

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

العام الدراسي:

2024

3.....	مقدمة:
3.....	مشكلة الدراسة:
4.....	أهمية الدراسة:
7.....	أهداف الدراسة:
7.....	تساؤلات الدراسة
8.....	فروض الدراسة:
8.....	الدراسات السابقة:
9.....	الفجوة البحثية:
15.....	تطبيق النظرية في الدراسة:
18.....	المنهجية وطرق البحث:
19.....	مصادر جمع البيانات
19.....	أدوات الدراسة:
19.....	حدود الدراسة :
21.....	المراجع:

مقدمة:

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 المنظمة للمراقبة والتنبؤ بالتغيرات التي تحدث من حولها والتي من الممكن أن تؤثر عليها سلبياً، 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 بالمنظمة. (الجرابعة والطراونة، 2022)

وتعد اليقظة الإستراتيجية بأنها وسيلة رصد ومتابعة ذكية لمحيط المنظمة من خلال البحث عن المعلومات الحالية والمستقبلية، إنها مثل رادار المنظمة من خلال استشعار التطورات المختلفة المحيطة بالمنظمة 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 والبرقعاوي، 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 والتنمية 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 فعّالاً لتلك التحديات، حيث يمكن للمنظمات الغير حكومية أن تتمي 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 وتحقق الأثر الإيجابي المرجو.

مشكلة الدراسة:

تلعب المنظمات الأهلية دوراً حيوياً في تقديم الخدمات الاجتماعية والتنمية للمجتمعات، و تتنوع 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.

أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية

تلعب هذه الدراسة دوراً حيوياً 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 إطاراً تحليلياً 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 مرجعاً هاماً 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 تسهم في تحسين الأدوات والمناهج البحثية المتعلقة بدراسة العلاقة بين اليقظة الاستراتيجية وجودة تنفيذ المشاريع، مما يفتح الباب أمام دراسات أكثر تخصصاً وتفصيلاً 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. وأخيراً، 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 أيضاً يعزز من تنافسية المؤسسة في السوق.

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.

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؟

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.

الدراسات السابقة:

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 ومدرّس. 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 معنوياً 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 المرى 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 دوراً معدلاً 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 والبرقعوي(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 إيجاباً 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.

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.

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 تركّز 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 رؤية 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.

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 ترسال. 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.

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.

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.

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.

أدوات الدراسة:

سيتم إعداد استبانة للتعرف إلى أثر السمات الشخصية لمدراء المشاريع على نجاح المشاريع الحكومية بهيئة الطرق بالمملكة 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.

حدود الدراسة :

- **حدود موضوعية :** اقتصرت 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 :** اقتصرت الدراسة على العاملين في مؤسسة مرسال.

المراجع:

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

– السباتين، وفاء تيسير مقل، و ارتيمة، هاني جزاع عبدالكريم. (2020). اليقظة الاستراتيجية وأثرها في الثقافة الريادية: الدور الوسيط للذاكرة المنظمة في المستشفيات الأردنية الخاصة الحاصلة على شهادة الاعتمادية الدولية JCI (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان.

– 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.

– 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.

- 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.

- 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
- 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

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

1445–2024