إسهامات الذكاء الإستراتيجي في تحقيق الأداء المتميز في ظل الدور الوسيط لضمان الجودة دراسة تطبيقية على جامعة أدرار

الهاشمي ربيعي[1]*، ساوس الشيخ[2]،

[1] مخبر التكامل الاقتصادي الجزائري الإفريقي جامعة أدرار (الجزائر)

[2] جامعة أدرار (الجزائر)

Contributions of Strategic Intelligence to Achieving Outstanding Performance in Light of the Mediating Role of Quality Assurance, an Applied Study on the University of Adrar

Rebiai Elhachemi[1] & Saouse cheikh[2],

[1] Laboratory of Algerian-African Economic Integration University of Adrar (Algeria) & [2] University of Adrar (Algeria)

تاريخ الاستلام: 2019/09/23؛ **تاريخ القبول:** 2020/03/02؛ **تاريخ النشر:** 2021/06/06

ملخص:

تهدف هذه الدراسة الى اختبار إسهامات الذكاء الاستراتيجي في تحقيق الأداء المتميز في ظل ضمان الجودة، ولقد اعتمدت هذه الدراسة على الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات والمعلومات عن متغيرات الدراسة، إذ تم توزيعها على عينة عشوائية طبقية بحجم 80 مفردة من موظفي وأساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة أدرار، وتم تحليل البيانات باستخدام مجموعة من الأدوات الإحصائية بالاعتماد على برامج حاسوبيةR، عن طريقة تحليل مسار المربعات الصغرى الجزئية باستخدام حزمة plspm على برنامج R. توصلت نتائج الدراسة الى وجود دور وسيطي كامل لضمان الجودة في العلاقة بين الذكاء الاستراتيجي والأداء المتميز، وفي ضوء النتائج التي خلصت اليها الدراسة، قام الباحثان باقتراح عددا من التوصيات في صورة استثمار النضج المعرفي للذكاء الاستراتيجي وتوظيفه سلوكيا في المواقف المطلوبة ويحدث ذلك من خلال دورات تكوينية. حيث أن الفئة المبحوثة بحاجة الى المزيد من الجهود لتحسين أدائها من خلال اعتمادها على منهج ضمان الجودة والسعي نحو مزيد من الاهتمام بنمط الذكاء الاستراتيجي.

الكلمات المفتاحية: مورد بشري؛ أداء؛ تميز؛ ذكاء إستراتيجي؛ جودة؛

تصنيف (JEL): O15، L25،

Abstract:

The study aimed to clarify the extent of the contribution of strategic intelligence. To achieve outstanding performance in light of the intermediate role of quality assurance. Through using partial least squares method by using the programming language R and PLSPM package. The study concluded that there is a full intermediary role to ensure quality in the relationship between strategic intelligence and outstanding performance. The study recommends that the research group benefit from increasing the contribution of strategic intelligence in making positive effects in the excellence of university performance.

Keywords: human resource; performance; Distinguish; Strategic intelligence; Quality.

Jel Classification Codes: O15, L25,

* **المؤلف المرسل: الإيميل:** elhachemi@univ-adrar.edu.dz.

I. تمهيد :

تعيش المنظمات في عصرنا الحالي في بيئة أعمال ديناميكية تتصف بالتعقيد والغموض والتغيير المستمر في بيئة الأعمال، وذلك راجع لعدة أسباب من بينها التطورات السريعة والمتلاحقة في التكنولوجيا ووسائط الاتصالات الحديثة، وأيضا التوسع في استخدام الطرق الابداعية في الادارة. وهذا ما جعل المنظمات بأمس الحاجة الى آليات استراتيجية مبتكره لمجابهة تلك التحديات والإحاطة ببيئة عملها، فضلا عن القدرة على التكييف والمرونة والتصرف بذكاء في محيطها. حيث أصبح الأداء المتميز لا يأتي فقط من امتلاك المعلومات؛ بقدر ما يجب الاهتمام بتوظيف المستجدات الفكرية للإدارة الاستراتيجية نحو اعداد وبناء العاملين بصفة عامة والقادة على وجه الخصوص مما يجعلهم قادرين على ممارسة أدوار غير مألوفة وتفكير استراتيجي يجمع بين الاستيعاب الواعي للميدان وإمكانية التجسيد على أرض الواقع، وبالتالي رفع خصوصية الأداء المتميز المأمول على أساس معايير ضمان الجودة؛ باعتبارها منهجا مطلوبا بالغ الأهمية، حيث ان سر النجاح يكمن في التعلم والابتكار والتشبع بثقافة الإبداع والتطوير وتعزيز الأداء الجماعي وإتاحة الفرصة للتدريب والتكوين أمام العاملين في المنظمات من أجل تنمية المهارات واستخدام تكنولوجيا معلومات متطورة. وقد برز الذكاء الاستراتيجي كأداة فاعلة لتوجيه المنظمة نحو تحقيق أهدافها، وتمكين قادتها من توقع التغيرات المستقبلية واستشراف مستقبل المنظمة وصياغة الخطط والاستراتيجيات التي تمكن المنظمة من مجابهة تحدياتها والتكييف مع التغييرات وتعزز من قدرتها على البقاء والنمو، حيث تعتبر القدرة على التكييف والبقاء والنمو من متطلبات الأداء المتميز. لهذا أصبح الأداء المتميز ميزة تنافسية وحجر الزاوية في كل المنظمات باختلاف أشكالها، كما بات السعي لضمان الجودة يكتسي طابعا ملحا في الآونة الأخيرة. ومن هذا المنطلق فإن الإطار الفكري لهذه الدراسة يتمحور من خلال تسليط الضوء حول الذكاء الاستراتيجي وعلاقته بالأداء المتميز من خلال ضمان الجودة. وفي ضوء تلك المعطيات تم اختيار عينة شملت كل موظفي وأساتذة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير للجامعة الإفريقية أدرار مجالا تطبيقيا للدراسة، ولغرض تغطية شاملة لأبعاد الدراسة ومتغيراتها فقد تم تقسيم هذه الدراسة الى قسمين: يتضمن القسم الاول الخلفية النظرية لكل متغير من متغيرات الدراسة كل على حدا، بالإضافة إلى بعض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة. اما القسم الثاني من الدراسة فقد تضمن الطريقة والاجراءات وتناول نتائج الميدان واختبار الفرضيات. واختتمت الدراسة بعرض جملة من الاستنتاجات والتوصيات التي يرجى أخذها بعين الاعتبار وضرورة الاخذ بها.

1. إشكالية الدراسة:

من خلال مراجعة الدراسات السابقة تبين وجود فجوة في موضوع الدراسة تمثلت في نقص الدراسات التي تناولت المفاهيم مجتمعة على الرغم من وجود دراسات تناولت كل من الذكاء الاستراتيجي وكذا ضمان الجودة والأداء المتميز كل منها على حدا، حيث لم تكن هناك في حدود المعلوم أي دراسة تناولت الدراسة الحالية مجتمعة خاصة في بيئة الاعمال العربية، واستنادا من أن المنظمات اليوم بحاجة الى دعم معطيات الاستجابة السريعة والتكييف مع التحولات والتوجهات الاستراتيجية لتكون على درجة من التطور الذهني العالي لتكوين خيارات واعية عن تصورات ورؤى عملياتها المستقبلية والتعامل مع كل ما هو جديد ومفاجئ مما تقتضي الضرورة

وجود قدرات وخصائص استراتيجية للمدراء؛ تتمثل في الذكاء الاستراتيجي في ظل ضمان الجودة ليتشكل الادراك ويرشد السلوك فتكون النتيجة أداء متميزا.

يتبلور التساؤل الرئيسي للدراسة في: ما مدى تأثير الذكاء الاستراتيجي على الأداء المتميز في ظل ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر؟

2. فرضية الدراسة:

استنادا الى مشكلة الدراسة وللإجابة على السؤال الرئيسي تم صياغة الفرضيات الرئيسية التي تسمح بتوضيح الإطار الفكري للدراسة وهي كالاتي:

1. يوجد أثر معنوي للذكاء الاستراتيجي على ضمان الجودة؛
2. يوجد أثر معنوي للذكاء الاستراتيجي على الأداء المتميز؛
3. يوجد أثر معنوي لضمان الجودة على الأداء المتميز؛
4. يوجد تأثير غير مباشر معنوي للذكاء الاستراتيجي على الأداء المتميز بوجود متغير وسيط وهو ضمان الجودة؛

3. أهمية الدراسة:

تسعى هذه الدراسة الى تقديم إطار نظري ومعرفة جزئية حول متغيرات الدراسة بهدف تعزيز المكتبة العربية بالمعرفة، حيث تتناول هذه الدراسة موضوع الذكاء الاستراتيجي الذي يعد من المفاهيم الحديثة في ادارة الاعمال كما يعتبر أحد اهم مصادر الثروة للمنظمات، وموضوع الأداء المتميز الذي يعد من المواضيع المهمة في حياة المنظمات وتربط الدراسة بينهما من خلال ضمان الجودة التي تعتبر أداة تستخدم في تنفيذ الاستراتيجية الإدارية للوصول الى التمييز. ايضا تستمد الدراسة اهميتها من كونها تتناول قطاع مهم جدا وهو قطاع التعليم العالي الذي يفترض أنه بيئة حاضنة لمفاهيم الذكاء الاستراتيجي والإبداع.

4. أهداف الدراسة:

تكمن أهداف الدراسة في توفير الرؤية الواضحة والدقيقة حول البيئة الكلية للمنظمة ويمكن الذكاء الاستراتيجي من التنبؤ بالإستراتيجيات التنافسية التي تسمح بالتوسع وتحسين القدرات الإدارية نحو الأداء المتميز، فهو نظام ومنهج تفكير ويمثل أداة حديثة تمكن المنظمة من الاختيار والتشخيص الدقيق لنقاط القوة والضعف وكذا الفرص والتهديدات. كما يتجاوز الذكاء الاستراتيجي ذلك من خلال توفير الأساليب والطرق التي تمكن المدير من جعله قائدا للمنظمة أكثر من كونه مديرا لها وتسعى هذه الدراسة الى:

- التعرف على أثر الذكاء الاستراتيجي على الأداء المتميز لدى الموظفين في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالجامعة الإفريقية أدرار؛
- أثر ضمان الجودة في تحسين العلاقة بين الذكاء الاستراتيجي والأداء المتميز للمنظمة؛
- تعميق وعي الادارة العليا والموارد البشرية العامة في المنظمة المبحوثة بأهمية متغيرات الدراسة في تحقيق التفوق والنجاح للمنظمة؛

5. الدراسات السابقة:

1.5. دراسة (منير تركي، 2018): هي دراسة أعدت لتشخيص أثر الذكاء الاستراتيجي متمثلا بأبعاده (الاستشراف؛ الرؤية المستقبلية؛ تفكير النظم؛ الشراكة؛ الدافعية) في الفعالية التنظيمية وذلك عن طريق القوة التنظيمية كمتغير وسيط بأبعادها (القوة الهيكلية؛ قوة الملكية؛ قوة الخبرة) في شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. وتم استخدام اسلوب الحصر الشامل في الدراسة، حيث وزعت استبانة على جميع افراد مجتمع الدراسة والمكونة من المدراء والعاملين في شركة الخطوط الجوية الملكية الاردنية، والذين بلغ عددهم (208) مديرا، وتم تحليل (178) استبانة، وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج اهمها:

يو جد أ ثر ا يجابي ل لذكاء الا ستراتيجي مت مثلا بأب عاده (الاست شراف؛ الرؤ ية المـ ستقبلية؛ تف كير ا لنظم؛ الشراكة؛ الدافعية) في الفعالية التنظيمية.

يو جد أ ثر ا يجابي ل لذكاء الا ستراتيجي مت مثلا بأب عاده (الاست شراف؛ الرؤ ية المـ ستقبلية؛ تف كير ا لنظم؛ الشراكة؛ الدافعية) في القوة التنظيمية.

يو جد أ ثر ا يجابي للقوة التنظيمية متمثلة في ابعاد ها (القوة الهيكلية؛ قوة الملكية؛ قوة ا لخبرة) في الفعالية التنظيمية.

يو جد أ ثر ا يجابي ل لذكاء الا ستراتيجي مت مثلا بأب عاده (الاست شراف؛ الرؤ ية المـ ستقبلية؛ تف كير ا لنظم؛ الشراكة؛ الدافعية) في الفعالية التنظيمية. وذلك عن طريق القوة التنظيمية كمتغير وسيط متمثلة بأبعاد ها (القوة الهيكلية؛ قوة الملكية؛ قوة الخبرة).

وب ناءا ع لى ذ تائج الدرا سة يو صي البا حث بتعز يز ا لذكاء الا ستراتيجي وت طويره لدى ا لمدراء في شركة الخ طوط الجو ية الملك ية الاردن ية من خلال ا لدورات التدريب ية وا لبرامج الحا سوبية المتخص صة في هذا المجال.

2.5. دراسة (سعاد حرب قاسم، 2011): هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء الاستراتيجي على عملية اتخاذ القرارات المديرين العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا في قطاع غزة بفلسطين وتقديم توصيات تعمل على زيادة الاهتمام بهذا المجال من أجل تحسين مستوى القوى البشرية العاملة بما يساهم في تقديم خدمات مميزة للاجئين في قطاع غزة، وتكون مجتمع الدراسة من جميع المديرين العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا والبالغ عددهم (94) مديرة واستخدمت الباحثة أسلوب الحصر الشامل في هذه الدراسة، واعتمدت في دراستها على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة لاستطلاع آراء مجتمع الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها: تمتع المديرين العاملين بالأونروا بالذكاء الاستراتيجي بمستوى جيد جدا، بالإضافة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر الذكاء الاستراتيجي وعملية اتخاذ القرارات المديرين العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا.

3.5. دراسة أجنبية (Wagner et Belle, 2007): هدف هذه الدراسة هو بيان كيفية استخدام تقنية التنقيب عن المعلومات باستخدام شبكة الانترنت للذكاء الاستراتيجي وتنميته في منظمات جنوب افريقيا، وخاصة الدور الذي يلعبه الذكاء الاستراتيجي في جمع المعلومات عن البيئة الخارجية للمنظمة، حيث يعتبر الانترنت مصدر مهم

للذكاء الاستراتيجي. تمثل مجتمع الدراسة في المنظمات الصغيرة بجنوب افريقيا، والتي لديها دائرة للذكاء التنافسي والاستراتيجي، وشملت عينة الدراسة (36) شخص من خبراء واعضاء الذكاء التنافسي والاستراتيجي في منظمات جنوب افريقيا واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. وكشفت الدراسة أنه يمكن استخدام Web Mining (التنقيب عن المعلومات باستخدام شبكة الانترنت) للذكاء الاستراتيجي للمساعدة في اتخاذ القرارات، كما بينت الدراسة انه يمكن لمستشاري الذكاء الاستراتيجي في الشركات استخدام الشبكة العنكبوتية واسترجاع المعلومات الاستراتيجية عن العملاء. وانطلاقا من هذه النتائج قام الباحث بصياغة مجموعة من التوصيات وكان من أهمها: إعطاء الفرصة للمنظمات الصغيرة والمتوسطة للتنقيب عن المعلومات باستخدام شبكة الانترنت للحصول على ميزة تنافسية.

4.5. دراسة (إبراهيم فائق، 2017): هدفت الدراسة الى تحليل أثر القدرات الاستراتيجية للمدراء على الاداء المتميز وذلك من خلال التطبيق على عينة من مدراء شركات الاتصالات العراقية. كما تناولت هذه الدراسة أربعة أبعاد للقدرات الاستراتيجية متمثلة في (الذكاء؛ التفكير؛ المرونة؛ القرار) وثلاثة أبعاد للأداء المتميز (التميز في تقديم الخدمات؛ التميز في مجال العمليات كفاءتها؛ التميز في المجال الاداري والتنظيمي). وتوصل الباحث في هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها: ان هناك علاقة ارتباط معنوية بين القدرات الاستراتيجية بدلالة ابعادها وبين الاداء المتميز وكان اقوها العلاقة بين ابعاد القدرات والتميز في المجال الاداري التنظيمي حيث بلغ معامل الارتباط (0.843) وأضعفها العلاقة مع التميز في تقديم الخدمة.

6. الإطار النظري:

1.6. النظرة الحديثة للذكاء الاستراتيجي: يعد الذكاء الاستراتيجي من أحدث المفاهيم المتداولة في الإدارة الاستراتيجية بما يمثله من منظومة تساعد على رصد المتغيرات البيئية المحيطة بالمنظمة والعمل على استغلالها والاستفادة منها. وسنحاول من خلال هذا المبحث تسليط الضوء على المفهوم الحديث للذكاء الاستراتيجي وكذا أشهر النماذج التي تسمح من خلالها بقياس مستوى الذكاء الاستراتيجي. يعرف الذكاء الاستراتيجي على أنه مفهوم تتجاذبه ثلاث اتجاهات فكرية؛ الأول: يرى أنه عملية جمع المعلومات، والثاني: يصفه بأنه وظيفة تتعامل مع كل القضايا التي تؤثر على المنظمة، والثالث: يعتبره جزء من نظام الشخصية التي يتمتع بها قادة المنظمة. (علي صالح، 2010، صفحة 139). كما يعرف على أنه: " شكل محدد من أشكال التحليل المطلوبة لصياغة السياسات والخطط في مستوى المنظمات من جهة ومستوى مؤسسات الدولة من جهة أخرى (Mc Dowell, 2009, p.10). أما BOURNOIS ET P.J. ROMANI فيرى أن: "الذكاء الاستراتيجي هو اداة لتوفير المعلومات الشاملة عن البيئة الخارجية وحتى الداخلية لصناع القرار في الوقت المناسب وبالقدر المناسب لدعم عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية" (Bournois, P.J, & Romani, 2000, p.28). وحسب محمد حسين الطائي ونعمة عباس الخفاجي: "يمثل الذكاء الاستراتيجي أحد مكونات العقل الاستراتيجي الذي يتفاعل مع مكوناته كالإدراك والتفكير والتعلم الاستراتيجي مثلا وهو أحد انواع الموارد الغير ملموسة واحد مصادر القوة الاستراتيجية" (الطائي وآخرون، 2009، صفحة231). ومن خلال ما سبق عرضه يمكن تعريف الذكاء الاستراتيجي من زاوية تبين انه مجموعة

من العمليات الديناميكية لجمع المعلومات حول البيئة الداخلية والبيئة الخارجية كما انه مجموعة الصفات التي يتمتع بها القائد التي تمكنه من إدارة المنظمة بالشكل الذي يحقق اهدافها.

2.6. نماذج الذكاء الاستراتيجي:

- قدم Tregor & Zimerman نموذج لقياس الذكاء الاستراتيجي انطلاقا من كونه عملية لجمع المعلومات وتنظيمها وتحليلها واعتمادها في صناعة قرارات حاسمة، مركزا على مدى تحقيق الفعالية في مراحل هذه العملية، وفي نفس السنة قدم أنموذجا آخر يشتمل على مجموعة أسئلة توجه لأعضاء الإدارة العليا لاختيار معامل الذكاء الإستراتيجي ومن خلال إجابات أعضائها على الأسئلة تتحدد قيمة هذا المعامل.
- نموذج Castillo & al (2006) يتناول فيها أربعة عناصر وهي: الاستشراف؛ وهو أيضا قابلية القائد على التفكير في صورة قوى غير مرئية، ولكنها تصنع المستقبل وهو في مجال العمل "استشعار المنظمة وقادتها موجة قادمة ثم ركوبها" (أحمد، 2010، صفحة 177-178)، الذكاء الاقتصادي: وهو مجموعة الأساليب والأدوات التي تدعم عملية اتخاذ القرارات الضرورية التي تساهم في صياغة الاستراتيجيات التي تعمل على تطوير المنظمة، بالإضافة إلى كونه نظام إدارة المعلومات الخارجية. إدارة المعرفة: وتهتم بجمع وتنظيم وتصنيف البيانات ونشرها في المنظمة حتى تكون في متناول من هم بحاجة إليها (Malhorra, 2000, p.7). المقارنة المرجعية: هي عملية منظمة ومستمرة خاصة بمقارنة أداء المنظمات والوظائف والاستراتيجيات وقطاعات العمل المختلفة مقارنتها بالأداء الأفضل منها بهدف الوصول إلى الأداء الأفضل.
- نموذج Maccoby (2004) الذي يقوم على عدة أبعاد وهي الاستشراف Foresight؛ التفكير بمنطق النظم Systems Thinking؛ الرؤية المستقبلية Visioning؛ الشراكة Partnerships؛ الدافعية Motivation.

ويمكن اعتماد النماذج السابقة في بناء مقياس لقياس الذكاء الاستراتيجي في المنظمات على اختلاف أنواعها العامة أو الخاصة الربحية وغير الربحية خدمية أو إنتاجية؛ بالإضافة إلى وجود نماذج أخرى مثل نموذج Georghiou (2006) الذي يقوم على ثلاث عناصر هي التقييم والاستشراف والتقييم التكنولوجي. ونموذج العزاوي (2008) الذي استخدمت نموذج Maccoby وقامت بإضافة عنصري الحدس والإبداع كسمات يجب أن تتوفر في القيادة والقائد الاستراتيجي.

3.6. ضمان الجودة: تسعى جميع المنظمات إلى تحقيق جودة في سلعها وخدماتها والمحافظة عليها لتحقق بذلك رضا الزبون، من ثم ظهر مفهوم ضمان الجودة الذي يتمثل في تقييم الجودة قبل وأثناء العملية الإنتاجية للسلع أو الخدمات لضمان تحقيق جودتها وفاعليتها وتعرف الجودة بأنها: "المطابقة مع المتطلبات". كما عرف Crosby الجودة بأنها: "تنشأ انطلاقا من الوقاية وليس من التصحيح، وبأنه يمكن قياس مدى تحقق الجودة وذلك من خلال كلف عدم المطابقة"، كما عرف المعهد الفدرالي الأمريكي للجودة على أنها: "تأدية العمل الصحيح بشكل صحيح من أول مرة مع الاعتماد على تقييم العميل في معرفة مدى التحسين في الأداء". (محمد، أغادير، 2009). وتعرف الخدمة حسب "Kotler" على أنها: "نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدما طرف ما لطرف آخر، وتكون أساسا غير ملموسة، ولا ينتج عنها أي ملكية، وإن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبطا بمنتج مادي ملموس أولا يكون مرتبطا". (ربحي، 2009). واما جودة الخدمة يعرفها الباحث " Stebbing " 1986، على أنها: "هي

مجموعة الخصائص والصفات الإجمالية للخدمة والتي تكون قادرة على تحقيق رضا الزبون وإشباع حاجاته ورغباته". (سوسن شاكر، 2007). وتعرف كذلك جودة في تعليم بأنها "الجهود المبذولة من قبل العاملين بمجال التعليم لرفع مستوى المنتج التعليمي بما يتناسب مع متطلبات المجتمع، أو عملية تطبيق مجموعة من معايير والمواصفات التعليمية والتربوية اللازمة لرفع مستوى المنتج".. بينما تعرف الجودة الشاملة في قطاع التعليم بأنها: "جملة المعايير والخصائص التي ينبغي أن تتوفر في جميع عناصر العملية التعليمية، سواء منها ما يتعلق بالمدخلات أو المخرجات، والتي تلبي احتياجات المجتمع ومتطلباته ورغبات المتعلمين وحاجاتهم" (مصطفى، 2009).

إذن: تعرف ضمان الجودة على أنها:"هي الأفعال المخططة والمنظمة والضرورية بغرض إعطاء الثقة المناسبة بأن المنتج أو الخدمة سوف تحقق متطلبات الجودة". (مصطفى، 2009). ويعتمد مفهوم ضمان الجودة على ثلاثة عناصر رئيسية وهي:

- وضع معايير خاصة للمنتج أو الخدمة، والمعيار عبارة تصف خاصية مطلوبة في المنتج أو الخدمة، وتستعمل كأساس لقياس مستوى الجودة؛
- تنفيذ الإنتاج أو تقديم الخدمة بطريقة يتم فيها الحصول على منتج أو خدمة وفق المعايير الموضوعة مسبقا وبشكل منتظم؛
- تكوين ثقة لدى الزبون أو مستعمل المنتجات والخدمات، نتيجة للعنصرين السابقين، في أن ما وعد به سيتحقق دائما (أي كلما نفذ الإنتاج أو قدمت الخدمة)؛ (العبادي، 2009).

4.6. الاداء المتميز: الاداء المتميز من الموضوعات التي تناولتها الادبيات والدراسات الإدارية الحديثة التي لاقت مستوى عال من الاهتمام من قبل المنظمات، لكونه يتعلق بهدف تحقيق النجاح الاستراتيجي للمنظمات في ظل بيئة تنافسية متقلبة، وإذا أردنا الحديث عن الاداء المتميز ينبغي الوقوف على مفهومي كل من الأداء والتميز كل على حدا حتى يتضح المعنى بشكل أفضل ويسهل على الدارس فهم موضوع الدراسة. حسب رأي كل من (kotler et Armstrong) فإن الاداء يعبر عن" مقابلة لأداء المنظمة بأداء منافسيها للتعرف على نقاط القوة وتعزيزها ونقاط الضعف والحد منها"، (Philip, Kotler & Gary, Armstrong, 1999, p.362).

أما التميز (Excellence) اصطلاحا بأنه "مرحلة متقدمة من الاجادة في العمل والأداء الفعال المبني على مفاهيم ادارية رائده تتضمن التركيز على الاداء والنتائج وخدمة المتعاملين والقيادة الفاعلة والإدارة بالمعلومات والحقائق وتطوير العمليات وإشراك الموارد البشرية والتحسين المستمر والابتكار" (Goleman, 1996). ويشار الى التميز بأنه نمط فكري حديث وفلسفة ادارية جديدة تعتمد على منهج يرتبط بكيفية تحقيق نتائج ملموسة للمنظمة تهدف الى إشباع احتياجات الاطراف كافة سواء من أصحاب المصلحة أو المجتمع ككل في إطار ثقافة من التعلم والإبداع والتحسين المستمر. اما فيما يخص الاداء المتميز: فيراه الباحثون اعتمادا على ما تقدم من جهة وعلى رأي (Spence, 1994) إن الاداء المتميز هو: "أحد اوجه الإبداع وبقصد بالأداء المتميز قمة مستويات الاداء التي يمكن ان ينجزه الافراد العاملون في المنضمة" وفي السياق نفسه فقد أكد Pakwihokبأن الاداء المتميز هو: "الاداء الاعلى عند مقارنته مع المنافسين او مع المنظمات ضمن المجال نفسه وان استدامة الاداء المتميز هي قدرة المنظمة على استدامة ادائها المتفوق خلال مدة من الزمن لا تقل عن ثلاث سنوات". ويرى (Paul, 2003, p.11). ان الأداء المتميز

هو " قدرة المؤسسة على التجديد والتغيير على المدى الطويل في المستقبل لتحقيق أداءات مرضية في مجالات النمو والربح". في حين يرى (البرواري ونزار، 2013) انه القدرة على تحقيق المنفعة القصوى في أثمن موارد المنظمة وهم الافراد من اجل تقديم نتائج مستدامة. لذلك يمكن القول ان معظم التعريفات السابقة ركزت على عدة نقاط اساسية:

- ان الاداء المتميز هو الذي يتجاوز حدود المعايير الموضوعة من قبل المنضمة كونه اداء يتفوق على ما يقدمه الاخرين كما ونوعا؛
- ان الاداء المتميز يشمل عادة نشاطات ومجالات مختلفة؛
- التميز في الاداء يعتبر أحد مداخل الابداع الذي يخلق قيمة لأصحاب المصلحة؛

II ـ الطريقة والأدوات :

1. مجتمع وعينة الدراسة: تمثل مجتمع الدراسة في كل موظفي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة أدرار سواء اساتذة وموظفين اداريين والتي تمثل وحدة الدراسة والمكون من 65 من الأساتذة و35 من ألإداريين أي بمجموع 100 وحده ولغرض توزيع الاستبانة على هذه ألفئة تم استخراج عينة قصديه بالاعتماد على معادلة "ستيفن ثامبسون" التالية:

$$n = \frac{N \times p(1-p)}{\left[\left[N-1\times\left(d^2 \div z^2\right)\right]+p(1-p)\right]}$$

حيث N : حجم المجتمع، p : نسبة توافر الخاصية التي تحقق أقصى خطأ وهي 0.5، z : الدرجة المعيارية للتوزيع الطبيعي 1.96 المقابلة لمستوى معنوية 0.05، d : مقدار الخطأ وهنا هو 0.05. وبتطبيق عددي على مجتمع الدراسة، فان حجم العينة هو:

$$n = \frac{100\times 0.5(1-0.5)}{\left[\left[100-1\times\left(0.05^2 \div 1.96^2\right)\right]+0.5(1-0.5)\right]} = 79.5098 \approx 80$$

بعد ذلك يتم استخراج حجم كل طبقة بالطريقة التناسبية كما يلي:

طبقة الأساتذة:

$$n_p = 80 \times \frac{65}{100} = 52$$

طبقة الإداريين:

$$n_A = 80 \times \frac{35}{100} = 28$$

2. متغيرات ونموذج الدراسة: من اجل الإجابة على إشكالية الدراسة والتساؤلات الفرعية لها فان متغيرات الدراسة تتمثل فيما يلي: المتغير المستقل: الذكاء الاستراتيجي. المتغير الوسيط: ضمان الجودة. المتغير التابع: الأداء المتميز، وذلك بهدف إيجاد التأثير المباشر وغير المباشر الذي يلعبه الذكاء الاستراتيجي في التميز في الأداء ومدى سعي جامعة أدرار نحو التميز في الأداء.

3. اعتدالية البيانات: يقتضي إجراء أي تحليل للبيانات تشخيصها كمرحلة أولى لتبرير إجراء أي تحليل إحصائي هو مناسب وسيتم التأكد من اعتدالية بيانات متغيرات الدراسة، في هذه الحالة حجم العينة يتعدى 50 مشاهدة ما يقتضي اعتماد إحصاء "كروموغلوف سميرونوف" كما هو موضح في الجدول 01 الذي يوضح أن متغير الذكاء الاستراتيجي والاداء المتميز يقترب من الاعتدالية كون القيمة الاحتمالية جاءت اكبر بقليل من 0.05 بينما متغير ضمان الجودة القيمة الاحتمالية أقل من 0.05، هذا بالنسبة للمتغيرات الكامنة بينما المتغيرات المقاسة فقد سجلت قيمة احتمالية أقل من 0.05 وبالتالي يمكن الحكم على عدم إتباع هذا البيانات للتوزيع الطبيعي الذي يعد شرط أساسي لاستخدام الاختبارات المعلمية.

4. اختبار صدق مقياس متغير الدراسة: اختبار صدق متغيرات النموذج يعتمد على قاعدة القرار الخاصة بالباحثين Ravand, H., & Baghaei, P. (2016). والتي تنص ان تقييم النموذج في مرحلته الاولى يمر على صدق المتغيرات او أحادية البعد للمتغيرات الكامنة للدراسة بالنسبة للمتغيرات المقاسة أي ان المتغيرات المقاسة تقيس متغير كامن واحد وفقط والتي يجب ان يكون معامل الفا كرونباخ ومعامل DG.rho عالية تتعدى 0.7 وكلما كانت اقرب من الواحد تكون جيدة كما ان الجذر الكامن للعامل الاول يكون أكبر من الواحد والجذر الكامن للعامل الثاني يجب ان يكون أقل من الواحد الصحيح، كذلك معاملات التحميل للمتغيرات المقاسة تكون اعلى من 0.7 وفي حالة معاملات التحميل محصورة بين 0.4 و0.7 يتم دراسة الاثر الزيادة والنقصان مع مؤشر متوسط التباين المستخرج واعتماد العتبة 0.5 له اما في حالة معاملات التحميل الاقل من 0.4 يتم حذفها نهائياً من المقياس واعتماد المتغيرات المقاسة التي تحقق الشروط السابقة (Ravand, 2016).

يوضح الجدول 2 نتائج صدق المتغير المستقل الذكاء الاستراتيجي، حيث يتضح أن هذا المتغير تم حذف منه الكثير من العبارات والتي لم تكن منسجمة مع هذا المتغير حيث سجلت تشبعات اقل من 0.7 تؤثر على متوسط نسبة التباين المستخرج لذلك فان هذا المتغير أصبح يقاس بـ 5 عبارات تعطي مؤشرات صدق جيدة. يعرض الجدول 3 نتائج صدق المتغير الوسيط ضمان الجودة، حيث يتضح كذلك أن هذا المتغير تم حذف منه الكثير من العبارات والتي لم تكن منسجمة مع هذا المتغير حيث سجلت تشبعات اقل من 0.7 وتؤثر على متوسط نسبة التباين المستخرج لذلك فان هذا المتغير أصبح يقاس بـ 4 عبارات. كما يعرض الجدول 4 نتائج صدق المتغير التابع الأداء المتميز، حيث يتضح كذلك أن هذا المتغير تم حذف منه الكثير من العبارات والتي لم تكن منسجمة مع هذا المتغير حيث سجلت تشبعات اقل من 0.7 وتؤثر على متوسط نسبة التباين المستخرج لذلك فإن هذا المتغير أصبح يقاس بـ 6 عبارات.

5. اختبار صدق تمايز النموذج: المرحلة الاولى والتي تم فيها التقييم الاحادي البعد للمتغيرات الكامنة وتصفية المتغيرات المقاسة التي تقيس تلك المتغيرات بشكل جيد وصادق، وهي موضحة في الشكل 1 والذي يلاحظ من الشكل أعلاه أن المتغيرات الكامنة للنموذج وفيها المتغير الكامن الأداء المتميز والمتغير الكامن ضمان الجودة احتفظ بالمتغيرات المقاسة ذات معاملات التحميل الأكبر من 0.7، بينما المتغير الكامن الذكاء الاستراتيجي احتفظ بمتغيرات مقاسة ذات معاملات تحميل اقل من 0.7 ولكنها اكبر من 0.6، حيث احتفظ المتغير الكامن الأداء المتميز بأقصى معامل تحميل عند المتغير المقاس x34 والذي سجل قيمة 0.80 في حين كان أدنى معامل

تحميل عند المتغير المقاس x31 والذي سجل قيمة 0.68 أما بالنسبة للمتغير الكامن ضمان الجودة فكان أقصى معامل تحميل عند المتغير المقاس x28 والذي سجل قيمة 0.77 في حين كان أدنى معامل تحميل عند المتغير المقاس x27 والذي سجل قيمة 0.74 وأما بالنسبة لمتغير الكامن المعرفة الضمنية فكان أقصى معامل تحميل عند المتغير المقاس x18 والذي سجل قيمة 0.78 في حين كان أدنى معامل تحميل عند المتغير المقاس x08 والذي سجل قيمة 0.68.

بعد تقييم صدق متغيرات نموذج القياس وإجراء التعديلات المطلوبة يتم الانتقال إلى مرحلة تقييم صدق التمايز لنموذج المسار وفيها يتم تحليل معيار Fornell-Larcker والموضح في الجدول 5 حيث يوضح ارتفاع القيم المتعلقة بالارتباطات بين المتغيرات الكامنة بعضها البعض والتي تعبر عن الجدر التربيعي لمتوسط للتباين المستخرج عند قيمة كل متغير كامن مع أكبر معاملات الارتباط بين المتغيرات الكامنة المختلفة، والتي تمثل البناءات المختلفة الممكنة، وعليه يمكن القول أن النموذج له صلاحية تمايز أفضل مقارنة بالبناءات الأخرى الممكنة، بالإضافة لذلك يتم تحليل معاملات التحميل التقاطعية مع معاملات التحميل الخارجية لكل متغير كامن من خلال الشكل 2 حيث يلاحظ في الشكل ان اشكال معاملات التحميل التقاطعية لكل متغير كامن مع نفس المتغير الكامن كانت اعلى من معاملات التحميل التقاطعية مع باقي المتغيرات الكامنة الأخرى، مما يدل على صدق تمايز متغيرات النموذج.

III- النتائج ومناقشتها:

نموذج الدراسة يوضح فروض الدراسة والمتمثلة في تأثيرات مباشرة وآخر غير مباشر والتي تسعى الدراسة لاختبارها وقبل ذلك يتم استعراض تلك النتائج الخاصة بالآثار المباشرة وغير المباشرة كذلك معامل التحديد والذي يفسر التباين المفسر، يوضح الشكل 05 الآثار المباشرة بين المتغيرات الكامنة في النموذج الهيكلي إضافة للتأثيرات المباشرة والموضحة في الشكل أعلاه فان 48.2٪ من التباين المفسر من ضمان الجودة يعود للذكاء الاستراتيجي، و45.6٪ من التباين المفسر من الاداء المتميز يسببه ضمان الجودة.

1. اختبار الفرض الأول: ينص الفرض الاول على ان " يوجد أثر معنوي للذكاء الاستراتيجي على ضمان الجودة " ولاختبار هذا الفرض يعرض الجدول نتائج اختبار الفرض الاول من خلال الجدول 6 يتضح أن الأثر المباشر الذكاء الاستراتيجي نحو ضمان الجودة كان ايجابي قدر بـ 0.69 وهو أثر معنوي، وعليه يقبل الفرض الأول أي " يوجد أثر معنوي للذكاء الاستراتيجي على ضمان الجودة ". فالمعرفة التي يمتلكها الأفراد العاملين تساهم في ضمان الجودة باعتبارهم المصدر الأساسي لاكتساب المعرفة.

2. اختبار الفرض الثاني: ينص الفرض الثاني على أنه " يوجد أثر معنوي للذكاء الاستراتيجي على الاداء المتميز " ولاختبار هذا الفرض يعرض الجدول نتائج اختبار الفرض الثاني من خلال الجدول 7 يتضح أن الأثر المباشر الذكاء الاستراتيجي نحو الأداء المتميز كان إيجابي قدر بـ 0.179 وهو أثر غير معنوي، وعليه يرفض الفرض الثاني اي " لا يوجد أثر معنوي للذكاء الاستراتيجي على الاداء المتميز ". وهذا يوحي بأن جامعة أدرار لا تقوم باستغلال الذكاء الاستراتيجي عقول الأفراد.

3. اختبار الفرض الثالث: ينص الفرض الثالث على ان " يوجد أثر معنوي لضمان الجودة على الأداء المتميز " ولاختبار هذا الفرض يعرض الجدول نتائج اختبار الفرض الثالث من خلال الجدول 8 يتضح أن الأثر المباشر ضمان الجودة نحو الأداء المتميز كان إيجابي قدر بـ 0.538 وهو أثر معنوي، وعليه يقبل الفرض الثالث اي " يوجد أثر معنوي لتحقيق الجودة على الأداء المتميز". حيث أن ضمان الجودة له انعكاس على تمييز وتفوق المسيرين في جامعة أدرار، ولضمان الجودة في المنظمة يجب توفير الظروف الملائمة للعاملين، تعمل على زيادة معارف جديدة والتحسين في الأداء والقدرة على اتخاذ قرارات مثلى والتي تحقق غايات المنظمة.

4. اختبار الفرض الرابع: ينص الفرض الرابع على ان " يوجد تأثير غير مباشر معنوي للذكاء الاستراتيجي على الأداء المتميز بوجود متغير وسيط وهو ضمان الجودة" ولاختبار هذا الفرض يعرض الجدول نتائج اختبار الفرض الرابع من خلال الجدول 9 يتضح أن الأثر غير المباشر للذكاء الاستراتيجي نحو الاداء المتميز كان إيجابي قدر بـ 0.374 وهو أثر معنوي، وعليه يقبل الفرض الرابع أي" يوجد تأثير غير مباشر معنوي للذكاء الاستراتيجي على الاداء المتميز بوجود متغير وسيط وهو ضمان الجودة"، أي أن ضمان الجودة وسيط كامل وليس جزئي. أي وجود تأثير مباشر قوي بين الذكاء الاستراتيجي وضمان الجودة وبين ضمان الجودة والاداء المتميز في جامعة أدرار، ما تبين أن عينة الدراسة تمتلك الذكاء الاستراتيجي والمتمثل في الخبرات والمهارات والتفكير وتمكنها من ضمان جودة التعليم غير أن هذا الذكاء غير مستغل في صناعة الاداء المتميز بالجامعة وهذا راجع إلى عدم المشاركة الفعالة للعاملين في مجال صناعة واتخاذ القرار، وعدم قدرة الجامعة على استخراج تلك المعارف المتواجدة في أذهان العاملين.

IV- الاستنتاجات:

من خلال الدراسة تظهر النتائج ان الذكاء الاستراتيجي يمثل الارضية الصلبة التي يمكن ان تبنى عليها الشخصية الاستراتيجية القادرة على التعامل مع المستجدات البيئية بنجاح وتمييز. وتبين النتائج مسعى القيادات الجامعية لتعزيز مستوى الاداء اعتمادا على الذكاء الاستراتيجي وفقا لنظرة حديثة للتسيير تتخذ من ضمان الجودة منهجا ضروريا وأكيدا لها. كما كشفت نتائج الدراسة امتلاك المنظمة التعليمية للذكاء الاستراتيجي وبخاصة الجوانب المتعلقة باستقراء المستقبل لتطوير استراتيجيات المنظمة في الامد البعيد، فضلا عن تولد الذكاء ذو البعد الاستراتيجي في جوانب تتعلق بإثارة التنافس بين العاملين لتحفيزهم على الانجاز والتفوق في الأداء. وفي ضوء نتائج الدراسة توصل البحث الى مجموعة من الاستنتاجات الآتية:

1. تبين نتائج الدراسة أنه يوجد مسعى للقيادات الادارية الجامعية في تزويد المنظمات بالقدرات الادارية والفنية الحديثة اللازمة لمساعدتها على العمل والنجاح في ظل البيئة التي تعمل ضمنيا من خلال عمليات التفكير المنظم، حيث يمارس الذكاء الاستراتيجي دوراً حيوياً ومهماً في مساعدة المنظمات على بناء البداية الصحيحة لأعمالها وتنفيذها بالكفاءة والفاعلية المطلوبة مما يجعها تكتسي طابع الجودة.

2 تبين النتائج أنه على الرغم من إدراك العينة المبحوثة على أهمية العلاقة بين الذكاء الاستراتيجي والأداء المتميز، التي تسهم في تعزيز قدراتها والإفادة من الموارد والخبرات والمعرفة التي توفرها إلا ان النتائج اظهرت عدم وجود تأثير معنوي مباشر دون توظيف منهج ضمان الجودة كمتغير وسيط. وتظهر الفجوة في ان كما من

الدراسات والبحوث درست موضوع الذكاء الاستراتيجي محليا وعالميا الا ان نسبة كبيرة منها تدرسها من الناحية الاستراتيجية التي تربط عملية الذكاء الاستراتيجي بالمدير الاعلى فقط بمعزل عن بقية العاملين في المستويات الادنى، وهذا ما يدعوا للعمل على تسليط الضوء على مستويات اوسع في الدراسات المتعلقة بالذكاء الاستراتيجي من اجل التعرف على كل متطلباته وأبعاده مما يضمن تفعيل اشمل وأجدر لكل آلياته حتى تتمكن المنظمات من الاستغلال الامثل للذكاء الاستراتيجي، مما يحقق الاهداف المسطرة بشكل افضل لصالح المنظمة والتي عادة ما تجعل على رأسها الاداء المتميز.

3 وتظهر الدراسة ان قياس الاداء المتميز من المؤشرات المهمة المستخدمة في قياس الجودة، لذلك فإن تحقيق الاداء المتميز يتطلب ضرورة تحويل مفهوم التميز الى ثقافة منظميه لتغيير بعض السلوكيات الادارية التقليدية الى العقلية الادارية الحديثة، فتحقيق التميز في العمل هو مطلب كل منظمة لأنه يعنى بتحقيق الاهداف والتطلعات الموضوعة خصوصا في قطاع التعليم العالي الذي يتطلب الكثير من الفن والمهارة والذكاء لأنه يتعامل مع شرائح مجتمعية واسعة ومتباينة تحتاج الى استيعاب متطلباتها بجودة عالية.

4 على المستوى الكلي اظهرت نتائج التحليل ان العينة المبحوثة قد استخدمت منهج ضمان الجودة لتعزيز تفوق الاداء ايجابيا للجامعة والتي تزامنت بعلاقة ارتباط معنوية، وهذا ما يوضح بوجود تكامل بين متغيرات الدراسة بصورة مجتمعة أكبر مما لو استخدمت بشكل منفرد في تحقيق الاداء المتميز للجامعة. كما بينت الدراسة إجمالا أن المنظمة التعليمية تهتم بآراء ووجهات نظر الهيآت التدريسية والإنصات الى ارائهم وان اختلفوا معهم في امر ما فإنهم يتقبلون النقد والنصح والإرشاد من زملائهم، مما ادى المنظمة على توفير فرص حقيقة لتطوير مستقبل هيئة التدريس والإدارة ككل.

V- الخلاصة :

إن المهتم بمشوار تطور التعليم العالي من طور الى طور يكتشف حجم الصراع لبلوغ الآمال التي ترجو المنظمات التعليمية تحقيقها من طلبة وأساتذة وإداريين. وبحسب التطورات الحالية والثورة المعلوماتية لن يتأتى ذلك إلا بانتهاج سبيل الجودة، والتي يجب الأخذ بها وتبنيها كفكر ومنهج يثمر أداءا متميزا عبر إدارة تعتمد على الذكاء الاستراتيجي. لذلك توصي هذه الدراسة بمجموعة من التوصيات اهمها:

- ضرورة ميل القيادات الجامعية الى العمل على ترسيخ الذكاء الاستراتيجي عبر عقد ندوات وورش عمل وتوزيع نشرات تثقيفية وبرامج تدريب وتطوير مع الجامعات العالمية لزيادة وعي تلك العينة حول كيفية تطبيق الذكاء الاستراتيجي نحو الاداء المتميز.
- ضرورة توظيف القيادات الجامعية الى أنماط الاداء المتميز بصورة متكاملة والعمل على إحداث المزيد من التغيير والتطور في أبعاد تفوق الأداء.
- دعم مركز المنافسة للمؤسسة التعليمية من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية في الوقت المناسب لكسب رضا وثقة العملاء بالتميز على المنافسين.
- ضرورة تطوير مؤشرات ضمان الجودة ذات الصلة بتمتع المنظمة بمستوى عال من الكفاءة في تقديم الخدمة التعليمية والعمل على توفير متطلبات البحث العلمي لتطوير الخدمة التعليمية والبحثية لمنتسبيها

وطلبتها وذلك عن طريق ترجمة المؤتمرات الخاصة بالجودة التي اقيمت في الجامعة الى واقع عملي للحصول على مراتب متميزة في الجودة.

- إيجاد آلية لجذب العاملين الموهوبين (اعضاء هيئة التدريس بالتحديد) وتعيينهم في الاماكن الملائمة لإمكانياتهم وقدراتهم العلمية حتى تتم الاستفادة من مهاراتهم.

ـ الإحالات والمراجع:

البرواري و نزار، ع. ا. (2013). *التمييز المؤسسي مدخل الجودة واضل الممارسات مبادئ وتطبيقات*. عمان، الأردن، دار الورق للنشر.

الطائي، محمد عبد حسين، الخفاجي، نعمة عباس (2009)." *نظم المعلومات الاستراتيجية منظور الميزة التنافسية*"، عمان، الأردن. دار الثقافة للنشر والتوزيع،

علي صالح أحمد. (2010). *الإدارة بالذكاءات*. الأردن، دار وائل للنشر.

ربحي مصطفى عليان. (2009). *أسس التسويق المعاصر* (الإصدار الطبعة الأولى). عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع.

سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات. (2007). *إدارة الجودة الشاملة تطبيقات في الصناعة والتعليم*، (الإصدار الطبعة الأولى). عمان، دارصفاء للنشر والتوزيع.

محمد عوض الترتوري، أغادير عرفات جويحان. (2009). *إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات* (الإصدار الطبعة الثانية). عمان- الإردن، دار المسيرة لنشر والتوزيع والطباعة.

محمد فوزي العبادي، هاشم فوزي العبادي. (2009). *إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي* (الإصدار الطبعة الأولى). عمان: الوراق لنشر والتوزيع.

مصطفى نمر دعمس. (2009). *إدارة الجودة الشاملة في التربية والتعليم* (الإصدار الطبعة الأولى). عمان: دار عبيداء لنشر والتوزيع.

- Referrals and references:

Bournois, P.J, & Romani. (2000). L'intelligence Economique et Stratégique dans L'entreprise Française . Paris: Economica.

Mc Dowell, Don (2009), " Strategic Intelligence: a handbook for partitioners, managers, and users, United of America, Scarecrow, Press, Inc

Malhorra, Yogesh, (2000), "Knowledge Management of New Organization forms: A Frame work For Business Model Innovation", Information Resources Management Journal.

Kotler, Philip & Armstrong, Gary (1999). Principle of Marketing, (8thed), New Jersey: Prentice – Hill International

Goleman, D., (1996), "Emotional Intelligence: Why it is Matter More than IQ", (London: Bloomsbury).

Paul Pinto, (2003). La performance durable, Edition Dunod, Paris

Ravand, H., & Baghaei, P. (2016). Partial least squares structural equation modeling with R. Practical Assessment, Research & Evaluation, 21(11)

ـ ملاحق:

الجدول (1): اختبار الاعتدالية لمتغيرات الدراسة

المتغير	الاحصاء	القيمة
الذكاء	,212	,04
ضمان الجودة	,106	,025
الاداء المتميز	,104	,049

المصدر: إعداد الباحثين وفقا لمخرجات لغة البرمجة R

الجدول (2): نتائج اختبار المقياس لمتغير الذكاء الاستراتيجي

المتغير	معامل التحميل Loading	الفا كرونباخ C.alpha	مؤشر DG.rho	الجذر الكامن للعامل الاول	الجذر الكامن للعامل الثاني	متوسط نسبة التباين المستخرج
x01	0.66	0.869	0.874	5.63	2.45	0.365
x02	0.63					
x03	0.42					
x04	0.51					
x05	0.45					
x06	0.52					
x07	0.48					
x08	0.61					
x09	0.59					

0.4	x10
0.62	x11
0.63	x12
0.74	x13
0.18	x14
0.56	x15
0.54	x16
048	x17
0.78	x18
0.56	x19
0.6	x20

المصدر: إعداد الباحثين وفقا لمخرجات لغة البرمجة R حزمة plspm

الجدول (3): نتائج اختبار المقياس لمتغير ضمان الجودة

متوسط نسبة التباين المستخرج	الجذر الكامن للعامل الثاني	الجذر الكامن للعامل الاول	مؤشر DG.rho	الفا كرونباخ C.alpha	معامل التحميل Loading	المتغير
0.413	1.25	3.25	0.852	0.792	0.56	x21
					0.71	x22
					0.72	x23
					0.49	x24
					0.44	x25
					0.59	x26
					0.72	x27
					0.77	x28

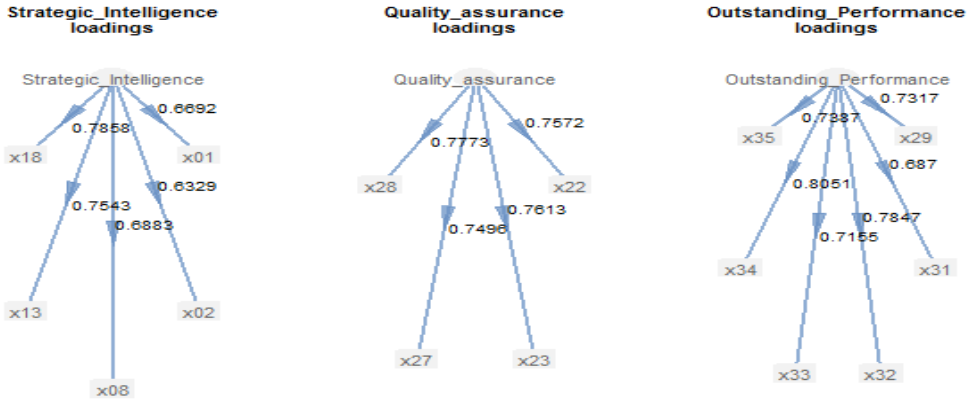
المصدر: إعداد الباحثين وفقا لمخرجات لغة البرمجة R حزمة plspm

الجدول (4): نتائج اختبار المقياس لمتغير الأداء المتميز

متوسط نسبة التباين المستخرج	الجذر الكامن للعامل الثاني	الجذر الكامن للعامل الاول	مؤشر DG.rho	الفا كرونباخ C.alpha	معامل التحميل Loading	المتغير
0.456	1.16	3.65	0.853	0.796	0,72	x29
					0,09	x30
					0,67	x31
					0,78	x32
					0,73	x33
					0,79	x34
					0,75	x35
					0,49	x36

المصدر: إعداد الباحثين وفقا لمخرجات لغة البرمجة R حزمة plspm

الشكل 1: معاملات التحميل المتغيرات المقاسة للمتغيرات الكامنة للنموذج



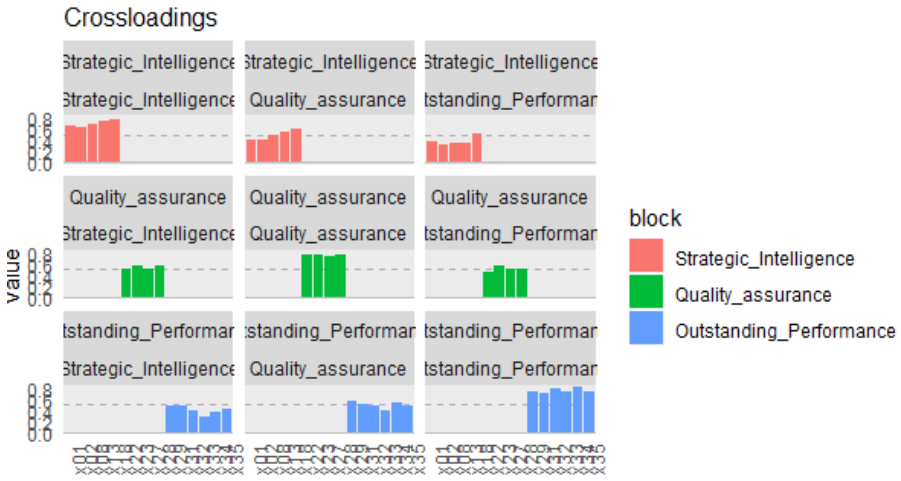
المصدر: إعداد الباحثين باستخدام لغة البرمجة R حزمة plspm

الجدول 5: معيار Fornell–Larcker

	المعرفة الضمنية	ضمان الجودة	القرارات الإستراتيجية
الذكاء الاستراتيجي	0,71		
ضمان الجودة	0,69	0,76	
الاداء المتميز	0,55	0,66	0,74

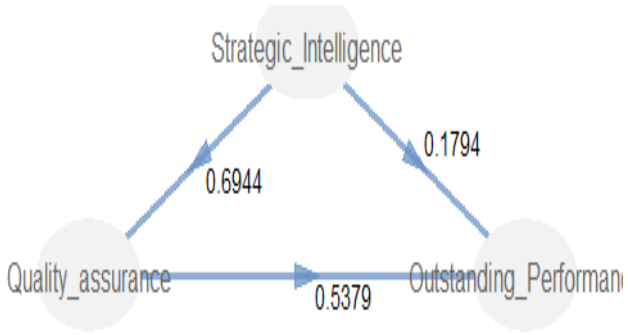
المصدر: إعداد الباحثين باستخدام لغة البرمجة R حزمة plspm

الشكل 2: معاملات التحميل التقاطعية



المصدر: إعداد الباحثين باستخدام لغة البرمجة R حزمة plspm

الشكل 3: النموذج البنائي للدراسة



المصدر: إعداد الباحثين باستخدام لغة البرمجة R حزمة plspm

الجدول 6: اختبار الفرض الاول

	الأثر	الانحراف المعياري	إحصاء t	القيمة الاحتمالية	النتيجة
الذكاء الاستراتيجي-> ضمان الجودة	0,179	0,088	7,898	0.000	معنوي

المصدر: إعداد الباحثين باستخدام لغة البرمجة R حزمة plspm

الجدول 7: اختبار الفرض الثاني

	الأثر	الانحراف المعياري	إحصاء t	القيمة الاحتمالية	النتيجة
الذكاء الاستراتيجي-> الاداء المتميز	0,179	0,126	1,422	0,2	غير معنوي

المصدر: إعداد الباحثين باستخدام لغة البرمجة R حزمة plspm

الجدول 8: اختبار الفرض الثالث

	الأثر	الانحراف المعياري	إحصاء t	القيمة الاحتمالية	النتيجة
ضمان الجودة -> الاداء المتميز	0,538	0,126	4,262	0.00	معنوي

المصدر: إعداد الباحثين باستخدام لغة البرمجة R حزمة plspm

الجدول 9: اختبار الفرض الرابع

		الاثر المباشر	الاثر غير المباشر	الاثر الكلي	اختبار المتغير الوسيط	
					احصاء اختبار سوبل Sobel test statistic	المعنوية
المتغير المستقل	الذكاء الاستراتيجي	0.179	0.374	0.553	3.75	0.000
المتغير الوسيط	ضمان الجودة					
المتغير التابع	الأداء المتميز					

المصدر: إعداد الباحثين باستخدام لغة البرمجة R حزمة plspm

كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA:

ربيعي الهاشمي، ساوس الشيخ (2021)، إسهامات الذكاء الإستراتيجي في تحقيق الأداء المتميز في ظل الدور الوسيط لضمان الجودة دراسة تطبيقية على جامعة أدرار، مجلة رؤى اقتصادية، المجلد 11 (01)، جامعة الوادي، الجزائر ص ص 505-520.

يتم الاحتفاظ بحقوق التأليف والنشر لجميع الأوراق المنشورة في هذه المجلة من قبل المؤلفين المعنيين بموجب رخصة المشاع الإبداعي نسب المصنف - غير تجاري 4.0 رخصة عمومية دولية (CC BY-NC 4.0).

Roa Iktissadia Review is licensed under a Creative Commons Attribution-Non-Commercial license 4.0 International License. Libraries Resource Directory. We are listed under Research Associations category