

جامعة ميد أوشن



كلية الإدارة

تخصص إدارة المشاريع

دور اليقظة الاستراتيجية في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية: دراسة

تطبيقية على مؤسسة مرسال

إعداد الطالب/

نوف محمد علي اليوسفي

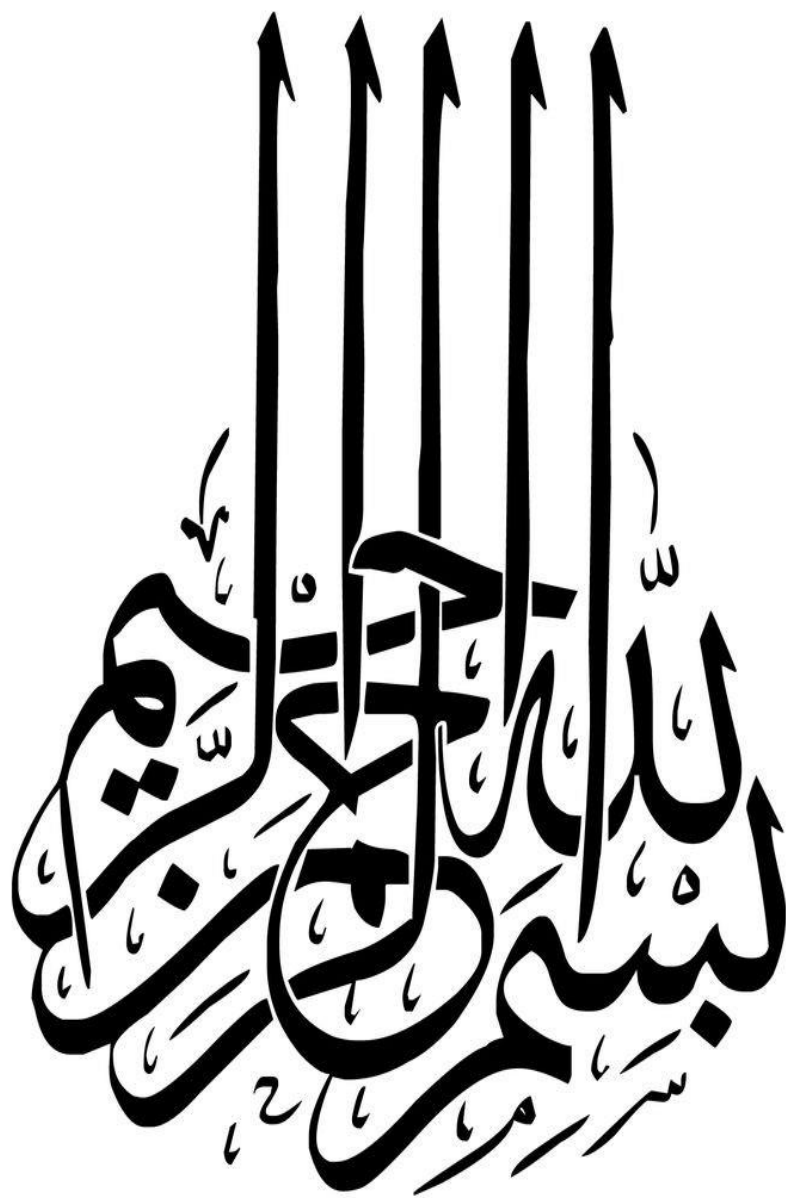
241001529

إشراف/

د. أسماء أبو عنزة د. انجي حسن نشأت

العام الدراسي:

1446 – 2024



إهداء

إلى أظهر قلبين في حياتي... والديَّ العزيزين.

إلى من شاركني السراء والضراء، ولم أرها عابسة يوماً..... زوجتي
المخلصة.

إلى من أتشوق لأن أرى مستقبلهما المشرق بإذن الله..... ابنتيّ الغاليتين.

إلى جموع الأقارب والأصدقاء

أهديكم بحثي، وأدعو الله أن يحوز إعجابكم.



نحمد الله عز وجل الذي وفقنا في إتمام هذا البحث العلمي،

والذي ألهمنا الصحة والعافية والعزيمة.

فالحمد لله حمداً كثيراً

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الأستاذة الدكتورة / أسماء أبو عنزة والدكتورة انجي حسن نشأت

على كل ما قدمته لنا من توجيهات ومعلومات قيمة ساهمت في إثراء موضوع دراستنا في

جوانبها المختلفة.

والشكر والتقدير موصول إلى إدارة جامعة ميد أوشن ممثلة بالكادر الأكاديمي والإداري، لما

قدموه من تسهيلات وتشجيع وتوفير الخدمات المطلوبة.

كما أتقدم بالشكر الجزيل لكل من لم يسعنا الحظ بذكر أسمائهم راجياً من المولي عز وجل أن

تكون هذه الدراسة نافذة لدراسات أخرى .

مستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف دور اليقظة الاستراتيجية في تحسين جودة تنفيذ المشاريع الخدمية في مؤسسة مرسال، من خلال آراء العاملين في المؤسسة. اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم استبيان كأداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة الذي يتألف من 196 موظفاً وموظفة، حيث تم اختيار عينة متبصرة مكونة من 148 موظفاً لتحليل آرائهم باستخدام برنامج SPSS.

أظهرت النتائج أن متوسط التصورات حول مستوى اليقظة الاستراتيجية بأبعادها المختلفة كان مرتفعاً، حيث احتلت اليقظة البيئية المرتبة الأولى، تلتها اليقظة التنافسية في المرتبة الثانية، بينما جاءت اليقظة التكنولوجية في المرتبة الثالثة، وأخيراً اليقظة السوقية في المرتبة الرابعة. كما أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية وطردية بين أبعاد اليقظة الاستراتيجية وجودة تنفيذ المشاريع الخدمية. بالإضافة إلى ذلك، تبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد اليقظة الاستراتيجية (السوقية، التكنولوجية، التنافسية، والبيئية) على جودة تنفيذ المشاريع في مؤسسة مرسال.

أوصت الدراسة بضرورة العمل على تحسين جودة تنفيذ المشاريع باستمرار من خلال الاستفادة من الخبرات المكتسبة، والانفتاح على المعرفة داخل الإدارة، وتوفير متطلبات تطبيق اليقظة الاستراتيجية، بالإضافة إلى تبادل الخبرات والمعرفة المتاحة بين العاملين وتعزيز التعاون في هذا المجال.

الكلمات المفتاحية: اليقظة الاستراتيجية - المشاريع الخدمية - مؤسسة مرسال.

قائمة المحتويات

أ.....	بسم الله الرحمن الرحيم
ب.....	إهداء
ج.....	شكرو وتقدير
د.....	مستخلص
ه.....	قائمة المحتويات
ح.....	قائمة الجداول
1.....	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
1.....	المقدمة
2.....	1.1 مشكلة الدراسة:
4.....	2.1 أهمية الدراسة:
4.....	2.1.1 الأهمية العلمية
4.....	2.1.2 الأهمية العملية
5.....	3.1 أهداف الدراسة:
6.....	4.1 تساؤلات الدراسة:
6.....	5.1 فروض الدراسة:
7.....	6.1 الدراسات السابقة:
7.....	6.1.1 أولاً: الدراسات العربية
13.....	6.1.2 ثانياً: الدراسات الأجنبية
15.....	7.1 الفجوة البحثية:
16.....	8.1 تطبيق النظرية في الدراسة:

9.1	تطبيق النظرية في الأبعاد المختلفة.....	16
10.1	المنهجية وطرق البحث:.....	18
11.1	مصادر جمع البيانات.....	18
12.1	أدوات الدراسة:.....	19
13.1	حدود الدراسة:.....	20
	الفصل الثاني : الاطار النظري.....	21
	المبحث الأول: مفهوم اليقظة.....	21
1.1.2	تمهيد.....	21
2.1.2	مفهوم اليقظة الاستراتيجية.....	22
3.1.2	خصائص اليقظة الاستراتيجية.....	26
4.1.2	أهداف اليقظة الاستراتيجية.....	28
5.1.2	مراحل اليقظة الاستراتيجية.....	29
6.1.2	أبعاد اليقظة الاستراتيجية.....	30
	المبحث الثاني : جودة تنفيذ المشاريع.....	34
1.2.2	المقدمة:.....	34
2.2.2	مفهوم الجودة وجودة المشروع.....	34
3.2.2	إدارة جودة المشاريع.....	36
4.2.2	تقييم جودة المشاريع.....	37
5.2.2	أهمية وأهداف عملية تقييم جودة المشاريع:.....	38
6.2.2	المعايير الدولية لتقييم جودة المشاريع.....	40

44.....	الفصل الثالث: المنهجية والتصميم
44.....	1.3 تمهيد.....
44.....	2.3 منهجية الدراسة.....
44.....	3.3 مجتمع الدراسة.....
45.....	4.3 عينة الدراسة.....
46.....	5.3 أداة الدراسة.....
50.....	6.3 المعالجة الإحصائية.....
52.....	الفصل الرابع: عرض النتائج ومناقشتها والتوصيات
52.....	1.4 عرض النتائج.....
64.....	2.4 اختبار فرضيات الدراسة:.....
73.....	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات
73.....	1.5 مناقشة النتائج.....
74.....	2.5 التوصيات.....
75.....	Abstract
76.....	المراجع
76.....	أولاً: المراجع العربية
80.....	ثانياً: المراجع الأجنبية
84.....	الملاحق
85.....	استمارة استبيان

قائمة الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول
45	جدول رقم (1): توزيع مجتمع الدراسة حسب الجنس
45	جدول رقم (2): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس
47	جدول رقم (3): مقياس (ليكرت الخماسي)
48	جدول رقم (4): معامل ارتباط بيرسون بين كل بعد من أبعاد اليقظة الاستراتيجية والدرجة الكلية لليقظة الاستراتيجية
48	جدول رقم (5): معامل ارتباط بيرسون بين كل بين كل فقرة من الفقرات المكونة للمتغير التابع جودة تنفيذ المشاريع الخدمية وبين الدرجة الكلية للفقرات ككل
50	جدول رقم (6): معامل الثبات حسب طريقة الفا كرونباخ لأبعاد المتغير المستقل (اليقظة الاستراتيجية) والمتغير التابع (جودة تنفيذ المشاريع الخدمية)
52	جدول رقم (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد مجتمع الدراسة على أبعاد اليقظة الاستراتيجية
54	الجدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد مجتمع الدراسة على بعد اليقظة السوقية
55	الجدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد مجتمع الدراسة على بعد اليقظة التكنولوجية
57	الجدول (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد مجتمع الدراسة على بعد اليقظة التنافسية
59	الجدول (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد مجتمع الدراسة على بعد اليقظة البيئية

60	جدول (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات جودة تنفيذ المشاريع الخدمية
63	جدول رقم (13): قيم معامل الارتباط بيرسون بين لأبعاد اليقظة الاستراتيجية وجودة تنفيذ المشاريع الخدمية
65	جدول رقم (14): اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح به ومعامل الالتواء
66	جدول رقم (15): نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis Of Variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار اثر ابعاد اليقظة الاستراتيجية مجتمعة على جودة تنفيذ المشاريع الخدمية
67	جدول رقم (16): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد اليقظة الاستراتيجية مجتمعة على جودة تنفيذ المشاريع الخدمية
68	جدول رقم (17): تحليل الانحدار البسيط لاختبار اثر اليقظة السوقية على جودة تنفيذ المشاريع الخدمية في مؤسسة مرسال
69	جدول رقم (18): تحليل الانحدار البسيط لاختبار اثر اليقظة التكنولوجية على جودة تنفيذ المشاريع الخدمية في مؤسسة مرسال
70	جدول رقم (19): تحليل الانحدار البسيط لاختبار اثر اليقظة التنافسية على جودة تنفيذ المشاريع الخدمية في مؤسسة مرسال
71	جدول رقم (20): تحليل الانحدار البسيط لاختبار اثر اليقظة البيئية على جودة تنفيذ المشاريع الخدمية في مؤسسة مرسال

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة

يشهد العالم تطوراً سريعاً في المجالات الاقتصادية والسياسية والتكنولوجية والاجتماعية والبيئية والقانونية إلى جانب شدة المنافسة وغيرها، بالإضافة إلى التطور السريع في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، وتعتبر المشاريع الخدمية جزءاً أساسياً من البنية التحتية التي تخدم المجتمع المحلي. ومع تزايد التحديات والمتغيرات التي تواجه هذه المنظمات، استدعى الأمر وجود وسيلة فعالة في المؤسسة للمراقبة والتنبؤ بالتغيرات التي تحدث من حولها والتي من الممكن أن تؤثر عليها سلباً، لذا ظهر مصطلح اليقظة الإستراتيجية ليكون سبباً في إقتناص الفرص وتجنب الأزمات والتهديدات المستقبلية المحتملة للمنظمة، لذلك فإن اليقظة الاستراتيجية ستشارك فريق إدارة المشاريع في صنع القرار من خلال الإعداد والتجهيز المسبق للمعلومات من خلال فهم أفضل للبيئة المحيطة بالمؤسسة. (الجرابعة والطراونة، 2022)

وتعد اليقظة الإستراتيجية بأنها وسيلة رصد ومتابعة ذكية لمحيط المؤسسة من خلال البحث عن المعلومات الحالية والمستقبلية، إنها مثل رادار المؤسسة من خلال استشعار التطورات المختلفة المحيطة بالمؤسسة لاغتنام الفرص الجديدة وتقليل المخاطر المرتبطة بعدم اليقين، حيث أن البحث عن المعلومات هو الخطوة الأولى لليقظة الإستراتيجية من خلال تحديد مجال اليقظة وتحديد ما يجب مراقبته وأين توجد المعلومات ثم الحصول عليها ووضع خطة عمل ثم يتم تحليل المعلومات ومعالجتها وإنشاء توازن معرفي لاستخدامها في الوقت المناسب لاتخاذ القرار. (الخلايلة وآخرون، 2020)

ولعل أكثر ما يُشار إليه في هذا الوقت على أن درجة تأهب ويقظة الشركات لما يحدث من تطورات في البيئة العالمية يعد من اهم عوامل إنجاح تنفيذ المشاريع فهو يساعد بشكل كبير الخبراء والمدراء لتطوير فرص نجاح تنفيذ المشاريع بشكل يوفر الوقت والجهد والتكاليف وقدرة عالية على قياس الأداء ومراقبته. (الخفاجي والبرقعوى، 2020).

ويعد تحقيق نجاح المشاريع وضمان جودتها يعتبران أموراً حيوية تتطلب إدارة فعّالة واهتماماً كبيراً من قبل المديرين وأصحاب المصلحة، وتجدر الإشارة هنا إلى الطبيعة المتنوعة للمشاريع في الحجم والتعقيد تؤدي إلى الحكم على نجاح المشروع. (الشوابكة وآخرون، 2018)

وإن المتابع لعمل المنظمات غير الحكومية في المملكة العربية السعودية يلاحظ تنوعاً واستمرارية في تقديم الخدمات والمبادرات الاجتماعية والتنموية للمجتمع. على الرغم من الجهود الجبارة التي تبذلها هذه المنظمات، فإنها تواجه تحديات عدة تؤثر على جودة تنفيذ مشاريعها وفعاليتها.

لذا، فإن الاستفادة من مفهوم اليقظة الاستراتيجية يمكن أن تكون حلاً فعالاً لتلك التحديات، حيث يمكن للمنظمات الغير حكومية أن تنمي رؤية استراتيجية واضحة تعكس أهدافها وتحدد السبل المثلى لتحقيقها. ومن خلال تطبيق مبادئ اليقظة الاستراتيجية، يمكن لتلك المنظمات تحليل البيئة المحيطة وتحديد الفرص والتحديات، ووضع استراتيجيات ملائمة تعزز من جودة تنفيذ مشاريعها وتحقيق الأثر الإيجابي المرجو.

1.1 مشكلة الدراسة:

تلعب المنظمات الأهلية دوراً حيوياً في تقديم الخدمات الاجتماعية والتنموية للمجتمعات، وتنوع أنشطتها بين تقديم المساعدة الإنسانية، وتحسين الظروف الاقتصادية، وتعزيز حقوق الإنسان، وتقديم خدمات وبرامج مختلفة للمجتمع المحلي. وتشمل هذه الخدمات مجموعة متنوعة من المشاريع الخدمية في مجالات مثل التعليم، والصحة، والبيئة، والتنمية المجتمعية. ومع ذلك، تواجه هذه المنظمات تحديات عديدة تعيق جهودها في تحقيق أهدافها وتحسين جودة خدماتها.

ولكن تواجه العديد من التحديات، والتي يمكن تحديدها كنقص التمويل والموارد المحدودة، وضعف التخطيط وإدارة المشاريع، وصعوبات في وضع استراتيجيات فعّالة تتناسب مع تحدياتها الخاصة وتطلعات المجتمع المستفيد. هذا ينعكس سلباً على جودة تنفيذ المشاريع وتحقيق النتائج المرجوة، مما يؤثر

على مصداقيتها وقدرتها على خدمة المجتمع بشكل فعال ومستدام ومن ثم يأتي دور اليقظة الاستراتيجية كأداة هامة لتحسين جودة تنفيذ المشاريع الخدمية التي تقوم بها المنظمات الأهلية.

في بيئة الأعمال الحالية التي تتسم بالتغيرات السريعة والتنافس الشديد، تواجه المؤسسات الخدمية تحديات متعددة تتطلب تبني استراتيجيات فعالة لضمان الجودة والاستدامة في تنفيذ مشاريعها. تعتبر جودة تنفيذ المشاريع الخدمية عنصراً حيوياً لنجاح أي مؤسسة خدمية، حيث تؤثر بشكل مباشر على رضا العملاء واستمرارية الأعمال.

ومن بين الأدوات الاستراتيجية التي يمكن أن تساعد المؤسسات في مواجهة هذه التحديات، تأتي اليقظة الاستراتيجية التي تعني القدرة على رصد وتتبع وفهم التغيرات البيئية الخارجية والداخلية. تشمل اليقظة الاستراتيجية عدة أبعاد، مثل اليقظة السوقية، اليقظة التكنولوجية، اليقظة التنافسية، واليقظة البيئية. هذه الأبعاد تمكن المؤسسات من التكيف مع التغيرات السريعة في السوق واستغلال الفرص والتصدي للتحديات بفعالية.

ورغم الأبحاث العديدة التي تناولت مفهوم اليقظة الاستراتيجية وأثرها على الأداء المؤسسي، إلا أن هناك نقصاً واضحاً في الدراسات التي تركز على العلاقة المباشرة بين أبعاد اليقظة الاستراتيجية وجودة تنفيذ المشاريع الخدمية، خاصة في السياق العملي لمؤسسات مثل مؤسسة مرسال. تعاني المؤسسات الخدمية من تحديات تتعلق بضمان تنفيذ المشاريع بجودة عالية في ظل بيئة عمل ديناميكية ومتغيرة، ما يستدعي استكشاف أعمق لدور اليقظة الاستراتيجية في هذا السياق.

وتكمن مشكلة الدراسة في عدم وجود دراسات كافية تركز على كيفية تأثير أبعاد اليقظة الاستراتيجية المختلفة (السوقية، التكنولوجية، التنافسية، البيئية) على جودة تنفيذ المشاريع الخدمية في مؤسسة مرسال.

2.1 أهمية الدراسة:

❖ الأهمية العلمية

تلعب هذه الدراسة دورًا حيويًا في توسيع المعرفة النظرية حول مفهوم اليقظة الاستراتيجية وتأثيرها على جودة تنفيذ المشاريع الخدمية. من خلال تحليل أبعاد اليقظة الاستراتيجية، بما في ذلك اليقظة السوقية، التكنولوجية، التنافسية، والبيئية، تقدم هذه الدراسة إطارًا تحليليًا شاملاً يساهم في فهم كيفية تأثير هذه الأبعاد على الأداء المؤسسي.

تعتبر هذه الدراسة إضافة علمية هامة للأدبيات الموجودة، حيث تسد فجوة واضحة في الأبحاث السابقة التي لم تركز بشكل كافٍ على المؤسسات الخدمية ودور اليقظة الاستراتيجية في تحسين جودة تنفيذ المشاريع فيها. الأبحاث السابقة تناولت بشكل أكبر تأثير اليقظة الاستراتيجية في مجالات مثل البنوك والمستشفيات والشركات الصناعية، بينما تفتقر المؤسسات الخدمية إلى دراسات معمقة في هذا السياق. من خلال تطبيق هذه الدراسة على مؤسسة مرسال، توفر البيانات والتحليلات الجديدة التي يمكن أن تكون مرجعًا هامًا للباحثين في المستقبل.

بالإضافة إلى ذلك، تساهم هذه الدراسة في تطوير نماذج تحليلية جديدة يمكن استخدامها في أبحاث مستقبلية لفحص تأثيرات اليقظة الاستراتيجية في سياقات مختلفة. هذه النماذج التحليلية تساهم في تحسين الأدوات والمنهج البحثية المتعلقة بدراسة العلاقة بين اليقظة الاستراتيجية وجودة تنفيذ المشاريع، مما يفتح الباب أمام دراسات أكثر تخصصًا وتفصيلًا في المستقبل.

❖ الأهمية العملية

على الصعيد العملي، تكتسب هذه الدراسة أهمية خاصة بالنسبة لمؤسسة مرسال وغيرها من المؤسسات الخدمية التي تسعى لتحسين جودة تنفيذ مشاريعها. من خلال فهم تأثير أبعاد اليقظة الاستراتيجية على جودة تنفيذ المشاريع، يمكن لمؤسسة مرسال تبني استراتيجيات أكثر فعالية في رصد

التغيرات السوقية، والاستفادة من التطورات التكنولوجية، وتحليل المنافسة، والتكيف مع العوامل البيئية.

تحسين أداء مؤسسة مرسال يعتمد بشكل كبير على تبني هذه الاستراتيجيات وتطبيقها بشكل فعال. على سبيل المثال، يمكن لليقظة السوقية أن تساعد المؤسسة في تلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل والاستجابة بسرعة للتغيرات السوقية، مما يعزز من جودة المشاريع الخدمية. أما اليقظة التكنولوجية، فتسهم في تبني أحدث التقنيات لتعزيز كفاءة العمليات والخدمات، مما يرفع من مستوى الجودة والابتكار في تنفيذ المشاريع.

من ناحية أخرى، تساعد اليقظة التنافسية في تحليل استراتيجيات المنافسين والاستفادة من نقاط قوتهم وضعفهم، مما يمكن المؤسسة من تطوير استراتيجيات تنافسية فعالة. وأخيرًا، تساهم اليقظة البيئية في التكيف مع التشريعات الحكومية والاتجاهات الاقتصادية، مما يعزز من استدامة المشاريع وجودتها.

بناءً على نتائج الدراسة، يمكن لمؤسسة مرسال تبني توصيات عملية وقابلة للتنفيذ لتعزيز أبعاد اليقظة الاستراتيجية، مما يساهم في تحسين جودة تنفيذ المشاريع الخدمية بشكل مستدام. هذا التحسين في الأداء المؤسسي ليس فقط يعزز من رضا العملاء ولكن أيضًا يعزز من تنافسية المؤسسة في السوق.

3.1 أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة أثر دور اليقظة الاستراتيجية بأبعادها المختلفة (اليقظة السوقية، اليقظة التكنولوجية، اليقظة التنافسية، اليقظة البيئية) في تحسين جودة تنفيذ المشاريع الخدمية في مؤسسة مرسال.

وينبثق من الهدف الرئيسي مجموعة من الأهداف الفرعية وتتمثل أهدافها فيما يلي:

- تقييم تأثير اليقظة السوقية على جودة تنفيذ المشاريع الخدمية في مؤسسة مرسال.

- تحليل تأثير اليقظة التكنولوجية على جودة تنفيذ المشاريع الخدمية في مؤسسة مرسال.
- دراسة تأثير اليقظة التنافسية على جودة تنفيذ المشاريع الخدمية في مؤسسة مرسال.
- استقصاء تأثير اليقظة البيئية على جودة تنفيذ المشاريع الخدمية في مؤسسة مرسال.
- تقديم توصيات عملية لتحسين اليقظة الاستراتيجية في مؤسسة مرسال.

4.1 تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي الأول: ما هو أثر دور اليقظة الاستراتيجية بأبعادها المختلفة (اليقظة السوقية، اليقظة التكنولوجية، اليقظة التنافسية، اليقظة البيئية) في تحسين جودة تنفيذ المشاريع الخدمية في مؤسسة مرسال. ؟

وتتفرع منه أهداف فرعية منها :

- السؤال الفرعي الأول: كيف تؤثر اليقظة السوقية على جودة تنفيذ المشاريع الخدمية في مؤسسة مرسال؟
- السؤال الفرعي الثاني: ما هو تأثير اليقظة التكنولوجية على جودة تنفيذ المشاريع الخدمية في مؤسسة مرسال؟
- السؤال الفرعي الثالث: كيف تؤثر اليقظة التنافسية على جودة تنفيذ المشاريع الخدمية في مؤسسة مرسال؟
- السؤال الفرعي الرابع: ما هو تأثير اليقظة البيئية على جودة تنفيذ المشاريع الخدمية في مؤسسة مرسال؟

5.1 فروض الدراسة:

يسعى البحث للتحقق من صحة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

اليقظة الاستراتيجية بأبعادها (اليقظة السوقية، اليقظة التكنولوجية، اليقظة التنافسية، اليقظة البيئية) في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية في مؤسسة مرسال .

وتتفرع منها عدة فرضيات فرعية الآتية:

- الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لليقظة السوقية كبعد من أبعاد اليقظة الاستراتيجية في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية في مؤسسة مرسال.
- الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لليقظة التكنولوجية كبعد من أبعاد اليقظة الاستراتيجية في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية في مؤسسة مرسال.
- الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لليقظة التنافسية كبعد من أبعاد اليقظة الاستراتيجية في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية في مؤسسة مرسال.
- الفرضية الفرعية الرابعة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لليقظة البيئية كبعد من أبعاد اليقظة الاستراتيجية في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية في مؤسسة مرسال.

6.1 الدراسات السابقة:

❖ أولاً: الدراسات العربية

▪ دراسة عبدالله وخاطر (2023)

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف دور اليقظة الاستراتيجية في تحقيق التميز المؤسسي وتحديد مدى كفاءة البنوك التجارية في ولاية الجزيرة في الوصول إلى التميز المؤسسي. استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي مع الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من جميع العاملين في البنوك التجارية بالولاية.

وأظهرت النتائج أن أبعاد اليقظة الاستراتيجية في البنوك التجارية كانت مرتفعة بمتوسط حسابي (4.25) وبدرجة موافقة كبيرة، ومستوى التميز المؤسسي بمتوسط حسابي (4.30).

أكدت الدراسة على ضرورة زيادة الاهتمام بأبعاد اليقظة الاستراتيجية في البنوك التجارية لما لها من تأثير واضح في تعزيز التميز المؤسسي. كما أوصت بضرورة مراعاة معايير الجودة الشاملة في جميع أنشطة وعمليات البنوك وفقاً للمعايير الدولية المتعارف عليها. توضح هذه النتائج الأهمية البالغة لليقظة الاستراتيجية في تحسين الأداء المؤسسي ورفع مستوى الخدمة المقدمة للعملاء.

خلصت الدراسة إلى أن اليقظة الاستراتيجية تمثل أداة مهمة لتعزيز التميز المؤسسي في البنوك، مما يستدعي الاهتمام بها وتطبيقها بشكل منهجي ومدروس. كما أن مراعاة معايير الجودة الشاملة تلعب دوراً محورياً في تحقيق التميز المؤسسي، مما يعزز من قدرة البنوك على التنافس بشكل فعال في السوق.

■ دراسة جاسم وآخرون (2023)

استهدفت هذه الدراسة التعرف على دور اليقظة الاستراتيجية في تعزيز جودة الخدمة المصرفية لمصرف الرافدين. استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدوا على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، بالإضافة إلى استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات. تناولت الدراسة أبعاد اليقظة الاستراتيجية المختلفة مثل اليقظة البيئية، التسويقية، التنافسية، والتكنولوجية، وتأثيرها على جودة الخدمة المصرفية بأبعادها المتعددة مثل الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، والتنافسية.

أظهرت النتائج اهتمام المصرف بدور اليقظة الاستراتيجية في تعزيز جودة الخدمة المصرفية. وتوصلت إلى توصيات مهمة مثل توسيع قاعدة الاهتمام بالمتغيرات المدروسة ووضع برامج تدريبية زمنية خاصة للقيادات الإدارية بغرض التطوير. كما أكدت النتائج على ضرورة الاستثمار في تعزيز اليقظة الاستراتيجية لتحسين جودة الخدمة المصرفية المقدمة للعملاء.

خلصت الدراسة إلى أن اليقظة الاستراتيجية تساهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مما يعزز رضا العملاء ويساهم في الحفاظ على تنافسية المصرف. أوصت الدراسة بضرورة

الاستمرار في تطوير برامج التدريب وبناء خطط استراتيجية تدعم القدرات الإدارية في التعامل مع المتغيرات البيئية المختلفة.

■ دراسة مصطفى (2022)

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار تأثير اليقظة الاستراتيجية كمتغير مستقل متعدد الأبعاد على السمعة التنظيمية واختبار الدور الوسيط للأداء المؤسسي لدى العاملين في مستشفيات جامعة المنصورة. استخدم الباحث الأسلوب الوصفي التحليلي، واعتمد على استبانة شاملة لجمع البيانات الأولية من عينة البحث. تناولت الدراسة أبعاد اليقظة الاستراتيجية مثل اليقظة التكنولوجية، التنافسية، التسويقية، والبيئية وتأثيرها على السمعة التنظيمية بأبعادها المختلفة مثل المسؤولية الاجتماعية، جودة الخدمة، الإبداع، وجذب العاملين الموهوبين.

توصلت الدراسة إلى أن تأثير اليقظة الاستراتيجية على السمعة التنظيمية ليس معنويًا في جميع الأبعاد، حيث لم يظهر أي تأثير لليقظة التنافسية على أي بعد من أبعاد السمعة التنظيمية. كما لم يظهر أي تأثير معنوي لليقظة التنافسية على أبعاد الأداء المؤسسي. بالإضافة إلى ذلك، توصلت الدراسة إلى أن الأداء المؤسسي يتوسط العلاقة بين اليقظة الاستراتيجية والسمعة التنظيمية.

أوصت الدراسة بدعم الإدارة العليا لليقظة الاستراتيجية واعتبارها وظيفة إدارية أساسية، وإنشاء وحدة خاصة لليقظة الاستراتيجية مجهزة بالإمكانات اللازمة. كما اقترحت تطبيق نموذج الدراسة على قطاعات أخرى للتحقق من عمومية النتائج ومدى تطبيقها في مجالات مختلفة.

■ دراسة رشيد وآخرون (2022)

استهدفت هذه الدراسة تحديد دور اليقظة الاستراتيجية بأبعادها المختلفة مثل اليقظة التنافسية، التكنولوجية، والتجارية في الخيارات الاستراتيجية التي تشمل استراتيجية النمو، الاستقرار، والانكماش. اعتمد الباحثون على المنهج الوصفي التحليلي واستخدموا الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات من مديري الأقسام في عدد من المصارف الخاصة بمدينة أربيل.

توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط وتأثير بين المتغيرات وأكدت نتائج الانحدار البسيط والمتعدد وجود تأثير قوي لأنواع اليقظة الاستراتيجية في تحقيق الخيارات الاستراتيجية. كان أقوى تأثير بين اليقظة التكنولوجية والخيارات الاستراتيجية. أكدت الدراسة أن التغيير الذي حصل في الخيارات الاستراتيجية في المصارف يعود بدرجة أساسية لليقظة التكنولوجية.

أوصت الدراسة بضرورة استثمار العلاقة التأثيرية لليقظة التنافسية في الخيارات الاستراتيجية لتعزيز التأثيرات بين أنواع اليقظة الاستراتيجية والخيارات الاستراتيجية المطبقة في المصارف. كما أكدت على أهمية دعم الإدارات لهذه الأنواع من اليقظة لتحقيق الأداء الأمثل للمصارف في مواجهة التحديات المختلفة.

■ دراسة بن خليفة وآخرون (2022)

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز الدور الذي تلعبه اليقظة الاستراتيجية في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسات. ركزت الدراسة على مؤسسة من الوادي واعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي في تحليل البيانات.

أظهرت النتائج أن التعامل مع المعلومات كمورد استراتيجي، وبالأخص المعلومات غير الرسمية المتعلقة بالمنافسين والموردين والعملاء والأسواق والتكنولوجيا الجديدة، يساعد المؤسسة على تحسين ميزتها التنافسية. أكدت الدراسة على أهمية استخدام هذه المعلومات لتفوق المؤسسة على منافسيها.

أوصت الدراسة بضرورة تعزيز جمع وتحليل المعلومات غير الرسمية لتعزيز الميزة التنافسية للمؤسسة. كما أكدت على أهمية الابتكار واستمرار تطوير العمليات الداخلية لتقديم قيمة مضافة للعملاء والحفاظ على تنافسية المؤسسة في السوق.

■ دراسة السباتين وارتيمة(2020)

هدفت هذه الدراسة للتعرف على مفهوم اليقظة الاستراتيجية وأبعادها المختلفة مثل اليقظة التكنولوجية، التجارية، البيئية، والتنافسية وأثرها في الثقافة الريادية بأبعادها المختلفة مثل الابتكار، الاستقلالية، الاستباقية، وتحمل المخاطرة في المستشفيات الأردنية الخاصة الحاصلة على شهادة الاعتمادية الدولية. كما هدفت إلى بيان الدور الوسيط للذاكرة التنظيمية.

أظهرت نتائج الدراسة أن هناك أهمية نسبية عالية لليقظة الاستراتيجية والثقافة الريادية والذاكرة التنظيمية في المستشفيات الأردنية الخاصة. وجدت الدراسة تأثيراً معنوياً لليقظة الاستراتيجية في الثقافة الريادية وللذاكرة التنظيمية في الثقافة الريادية أيضاً، مما يعزز الابتكار والاستباقية وتحمل المخاطرة في المؤسسات.

أوصت الدراسة بضرورة استحداث قسم متخصص ضمن الوحدة الإدارية يختص بأنشطة اليقظة الاستراتيجية وتوفير التدريب اللازم للعاملين. كما أكدت على أهمية متابعة أحدث التطورات في تكنولوجيا التعليم وتحسين أداء الطلبة ووضع سيناريوهات مستقبلية لتطوير العمل في المؤسسات التعليمية.

■ دراسة الخلايلة وآخرون(2020)

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة تأثير اليقظة الاستراتيجية بأبعادها المختلفة في إدارة الأزمات في شركات الألبان الأردنية من خلال الدور الوسيط للتعلم التنظيمي. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات.

أظهرت النتائج وجود تأثير معنوي لليقظة الاستراتيجية في إدارة الأزمات والتعلم التنظيمي في شركات الألبان الأردنية. أكدت الدراسة على أهمية التعلم التنظيمي كوسيط بين اليقظة الاستراتيجية وإدارة الأزمات، مما يعزز من قدرة الشركات على مواجهة الأزمات بفعالية.

أوصت الدراسة بضرورة تكوين فرق عمل خاصة باليقظة الاستراتيجية ووضع آليات لجمع المعلومات لتحسين التنافسية. كما أكدت على أهمية تبني التعلم التنظيمي وتشجيع العاملين على إبداء ملاحظاتهم واقتراحاتهم لتعزيز القدرة على مواجهة التهديدات والأزمات.

■ دراسة المري وآخرون (2020)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير اليقظة الاستراتيجية في التحسين المستمر داخل المؤسسات التعليمية الخاصة في دولة الكويت، مع التركيز على الدور المعدل للقيم الثقافية. استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي واستعانوا بالاستبانة كأداة لجمع البيانات.

أظهرت النتائج وجود تأثير معنوي لأبعاد اليقظة الاستراتيجية (التجارية، التنافسية، التكنولوجية، البيئية) في التحسين المستمر داخل المؤسسات التعليمية. كما كشفت الدراسة أن القيم الثقافية تلعب دورًا معدلًا يعزز من تأثير اليقظة الاستراتيجية على التحسين المستمر.

أوصت الدراسة بضرورة متابعة احتياجات الطلبة التعليمية وتحديث الأجهزة التكنولوجية بشكل دوري. كما شددت على أهمية وضع خطط لتحسين أداء الطلبة ووضع سيناريوهات مستقبلية لتطوير العمل في ظل الظروف المحيطة، مما يساعد في تحقيق التحسين المستمر داخل المؤسسات التعليمية.

■ دراسة الخفاجي والبرقعاوي (2020)

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير استراتيجية المسؤولية الاجتماعية على جودة تنفيذ المشاريع الخدمية. تناولت الدراسة مشكلة الاهتمام المحدود بمفهوم المسؤولية الاجتماعية وكيفية انعكاس ذلك على جودة المشاريع.

أظهرت النتائج تأثير تبني استراتيجية المسؤولية الاجتماعية من قبل العاملين وشعورهم بالالتزام تجاه أعمالهم، مما ينعكس إيجابًا على جودة تنفيذ المشاريع الخدمية. وأكدت الدراسة على أهمية المسؤولية الاجتماعية كعامل مؤثر في نجاح المشاريع.

أوصت الدراسة بضرورة تعزيز وعي العاملين بمفهوم المسؤولية الاجتماعية وتطبيقها بشكل فعال في المؤسسات. كما شددت على ضرورة وضع استراتيجيات واضحة للمسؤولية الاجتماعية لتحقيق تأثير إيجابي ملموس على جودة المشاريع الخدمية.

❖ ثانياً: الدراسات الأجنبية

■ دراسة Al-Khasswneh وآخرون (2023)

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد تأثير اليقظة الاستراتيجية على التطبيق الفعال للإدارة الإلكترونية في الشركة الوطنية للنقل السككي (SNTR) استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي لتحليل البيانات وجمعها.

أظهرت النتائج تأثيراً إيجابياً لليقظة الاستراتيجية بأبعادها (التنافسية، التكنولوجية، التجارية، البيئية) على التطبيق العملي للإدارة الإلكترونية في الشركة. وكشفت الدراسة أن اليقظة الاستراتيجية تساعد في تحسين أداء الإدارة الإلكترونية وتعزيز كفاءتها.

أوصت الدراسة بضرورة تعزيز اليقظة الاستراتيجية في المؤسسات لضمان نجاح تطبيقات الإدارة الإلكترونية. كما أكدت على أهمية توفير التدريب والدعم اللازمين للعاملين لتمكينهم من الاستفادة الكاملة من تقنيات الإدارة الإلكترونية.

■ دراسة Al-Tanayeb (2020)

هدفت هذه الدراسة إلى فحص تأثير أبعاد اليقظة الاستراتيجية (البيئية، التكنولوجية، التنافسية، التسويقية) على إدارة الأزمات في البنوك. تناولت الدراسة كيفية اكتشاف إشارات الإنذار والاستعداد والوقاية والحد من الضرر والانتعاش والتعلم.

أظهرت النتائج علاقة إيجابية ومعنوية بين اليقظة الاستراتيجية وإدارة الأزمات، مما يشير إلى أهمية هذه اليقظة في التعامل الفعال مع الأزمات. أكدت الدراسة على أن اليقظة الاستراتيجية تسهم في تحسين استجابة البنوك للأزمات وزيادة قدرتها على التكيف مع التحديات.

أوصت الدراسة بضرورة تحديث خطط الأزمات بشكل دوري وإعداد استراتيجيات متكاملة لمواجهة الأزمات. كما شددت على أهمية تدريب العاملين على كيفية تطبيق اليقظة الاستراتيجية لضمان استجابة فعالة وسريعة للأزمات.

■ دراسة (Fraser-Arnott 2018)

هدفت هذه الدراسة إلى إدخال فكرة الجمع بين أدوات وتقنيات إدارة المشاريع وإدارة التغيير في المكتبات لدعم نجاح المشاريع. تناولت الدراسة كيفية تطبيق منهجيات إدارة المشاريع وإدارة التغيير لتحقيق الأهداف بكفاءة.

أظهرت النتائج أن الجمع بين إدارة المشاريع وإدارة التغيير يساعد في تنفيذ المشاريع بنجاح ويساهم في تحقيق الأهداف. وأوصت الدراسة بتطوير كفاءات إدارة التغيير وإدارة المشاريع لدى أمناء المكتبات لتشمل المشورة والأدلة جنباً إلى جنب.

أكدت الدراسة على أهمية تكامل إدارة المشاريع وإدارة التغيير لتحقيق نتائج إيجابية وناجحة في تنفيذ المشاريع، مما يعزز من كفاءة وفعالية العمليات داخل المكتبات.

■ دراسة (Bond-Barnard 2018)

هدفت هذه الدراسة إلى التأكيد على أهمية مستويات عالية من الثقة والتعاون لزيادة احتمالية نجاح إدارة المشاريع. تناولت الدراسة تأثير الثقة والتعاون بين أعضاء فرق المشاريع على نجاح الأداء المشروع.

أظهرت النتائج أن زيادة مستويات الثقة والتعاون بين أعضاء الفريق تؤدي إلى تحسين الأداء وزيادة احتمالية نجاح المشاريع. كما بينت الدراسة أن العوامل الرئيسة لنجاح أداء المشروع تشمل القرب المادي، الالتزام، التنسيق، العلاقات، الحوافز، والثقة المتبادلة.

أوصت الدراسة بضرورة تعزيز الثقة والتعاون داخل فرق المشاريع لما لهما من تأثير إيجابي على النجاح. كما شددت على أهمية تطوير بيئة عمل تعزز من التعاون والثقة بين أعضاء الفرق لضمان تحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية.

7.1 الفجوة البحثية:

هدفت العديد من الدراسات السابقة إلى استكشاف تأثير اليقظة الاستراتيجية على جوانب مختلفة من الأداء المؤسسي مثل التميز المؤسسي، جودة الخدمة، وإدارة الأزمات. ومع ذلك، لا توجد دراسات كافية تركز بشكل محدد على دور اليقظة الاستراتيجية في تحسين جودة تنفيذ المشاريع الخدمية في مؤسسات محددة مثل مؤسسة مرسال. على سبيل المثال، دراسة عبدالله وخاطر (2023) تناولت التميز المؤسسي في البنوك التجارية، في حين ركزت دراسة جاسم وآخرون (2023) على جودة الخدمة المصرفية. هذه الدراسات لم تتناول بشكل مباشر كيفية تأثير أبعاد اليقظة الاستراتيجية على جودة تنفيذ المشاريع الخدمية.

معظم الدراسات تناولت أبعاد اليقظة الاستراتيجية بشكل عام، لكن لم يتم دمجها وتحليلها بشكل متكامل في سياق واحد لتحليل تأثيرها على جودة تنفيذ المشاريع الخدمية. على سبيل المثال، دراسة مصطفى (2022) ركزت على أبعاد اليقظة الاستراتيجية وتأثيرها على السمعة التنظيمية في المستشفيات، بينما تناولت دراسة رشيد وآخرون (2022) اليقظة التكنولوجية والتنافسية والتجارية في المصارف. لا توجد دراسات كافية تدمج بين أبعاد اليقظة السوقية، التكنولوجية، التنافسية، والبيئية في تحليل واحد يركز على جودة تنفيذ المشاريع الخدمية.

أغلب الدراسات اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبانات كأداة رئيسية لجمع البيانات. على الرغم من فعالية هذه المنهجية في تحليل البيانات، إلا أن هناك نقصاً في تطبيقها بشكل محدد في سياق مؤسسة مرسال كمؤسسة خدمية. على سبيل المثال، دراسة السباتين وارتيمة (2020) استخدمت المنهج الوصفي التحليلي في المستشفيات الأردنية، بينما دراسة الخلايلة وآخرون (2020) ركزت على شركات الألبان الأردنية. لا توجد دراسة منهجية تطبيقية متخصصة تركز على مؤسسة مرسال بشكل خاص.

النتائج المتوفرة من الدراسات السابقة تقدم رؤى عامة حول أهمية اليقظة الاستراتيجية، لكن لا توجد نتائج محددة تبين كيفية تأثير أبعاد اليقظة الاستراتيجية المختلفة على جودة تنفيذ المشاريع الخدمية بشكل مباشر. على سبيل المثال، دراسة بن خليفة وآخرون (2022) توصلت إلى أهمية المعلومات غير الرسمية في تحسين الميزة التنافسية، ولكنها لم تركز على جودة تنفيذ المشاريع الخدمية. كما أن دراسة المرى وآخرون (2020) أثبتت وجود تأثير لليقظة الاستراتيجية في التحسين المستمر في المؤسسات التعليمية الخاصة، لكنها لم تتناول جودة تنفيذ المشاريع الخدمية بشكل مباشر.

8.1 تطبيق النظرية في الدراسة:

تطبيق النظريات العلمية في الأبحاث العملية يهدف إلى تحقيق فهم أعمق وأكثر دقة للعلاقات المعقدة بين المتغيرات المختلفة. في هذه الدراسة، يتم تطبيق نظرية اليقظة الاستراتيجية بأبعادها المتعددة لتحليل دورها في تحسين جودة تنفيذ المشاريع الخدمية في مؤسسة مرسال. تتناول الدراسة أربعة أبعاد رئيسية لليقظة الاستراتيجية: السوقية، التكنولوجية، التنافسية، والبيئية، وتدرس كيف يمكن لهذه الأبعاد أن تسهم في تحسين الأداء المؤسسي وجودة تنفيذ المشاريع.

9.1 تطبيق النظرية في الأبعاد المختلفة

1. اليقظة السوقية: تشير النظرية إلى أن اليقظة السوقية تتضمن متابعة وتحليل التغيرات في السوق، بما في ذلك تفضيلات العملاء، واتجاهات السوق، وأنماط الاستهلاك. تعتمد النظرية على أن الفهم

العميق لهذه التغيرات يمكن أن يساعد المؤسسات في التكيف بسرعة مع احتياجات السوق واستغلال الفرص المتاحة.

2. **التطبيق في الدراسة:** في مؤسسة ترسال، يتم تطبيق هذه النظرية من خلال إنشاء نظام مستمر لجمع وتحليل البيانات السوقية. يمكن استخدام أدوات مثل الاستبيانات، واستطلاعات الرأي، وتحليل البيانات الضخمة لفهم تفضيلات العملاء واتجاهات السوق. على سبيل المثال، يمكن لمؤسسة ترسال تطوير استبيانات دورية لقياس رضا العملاء وتفضيلاتهم، واستخدام هذه البيانات لتوجيه استراتيجيات تطوير المشاريع بما يتماشى مع احتياجات العملاء.

3. **اليقظة التكنولوجية:** تركز النظرية على أن اليقظة التكنولوجية تتعلق بمراقبة التطورات التكنولوجية وتبني الابتكارات التكنولوجية الجديدة التي يمكن أن تحسن من كفاءة العمليات والخدمات. تعتبر هذه اليقظة حيوية للمؤسسات التي تسعى للحفاظ على تنافسيتها في السوق من خلال الابتكار المستمر.

4. **التطبيق في الدراسة:** يمكن لمؤسسة ترسال تطبيق هذه النظرية عن طريق الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة وتدريب العاملين على استخدامها. على سبيل المثال، يمكن للمؤسسة تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحسين إدارة المشاريع، أو استخدام تقنيات الحوسبة السحابية لتعزيز التعاون بين فرق العمل. تدريب الموظفين على استخدام هذه التقنيات يضمن استفادة المؤسسة الكاملة من الإمكانيات التكنولوجية المتاحة.

5. **اليقظة التنافسية:** تشير النظرية إلى أن اليقظة التنافسية تتضمن تحليل استراتيجيات المنافسين، وفهم نقاط قوتهم وضعفهم، واستخدام هذه المعلومات لتطوير استراتيجيات تنافسية فعالة. تساعد هذه اليقظة المؤسسات على التكيف مع التغيرات التنافسية في السوق والحفاظ على ميزة تنافسية.

6. **التطبيق في الدراسة:** في مؤسسة ترسال، يمكن تطبيق هذه النظرية من خلال تحليل شامل للسوق والمنافسين. يمكن استخدام أدوات مثل تحليل SWOT (تحليل نقاط القوة، الضعف، الفرص، والتهديدات) لتقييم الوضع التنافسي للمؤسسة ومنافسيها. بناءً على هذا التحليل، يمكن تطوير استراتيجيات تنافسية تركز على تعزيز نقاط القوة واستغلال الفرص المتاحة في السوق.

7. **اليقظة البيئية:** تركز النظرية على أن اليقظة البيئية تشمل مراقبة العوامل البيئية الخارجية مثل التشريعات الحكومية، والاتجاهات الاقتصادية، والعوامل الاجتماعية التي يمكن أن تؤثر على عمل المؤسسة. تهدف هذه اليقظة إلى مساعدة المؤسسات على التكيف مع التغيرات البيئية والاستجابة بفعالية للتهديدات والفرص.

8. **التطبيق في الدراسة:** يمكن لمؤسسة ترسال تطبيق هذه النظرية من خلال إنشاء وحدة متخصصة لمراقبة العوامل البيئية وتحليل تأثيرها على عمليات المؤسسة. على سبيل المثال، يمكن متابعة التغيرات في التشريعات البيئية وتطوير سياسات داخلية تتماشى مع هذه التغيرات، مما يضمن استدامة المشاريع ويعزز من سمعة المؤسسة في الالتزام بالمعايير البيئية.

10.1 المنهجية وطرق البحث:

بصفة عامة يعتمد إختيار المنهج الملائم لطبيعة البحث على طبيعة المشكلة والهدف من دراستها، ومن أجل الإحاطة بمختلف جوانب الدراسة فقد تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، حيث يقوم فيه الباحث بوصف الظواهر والمشاكل العلمية المختلفة، وحل المشكلات والتساؤلات التي تقع في دائرة البحث العلمي، ثم يتم تحليل البيانات التي تم جمعها عن طريق المنهج الوصفي، حتى يمكن إعطاء التفسير والنتائج المناسبة عن تلك الظاهرة.

11.1 مصادر جمع البيانات

يعتمد البحث على مصدرين أساسيين في جمع البيانات والمعلومات كما يلي:

➤ **المصادر الثانوية:** وتتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع البحث بالإضافة إلى الاعتماد على الأبحاث والدراسات السابقة والدراسات السابقة ذات العلاقة بالموضوع. وذلك إلى جانب الدوريات والرسائل الجامعية التي تناولت موضوع الدراسة، لمعرفة الأسس والطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات وكذلك أخذ تصور عام عن آخر المستجدات التي حدثت في موضوعات الدراسة الحالية والتي تتميز بالتغير و التطور المستمر.

➤ المصادر الأولية: اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات من مصادرها والتي تم تصميمها خصيصاً لهذا الغرض على Google Forms وإرسال رابطها إلى مجتمع البحث.

12.1 أدوات الدراسة:

سيتم إعداد استبانة للتعرف إلى أثر السمات الشخصية لمدرء المشاريع على نجاح المشاريع الحكومية بهيئة الطرق بالملكة العربية السعودية.

ستتضمن الاستبانة عدة أقسام تغطي الأبعاد المختلفة لليقظة الاستراتيجية وعلاقتها بجودة تنفيذ المشاريع الخدمية، وتشمل:

- البيانات الديموغرافية: معلومات حول المشاركين مثل العمر، الجنس، المستوى التعليمي، والخبرة العملية.
- اليقظة السوقية: أسئلة حول كيفية متابعة المؤسسة لتغيرات السوق واحتياجات العملاء.
- اليقظة التكنولوجية: أسئلة تتعلق بتبني المؤسسة للتقنيات الجديدة واستخدام التكنولوجيا في تنفيذ المشاريع.
- اليقظة التنافسية: أسئلة حول تحليل المنافسين واستراتيجيات المنافسة المستخدمة.
- اليقظة البيئية: أسئلة تتعلق بمراقبة المؤسسة للعوامل البيئية الخارجية وتأثيرها على العمليات.
- جودة تنفيذ المشاريع الخدمية: أسئلة تهدف إلى تقييم جودة تنفيذ المشاريع من حيث الكفاءة، الفعالية، رضا العملاء، والالتزام بالمعايير.

13.1 حدود الدراسة :

- حدود موضوعية : اقتصرَت الدراسة للتعرف على اليقظة الاستراتيجية بأبعادها (اليقظة السوقية، اليقظة التكنولوجية، اليقظة التنافسية، اليقظة البيئية) في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية .
- حدود مكانية: ستقتصر الدراسة على مؤسسة مرسال.
- حدود زمانية : سيتم إعداد الدراسة في عام 2024.
- حدود بشرية : اقتصرَت الدراسة على العاملين في مؤسسة مرسال.

الفصل الثاني : الاطار النظري

المبحث الأول: مفهوم اليقظة

1.1.2 تمهيد

تعني كلمة اليقظة من المنطلق اللغوي "الصحوّة"، وهي اسم مشتق من صيغة المصدر "يقظ" أي انتبه وتمعن وأدرك واستدرك، وبالتالي فإن اليقظة هي عكس النوم (معجم المعاني، 2019)، في اللغة الإنجليزية فإن كلمة يقظة "Vigilance" مشتقة من الكلمة اللاتينية Veille والتي تعني قلة النوم ومصطلح اليقظة استخدم بداية باللغة الفرنسية ليعبر عن المراقبة باستخدام الرادار حيث نشأت استخدامات هذا المصطلح عسكريا بهدف حماية منطقة ما (Martenet & Marti, 1995)، و تعني ان تكون منتبه وواع وقادر على المتابعة والملاحظة. وتعني أن الإنسان منفتح على ما يجري حوله ويميز الإشارات والتغيرات التي تجري في محيطه وهي حالة وقائية للمخاطر المحتملة (الزعيبي، 2021).

من الناحية الاصطلاحية، فإن كلمة اليقظة تعني الانتباه والحذر ومعرفة ما يجب الانتباه إليه، أي أن يظل الشخص يقظا وفي حالة وعي كامل وإدراك وإمكانية لتلقي المعلومات وتحليلها والاستفادة منها من أجل اتخاذ القرارات السليمة في الوقت الصحيح بناءً على إشارات أو معلومات من البيئة الخارجية وإمكانية معالجة هذه المعلومات والبيانات والاستفادة منها للصالح العام، أما بالنسبة لكون المؤسسة في يقظة، فهذا يعني أن حواس المؤسسة أقسامها وإداراتها وقادتها وموظفوها في حالة من الانفتاح الحسي والاهتمام الكامل بجميع التطورات والتحسينات الموجودة حول المؤسسة، والاستفادة منها والعيش فيها والانسجام مع البيئة الداخلية، لضمان عدم تأثرها سلبيا (مطلق، 2019).

واليقظة بمفهومها الاستراتيجي هي عملية تشاركية بين أفراد المؤسسة تمر بمراحل متتالية تساعد متخذي القرار في تحديد القرار المناسب واتخاذها، وذلك بعد جمع البيانات من قبل الأفراد في المؤسسة

ومعالجتها لغرض الحصول على المعلومات المطلوبة وتحليلها، وهنا يأتي دور الخبرة المتراكمة في الوصول الى المعرفة الدقيقة لاتخاذ القرارات المناسبة (عبد الجليل، 2020).

2.1.2 مفهوم اليقظة الاستراتيجية

اليقظة الاستراتيجية هي أحد المفاهيم الإدارية الحديثة، لأنها تساعد على التوفيق بين المنظمات وبين مختلف أصحاب المصلحة. يوصف الاستيقاظ الاستراتيجي بأنه حاسة البصر والسمع لدى التنظيم، فهو رادار المراقبة في جميع الأوقات وفي جميع الاتجاهات لتتبع المعلومات المفيدة. وقد تم تعريف اليقظة الاستراتيجية بأنها طريقة منظمة للإدارة الاستراتيجية للمنظمة، مع التركيز على الجانب التنافسي، ومعالجة المعلومات، ومعرفة المعلومات المفيدة للتحكم في محيط المؤسسة الفرص والتهديدات. (Jalod et al., 2021)

تعتبر اليقظة الاستراتيجية كنظام معلومات في المؤسسة؛ ولكنه نظام من نوع خاص، إنه نظام معلومات خارجي تقترب كثيرا من نظام الذكاء الاقتصادي وذلك لمراقبة البيئة الخارجية للمنظمة وتسمح اليقظة الاستراتيجية بتأسيس جسر يربط بين القرارات الاستراتيجية ومجموع التدفقات غير المادية من أجل غايات تشغيلية واستراتيجية، فهي بذلك نظام معلومات المساندة للمديرين على اتخاذ القرار، وتركز على نوع خاص من المعلومات يُعرف بعلامات الإنذار المبكر (الإشارات الضعيفة) ومهما كان سلوكها وطريقة ممارستها غير موجهة مشروطة، غير رسمية رسمية) فأوقاتها قد تكون منتظمة أو دائمة (بن خديجة، 2018،

يعرف بو راوي وميلودي (2017) اليقظة الاستراتيجية بأنها النشاط الذي يمكن من البقاء على اطلاع بكل التطورات في القطاع الذي تعمل فيه المؤسسة.

تعتبر اليقظة الاستراتيجية عملية جماعية مستمرة تقوم بها مجموعة من الأفراد بشكل تطوعي يقومون بتتبع ثم استخدام المعلومات المتوقعة فيما يتعلق بالتغيرات التي يحتمل حدوثها في البيئة الخارجية للمنظمة، بهدف خلق فرص عمل وتقليل الإخطار العامة وحالة عدم التأكد (بن خليفة، 2016). ي

وضح غلاب ومليكة (2012) أن عملية البحث عن المعلومات تتم بشكل مستمر، سواء كانت هذه المعلومات استراتيجية، أو اجتماعية، أو سياسية، أو علمية، أو تكنولوجية أو خاصة ببيئة المؤسسة وجميع متغيراتها وفرصها وخصائصها.

أن الأنشطة المتبعة في ذلك هي جزء من اليقظة الاستراتيجية التي تساعد في تنظيم مهام مراقبة المعلومات واختبارها وتفسيرها ونشرها بهدف تحسين قرارات المؤسسة المهمة.

تعتبر اليقظة عملية استراتيجية تزود المؤسسة بالمعلومات التي تؤهلها لمواجهة تلك المنافسة بشكل أفضل بالاعتماد على أسس ومقاييس علمية، فهي المفتاح الأساس للتنافس، وتسعى جميع منظمات الأعمال بالبحث عن طرق للكشف عن بيئتها لتدعيم مصادر معلوماتها وتدعيم قدرتها على الدفاع والهجوم أثناء الأزمات التي تواجهها (الزعيبي، 2020).

يرى (Heintz et al. (2016 أن اليقظة الاستراتيجية هي عملية تزود المؤسسة بالمعلومات التي تستند إلى معايير علمية تؤهلها لمواجهة المنافسة بشكل أفضل من خلال اعتماد المنافسة في جميع القطاعات والمؤسسات التي تبحث عن طرق للكشف عن بيئتها، وإيجاد طرق لتعزيز مصادر معلوماتها، وتعزيز قدرتها على الدفاع عنها ومهاجمتها وتحديثها، حيث يخطط المنافسون للحصول على أكبر حصة في السوق، لذلك من الضروري تحليل البيئة الخارجية العامة للمنظمة من خلال اليقظة الاستراتيجية، وفي هذا الاتجاه يعرف سحنون وثلايحية (2018) اليقظة الاستراتيجية على أنها نظام مراقبة أو رادار يرصد جميع نقاط القوة والضعف ويغتني الفرص ويتجنب التهديدات سواء ضمن بيئة المؤسسة الداخلية أو الخارجية".

كما عرفت (Alshaer (2020 اليقظة الاستراتيجية على أنها عملية منسقة شبيهة بالرادار أو الإنذار لتتبع الأخطار ثم إعطاء إشارات التحذير للإنذار بوجود أزمة ما في بيئة المنظمات وعملياتها الداخلية أو الخارجية.

من وجهة نظر الجبوري والبكري (2020) فإن اليقظة الاستراتيجية هي المراقبة البيئية وتحليل البيانات من أجل الوصول إلى معلومات استراتيجية قادرة على إعطاء المجال للقيادة أو الإدارة لاتخاذ القرار المناسب.

كما وجد المروس (2018) أن اليقظة الاستراتيجية هي إحدى الطرق الجديدة في علم الإدارة الحديث لأنها تساهم في تقريب المنظمات من مختلف أصحاب المصلحة، ومن هذا المنطلق، برزت أهمية اعتماد نظام اليقظة والتدقيق في عملية مراقبة بيئة المؤسسة لضمان مزيد من السيطرة على نظام المعلومات.

ويصف داوود وإبراهيم (2017) أن اليقظة الاستراتيجية تمثل حاسة البصر والسمع لدى المؤسسة، فهي تظهر كرادار المراقبة في جميع الأوقات وفي جميع الاتجاهات لتتبع المعلومات المفيدة.

ويعرف Schoemaker and Day (2020) اليقظة الاستراتيجية بأنها طريقة منظمة في الإدارة الاستراتيجية للمنظمة مع التركيز على الجانب التنافسي ومعالجة المعلومات ومعرفة المعلومات المفيدة للتحكم في محيط المؤسسة الفرص والتهديدات.

لليقظة الاستراتيجية بأنها العملية الجماعية كما ينظر المستمرة والتي تقوم بها مجموعة من الأفراد بشكل تطوعي، ويقومون بتتبع ثم استخدام المعلومات المتوقعة فيما يتعلق بالتغيرات التي يحتمل حدوثها في البيئة الخارجية للمنظمة بهدف خلق فرص عمل وتقليل الإخاطر العام وعدم اليقين (AL- Sadoon and Al-Taha, 2021).

بينما عرفها الصائغ وآخرون (2017) بأنها النشاط الذي يمكن المؤسسة من البقاء على اطلاع بكل التطورات في القطاع الذي تشغله.

وأشار Hancock (2017) إلى أن اليقظة الاستراتيجية تمثل عملية البحث عن المعلومات سواء كانت استراتيجية أو اجتماعية أو سياسية أو علمية أو تكنولوجية أو خاصة ببيئة المؤسسة وجميع متغيراتها

وفرصها ومخاطرها. من ناحية أخرى وجد (Alharf et al. (2018 أن اليقظة الاستراتيجية هي الأساليب التي تستخدمها المؤسسة للوصول إلى الأهداف والغايات الموضوعية.

أما (Kasmi and Djalab (2021 فقد أشارا إلى اليقظة الاستراتيجية على أنها هي الاستعلام عن سلوكيات المنافسين والابتكارات التكنولوجية ومراقبة الاستراتيجيات التجارية ومعرفة الرغبات الجديدة للمستهلكين، أي بشكل عام مراقبة البيئة.

يعتقد بو مدين (2010) بأن كل هذه الأنشطة هي جزء من اليقظة الاستراتيجية التي تساعد في تنظيم المهام مراقبة المعلومات واختبارها وتفسيرها ونشرها بهدف تحسين القرارات المهمة في المؤسسة، وتوضح أهمية اليقظة الاستراتيجية من خلال حقيقة أنها تتيح الوفرة في المعرفة لأن المعلومات التي يتم جمعها لها القدرة على تحسين الخصائص التقنية للمنتج وجودته وتقليل تكلفة التصنيع.

من وجهة نظر (Manhal and Hattab (2018 إلى اليقظة الاستراتيجية على اعتبار أنها مجموعة من العمليات القائمة على جمع البيانات الملاحظة والتحليل من أجل اتخاذ القرارات المناسبة وذات الصلة بالمؤسسة مستقبلاً، وعادة ما تكون القرارات المنطلقة من اليقظة ذات طابع استراتيجي تعطي المؤسسة الفرصة لاتخاذ عدة قرارات كفيلة باستغلال الفرص وتجنب التهديدات.

من ناحية أخرى يرى (Bettahar and Aggoun (2021 بأنها عملية استراتيجية تزود المؤسسة بالمعلومات التي تؤهلها لمواجهة المنافسة بشكل أفضل بناء على الأسس والمعايير العلمية وتعتبر اليقظة الاستراتيجية مفتاح المنافسة للوصول إلى الأسبقيات التنافسية.

أكد النجار والشوابكة (2020) في دراستهما بأن اليقظة الاستراتيجية تعتبر حالة الصحة التي تفرض الحاجة إلى تطوير نموذج جديد في إدارة المعلومات المتعلقة بمفهوم الجودة وليس بمفهوم الكمية سواء في السلعة أو الخدمة، ووافقهما على ذلك بو خمخم ومصباح (2010) عندما أشارا إلى اليقظة الاستراتيجية على أنها جهود رسمية شكلتها المؤسسة لغرض ووعي كامل وتستخدم أدوات ومنهجية معينة

تشمل البحث عن المعلومات وجمعها ومعالجتها وبنائها واستغلالها من أجل إبقاء المؤسسة في حالة من الحذر والرصد المستمر للبيئة التي تعمل فيها.

بدوره أشار صلاح الدين (2020) إلى اليقظة الاستراتيجية على أنها الاهتمام والوعي بالأحداث الجارية والتجارب الداخلية والخارجية، والتدقيق المستمر في التوقعات والرغبة في الابتكار، أي أنها سباق المعلومات الذي يمكن للمنظمات أن تشارك فيه طواعية من خلال متابعة البيئة الخارجية من أجل إيجاد فرص لاستغلالها في الوقت المناسب، وكذلك لتجنب أو تقليل آثار التهديدات المحتملة.

أما بن نافلة ومرزوق (2010) فقد نظرا إلى اليقظة الاستراتيجية على أنها وسيلة رصد ومتابعة ذكية المحيط المؤسسة من خلال البحث عن المعلومات الحالية والمستقبلية، وتظهر اليقظة الاستراتيجية كرادار من خلال استشعار التطورات المختلفة المحيطة بالمؤسسة لاغتنام الفرص الجديدة وتقليل المخاطر المرتبطة بعدم التأكد، حيث أن البحث عن المعلومات هو الخطوة الأولى لليقظة الاستراتيجية من خلال تحديد مجال اليقظة، وتحديد ما يجب مراقبته، وأين توجد المعلومات ثم الحصول عليها، ووضع خطة عمل ثم يتم تحليل المعلومات ومعالجتها وإنشاء توازن معرفي لاستخدامها في الوقت المناسب لاتخاذ القرار.

3.1.2 خصائص اليقظة الاستراتيجية

إن اليقظة الاستراتيجية بطبيعة الحال ليست شيئا مكتسباً من البيئة الخارجية للمنظمة، بل هي عنصر أو صفة يلزم قبولها كجزء أساس من الإدارة، وتعني اليقظة الحرص والانتباه والتنبيه، وليس الغرض من اليقظة انتظار حدوث زلات ثم محاولة إجراء خطط لحل مشكلة ما، بل أن اليقظة بطبيعتها وقائية (Šmotek et al., 2018)

فقد أحد (Liu et al. 2019) أن أحد أهم خصائص اليقظة الاستراتيجية هي المراقبة، والتي تقوم على معرفة ومراقبة جميع التطورات في سوق العمل، مثل التطورات التكنولوجية، والأساليب الحديثة للمنافسين، كما أنها تتصف بالتعلم ومعرفة خصائص الأسواق الجديدة والاستفادة من تجارب المنافسين سواء كانت فاشلة أو ناجحة.

حيث تتمتع اليقظة الاستراتيجية بعدة خصائص منها: الإبداع مثل الانتباه إلى الإشارات كتحذير مبكر مرتبط بعنصر الإبداع، والتنبؤ بأي مخاطر من الممكن أن تأخذ حيزاً مستقبلياً وبالتالي التأثير على عمليات المؤسسة الداخلية أو الخارجية .

وهناك عدة خصائص أيضاً تشير إلى خاصية التنبؤ حيث يعتقد بأن التنبؤ يساعد المؤسسة في

الوقوف على

أنشطة المنافسين وتطورها، أو التغيرات في البيئة المحيطة، بالإضافة إلى أن اليقظة الاستراتيجية تتصف بخاصية الاكتشاف للفرص السوقية والتي من الممكن أن تساعد المؤسسة في تطوير أعمالها، وتحديث عملياتها الخارجية من خلال ارتباطها بموردين ومصنعين جدد. بالإضافة إلى ذلك، ذكر (2020) Mak et al. بان خصائص اليقظة هي مستمرة لكي تضمن بقاء المؤسسة في حالة استعداد تام شامله تشمل جميع النواحي المتمثلة بأبعادها كافة، وتشاركية تحتاج إلى ثقافته وبيئة تنظيمية لكي تفعل على نحو يخدم المؤسسة. كما أنها عملية شاملة مستمرة، وتشاركية. (بتغة وفراحتية ، 2021)

نستنتج من كل ما ذكر أعلاه بان خصائص اليقظة تتمثل بالآتي :-

- استراتيجية تعتبر اليقظة الاستراتيجية عملية إدارية استراتيجية معنية بالقرارات المستقبلية التي لها تأثير كبير على القدرة التنافسية واستمرار المؤسسة.
- عملية مستمرة: المراقبة المستمرة هي أداة خصائص اليقظة وهي ما يصنع الفرق بين المؤسسة اليقظة والمؤسسة الغير يقظة وهي الرصد في الوقت الذي لا يمكن تنبؤ حدوث شيء خلاله شامله لجميع البيانات في البيئة المحيطة.
- تشاركيه في جميع المراحل التي تلي ترجمة البيانات إلى معلومات ولحين اتخاذ القرارات.

4.1.2 أهداف اليقظة الاستراتيجية

إن الهدف من اليقظة الاستراتيجية هو ضمان حصول الإدارة على أقصى استفادة من معاملاتها المختلفة، ففي مجال المشتريات، يجب أن تحصل على المنتج عالي الجودة بأسعار تنافسية، وفي مجال المبيعات يجب أن تحصل على أقصى تحقيق لمنتجاتها بأقل تكلفة بيع، وفي مجال الموارد البشرية يلزم أن تقوم المؤسسة بتوظيف أفضل المواهب والقدرات، وتحافظ على المعنويات العالية للعاملين فيها وبالمثل، في أي من معاملاتها، يجب أن تسعى للحصول على الأفضل، على عكس المنظمات الخاصة معظمها اهتمامات فردية حيث يتمحور الأفراد الذين تتركز اهتماماتهم بالكامل على الأداء المريح للمنظمة، إلا أنه في منظمات القطاع العام من الصعب غرس هذه الثقافة. (Salim, 2021)

من جهة أخرى يرى (Hassan (2022 أن اليقظة الاستراتيجية تساعد في تحقيق رؤية واضحة للإجراءات الحالية والمتوقعة وممارسات المنافسين والتنبؤ بنواياهم وتوجهاتهم، كما أنها تشجع على العمل الجماعي والتطوعي من خلال تبادل المعلومات ومشاركتها مما يشكل حافزاً للابتكارات والبحث عن أفكار جديدة وتطويرها.

يؤكد الباحثون أن اليقظة الاستراتيجية تتيح جمع الكثير من المعلومات مما يساعد في تحسين الجودة وتقديم أفضل المنتجات، بالإضافة إلى ذلك، فإن اليقظة الاستراتيجية تسمح بمشاركة المعلومات المفيدة للتداول بين أروقة المؤسسة وإداراتها ومستوياتها التنظيمية المختلفة، كما أنها تسمح بالتحذير والتنبؤ بالعقبات المستقبلية التي ستواجهها المؤسسة. (طوير و محمود، 2021)

من وجهة نظر (Al-Yasiri et al (2020 تعتبر اليقظة الاستراتيجية فعلياً وظيفة إدارية حيث أنها تسمح بنقل المعلومات المختلفة من دون احتكارها من قبل جهة معينة على اعتبار ما تم توريده سابقاً، لكون اليقظة الاستراتيجية هي عمل جماعي وليس عمل فردي.

أصبحت اليقظة الاستراتيجية ضرورة حتمية، حيث اكتسبت موقعا أساسيا مهما يحقق فائدة كبيرة للمنظمات بشكل عام، ومن هذا المنطلق، يجب على الأفراد في المنظمات التعرف إلى اليقظة الاستراتيجية وأهدافها كما أشار إليها كل من (Al-Yasiri et al (2020) و (Alshaer (2020) في أنها:

- تساعد المؤسسة في اكتساب موقع القوة من أجل وضع سلعها وخدماتها المبتكرة في السوق.
- هي أداة لإعادة توجيه استراتيجية المؤسسة بطريقة تتوافق مع متطلبات وضعها السوق، فضلاً عن دعم الوعي واتخاذ القرار.
- تسهل الطريق للوصول إلى اليقظة المالية التي تسمح بتحقيق وفرة من المعلومات التي يمكن أن تكون قادرة على تحسين الخصائص التقنية وجودة خدمة المنتج، والتحقق من تكلفتها، أي الاستخدام الأمثل لموارد المؤسسة ومراقبة بيئتها بشكل مستمر.
- تمنح المؤسسة توقعات عالية حول المنافسين من خلال تنمية القدرات التنافسية والتحسين المستمر في السلع والخدمات، ومن ثم تحسين علاقتها مع عملائها ومورديها.
- إحداث تغيير في استراتيجية المؤسسة والمنافسة في السوق من خلال تحديد نقاط القوة والضعف للمنظمة.

5.1.2 مراحل اليقظة الاستراتيجية

يعتقد Hancock (2017) أن اليقظة الاستراتيجية بطبيعتها مكونة من مجموعة من المراحل وتشمل الآتي:

- مرحلة جمع المعلومات حيث أنه وبعد أن تحدد المؤسسة استراتيجيتها لتحقيق الأهداف، فإنها تعمل على الوقوف على مصادر المعلومات والمفاضلة بينها وحسب أهميتها وتكلفتها، ثم تخطط وتضع البرامج اللازمة لها مع تسخير الوسائل والأدوات والتقنيات لتحقيق ذلك.

■ مرحلة تحليل المعلومات في هذه المرحلة يتم ترجمة المعلومات وتقديمها في شكل تقارير أو جداول أو نماذج تهدف هذه المرحلة إلى فرز المعلومات وترتيبها بحيث تحتفظ فقط بالمعلومات التي تعطي قيمة أكبر لقرارها.

■ مرحلة النشر واتخاذ القرار في نهاية مرحلة التحليل، تحصل المؤسسة على معلومات معالجة إلا أنه لن يكون لهذه المعلومات أي قيمة إذا تم احتجازها ولم يتم نشرها في الوقت المناسب وإلى الشخص المناسب لاتخاذ القرار المناسب.

و يشير (Saeed et al. (2019 إلى أن اليقظة الاستراتيجية تعزز المعلومات المتاحة حول المؤسسة والموجودة ضمن إطار يؤثر في استراتيجيتها التنافسية، واستمرارية الأداء واليقظة الفعالة للمنظمة بالاتي:

- التنبؤ بنشاط المنافسين وتطورهم أو التغيرات في المحيطات.
- المراقبة وهي معرفة ومراقبة جميع التطورات في العمل السوق مثل التطورات التكنولوجية
- التعلم هو معرفة خصائص الأسواق الجديدة والاستفادة من تجارب المنافسين سواء كانت فاشلة أو ناجحة.

نستنتج مما سبق بان وظائف اليقظة الاستراتيجية تأتي من دورها الفاعل في المنظمات والمتمثل الاكتشاف اكتشاف الفرص والتهديدات في البيئة المحيطة.

6.1.2 أبعاد اليقظة الاستراتيجية

يرى غلاب وزغيب (2012) أن اليقظة الاستراتيجية يقظة شاملة أي أنها تكنولوجية وبيئية وتنافسية وتسويقية، ويمكن تسمية هذه الأنواع الأربعة باليقظة الاستراتيجية .

1. اليقظة التكنولوجية

لقد أصبحت التكنولوجيا من أهم أساسيات الأعمال بعد ان كانت تعتبر ميزة تنافسية سابقاً إلا أنها باتت ضرورية لأي عمل الأمر الذي جعل اليقظة التكنولوجية ضرورة ملحة لمواكبة عجلة الاقتصاد وتعتبر اليقظة التكنولوجية عملية مراقبة المؤسسة وتحليل البيئة التكنولوجية لتحديد الفرص والتهديدات. يتيح ذلك للمؤسسة معرفة التقنيات الجديدة المتعلقة بنشاطها، والعمل على تعزيز التنافسية.

يرى محمد (2021) أن اليقظة التكنولوجية تمثل قدرة المؤسسة على متابعة التطورات التكنولوجية مثل نظم المعلومات والإنترنت والبرمجيات، وهي أحد مكونات بينتها الخارجية، لتعزيز قدرتها فقد نظرا لها على أنها التنافسية ومساعدتها على التطور. أما قدرة المؤسسة على جمع المعلومات التي تساعد على الابتكار التكنولوجي وعرفها (Handhal, 2020) و Shweish and Hussein (2018) على أنها مجموعة من الخطوات للتعرف على التطورات التقنية والتكنولوجيا التي تحدث في محيط المؤسسة من خلال جمع ومعالجة ونشر المعلومات.

تشير (Alshaer 2020) إلى أن اليقظة التكنولوجية هي مهمة المنظمات الحديثة لأنها تساعد على خلق الفرص والإبداع وتشكل تهديداً للمنظمات الأخرى، وتستفيد المؤسسة من اليقظة التكنولوجية من خلال المعلومات المجمعة أو البيانات العلمية، من خلال اليقظة التكنولوجية، وهي أداة لصنع القرار في المستقبل تطوير برامج البحث والتطوير، تتلقى المؤسسة اتفاقيات تعاون جديدة وبيع وشراء التراخيص وبالتالي تتبنى الفرصة للتحسين المستمر والوصول إلى أسبقيات تنافسية تجعلها قادرة على مواجهة المنافسين الحاليين والجدد وتعظم من نسبة حصتها السوقية.

2. اليقظة التنافسية

تبرز اليقظة التنافسية أهمية دراسة المنافسين ومراقبتهم بشكل مستمر ويقصد بالمنافسين ما تم تحديده من قبل بورتر في مخطط القوى التنافسية الخمس وهو تحليل طورة بورتر وظهر للعلن عام 1979 من خلال جامعة هارفارد للأعمال (بن خليفة، 2016).

والهدف من اليقظة التنافسية برأي (Jalod et al., 2021) معرفة الآتي:

- . الإمكانات والقدرات الحقيقية للمنافسين.
- . مستوى أداء منافسي الشركة والاستراتيجيات التي يتبعونها.
- . مهارة وكفاءة منافسي الشركة.
- . القرارات المتخذة من قبل المنافسين.
- . الإجراءات التي لا يمكن لمنافسي الشركة تطبيقها.

نظر (2021) Jarallah إلى اليقظة التنافسية على أنها عملية تركز على المنافسين الحاليين والمحتملين في المستقبل ضمن محيط واهتمامات المؤسسة. أما الزعبي (2021) فيعتقد بأن اليقظة التنافسية هي نشاط يركز على تتبع جميع التغيرات والاستراتيجيات في هياكل المنافسين ومراقبة الوافدين الجدد في المنافسة من خلال جمع المعلومات الكمية والنوعية عن المنافسين.

3. اليقظة البيئية

يطلق على اليقظة البيئية باليقظة الشاملة والتي يتم توظيفها لمتابعة اية تغيرات تحدث في البيئة الاقتصادية والقانونية والثقافية، والمرتبطة بعمل المؤسسة، كما تسمى "يقظة المحيط"، ويمكن تعريفها على أنها يقظة شاملة ترصد جميع التطورات الديموغرافية، والاقتصادية والاجتماعية، والثقافية والقانونية التي تؤثر في أنشطة المؤسسة فضلاً عن متابعة جميع الأحداث والتغيرات البيئية ذات الصلة (Dawood & Abbas, 2018)

وعرفها (2019) Mahdi على أنها حالة من الانتباه واليقظة لجميع التغيرات في البيئة التي يمكن أن تشكل تهديدا يؤثر على نشاط المؤسسة أو الفرص التي تطمح في استغلالها.

يشير (2021) Karima and Zohra إلى أن اليقظة البيئية هي يقظة معنية بتتبع التطورات الاقتصادية والقانونية والديموغرافية التي تتأثر وتؤثر في نشاط المؤسسة، بالإضافة إلى ذلك، فهي تهتم

بجمع المعلومات حول ثقافة المجتمع وسلوك أعضائه وما هو مقبول وغير مقبول في بيئة المجتمع. الشكل (2-3) يوجز مراحل اليقظة البيئية

4. اليقظة التسويقية

تهتم المؤسسة بتطوير يقظتها فيما يتعلق بمجال التسويق، أي كل ما يتعلق بالعلاقات والأنشطة التجارية وأساليب التسويق التي تركز اهتمامها على أسواقها الأمامية والخلفية العملاء والموردون) وتسعى إلى معرفة العوامل المؤثرة في سلوك المستهلكين واحتياجاتهم ورغباتهم على المدى الطويل وطرق إشباعها. بالإضافة إلى ذلك فإنها تركز على كيفية تحقيق ولاء العملاء تجاه المؤسسة من خلال النظر في الشكاوى التي تشكل مدخلاً جديداً لليقظة، كما تهتم بقلق الموزعين، واهتمامات المبيعات (Jaaz& Jamal, 2021)

يعتقد (Goble et al., 2018) أن اليقظة التسويقية تركز على العملاء لتطوير الخدمات حيث تتقاطع معلومات يقظة السوق مع معلومات اليقظة التنافسية، حيث أنها تركز على ماهية احتياجات العملاء، وكيفية الحفاظ على علاقة مرنة بين المؤسسة والعميل، وإنشاء منتجات جديدة تناسبهم ومعرفة كاملة باحتياجاتهم من أجل كسب رضاهم، وبالتالي، فإن القدرة التنافسية للمنظمة هي الهدف من يقظتها التسويقية.

وبناء عليه، أكد الزعبي (2021) أن اليقظة التسويقية تساعد المؤسسة على اكتشاف أسواق جديدة، اقتراح منتج جديد للعملاء وتطوير منتجات موجودة أصلاً.

من وجهة نظر (Hanssens et al. (2018 فإن البحث عن المعلومات المتعلقة بسوق المؤسسة ومعالجة هذه المعلومات وتداولها يمكن المؤسسة من الوقوف على تطورات السوق، ورغبات المستهلكين، وابتكارات المنافسين، الكثير من المعلومات التسويقية المفيدة التي تثرى التفكير الاستراتيجي في المنظمات وتؤثر على القرارات الهامة في المنظمات.

المبحث الثاني : جودة تنفيذ المشاريع

1.2.2. المقدمة:

تهدف الجودة بشكل عام إلى توفير منتج خال من العيوب أو الارتقاء بمستوى نوعية الخدمة المقدمة، وذلك من خلال جودة الصناعة والالتزام بالمعايير الدولية والمواصفات والمقاييس المحددة بشأن المنتج من أجل ضمان تحقيق الهدف المرجو منه، وحيث تعتبر الجودة في المشاريع من أكثر الأمور التي تهتم بها إدارة المشاريع كدليل على حسن التنظيم وجودة القرارات المتخذة، وحيث تزايد الاهتمام في موضوع جودة المشاريع على كافة المستويات المحلية والدولية، نتيجة التقدم العلمي والتقني، وزيادة حجم الأسواق، وازدهار النشاط الاقتصادي في العديد من دول العالم، وقد صاحب ذلك ظهور المنظمات العابرة للقارات، وزيادة حدة التنافس بين المنظمات العاملة في نفس المجال، ورغبتها في الاستحواذ على أكبر قدر ممكن من الأسواق حول العالم، لذلك فأن مفهوم الجودة في الوقت الحالي أصبح يشمل آراء ومقترحات الجماهير المستفيدة ورضاهم وثقتهم، بالإضافة إلى معايير ومقاييس ومواصفات جودة المنتج نفسه (لمجموعة العربية للتدريب والنشر، (2013).

في ضوء ذلك، فأن إدارة جودة المشاريع في المنظمات تسعى جاهدة إلى تقليل التكاليف الخاصة بمنتجاتها وخدماتها، وتحسين وتعزيز مستوى عملياتها وأدائها الإنتاجي، والعمل على توفير المنتجات والخدمات في الأسواق في الوقت المناسب للجماهير المستفيدة، وضمن احتياجاتهم ومتطلباتهم ورغباتهم، فضلا عن سعيها الدائم إلى تحقيق التوازن المطلوب بين العرض والطلب بشكل يساهم في تعزيز ثقة الجماهير المستفيدة ورضاهم من المؤسسة وولائهم لها.

2.2.2 مفهوم الجودة وجودة المشروع

تمثل الجودة في تلبية متطلبات واحتياجات الجماهير المستفيدة المتفق عليها الأساسية وغير الأساسية، من المرة الأولى وفي كل مرة، والمستفيد هنا إما أن يكون مستفيدا داخليا (داخل المؤسسة مثل

الموظفين أو مستفيدا خارجيا، وحيث تتجسد المتطلبات والاحتياجات في المواصفات القابلة للقياس كالمثانة والموثوقية والاعتمادية، والدقة والسرعة، والسعر وطريقة التوصيل (الأفندي ومحمد، 2019).

ووفقا لدراسة الكرخي (2015)، فقد عرف العالم كروسي الجودة على أنها المطابقة لمتطلبات المستفيدين، وحيث أنها تنشأ من خلال الأنشطة الوقائية وليس من الأنشطة التصحيحية، بمعنى الوقاية من الأخطاء قبل حدوثها أو وقوعها.

ووفقا لدراسة مجيد والزيادات (2015)، فقد عبر العالم سيكيموتو عن الجودة بقوله أن السلع والخدمات الجيدة هي تلك التي تلبي حاجات ومتطلبات ورغبات المستفيدين وتحترمها، ويكمن ذلك من خلال جعل جوهر الجودة هو تلبية حاجات وتوقعات المستفيدين ومحاولة تجاوزها.

أما بالنسبة لجودة المشروع فتعرف بمدى توافق مواصفات المشروع مع المتطلبات المحددة، وحتى تتمكن المؤسسة من الحصول على الجودة المطلوبة في المشروع يتوجب عليها القيام بتحديد مقاييس الجودة الأنسب مع كيفية تطبيقها، وكذلك تحديد المواصفات القياسية الواجب إتباعها في تنفيذ المشروع، حيث يوجد العديد من المعايير والمواصفات الدولية لجودة المشاريع لكن ليس بالضرورة أن تتناسب وتتلاءم مع كافة المشاريع (طلحة، 2017).

ويرى محمد (2013) أن جودة المشروع تتمثل في قيام المؤسسة بتحديد متطلبات تحقيق الجودة في المشروع، وذلك من خلال قيام المؤسسة بأنشطة توكيد ومراقبة الجودة في كل مرحلة من مراحل تنفيذ المشروع، وحيث تشمل هذه الأنشطة على جميع العمليات الضرورية والكفيلة بأن يحقق المشروع كافة المتطلبات الخاصة بمقاييس الجودة التي تم تحديدها واعتمادها منذ بداية المشروع.

ويشير الأفندي ومحمد (2019)، إلى أن جوهر جودة المشروع يكمن من خلال قيام المؤسسة بتعين فريق مختص بأنشطة مراقبة الجودة، لتتابع كافة نتائج المشروع، وتقيس درجة توافقها مع مقاييس الجودة المعتمدة، لتحديد كافة أساليب الأداء غير المتوافقة مع مقاييس المشروع والعمل على تعديلها ومعالجتها.

في ضوء ذلك، يؤكد الصادق (2016)، على أن المواصفات والمقاييس تلعب دوراً مهماً وفعالاً في جودة المشروع وكفاءته، وفي إحداث عمليات التطوير المطلوبة لتلبية متطلبات ورغبات الجماهير المستفيدة، لا سيما وأن جودة المشاريع تعد حجر الأساس لنجاح أي مشروع واستمراره، لذلك يتوجب على المنظمات إيلاء الجودة في المشاريع جل اهتمامها من خلال وضع المواصفات الملائمة وتطوير المقاييس بما يتماشى ويتناسب مع متطلبات الجودة المنشودة في المشروع، حيث يظهر دور الجودة في جميع مراحل المشروع، من بدايته مروراً بمراحل تنفيذه، ثم مراقبته ومتابعته حتى الانتهاء منه وتسليمه للجهة المستفيدة.

3.2.2 إدارة جودة المشاريع

تتضمن إدارة جودة المشاريع تحديد أهم معايير الجودة المطلوبة لتنفيذ المشروع وفقاً للقيود المالية والزمنية المحددة مسبقاً، بحيث يقوم المشروع بتلبية المتطلبات والاحتياجات والتي تم عمله لأجلها مع مراجعة متطلبات تحقيق معايير الجودة في كل مرحلة من مراحل تنفيذ المشروع، والتحقق من تنفيذها بشكل دقيق، حيث يتم ذلك عن طريق رصد وتسجيل نتائج نشاطات الجودة المطبقة خلال مراحل عمل المشروع، والتي تستخدم في تقييم الأداء، وتقديم الآراء والمقترحات اللازمة لتعزيز وتحسين مستوى الجودة، ومطابقتها مع معايير الجودة المحددة مسبقاً للمشروع، فضلاً عن الاستعانة بعمليات التحسين المستمرة طوال فترة عمل المشروع، كما وتتضمن إدارة جودة المشاريع تحديد متطلبات الجودة والتي سيتم الالتزام بها في المشروع، ومن ثم تحديد السياسات التي سيتم استخدامها لتنفيذ متطلبات الجودة مع الرقابة والمتابعة والتفتيش الدوري والمستمر من أجل ضمان الالتزام بتنفيذ تلك المتطلبات خلال مراحل عمل المشروع المختلفة مع العمل على تسجيل نتائج تطبيق سياسات ونشاطات الجودة بهدف تقييمها وتعديل ما يحتاج للتعديل منها. (Carvalho, 2015)

في ضوء ذلك، فإن إدارة جودة المشاريع تتمثل في العمليات والأنشطة اللازمة لتحديد وتحقيق جودة المشروع، فهي جزء لا يتجزأ من إدارة المشروع حيث تشمل على العمليات التي تحدد سياسات الجودة والأهداف والمسؤوليات اللازمة لضمان تحقيق متطلبات واحتياجات المشروع، وذلك من خلال التركيز على

جودة مخرجات المشروع، والتركيز على الأساليب والوسائل والتقنيات التي سيتم اعتمادها واستخدامها لتحقيق ذلك. (Kerzner,2017)

ويرى حسن (2015)، أن إدارة جودة المشاريع تعني التفكير بشأن الجودة لكافة مهام المشروع وعملياته منذ البداية حتى الاغلاق، فضلا عن سعيها إلى تكامل المهام المترابطة في جميع المستويات، حيث تستهدف تخطيط أنشطة إدارة جودة المشروع، وتحديد مواصفات الجودة لجميع المستويات، حيث تستهدف تخطيط أنشطة إدارة جودة المشروع، وتحديد مواصفات الجودة القياسية وأولوياتها في المشروع، وتوفير إدارة متخصصة تسعى إلى تحقيق مواصفات الجودة في المشروع.

4.2.2 تقييم جودة المشاريع

تعد عملية تقييم جودة المشاريع نشاطا مهما في إدارة أي مشروع، حيث يؤكد العديد من أصحاب المشاريع والجهات الممولة لها على أهمية الدور الذي تقوم به هذه العملية في نجاح المشاريع واستمراريتها وتحقيق أهدافها وغاياتها، ومن زاوية أخرى ينوهون إلى أن أبرز الأسباب المؤدية لتعثر أو فشل المشاريع هي عدم الدراية الكافية من جانب المديرين لماهية عملية التقييم وماذا تعني، فضلا عن عدم معرفتهم بكيفية إجرائها بشكل عملي، وقد يعود السبب في ذلك إلى تعدد المفاهيم والنظريات والنماذج والأساليب والممارسات العملية المتعلقة بعمليات تقييم جودة المشاريع، الأمر الذي أدى إلى تعدد وتنوع أدلة العمل اللازمة لإجراء التقييم حيث أصبح لكل نوع من أنواع المشاريع، ولكل جهة ممولة أو مانحة للمشاريع، أدلتها ووسائلها الخاصة والأسس العملية التي تقوم عليها (حجازي، 2015).

وحيث تعرف عملية تقييم جودة المشاريع بالعملية التي تقيس مدى نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها وغاياتها من جراء قيامها بعمل المشروع (Bates and Jones, 2012)، كما وتعرف بالعملية المؤسسة التي تتضمن جمع الأدلة وإجراء المقارنات والقياس مقابل المعايير، وتعرف أيضا بالعملية التي يتم من خلالها تحديد قيمة وفعالية المشروع من خلال استخدام أدوات ووسائل ومعايير محددة مسبقا (حسن، 2015)، بالتالي تكمن عملية تقييم جودة المشاريع في أنها اختبار منظم يقيس مدى التقدم والإنجاز في تحقيق

مخرجات المشروع حيث لا يكون التقييم لمرة واحدة فقط بل يشمل عملية قياس الإنجازات المتنوعة والمختلفة للأهداف عبر مراحل زمنية متعددة حتى يتم الوصول إلى تحقيق مخرجات المشروع .

في ضوء ذلك، يشير خير الدين(2014)، إلى أن عملية تقييم جودة المشاريع تكمن في قياس مدى منهجية وموضوعية المشاريع الحالية والمنجزة ومدى نجاحها، وهل تم تخطيط وتنفيذ المشروع وفق ما خطط له، وحيث يكون التقييم للإجابة عن مجموعة من الأسئلة المحددة من أجل تزويد مديري المشاريع بالمعلومات حول النظريات والأساليب والأسس المستخدمة في التنفيذ، لتتمكن من اتخاذ القرارات الصحيحة بشأن تعديل السياسات والإجراءات الجارية، فضلا عن الاستفادة من ذلك في تنفيذ المشاريع مستقبلا.

5.2.2 أهمية وأهداف عملية تقييم جودة المشاريع:

يشير العيساوي (2013)، إلى أن مرحلة تقييم جودة المشاريع هي المرحلة الأخيرة في مجال اختيار وإعداد وتنفيذ المشاريع، بمعنى أن التقييم هو الخطوة الأخيرة التي يجب على إدارة المشاريع القيام بها، وذلك لتحديد هل المشروع ملائم أو غير ملائم، وهل يجب أن يستمر هذا المشروع أو يجب التعديل عليه أو يجب إنهائه.

ويرى الأشوح (2015)، أن أهمية عملية تقييم جودة المشاريع تزداد بشكل ملحوظ في الدول النامية، لأن هناك حاجة كبيرة إلى تقييم جودة المشاريع الاستثمارية والحضرية والعمرانية والتنموية والإغاثية وغيرها، حيث أن الخطط التي ترسم في هذه الدول تفتقر بشكل كبير إلى الموضوعية وعدم توفر البيانات الدقيقة والمتكاملة، لذلك تكون عملية التنبؤ بالمشاريع وبرامجها غير متكاملة وغير دقيقة، مما يستدعي القيام إلى تقييم الأداء والإنتاجية والجودة أولا بأول ومرحلة بمرحلة، لكشف الانحرافات قبل حدوثها والقيام بعمليات التصحيح، لتجنب التكاليف الباهظة والتأخير والجهد على المنظمات.

وينوه (Larson&Clifford,2017) إلى أن عملية تقييم جودة المشاريع تهدف إلى توفير كل ما يلزم من بيانات ومعلومات لاتخاذ قرارات سليمة وصحيحة بشأن الاستراتيجيات والسياسات والعمليات

المرتبطة بالمشاريع الحالية والمستقبلية، حيث أن عملية تقييم جودة المشروع تثبت فعاليته ومطابقته للنتائج المخطط لها وللمتطلبات المالية والقانونية فضلا عن التحقق من جودة أداء المشروع وتحسينها، وتحديد الاستراتيجيات والأساليب الناجحة من أجل التوسع في تكرارها في المشاريع المستقبلية، وتعديل الاستراتيجيات والأساليب غير الناجحة، بالإضافة إلى إتاحة الفرصة للجهات المعنية بالمشروع للإدلاء بدلوها في مخرجات المشاريع وجودتها، وكذلك إتاحة عملية التعلم الجماعي وتشارك المعارف والخبرات والمهارات ذات العلاقة بالمشروع والتي من شأنها أن تعزز من مستوى أدائه وجودته من أجل ضمان نجاحه وتحقيق الأهداف المرجوة منه.

كما وتهدف المنظمات من عملية تقييم جودة مشاريعها إلى تلبية رغبات وتوقعات الجهات الممولة لهذه المشاريع، وإقناعهم بمدى ملائمتها وكفاءتها وفعاليتها وأثرها واستدامتها، فضلا عن استغلال كافة مواردها بالشكل الأمثل، وتصحيح الأخطاء ومحاولة تجنبها من أجل ضمان تحقيق الجودة في كافة المشاريع، بالتالي تحقيق درجة عالية من الرضا لدى جميع الأطراف ذات العلاقة بالمشاريع ((Schwalbe,2014)).

ويرى البطش(2015)، أنه يمكن حصر أبرز أغراض عملية تقييم جودة المشاريع في التالي:

- الرقابة بمعنى ربط نفقات المشروع بنتائجه أي إجراء نوع من التقييم على أساس منهج الاسترجاع بمعنى ربط نتائج المشروع بالأهداف وتوفير نموذجا لإدارة الجودة.
- التأثير على المشروع: حيث تؤثر نتائج التقييم في المشروع ذاته.
- البحث عن طريق تحديد العلاقة بين التعلم والتدريب وتحول ذلك إلى التدريب في العمل.

في ضوء ذلك، يرى (Mantel&scott,2016)، أن أهمية عملية تقييم جودة المشاريع تتبلور من خلال مجموعة كبيرة من الأهداف ومن أبرزها:

- الاكتشاف المبكر لما يتم وما يجري في المشروع بشكل جيد ومالا يتم ولا يجري بشكل غير جيد في المشروع قبل أن يعرف بذلك الآخرون.

- التوضيح والبيان لكافة الجهات المسؤولة والممولة للمشروع أو المالكة له كيف يعمل المشروع وكيف أنه عملي ومفيد ويحقق أهدافهم المخطط لها.
- كسب المزيد من التأييد والحصول على المزيد من الأموال للاستثمار من خلال تقديم الدليل القاطع على كفاءة وفاعلية المشروع.
- تعزيز وتحسين مستوى أداء العاملين في المشروع من خلال تقديم إيضاحات حول نقاط الضعف ومعالجتها ونقاط القوة وتعزيزها.
- تعزيز وتحسين ما تتمتع به المؤسسة من مصداقية وسمعة طيبة وذلك من خلال الجودة المميزة التي تتمتع بها مشاريعها.

6.2.2 المعايير الدولية لتقييم جودة المشاريع

هناك اتفاق بين العديد من المنظمات الدولية والممولة والمانحة للمشاريع مثل البنك الدولي، وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، وبرنامج الأمم المتحدة للبيئة، وصندوق الأمم المتحدة للإسكان والبنك الآسيوي للتنمية، والوكالة الأمريكية للتنمية الدولية، ووكالة التعاون اليابانية على خمس معايير أساسية لتقييم جودة المشاريع، والمتمثلة في الآتية:

➤ المعيار الأول: معيار الارتباط

يفحص معيار الارتباط تقدير مدى ارتباط أو ملائمة نتائج المشروع بالنسبة إلى احتياجاته وسياساته، وبالنسبة إلى احتياجات ومتطلبات وأولويات الفئات التي يستهدفها المشروع، ويتمثل هذا المعيار في درجة استمرار صحة وملائمة مخرجات أو نتائج أو غايات المشروع وفقا لما تم التخطيط له مسبقا، أو كما عدلت لاحقا بسبب تغير الظروف في السياق المباشر لذلك المشروع، أو في بيئته الخارجية، حيث يركز هذا المعيار على تقدير تحقيق الارتباط بين خطط المشروع واستراتيجياته، وتحقيق حاجات ومتطلبات وتوقعات المستفيدين.(Chauhan&Prabhat,2014)

في ضوء ذلك، فإن لمعيار الارتباط أثر كبير في تعزيز جودة المشاريع، حيث أن تحديد احتياجات الفئة المستهدفة بشكل صحيح، وتصميم المشروع بالشكل الذي يتناسب مع أصحاب المصالح، وتحليل المخاطر الخارجية التي قد تواجه المشروع أثناء تنفيذه، والتواصل والتنسيق الفعال مع الشركاء، كل ذلك سيؤدي إلى سير أنشطة المشروع بالشكل الصحيح، وبالتالي تحقيق الجودة في جميع مراحل المشروع مما يؤدي إلى نجاحه وتفوقه (حماد، 2010).

➤ المعيار الثاني: معيار الكفاءة).

يقيس معيار الكفاءة درجة كفاءة المشروع من خلال تقدير النتائج التي حققها بالنسبة للنفقات والموارد المستخدمة فيه أثناء فترة زمنية معينة، ويعرف معيار الكفاءة على أنه مقياس لكيفية استخدام المدخلات من الموارد المالية والمادية والبشرية والتقنية بشكل مثالي واقتصادي للحصول على المخرجات المخطط لها. (طوقان، 2018)، كما ويوضح معيار الكفاءة مدى تحول موارد المدخلات خلال تنفيذ العمليات والأنشطة إلى مخرجات مستهدفة كما ونوعاً وضمن مدة زمنية مخطط لها مسبقاً (التميمي، 2012).

في ضوء ذلك، فإن معيار الكفاءة يعد مقياس لدرجة تحول الموارد المالية والمادية والخبرات والوقت إلى نتائج بطريقة اقتصادية ذات جودة عالية ومميزة، حيث يبين هذا المعيار مدى تحقيق المخرجات المخطط لها، ومدى مرونة إدارة المشروع في مواجهة المخاطر والمشكلات التي قد يتعرض لها المشروع، فضلاً عن التنسيق مع الشركاء في المشروع بشكل دوري ومستمر وكذلك ضبط تكاليف المخرجات، فإذا تحقق هذا المعيار في المشروع سيكون له الأثر الكبير والواضح في تعزيز جودة المشروع، مما يؤدي إلى ضمان نجاح المشروع وتفوقه، وتحقيق أهداف المؤسسة المنشودة الصندوق الدولي للتنمية الزراعية لمكافحة الفقر. (Brewer&Dittman,2013).

➤ المعيار الثالث: (معيار الفاعلية).

يركز معيار الفاعلية على تقدير مدى تحقيق المخرجات ومدى جودتها، وهل نتائج المشروع ستحقق لنا الهدف من إنشاء المشروع (العيساوي، 2013)، وبعبارة أخرى يركز هذا المعيار على تقدير مدى تحقيق المخرجات أو المدى الذي ستحقق به، وما إذا كان من المحتمل أن يساهم المشروع في النواتج المحددة والأثر المحدد (الأشوح، 2015).

بالتالي يقيس هذا المعيار مدى تحقيق المشروع للنتائج المخطط لها والمخرجات والأهداف (محمد، 2013)، وبعبارة أخرى يعكس هذا المعيار مدى استغلال مخرجات المشروع وتحقيق أهدافه المخطط لها مسبقا

➤ المعيار الرابع: معيار الأثر.

معيار الأثر يعرف على أنه العملية التي تفحص أثر المشروع على المدى البعيد، وحيث يكون التنفيذ والأداء ناجحين في حال كانت المدخلات اللازمة لتنفيذ النشاطات المخطط لها، وإنجاز المخرجات المتوقعة في الزمن المناسب.

كما يعرف أنه التأثيرات الإيجابية والسلبية على المدى البعيد في المؤسسة بشكل مباشر أو غير مباشر، سواء أكانت هذه التأثيرات مقصودة أو غير مقصودة، وقد تكون هذه التأثيرات اقتصادية أو اجتماعية أو ثقافية أو تقنية أو بيئية أو تنظيمية أو أي نوع آخر، حيث يتم تحليل الهدف العام باعتباره تأثيرا متوقعا، بالإضافة إلى التأثيرات الإيجابية والسلبية غير المتوقعة. ووفقا لدراسة (رضوان، 2015)، فإن معيار الأثر يعكس مدى امتداد وانتشار المنافع والفوائد الأكبر عدد ممكن من المستفيدين من المشروع، كما ويعكس هذا المعيار مدى مساهمة المشروع في تطوير القطاعات ذات العلاقة.

➤ المعيار الخامس: (معيار الاستدامة).

يعرف معيار الاستدامة بمدى استمرارية نتائج المشروع بعد انتهائه وتوقف كافة موارده الصندوق الدولي للتنمية الزراعية لمكافحة الفقر، وبعبارة أخرى يعرف بديمومة أو استدامة نتائج المشروع بعد انتهائه، حيث أن الاستدامة نوعان وهما الاستدامة الساكنة وتعني التدفق المستمر للمنافع والفوائد من المشروع المنجز إلى الفئات المستهدفة منه، والاستدامة الديناميكية وتعني استخدام أو تكييف نتائج المشروع تبعاً لسياق مختلف أو بيئة متغيرة من الفئات المستهدفة أو فئات أخرى.

في ضوء ذلك، فهناك ارتباط واضح ووثيق بين معيار الاستدامة وجودة المشاريع، حيث تعبر الاستدامة عن مدى كفاية موازنة المشروع لتحقيق مخرجات وأهداف المشروع، وفي حال التزمت المؤسسة بتطبيق معيار الاستدامة في مشاريعها فإن أنشطة المشروع ستنتج وفق الموازنة المرصودة لكل نشاط من أنشطة المشروع، وسوف تتمتع مخرجات كل نشاط بالجودة العالية، وبالتالي ستكون الجودة متوافرة في كافة أنشطة المشروع، مما يؤدي إلى تحقيق الجودة في المشروع ككل. (Chauhan&Prabhat,2014)

الفصل الثالث: المنهجية والتصميم

1.3 تمهيد

تناول الباحث في هذا الفصل المنهج المستخدم وطريقة اختيار العينة ووصفها، ووصف أداتي الدراسة المستخدمة، كما ويتضمن هذا الفصل خطوات وإجراءات تنفيذ الدراسة، وكذلك تحديد الأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات.

2.3 منهجية الدراسة

تبنت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واسلوب الدراسة الميدانية حيث تم جمع البيانات من مصدرين متكاملين هما:

- المصادر الثانوية: وتشمل الكتب والمراجع والدوريات المختلفة والمواقع الإلكترونية المتوفرة على شبكة الإنترنت لتغطية الجانب النظري من الدراسة.
- المصادر الأولية: وتشمل جمع البيانات من خلال أداة الدراسة (استبانة تم تطويرها) لأغراض هذه الدراسة و تحليلها إحصائيا من خلال استخدام برنامج الرزمة الإحصائية (SPSS.V.28) للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

3.3 مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في مؤسسة مرسال ، حيث تم اختيار هذه الإدارة نظرا للدور الهام والفعال في الاشراف على ديمومة الجاهزية في مؤسسة مرسال ، والبالغ عددهم (196) موظفا وموظفة في مؤسسة مرسال ، الجدول (3) يبين توزيع افراد العينة حسب الجنس.

جدول رقم (1): توزيع مجتمع الدراسة حسب الجنس

توزيع مجتمع الدراسة حسب الجنس		
الجنس	العدد	النسبة
ذكور	119	% 61
إناث	77	% 39
المجموع	196	% 100

4.3 عينة الدراسة

قام الباحث بتوزيع الاستبانة على عينة استطلاعية حجمها (25) موظف لاختبار الاتساق الداخلي والصدق البنائي والثبات.

وبعد التأكد من صدق وسلامة اداة الدراسة للاختبار تم طباعتها بصوره الكترونية عبر تطبيق (Google Form) ومن ثم إرسالها عبر تطبيقات الاتصال الرقمية المختلفة الى مجموعات اتصال رقمية بين موظفي الادارة في مختلف المديريات، حيث تم الحصول على (154) مستجيبا خلال فترة التطبيق، بعدها تم مراجعة الاجابات وتم استبعاد (6) مستجيبين لعدم اكتمال البيانات وعلية فقد استقرت العينة المتيسرة بالشكل النهائي على (148) مستجيبا أي ما نسبته (75%) تقريبا وهي نسبة جيدة وممثلة لمجتمع الدراسة، والجدول (4) يبين توزيع عينة الدراسة حسب الجنس.

جدول رقم (2): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

توزيع عينة الدراسة حسب الجنس			
المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة
الجنس	ذكور	98	% 66
	إناث	50	% 34

المؤهل العلمي	بكالوريوس	99	67 %
	دراسات عليا	49	33 %
المجموع		148	1

5.3 أداة الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها تم تطوير استبانة اعتمادا على الأدبيات والدراسات السابقة لمعرفة دور اليقظة الاستراتيجية في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية وتكونت الاستبانة من قسمين؛ الملحق (أ):

❖ القسم الأول: يتضمن البيانات الشخصية والوظيفية للمبحوثين وتشمل: (الجنس، سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي).

❖ القسم الثاني: ويتكون من الفقرات التي تقيس متغيرات الدراسة:

- الفقرات من (1-24) تقيس المتغير المستقل (اليقظة الاستراتيجية)، موزعة على الأبعاد المكونة لليقظة الاستراتيجية كما يلي:

1. الفقرات من (1-5) لقياس اليقظة السوقية.

2. الفقرات من (6-13) لقياس اليقظة التكنولوجية.

3. ج. الفقرات من (14-19) لقياس اليقظة التنافسية.

4. د. الفقرات من (20-24) لقياس اليقظة البيئية.

- الفقرات من (25-39) تقيس المتغير التابع (جودة تنفيذ المشاريع الخدمية)

تم استخدام مقياس (ليكرت الخماسي) وحددت بخمس درجات هي (تنطبق دائما وتنطبق غالبا وتنطبق احيانا ولا تنطبق ابدا). مع الأخذ بعين الاعتبار أن تدرج القياس المستخدم كما يلي:

جدول رقم (3): مقياس (ليكرت الخماسي)

تنطبق بدرجة	تنطبق بدرجة	تنطبق بدرجة	تنطبق بدرجة	تنطبق بدرجة
قليلة جداً	قليلة	متوسطة	عالية	عالية جداً
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

واستناداً إلى ذلك فقد حدد الباحث ثلاث مستويات هي (بدرجة مرتفعة، بدرجة متوسطة، بدرجة منخفضة) اعتماداً على المعادلة الآتية:

طول الفترة = (الحد الأعلى للبدل - الحد الأدنى للبدل) / عدد المستويات

$$= 3 / (5-1) = 0.75 = 3/4 \text{ وبذلك تكون المستويات كالتالي:}$$

2.33 – 1.00 منخفض

3.67 – 2.34 متوسط

3.68 – فأكثر مرتفع

وبناء عليه إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي لل فقرات أكبر من (3.68) فيكون مستوى التقديرات مرتفعاً، وهذا يعني موافقة أفراد عينة الدراسة على الفقرة، أما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي (2.34- 3.67) فإن مستوى التقديرات سيكون متوسطاً، وإذا كان المتوسط الحسابي أقل من (2.33) فيكون مستوى التقديرات منخفضاً وهذا يعني رفض أفراد عينة الدراسة للفقرة.

1. صدق المحتوى:

وللتحقق من صدق البناء للمقياس، تم تطبيقه على عينة استطلاعية مكونة من (24) مشارك من خارج عينة الدراسة ومجتمعها، وتم استخراج معامل الارتباط بيرسون لكل بعد مع الدرجة الكلية للمتغير الذي تنتهي إليه.

وتم استخراج معامل ارتباط بيرسون بين ابعاد اليقظة الاستراتيجية الاربعة، وبين الدرجة الكلية لفقرات اليقظة الاستراتيجية والجدول رقم (4) يبين ذلك.

جدول رقم (4): معامل ارتباط بيرسون بين كل بعد من أبعاد اليقظة الاستراتيجية والدرجة الكلية

لليقظة الاستراتيجية

البعد	عدد الفقرات	معامل الارتباط
اليقظة السوقية	5	0.848 **
اليقظة التكنولوجية	8	0.936 **
اليقظة التنافسية	6	0.886 **
اليقظة البيئية	5	0.837 **

دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$)

ويتضح من الجدول (4) أن جميع الأبعاد في المقياس ترتبط بالدرجة الكلية للمقياس، بمعامل ارتباط موجب وعالي وبمستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.01$) وهذا يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي وصدق البناء بالنسبة لمتغير اليقظة الاستراتيجية بأبعاده المختلفة.

وتم استخراج معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة من الفقرات المكونة للمتغير التابع جودة المشاريع الخدمية وبين الدرجة الكلية للفقرات ككل والجدول رقم (5) يبين ذلك.

جدول رقم (5): معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة من الفقرات المكونة للمتغير التابع جودة

تنفيذ المشاريع الخدمية وبين الدرجة الكلية للفقرات ككل

الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط
25	0.712 ** 0	33	0.775 ** 0
26	0.415 * 0	34	0.767 ** 0

0.758 ** 0	35	0.648 ** 0	27
0.749 ** 0	36	0.598 ** 0	28
0.576 ** 0	37	0.573 ** 0	29
0.592 ** 0	38	0.618 ** 0	30
* 0.437 * 0	39	0.672 ** 0	31
		0.752 ** 0	32

** دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$)

* دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$)

ويتضح من الجدول (5) أن جميع الفقرات في ترتبط بالدرجة الكلية للفقرات المتغير التابع (جودة تنفيذ المشاريع الخدمية)، بمعامل ارتباط موجب وعالي وبمستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.01$) وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي وصدق البناء بالنسبة لمتغير جودة تنفيذ المشاريع الخدمية بأبعاده المختلفة.

2. ثبات الأداة Reliability :

❖ حساب الثبات:

تم حساب ثبات أداة الدراسة لمتغيرات الدراسة بطريقة ألفا كرونباخ والجدول رقم (8) يبين قيم معاملات الثبات لأبعاد المتغير المستقل (اليقظة الاستراتيجية) والمتغير التابع (جودة تنفيذ المشاريع الخدمية):

جدول رقم (6): معامل الثبات حسب طريقة الفا كرونباخ لأبعاد المتغير المستقل (اليقظة

الاستراتيجية) والمتغير التابع (جودة تنفيذ المشاريع الخدمية)

البعد	عدد الفقرات	معامل الثبات (كرونباخ ألفا)
اليقظة السوقية	5	0.734
اليقظة التكنولوجية	8	0.808
اليقظة التنافسية	6	0.853
اليقظة البيئية	5	0.691
أبعاد اليقظة الاستراتيجية مجتمعة	24	0.897
الدرجة الكلية لفقرات جودة تنفيذ المشاريع الخدمات	15	0.898

يتبين من الجدول السابق أن معاملات الثبات باستخدام معادلة كرونباخ الفا قد تراوحت لمتغير اليقظة الاستراتيجية ما بين (0.691-0.853) وللأبعاد مجتمعة بلغ معامل الثبات (0.897)، اما بالنسبة لمتغير جودة تنفيذ المشاريع الخدمات بلغت قيمة معامل الثبات (0.898)؛ وهذه قيم جيدة لثبات الاتساق الداخلي ومقبولة لأغراض البحث العلمي إذ تجاوزت الحد الأدنى المتفق عليه للاعتمادية والذي هو: في نطاق 60% نسبة مقبولة لأغراض التحليل العلمي. (Secaran, 2003: p311)

6.3 المعالجة الإحصائية

بعد جمع الاستبانات من عينة الدراسة والبالغ عددها (148) استبانة تم تحليلها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.V28)، وقد تم الاعتماد على مجموعة من المعالجات الإحصائية لاختبار فرضيات الدراسة والإجابة على أسئلتها، ومن أهم هذه المعالجات:

- 1- مقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistic Measures) لوصف خصائص مجتمع الدراسة بالاعتماد على التكرارات والنسب المئوية، والإجابة على أسئلة الدراسة وترتيب أبعاد الدراسة حسب أهميتها النسبية بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- 2- مصفوفة معامل ارتباط بيرسون (Pearson's Correlation Matrix) وذلك لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل وأبعاده والمتغير التابع.
- 3- تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) لاختبار مدى صلاحية نموذج الدراسة وأثر المتغير المستقل على المتغير التابع ، وتحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضيات الفرعية.
- 4- تحليل معامل تضخم التباين (VIF) Variance Inflation Factor واختبار التباين المسموح (Tolerance) وذلك للتأكد من عدم وجود ارتباط عال (Multicollinearity) بين المتغيرات المستقلة.
- 5- اختبار معامل الالتواء (Sekwness) للتأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

الفصل الرابع: عرض النتائج ومناقشتها والتوصيات

1.4 عرض النتائج

يعرض هذا الفصل نتائج التحليل الإحصائي لأبعاد الدراسة، ومناقشة النتائج التي توصلت لها والتوصيات التي تم استنتاجها بناء على نتائج الدراسة.

فيما يلي عرض لنتائج التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات، وهي قيم المتوسطات والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لجميع أبعاد الدراسة والفقرات المكونة لكل بعد.

الإجابة على السؤال الأول: ما مستوى اليقظة الاستراتيجية لدى العاملين في مؤسسة

مرسال؟

جدول رقم (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد مجتمع

الدراسة على أبعاد اليقظة الاستراتيجية

الترتيب	الترتيب	المتوسط	الانحراف	الأهمية	تسلسل	المتوسط
الترتيب حسب	حساب	الانحراف المعياري	النسبية	الأهمية النسبية	البعد	الفقرات
مرتفع	(4)	0.725	0.747	3.623	اليقظة السوقية	5-1
مرتفع	(3)	0.758	0.745	3.789	اليقظة التكنولوجية	13-6
مرتفع	(2)	0.770	0.774	3.848	اليقظة التنافسية	19-14
مرتفع	(1)	0.771	0.727	3.857	اليقظة البيئية	24-20

مرتفع	-	0.756	0.653	3.779	أبعاد اليقظة الاستراتيجية مجتمعة	24-1
-------	---	-------	-------	-------	--	------

يتبين من الجدول رقم (7) أن المتوسط العام لمستوى تصورات المبحوثين لمستوى اليقظة الاستراتيجية بأبعادها مجتمعة كان مرتفعاً، حيث بلغ (3.779)، وبأهمية نسبية بلغت (76%)، واحتل بعد اليقظة البيئية المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي بلغ (3.86)، وأهمية نسبية بلغت (77%)، وجاء بعد اليقظة التنافسية بالمرتبة الثانية، وبمتوسط حسابي بلغ (3.85)، وأهمية نسبية (77%)، ثم جاء بعد اليقظة التكنولوجية في المرتبة الثالثة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.79)، وبأهمية نسبية قيمتها (76%)، واحتل بعد اليقظة السوقية المرتبة الرابعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.62)، وأهمية نسبية قيمتها (73%) تقريباً

وفيما يلي عرضاً لمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد مجتمع الدراسة على أبعاد اليقظة الاستراتيجية:

❖ أولاً: بعد اليقظة السوقية

يوضح الجدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقره من فقرات بعد اليقظة السوقية:

الجدول(8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد مجتمع

الدراسة على بعد اليقظة السوقية

الترتيب حسب المتوسط	الترتيب	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	تسلسل الفقرات
مرتفع	1	0.749	1.15	3.75	تسعى الإدارة دوما الى معرفة الاحتياجات الحالية والمستقبلية.	1
مرتفع	2	0.746	0.95	3.73	إدارة المؤسسة على علم دائم بواقع صورتها عند زيارتها.	2
مرتفع	4	0.711	0.99	3.56	تسعى الإدارة بصفة مستمرة على مراقبة علاقتها مع العملاء.	3
مرتفع	5	0.709	1.06	3.55	للإدارة قنوات استخبارية واستشعارية لجمع وانتقاء المعلومات.	4
مرتفع	3	0.717	0.97	3.59	تمتلك الإدارة نظام معلومات خاص بتحليل وخزن ونشر المعلومات.	5

يبين الجدول (8) أن المتوسط الكلي لإجابات عينة الدراسة على فقرات اليقظة السوقية بدرجة مرتفعة، وكانت الفقرة التي تشير إلى سعي الإدارة دوماً إلى معرفة الاحتياجات الحالية والمستقبلية، الأعلى متوسطاً بين الفقرات، أما أقل الفقرات متوسطاً فهي الفقرة التي تنص على للإدارة قنوات استخبارية واستشعارية لجمع وانتقاء المعلومات عن العملاء.

❖ ثانياً: بعد اليقظة التكنولوجية

يوضح الجدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقره من فقرات بعد اليقظة التكنولوجية:

الجدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد مجتمع الدراسة على بعد اليقظة التكنولوجية

الترتيب حسب المتوسط	الترتيب	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	تسلسل الفقرات
مرتفع	8	0.712	1.096	3.561	تركز الإدارة على المتابعة والاطلاع على كل الابتكارات التقنية.	6
مرتفع	2	0.785	0.934	3.926	تسعى الإدارة للاطلاع الدائم بمجالات البحث والتطوير الخاصة.	7
مرتفع	3	0.776	0.880	3.878	تسعى الإدارة لامتلاك التكنولوجيا المتطورة التي تخص مجال عملها.	8

مرتفع	4	0.755	1.022	3.777	الإدارة بمشاريع أبحاث لتطوير تكنولوجياها.	9
مرتفع	6	0.722	1.073	3.608	تبذل الادارة جهودا مالية ومعنوية بهدف الكشف عن التطورات والمستجدات في الميادين التكنولوجية الحالية والمستقبلية.	10
مرتفع	7	0.739	0.974	3.696	الإدارة تنشط في بيئة تكنولوجية متقدمة.	11
مرتفع	5	0.736	1.030	3.682	تشرك الإدارة الموظفين في اليقظة التكنولوجية.	12
مرتفع	1	0.832	0.976	4.162	يتم إدخال برمجيات وتقنيات حديثة متطورة في الادارة.	13

يبين الجدول (9) أن المتوسط الكلي لإجابات عينة الدراسة على فقرات اليقظة السوقية بدرجة مرتفعة، وكانت الفقرة التي تشير الى سعي الإدارة لإدخال برمجيات وتقنيات حديثة متطورة في الإدارة، الأعلى متوسطاً بين الفقرات، اما اقل الفقرات متوسطاً فهي الفقرة التي تنص على تركيز الإدارة على المتابعة والاطلاع على كل الابتكارات التقنية.

❖ ثالثاً: بعد اليقظة التنافسية

يوضح الجدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقره من فقرات بعد

اليقظة التنافسية:

الجدول(10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد مجتمع

الدراسة على بعد اليقظة التنافسية

الترتيب حسب المتوسط	الترتيب	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	تسلسل الفقرات
مرتفع	4	0.765	0.974	3.824	تعمل الإدارة باستمرار على جمع المعلومات حول كفاءة منافسيها .	14
مرتفع	3	0.780	1.067	3.899	تهدف إدارة المؤسسة الى معرفة أهداف وقرارات العملاء ومستويات أدائهم لصياغة استراتيجيات أكثر فاعلية.	15
مرتفع	6	0.684	1.075	3.419	تراقب الإدارة خدمات العملاء المباشرين وغير المباشرين والحاليين والمحتملين.	16
مرتفع	5	0.734	0.999	3.669	تهتم الإدارة بتطوير نوعية الخدمات المقدمة.	17
مرتفع	1	0.854	0.959	4.270	تسعى الإدارة دوما إلى زيادة فرصها فيما يتعلق	18

					بالابتكار وتقديم منتجات وخدمات متميزة.	
مرتفع	2	0.801	0.979	4.007	تحرص الإدارة على الحصول على ولاء الممولين والمحافظة عليهم.	19

يبين الجدول (10) أن المتوسط الكلي لإجابات عينة الدراسة على فقرات اليقظة التنافسية بدرجة مرتفعة، وكانت الفقرة التي تشير الى سعي الإدارة تسعى الإدارة دوماً إلى زيادة فرصها فيما يتعلق بالابتكار وتقديم منتجات وخدمات متميزة، الأعلى متوسطاً بين الفقرات، أما أقل الفقرات متوسطاً فهي الفقرة التي تنص على تراقب الإدارة خدمات العملاء المباشرين وغير المباشرين والحاليين والمحتملين.

❖ رابعاً: بعد اليقظة البيئية

يوضح الجدول (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقره من فقرات بعد

اليقظة البيئية:

الجدول(11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد مجتمع

الدراسة على بعد اليقظة البيئية

الترتيب حسب المتوسط	الترتيب	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	تسلسل الفقرات
مرتفع	1	0.818	0.996	4.088	تهتم الإدارة بمراقبة محيطها من ناحية الاجتماعية والثقافية.	20
مرتفع	5	0.735	1.138	3.676	تسعى الإدارة لمعرفة الفرص والتهديدات في البيئة الخارجية.	21
مرتفع	3	0.768	0.858	3.838	تسعى الإدارة لمعرفة نقاط القوة والضعف في بيئتها الداخلية.	22
مرتفع	4	0.758	0.843	3.791	تقوم الإدارة بتحليل ومعالجة البيانات لاتخاذ القرارات تلائم بيئة المؤسسة.	23
مرتفع	2	0.778	0.834	3.892	لدى الإدارة المام تام بمختلف التطورات الحاصلة في الوضع الاقتصادي من مستويات الدخل	24

					والأجور وأسعار الاستهلاك والصرف.	
--	--	--	--	--	-------------------------------------	--

يبين الجدول (11) أن المتوسط الكلي لإجابات عينة الدراسة على فقرات اليقظة البيئية بدرجة مرتفعة، وكانت الفقرة التي تشير الى اهتمام تهتم الإدارة بمراقبة محيطها من ناحية الاجتماعية والثقافية، الأعلى متوسطاً بين الفقرات، اما اقل الفقرات متوسطاً فهي الفقرة التي تنص على تسعى الإدارة لمعرفة الفرص والتهديدات في البيئة الخارجية.

الإجابة على السؤال الثاني: ما مستوى جودة تنفيذ المشاريع الخدمية لدى العاملين في مؤسسة مرسال ؟

جدول (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات جودة تنفيذ المشاريع الخدمية

الترتيب حسب المتوسط	الترتيب	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	تسلسل الفقرات
مرتفع	8	0.758	1.083	3.791	تقوم الادارة بإعداد وتحديد الاحتياجات قبل تصميم المشاريع.	1
مرتفع	7	0.770	0.899	3.851	تعكس المشاريع المنفذة نتائج تقييم الاحتياجات.	2

مرتفع	1	0.823	0.845	4.115	يتم تصميم المشاريع حسب أولويات التمويل.	3
مرتفع	6	0.773	0.994	3.865	يوجد تناغم بين أهداف التمويل وتحديد الاحتياجات.	4
مرتفع	10	0.743	1.037	3.716	تتوفر موارد مالية وبشرية ومعدات تقنية ملائمة لتنفيذ أنشطة المشروعات المخطط لها.	5
مرتفع	9	0.757	0.951	3.784	يتم تنفيذ أعمال المشروع بجودة عالية خلال الوقت المحدد وضمن التكاليف والموازنة.	6
مرتفع	12	0.726	0.906	3.628	تحقق الإدارة نتائج ومخرجات المشروع نتيجة كفاءة أداء العاملين.	7
مرتفع	13	0.714	0.998	3.568	تمتلك الإدارة نظام مالي فعال يحكم نفقات	8

					المشروع وفقا للبنود الموازنة.	
مرتفع	11	0.728	0.888	3.642	تضع إدارة المشروع أهدافها لتكون متسقة أهداف الفئة المستهدفة.	9
مرتفع	14	0.711	1.114	3.554	تساهم المشاريع في تطوير القطاع المستهدف.	10
مرتفع	3	0.784	0.922	3.919	يوجد اثر اقتصادي للمشاريع على الموظفين ومقدمي الخدمات.	11
مرتفع	4	0.776	0.925	3.878	يوجد للمشاريع آثار مختلفة نتيجة الاختلاف في الجنس أو الطبقات الاجتماعية.	12
مرتفع	5	0.774	0.921	3.872	يتوفر في الادارة معيار الاستدامة المؤسسية والتي تعكس مستوى التزام المؤسسة باستمرار المشاريع.	13
مرتفع	15	0.696	1.152	3.480	عند تصميم المشروع يتم اقتراح أنشطة لا	14

					تحتاج لمصدر تمويل مستمر.	
مرتفع	2	0.791	0.891	3.953	يكون هناك كفاية لموازنة المشروع لتحقيق المخرجات والأهداف.	15
مرتفع		0.755	0.641	3.774	جودة المشاريع بفقراتها مجتمعة.	15-1

يبين الجدول (12) أن المتوسط الكلي لإجابات عينة الدراسة على فقرات جودة تنفيذ المشاريع الخدمية بدرجة مرتفعة، وكانت الفقرة التي تشير إلى يتم تصميم المشاريع حسب أولويات التمويل، الأعلى متوسطاً بين الفقرات، أما أقل الفقرات متوسطاً فهي الفقرة التي تنص على عند تصميم المشروع يتم اقتراح أنشطة لا تحتاج لمصدر تمويل مستمر.

الإجابة على السؤال الثالث: هل توجد علاقة طردية ذات دلالة معنوية بين لأبعاد اليقظة الاستراتيجية (اليقظة السوقية، اليقظة التكنولوجية، اليقظة التنافسية، اليقظة البيئية) وجودة تنفيذ المشاريع الخدمية في مؤسسة مرسال ؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخدام معامل الارتباط بيرسون والجدول (13) يوضح ذلك.

جدول رقم (13): قيم معامل الارتباط بيرسون بين لأبعاد اليقظة الاستراتيجية وجودة تنفيذ المشاريع

الخدمية

اليقظة	اليقظة	اليقظة	اليقظة	اليقظة	جودة
السوقية	التكنولوجية	التنافسية	البيئية	الاستراتيجية	المشاريع
اليقظة	1	0.684 **	0.624 **	**	0.830 **
السوقية				0.587	0.737

**	0.915 **	**	0.806 **	1		اليقظة التكنولوجية
0.797		0.700				
**	0.894 **	**	1			اليقظة التنافسية
0.741		0.678				
**	0.847 **	1				اليقظة البيئية
0.676						
**	1					اليقظة الاستراتيجية
0.846						
1						جودة المشاريع

** دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$)

كما هو واضح من معاملات الارتباط المدرجة في الجدول رقم (13) تدل النتائج على قوة العلاقة بين أبعاد اليقظة الاستراتيجية وجودة تنفيذ المشاريع الخدمية جميعها بقيم عالية وداله إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$)، وهذا دليل على الدور المهم والفعال الذي تلعبه اليقظة الاستراتيجية بأبعادها المتعددة في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية في مؤسسة مرسال .

2.4 اختبار فرضيات الدراسة:

تم إجراء اختبارات معامل تضخم التباين، والتباين المسموح به، ومعامل الالتواء، وذلك من أجل ضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار، وذلك على النحو التالي: تم التأكد من عدم وجود ارتباط عالٍ (Multicollinearity) بين المتغيرات المستقلة، باستخدام اختبار معامل تضخم التباين (Variance Inflation Factor) (VIF)، واختبار التباين المسموح (Tolerance) لكل متغير من المتغيرات المستقلة، مع مراعاة عدم تجاوز معامل تضخم التباين للقيمة (10)، وقيمة اختبار التباين المسموح (Tolerance) أكبر من (0.05)، وتم أيضاً التأكد من إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي (Normal Distribution)، باحتساب

معامل الالتواء (Skewness)، مراعين في ذلك أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي إذا كانت قيم معامل الالتواء تقل عن (1)، والجدول رقم (16) يبين نتائج هذه الاختبارات.

ونلاحظ أن قيم اختبار معامل تضخم التباين (VIF) لجميع المتغيرات تقل عن (10) وتتراوح بين (1.92-3.636)، وقيم اختبار التباين المسموح ((Tolerance تراوحت بين (0.275-0.502)، ويعد مؤشراً على عدم وجود ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة ((Multicollinearity، وقد تم التأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ((Normal Distribution، باحتساب معامل الالتواء ((Skewness وتتراوح بين (-0.172-0.698).

جدول رقم (14): اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح به ومعامل الالتواء

اسم المتغير	VIF	Tolerance	Skewness
اليقظة السوقية	1.992	0.502	- 0.383
اليقظة التكنولوجية	3.636	0.275	- 0.473
اليقظة التنافسية	3.119	0.321	- 0.698
اليقظة البيئية	2.179	0.459	- 0.172

❖ الفرضية الرئيسية:

وتنص على انه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 < \alpha$) لتقديرات المبحوثين لمستوى اليقظة الاستراتيجية (اليقظة السوقية، اليقظة التكنولوجية، اليقظة التنافسية، اليقظة البيئية) بأبعادها مجتمعة على جودة تنفيذ المشاريع الخدمية في مؤسسة مرسال .

جدول رقم (15): نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis Of Variance) للتأكد من صلاحية النموذج

لاختبار اثر ابعاد اليقظة الاستراتيجية مجتمعة على جودة تنفيذ المشاريع الخدمية

المصدر	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (F) المحسوبة	مستوي الدلالة (α)	القرار
الانحدار	43.859	4	10.965	95.304	0.001 **	رفض الفرضية
الخطأ	16.452	143	0.115			العدمية
الكلية	60.311	147				

** ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ($\alpha < 0.01$)

* معامل التحديد (R^2) = 0.727

* معامل الارتباط (R) = 0.853

تشير النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (17) إلى وجود اثر لأبعاد اليقظة الاستراتيجية مجتمعة على جودة تنفيذ المشاريع الخدمية، نظراً لارتفاع قيمة (F المحسوبة عند مستوى دلالة 0.01) ($\alpha < 0.01$) ، حيث بلغت قيمة (F المحسوبة ($F=95.304$) ، وبمستوى دلالة ($\alpha = 0.00$) ، وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha < 0.01$) ، حيث تفسر ابعاد اليقظة الاستراتيجية مجتمعة ما مقداره (72.27%) من التباين في المتغير التابع، استناداً إلى قيمة معامل التحديد R^2 ويعزز ذلك قيمة معامل الارتباط R والبالغة (85.3%)، وذلك يؤكد دور ابعاد اليقظة الاستراتيجية مجتمعة في تفسير المتغير التابع (جودة تنفيذ المشاريع الخدمية).

جدول رقم (16): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد اليقظة الاستراتيجية مجتمعة على

جودة تنفيذ المشاريع الخدمية

أبعاد اليقظة الاستراتيجية	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة (T)	مستوى الدلالة T
اليقظة السوقية	0.265	0.053	0.310	5.025	0.000 **
اليقظة التكنولوجية	0.307	0.072	0.357	4.284	0.000 **
اليقظة التنافسية	0.144	0.064	0.174	2.257	0.026 **
اليقظة البيئية	0.112	0.057	0.127	1.964	0.051 **

* ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$)

** ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

كذلك يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (18) ومن متابعة معاملات ((Beta،

واختبار (7)، أن جميع ابعاد اليقظة الاستراتيجية الفرعية تؤثر على جودة تنفيذ المشاريع الخدمية وهي

دالة إحصائياً عند مستوى دلالة). ($\alpha < 0.01$ ، $\alpha < 0.05$)

ومما سبق يقتضي ما يلي:

رفض الفرضية التي تنص على انه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)

$\alpha \leq$ لتقديرات المبحوثين لمستوى اليقظة الاستراتيجية (اليقظة السوقية، اليقظة التكنولوجية، اليقظة

التنافسية، اليقظة البيئية) على جودة تنفيذ المشاريع الخدمية في مؤسسة مرسال ، وقبول الفرضية

البديلة التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتقديرات

المبحوثين لمستوى اليقظة الاستراتيجية (اليقظة السوقية، اليقظة التكنولوجية، اليقظة التنافسية،

اليقظة البيئية) على جودة تنفيذ المشاريع الخدمية في مؤسسة مرسال .

❖ الفرضية الفرعية الأولى:

وتنص على انه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لليقظة

السوقية على جودة تنفيذ المشاريع الخدمية في مؤسسة مرسال .

جدول رقم (17): تحليل الانحدار البسيط لاختبار اثر اليقظة السوقية على جودة تنفيذ المشاريع

الخدمية في مؤسسة مرسال

المتغير	قيمة t	دلالة t	قيمة B	قيمة R	قيمة R ²	قيمة F المحسوبة	دلالة F	القرار
اليقظة السوقية علي جودة تنفيذ المشاريع الخدمية	13.161	**	0.631	a 0.737	0.543	173.204	** 00.00	رفض الفرضية

** ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ($\alpha < 0.01$)

تشير النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (19) إلى وجود أثر هام وذو دلالة إحصائية عند

مستوى دلالة ($\alpha < 0.01$) لليقظة السوقية في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية في مؤسسة مرسال ، نظراً

لارتفاع قيمة (F) المحسوبة عند مستوى دلالة ($\alpha < 0.01$) ، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة

(173.204=F)، وبمستوى دلالة ($\alpha = 0.01$) وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha < 0.01$)، حيث

تفسر اليقظة السوقية ما مقداره (54.3%) من التباين في المتغير التابع، استناداً إلى قيمة معامل التحديد

(R^2)، ويعزز ذلك قيمة معامل الارتباط R والبالغة (75.6%)، ومعامل β الذي قيمته (73.7%) وذلك يؤكد دور وأثر اليقظة السوقية في تفسير المتغير التابع (جودة تنفيذ المشاريع الخدمية).

ومما سبق يقتضي ما يلي:

رفض الفرضية التي تنص على انه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) $\alpha \leq$ لليقظة السوقية على جودة تنفيذ المشاريع الخدمية في مؤسسة مرسال ، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لليقظة السوقية على جودة تنفيذ المشاريع الخدمية في مؤسسة مرسال .

❖ الفرضية الفرعية الثانية:

وتنص على انه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لليقظة التكنولوجية على جودة تنفيذ المشاريع الخدمية في مؤسسة مرسال .

جدول رقم (18): تحليل الانحدار البسيط لاختبار اثر اليقظة التكنولوجية على جودة تنفيذ المشاريع

الخدمية في مؤسسة مرسال

المتغير	قيمة	دلالة	قيمة	قيمة R	قيمة	قيمة F	دلالة F	القرار
	t	t	B	a	R ²	المحسوبة		
اليقظة	15.968	00.00 **	0.685	0.797 a	0.636	254.981	00.00 **	رفض
التكنولوجية علي								الفرضية
جودة تنفيذ								
المشاريع								
الخدمية								

تشير النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (20) إلى وجود أثر هام وذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha < 0.01$) لليقظة التكنولوجية في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية في مؤسسة مرسال، نظراً لارتفاع قيمة (F) المحسوبة عند مستوى دلالة ($\alpha < 0.01$)، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة ($F=254.981$)، وبمستوى دلالة ($\alpha = 0.00$)، وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha < 0.01$)، حيث تفسر اليقظة التكنولوجية ما مقداره (63.6%) من التباين في المتغير التابع، استناداً إلى قيمة معامل التحديد (R^2)، ويعزز ذلك قيمة معامل الارتباط R والبالغة (79.7%)، ومعامل (β) الذي قيمته (73.7%) وذلك يؤكد دور وأثر اليقظة التكنولوجية في تفسير المتغير التابع (جودة تنفيذ المشاريع الخدمية).

ومما سبق يقتضي ما يلي:

رفض الفرضية التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) ($\alpha \leq$) لليقظة التكنولوجية على جودة تنفيذ المشاريع الخدمية في مؤسسة مرسال، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لليقظة التكنولوجية على جودة تنفيذ المشاريع الخدمية في مؤسسة مرسال.

❖ الفرضية الفرعية الثالثة:

وتنص على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لليقظة التنافسية على جودة تنفيذ المشاريع الخدمية في مؤسسة مرسال.

جدول رقم (19): تحليل الانحدار البسيط لاختبار اثر اليقظة التنافسية على جودة تنفيذ المشاريع
الخدمية في مؤسسة مرسال

المتغير	قيمة t	دلالة t	قيمة t	قيمة R	قيمة R ²	قيمة F	دلالة F	القرار
المحسوبة								
اليقظة التنافسية	3.317	0.00*	0.613	0.741	0.548	177.333	** 00.00	رفض
علي جودة تنفيذ								الفرضية
المشاريع الخدمية								

تشير النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (19) إلى وجود أثر هام وذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha < 0.01$) لليقظة التنافسية في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية في مؤسسة مرسال ، نظراً لارتفاع قيمة (F) المحسوبة عند مستوى دلالة ($\alpha < 0.01$)، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة ($F=177.333$)، وبمستوى دلالة ($\alpha = 0.00$) وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha < 0.01$) حيث تفسر اليقظة التنافسية ما مقداره (54.8%) من التباين في المتغير التابع، استناداً إلى قيمة معامل التحديد R^2 ويعزز ذلك قيمة معامل الارتباط R والبالغة (74.1%)، ومعامل β الذي قيمته (73.7%) وذلك يؤكد دور وأثر اليقظة التنافسية في تفسير المتغير التابع (جودة تنفيذ المشاريع الخدمية).

ومما سبق يقتضي ما يلي:

رفض الفرضية التي تنص على انه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) ($\alpha \leq$) لليقظة التنافسية على جودة تنفيذ المشاريع الخدمية في مؤسسة مرسال ، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لليقظة التنافسية على جودة تنفيذ المشاريع الخدمية في مؤسسة مرسال .

❖ الفرضية الفرعية الرابعة:

وتنص على انه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لليقظة البيئية

على جودة تنفيذ المشاريع الخدمية في مؤسسة مرسال .

جدول رقم (20): تحليل الانحدار البسيط لاختبار اثر اليقظة البيئية على جودة تنفيذ المشاريع

الخدمية في مؤسسة مرسال

المتغير	قيمة t	دلالة t	قيمة B	قيمة R	قيمة R ²	قيمة F	دلالة F	القرار
اليقظة البيئية علي جودة تنفيذ المشاريع الخدمية	11.093	** 00.00	0.596	0.676	0.457	123.065	** 00.00	رفض الفرضية

تشير النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (20) إلى وجود أثر هام وذو دلالة إحصائية عند

مستوى دلالة ($\alpha < 0.01$) لليقظة البيئية في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية في مؤسسة مرسال ، نظراً

لارتفاع قيمة (F) المحسوبة عند مستوى دلالة ($\alpha < 0.01$)، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة

(F=123.065)، وبمستوى دلالة ($\alpha = 0.00$) وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha < 0.01$) حيث

تفسر اليقظة البيئية ما مقداره (45.7%) من التباين في المتغير التابع، استناداً إلى قيمة معامل التحديد

((R²))، ويعزز ذلك قيمة معامل الارتباط ® والبالغة (67.6%)، ومعامل (β) الذي قيمته (73.7%) وذلك يؤكد

دور وأثر اليقظة البيئية في تفسير المتغير التابع (جودة تنفيذ المشاريع الخدمية).

ومما سبق يقتضي ما يلي:

رفض الفرضية التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)

($\alpha \leq$) لليقظة البيئية على جودة تنفيذ المشاريع الخدمية في مؤسسة مرسال ، وقبول الفرضية البديلة

التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لليقظة البيئية على جودة

تنفيذ المشاريع الخدمية في مؤسسة مرسال .

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

1.5 مناقشة النتائج

1- أن المتوسط العام لمستوى تصورات المبحوثين لمستوى اليقظة الاستراتيجية بأبعادها مجتمعه كان مرتفعاً، وجاء بعد اليقظة البيئية في المرتبة الأولى، وجاء بعد اليقظة التنافسية بالمرتبة الثانية، فيما احتل بعد اليقظة التكنولوجية المرتبة الثالثة، وأخير جاء بعد اليقظة السوقية بالمرتبة الرابعة.

ويعزو الباحث ذلك الى سعه الاطلاع الذي يتمتع به العاملين في مؤسسة مرسال ومتابعتهم الحثيثة لكل ما يظهر من تقدم من تقني سواء بالوسائل او الأدوات او المعايير في مجال العمل وهذا نابع من حجم المعلومات التي توفرها وسائل الاتصال الرقمية وتوسع شبكات الاتصال، وتبادل الخبرات بين أصحاب الاختصاص في مختلف البيئات والدول الأمر الذي أدى الى زياده قدرتهم على الاطلاع بكل ما هو جديد في مجال الاختصاص).

2. أن المتوسط الكلي لإجابات عينة الدراسة على فقرات جودة تنفيذ المشاريع الخدمية بدرجة مرتفعة، وكانت الفقرة التي تشير الى يتم تصميم المشاريع حسب اولويات التمويل، الأعلى متوسطاً بين الفقرات، اما اقل الفقرات متوسطاً فهي الفقرة التي تنص على عند تصميم المشروع يتم اقتراح أنشطة لا تحتاج لمصدر تمويل مستمر.

ويرى الباحث ان هذا مرده الى التزام العاملين في مؤسسة مرسال على تطبيق المعايير الخاصة في تقييم جوده تنفيذ المشاريع الخدمية المشرفة عليها الإدارة حين استلامها من الجهة المنفذة.

3. كما وأظهرت النتائج أن هنالك علاقة موجبة وطردية بين أبعاد اليقظة الاستراتيجية وجودة تنفيذ المشاريع الخدمية.

يعزو الباحث وجود علاقته موجبه و طردية بين أبعاد اليقظة الاستراتيجية وجود تنفيذ المشاريع الخدمية ان هذا يعود الى طبيعة العلاقة المرتبطة بين التمكين بالمعرفة المتخصصة وجوده تنفيذ المشاريع

الخدمية فكلما زادت معرفتهم بالمعايير والأساليب في تقييم تنفيذ المعايير والالتزام بها كلما زادت الجودة تنفيذ المشاريع الخدمية.

4. وأن هنالك أثر ذو دلالة إحصائية في تقديرات المبحوثين لمستوى اليقظة الاستراتيجية (اليقظة السوقية، اليقظة التكنولوجية، اليقظة التنافسية، اليقظة البيئية) على جودة تنفيذ المشاريع الخدمية في مؤسسة مرسال

ويمكن تفسير ذلك في أن هنالك دورا مهما لأبعاد اليقظة الاستراتيجية (اليقظة السوقية، اليقظة التكنولوجية، اليقظة التنافسية، اليقظة البيئية) في تفسير التغير في جوده تنفيذ المشاريع الخدمية من وجهه نظر العاملين في مؤسسة مرسال ويعزو الباحثون ذلك الى أهميه الدور الذي تلعبه اليقظة الاستراتيجية في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية ويعود ذلك الى أن العالم يشهد تطورا متسارعا في كل المجالات الأمر الذي يترتب عليه أن تكون القوانين، والأنظمة، والتعليمات، والمعايير، وكذلك التصميم والتنفيذ والمواد مرنة بالشكل الذي يؤدي الى أن تكون المشاريع الخدمية ذات طاقه استيعاب التطورات التي تحصل في البيئة المحيطة بدون الحاجة الى أزالتها والبدء من جديد .

2.5 التوصيات

1. ضرورة العمل على التحسين المستمر في جودة تنفيذ المشاريع، من خلال استخدام الخبرات التي تكتسبها الإدارة في مجال عملها، والانفتاح المعرفي داخل الإدارة وتوفير متطلبات تطبيق اليقظة الاستراتيجية وتبادل الخبرات والمعرفة المتوفرة والمشاركة فيها.
2. ضرورة رفع الوعي بأهمية نظام اليقظة الاستراتيجية من خلال دورات تدريبية في هذا المجال، وضرورة تبني نظام مرن في إدارة مؤسسة مرسال باستخدام معايير تقييم المشاريع مرنة قابله للتحسين كأداة لتحديد نقاط الضعف التي تؤدي إلى انخفاض الأداء من أجل تحسينه.
3. العمل على إنشاء قسم متخصص في إدارة مؤسسة مرسال بالبحث والتطوير قائم على التواصل المستمر والاطلاع على كل ما هو جديد في مجال اختصاص الإدارة.

Abstract

This study aims to explore the role of strategic vigilance in enhancing the quality of service project execution within Mersal Foundation, based on the perspectives of its employees. The researcher employed a descriptive-analytical approach and developed a questionnaire as a research tool to gather data from the study population, which consists of 196 employees. A convenience sample of 148 employees was selected, and the data was analysed using SPSS software.

The results indicated that the overall perceptions of the level of strategic vigilance across its various dimensions were high, with environmental vigilance ranking first, followed by competitive vigilance in second place, technological vigilance in third, and market vigilance ranking fourth. The findings also revealed a positive and direct relationship between the dimensions of strategic vigilance and the quality of service project execution. Additionally, there was a statistically significant effect of strategic vigilance dimensions (market, technological, competitive, and environmental vigilance) on the quality of service project execution in Mersal Foundation.

The study recommended continuous improvement in project execution quality through leveraging the experiences gained by management, fostering knowledge openness within the administration, and ensuring the necessary requirements for the application of strategic vigilance are met. Moreover, it highlighted the importance of sharing and exchanging available expertise and knowledge among staff members.

Keywords: Strategic Vigilance - Service Projects - Mersal Foundation.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- ❖ الأشوح، زينب (2015) دراسة الجدوى الاقتصادية وتقييم المشروعات، (ط 1)، الأردن: دار المنهل للنشر والتوزيع.
- ❖ بتغة، صونية، وفراحتية، العيد (2021). دور اليقظة الاستراتيجية في صناعة الخيار الاستراتيجي دراسة ميدانية بالمجمع الصناعي التجاري لمطاحن الحضنة بالمسيلة. مجلة البشائر الاقتصادية ، 7(3).331-349 ،
- ❖ بن خديجة، منصف (2018) اليقظة الاستراتيجية دار الوراق للنشر والتوزيع.
- ❖ بن خليفة، أحمد (2016). فاعلية اليقظة الاستراتيجية في صناعة القرار الاستراتيجي: دراسة حالة عينة من المؤسسات الاقتصادية بالوادي. مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية ، 9 (2)، 45-59
- ❖ بن خليفة، أحمد، محمد، سليمة مسعى، و بقاط، حنان. (2022). دور اليقظة الاستراتيجية في تعزيز الميزة التنافسية: دراسة حالة المؤسسة الصناعية دهانات الزهرة - كوينين - الوادي. مجلة العلوم الانسانية، س22، ع2 ، 1069 - 1088.
- ❖ البنا، محمد (2011) ، تقييم المشروعات - الأسس العلمية والتطبيقات العملية، رسالة دكتوراه غير منشورة، إدارة الأعمال، جامعة الملك عبد العزيز، جدة - السعودية.
- ❖ بو خمخم عبد الفتاح، ومصباح، عائشة (2010). دور اليقظة الاستراتيجية في تنمية الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية الملتقى الدولي الرابع حول المنافسة والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية، جامعة حسين بوعلي، الشلف 8- نوفمبر، الجزائر.
- ❖ بو راوي، عيسى، وميلودي، عمار (2017) التحول إلى الجمارك الرقمية كمدخل لتحقيق اليقظة الاستراتيجية - دراسة حالة الجمارك الجزائرية - مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية ، (8) ، 704-734,

- ❖ التميمي، خالد (2012)، مدى تطبيق المفاهيم الحديثة لإدارة المشاريع في القطاع العام بالمملكة العربية السعودية، رسالة دكتوراه غير منشورة، الأكاديمية العربية البريطانية .
- ❖ جاسم، محمد طارق، الأسدي، عبدالحسين جاسم، و طالب، علاء فرحان. (2023). دور اليقظة الاستراتيجية في تعزيز جودة الخدمة المصرفية. مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، مج15، ع3، 1 - 20.
- ❖ الجبوري، مهدي عطية موحى، والبكري، حيدر عبد الرسول (2020) دور اليقظة الاستراتيجية في تعزيز الأمن الاقتصادي. مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية مج12، ع4، 419-434.
- ❖ الجرابعة، محمد إبراهيم سلمان، و الطراونة، خالد عوض موسى. (2022). دور اليقظة الاستراتيجية في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية: دراسة ميدانية في إدارة الأبنية والمشاريع الدولية في وزارة التربية والتعليم (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة مؤتة، مؤتة.
- ❖ حجازي، هيثم (2015)، مبادئ إدارة المشروعات (ط) (1) الأردن دار صفاء للنشر والتوزيع.
- ❖ حسن شفاء (2015)، تقييم جودة المشروع وفق المواصفة الدولية (ISO 10006 : 2003) دراسة حالة في شركة المنصور العامة للمقاولات الانشائية / مشروع الابنية الجامعية في الجادرية، مجلة كلية التراث بجامعة بغداد، 1 (18): 0.401 - 358
- ❖ حماد رشاد علي (2010)، تقييم المشاريع في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، رسالة ماجستير، إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة الازهر، غزة - فلسطين.
- ❖ الخفاجي، حاكم جبوري علك، و البرقعاوي، هشام عادل منشد. (2020). تبني استراتيجية المسؤولية الاجتماعية وتأثيرها في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية. مجلة الكلية الإسلامية الجامعة، ع58، 35 - 59.
- ❖ الخلايلة، زكي عبداللطيف خلف، الكساسبة، محمد مفضي عثمان، و الشورة، محمد سليم خليف. (2020). أثر اليقظة الاستراتيجية في إدارة الأزمات: الدور الوسيط للتعلم المنظمي: دراسة تطبيقية على شركات الألبان في الأردن (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان.
- ❖ خير الدين، موسى (2014)، إدارة المشاريع المعاصرة (ط) (2)، الأردن دار وائل للنشر والتوزيع.

❖ داود، فضيلة، وإبراهيم حسين (2017) اليقظة الاستراتيجية ودورها في تحسين مستوى الخدمات التمريضية / بحث تطبيقي في مستشفى غازي الحريري مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، (23)96، 47- 65.

❖ رشيد، جوان سعد الله، ولي، أحلام إبراهيم، و الطائي، محمد عبيد. (2022). اليقظة الاستراتيجية ودورها في الخيارات الاستراتيجية: دراسة تحليلية لآراء عينة من القيادات الإدارية في المصارف الخاصة في مدينة أربيل. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، مج18، ع60 ، 532 - 554.

❖ رضوان (2015) ، دور عوامل نجاح المشروع وممارسات المنظمات غير الحكومية في نجاح المشروعات - دراسة حالة برنامج تقوية الأسرة التي تنفذه منظمة (SOS)، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة - فلسطين.

❖ الزعبي، حسن (2020). اليقظة الاستراتيجية. دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع.

❖ السباين، وفاء تيسير مقبل، و ارتيمة، هاني جزاع عبد الكريم. (2020). اليقظة الاستراتيجية وأثرها في الثقافة الريادية: الدور الوسيط للذاكرة المنظمية في المستشفيات الأردنية الخاصة الحاصلة على شهادة الاعتمادية الدولية ICI (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان.

❖ الصائغ، محمد جبار، الشمري، سمر حمزة والكرعاوي، محمد ثابت (2017) مبادئ المؤسسة الفطنة وتأثيرها في اليقظة الاستراتيجية: دراسة تطبيقية في شركة آسيا سيل لخدمات الاتصالات النقالة. مجلة القادسة للعلوم الإدارية والاقتصادية ، 19 (3)، 80 - 98

❖ طلحة، محمد السيد (2017)، إدارة الجودة الشاملة: كيف تطور مشروعك ومنتجك؟، (ط 1) مصر: دار العلوم للنشر.

❖ طوقان، عامر (2018) ، التخطيط الاستراتيجي والتخطيط التشغيلي (ط 1) الأردن دار البيروني للنشر والتوزيع.

❖ طوير، امباركة، وعمر، محي الدين محمود (2021) دور اليقظة الاستراتيجية في تعزيز الإبداع في المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة مؤسسة نفضال مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، مج 7، ع1 178 - 157

- ❖ عبد الجليل احمد و شهيناز فاضل (2020) انعكاس اليقظة الاستراتيجية في التوجه الريادي - دراسة تطبيقية في شركة ما بين النهرين. مجلة الاقتصاد والعلوم، العدد 125/ أيلول/2020.
- ❖ عبدالله، هدى محمد الأمين، و خاطر، يوسف زهدي يوسف. (2023). دور اليقظة الاستراتيجية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية بولاية الجزيرة. المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، ع18، 1 - 34.
- ❖ العيساوي، كاظم (2013)، دراسات الجدوى الاقتصادية وتقييم المشروعات (ط) (1)، الأردن دار المنهل للنشر والتوزيع.
- ❖ غلاب، نعيمة، ومليكة، زغيب. (2012) واقع اليقظة الاستراتيجية وذكاء الأعمال في منظمات الأعمال الجزائرية دراسة ميدانية. المؤتمر العلمي السنوي الحادي عشر ذكاء الأعمال واقتصاد المعرفة جامعة الزيتونة الأردنية كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية (26-23 إبريل).
- ❖ لمروس، مريم (2018). أنواع اليقظة الاستراتيجية في المؤسسات الحديثة مجلة الميدان للدراسات الرياضية والاجتماعية والإنسانية، 4(2)، 68-86.
- ❖ مجيد، سوسن والزيادات، محمد (2015)، إدارة الجودة الشاملة (ط) (1) الأردن دار صفاء
- ❖ محمد عبد الرحمن حسن حسن (2021). دور اليقظة التكنولوجية في تحقيق تميز الأداء بالجامعات السعودية: منظور استراتيجي - بالتطبيق على جامعة الملك خالد. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 29 (4)، 75-98
- ❖ محمد، علياء (2013)، فن إدارة المشروعات (ط) (1) السعودية: www.arabp.com
- ❖ المري، علي سالم صالح الحيمر، العبادي، عبير فوزان عارف، و ارتيمة، هاني جزاع عبدالكريم. (2020). أثر اليقظة الاستراتيجية في التحسين المستمر: الدور المعدل للقيم الثقافية في المؤسسات التعليمية الخاصة في دولة الكويت (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان.
- ❖ مصطفى، منى سامي محمود. (2022). تأثير اليقظة الاستراتيجية على السمعة التنظيمية: الدور الوسيط للأداء المؤسسي بالتطبيق على العاملين بمستشفيات جامعة المنصورة. مجلة البحوث المالية والتجارية، ع3، 483 - 543.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- ❖ ☒ Mak, T. K., Lim, J. C., Thanaphollert, P., Mahlangu, G. N., Cooke, E., & Lumpkin, M. M. (2020). Global regulatory agility during covid-19 and other health emergencies. 21(4), 369-382. DOI: 10.1136/bmj.m1575
- ❖ Al-Khasswneh, R. S. J., Mohammad, A., Al-Shaikh, F. N., Melhem, Y. S., Al-Azzam, M. K. A., Alolayyan, M. N., ... & Al-Hawary, S. I. S. (2023). Impact of Strategic Vigilance on Competitive Capabilities in Jordanian Insurance Companies. In The Effect of Information Technology on Business and Marketing Intelligence Systems (pp. 1061-1076). Cham: Springer International Publishing.
- ❖ Alshaer, S. A. (2020). The effect of strategic vigilance on organizational ambidexterity in Jordanian commercial banks. Modern Applied Science, 14(6), 1913-1844. DOI: 10.5539/mas.v14n6p82
- ❖ Al-Tanayeeb, N. A. N. (2020). The Impact of Strategic Vigilance in Crisis Management. Diss. Zarqa University. the Master's Degree in Business Administration Faculty of Graduate Studies- Zarqa University Zarqa, Jordan
- ❖ Bates, G. and Jones, L. (2012). Monitoring and Evaluation: a Guide for Community Projects, (1 ^ (st) .Ed) , Centre for Public Health: Liverpool JMU.
- ❖ Bettahar, B., & Aggoun, A. (2021). The role of big data analysis and strategic vigilance in decision-making. Big Data Analytics: Harnessing Data for New Business Models, 11(2), 25 - 33.
- ❖ Brewer, J. and Dittman, C. (2013). Methods of IT project management, (1 ^ (st) .Ed) National Library: Australia.

- ❖ Carvalho, M. (2015). Project management and its effects on project success: Cross country and cross industry comparisons, *International Journal of Project Management*, 33 (7),pp: 1509-1522.
- ❖ Chauhan, D. and Prabhat, S. (2014), Important Project Management Knowledge Areas for Successful Delivery of Projects in Pharmaceutical Industry, *International Journal of Current Research in Chemistry and Pharmaceutical Sciences*, 1 (5),pp: 56-60.
- ❖ Dawood, F. S., & Abbas, A. (2018). The role of strategic vigilance in the operational performance of the banking sector: Field research in a sample of private banks. *European Journal of Business and Management*.18-1 ,(10) ,
- ❖ Fraser-Arnott, M. (2018). Combining project management and change management for project success in libraries. In *Project management in the library workplace* (Vol. 38, pp. 167-186). Emerald Publishing Limited
- ❖ Goble, R., Bier, V., & Renn, O. (2018). Two types of vigilance are essential to Risk effective hazard management: Maintaining both together is difficult. *analysis*, 38(9), 1795-1801. DOI: 10.1111/risa. 13003
- ❖ Handhal, Q. A. (2020). Employing technological vigilance in enhancing the quality of banking service: Study exploratory in a sample of government and private banks in the city of Tikrit. *Tikrit Journal of Administration and Economics Sciences*, 16(51), 46-66.
- ❖ Hanssens, D. M., Wang, F., & Zhang, X. P. (2018). Performance growth and opportunistic marketing spending. *Long-Term Impact of Marketing: A Compendium*, 8(2), 601-633.
- ❖ Jaaz, S., & Jamal, D. (2021). The effect of the dimensions of strategic vigilance on organizational excellence, An applied study of premium class hotels in Baghdad. *Palarch's Journal of Archaeology of Egypt/ Egyptology*, 18(8), 2101-2137.

- ❖ Jalod, K., Hasan, A., & Hussain, A. (2021). Strategic vigilance and its role in entrepreneurial performance: An analytical study of the views of a sample of managers in the Ur Company in Nasiriyah, Iraq. *Multicultural Education*, 7(1), 92-103. 10.5281/zenodo.4427459
- ❖ Jarallah, M. A. (2021). Strategic vigilance and its role in achieving the strategic direction an exploratory study of the opinions of a sample of senior administrative leaders at the Holy University of Karbala. *The Iraqi Magazine for Managerial Sciences*, 17(70), 91-122.
- ❖ Kasmi, Karima, & Djalab, Zohra (2021). The impact of strategic vigilance on e-management in the national railway transport company. *Journal of Information Technology Management*, 13(2), 202-230/10.22059 .JITM.2021.80364
- ❖ Kerzner, H. (2017). *Project management: a systems approach to planning, scheduling, and controlling*, (12th.Ed), John Wiley: Canada.
- ❖ Larson, W. and Clifford, F. (2017). *Project Management: The Managerial Process*, (7th.Ed), McGraw-Hill Education: USA.
- ❖ Liu, S. S., Morris, M. W., Talhelm, T., & Yang, Q. (2019). Ingroup vigilance in collectivistic cultures. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 116(29), 14538-14546. DOI: 10.1073/pnas.1817588116
- ❖ Manhal, M., & Hattab, H. (2018). The effect of strategic vigilance on achieving sustainable competitive advantage: SWOT analysis as moderator. *Managerial Studies Journal*, 10(20), 302-332.
- ❖ Mantel, J. Jack, R. and Scott M. (2016), *Project management in practice*, (7th.Ed), Wiley: Canada.

- ❖ Saeed, K. A., Malhotra, M. K., & Abdinnour, S. (2019). How supply chain architecture and product architecture impact firm performance: An empirical examination. *Journal of Purchasing and Supply Management*, 25(1), 40-52. DOI: 10.1016/j.pursup.2018.02.003
- ❖ Salim, S. H. Abbas M. & Mustafa R. F (2021) The Role of Marketing Vigilance in Analyzing the strategic position of Sample a of tourism organization: A survey study of the opinions of a sample of travel and companies 291-270 ج 17، 2، <http://search.mandumah.com/Record/1235766>
- ❖ Schwalbe, K. (2014). *Information technology project management*, (7th. Ed), Cengage Learning: USA.
- ❖ Shweish, A. A. A., & Hussein, W. A. (2018). Requirements for the application of knowledge management and its reflection on the strategies of empowering teams through technological vigilance: Study of the views of a sample of the members of the examination committees at the University of Tikrit and Anbar University. *Tikrit Journal of Administration and Economics Sciences*, 14(4), 54 - 77
- ❖ Šmotek, M., Vlček, P., Saifutdinova, E., & Kopřivová, J. (2019). Objective and subjective characteristics of vigilance under different narrow- bandwidth light conditions: do shorter wavelengths have an alertness .enhancing effect?. *Neuropsychobiology*, 78,(4) - 238-248 <https://doi.org/10.1159/000502962>

الملاحق

استمارة استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أخي الكريم / أختي الكريمة

تحية طيبة وبعد،

يقوم الباحثين بإجراء دراسة حول دور اليقظة الاستراتيجية في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية دراسة

تطبيقية على مؤسسة مرسال

ونظراً لما لديكم من المعرفة العلمية والخبرة العملية ذات الصلة بموضوع البحث، نأمل الحصول

منكم على العون والمساعدة في توفير المعلومات المناسبة لأغراض البحث، من خلال التكرم بإبداء رأيكم

بالتأشير على الإجابة المناسبة من وجهة نظركم.

وأقدم لحضراتكم بجزيل الشكر والتقدير للمساهمة في جهدكم في تعبئة هذا الاستبيان علماً أن

جميع البيانات التي سيتم الحصول عليها منكم ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم لغير أغراض هذا

البحث، وسوف أزودكم بنتائج هذه الدراسة حال اكتمالها إن شاء الله.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

أولاً: البيانات الشخصية

- 1- النوع الاجتماعي ☐ ذكر ☐ أنثى
- 2- الفئة العمرية ☐ أقل من 30 سنة ☐ من 30-أقل من 40 سنة ☐ من 40 – أقل من 50 سنة ☐ 50 سنة فأكثر
- 3- المؤهل العلمي ☐ ثانوية عامة فأقل ☐ دبلوم متوسط ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير ☐ دكتوراه
- 4- سنوات الخبرة ☐ أقل من 3 سنوات ☐ من 3 – أقل من 5 سنوات ☐ من 5 – أقل من 10 سنوات ☐ 10 سنوات فما فوق
- 5- المسي الوظيفي ☐ مدير عام ☐ مساعد مدير عام ☐ مدير دائرة ☐ مساعد مدير دائرة ☐ رئيس قسم ☐ مساعد رئيس قسم ☐ رئيس شعبة ☐ رئيس فرع

ثانياً محاور الاستبيان

👉 المحور الأول: الیقظة الاستراتيجية، ضع إشارة (✓) في المربع المناسب لاختيارك:

الرقم	البعد	أوافق	أوافق	محايد	معارض	معارض بشدة
اليقظة السوقية						
1	تسعى الإدارة دوما الى معرفة الاحتياجات الحالية والمستقبلية.					
2	ادارة المؤسسة على علم دائم بواقع صورتها عند زبائها.					
3	تسعى الإدارة بصفة مستمرة على مراقبة علاقتها مع المقاولين.					
4	للإدارة قنوات استخبارية واستشعارية لجمع وانتقاء المعلومات عن المقاولين.					
5	تمتلك الإدارة نظام معلومات خاص بتحليل وخزن ونشر المعلومات.					
اليقظة التكنولوجية						
1	تركز الإدارة على المتابعة والاطلاع على كل الابتكارات التقنية.					
2	تسعى الإدارة للاطلاع الدائم بمجالات البحث والتطوير الخاصة.					
3	تسعى الإدارة لامتلاك التكنولوجيا المتطورة التي تخص مجال عملها.					
4	الإدارة بمشاريع ابحاث لتطوير تكنولوجيتها.					

					5	تبذل الادارة جهودا مالية ومعنوية بهدف الكشف عن التطورات والمستجدات في الميادين التكنولوجية الحالية والمستقبلية.
					6	الادارة تنشط في بيئة تكنولوجية متقدمة.
					7	تشرك الادارة الموظفين في اليقظة التكنولوجية.
					8	يتم إدخال برمجيات وتقنيات حديثة متطورة في الادارة.
اليقظة التنافسية						
					1	تعمل الادارة باستمرار على جمع المعلومات حول كفاءة منافسيها .
					2	تهدف ادارة المؤسسة الى معرفة اهداف وقرارات العملاء ومستويات ادائهم لصياغة استراتيجيات أكثر فاعلية.
					3	تراقب الادارة خدمات المقاولين المباشرين وغير المباشرين والحاليين والمحتملين.
					4	تهتم الادارة بتطوير نوعية الخدمات المقدمة.

					5	تسعى الادارة دوما إلى زيادة فرصها فيما يتعلق بالابتكار وتقديم منتجات وخدمات متميزة.
					6	تحرص الادارة على الحصول على ولاء الممولين والمحافظة عليهم.
اليقظة البيئية						
					1	تهتم الادارة بمراقبة محيطها من ناحية الاجتماعية والثقافية.
					2	تسعى الادارة لمعرفة الفرص والتهديدات في البيئة الخارجية.
					3	تسعى الادارة لمعرفة نقاط القوة والضعف في بيئتها الداخلية.
					4	تقوم الادارة بتحليل ومعالجة البيانات لاتخاذ القرارات تلائم بيئة المؤسسة.
					5	لدى الادارة المام تام بمختلف التطورات الحاصلة في الوضع الاقتصادي من مستويات الدخل والاجور واسعار الاستهلاك والصرف.

👉 المحور الثاني: جودة تنفيذ المشاريع الخدمية، ضع إشارة (√) في المربع المناسب

لاختيارك:

الرقم	البعد	أوافق	أوافق	محايد	معارض	معارض بشدة
1	تقوم الادارة بإعداد وتحديد الاحتياجات قبل تصميم المشاريع.					
2	تعكس المشاريع المنفذة نتائج تقييم الاحتياجات.					
3	يتم تصميم المشاريع حسب أولويات التمويل.					
4	يوجد تناغم بين اهداف التمويل وتحديد الاحتياجات.					
5	تتوفر موارد مالية وبشرية ومعدات تقنية ملائمة لتنفيذ أنشطة المشروعات المخطط لها.					
6	يتم تنفيذ أعمال المشروع بجودة عالية خلال الوقت المحدد وضمن التكاليف والموازنة.					
7	تحقق الادارة نتائج ومخرجات المشروع نتيجة كفاءة اداء العاملين.					
8	تمتلك الادارة نظام مالي فعال يحكم نفقات المشروع وفقا للبنود الموازنة.					

					تضع إدارة المشروع أهدافها لتكون متسقة أهداف الفئة المستهدفة.	9
					تساهم المشاريع في تطوير القطاع المستهدف.	10
					يوجد اثر اقتصادي للمشاريع على الموظفين ومقدمي الخدمات.	11
					يوجد للمشاريع اثار مختلفة نتيجة الاختلاف في الجنس أو الطبقات الاجتماعية.	12
					يتوفر في الادارة معيار الاستدامة المؤسسية والتي تعكس مستوى التزام المؤسسة باستمرار المشاريع.	13
					عند تصميم المشروع يتم اقتراح أنشطة لا تحتاج لمصدر تمويل مستمر.	14
					يكون هناك كفاية لموازنة المشروع لتحقيق المخرجات والاهداف.	15

مع خالص التقدير والاحترام

Mid-Ocean University

College of Management

Department of project management



**The Role of Strategic Vigilance in the Quality of Service
Project Execution: An Applied Study on Mersal Organization**

Preparation:

Nawaf Mohammed Ali Al-Yousify

ID: 241001529

Supervision:

Dr. Asmaa Abo Anzah

Dr. Angy Hassan Nashat

1446 – 2024