

دور اليقظة الاستراتيجية في تحسين جودة الخدمات التعليمية

(دراسة ميدانية في كلية الاقتصاد بجامعة تشرين)

د. باسل أنور أسعد¹ د. مادلين محمد جنبلاط²

الملخص:

هدفت الدراسة إلى تحقيق الآتي: التعرف على مفهوم اليقظة الاستراتيجية والأبعاد الأساسية المكونة لها وفق مفهوم بورتر، بيان واقع ومفاهيم جودة الخدمات التعليمية في الجامعات، قياس أثر اليقظة الاستراتيجية في جودة الخدمات التعليمية. تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، كما تم تصميم استبانة وتوزيعها على عينة من طلاب الدراسات العليا في جامعة تشرين، وقد تم تحليل البيانات بواسطة برنامج SPSS إصدار رقم 25. وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من أهمها الآتي: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة الاستراتيجية وجودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين. ويوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التكنولوجية وجودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين. ويوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التنافسية وجودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين. ويوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة البيئية وجودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين. ويوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التجارية وجودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.

الكلمات المفتاحية: اليقظة الاستراتيجية، اليقظة التنافسية، اليقظة التكنولوجية، اليقظة البيئية، أداء العاملين، القدرة، الكفاءة.

¹ دكتوراه في الاقتصاد، قسم الاقتصاد والتخطيط، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين.

² دكتوراه في الإدارة، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين.

The role of strategic vigilance in improving the quality of educational services(A field study at the Faculty of Economics at Tishreen University)

Bassel Anwar asaad³
Madline Mohamad Jonbolat⁴

Abstract:

The study aimed to achieve the following: Identifying the concept of strategic vigilance and the basic dimensions of its components according to Porter's concept, clarifying the reality and concepts of the quality of educational services in universities, measuring the impact of strategic vigilance on the quality of educational services. The descriptive analytical approach was relied on in the study, and a questionnaire was designed and distributed to a sample of graduate students at Tishreen University, and the data was analyzed by the SPSS(25) program. The study reached many results, the most important of which are the following: There is a statistically significant relationship between strategic vigilance and the quality of educational services at Tishreen University. there is a statistically significant relationship between technological vigilance and the quality of educational services at Tishreen University. There is a statistically significant relationship between competitive vigilance and the quality of educational services at Tishreen University. There is a statistically significant relationship between environmental vigilance and the quality of educational services at Tishreen University. There is a statistically significant relationship between commercial vigilance and the quality of educational services at Tishreen University.

Key words: strategic vigilance, competitive vigilance, technological vigilance, environmental vigilance, employee performance, ability, efficiency.

³PhD in Economics, Department of Economics and Planning, Faculty of Economics, Tishreen University.

⁴ PhD in Management, Department of Business Administration, Faculty of Economics, Tishreen University.

1- المقدمة:

في ظل البيئة الاقتصادية الحالية ومع تزايد حدة المنافسة من خلال تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال، في مختلف القطاعات الاقتصادية ومنها قطاع التعليم الذي بات ينظر له على أنه من أكثر المشاريع الاستثمارية ذات العائد الاقتصادي والاجتماعي. مما أدى إلى وفرة في المعلومات وتعدد مصادرها لدى المنافسين، مما دفع المؤسسات إلى تبني أساليب جديدة لعل من أبرزها اليقظة الاستراتيجية والتي بدورها تضمن لمتخذي القرار توفير المعلومة اللازمة في الوقت المناسب وبأقل تكلفة ممكنة والتقليل من حالة عدم التأكد.

تتضمن اليقظة الاستراتيجية العديد من الأبعاد التي تشكل في محتواها عوامل نجاح وتميز أي منظمة حول العالم، وباتت الدراسات تهتم بشكل كبير في اليقظة الاستراتيجية وأبعادها المتنوعة، كما تركز الكثير من الأبحاث على الربط بين اليقظة الاستراتيجية وغيرها من المتغيرات التي تبين أثرها على العمل الإداري في المنظمات.

بما أن لليقظة الاستراتيجية من أهمية كبيرة في البيئة الداخلية لعمل الجامعات ركز البحث الحالي على الربط بين متغيري اليقظة الاستراتيجية، مع جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين، بهدف بيان أثر تبني جامعة تشرين لمفاهيم وأبعاد اليقظة الاستراتيجية وأثرها على تطور جودة الخدمات فيها من وجهة نظر عينة الدراسة المختارة وهي طلاب كلية الاقتصاد في الجامعة.

2- الدراسات السابقة:

دراسة (الفوال، 2014) بعنوان: (آراء طلاب التعليم المفتوح (اختصاص رياض الأطفال)

عن مستوى جودة الخدمات التعليمية في مركز التعليم المفتوح في جامعة دمشق)

البحث إلى استقصاء آراء الطلاب بالجودة وفقاً للمحاور الأربعة الآتية: محور الكتاب الجامعي والوسائط المساعدة، محور طرائق التعليم والأساتذة المشرفين والطلاب، محور الإدارة الجامعية والخدمات الجامعية المتوافرة، محور الجانب الاقتصادي. النتائج التي توصلت لها الدراسة: إعطاء الطلاب درجة جيد لمحور طرائق التعليم والأساتذة والطلبة. إعطاء الطلاب درجة مقبول لمحور الكتاب الجامعي والوسائط المساعدة. إعطاء الطلاب درجة ضعيف لمحور الإدارة و الجانب الاقتصادي، الجودة بشكل عام كانت مقبولة في

مركز التعليم المفتوح، أعطت الإناث مستوى جودة أعلى من الذكور، وجد ارتباط بين عمر الطالب ومستوى الجودة المعطى في محور الكتاب الجامعي والوسائط التدريسية. ضرورة تطبيق نظام جودة عالمي في مركز التعليم المفتوح لرفع سوية التعليم.

دراسة(درقالي، سهام، 2016) بعنوان: دور اليقظة الاستراتيجية في تفعيل جودة المشروع- دراسة ميدانية في مشروع القطب الجامعي.

هدفت الدراسة: إلى توضيح مفاهيم اليقظة الاستراتيجية في الجامعات، وبيان دور اليقظة الاستراتيجية في جودة الخدمات الجامعية. تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، كما تم توزيع استبانة على عينة من العاملين في الجامعات، وتم إدخال البيانات وتحليلها بواسطة برنامج SPSS، وقد كانت النتائج كالآتي: يوجد أثر لليقظة الاستراتيجية في جودة الخدمات الجامعية، يوجد أثر للتكنولوجية في جودة الخدمات الجامعية، يوجد أثر لليقظة التجارية في جودة الخدمات الجامعية.

J. Michalska-Ćwiek,2015): (The quality management system in education – implementation and certification)

(نظام إدارة الجودة في التعليم -التطبيق والتأكيد)

هدفت الدراسة: إلى إيجاد الطرق المناسبة لمساعدة الجامعات في تطبيق مدخل إدارة الجودة مما سيؤثر إيجاباً على مخرجاتها وعلى تطوير العملية التعليمية، كما ركزت الدراسة على معرفة إمكانية تطبيق الجامعات لنظام الأيزو 9001. و تأتي أهمية هذه الدراسة كونها ركزت على كل عنصر من عناصر نظام إدارة الجودة المفروض تطبيقه بالعملية التعليمية. وقد شمل نموذج الجودة المطبق على أربعة مقاييس للجودة وهي (المواد والتجهيزات، العنصر البشري، العمليات، النتائج) وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج الهامة منها: ضرورة تدريب الإداريين والعاملين في الجامعات. البدء بعملية تطوير النظم والعمليات الداخلية في الجامعات. تحسين مستوى ووظائف الجامعات والكوادر الموجودة. ضرورة حل المشاكل بسرعة وفاعلية، العمل قدر الإمكان على تجنب الأخطاء. اختلاف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة: تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة بتركيزها على جودة الخدمات التعليمية، وتتشابه مع دراسة درقالي 2016 بالتركيز على اليقظة الاستراتيجية وجودة الخدمات التعليمية، في حين تختلف الدراسة الحالية عن

الدراسات السابقة باختلاف مجتمع الدراسة وبتكيزها على 4 أبعاد لليقظة الاستراتيجية وليس 3 أبعاد فقط.

3- مشكلة الدراسة:

قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية أولية على عينة مكونة من 15 من طلاب كلية الاقتصاد بجامعة تشرين بغية تكوين رؤية حول موضوع الدراسة، وقد تم توجيه مجموعة من الأسئلة حول المفاهيم الآتي:

- جودة الخدمات التعليمية المتوفرة في كلية الاقتصاد بجامعة تشرين.
- وضع الخدمات التكنولوجية في كلية الاقتصاد بجامعة تشرين.
- استراتيجيات الجامعة في تطوير التعليم ودرجة معرفة الطلاب بها.
- إمكانية الجامعة على التنافس مع الجامعات المحلية والخارجية.

و قد تبين للباحث من خلال الإجابات الآتي:

- وجود رضا متوسط عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة في جامعة تشرين.
- تعاني كلية الاقتصاد من غياب العديد من الخدمات التكنولوجية.
- لا يوجد معرفة واضحة لدى الطلبة بأهداف الجامعة واستراتيجيتها في تطوير التعليم.
- إمكانيات الجامعة المحلية على التنافس جيدة، في حين إمكانياتها الخارجية محدودة.

من الدراسات السابقة والمرجعيات المرتبطة بالموضوع يمكن تحديد المشكلة الرئيسية للدراسة بالتساؤل الآتي: هل يوجد أثر لليقظة الاستراتيجية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين، وينبثق عنها الإشكاليات الفرعية الآتية:

- هل يوجد أثر لليقظة التكنولوجية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين
- هل يوجد أثر لليقظة التنافسية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين
- هل يوجد أثر لليقظة البيئية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين

■ هل يوجد أثر لليقظة التجارية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين

4- أهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى الآتي:

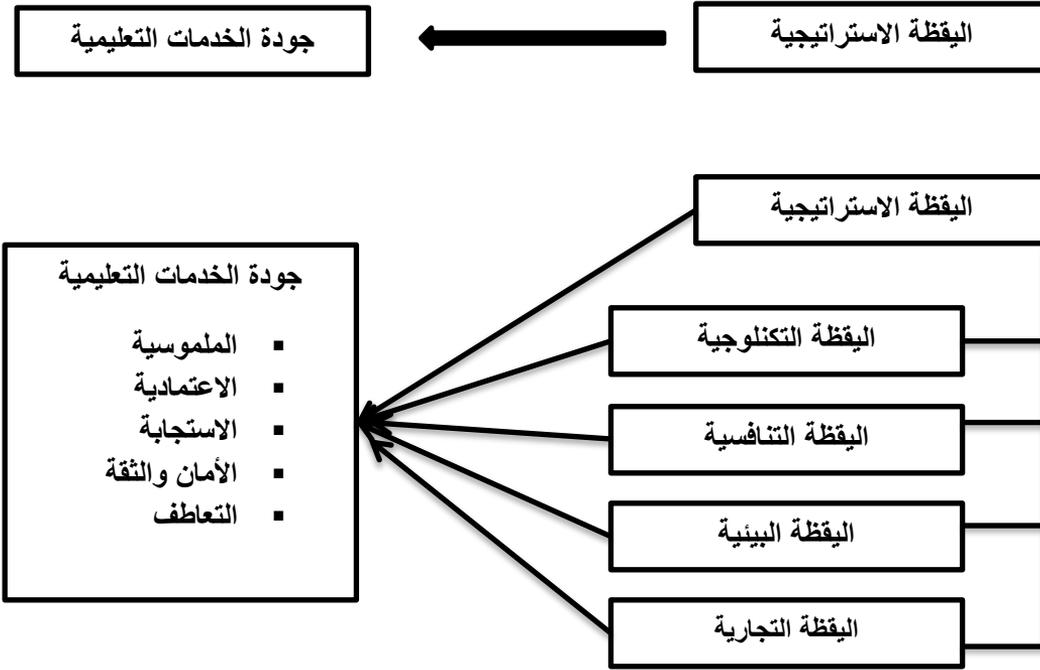
- التعرف على مفهوم اليقظة الاستراتيجية والأبعاد الأساسية المكونة لها.
- بيان واقع ومفاهيم جودة الخدمات التعليمية في الجامعات.
- قياس أثر اليقظة الاستراتيجية في جودة الخدمات التعليمية.
- التوصل لمجموعة من النتائج والتوصيات التي من الممكن أن تساهم واقع الخدمات التعليمية بالاعتماد على أبعاد اليقظة الاستراتيجية في الجامعة.

5- أهمية الدراسة:

يمكن تحديد أهمية الدراسة من الجانب العلمي، كونها من الدراسات القليلة التي ركزت على الربط ما بين اليقظة الاستراتيجية وجودة الخدمات التعليمية في الجامعات، وتكاد تكون من الدراسات النادرة التي تناولت المتغيرين في الجامعات السورية. كما تكمن الأهمية العملية للدراسة من خلال تركيزها على الجامعات الحكومية السورية وبيان طريق قياس مكونات اليقظة الاستراتيجية وكيفية تأثيرها في جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر طلاب الجامعة، ومن الممكن أن تصل الدراسة إلى مجموعة من النتائج الهامة التي ستساهم في تطوير واقع العمل ضمن الجامعات السورية في حال الأخذ بها.

6- نموذج وفرضيات الدراسة:

تم تصميم نموذج الدراسة الموضح في الشكل (1) بناء على متغيرات الدراسة والدراسات الأدبية والمرجعية المتعلقة بالموضوع، ليتضمن أثر اليقظة الاستراتيجية على جودة الخدمات التعليمية في كلية الاقتصاد بجامعة تشرين، والشكل الآتي يوضح نموذج الدراسة:



الشكل (1): نموذج الدراسة

المصدر: إعداد الباحثين

وبناء على النموذج السابق تم وضع الفرضيات الآتية:
الفرضية الرئيسة للدراسة: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة الاستراتيجية وجودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين. وينبثق عنها مجموعة من الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التكنولوجية وجودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التنافسية وجودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة البيئية وجودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التجارية وجودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.

7- منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، والذي يعد من المناهج المناسبة لإعطاء صورة واضحة لمشكلة الدراس، إضافة إلى مساعدته في فهم الدراسة من خلال توضيح العلاقة بين متغيراتها وشرحها.

7-1 أداة الدراسة: تم تصميم أداة الدراسة على شكل ثلاثة أجزاء، حيث تضمن الجزء الأول المعلومات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة المرتبطة بالموضوع (الجنس، العمر، المستوى الدراسي)، وتضمن الجزء الثاني على أبعاد اليقظة الاستراتيجية (اليقظة التكنولوجية، اليقظة التنافسية، اليقظة البيئية، واليقظة التجارية)، وتضمن الجزء الثالث على أبعاد جودة الخدمات التعليمية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والثقة، التعاطف).

7-2 الأساليب الإحصائية: إن أسلوب التحليل الملائم يستند على نوع البيانات المطلوب تحليلها بشكل رئيس، وتم استخدام الحزمة الإحصائية (SPSS,25)، في تحليل البيانات المجمعة لتحقيق أهداف الدراسة واختبار الفرضيات. حيث تم استخدام طرق الاختبار الآتية: اختبار الصدق والثبات لأداة الدراسة. تحليل أثر العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

7-3 حدود الدراسة: وهي الحدود المكانية للدراسة بجامعة تشرين ممثلة بطلاب كلية الاقتصاد، في حين كانت الحدود الزمانية بعام 2022 وهو عام إنجاز البحث وتوزيع الاستبانة على عينة الدراسة. وقد اقتصر حدود الدراسة على متغيري اليقظة الاستراتيجية، وجودة الخدمات التعليمية.

7-4 مجتمع وعينة الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة بطلاب الدراسات العليا في كلية الاقتصاد بجامعة تشرين، تم أخذ عينة طبقية كون المجتمع محدد (عدد الطلاب معلوم في أقسام كلية الاقتصاد) وكون

المجتمع غير متجانس (يوجد اختلاف بالبرامج الأكاديمية بين الأقسام في كلية الاقتصاد فلكل قسم برامجه الخاصة عن الآخر) وقد قسمت العينة إلى عدة طبقات حسب الأقسام(الإدارة، الاحصاء، المحاسبة، الاقتصاد والتخطيط، العلوم المالية والمصرفية)، وقد وزعت الاستمارة على عينة مؤلفة من 136 طالب دراسات عليا في كلية الاقتصاد، أي بنسبة 27.3% من المجتمع المدروس.

الجانب النظري:

أولاً: ماهية اليقظة واليقظة الاستراتيجية:

يعد مصطلح اليقظة من المفاهيم الحديثة المنشأة في العلوم الإدارية، ظهر ونشأ في الأوساط التي تعنى بالمعلومة وأهميتها في علوم الإدارة، ويرتبط مفهوم اليقظة الاستراتيجية بمفهومي المعلومات التكنولوجية والمنافسة بشكل أساسي وتوسع فيما بعد ليشمل أبعاد عدة منها اليقظة الاستراتيجية، والقانونية، والتجارية، والبيئية...الخ. (Wheelen etal,2015)

تعرف اليقظة الاستراتيجية بأنها: عملية مستمرة تؤدي إلى الجمع المخصص والمتكرر لبيانات أو معلومات ومعالجتها وفقاً لغرض أو أكثر من أغراض المستخدمين باستخدام الخبرة ذات صلة بالموضوع أو طبيعة المعلومات المجمع. (Barney etal,2006) وتعرف كذلك بأنها: العملية الجماعية المستمرة التي تقوم بها مجموعة من الأفراد بطريقة تطوعية فينتبعون ويتعقبون ومن ثم يستخدمون المعلومات المتوقعة التي تخص التغيرات التي من المحتمل أن تحدث في المحيط الخارجي للمؤسسة. (Samo etal,2019) ينظر لليقظة الاستراتيجية على أنها عملية مستمرة تؤدي إلى الانتقاء المخصص غير المتكرر لبيانات أو معلومات ومعالجتها وفقاً لغرض أو أكثر من غرض عن طريق استخدام الخبرة ذات صلة بالموضوع أو طبيعة المعلومات المجمع. (Cavusgil,2007)

تعطي اليقظة الاستراتيجية للمؤسسة القدرة على التصرف بسرعة وفي الوقت المناسب مع أكبر قدر من الفعالية، وأقل قدر ممكن من الوسائل مساهمة في تحقيق وتحسين تنافسيتها الدائمة. "حيث أن حدة المنافسة تزداد يوم بعد يوم في قطاع التعليم كما أصبحت تعد السلوك الوحيد للمنافسين وهذا ما أوضحه نموذج بورتر وعليه فإن المؤسسة بحاجة لتحديد

وتعريف واضح لمختلف الخصائص التي تتميز بها تلك المعلمات لتستطيع فيما بعد تحديد أفضل الاستراتيجيات التي يجب تبنيها. (Savescu,2017)

ثانياً: ميزات اليقظة الاستراتيجية:

يمكن حصر أهم خصائص اليقظة الاستراتيجية بالآتي: (Lecturer,2018)
(Savescu,2017)

- الأبعاد الاستراتيجية: تساعد اليقظة الاستراتيجية في عملية اتخاذ القرار، حيث تتعلق بالبيئة الداخلية للمنظمة، لذا تتركز على طرق ونماذج جديدة من أجل المساعدة في وضع الاستراتيجيات واتخاذ القرارات الصحيحة التي تؤثر على وضع المنظمة ومناقشتها بالأسواق.
- الرؤية التطوعية: تعد اليقظة الاستراتيجية عملاً ذو طابع إيجابي له فوائد وانعكاسات متعددة على المنظمات في حال تطبيقه بالشكل السليم، حيث تتركز على الانتباه وملاحظة المعلومات الجديدة وكيفية الاستفادة منه بالشكل الأنسب.
- خصائص الذكاء الجماعي: تعتمد اليقظة الاستراتيجية على عامل الذكاء الجماعي، حيث تعتمد على العمل بروح الفريق وذلك بهدف مشاركة الأفكار بين الأفراد والوصول للقرارات السليمة.
- دور المحيط: تركز اليقظة الاستراتيجية على المحيط الداخلي والخارجي للمنظمة، وعلى جمع البيانات المتعلقة بها وتحليلها جماعياً، حيث تتعدد المؤثرات الداخلية والخارجية وتتشابك في عمل المنظمات.
- حالة الإبداع: ترتبط اليقظة الاستراتيجية بالإبداع والموهبة بشكل كبير، حيث يوجد الموهوبين والمبدعين طرق وأساليب متنوعة تواجه المشكلات، ويعملون على حلها بسرعة وتميز.
- طرق التنبؤ والتوقع: تركز اليقظة الاستراتيجية على دراسة وتحليل البيانات والاستخدام الأمثل لها، والتركيز على استخدام نماذج حديثة في التنبؤ للمستقبل بناء على المعطيات الموجودة.

ثالثاً: مكونات اليقظة الاستراتيجية:

تعددت أبعاد اليقظة الاستراتيجية وبالاعتماد على أبعاد بورتر يمكن تحديد الأبعاد الرئيسية الأربع الآتية:

■ **اليقظة التكنولوجية:** إن الهدف من اليقظة التكنولوجية هو مراقبة المحيط التكنولوجي والتقني لمواكبة تطوراته، ويتجسد دورها في المؤسسة من خلال التنبؤ والكشف عن مختلف المستجدات الحاصلة في مجال التكنولوجيا والمعلومات أو المتوقعة في المستقبل القريب، حتى تكون المؤسسة سبّاقة في الحصول عليها قبل منافسيها وهذا ما يعزز من تنافسيتها. وتهتم بمراقبة وتحليل المحيط العلمي، التقني والتكنولوجي والتأثيرات الحاضرة والمستقبلية، من أجل توقع المخاطر والتهديدات وفرص التطوير لذا فهي اليقظة التي تركزها المؤسسة بصفة خاصة لتطور التكنولوجيات بها. (Augusty,2006)

■ **اليقظة التنافسية:** هي النشاط الذي من خلاله تتعرف المؤسسة على منافسيها المحتملين والحاليين وكافة سياساتهم، وتهتم بالبيئة التي تتطور فيها المؤسسة المنافسة، تحديد المنافسين الأكثر تهديداً، ويتم ذلك من خلال جمع المعلومات التالية:

- المعلومات الكمية: تتعلق بالأداء الحالي للمنافسين، استراتيجياتهم، أهدافهم، قدراتهم، الافتراضات التي تحكم عمل وقرارات المنافسين.
- المعلومات النوعية: تتعلق بالجهود المبسوثة في ميدان البحث والتطوير، العلاقات مع الموردين، الأسواق الجديدة، التكنولوجيا الجديدة.. الخ).

(Almeida etal,2016)

تبحث اليقظة التنافسية في جمع المعلومات حول أنشطة المنافسين وتحليلها واستباق التغييرات التي تحدث في البيئة التنافسية التي تعمل فيها المؤسسة، وتحدّد المعلومات التي تحتاج المنظمة لجمعها حول المنافسين في خمس نقاط أساسية وهي:

- الكفاءات الحالية للمنافسين.
- استراتيجيات المنافسين.
- الأهداف الجديدة للمنافسين.

- قدرات المنافسين.
- الفرضيات والقرارات التي يمكن أن يلجأ إليها المنافسون. (Breznik,2018)
- **اليقظة البيئية:** يعد تطبيق اليقظة البيئية مهمة صعبة بالنسبة للمؤسسة لأن الأمر يتعلق الأمر بجانب واسع من البيئة المتبقية، وعليه يجدر على المؤسسة التعامل مع المعلومات المنتقاة بعناية كبيرة من حيث تحليلها و معالجتها و إرسالها لمتخذي القرار حتى يحددوا بدورهم المعلومات الأساسية في عملية اليقظة. لذا فإن مجالات اليقظة وأهم أنواعها المذكورة يشكل مجملها اليقظة الاستراتيجية بصفة عامة، التي بدورها تضع المؤسسة بدائرة الحدث بالنتيجة ومتابعة مختلف التغيرات والتطورات البيئية، التي تساعد المؤسسة على التقليل من حالة عدم التأكد البيئي . (Majid,2009)
- **اليقظة التجارية:** اليقظة التجارية أو التسويقية تختص بالبحث عن المعلومات المتعلقة بالاهتمامات الأساسية للمؤسسة المتمثلة في الزبائن والأسواق، الموردون واليد العاملة المتوفرة في سوق العمل. ومن ثم فاليقظة التجارية الهدف منها هو معرفة حاجات المستهلكين الحاليين ومتابعة تطور احتياجاتهم بقصد كسب رضاهم. ومعرفة أحوال الموردين ووضعيتهم المالية وطرحهم لمنتجات جديدة) (Bourletidis etal,2014).

رابعاً: مفهوم جودة الخدمة التعليمية:

مع زيادة الطلب على الخدمات التعليمية حول العالم، المترافق مع ازدياد عدد الجامعات العامة والخاصة، بات التركيز على جودة الخدمات التعليمية ورضا الطلاب حاجة أساسية تركز عليها الجامعات لضمان استمرار تدفق الطلاب إليها. تعرف جودة الخدمات التعليمية بأنها: خصائص وسمات العملية التعليمية والتي تظهر النتائج المراد تحقيقها بجودة عالية.

وينظر لجودة الخدمات التعليمية على أنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي مع توقعات العملاء لهذه الخدمة. والفرق بين توقعات الطلاب للخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي لها. ومن ثم إذا كانت الجودة المدركة (التي تم الحصول عليها فعلاً) تفوق التوقعات، فإن

المستفيدين سيكونون راضين عن الخدمة وسعداء بها. أما إذا كان أداء الخدمة أقل من التوقعات، فإن المستفيدين سيكونون غير راضيين عن الخدمة (عاشور، 2001).

خامساً: أبعاد جودة الخدمات التعليمية :

1- **الاستجابة:** وتعني قدرة مقدم الخدمة في الجامعات وسرعة استجابته بالرد على طلبات

الطلاب واستفساراتهم . فهي تعكس الرغبة أو الرضا بمساعدة الطالب وتقديم الخدمة السريعة، كما أن الاستجابة في مجال الخدمات التعليمية تعني مدى قدرة ورغبة واستعداد مقدم الخدمة بشكل دائم في تقديم الخدمة للطلاب عند احتياجهم لها. (ذياب، 2012)

2- **الملموسية :** تشير إلى مظهر التسهيلات الجامعية والمعدات المادية والبشرية ومواد

ومعدات الاتصال إضافة إلى أن الجوانب المتعلقة بلمسوسية الخدمة هي المباني وتقنية المعلومات والاتصالات المستخدمة فيه، والتسهيلات الداخلية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة، والمظهر الخارجي للعاملين، والترتيبات الداخلية للمنظمة، ومواقع الانتظار للمستفيد من الخدمة، وغير ذلك. (ذياب، 2012)

3- **الاعتمادية:** فهي عبارة عن قدرة الجامعة في تقديم خدمات تلبية رغبات الطلبة وتقوم

بالوظيفة المطلوبة ، كما تتسم أيضا بتوفير الخدمات التعليمية التي تم الوعد بها وفي الوقت المحدد .. الخ لأن المستفيد من الخدمة التعليمية، أي الطالب يتطلع إلى الخدمة من خلال الوقت والإنجاز والوفاء بالالتزامات. (Parasuraman, 2007)

4- **الأمان والثقة:** ويقصد بها السمات التي يتسم بها العاملون من معرفة وقدرة وثقة في تقديم

الخدمة، ويمكن القول بأن الأمان والثقة كأحد أبعاد جودة الخدمة التعليمية يقصد به تأكيد إدارة المنظمة التعليمية على الجودة وتدعيم ذلك بالعاملين المؤهلين (أعضاء الهيئة التدريسية، إداريين، وغيرهم) فضلاً عن توفير المستلزمات المادية الحديثة في المجال التعليمي مما يؤدي إلى تقديم خدمات تعليمية بجودة مطابقة. (الحسنية، 2009)

5- **التعاطف:** التعاطف يشير إلى درجة العناية بالمستفيد ورعايته بشكل خاص، والاهتمام

بمشاكله والعمل على إيجاد حلول لها بطرق إنسانية، ويشمل هذا البعد على خصائص أخرى مثل: مدى توفير الخدمة من حيث الزمان والمكان، والاتصالات، ودرجة فهم مورد الخدمة للمستفيد. ومن معايير التقييم لهذا البعد الآتي: الاهتمام الشخصي بالطالب،

الإصغاء الكامل لشكاوى الطلبة، تلبية حاجات الطلبة بروح من الود واللفظ.
(نشيدة،2012)

سادساً: العلاقة بين اليقظة الاستراتيجية وجودة التعليم الجامعية:

اليقظة الاستراتيجية دور كبير في تطوير واقع الأعمال في الجامعات، حيث أن تفعيل مكونات اليقظة الاستراتيجية وأبعادها في الجامعات سوف يؤدي إلى نتائج إيجابية.

ويمكن تحديدها بالآتي:(Asim,2013)(Breznik,2016)

■ لليقظة التكنولوجية أثر إيجابي في زيادة جودة الخدمات التعليمية في الجامعة، فكلما زاد الاعتماد على الجوانب التقنية كلما أدى ذلك لزيادة رضا الطلبة والتقليل من الجهد والوقت والتكلفة على الطالب، حيث اعتمدت الكثير من الجامعات حول العالم في تقديم حزمة كبيرة متكاملة بجودة عالية من الخدمات التعليمية لطلابها بهدف إرضائهم.

■ لليقظة التنافسية أثر إيجابي ومباشر على جودة الخدمات التعليمية، فجودة الخدمة تعد من المكونات الأساسية للميزة التنافسية للجامعات، ومن ثم لا يوجد تنافس بدون جودة مرتفعة ترضي حاجة وتوقعات الطلاب.

■ تلعب اليقظة البيئية دور في تحسين واقع جودة الخدمات التعليمية، فكلما زاد الاهتمام بالبيئة الداخلية والخارجية في الجامعة كلما زاد الاهتمام بجودة الخدمات التعليمية.

■ لليقظة التجارية دور في تحسين جودة الخدمات التعليمية حيث تركز على رغبة الطلاب وتوقعاتهم لجودة الخدمة، وتعمل على تحسين الخدمة والترويج لها.

الإطار التحليلي للدراسة:

أولاً: صدق وثبات أداة الدراسة: بعد تصميم الاستبانة بغية قياس متغيرات وأبعاد الدراسة والأثر بين المتغير المستقل والتابع، وللتأكد من صحة الاستبيان تم تحكيم الاستبيان من قبل عدد من المختصين في كلية الاقتصاد بجامعة تشرين، حيث تم دمج بعض الأسئلة وحذف أخرى قبل القيام بتوزيع الاستبيان على عينة الدراسة. ووزعت الاستمارة على عينة طبقية مكونة من 136 طالب دراسات عليا في كلية الاقتصاد، وقد تم إدخال هذه البيانات

إلى برنامج SPSS.25 بغية تحليل البيانات، وتم إجراء اختبار الفا كرونباخ بغية معرفة درجة الاتساق الداخلي والثبات بين الأسئلة، وكانت نتيجة الاختبار كالاتي:
الجدول (1) قياس الاتساق الداخلي والثبات لأسئلة الاستبيان

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.866	45

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS.25 .

وهذا يعني أنه إذا وزع الاستبيان بمؤشراته المختلفة على عينة أخرى من الطلبة في الجامعة من غير عينة الدراسة في أوقات مختلفة فإن هناك احتمال قدره 88% للحصول على النتائج التي تم التوصل إليها.

تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي في الإجابة على الأسئلة الموجهة لعينة الدراسة كما يلي :

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

إن الوسط الحسابي لمقياس ليكرت = مجموع القيم / عددها = $3 = 15/5 = 5/(1+2+3+4+5)$ وهو القيمة التي يقارن بها الوسط الحسابي لكل سؤال.

أما معيار الحكم على متوسط الاستجابات وفقاً لمقياس ليكرت:

طول الفئة = (درجة الاستجابة العليا - درجة الاستجابة الدنيا) / عدد فئات الاستجابة

$$\text{طول الفئة} = (5-1)/5 = 0.8$$

وبناءً عليه تم اعتماد التوزيع المغلق، وتم تحديد المجالات الآتية:

الجدول (2) مقياس اجابات ليكرت الخماسي

المجال	درجة الموافقة	الأهمية النسبية %
1-1.8	بدرجة ضعيفة جداً	36-20
1.81-2.60	بدرجة ضعيفة	52-36.1
2.61-3.40	بدرجة متوسطة	68-52.1
3.41-4.20	بدرجة كبيرة	84-68.1
4.21-5	بدرجة كبيرة جداً	84.1-100

المصدر: تجميع الباحث بالاعتماد على (Asaad,2016)

فإذا وقعت قيمة المتوسط الحسابي للسؤال أو العبارة ضمن المجال [1-1.8] فهي تقابل شدة الإجابة "بدرجة ضعيفة جداً"، وإذا وقع ضمن المجال [1.81-2.60] فهي تقابل شدة الإجابة "بدرجة ضعيفة"، وإذا وقعت ضمن المجال [2.61-3.40] فهي تقابل شدة الإجابة "بدرجة متوسطة"، وإذا وقعت ضمن المجال [3.41-4.20] فهي تقابل شدة الإجابة "بدرجة كبيرة"، وإذا وقعت ضمن المجال [4.21-5] فهي تقابل شدة الإجابة "بدرجة كبيرة جداً".

ثانياً: ملائمة أنموذج الدراسة: الانحدار الخطي المتعدد للبيانات **Multi-Co-linearity**؛

تم إجراء اختبار الانحدار الخطي المتعدد لبيان درجة ملائمة بيانات التابع المستقل لتحليل الانحدار، حيث تم استخدام معاملات ارتباط بيرسون للكشف عن مشكلة الارتباط الخطي المتعدد لمتغيرات الدراسة الفرعية المستقلة. (Asaad,2020)

الجدول (3) مصفوفة ارتباط بيرسون بين المتغيرات الفرعية للمتغير المستقل

Correlations

		اليقظة التكنولوجية	اليقظة التنافسية	اليقظة البيئية	اليقظة التجارية
اليقظة التكنولوجية	Pearson Correlation	1	.673**	.706**	.716**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	120	120	120	119
اليقظة التنافسية	Pearson Correlation	.673**	1	.668**	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	120	120	120	119
اليقظة البيئية	Pearson Correlation	.706**	.668**	1	.720**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	120	120	120	119
اليقظة التجارية	Pearson Correlation	.716**	.749**	.720**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	119	119	119	119

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS,25.

يبين الجدول (3) السابق: مصفوفة معاملات الارتباط بيرسون بين متغيرات الدراسة الفرعية المستقلة، حيث أن معظم القيم ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (0.01)، وقيمة معامل الارتباط لجميعها أقل من (0.80)، وهذا مؤشر على عدم وجود الارتباط الخطي المتعدد بين متغيرات الدراسة. حيث تراوحت قيمة معامل الارتباط بين القيمتين (0.749-0.778)، لذا يمكن القول أن العينة تخلو من مشكلة الارتباط المتعدد العالي.

ثالثاً: وصف متغيرات الدراسة:

تم الاعتماد في الدراسة على طريقة متوسط المتوسطات في تجميع البيانات، حيث تم حساب الوسط الحسابي لكل سؤال، ومن ثم لكل متغير فرعي مستقل، ومن ثم للمتغير المستقل والمتغير التابع. وقد كانت نتائج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لكافة المتغيرات كما في الجدول الآتي:

الجدول (4) البيانات الوصفية لكافة متغيرات الدراسة

الانحراف المعياري (Std)	الوسط الحسابي (Mean)	المتغير
0.591	2.883	اليقظة التكنولوجية
0.799	2.781	اليقظة التنافسية
0.775	3.011	اليقظة البيئية
0.763	2.664	اليقظة التجارية
0.657	2.835	اليقظة الاستراتيجية
0.881	3.287	الملموسية
0.784	2.981	الاعتمادية
0.615	3.214	الاستجابة
1.132	3.225	الأمان والثقة
0.779	2.847	التعاطف
0.652	3.141	جودة الخدمات التعليمية

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS,25.

يبين الجدول (4) السابق الآتي:

إنّ المتوسط الحسابي للمتغيرات الفرعية المستقلة (اليقظة التكنولوجية، اليقظة التنافسية، واليقظة البيئية، اليقظة التجارية) تقع ضمن المجال (2.61-3.40) المقابل لشدة الإجابة متوسطة على مجالات سلم ليكرت الخماسي، وبفرق معنوي، وتدل الأهمية النسبية لتلك المتغيرات على أن أفراد العينة يرون أن تقييم أبعاد اليقظة الاستراتيجية الأربعة متوسطة ضمن جامعة تشرين. كما إنّ المتوسط الحسابي للمتغير المستقل (اليقظة الاستراتيجية)

تقع ضمن المجال (2.61-3.40) المقابل لشدة الإجابة متوسطة على مجالات سلم ليكرت الخماسي، وبفرق معنوي، وتدل الأهمية النسبية لهذا المتغير على أن أفراد العينة يوافقون بدرجة متوسطة على واقع اليقظة الاستراتيجية في جامعة تشرين. إنَّ المتوسط الحسابي للمتغيرات الفرعية التابعة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والثقة، التعاطف) تقع ضمن المجال (2.61-3.40) المقابل لشدة الإجابة متوسطة على مجالات سلم ليكرت الخماسي، وبفرق معنوي، وتدل الأهمية النسبية لتلك المتغيرات على أن أفراد العينة يرون أن تقييم جودة الخدمات التعليمية متوسطة ضمن جامعة تشرين. كما إنَّ المتوسط الحسابي للمتغير التابع (جودة الخدمات التعليمية) تقع ضمن المجال (2.61-3.40) المقابل لشدة الإجابة متوسطة على مجالات سلم ليكرت الخماسي، وبفرق معنوي، وتدل الأهمية النسبية لهذا المتغير على أن أفراد العينة يوافقون بدرجة متوسطة على واقع جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.

خامساً: اختبار الفرضيات:

وللتأكد من صحة الفرضيات تم دراسة العلاقة الارتباطية بين المتغيرات، بهدف دراسة الارتباط والأثر لكل متغير مستقل في المتغير التابع، عن طريق استخدام معامل الارتباط البسيط Pearson لدراسة قوة أو متانة العلاقة بين متغيرين. وتتراوح قيمته في المجال ($1- , 1+$) ويرمز له R وتتم دراسة قيمته من ناحيتين:

- 1- الإشارة الجبرية : فإذا كانت إشارة معامل الارتباط موجبة فإن هذا يدل على علاقة طردية بين المتغيرين المدروسين أما إذا كانت إشارته سالبة فالعلاقة بينهما عكسية.
- 2- القيمة المطلقة: تعبر القيمة المطلقة لمعامل الارتباط عن قوة العلاقة بين المتغيرين ويمكن تصنيفها كما يلي:

جدول رقم (5) قيم معامل الارتباط

شدة العلاقة	قيمة معامل الارتباط
قوية جداً	$R > 0.90$
قوية	$0.90 > R > 0.80$
جيدة	$0.80 > R > 0.70$
مقبولة	$0.70 > R > 0.60$
ضعيفة	$0.60 > R > 0.50$
ضعيفة جداً	$0.50 > R$

المصدر: تجميع الباحث بالاعتماد على (Asaad,2016)

اختبار الفرضية الرئيسة: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة الاستراتيجية وجودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.

ومن أجل اختبار العلاقة بين المتغير التابع والمستقل واختبار الفرضية الأولى، تم تطبيق معامل الارتباط بيرسون وكانت النتائج كما في الجداول الآتية:

الجدول (6) دراسة العلاقة الارتباطية بين اليقظة الاستراتيجية وجودة الخدمات

التعليمية

Correlations

	جودة الخدمات التعليمية	اليقظة الاستراتيجية
جودة الخدمات التعليمية	Pearson Correlation	.901
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	136
اليقظة الاستراتيجية	Pearson Correlation	.901
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	136

يتضح من الجدول السابق: إن قيمة $R=0.901$ وهي تدل على وجود علاقة ارتباطية قوية جداً وطرديّة بين المتغيرين، كما إن قيمة الاحتمال $\alpha=0.05 < P(\text{Sig})=0.000$ وبالتالي الارتباط معنوي.

وبما إن قيمة P هي أقل من مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ لذلك نرفض الفرضية الرئيسة ونقبل الفرضية البديلة: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة الاستراتيجية وجودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.

اختبار الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التكنولوجية وجودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.

ومن أجل اختبار العلاقة بين المتغير التابع والمستقل الفرعي واختبار الفرضية الثانية، تم تطبيق معامل الارتباط بيرسون وكانت النتائج كما في الجداول الآتية:

الجدول (7) دراسة العلاقة الارتباطية بين اليقظة التكنولوجية وجودة الخدمات التعليمية

Correlations

	جودة الخدمات التعليمية	اليقظة التكنولوجية
Pearson Correlation	1	.820
Sig. (2-tailed)		.000
N	136	136
Pearson Correlation	.820	1
Sig. (2-tailed)	.000	
N	136	136

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS,25.

يتضح من الجدول السابق: إن قيمة $R=0.820$ وهي تدل على وجود علاقة ارتباطية قوية وطردية بين المتغيرين، كما إن قيمة الاحتمال $\alpha=0.05 < P(\text{Sig})=0.000$ ويكون الارتباط معنوياً.

وبما إن قيمة P هي أقل من مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ لذلك نرفض الفرضية الفرعية الأولى ونقبل الفرضية البديلة: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التكنولوجية وجودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التنافسية وجودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.

ومن أجل اختبار العلاقة بين المتغير التابع والمستقل الفرعي واختبار الفرضية الثانية، تم تطبيق معامل الارتباط بيرسون وكانت النتائج كما في الجداول الآتية:

الجدول (8) دراسة العلاقة الارتباطية بين اليقظة التنافسية وجودة الخدمات التعليمية

Correlations

		جودة الخدمات التعليمية	اليقظة التنافسية
جودة الخدمات التعليمية	Pearson Correlation	1	.871
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	136	136
اليقظة التنافسية	Pearson Correlation	.871	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	136	136

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS,25.

يتضح من الجدول السابق: إن قيمة $R=0.871$ وهي تدل على وجود علاقة ارتباطية قوية وطردية بين المتغيرين، كما إن قيمة الاحتمال $P(\text{Sig})=0.000 < \alpha=0.05$ وبالتالي الارتباط معنوي. وبما إن قيمة P هي أقل من مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ لذلك نرفض الفرضية الفرعية الثانية ونقبل الفرضية البديلة: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التنافسية وجودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة البيئية وجودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.

ومن أجل اختبار العلاقة بين المتغير التابع والمستقل الفرعي واختبار الفرضية الثانية، تم تطبيق معامل الارتباط الخطي البسيط وكانت النتائج كما في الجداول الآتية:

الجدول (9) دراسة العلاقة الارتباطية بين اليقظة البيئية وجودة الخدمات التعليمية

Correlations

		جودة الخدمات التعليمية	اليقظة البيئية
جودة الخدمات التعليمية	Pearson Correlation	1	.850
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	136	136
اليقظة البيئية	Pearson Correlation	.850	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	136	136

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS,25.

يتضح من الجدول السابق: إن قيمة $R=0.850$ وهي تدل على وجود علاقة ارتباطية قوية وطردية بين المتغيرين، كما إن قيمة الاحتمال $P(\text{Sig})=0.000 < \alpha=0.05$ لذا فالارتباط معنوي. وبما إن قيمة P هي أقل من مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ لذلك نرفض الفرضية الفرعية الثالثة ونقبل الفرضية البديلة: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة البيئية وجودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التجارية وجودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.

ومن أجل اختبار العلاقة بين المتغير التابع والمستقل الفرعي واختبار الفرضية الثانية، تم تطبيق معامل الارتباط بيرسون وكانت النتائج كما في الجداول الآتية:

الجدول (10) دراسة العلاقة الارتباطية بين اليقظة التجارية وجودة الخدمات التعليمية

Correlations

	جودة الخدمات التعليمية	اليقظة التجارية
جودة الخدمات التعليمية	Pearson Correlation	.902
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	136
اليقظة التجارية	Pearson Correlation	.902
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	136

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS,25.

يتضح من الجدول السابق: إن قيمة $R=0.902$ وهي تدل على وجود علاقة ارتباطية قوية جداً وطردية بين المتغيرين، كما إن قيمة الاحتمال $P(\text{Sig})=0.000 < \alpha=0.05$ لذا فالارتباط معنوي. وبما إن قيمة P هي أقل من مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ لذلك نرفض الفرضية الفرعية الرابعة ونقبل الفرضية البديلة: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التجارية وجودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.

النتائج التي توصلت لها الدراسة:

من خلال الدراسة التحليلية يمكن تحديد أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة بالآتي:

- إنَّ المتوسط الحسابي للمتغيرات الفرعية التابعة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والثقة، التعاطف) تقع ضمن المجال (2.61-3.40) المقابل لشدة الإجابة متوسطة على مجالات سلم ليكرت الخماسي.
- إنَّ المتوسط الحسابي للمتغيرات الفرعية المستقلة (اليقظة التكنولوجية، اليقظة التنافسية، واليقظة البيئية، اليقظة التجارية) تقع ضمن المجال (2.61-3.40) المقابل لشدة الإجابة متوسطة على مجالات سلم ليكرت الخماسي
- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة الاستراتيجية وجودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.
- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التكنولوجية وجودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.
- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التنافسية وجودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.
- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة البيئية وجودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.
- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التجارية وجودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.

التوصيات:

- زيادة الاهتمام باليقظة التكنولوجية في جامعة تشرين ويمكن أن يتحقق ذلك من خلال الآتي:
 - تطوير البنية التحتية الالكترونية، وتوفير الاعتمادات المالية اللازمة لها.
 - التوجه لتقديم الخدمات التعليمية بشكل كامل الكترونياً، لما للخدمات الالكترونية من آثار ايجابية على رضا الطلاب.
- زيادة الاهتمام باليقظة التنافسية ومكوناتها في جامعة تشرين ومن الممكن أن يتم ذلك وفق الآتي:
 - التركيز على جمع المعلومات الصحيحة حول الجامعات المنافسة وما تقدمه من خدمات جيدة ومختلفة لطلابها.
 - التركيز على طرح منتجات تعليمية جديدة مثل برامج تعليمية حديثة بالاعتماد على التجارب العالمية في هذا المجال بشرط عدم توافرها في الجامعات المنافسة المحيطة اقليمياً.
- التركيز على تطوير كافة أبعاد اليقظة الاستراتيجية الأربع بشكل متكافئ في الجامعة.
- زيادة الاهتمام بجودة الخدمات التعليمية والعمل على تطويرها ويمكن أن يتم ذلك من خلال الآتي:
 - تحسين الاستجابة والاعتمادية من خلال الاعتماد على تقديم الخدمات التعليمية الكترونياً وبجودة عالية للطلاب.
 - قياس جودة الخدمات التعليمية بشكل دائم من وجهة نظر الطلاب والعمل على تصحيح الأخطاء.
- قياس اليقظة الاستراتيجية بشكل دائم وأبعادها والعمل على معالجة الملاحظات والسلبيات بشكل مباشر بناء على المعلومات المتوفرة وتحليلها الحديث.

المراجع:

- Wheelen. Thomas L., Hunger. J. David, Hoffman. Alan N., & Bamford. Chales E. (2015). Strategic management and buisness policy: glpbalization, innovation, and sustainability (14th ed.). England: Pearson Education Limited.
- Barney.B. Jay. Hesterlys, William, (2006), Strategic management and competitive Advantage: concepts and cases , prentice Hall-person third Edition.
- Samo, A.H., Öztürk, İ., Mahar, F., Yaqoob, S. (2019), The way followers fathom: Exploring the nexus among women leadership styles, job satisfaction and organizational commitment. Journal of Organizational Behavior Research, 4(1), 17-32.
- Savescu. Dan (2014). “Aspects regarding the competitive strategy in companies with technologic vigilance”, Scientific Bulletin, Serie C, Fascicle: Mechanics, Tribology, Machine Manufacturing Technology. 5(28), 85-88.
- Augusty T, Ferdinand A. 2006. Structural Equation Modeling in Management Research. Semarang (ID):Diponegoro University Issuing Agency
- Almeida. Fernando Carvalho, Lesca. Humbert, & Canton. Adolpho W.P. (2016). “Intrinsic motivation for knowledge sharing – competitive intelligence process in a telecom company”. Journal of Knowledge Management, 20 (6): 1282 -1301. <http://dx.doi.org/10.1108/JKM-02-2016-0083>.
- Majid. Shaheen, & Khoo. Christopher (2009). “Environment intelligence: An innovative information service”. Singapore Journal of Library & Information Management, 38, 13-26.
- Bourletidis, K., & Triantafyllopoulos, Y. (2014). SMEs survival in time of crisis: Strategies, tactics and commercial success stories. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 148, 639-644.

- Lecturer, I. (2018), Analysis of organizational culture, competence and work motivation: The effect on satisfaction and performance of government employees of parepare. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 74(2), 148-155.
- Breznik, Lidija&Lahovnik, Matej” Dynamic capabilities and competitive advantage: Findings from case”. *Management Journal*. Vol. 21, 2016, Special Issue, pp. 167-185.
- Cavusgil, E; Seggie, S and Talay, B. (2007). “Dynamic capabilities view: foundations and research agenda”. *Journal of Marketing Theory and Practice*. Vol. 15 (2): 159–166.
- Parasuraman,A. Zeithaml,V. A. and Berry, L. L (2007).*A Conceptual model of service Quality and its implications for future Research*. *Journal of marketing* 49, (Fall), P. 41-50.
- Asim M. 2013. Impact of motivation on employee performance with effect of training: specific to education sector Pakistan. *International Journal of Scientific and Research Publications*. 9(3): 255-261.
- Breznik, Lidija&Lahovnik, Matej” Dynamic capabilities and competitive advantage: Findings from case”. *Management Journal*. Vol. 21, 2016, Special Issue, pp. 167-185.
- Bassel Asaad ,Habeeb mahmod(2016),Measuring the quality of health service in latakia province patient (failed study of health centers in jahble city) ,*Journal of Social Economics Research*, Volume3,Issue4.
- Bassel Asaad (2020)The importance of using artificial intelligence models in economic forecasting during a crisis period (Using the NARX model to predict demand for hospital health services),*World Academics Journal of Management*,Volume8,Issue3.
- عاشور، يوسف حسين(2001)، قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا، حالة برنامج MBA في الجامعة الاسلامية في غزة، منشورات الجامعة الاسلامية في غزة، فلسطين.

- ذياب، صلاح محمود(2012). قياس أبعاد جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية الأردنية من منظور المرضى والموظفين. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد العشرين العدد الأول، ص - 69 ص 104 يناير 2012 .
- الحسنية، سليم ابراهيم (2009)، مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب على مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم:دراسة مسحية،مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 25، العدد الثاني ، ص 297.
- نشيدة/ معزوز : فطيمة، عبد العزيز (2011)، التغيير التنظيمي وعلاقته بإدارة الجودة الشاملة في المنظمات الصحية.كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير , جامعة سعد دحلب البليد , ص16 .

