

العنوان باللغة العربية

دور اليقظة الاستراتيجية في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية: دراسة تطبيقية على
البنك العربي

إعداد الطالبة / خديجه طلال محمد علي سرتي

٢٤١٠٠٣٥٩

إشراف/

د. الفصيل عبد الحميد محمد حسن

العام الدراسي:

٢٠٢٤

الملخص:

هدفت الدراسة الحالية إلى تحليل أثر اليقظة الاستراتيجية على جودة تنفيذ المشاريع الخدمية في البنك العربي بالمملكة العربية السعودية، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، كما استخدمت الاستبانة أداة للدراسة، تم تطبيقها على عينة من العاملين بالبنك العربي بالمملكة العربية السعودية بلغت (٤٢٣) فرد، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالي:

١. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول واقع دور أبعاد اليقظة الاستراتيجية في تحقيق جودة تنفيذ المشاريع في البنك العربي ومتطلبات تفعيل اليقظة الاستراتيجية لتحقيق جودة تنفيذ المشاريع في البنك العربي، طبقاً لمتغير (المسمى الوظيفي).
٢. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول واقع دور أبعاد اليقظة الاستراتيجية في تحقيق جودة تنفيذ المشاريع في البنك العربي، وكذلك متطلبات تفعيل اليقظة الاستراتيجية لتحقيق جودة تنفيذ المشاريع في البنك العربي، طبقاً لمتغير (النوع)، وقد جاءت الفروق لصالح الإناث.
٣. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول واقع دور أبعاد اليقظة الاستراتيجية في تحقيق جودة تنفيذ المشاريع في البنك العربي ومتطلبات تفعيل اليقظة الاستراتيجية لتحقيق جودة تنفيذ المشاريع في البنك العربي، طبقاً لمتغير (سنوات الخبرة).

الكلمات المفتاحية: اليقظة الاستراتيجية - جودة المشاريع الخدمية.

شكر وتقدير :

الحمد لله حباً وشكراً وامتنان على البدء و الختام

(وآخر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين)

أهدي هذا النجاح لنفسي أولاً ثم الى كل من سعى معي لإتمام هذه المسيرة دمت لي سنداً وداعم.
من قال انا لها (نالها) و انا لها إن أبت رغباً عنها أتيت بها . لم تكن الرحلة قصيرة ولا ينبغي لها أن تكون. لم يكن الحلم قريباً ولا الطريق كان محفوفاً بالتسهيلات لكنني فعلتها ونلتها.
الى داعمي الأول، من دعمني بلا حد ولا مقابل , من علمني أن الدنيا كفاح وسلاحها العلم و المعرفة , من غرس في روحي مكارم الأخلاق .

(أبي الغالي)

الى من علمتني الخلق قبل الحرف، من كانت الجنة تحت اقدامها، الى اليد الخفية التي ازلت عن طريقي الاشواك والمصاعب، الى من كان دعاؤها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي .

(امي و صديقتي و شمعة ايامي)

الى من جاد عليّ بوقته وأكرمني بفضله ، من انتظر هذه اللحظات ليفخر بي، الى سندي وشريكي في الحياة، من رسم لي المستقبل بخطوط من الثقة و الحب، عوني بعد الله و ضلعي الثابت الذي لا يميل .

(زوجي الحبيب)

الى ضلعي الثابت وأماني بعد الله ، ملهمات نجاحي وقوتي عند ضعفي . قرّة عيني ونورها ، نبض قلبي وفرحة ايامي

(بناتي رفيقات دربي)

الى من شد الله بهم عضدي وكانوا لي خير معين وناصح (أخواني)

ولا أنسى رفقاء الروح الذين شاركوني خطوات هذا الطريق، من شجعوني دائماً على المثابرة واكمال المسيرة، الى صديقات السنين ورفيقات العمر ممتته لكم جداً.

اهديكم هذا الإنجاز و ثمرة نجاحي الذي طالما تمنيته، ها انا اليوم أتممته بفضل من الله، الحمد لله على ما وهبني، وأن يعينني ويجعلني مباركة أين ما كنت.

المحبه لكم دوماً / خديجه

فهرس المحتويات:

رقم الصفحة	العنوان
٦	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٧	المقدمة
٧	مشكلة الدراسة
٨	أهمية الدراسة
٩	أهداف الدراسة
٩	أسئلة الدراسة
١٠	فروض الدراسة
١٠	المنطلقات النظرية للدراسة
١١	نموذج الدراسة
١٢	الفصل الثاني: الدراسات السابقة
١٣	مقدمة
١٣	المحور الأول: دراسات خاصة باليقظة الاستراتيجية
١٥	المحور الثاني: دراسات خاصة بجودة تنفيذ المشاريع الخدمية
١٦	التعقيب على الدراسات السابقة
١٧	الإطار النظري
١٧	مفهوم اليقظة الاستراتيجية
١٨	خصائص اليقظة الاستراتيجية
١٩	أهمية اليقظة الاستراتيجية
١٩	أهداف اليقظة الاستراتيجية
٢٠	أبعاد اليقظة الاستراتيجية
٢١	مفهوم جودة المشاريع الخدمية
٢٢	أهمية جودة الخدمات
٢٢	أبعاد جودة الخدمات
٢٣	مستويات جودة الخدمات البنكية
٢٤	الفصل الثالث: منهجية الدراسة
٢٥	مجتمع وعينة الدراسة

العنوان	رقم الصفحة
حدود الدراسة	٢٥
منهج الدراسة	٢٥
الفصل الرابع: الدراسة الميدانية	٢٧
مقدمة	٢٨
أولاً: أهداف الدراسة الميدانية	٢٨
ثانياً: أداة الدراسة	٢٨
ثالثاً: عينة الدراسة	٣١
رابعاً: أساليب المعالجة الإحصائية وتحليل البيانات	٣١
الفصل الخامس: النتائج والتوصيات	٣٥
مقدمة	٣٦
النتائج	٣٦
التوصيات	٣٨
المراجع	٣٩
المراجع العربية	٤٠
المراجع الأجنبية	٤٢
الملاحق	٤٣

قائمة الجداول :

م	عنوان الجدول	رقم الصفحة
١	معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة ودرجة البعد الذي تنتمي إليه العبارة في المحور الأول	٢٨
٢	معامل ارتباط بيرسون بين أبعاد المحور الأول وإجمالي المحور	٢٩
٣	معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة ودرجة البعد الذي تنتمي إليه العبارة في المحور الأول	٣٠
٤	معامل ثبات ألفا كرونباخ لمحاور الاستبانة	٣٠
٥	التكرارات والنسب المئوية للبيانات الشخصية لعينة الدراسة	٣١
٦	اختبار (ت) للتعرف على دلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة طبقاً لمتغير (المسمى الوظيفي)	٣١
٧	اختبار (ت) للتعرف على دلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة طبقاً لمتغير (النوع)	٣٢
٨	اختبار (ت) للتعرف على دلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة طبقاً لمتغير (سنوات الخبرة)	٣٣

قائمة الأشكال:

م	عنوان الشكل	رقم الصفحة
١	نموذج الدراسة	١١

الفصل الأول
الإطار العام للدراسة

المقدمة

تعد آلية اليقظة الاستراتيجية من بين التقنيات الحديثة والوسائل المعلوماتية المتطورة التي توفر للبنوك القدرة على فهم البيئة الخارجية، وكذلك القدرة على إدارة ومتابعة مختلف المخاطر والتهديدات التي تتضمنها البنوك، وذلك من خلال تجميع وتوزيع وتحليل مختلف المعلومات بغرض تغذية القرارات الاستراتيجية، الأمر الذي يساهم حتمًا في تطوير وترقية أدائها الاقتصادي والمتمثل في ضمان أحسن الطرق التمويلية الموجهة لتمويل مختلف المشاريع الاستثمارية (هتهات، ٢٠١٨).

ولقد حازت الجودة أهمية كبيرة بالنسبة للمنتجين والعملاء على حد سواء، كونها أصبحت مطلبًا حقيقيًا تواجهه المنظمات والمؤسسات التي تريد البقاء والاستمرار في ظل التوقعات المتزايدة من قبل العملاء حول موضوع جودة الخدمات (البرقاوي، ٢٠٢٠).

وعليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة على النحو التالي:

مشكلة الدراسة:

يشهد العالم تطورًا واسعًا في كل مجالات الحياة وتسارعا في النمو التكنولوجي الذي أحدث تطورًا في الاقتصاد المعرفي، الأمر الذي دفع منظمات اليوم الى تنفيذ العديد من المشاريع المنبثقة من استراتيجيتها الرئيسية لتحقيق جودة الاعمال، والخدمات التي تقدمها ضمن توقعات متلقي الخدمات لضمان نجاحها واستدامتها، مما ترتب على ذلك نجاح منظمات ونمو أعمالها، وفشل أخرى مما دفع الكثير للسعي من أجل معرفة سبب نجاح بعض المنظمات أكثر من غيرها.

لذلك، أصبحت اليقظة الاستراتيجية ضرورة ذات دور فعال في توفير المعلومات اللازمة عن مختلف عناصر بيئة أعمال المؤسسة والمنافسين العملاء، وبصفة عامة كل ما يؤثر على التنافس في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية ولأن استمرار البقاء والتفوق لا يكون إلا من خلال امتلاك المؤسسة المجموعة مزايا تنافسية خاصة بها، تختلف عن ما يمتلكه المنافسون، وحتى يكون للمؤسسة مزايا تنافسية لابد لها من دراسة البيئة ومعرفة متغيراتها وكيفية تأثيرها عليها من هنا تظهر أهمية وضع نظام يقظة استراتيجية الهدف منها هو الحصول على المعلومة واستخدامها في تنمية جودة تنفيذ المشاريع الخدمية وخاصة بالتطبيق على القطاعات المصرفية من أجل الحصول على مركز تنافسي ريادي في بيئة معقدة وسريعة التغير.

في ضوء ما سبق يتضح لنا اعتماد إدارة وجودة تنفيذ المشاريع الخدمية على اليقظة الاستراتيجية أمرا حيويا باعتبارها قوة حقيقية له، فهي بمثابة الرادار الذي يملكه المشروع في مجال تحليل البيئة، ولا تسمح فقط باستغلال الفرص وإنما تسمح بتحليل التغيرات البيئية، فهي تختص بالتدفق الأمثل للمعلومات التي

تساعد في اتخاذ القرارات وذلك بالاعتماد على مسح بيئي شامل وترجمته في شكل بيانات لتتم معالجتها ونشرها وإيصالها في الوقت المناسب وذلك للتنسيق بين ما يملكه من نقاط قوة وضعف مع الفرص والتهديدات التي يتعرض لها المقدمة العامة المشروع، لذا سوف نتطرق في هذه الدراسة إلي معرفة الدور التي تلعبه اليقظة الاستراتيجية في تنفيذ المشاريع الخدمية وذلك بالتطبيق على البنك العربي بالمملكة العربية السعودية .

لذلك تكمن مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي الآتي:

ما مدي تأثير اليقظة الاستراتيجية على جودة تنفيذ المشاريع الخدمية بالتطبيق على البنك العربي؟

أهمية الدراسة:

تنقسم أهمية الدراسة إلى قسمين الأهمية العلمية والعملية، ويمكن توضيحهم من خلال ما يلي:

١. الأهمية العلمية (النظرية):

- يُعد التطرق لدراسة تطور اليقظة الاستراتيجية لمعرفة دورها في تنفيذ المشاريع الخدمية بالتطبيق على البنك العربي من أهم الموضوعات التي أثارت اهتمام الكثير من الباحثين.
- تُسهم هذه الدراسة في إثراء المكتبات بالمزيد من الدراسات حول الأثر التي يحدثه تطور دور اليقظة الاستراتيجية في تنفيذ المشاريع الخدمية في البنك العربي.
- قلة الدراسات التي تناولت متغيرات الدراسة الحالية (اليقظة الاستراتيجية -المشاريع الخدمية) في حدود علم الباحث، وخاصة في حالة دراسة دور اليقظة الاستراتيجية على تنفيذ المشاريع الخدمية.
- تسليط الضوء على دور اليقظة الاستراتيجية في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية بالتطبيق على البنك العربي.
- إلقاء على أهمية اليقظة الاستراتيجية في تنفيذ المشاريع الخدمية.
- إثراء المكتبات بالمعلومات عن متغيرات ظاهرة الدراسة.
- تزويد الباحثين بالمعلومات اللازمة عن ظاهرة الدراسة.

٢. الأهمية العملية:

- التوصل إلى المعلومات التي توضح دور اليقظة الاستراتيجية في تنفيذ المشاريع الخدمية بالتطبيق على البنك العربي.
- توضيح دور اليقظة الاستراتيجية في تنفيذ المشاريع الخدمية بالتطبيق على البنك العربي.
- تطبيق الدراسة على البنك العربي بالمملكة العربية السعودية.

- التوصل إلى نتائج من شأنها أن تساعد المؤسسات والمنظمات في توظيف دور اليقظة الاستراتيجية في تنفيذ المشاريع الخدمية بالتطبيق على البنك العربي.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر اليقظة الاستراتيجية على جودة تنفيذ المشاريع الخدمية في البنك العربي بالمملكة العربية السعودية ، ويتفرع منه عدة أهداف فرعية منها :

١. التعرف على الفروق في استجابات أفراد العينة حول واقع دور أبعاد اليقظة الاستراتيجية في تحقيق جودة تنفيذ المشاريع في البنك العربي طبقاً لمتغير (المسمى الوظيفي).
٢. التعرف على الفروق في استجابات أفراد العينة حول واقع دور أبعاد اليقظة الاستراتيجية في تحقيق جودة تنفيذ المشاريع في البنك العربي طبقاً لمتغير (النوع).
٣. التعرف على الفروق في استجابات أفراد العينة حول واقع دور أبعاد اليقظة الاستراتيجية في تحقيق جودة تنفيذ المشاريع في البنك العربي طبقاً لمتغير (سنوات الخبرة).
٤. التعرف على الفروق في استجابات أفراد العينة حول متطلبات تفعيل اليقظة الاستراتيجية لتحقيق جودة تنفيذ المشاريع في البنك العربي طلقاً لمتغير (المسمى الوظيفي).
٥. التعرف على الفروق في استجابات أفراد العينة حول متطلبات تفعيل اليقظة الاستراتيجية لتحقيق جودة تنفيذ المشاريع في البنك العربي طلقاً لمتغير (النوع).
٦. التعرف على الفروق في استجابات أفراد العينة حول متطلبات تفعيل اليقظة الاستراتيجية لتحقيق جودة تنفيذ المشاريع في البنك العربي طلقاً لمتغير (سنوات الخبرة).

أسئلة الدراسة

١. هل توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) حول واقع دور أبعاد اليقظة الاستراتيجية في تحقيق جودة تنفيذ المشاريع في البنك العربي طبقاً لمتغير (المسمى الوظيفي)؟
٢. هل توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) حول واقع دور أبعاد اليقظة الاستراتيجية في تحقيق جودة تنفيذ المشاريع في البنك العربي طبقاً لمتغير (النوع)؟
٣. هل توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) حول واقع دور أبعاد اليقظة الاستراتيجية في تحقيق جودة تنفيذ المشاريع في البنك العربي طبقاً لمتغير (سنوات الخبرة)؟
٤. هل توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) حول متطلبات تفعيل اليقظة الاستراتيجية لتحقيق جودة تنفيذ المشاريع في البنك العربي طلقاً لمتغير (المسمى الوظيفي)؟

٥. هل توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) حول متطلبات تفعيل اليقظة الاستراتيجية لتحقيق جودة تنفيذ المشاريع في البنك العربي طلقاً لمتغير (النوع)؟
٦. هل توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) حول متطلبات تفعيل اليقظة الاستراتيجية لتحقيق جودة تنفيذ المشاريع في البنك العربي طلقاً لمتغير (سنوات الخبرة)؟

فروض الدراسة

١. وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) حول واقع دور أبعاد اليقظة الاستراتيجية في تحقيق جودة تنفيذ المشاريع في البنك العربي طبقاً لمتغير (المسمى الوظيفي).
٢. وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) حول واقع دور أبعاد اليقظة الاستراتيجية في تحقيق جودة تنفيذ المشاريع في البنك العربي طبقاً لمتغير (النوع).
٣. وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) حول واقع دور أبعاد اليقظة الاستراتيجية في تحقيق جودة تنفيذ المشاريع في البنك العربي طبقاً لمتغير (سنوات الخبرة).
٤. وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) حول متطلبات تفعيل اليقظة الاستراتيجية لتحقيق جودة تنفيذ المشاريع في البنك العربي طلقاً لمتغير (المسمى الوظيفي).
٥. وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) حول متطلبات تفعيل اليقظة الاستراتيجية لتحقيق جودة تنفيذ المشاريع في البنك العربي طلقاً لمتغير (النوع).
٦. وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) حول متطلبات تفعيل اليقظة الاستراتيجية لتحقيق جودة تنفيذ المشاريع في البنك العربي طلقاً لمتغير (سنوات الخبرة).

المنطلقات النظرية للدراسة:

نظرية مراقبة الجودة الشاملة

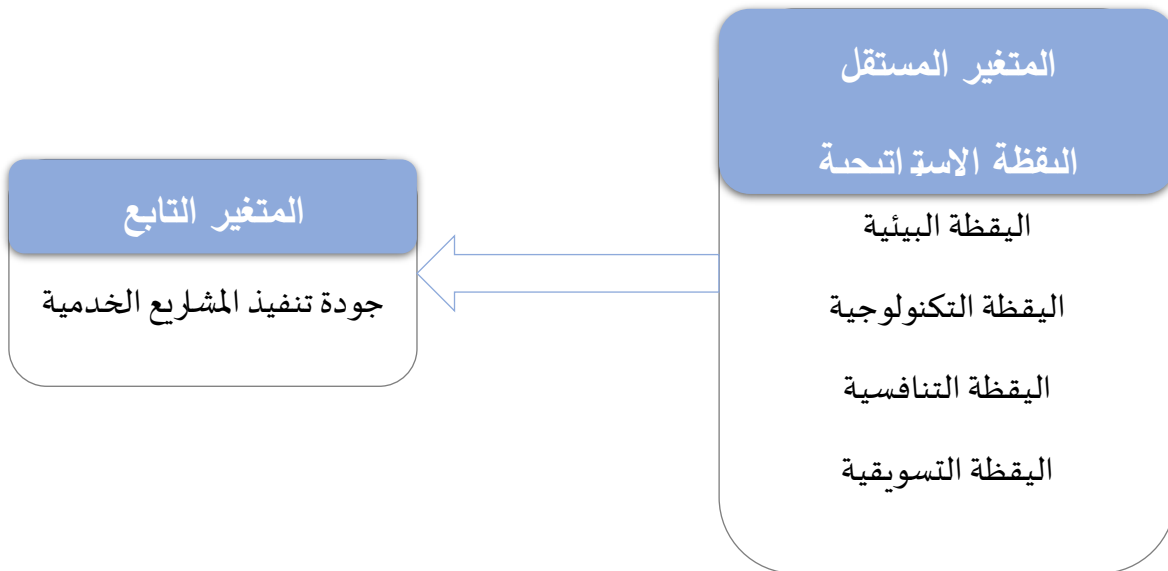
حاولت نظرية مراقبة الجودة الشاملة، التي أنشأها الطبيب Feigenbaum إنشاء نظام مع العديد من الخطوات القابلة للتكرار من شأنها أن تسمح لتحقيق أعلى جودة في جميع أنواع المنتجات. بهذه الطريقة، تم التخلص من عامل الحظ في عملية تحقيق أعلى مستوى من رضا العملاء.

مبادئه الأساسية هي:

نظراً للعدد الكبير من الخدمات المماثلة الموجودة في السوق، أصبح العملاء أكثر ثباتاً من أي وقت مضى في الاختلافات بينهم. لذلك، فإن جودة الخدمة هي عامل حاسم عندما يتعلق الأمر بخدمة كما تعد جودة الخدمات أحد أفضل المتنبئين لنجاح الشركة ونموها كما أن الجودة تأتي من إدارة المؤسسة. لذلك، إذا كان الفرد قادراً على تثقيف القادة، فإن الخدمات ستكون من أعلى مستويات الجودة الممكنة.

بناءً على هذه الأفكار النظرية، ابتكر Armand Feigenbaum النقاط التالية، والتي إذا لم يتم تبنيها من قبل كبار مديري الشركة ستؤدي إلى أفضل خدماتها وبالتالي التركيز على رضا العملاء.

نموذج الدراسة



شكل (١) نموذج الدراسة

المصدر: إعداد الباحث اعتماداً على الدراسات السابقة.

الفصل الثاني
الدراسات السابقة

مقدمة

يشتمل هذا الفصل على محورين، الأول يختص بالدراسات السابقة والثاني يختص بالإطار النظري، ويمكن عرض ذلك تفصيلاً كما يلي:

الدراسات السابقة

تم تقسيم الدراسات السابقة إلى محورين، الأول يختص باليقظة الاستراتيجية والثاني يختص بجودة تنفيذ المشاريع الخدمية، اشتمل كل محور على دراسات عربية وأخرى أجنبية، وتم عرض الدراسات وفق ترتيبها الزمني من الأقدم إلى الأحدث، وذلك كما يلي:

المحور الأول: دراسات خاصة باليقظة الاستراتيجية

دراسة رافع وقاشي (٢٠١٥): جاءت هذه الدراسة لمعرفة مدى اهتمام البنوك الإسلامية بالجزائر بتطبيق اليقظة الاستراتيجية؛ حيث هدفت الدراسة للكشف عن واقع تطبيق اليقظة الاستراتيجية في البنك الإسلامي السلام - الجزائر - ومدى إدراك المدراء والموظفين لأهميتها، وقد خلصت الدراسة إلى إظهار ذلك النقص في اعتماد اليقظة الاستراتيجية في غياب الاهتمام بها في البنك، وإنما يتم القيام بمراقبة البيئة حتى يتم الاطلاع على مختلف القوانين والفتاوى الشرعية لأجل تكييف نشاطها والمساهمة في اتخاذ القرارات الاستراتيجية، كما أظهرت الدراسة وجود إدراك كبير وسط المستجوبين لقيمة وأهمية اليقظة الاستراتيجية، وقد أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام باليقظة الاستراتيجية وتوفير الموارد المادية والبشرية لتنفيذ دورها، وتعزيز المشاركة الجماعية في تحليل ونشر المعلومات الخاصة بها.

دراسة (Dawood; Abaas (2018): هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على دور اليقظة الاستراتيجية في الأداء التشغيلي، وإبراز أهمية اليقظة الاستراتيجية في ضوء التطورات والتغيرات الحاصلة في بيئة التسويق والتنافسية، وكذلك التحولات الاقتصادية والسياسية والبيئية المحيطة بالبنوك. وقد تم اختيار أربعة بنوك لهذا الغرض هي: بنك الشمال، بنك الخليج العربي، بنك الشرق الأوسط، والبنك الوطني للاستثمار والتمويل. وتم بناء أداة قياس وتم توزيع استبيان على مديري هذه البنوك، بمرتبة مدير قسم، ليشمل عينة من ٣٤ شخصاً. وأظهرت نتائج البحث باستخدام برنامج SPSS V19 أن هناك تأثيراً لليقظة الاستراتيجية على الأداء التشغيلي.

دراسة اسماعيل وطه (٢٠٢٣): هدفت الدراسة إلى تحديد نوع وقوة العلاقة بين اليقظة الاستراتيجية في البنوك التجارية الحكومية محل الدراسة والأداء المستدام، ولتحقيق ذلك تم الاعتماد على قائمة الاستقصاء لجمع البيانات الأولية باستخدام عينة قوامها (٢٥٨) مفردة من رؤساء القطاعات ومديرو الإدارات المركزية ومساعدتهم ومديرو الفروع ونوابهم بالبنوك التجارية الحكومية بقطاع القاهرة الكبرى، وقد أظهرت

النتائج أن مستوى اليقظة الاستراتيجية في البنوك التجارية الحكومية محل الدراسة متوسط، ومستوى التجديد الاستراتيجي متوسط، كما أن مستوى الأداء المستدام في البنوك التجارية الحكومية محل الدراسة كان متوسط، ووجود علاقة ارتباط طردي وذات دلالة إحصائية بين اليقظة الاستراتيجية والأداء المستدام.

دراسة سعد الدين (٢٠٢٣): هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على مفهوم اليقظة الاستراتيجية التي باتت وسيلة هامة لتحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة، وإبراز واقع تطبيق اليقظة الاستراتيجية في المؤسسة الخدمية الجزائرية، وقد تم اختيار عينة عشوائية من البنوك بولاية المسيلة. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن اليقظة الاستراتيجية عملية مستمرة لجمع وتحليل المعلومة بصورة استباقية، ذات أهمية في اتخاذ القرار وتحقيق المزايا التنافسية، كما خلصت الدراسة إلى أن المؤسسة الخدمية تتبنى اليقظة الاستراتيجية بأبعادها التكنولوجية، التنافسية والتجارية.

دراسة الحاكم (٢٠٢٤): هدفت الدراسة لمعرفة أثر اليقظة الاستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة، وتمثلت مشكلة الدراسة في معرفة العلاقة بين اليقظة الاستراتيجية والميزة التنافسية في قطاع المصارف ولاية الخرطوم ، وصممت استبانة لجمع البيانات الأولية من عينة غير احتمالية؛ حيث تم توزيع عدد (٢٥٠) استبانة تم استرداد عدد (٢١٨) استبانة منها عدد (١٥) غير صالحة للتحليل ليصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (٢٠٣) استبانة، بنسبة استجابة ٨٧,٢٪، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود أثر لليقظة الاستراتيجية على الميزة التنافسية المستدامة، وبناءً على هذه النتائج أوصت الدارسة بضرورة التأكيد على أهمية اليقظة الاستراتيجية، وضرورة تعاون جميع مؤسسات القطاع المصرفي بوضع استراتيجية واضحة تساهم في تعزيز اليقظة الاستراتيجية والميزة التنافسية المستدامة بمؤسسات قطاع المصارف.

دراسة Abdulwahhab et al. (2024): هدفت الدراسة إلى فهم اهتمام إدارة بنك آشور الدولي بدور اليقظة الاستراتيجية في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة من خلال تزويد صانعي القرار بمعلومات استباقية حول المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية. وشملت العينة (١٢٥) فرداً من رؤساء الأقسام، ومسؤولي الوحدات، والموظفين في البنك المستهدف. تم استخدام استبيان لجمع البيانات وتوزيعه على عينة من (٦٠) فرداً؛ حيث تم استرداد (٥٠) استمارة صالحة للتحليل. وأظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة بين اليقظة الاستراتيجية والميزة التنافسية؛ حيث تمكن اليقظة الاستراتيجية البنك من التكيف مع التغيرات السريعة في البيئة الخارجية، وتعزيز قدرته على البقاء تنافسياً، وتركز إدارة البنك على جوانب مختلفة من اليقظة الاستراتيجية، مثل اليقظة التجارية والبيئية والتكنولوجية والتنافسية.

المحور الثاني: دراسات خاصة بجودة تنفيذ المشاريع الخدمية

دراسة (Rahman et al. (2013): هدفت إلى دراسة الاستراتيجيات المستخدمة لتحسين جودة الخدمة، والعقبات التي تعترض هذه الجهود، وكيفية إيجاد حلول لتجاوزها، وهي دراسة وصفية نوعية باستخدام أساليب الملاحظة والمقابلات والتوثيق. وقد أظهرت نتائج الدراسة استراتيجيات خدمة متميزة من خلال تقديم أفضل خدمة للعملاء وتطوير منتجات خدمة تسهل عمليات العملاء، وتضمنت التحديات قلة الصبر، مشكلات تقنية وجوية، الدقة، الاتصال بالإنترنت، حالات عدم وجود المستلم في موقع التسليم عند الدفع عند الاستلام، وإعادة البضائع. وتتمثل الحلول في تعزيز الصبر، تحسين التواصل والاعتذار، فرز البضائع بدقة، إصلاح الاتصال بالإنترنت، التواصل المسبق للتأكد من وجود المستلم، وضمان حالة البضائع من قبل البائع أو ساعي البريد.

دراسة (Rahman et al. (2019): هدفت هذه الدراسة إلى تحديد تأثير عوامل جودة الخدمة، مثل الضمان، والتعاطف، والموثوقية، والاستجابة، والمظاهر المادية، على ولاء العملاء في القطاع البنكي في بنغلاديش. وقد تم إجراء هذه الدراسة باستخدام استبيان منظم على ٥٢٩ عميلًا من ١٥ بنكًا تجاريًا خاصًا في بنغلاديش، وتم استخدام طريقة العينة المتيسرة لجمع البيانات. واعتمدت الدراسة على تقنية التحليل المتعدد المتغيرات مثل النمذجة بالمعادلات الهيكلية (SEM) لتحليل العلاقات بين أبعاد جودة الخدمة وولاء العملاء. وأظهرت النتائج أن عوامل جودة الخدمة مثل الضمان والموثوقية تؤثر إيجابيًا على رضا العملاء في القطاع البنكي في بنغلاديش، وأظهرت أيضًا أن رضا العملاء يرتبط إيجابيًا بولائهم للبنك. ويُقترح أن يولي صناع السياسات في القطاع المصرفي في بنغلاديش اهتمامًا بعوامل جودة الخدمة مثل الضمان والموثوقية، وخاصة التعاطف، والاستجابة، والمظاهر المادية لزيادة ولاء العملاء في بنوكهم.

دراسة البرقعواوي (٢٠٢٠): هدفت الدراسة إلى كشف وتشخيص واختبار وقياس تأثير واستراتيجية المسؤولية الاجتماعية وتأثيرها في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية، وتمثلت مشكلة الدراسة في الاهتمام المحدود لمتغير استراتيجية المسؤولية الاجتماعية مما انعكس في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية، وقد وضع الباحث فرضيتي الارتباط والتأثير، واختار الباحث مديرية البلديات لمحافظة الديوانية (مركز المديرية، الاقضية، النواحي، والتشكيلات الاخرى لها)، والعينة كانت العاملين في مركز مديرية البلديات والتي بلغت (١١١) من العاملين. واستخدم الباحث البرامج الاحصائية المناسبة للوصول إلى النتائج، وكانت أهم النتائج تأثير تبني استراتيجية المسؤولية الاجتماعية من قبل العاملين ومدى شعورهم والتزامهم في مسؤوليتهم تجاه اعمالهم ينعكس إيجابا في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية.

دراسة أبو رمان (٢٠٢٣): تناولت الدراسة قطاع خدمي مهم في الأردن وهو قطاع البلديات؛ حيث يرتبط ارتباطًا مباشرًا ووثيقًا بالخدمات المقدمة للمواطنين، ولأن عملية إنجاز المشاريع تحتاج إلى تخطيط وجدولة

لتنفيذ هذه المشاريع حسب المتاح. والتخصيص المالي لم يكن خياراً سوى إيجاد طرق حديثة تساعد على إنجاح عمليات التخطيط من خلال الاستفادة من نظام المعلومات الجغرافية (GIS) في توفير المعلومات اللازمة في جدولة المشاريع؛ حيث يعتبر من الأدوات التي تنقل ما حدث في جمع الكم الهائل من البيانات الموضوعية المتعلقة ببنود التصميم الأساسي للمدن.

دراسة (Kriem; Alnsur (2024): هدفت الدراسة إلى توضيح التحديات والعقبات (C&O) التي تواجه تنفيذ برامج الجودة والتطوير (Q&D) في المؤسسات التجارية الأردنية، وقد استخدم الباحثون تحليلاً إحصائياً وصفيًا لتحليل البيانات التي تم جمعها عشوائياً من عينة من مؤسسات تجارية مختلفة في منطقة حوكمة عمان. وتم إعداد واختبار وتوزيع استبيان لجمع البيانات اللازمة. وتم استخدام ١٢٧٥ استبياناً لحل مشكلة الدراسة المتعلقة بتأثير التحديات والعقبات على تنفيذ برامج Q&D في الشركات الأردنية. واستخدمت الدراسة الإحصائيات التكرارية لتحليل البيانات، وأظهر التحليل أن نجاح تنفيذ برامج الجودة يعتمد بشكل كبير على التعرف على التحديات والعقبات التي قد تعيق التنفيذ للتغلب عليها، وأشارت الدراسة إلى أن غياب التحفيز، الالتزام، التركيز، التواصل، الموارد، المعلومات، والدعم التنفيذي هي من أكبر العوائق التي تعيق نجاح تنفيذ برامج الجودة، كما أظهرت الدراسة أن الشركات التي حصلت على شهادة الجودة أو تسعى للحصول عليها تكون في وضع أفضل لتجاوز صعوبات التنفيذ.

التعقيب على الدراسات السابقة:

أوجه التشابه:

- جميع الدراسات تشترك في تناولها لمفهوم اليقظة الاستراتيجية وأهميته في تعزيز الأداء المؤسسي وتحقيق ميزة تنافسية. كما تتفق الدراسات على أن لليقظة الاستراتيجية دوراً بارزاً في تحسين الأداء، سواء على مستوى المشاريع أو جودة الخدمات.
- استخدمت هذه الدراسة والدراسات الأخرى منهجية وصفية وتحليلية، مع التركيز على استقصاء آراء عينة من العاملين لتحديد مستوى تطبيق اليقظة الاستراتيجية وتأثيرها على الأداء.
- معظم الدراسات، بما في ذلك الدراسة الحالية، اعتمدت على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من العاملين أو المديرين في المؤسسات المصرفية.

أوجه الاختلاف:

- تختلف الدراسة الحالية في التركيز على البنوك في السعودية، بينما تتناول الدراسات الأخرى بنوكاً ومؤسسات مالية في دول مثل الجزائر، الأردن، والسودان، هذه الفروقات قد تؤثر على طبيعة النتائج والاستنتاجات نظراً لاختلافات السياقات الثقافية والتنظيمية.

- بينما تهدف الدراسة الحالية إلى تحليل أثر اليقظة الاستراتيجية على "جودة تنفيذ المشاريع"، تركز بعض الدراسات الأخرى، مثل دراسة (Abaas & Dawood, 2018)، على "الأداء التشغيلي"، بينما تركز دراسات مثل Abdulwahhab et al. (2024) على "الميزة التنافسية المستدامة".
- ركزت الدراسة الحالية على عوامل اليقظة الاستراتيجية التي تؤثر على جودة تنفيذ المشاريع بناءً على متغيرات مثل المسمى الوظيفي والنوع وسنوات الخبرة، بينما تناولت الدراسات الأخرى متغيرات إضافية أو مختلفة، مثل التحولات الاقتصادية والسياسية (Abaas; Dawood 2018) أو استخدام التكنولوجيا (دراسة Rahman et al. 2013).

أوجه التمايز:

- يُلاحظ أن الدراسة الحالية قامت بتحليل الفروق بين المتوسطات بناءً على متغيرات ديموغرافية محددة، بينما اكتفت بعض الدراسات الأخرى بالتحليل الوصفي لتوضيح واقع اليقظة الاستراتيجية بشكل عام دون تمييز واضح بين الفئات الديموغرافية.
- تميزت الدراسة الحالية باتساع عينة المشاركين (٤٢٣ فرداً)، مما قد يمنحها تمثيلاً أكثر شمولية لرأي العاملين في البنك العربي، بينما اعتمدت دراسات أخرى على عينات أصغر أو أكثر تخصصاً، مثل عينة من مديري الأقسام أو فروع محددة.

الإطار النظري

سوف يناقش الإطار النظري للدراسة ما يلي:

مفهوم اليقظة الاستراتيجية:

تعددت آراء الباحثين واختلفت وجهات نظر علماء الإدارة حول مفهوم اليقظة الاستراتيجية، ويعود ذلك إلى حداثة هذا المصطلح في مجال الإدارة؛ حيث لم تتشكل ملامحه وأبعاده بشكل كافٍ بعد. ويرى بعض المختصين أن اليقظة الاستراتيجية هي عبارة عن مجموعة من الأساليب المتكاملة التي تنظم عمليات جمع وتحليل ونشر واستخدام المعلومات المفيدة بهدف ضمان استمرارية المؤسسة وتطويرها ونموها (علي، ٢٠٢٣).

كما تعرف اليقظة الاستراتيجية على أنها: "عملية مستمرة تؤدي إلى الجمع المخصص والمتكرر لبيانات أو معلومات ومعالجتها وفقاً لغرض أو أكثر من أغراض المستخدمين باستخدام الخبرة ذات صلة بالموضوع أو طبيعة المعلومات المجمعة" (بن بطو وشنوف، ٢٠٢١، ٣١٠).

خصائص اليقظة الاستراتيجية:

تتمثل خصائص اليقظة الاستراتيجية فيما يلي (عبدالجليل، ٢٠٢٢):

١. **الاستراتيجية:** هو مفهوم لا يقتصر على المعنى اللحظي أو الحالي، ويستخدم للإشارة إلى أن المعلومات المقدمة في إطار اليقظة الاستراتيجية لا ترتبط بالعمليات الجارية أو الروتينية فحسب، بل تعتمد على نموذج مدروس ومختبر، مما يضمن فعالية هذه المعلومات، وينبغي أن تتسم المعلومات المستخدمة في اليقظة الاستراتيجية بالإبداع، والتميز، والتفرد، لضمان اتخاذ قرارات مؤثرة تسهم بشكل كبير في تعزيز تنافسية المؤسسة.
٢. **المحيط:** يعد المحيط العامل الأساسي في اليقظة الاستراتيجية؛ إذ يستمد منه الموارد الأساسية التي تساهم في دعمه، كما يتأثر بمجموعة من العوامل الرئيسية المؤثرة فيه بشكل مباشر.
٣. **التطوعية:** تتسم اليقظة الاستراتيجية بطابع إبداعي وتطوعي، فلا تقتصر على الرصد السلبي فحسب، بل تتطلب يقظة حادة وانتباهاً مستمراً وتفعيل جميع الحواس، يمكن تشبيهها برادار طائرة حربية؛ حيث يتعين عليها الكشف عن التهديدات كالصواريخ من مسافة آمنة للتمكن من تجنبها.
٤. **توليد الإبداع:** تتمحور اليقظة الاستراتيجية حول الابتكار في تفسير الإشارات الضعيفة المبكرة، من خلال بناء فرضيات وتطوير رؤية إدارية استباقية، تعتمد جودة هذه الفرضيات على دقة الإشارات والمعلومات المختارة، وتجربة وخبرة الأفراد المسؤولين عن التفسير، إضافة إلى المعلومات المخزنة في ذاكرة المؤسسة.
٥. **التوقع** يقصد به أن اليقظة الاستراتيجية تؤكد عملية التوقع والتنبؤ وكشف التغيرات المستقبلية التي يمكن أن تحصل في محيط المؤسسة وفي هذا الإطار نميز بين طريقتين للتوضيحات المستقبلية:
 - **الطريقة الأولى:** مبنية أساساً على المعلومات القبلية للمؤسسة المكتسبة من الفترات الماضية والقيام على أساسها بتقديرات استقرائية، إذا فهو ليس مكيفاً للقيام بالتنبؤات للتغيرات الكبيرة.
 - **الطريقة الثانية** تقوم على أساس البحث عن الإشارات الضعيفة التي قد تعلن عن التغيرات الجديدة حسب ما جاء في كتاب "Capter les tendances" فقد أوصى كل منظمة أو مؤسسة بوضع "صندوق أحداث" ويقوم كل فرد في هذه المنظمة بوضع الإشارات الضعيفة والاتجاهات المستقبلية التي يلاحظها من خلال قراءاته أو معلومات أخرى، فهذا يساعد الأفراد داخل المنظمة على الإحساس بكونهم عناصر فعالة بالمنظمة ويتم في نفس الوقت نسج شبكة راصدين للمنظمة.

أهمية اليقظة الاستراتيجية:

تكمن أهمية اليقظة الاستراتيجية في ما لها من دور في الإسهام في توفير معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب، مما يدعم عملية اتخاذ القرار بشكل فعال، وتعد عنصرًا حيويًا للمنظمات؛ إذ تمثل قوة حقيقية في استشراف المستقبل، وتسهم في تعزيز مصادر المعلومات وقدرتها على تحسين تنافسيتها (عبدالله وخاطر، ٢٠٢٣).

كما تتجلى أهمية اليقظة الاستراتيجية فيما يلي (هتهات، ٢٠١٨):

١. **اليقظة الاستراتيجية كسلاح تنافسي:** لتحقيق التفوق التنافسي، تحتاج المؤسسة إلى التميز في استباق التغيرات، وهو ما يمثل جوهر عملية اليقظة، تُمكن هذه الآلية المؤسسة من جمع معلومات دقيقة حول المنافسين، مما يساعدها في فهم أسباب نجاحهم وميزاتهم التنافسية واستخدامها لصالحها، كما تتيح اليقظة الاستراتيجية للمؤسسة الاطلاع على آخر التطورات التكنولوجية والتشريعات الجديدة والتغيرات في أذواق المستهلكين، مما يساهم في تحسين منتجاتها لتكون قابلة للمنافسة والاستمرارية، ويجنبها المفاجآت الناتجة عن التغيرات المستجدة في السوق.
٢. **اليقظة الاستراتيجية كوسيلة لاتخاذ قرارات فعالة:** تعمل اليقظة الاستراتيجية كأداة استباقية لرصد وتحليل الإشارات الضعيفة (الإنذارات المبكرة) من البيئة المحيطة، ما يمنح المؤسسة الفرصة لاتخاذ قرارات مدروسة وبناءة، وبفضل المعلومات الحديثة والمناسبة، وبالتوقيت الملائم، تتمكن المؤسسة من استكشاف الخيارات المتاحة بمرونة واستعداد، مما يزيد من فعالية القرارات ويعزز جودتها.
٣. **اليقظة الاستراتيجية كأداة للإبداع والتغيير:** تساعد اليقظة الاستراتيجية مدراء المؤسسات على إدارة التغيرات من خلال فحص بيئتهم الخارجية وفهم حدود علاقتهم معها، مما يعزز رؤية مستقبلية داعمة للإبداع والتطوير، كما تُمكن المؤسسات من صياغة استراتيجيات ابتكارية لتحقيق التميز والارتقاء بمكانتها، عبر عمليات التغيير الإبداعي.

أهداف اليقظة الاستراتيجية:

هناك الكثير من الأهداف التي تسعى اليقظة الاستراتيجية إلى تحقيقها من هذه الأهداف ما يلي (مرابطي، ٢٠١٦):

- التنبؤ بالفرص واستثمارها بشكل فعال، وتجنب المخاطر وتخفيف آثارها.
- تحديد وتشخيص أفضل الممارسات التي تعزز مصالح المؤسسة.
- تعزيز كفاءة نظام المعلومات الاستراتيجي لتحقيق الأداء الأمثل.
- تحليل البيئة التقنية والتكنولوجية للمؤسسة.

- مقارنة أداء المؤسسة مع منافسيها والعمل على تحسينه.
- إجراء تقييم دقيق للموقع التنافسي للمؤسسة.
- تحقيق فهم واضح للأنشطة الحالية والمتوقعة للمنافسين وتوقع نواياهم.
- اختيار المشروعات الملائمة ضمن القطاعات المناسبة.
- إيجاد مصادر مبتكرة واستكشاف أفكار جديدة.

أبعاد اليقظة الاستراتيجية:

تتمثل أبعاد اليقظة الاستراتيجية فيما يلي:

١. **اليقظة التكنولوجية:** هي العملية التي تمكّن المؤسسات من مراقبة التغيرات العلمية والتكنولوجية وتحليلها لتقييم مدى تأثيرها على المؤسسة والكشف عن التهديدات والفرص المستقبلية المحتملة وتُعرّف كذلك بأنها رصد وتحليل البيئة التقنية والتكنولوجية والعلمية والتأثيرات الاقتصادية الحالية والمستقبلية بهدف استباق المخاطر واستكشاف فرص التطوير (إسماعيل وطه، ٢٠٢٣).

وتستند مصادر اليقظة التكنولوجية إلى عدة جهات، هي كالاتي (قاسم وإبراهيم، ٢٠١٨):

- مؤسسات البحث العلمي والجامعات، وذلك عبر التواصل المستمر والمشاركة في المؤتمرات والندوات.

- المعاهد ومراكز البحث التطبيقي والهندسة.
- مراجعة دورية لبراءات الاختراع ذات الصلة بالنشاط.
- بنوك المعلومات.
- المشاركة في المؤتمرات ودراسة المنشورات ذات الطابع المهني.
- التحليل الدقيق لمنتجات المنافسين.

٢. **اليقظة التنافسية:** هي حالة تبقى فيها المؤسسة على متابعة ورصد مستمرين لما يحدث في مجال أعمالها، عبر جمع المعلومات المتعلقة بالمنافسين الحاليين في السوق، وأيضًا المحتمل ظهورهم مستقبلاً. ثم تُحلّل هذه المعلومات لاكتشاف نقاط القوة والضعف لدى المنافسين، مما يتيح للمؤسسة صياغة استراتيجية تمكّنها من الحفاظ على ميزتها التنافسية وتعزيز قدرتها في مواجهة التحديات في السوق (الحاكم وعوض، ٢٠٢٤).

٣. **اليقظة التسويقية:** تعد اليقظة التسويقية وسيلة رئيسية لتزويد متخذي القرار بمعلومات استباقية حول التحولات في البيئة التسويقية. ولهذا السبب، تولي المنظمات اهتمامًا كبيرًا بها؛ بهدف تعزيز أدائها التسويقي والحفاظ على قدرتها التنافسية. كما تساهم اليقظة التسويقية في تسهيل التواصل مع مجموعة متنوعة من العملاء ذوي الثقافات والتوجهات المختلفة، بالإضافة إلى توفير نظام متكامل يزود المؤسسة بمعلومات دقيقة عن الأسواق، مما يعزز فعالية القرارات التسويقية ويساعد

في الاستفادة من الفرص المتاحة، وتركز اليقظة التسويقية أيضًا على تلبية احتياجات العملاء على المدى الطويل وتعزيز العلاقات معهم، إلى جانب السعي لتطوير منتجات جديدة واستكشاف أسواق جديدة، فضلًا عن متابعة تحسين المنتجات وبناء علاقات متينة مع الموردين وضمان تقديم منتجات بتكلفة معقولة، وتهدف اليقظة التسويقية إلى الحفاظ على ميزة تنافسية مستدامة من خلال الرصد المستمر لتغيرات تفضيلات العملاء واحتياجاتهم وشكاواهم، مع متابعة تطورات السوق بما يشمل قضايا العرض والطلب والتحديات المرتبطة بالموزعين، كما تهتم ببناء وتعزيز العلاقات مع كل من العملاء والموردين، مع التركيز على جودة المنتجات. وبذلك تعتبر اليقظة التسويقية نشاطًا يتيح للمنظمة دراسة علاقاتها مع الموردين والعملاء، وكذلك متابعة المهارات الجديدة في السوق، مما يعزز من قدرة المؤسسة على تحسين أدائها التسويقي وتطوير علاقاتها (الصرايرة، ٢٠٢٤).

٤. **اليقظة البيئية:** تعرف على أنها مراقبة دقيقة للتطورات السياسية، الاقتصادية، الثقافية، والقانونية المؤثرة على نشاط المؤسسة. وتركز اليقظة البيئية على المجالات التي لا تشملها الأنواع الأخرى من اليقظة؛ حيث تتعلق بأنماط السلوك في المجالات السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية، التشريعية، والجيوسياسية، وتهتم بالعوامل الخارجية العامة التي لا ترتبط مباشرة بالمؤسسة، وتتيح اليقظة البيئية متابعة التغيرات التنظيمية للسوق، القوانين المالية، سلوك المستهلكين، إضافة إلى مراقبة مخاطر النزاعات والاضطرابات المحتملة وغيرها من المؤثرات (المشهداني، ٢٠٢٠).

مفهوم جودة المشاريع الخدمية

تُعدّ المشاريع من الأدوات الأساسية التي تسهم في تطوير المنظمات والمجتمعات، لتحقيق التوازن والتنمية الشاملة، سواء كانت مشاريع خدمية أو ربحية؛ بهدف تعزيز قدرات الأفراد والمنظمات، وينبغي أن يتمتع العاملون في المشاريع بالمهارات الأساسية لاختيار وإدارة المشروع، إلى جانب امتلاكهم المعرفة المتعلقة بأهداف المشروع، وكيفية تخطيطه، ومراحله، وتنظيم عناصره وتقييم أنشطته (الجرابعة، ٢٠٢٢).

وتعرف الجودة على أنها: "كل خصائص المنتج أو الخدمة التي تؤثر على القدرة على إرضاء احتياجات العملاء وهذا يعني أن الحكم على الجودة يتوقف على تلبية احتياجات العميل وطموحاته بالمنتج النهائي من كافة الأوجه سواء من الناحية الاقتصادية أو فيما يتعلق بالسلامة والمتانة وتكاليف التشغيل والصيانة" (الحواج، ٢٠٢٠، ١٣٠).

أهمية جودة الخدمات

لقد أصبحت الجودة ذات أهمية كبيرة للمنتجين والعملاء على حد سواء، إذ صارت مطلبًا أساسيًا للمنظمات التي تسعى للاستمرار في ظل التوقعات المتزايدة لدى الزبائن فيما يتعلق بالجودة، ويمكن تلخيص أهمية جودة الخدمات في النقاط التالية (البرقعاوي، ٢٠٢٠):

١. ارتفاع عدد المنظمات التي تقدم خدمات؛ حيث بات نصف الشركات يختص بتقديم الخدمات، مع استمرار نمو المؤسسات الخدمية.
٢. يتوقع الزبائن الحصول على معاملة حسنة أثناء تقديم الخدمة، ويتجنبون التعامل مع المنظمات التي تركز فقط على جودة الخدمة دون الاهتمام بتوفير تجربة جيدة للزبائن. لذا، لا يكفي أن تكون الخدمة ذات جودة وسعر معقولين دون تقديم معاملة متميزة وفهم احتياجات الزبائن.
٣. تسعى المنظمات الخدمية إلى توسيع حصتها السوقية، مما يجعل من الضروري أن تهتم ليس فقط بجذب عملاء جدد، بل أيضًا بالحفاظ على عملائها الحاليين.
٤. أن ازدياد عدد المؤسسات الخدمية سيؤدي إلى زيادة المنافسة لذلك فالاعتماد على جودة الخدمات يعد ميزة تنافسية مهمة.

أبعاد جودة الخدمات

تتمثل أبعاد جودة الخدمات فيما يلي:

١. **الاستجابة (Responsiveness)**: تشير إلى قدرة وسرعة مقدم الخدمة في تلبية طلبات المستفيدين والرد على استفساراتهم. وتعكس الاستجابة الرغبة أو الاستعداد لخدمة العميل بسرعة وكفاءة، وفي القطاع المصرفي، تعبر الاستجابة عن مدى جاهزية موظفي الخدمة لتقديم الدعم اللازم للمستفيدين فور حاجتهم إليه.
٢. **الاعتمادية (Reliability)**: تمثل الاعتمادية قدرة مقدم الخدمة المصرفية على الوفاء بوعوده وتقديم الخدمة المطلوبة بشكل دقيق وموثوق، وتتضمن الاعتمادية التزام مقدم الخدمة بالدقة والثبات في أداء الخدمة.
٣. **الضمان (Assurance)**: في المجال المصرفي، يعتمد الضمان على ثقة العملاء في موظفي البنك وقدرتهم وكفاءتهم. ويشير الضمان إلى الخصائص التي يتمتع بها الموظفون مثل المعرفة والقدرة والثقة، والتي تعزز من جودة الخدمة المقدمة.
٤. **الملموسية (Tangibles)**: تتعلق بجوانب المظهر والبيئة المادية المحيطة بالخدمة، بما يشمل تجهيزات البنك، وتقنيات المعلومات والاتصال، والمرافق الداخلية، وكذلك المظهر الخارجي للموظفين والترتيبات داخل البنك ومواقع الانتظار.

٥. **التعاطف (Empathy):** يشمل التعاطف اهتمام موظفي البنك بالمستفيدين بشكل شخصي، وفهم احتياجاتهم، ومرونة ساعات العمل لتناسب مختلف فئات العملاء، إضافة إلى اهتمام البنك بمصالح المستفيدين ومعرفته الشاملة باحتياجاتهم.

مستويات جودة الخدمات البنكية

تتعدد مستويات جودة الخدمات البنكية ومن هذه المستويات ما يلي (العايشي وأعماد، ٢٠١٧):

١. **الجودة المتوقعة من العملاء:** وهي المستوى الذي يعتبره العملاء ضروريًا لوجود الجودة؛
٢. **الجودة المتصورة:** تشير إلى توقعات العميل بشأن مستوى جودة الخدمة بناءً على احتياجاته، وخبراته السابقة، وثقافته، وتفاعله مع الآخرين؛
٣. **الجودة المدركة من قبل الإدارة:** تعكس مدى فهم البنك لاحتياجات وتوقعات العملاء وتقديم الخدمة المصرفية وفق معايير تحقق رضاهم؛
٤. **الجودة المرجوة من العملاء:** تمثل درجة الرضا التي يمكن أن يحققها البنك لدى عملائه نتيجة تلقيهم للخدمة؛
٥. **الجودة الفعلية:** هي المستوى الفعلي لأداء الخدمة، وتعبّر عن مدى التوافق مع المعايير وقدرة البنك على تقديم الخدمة بأسلوب يرضي العملاء ويعزز توقعاتهم بشأنها.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

مجتمع وعينة الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة في المديرين والموظفين العاملين في البنك العربي بالمملكة العربية السعودية، وقد تم اختيار عينة عشوائية طبقية قوامها (٤٢٣) فرد لتطبيق أداة الدراسة عليهم.

أداة الدراسة:

تمثلت أداة الدراسة في الاستبانة لجمع البيانات من عينة الدراسة، وقد تكونت الاستبانة من قسمين، القسم الأول خاص بالخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة والتي تتمثل في (المسمى الوظيفي، النوع، الخبرة)، أما القسم الثاني فيتمثل في محاور الاستبانة، والتي تتمثل في:

- المحور الأول: واقع دور أبعاد اليقظة الاستراتيجية في تحقيق جودة تنفيذ المشاريع في البنك العربي.
- المحور الثاني: متطلبات تفعيل اليقظة الاستراتيجية لتحقيق جودة تنفيذ المشاريع في البنك العربي.

حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية:
اقتصرت حدود الدراسة الموضوعية في تسليط الضوء دور اليقظة الاستراتيجية في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية في البنك العربي بالمملكة العربية السعودية
- الحدود المكانية:
اقتصرت تطبيق هذه الدراسة على البنك العربي بالمملكة العربية السعودية.
- الحدود البشرية:
طبقت هذه الدراسة على عينة تقدر حجمها نحو (٤٢٣) من مديري وموظفي البنك العربي بالمملكة العربية السعودية.
- الحدود الزمنية:
طبقت هذه الدراسة خلال العام الدراسي ٢٠٢٤م.

منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي لملائمته لموضوع الدراسة التي تهدف إلى توضيح العلاقة بين بعض المتغيرات ودراسة تأثيرهم؛ وذلك بهدف تكوين إطار نظري قوي متعلق بمتغيرات الدارسة، وذلك من خلال التطرق لماهية اليقظة الاستراتيجية، وتنفيذ المشاريع الخدمية بالتطبيق

على البنك العربي، والاطلاع على كافة الدراسات السابقة من الرسائل العلمية والتقارير، وكافة المقالات العلمية، وكذلك التعرف على الدور التي تُحدثه اليقظة الاستراتيجية في تنفيذ المشاريع الخدمية بالتطبيق على البنك العربي بالمملكة العربية السعودية من خلال التحليل الإحصائي لاستجابات العينة على أداة الدراسة عن طريق البرنامج الإحصائي SPSS.

الفصل الرابع

الدراسة الميدانية

مقدمة:

سوف يعرض هذا الفصل أهداف الدراسة الميدانية، والخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة، كما سيتم التحقق من صدق وثبات أداة الدراسة، وكذلك عرض الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة وتحليل البيانات وصولاً إلى النتائج وذلك على النحو التالي:

أولاً: أهداف الدراسة الميدانية

1. التعرف على واقع دور أبعاد اليقظة الاستراتيجية في تحقيق جودة تنفيذ المشاريع في البنك العربي
2. التعرف على متطلبات تفعيل اليقظة الاستراتيجية لتحقيق جودة تنفيذ المشاريع في البنك العربي.

ثانياً: أداة الدراسة

تم التحقق من صدق وثبات أداة الدراسة على النحو التالي:

1. **الصدق الظاهري لأداة الدراسة:** تم التأكد من صدق الاستبانة بواسطة عرضها في هيئتها الأولية على عدد من الأكاديميين المتخصصين في إدارة الأعمال، وإجراء التعديلات طبقاً لوجهات نظر المحكمين على الاستبانة.
2. **صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة:** سيتم التحقق من صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة من خلال معامل ارتباط بيرسون، وذلك على النحو التالي:

▪ **صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول وأبعادها**

جدول (١)

معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة ودرجة البعد الذي تنتمي إليه العبارة في المحور الأول

البعد	العبارة	معامل الارتباط
اليقظة التكنولوجية	١	**٠,٥٨٧
	٢	**٠,٦٩٩
	٣	**٠,٥٩٧
	٤	**٠,٣٣٣
	٥	**٠,٦٠٦
	٦	**٠,٥٠٣

المعامل الارتباط	العبرة	البعد
**٠,٥١١	٧	اليقظة التنافسية
**٠,٥١٨	٨	
**٠,٥٣٤	٩	
**٠,٥٨٠	١٠	
**٠,٥٢٦	١١	اليقظة التسويقية
**٠,٤٦٥	١٢	
**٠,٥٨٦	١٣	
**٠,٥٤٤	١٤	
**٠,٥٢٦	١٥	
**٠,٥٥٥	١٦	اليقظة البيئية
**٠,٧٨١	١٧	
**٠,٦١٨	١٨	

ومن الجدول السابق يتضح وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) بين كل عبارة من عبارات المحور الأول والبعد الذي تنتمي إليه العبارات.

▪ صدق الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الأول وإجمالي المحور

جدول (٢)

معامل ارتباط بيرسون بين أبعاد المحور الأول وإجمالي المحور

المعامل الارتباط	البعد
**٠,٨٠٨	اليقظة التكنولوجية
**٠,٨٠٣	اليقظة التنافسية
**٠,٨٠٥	اليقظة التسويقية
**٠,٨٢٣	اليقظة البيئية

ومن الجدول السابق يتضح وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) بين كل بعد من أبعاد المحور الأول وإجمالي المحور الأول.

▪ صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني:

جدول (٣)

معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة ودرجة البعد الذي تنتمي إليه العبارة في المحور الأول

المحور	العبارة	معامل الارتباط
متطلبات تفعيل اليقظة الاستراتيجية لتحقيق جودة تنفيذ المشاريع في البنك العربي	١	**٠,٥٠٨
	٢	**٠,٤٥٥
	٣	**٠,٤٥٩
	٤	**٠,٣٩٩
	٥	**٠,٥٧٠
	٦	**٠,٥٧٥
	٧	**٠,٥٠٣
	٨	**٠,٤٨٨
	٩	**٠,٥٥٩
	١٠	**٠,٧٠١

ومن الجدول السابق يتضح وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائيًا عند مستوى (٠,٠١) بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني وإجمالي المحور الثاني.

٣. ثبات أداة الدراسة:

سيتم التحقق من ثبات أداة الدراسة من خلال ثبات ألفا كرونباخ وذلك على النحو التالي:

جدول (٤)

معامل ثبات ألفا كرونباخ لمحاور الاستبانة

المحور	البعد	عدد العبارات	معامل الثبات
واقع دور أبعاد اليقظة الاستراتيجية في تحقيق جودة تنفيذ المشاريع في البنك العربي	اليقظة التكنولوجية	٥	٠,٦٣١
	اليقظة التنافسية	٥	٠,٥٦٩
	اليقظة التسويقية	٥	٠,٥٦٧
	اليقظة البيئية	٣	٠,٦٦٦
الإجمالي			٠,٧٩٦
متطلبات تفعيل اليقظة الاستراتيجية لتحقيق جودة تنفيذ المشاريع في البنك العربي			٠,٧٦٠

ومن الجدول السابق يتضح أن قيم معاملات الثبات قد جاءت قيمًا عالية، مما يدل على صلاحية الاستبانة للتطبيق وإمكانية الاعتماد على نتائجها والوثوق بها.

ثالثًا: عينة الدراسة

سيوضح الجدول التالي البيانات الشخصية لعينة الدراسة، وذلك على النحو التالي:

جدول (٥)

التكرارات والنسب المئوية للبيانات الشخصية لعينة الدراسة

م	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
١	المسمى الوظيفي	مدير	٨٧	٢٠,٦
		موظف	٣٣٦	٧٩,٤
٢	النوع	ذكر	٢٢١	٥٢,٢
		أنثى	٢٠٢	٤٧,٨
٣	سنوات الخبرة	أقل من ١٠ سنوات	١٨١	٤٢,٨
		أكثر من ١٠ سنوات	٢٤٢	٥٧,٢
الإجمالي			٤٢٣	١٠٠

رابعًا: أساليب المعالجة الإحصائية وتحليل البيانات

سيتم استخدام اختبار (ت) للتعرف على دلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول محاور الاستبانة طبقًا للبيانات الشخصية لأفراد العينة، وذلك على النحو التالي:

١. الكشف عن دلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة طبقًا لمتغير (المسمى الوظيفي):

جدول (٦)

اختبار (ت) للتعرف على دلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة طبقًا لمتغير

(المسمى الوظيفي)

المحور	البعد	المسمى الوظيفي	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت
الأول	اليقظة	مدير	٨٧	٢,٧٠	٠,٥٢٨	-٠,٦١٠
	التكنولوجية	موظف	٣٣٦	٢,٧٤	٠,٦١٠	

٠,١٥١-	٠,٥٠٦	٢,٧٢	٨٧	مدير	اليقظة	
	٠,٥٣٩	٢,٧٣	٣٣٦	موظف	التنافسية	
٠,١٤٥	٠,٤٩٦	٢,٨٣	٨٧	مدير	اليقظة	
	٠,٥٥٣	٢,٨٢	٣٣٦	موظف	التسويقية	
٠,٩٠٤	٠,٧٠٠	٢,٦٩	٨٧	مدير	اليقظة	
	٠,٦٦٧	٢,٦٢	٣٣٦	موظف	البيئية	
٠,١٢٩	٠,٤٦٢	٢,٧٣	٨٧	مدير	الإجمالي	
	٠,٤٧٨	٢,٧٣	٣٣٦	موظف		
٠,٧٥٧	٠,٤٩٤	٢,٧١	٨٧	مدير	الثاني	
	٠,٥٥٩	٢,٦٦	٣٣٦	موظف		

ومن الجدول السابق يتضح عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول واقع دور أبعاد اليقظة الاستراتيجية في تحقيق جودة تنفيذ المشاريع في البنك العربي ومتطلبات تفعيل اليقظة الاستراتيجية لتحقيق جودة تنفيذ المشاريع في البنك العربي، طبقاً لمتغير (المسمى الوظيفي).

٢. الكشف عن دلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة طبقاً لمتغير (النوع):

جدول (٧)

اختبار (ت) للتعرف على دلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة طبقاً لمتغير

(النوع)

المحور	البعد	النوع	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت
الأول	اليقظة	ذكر	٢٢١	٢,٦٤	٠,٥٣٥	**٣,٤٠٤-
	التكنولوجية	أنثى	٢٠٢	٢,٨٣	٠,٦٣٧	
	اليقظة	ذكر	٢٢١	٢,٦٤	٠,٤٦٦	**٣,٥٢٦-
	التنافسية	أنثى	٢٠٢	٢,٨٢	٠,٥٨٣	
	اليقظة	ذكر	٢٢١	٢,٧٦	٠,٤٧٨	**٢,٣٧٨-
	التسويقية	أنثى	٢٠٢	٢,٨٩	٠,٥٩٧	
٠,٠٦٢	اليقظة	ذكر	٢٢١	٢,٦٤	٠,٥٨٨	
	البيئية	أنثى	٢٠٢	٢,٦٣	٠,٧٥٧	

الإجمالي	ذكر	٢٢١	٢,٦٧	٠,٣٩٢	٢,٧٠٠- **
	أنثى	٢٠٢	٢,٧٩	٠,٥٤٤	
الثاني	ذكر	٢٢١	٢,٥٦	٠,٤٨٣	٤,٣٠٧- **
	أنثى	٢٠٢	٢,٧٩	٠,٥٨٨	

ومن الجدول السابق يتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول واقع دور أبعاد اليقظة الاستراتيجية في تحقيق جودة تنفيذ المشاريع في البنك العربي، وكذلك متطلبات تفعيل اليقظة الاستراتيجية لتحقيق جودة تنفيذ المشاريع في البنك العربي، طبقاً لمتغير (النوع)، وقد جاءت الفروق لصالح الإناث.

٣. الكشف عن دلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة طبقاً لمتغير (سنوات الخبرة):

جدول (٨)

اختبار (ت) للتعرف على دلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة طبقاً لمتغير

(سنوات الخبرة)

المحور	البعد	سنوات الخبرة	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت
الأول	اليقظة التكنولوجية	أقل من ١٠ سنوات	١٨١	٢,٦٩	٠,٥٦٧	١,٣٩٠-
		أكثر من ١٠ سنوات	٢٤٢	٢,٧٧	٠,٦١١	
	اليقظة التنافسية	أقل من ١٠ سنوات	١٨١	٢,٦٩	٠,٤٨٣	١,٢٦٥-
		أكثر من ١٠ سنوات	٢٤٢	٢,٧٥	٠,٥٦٥	
	اليقظة التسويقية	أقل من ١٠ سنوات	١٨١	٢,٨٠	٠,٥٠١	٠,٨٤٩-
		أكثر من ١٠ سنوات	٢٤٢	٢,٨٤	٠,٥٦٩	
اليقظة البيئية	أقل من ١٠ سنوات	١٨١	٢,٦٧	٠,٦١١	٠,٩٧١	
	أكثر من ١٠ سنوات	٢٤٢	٢,٦١	٠,٧١٧		
الإجمالي	أقل من ١٠ سنوات	١٨١	٢,٧١	٠,٤١٩	٠,٦٨٦-	
	أكثر من ١٠ سنوات	٢٤٢	٢,٧٤	٠,٥١٢		
الثاني	أقل من ١٠ سنوات	١٨١	٢,٦٢	٠,٥١١	١,٧٥٤-	
	أكثر من ١٠ سنوات	٢٤٢	٢,٧١	٠,٥٦٩		

ومن الجدول السابق يتضح عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول واقع دور أبعاد اليقظة الاستراتيجية في تحقيق جودة تنفيذ المشاريع في البنك

العربي ومتطلبات تفعيل اليقظة الاستراتيجية لتحقيق جودة تنفيذ المشاريع في البنك العربي، طبقاً لمتغير (سنوات الخبرة).

الفصل الخامس
النتائج والتوصيات

مقدمة

سوف يناقش هذا الفصل أبرز النتائج والتوصيات التي توصلت إليها الدراسة وذلك على النحو التالي:

النتائج

أولاً: النتائج النظرية

- تعد اليقظة الاستراتيجية مجموعة من العمليات والتقنيات التي تساهم في جمع ومعالجة المعلومات المفيدة بشكل متواصل، بهدف الحفاظ على استمرارية المؤسسة ونموها. وتساعد هذه العمليات في فهم أفضل للمحيط الخارجي والاستجابة للتغيرات لتحقيق ميزة تنافسية.
- تشمل خصائص اليقظة الاستراتيجية توجهه نحو المستقبل والتركيز على البيئة المحيطة، والاستباقية التطوعية، وتوليد الإبداع، والتوقع، وتساهم هذه الخصائص في جمع إشارات مبكرة وتفسيرها لصياغة استراتيجيات فعالة وتعزيز القرارات الاستراتيجية الإبداعية في المؤسسة.
- تبرز أهمية اليقظة الاستراتيجية في دورها كأداة تنافسية، ووسيلة لاتخاذ قرارات فعالة، وأداة للإبداع والتغيير؛ حيث تمكن المؤسسة من جمع المعلومات الدقيقة حول المنافسين والتغيرات المحيطة، مما يساهم في تميزها التنافسي وقدرتها على التكيف السريع مع المستجدات.
- تهدف اليقظة الاستراتيجية إلى التنبؤ بالفرص، واستثمارها، وتجنب المخاطر، وتطوير النظام المعلوماتي، وتحسين الأداء ومقارنة مستوى المنافسة، كما تسعى لفهم الأنشطة الحالية والمتوقعة للمنافسين لتحقيق رؤية مستقبلية واستثمار الفرص بكفاءة.
- أبعاد اليقظة الاستراتيجية تشمل: اليقظة التكنولوجية لمراقبة التطورات التقنية وتحديد الفرص والتهديدات المحتملة، واليقظة التنافسية لرصد المنافسين الحاليين والمحتملين وفهم نقاط القوة والضعف لديهم، واليقظة التسويقية للحصول على معلومات حول التحولات في السوق والمساهمة في تعزيز الأداء التسويقي، واليقظة البيئية التي تركز على التغيرات السياسية والاقتصادية والاجتماعية المؤثرة على المؤسسة.
- تعتبر جودة المشاريع الخدمية معياراً يشمل تلبية احتياجات العملاء وتوقعاتهم من حيث سلامة المنتج، متانته، وسهولة صيانته، بالإضافة إلى تحسين القدرات التنظيمية والفردية لتحقيق النمو المستدام.
- تبرز أهمية جودة الخدمات في سعي المؤسسات لتحقيق رضا العملاء، تعزيز الحصة السوقية، وتحقيق ميزة تنافسية قوية في ظل المنافسة المتزايدة، كما تؤثر جودة الخدمات في قدرة المؤسسات على تلبية توقعات العملاء وتحقيق تجربة متميزة.

- تشمل أبعاد جودة الخدمات: الاستجابة، الاعتمادية، الضمان، الملموسية، والتعاطف، حيث تهدف هذه الأبعاد إلى تقديم خدمة تلبي توقعات العملاء وتعزز من مستوى الرضا لديهم، من خلال تقديم الدعم وسرعة الاستجابة والموثوقية.
- تتعدد مستويات جودة الخدمات البنكية إلى: الجودة المتوقعة من العملاء، الجودة المتصورة، الجودة المدركة من الإدارة، الجودة المرجوة، والجودة الفعلية، وتؤثر هذه المستويات على رضا العملاء وتوقعاتهم من الخدمات البنكية.

ثانيًا: النتائج الميدانية

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول واقع دور أبعاد اليقظة الاستراتيجية في تحقيق جودة تنفيذ المشاريع في البنك العربي ومتطلبات تفعيل اليقظة الاستراتيجية لتحقيق جودة تنفيذ المشاريع في البنك العربي، طبقًا لمتغير (المسمى الوظيفي).
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول واقع دور أبعاد اليقظة الاستراتيجية في تحقيق جودة تنفيذ المشاريع في البنك العربي، وكذلك متطلبات تفعيل اليقظة الاستراتيجية لتحقيق جودة تنفيذ المشاريع في البنك العربي، طبقًا لمتغير (النوع)، وقد جاءت الفروق لصالح الإناث.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول واقع دور أبعاد اليقظة الاستراتيجية في تحقيق جودة تنفيذ المشاريع في البنك العربي ومتطلبات تفعيل اليقظة الاستراتيجية لتحقيق جودة تنفيذ المشاريع في البنك العربي، طبقًا لمتغير (سنوات الخبرة).

التوصيات

- تطوير وتحديث آليات اليقظة الاستراتيجية وتوسيع نطاقها ليشمل جوانب إضافية، مثل التحولات التقنية والبيئية والقانونية، مما يسهم في اتخاذ قرارات مستنيرة وفق تغيرات السوق.
- : إنشاء فرق متخصصة مهمتها متابعة وتحليل الإشارات الضعيفة المتعلقة بالمنافسين والسوق، بهدف تحديد الفرص والمخاطر المحتملة وتعزيز مرونة البنك في التعامل معها.
- تبني نظم تحليل البيانات المتقدمة واستخدام الذكاء الاصطناعي لتحليل المعلومات المستخلصة من البيئة الخارجية، مما يعزز من قدرة البنك على التنبؤ باتجاهات السوق المستقبلية.
- إنشاء برامج تدريبية لتعزيز وعي الموظفين بأهمية اليقظة الاستراتيجية ودورها في جودة المشاريع، وتشجيعهم على المساهمة في جمع ومشاركة المعلومات ذات الصلة.
- اعتماد معايير وضوابط دقيقة لمراقبة جودة تنفيذ المشاريع، إضافة إلى تطبيق مراجعات دورية لتقييم الأداء وتحديد المجالات التي يمكن تحسينها.
- دعم الابتكار في المشاريع الخدمية، مما يساعد البنك على تقديم خدمات أكثر تميزاً وتلبية الاحتياجات المتغيرة للعملاء بفعالية.
- تعزيز التعاون مع جهات بحثية لتوسيع دائرة المعلومات المتاحة واستخدام الدراسات التحليلية في استشراف المستقبل وتطوير استراتيجيات تنافسية.
- تطوير معايير أداء تراعي مدى تفاعل البنك مع بيئته وتلبيته لمتطلبات العملاء المستجدة، مما يساعد في تحسين جودة الخدمات المقدمة وزيادة رضى العملاء.

المراجع

المراجع العربية

- أبورمان، هبه ممدوح. (٢٠٢٣). تخطيط وجدولة تنفيذ المشاريع الخدمية في البلديات باستخدام نظم المعلومات الجغرافية، *مجلة المجتمع العربي انشر الدراسات العلمية*، (٦)، ١٧٦ - ٢١٣.
- اسماعيل، عمار فتحي موسى؛ طه، منى حسنين السيد. (٢٠٢٣). التجديد الاستراتيجي كمتغير وسيط في العلاقة بين اليقظة الاستراتيجية والأداء المستدام للبنوك التجارية الحكومية: دراسة تطبيقية، *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية*، ١٥ (٢)، ١ - ٥٣.
- البرقعاوي، هشام عادل منشد. (٢٠٢٠). تبني استراتيجية المسؤولية الاجتماعية وتأثيرها في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية، *مجلة الكلية الإسلامية الجامعة*، ١ (٥٨)، ٣٦ - ٥٩.
- بن بطو، حاج؛ شنوف، صادق. (٢٠٢١). اليقظة الاستراتيجية مدخل لتعزيز تنافسية المؤسسات الاقتصادية ضمن متطلبات البحث والتطوير: دراسة حالة اتصالات الجزائر - مستغانم، *مجلة المالية والأسواق*، ٨ (٢)، ٣٠٨ - ٣٢٦.
- الجراعبة، محمد إبراهيم سلمان. (٢٠٢٢). 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.
- الحاكم، علي عبدالله محمد؛ عوض، محمد عصام. (٢٠٢٤). أثر اليقظة الاستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة: دراسة على قطاع المصارف بولاية الخرطوم، *مجلة القلزم العلمية*، (٣٨)، ٢٧ - ٤١.
- الحواج، فيصل صادق. (٢٠٢٠). تقييم جودة تنفيذ المشاريع الإنشائية بدولة الكويت، *المجلة العربية للنشر العلمي*، (٢١)، ١٢٦ - ١٥٠.
- الحوطي، شريفة خالد. (٢٠١٧). تقييم جودة الخدمات المصرفية بالبنوك التجارية الكويتية، *المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية*، ٣١ (٢)، ٤١٣ - ٤٦٧.
- رافع، نادية؛ قاشي، خالد. (٢٠١٥). واقع اليقظة الاستراتيجية في البنوك الإسلامية في الجزائر: حالة بنك السلام الجزائر، *مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات*، (٨)، ١١٣ - ١٣٤.
- سعد الدين، حبيبة. (٢٠٢٣). واقع اليقظة الاستراتيجية في المؤسسة الخدمية الجزائرية: دراسة عينة من البنوك بالمسلية - الجزائر، *مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية*، ٧ (١)، ٢٦ - ٤٥.
- الصرايرة، ركان سالم عبيد. (٢٠٢٤). التوجه الريادي وأثره في النجاح الاستراتيجي: الدور الوسيط لليقظة الاستراتيجية في البنوك التجارية الأردنية، [رسالة دكتوراه غير منشورة]، جامعة العلوم الإسلامية العالمية.

العايشي، مريم؛ أعماد، صفية. (٢٠١٧). جودة الخدمات البنكية وتأثيرها على المنافسة بين البنوك: دراسة حالة وكالتي الفلاحة والتنمية الريفية *BADR* والبنك الوطني الجزائري أدرار، [رسالة ماجستير غير منشورة]، جامعة أحمد دراية أدرار - الجزائر.

عبدالجليل، مسكف؛ محمد، هاشمي. (٢٠٢٢). مساهمة اليقظة الاستراتيجية في تفعيل وتطوير أداء النظام البنكي في الجزائر، [رسالة ماجستير غير منشورة]، جامعة بن خلدون - تيارات.

عبدالله، هدى محمد الأمين؛ خاطر، يوسف زهدي يوسف. (٢٠٢٣). دور اليقظة الاستراتيجية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية بولاية الجزيرة، *المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية*، (١٨)، ١ - ٣٤.

علي، نعمان داود محمد. (٢٠٢٣). اليقظة الاستراتيجية وعلاقتها بتحقيق الريادة الاستراتيجية: دراسة حالة المصرف العراقي للتجارة TBI فرع أربيل، *مجلة الدراسات المستدامة*، ٥(٤)، ٤٠٧ - ٤٣٢.

قاسم، سامر أحمد؛ إبراهيم، أيهم يوسف. (٢٠١٨). دور اليقظة التكنولوجية في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة ميدانية على المصارف التجارية السورية الخاصة، *مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية*، ٤٠(٦)، ١٥٩ - ١٨٠.

مرابطي، يامينة. (٢٠١٦). دور اليقظة الاستراتيجية في الوقاية من الأزمات التسويقية للمؤسسات الخدمية: دراسة حالة مؤسسة موبيليس وحدة ورقلة، [رسالة ماجستير غير منشورة]، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة.

المشهداني، أثر اليقظة الاستراتيجية في الذكاء المنظمي في البنوك الإسلامية الأردنية، [رسالة ماجستير غير منشورة]، جامعة عمان العربية.

هتهات، المهدي. (٢٠١٨). آلية اليقظة الاستراتيجية: أي إسهام في تطوير الأداء الاقتصادي للنظام المصرفي في الجزائر: دراسة استطلاعية لعينة من البنوك العمومية (BNA/ BEA/ BDL)، *مجلة الريادة لاقتصادات الأعمال*، ٤(١)، ٥٨ - ٨٠.

المراجع الأجنبية

Abdulwahhab, M. O., Hussein, E. A., Alkhazraje, M.E. (2024). The Effect Of Strategic Vigilance In Achieving Sustainable Competitive Advantage: Analytical Research At Ashur International Bank, *Jurnal Dinamika Manajemen dan Bisnis*, 7(1), 79- 97.

Dawood, F. S., Abbas, A. F. (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*, 10(21), 1- 18.

Kriem, A. M, A, Alnsur, B. H. H. (2024). The Challenges And Obstacles Of Implementing Quality And Development Programs At Jordanian Business Companies (Field Study), *Intern. Journal of Profess. Bus. Review*.9(1), 1-18.

Rahman, A., Suhaila, A., Haryati, R. (2013). Implementation of Service Quality Improvement Strategies in Service Unit Division PT. Pos Indonesia (Persero) Jakarta, *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 2(4), 138-153.

Rahman, H., Islam, R., Mitu, F., Mustafi, M. A. A. (2019). A Model for Service Quality and Customer Loyalty in Banking Industry of Bangladesh, *International Journal of Engineering and Applied Science*, 6(4), 125- 132.

الملاحق

الاستبانة

تقوم الباحثة بإعداد دراسة بعنوان: "دور اليقظة الاستراتيجية في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية: دراسة تطبيقية على البنك العربي"

ولأغراض الدراسة قامت بإعداد الاستبانة المرفقة من قسمين:

القسم الأول: الخصائص الشخصية والوظيفية للمدراء والموظفين، وتتمثل فيما يلي:

١/ المسمى الوظيفي (مدير - موظف)

٢/ النوع: (ذكر - أنثى)

٣/ سنوات الخبرة (أقل من ١٠ سنوات - أكثر من ١٠ سنوات)

القسم الثاني: محاور الاستبانة

المحور الأول: واقع دور أبعاد اليقظة الاستراتيجية في تحقيق جودة تنفيذ المشاريع في البنك العربي

م	العبارات	درجة الموافقة		
		موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق
				محايد
	البعد الأول: اليقظة التكنولوجية			
١	تتابع إدارة البنك تطورات التكنولوجيا في القطاع المصرفي.			
٢	تتبنى إدارة البنك تقنيات جديدة لخدمة العملاء.			
٣	تعقد إدارة البنك دورات تدريبية على أحدث البرامج والتطبيقات.			
٤	تحسن إدارة البنك أمن المعلومات المصرفية.			
٥	تستثمر إدارة البنك في الأنظمة الرقمية.			
	البعد الثاني: اليقظة التنافسية			
٦	يتابع البنك تحركات المنافسين في السوق.			
٧	يستقطب المزيد من العملاء الجدد.			
٨	يقيس رضا العملاء مقارنةً بالمنافسين.			

٩	يهتم بتحليل نقاط القوة والضعف للمنافسين.				
١٠	يقيم استراتيجيات المنافسين.				
البعد الثالث: اليقظة التسويقية					
١١	يدرس متطلبات العملاء ويحلها.				
١٢	يطور خطط تسويقية وفقاً للاتجاهات الحالية.				
١٣	يتابع الحملات التسويقية للمنافسين.				
١٤	يرصد استجابة العملاء للحملات.				
١٥	يقيم فعالية القنوات التسويقية.				
البعد الرابع: اليقظة البيئية					
١٦	يلتزم بالمعايير البيئية في العمل.				
١٧	ينشر ثقافة الوعي البيئي بين الموظفين.				
١٨	يطبق سياسات للحد من استهلاك الطاقة.				

المحور الثاني: متطلبات تفعيل اليقظة الاستراتيجية لتحقيق جودة تنفيذ المشاريع في البنك العربي

م	العبارات	درجة الموافقة			
		موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	محايد
١	مرونة البنك في تكييف خدماته أو تعديل شروط المنتجات بناءً على الظروف.				
٢	تسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية الأساسية مثل الإيداع والسحب والتحويلات.				
٣	سرعة استجابة البنك لاحتياجات العملاء وطلبات الخدمة.				
٤	تحقيق رضا العملاء عن الخدمات المقدمة بناءً على استطلاعات وآراء العملاء.				
٥	تقييم مهارات موظفي خدمة العملاء في التعامل مع العملاء وحل مشكلاتهم.				
٦	وضوح ومصادقية البنك في توفير المعلومات المالية والخدمات.				
٧	تأمين الخدمات الرقمية واتباع أفضل الممارسات لحماية				

				معلومات العملاء.	
				توفير خدمات متنوعة تناسب احتياجات الفئات المختلفة من العملاء.	٨
				تسهيل إجراءات الحصول على الخدمات، سواء كانت قروض أو فتح حسابات.	٩
				اعتماد تقنيات حديثة تساهم في تحسين كفاءة الخدمات وتجربة العملاء.	١٠

Abstract الملخص

This study aimed to analyze the impact of strategic vigilance on the quality of project implementation in the Arab Bank in Saudi Arabia. The study utilized both descriptive and analytical methods, using a questionnaire as the main tool. The survey was conducted on a sample of 423 employees from the Arab Bank in Saudi Arabia. The study yielded the following results:

1. There were no statistically significant differences at the 0.01 level between the mean responses of the sample regarding the role of strategic vigilance dimensions in achieving quality project implementation at the Arab Bank, as well as the requirements for activating strategic vigilance, based on the variable of job title.
2. There were statistically significant differences at the 0.01 level between the mean responses of the sample regarding the role of strategic vigilance dimensions in achieving quality project implementation at the Arab Bank, as well as the requirements for activating strategic vigilance, based on the gender variable, with the differences favoring female respondents.
3. No statistically significant differences were found at the 0.01 level between the mean responses of the sample concerning the role of strategic vigilance dimensions in achieving quality project implementation at the Arab Bank and the requirements for activating strategic vigilance, based on the years of experience variable.

Keywords: Strategic vigilance – Quality of service projects.

Mid-Ocean University
College of Management
Department of project management



**The role of strategic vigilance in the quality of
implementation of service projects: an applied study on
the Arab Bank**

Preparation:

Supervision:

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid Mohammed Hassan

1445-2024