Value	t Value	معامل المسار	VIF	المسار	الفرضية
0.426	0.432	٠.٢١٩	رفض الفرضية	0.000	٨.٦٧٤	٠.٦٥٧	1	الذكاء المعرفي	H2



٢- لا توجد علاقة تأثير معنوية بين الذكاء العاطفي وجودة الخدمة الأمنية: يظهر الشكل (3) والجدول (11) ، وجود علاقة تأثير معنوية بين الذكاء العاطفي وجودة الخدمة الامنية، فلقد بلغت قيمة معامل التأثير بينهما (٠.٢٧٥) عند مستوى معنوية (٠.٠٠٣)، وهذا ما يدعو إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة.

٣- لا توجد علاقة تأثير معنوية بين ابداع الفريق وجودة الخدمة الامنية: يظهر الشكل (3) والجدول (11) ، وجود علاقة تأثير معنوية بين ابداع الفريق وجودة الخدمة الامنية ، فلقد بلغت قيمة معامل التاثير بينهما (٠.٤٥٩) عند مستوى معنوية (٠.٠٠٠)، وهذا ما يدعو إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة.



شكل (3) الأنموذج الهيكلي لاختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الأولى





جدول (11) نتائج تقييم أنموذج الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسة الاولى

R ² المعدل	معامل التحديد R ²	حجم التأثير f ²	النتيجة	p Value	t Value	معامل المسار	VIF	المسار
٠.٤٤٤	٠.٤٥٣	٠.٠٧٠	قبول فرضية العدم	٠.٩٩٣	٠.٩٩٩	٠.٠٠١-	١	رأس المال الاجتماعي - جودة الخدمة الامنية
		٠.٢١	رفض فرضية العدم	٠.٠٠٣	١.٣٥٦	٠.٢٧٥	١	الذكاء العاطفي - جودة الخدمة الامنية
		٠.٣٣١	رفض فرضية العدم	٠.٠٠٠	٦.٦٧٦	٠.٤٥٩	١	ابداع الفريق - جودة الخدمة الامنية

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SmartPLS v4.0.8.9.

يعرض الجدول (11) نتائج تقييم الأنموذج الهيكلي للفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسة الاولى والتي توصلت إلى أن معاملات المسار للفرضيات الفرعية معنوية، والتي تكون معنوية عندما تتجاوز قيمة (t) ١.٩٦ وان لا تتجاوز قيمة (P) ٠.٠٥ وفقاً لقاعدة (Hair et al., 2017)، بينما معامل المسار للفرضية (H1-2, H1-3) معنوية، ومن خلال الجدول يتضح رفض الفرضية الصفرية H1-2, H1-3 (3) كما أظهرت نتائج ان قيم معامل التحديد المعدل قد بلغت (٠.٤٤٤) وهذا يشير الى ان أبعاد المتغير المستقل (الذكاء المعرفي) استطاعت ان تفسر المتغير التابع (جودة الخدمة الامنية) بنسبة (٠.٤٤٤) وبقية النسبة هي عوامل اخرى لم تتناولها الدراسة.

وعلى اساس النتائج أعلاه سيتم رفض الفرضيات الفرعية (H2-2, H2-3) التي تنص على: (H1-2) لا توجد علاقة تأثير معنوية بين الذكاء العاطفي وجودة الخدمة الامنية :





(H1-3) لا توجد علاقة تأثير معنوية بين ابداع الفريق وجودة الخدمة الامنية :

وسيتم قبول الفرضيات الفرعية (H2-1) التي تنص على:

(H1-1) لا توجد علاقة تأثير معنوية بين رأس المال الاجتماعي وجودة الخدمة الامنية:

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات:

أولاً: الاستنتاجات

١. إن متغير الذكاء المعرفي يمثل العمليات العقلية المرتبطة بالتعلم والفهم والاستدلال التي تجعل المورد البشري يعمل قادراً على اكتساب وتطبيق المعرفة والمهارات والقدرات التي تستخدم لحل المشكلات واتخاذ القرارات والتعلم من التجارب ضمن رؤى تنظيمية متنوعة ويتداخل مع مفاهيم أخرى تتجمع في القصد والمعنى والنتيجة ضمن مجالات بيئة الأعمال.

٢. ارتبط مفهوم جودة الخدمة الامنية في الأدب الإداري بحقل إدارة الجودة الشاملة، ومن المتوقع إن يكون لمضمون جودة الخدمة دور ايجابي كبير في المنهج الإداري المتكامل الذي يشمل العناصر الأساسية لإدارة الجودة التي يجب تطبيقها بشكل كافي ووافي للعمل في ظل الأنظمة والقوانين المعمول بها.

٣. أظهرت نتائج التحليل الوصفي إن الذكاء المعرفي يعد من السلوكيات الإدارية الظاهرة في المنظمة قيد الدراسة (قيادة شرطة محافظة النجف الاشرف)، إذ إن جميع إجابات العينة كانت متجانسة ومتوافقة حول أبعاد الذكاء المعرفي.

٤. أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ارتباط تبادلية موجبة ومعنوية بين أبعاد الذكاء المعرفي (رأس المال الاجتماعي، الذكاء العاطفي، ابداع الفريق).





٥. أظهرت نتائج التحليل الوصفي إن جميع إجابات عينة الدراسة كانت متجانسة ومتوافقة حول أبعاد جودة الخدمة الامنية وبذلك يمكن اعتباره من الظواهر الإدارية المتواجدة في المنظمة قيد الدراسة.
٦. أظهرت نتائج التحليل الإحصائي (اختبار فرضية الارتباط) وجود علاقة ارتباط تبادلية موجبة ومعنوية بين أبعاد الذكاء المعرفي (رأس المال الاجتماعي، الذكاء العاطفي، ابداع الفريق) مع أبعاد جودة الخدمة الامنية مجتمعة (الاعتمادية، الاستجابة، الثقة، الأمان، التعاطف).
- ثانياً: التوصيات
١. دعوة قيادة شرطة محافظة النجف الاشرف عينة الدراسة إلى الاهتمام بالذكاء المعرفي بشكل مباشر كأداة للتطوير والتغيير التنظيمي وتعزيز أبعاده على مستوى البيئة الداخلية للمؤسسة الأمنية ووضع الاستراتيجيات والسياسات الكفيلة باستثمارها بأفضل صورة ممكنة.
٢. التثقيف بأبعاد الذكاء المعرفي (رأس المال الاجتماعي، الذكاء العاطفي، ابداع الفريق) كونها أداة فاعلة لدعم القدرات وتحفيز القيادات الأمنية والمنتسبين في قيادة شرطة محافظة النجف الاشرف لدعم وتعزيز جودة خدماتها الامنية، وتنفيذ مبادرات التوعية والتثقيف التي تركز على نشر مزايا وفوائد العمل وفق مقدرات الذكاء المعرفي.
٣. التأكيد على العاملين في مختلف المستويات الأمنية على احترام أخلاقيات المهنة وتشجيع ودعم رأس المال الاجتماعي كونه خير موجه لسلوك الأفراد ضمن البيئة الداخلية خاصة والتي تسهم وبدرجة كبيره في تعزيز السلوك الايجابي ودعم التقييم الذاتي للأداء الأمني.





٤. تعزيز عوامل الثقة والروح المعنوية ودعم قيم الالتزام لدى العاملين في الأجهزة الامنية، وهذا يضيف بدوره على إيجاد بيئة أمنية ايجابية وتأسس لنشر ثقافة الذكاء المعرفي التي تهدف إلى تحليل أوضاع المؤسسة الامنية ومهامها تجاه المجتمع.
٥. على القيادات الأمنية العمل والحرص على تدفق الأفكار الذكية القائمة على أساس معرفي التي تسهم في تحفيز الأفراد مادياً ومعنوياً وتوفير مناخ ملائم تسوده الثقة المتبادلة واحترام رغبات المنتسبين من الممكن أن يؤدي إلى تسهيل واستدامة استراتيجية الذكاء المعرفي في الوقت الراهن والمستقبل.
٦. تأسيس وحدة متخصصة في قيادة شرطة النجف الاشرف تحت مسمى (وحدة الذكاء المعرفي) ترتبط بشكل مباشر بالإدارة العليا لقيادة الشرطة لتمثل جهة رقابية إشرافية تتكفل بمتابعة كافة مراحل ومخرجات الذكاء المعرفي واقامة الدراسات والبرامج التدريبية الداعمة للعمل المعرفي.
٧. ضرورة قيام الإدارة العليا في قيادة شرطة النجف الاشرف قيد الدراسة على تعزيز اهتمامهم بأبعاد جودة الخدمة الامنية وتبني مضامينها وتعميقها في سلوكهم الوظيفي والسعي إلى نقلها وتجديدها في سلوك المنتسبين وتجسير ذلك بالعلاقات المتينة التي تعزز حالة التفاعل بين الإدارة العليا وجميع المنتسبين بمختلف مستوياتهم الوظيفية.
٨. تنمية القدرات والمهارات لدى الإدارة العليا (القيادات الامنية) في قيادة شرطة محافظة النجف الاشرف وتعزيز مستوى جودة الخدمة الامنية بأبعادها الخمسة والمستندة على عملية الذكاء المعرفي .
٩. ضرورة العمل على تنشيط مستوى التفاعل بين الاجهزة الامنية والمجتمع بمستوى أعلى مما هو موجود في ارض الواقع وتحقيق ذلك يقع بالدرجة الأساس على عاتق وضمن المسؤوليات الإدارية للقادة استناداً





إلى عرض الخطط والاستراتيجيات الداعمة الى استقرار المجتمع أمنياً وبيان العوائق والصعوبات أمامهم للإفادة من آرائهم ومقترحاتهم خاصة وأنهم على تماس مباشر مع الواقع الميداني.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

١. زقوت، سامي احمد محمد، (٢٠١٨)، التوجهات الاستراتيجية ودورها في تحسين جودة الخدمات الامنية في وزارة الداخلية والامن الفلسطيني، رسالة ماجستير، جامعة الاقصى، غزة، فلسطين.
 ١. طالب، علاء فرحان وشعلان، عواد كاظم والدهان، جنان مهدي، (٢٠١٥)، تأثير الذكاء المعرفي في تنفيذ الاستراتيجية التنظيمية، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، جامعة كربلاء، المجلد ١١، العدد ٤٥ .
 ٢. الميالي، حاكم احسوني والكبيسي، محمد دحام، (٢٠٢٢)، أنماط القيادة الاستراتيجية وتأثيرها في التمكين الإداري من خلال الارتجال الاستراتيجي/ دراسة تحليلية لآراء عينة من الضباط في مديرية مكافحة الجريمة المنظمة في محافظة بغداد، مجلة الدراسات المستدامة، السنة الرابعة، المجلد الرابع، العدد الثالث.
 ٣. العلي، مجيد حميد مجيد ويونس، لآلى عبدالاله، (٢٠٢٣)، مدى توافر أبعاد الارتجال الاستراتيجي لدى القيادات الإدارية في الجامعات الأهلية في محافظتي نينوى وكركوك *Journal of Business Economics for Applied Research*, 5(2).
 ٤. صادق، درمان سليمان والباشقالي، محمود محمد أمين، (٢٠٢١)، دور الارتجال التسويقي في تحقيق البراعة التسويقية: دراسة استطلاعية. *المجلة العربية للإدارة* 2021.207068/aja.2021.207068, 41(4), 361-386. doi: 10.21608/aja.2021.207068/aja.2021.207068
ثانياً: المصادر والمراجع الأجنبية
1. Daft, Richard L., *Organization Theory and Design*, SWC-General Business Series, South-Western College Publishing, 2001.





2. Goyal, A., & Akhilesh, K. B. (2007). Interplay among innovativeness, cognitive intelligence, emotional intelligence and social capital of work teams. *Team Performance Management: An International Journal*, 13(7/8).
3. Hoffman, L.R. and Maier, N.R., "Quality and acceptance of problem solutions by members of homogeneous and heterogeneous groups", *Journal of Abnormal and Social Psychology*, Vol. 62, 1961.
4. Mayer, J. D., Perkins, D., Caruso, D. R., & Salovey, P. , Emotional intelligence and giftedness. *Roeper Review*, 23,2001
5. Wasko M. M. & Faraj, S. "Why should I share? Examining social capital and knowledge contribution in electronic networks of practice", *MIS Quarterly*, vol, 2005.
6. Talib, A. F., & Shaalan, A. K. (2015). The impact of cognitive intelligence on implementing organizational strategy, *THE IRAQI MAGAZINJE FOR MANAGERIAL SCIENCES*, 11(45).
7. Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2019). Service quality and its dimensions. *EPR International Journal of Research & Development*, 4(2).
8. Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The service quality dimensions that affect customer satisfaction in the Jordanian banking sector. *Sustainability*, 11(4), 1113.
9. Aras, M., Persada, I. N., & Nabella, S. D. (2023). THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, TRUST, AND FACILITIES ON THE DECISION TO CHOOSE SP HOTEL





BATAM. International Journal of Accounting, Management, Economics and Social Sciences (IJAMESC), 1(4), 417–431.

10. Guesalaga, R. and Pitta, D. (2014), "The importance and formalization of service quality dimensions: a comparison of Chile and the USA", Journal of Consumer Marketing, Vol. 31 No. 2, pp. 145–151. <https://doi.org/10.1108/JCM-08-2013-0660>

11. Rahhal, W. (2015). The effects of service quality dimensions on customer satisfaction: An empirical investigation in Syrian mobile telecommunication services. International Journal of Business and Management Invention, 4(5).

12. Lascaña, Lolita & Junsay, Marilou. (2023). Service Quality Dimensions as Predictors of Customer Satisfaction in the Civil Registry. International Journal of Research and Innovation in Social Science. VII. 1459–1470. 10.47772/IJRISS.2023.7521

13. Sheng, Wong & Chan, Jennifer Kim Lian. (2023). Experience attributes and service quality dimensions of peer-to-peer accommodation in Malaysia. Heliyon. 9. e18403. 10.1016/j.heliyon.2023.e18403.06:21

14. Ighomereho, Salome & Ojo, Afolabi & Omoyele, Olufemi & Olabode, Samuel. (2022). From Service Quality to E-Service Quality: Measurement, Dimensions and Model.06:50

15. Syaiful, Syaiful & Astuty, Pudji. (2022). Assessing conceptual dimensions of quality service. International journal of social sciences. 5. 88–95. 10.21744/ijss.v5n1.1885.14:02

16. Magno, Darlyn & Polancos, Ronaldo. (2023). Modification of SERVQUAL Model Sub-Dimensions for the Assessment of Public Service Quality in the Philippines. 10.3233/ATDE230091.14:08





17. Guimarães (2019) "Organizational Improvisation A Study In An Administrative Unit Of Federal University Of Santa Catarina .
18. Hadida, A. L., Tarvainen, W., & Rose, J. (2015) "Organizational improvisation: A consolidating and framework", International Journal of Management Reviews, 17(4)
19. Singhal , Himani & Singh, S.P,(2015), Role of Intuition in Strategic Decision Making , South Asia Journal of Multidisciplinary Studies , Vol. 1, No.-8.
20. Hair, J., Hult., Ringle, C. & Sarstedt, M. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Los Angeles: Sage.
21. Triola, M. (2012), Elementary Statistics, 11th Edition, Pearson Education, United State.
- Wagner HH (2013) Rethinking the linear regression model for spatial ecological data. Ecology, 94, 2381–2391.
22. 1. Zaqout, Sami Ahmed Muhammad, (2018), Strategic Directions and their Role in Improving the Quality of Security Services in the Palestinian Ministry of Interior and Security, Master's Thesis, Al-Aqsa University, Gaza, Palestine.
23. 1. Talib, Alaa Farhan and Shaalan, Awad Kazem and Al-Dahhan, Jinan Mahdi, (2015), The impact of cognitive intelligence in implementing organizational strategy, Iraqi Journal of Administrative Sciences, University of Karbala, Volume 11, Issue 45.
24. 3. Al-Ali, Majeed Hamid Majeed and Younis, Laali' Abdul-Ilah, (2023), The extent to which the dimensions of strategic improvisation are available among administrative leaders in private universities in Nineveh and Kirkuk governorates. Journal of Business Economics for Applied Research, 5(2).





25. 4. Sadiq, Darman Suleiman and Al-Bashqali, Mahmoud Muhammad Amin, (2021), The role of marketing improvisation in achieving marketing prowess: an exploratory study. Arab Journal of Management, 41(4), 361–386. doi: 10.21608/aja.2021.207068

