

جامعة ميدأوشن
كلية الإدارة
قسم / تخصص: إدارة أعمال

أثر اليقظة الاستراتيجية في تحقيق التميز المؤسسي من وجهة نظر العاملين بالقطاع
الصحي

إعداد الطالب:
عبدالله عبدالرشيد عبدالله مولوي
إشراف:

العام الدراسي:
2026

مقدمة

شهدت بيئة الأعمال المعاصرة خلال العقود الأخيرة تحولات عالمية متسارعة فرضتها التطورات الاقتصادية والتكنولوجية المتلاحقة، مما أسهم في إعادة تشكيل طبيعة عمل المؤسسات وأساليب إدارتها. وقد أوجدت هذه التحولات واقعًا جديدًا يتسم بشدة المنافسة، والانفتاح الاقتصادي، والتقدم التقني المستمر، الأمر الذي جعل قدرة المؤسسات على التكيف مع المتغيرات البيئية المختلفة عاملاً أساسياً لضمان بقائها واستمرارها وتعزيز مكانتها التنافسية (أبو جربوع، 2022).

وفي ظل هذه التحديات، تسعى المؤسسات إلى إحداث تغييرات استراتيجية وتنظيمية تمكنها من تحقيق مستويات متقدمة من الأداء والتميز. ويُعد التميز المؤسسي أحد المفاهيم الإدارية الحديثة التي حظيت باهتمام متزايد من قبل المؤسسات المعاصرة، لما له من دور في الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة وتحقيق التوازن بين مصالح مختلف الأطراف ذات العلاقة. كما أن الاعتماد على الأساليب الإدارية التقليدية لم يعد كافياً لمواجهة التحديات المتسارعة التي تفرضها بيئات العمل الحديثة، الأمر الذي يستدعي تبني ممارسات إدارية أكثر مرونة وابتكاراً تسهم في تعزيز الأداء المؤسسي وتحقيق التفوق التنافسي (عايض وبشر، 2020).

ومن هنا، برزت اليقظة الاستراتيجية بوصفها أحد المداخل الإدارية المهمة التي تساعد المؤسسات على استشراف المستقبل والتعامل بفاعلية مع المتغيرات البيئية. وتشير اليقظة الاستراتيجية إلى عملية منهجية تهدف إلى جمع المعلومات وتحليلها وتفسيرها ونشرها بما يدعم عملية اتخاذ القرار الاستراتيجي، من خلال المراقبة المستمرة للبيئتين الداخلية والخارجية للمؤسسة، ورصد الفرص والتهديدات المحتملة، والتعرف على نقاط القوة والضعف المؤثرة في أدائها (قصاب وقطاف، 2022).

وتكمن أهمية اليقظة الاستراتيجية في قدرتها على تزويد المؤسسات بمعلومات دقيقة وحديثة حول بيئة الأعمال المحيطة، بما يمكنها من اتخاذ قرارات أكثر فاعلية واغتنام الفرص المتاحة قبل المنافسين. كما تسهم في متابعة تحركات المنافسين، وتحليل اتجاهات السوق، واستشراف التطورات التكنولوجية والتشريعية المؤثرة في عمل المؤسسة، الأمر الذي يعزز قدرتها على بناء مزايا تنافسية

مستدامة وتحقيق مستويات مرتفعة من التميز المؤسسي (سريدي وبو جمعة، 2019). ومن هذا المنطلق، تأتي هذه الدراسة بهدف التعرف على أثر اليقظة الاستراتيجية في تحقيق التميز المؤسسي من وجهة نظر العاملين في القطاع الصحي، وذلك في ضوء أهمية هذا القطاع وحاجته المستمرة إلى تطوير ممارساته الإدارية وتحسين أدائه المؤسسي لمواكبة التغيرات المتسارعة في بيئة العمل المعاصرة.

مشكلة الدراسة

تواجه المؤسسات المعاصرة بيئة عمل ديناميكية تتسم بالتعقيد والتغير المستمر نتيجة الانفتاح الاقتصادي والتطورات التكنولوجية المتسارعة والضغوط التنافسية المتزايدة، فضلاً عن التأثيرات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية التي تنعكس بصورة مباشرة على أهداف المؤسسات وقيمها التنظيمية ومناخها الداخلي وأساليب عملها. وقد دفعت هذه التحديات المؤسسات إلى البحث عن مداخل إدارية حديثة تمكنها من تعزيز قدرتها على التكيف مع المتغيرات البيئية وتحقيق مستويات مرتفعة من الأداء والتميز المؤسسي.

ويتطلب تحقيق التميز المؤسسي توافر مجموعة من المقومات الأساسية، من أهمها وجود رؤية وخطة استراتيجية واضحة، ونظام متكامل من السياسات والإجراءات المترابطة، بالإضافة إلى تبني آليات فعالة لرصد المتغيرات البيئية واستشراف المستقبل. وفي هذا الإطار تُعد اليقظة الاستراتيجية من أهم الأدوات الإدارية الحديثة التي تسهم في توفير معلومات دقيقة وحديثة حول البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة، بما يساعد متخذي القرار على استشراف الفرص والتحديات واتخاذ قرارات استراتيجية أكثر فاعلية، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على تحقيق التميز المؤسسي وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة (العيلاوي، 2020).

ويُعد القطاع الصحي من أكثر القطاعات تأثراً بالتغيرات البيئية والتكنولوجية المتسارعة، نظراً لطبيعة الخدمات الحيوية التي يقدمها وارتباطها المباشر بصحة الإنسان وجودة حياته. كما يواجه هذا

القطاع تحديات متزايدة تتمثل في التطور المستمر للتقنيات الطبية، وتنامي توقعات المستفيدين، وارتفاع متطلبات الجودة والكفاءة، فضلاً عن الحاجة إلى الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة. ومن ثم أصبحت الحاجة ملحة لتبني ممارسات إدارية حديثة تسهم في تعزيز قدرة المؤسسات الصحية على الاستجابة السريعة للمتغيرات وتحقيق مستويات عالية من الأداء والتميز المؤسسي، ويُنظر إلى اليقظة الاستراتيجية باعتبارها إحدى الركائز الأساسية التي تمكن المؤسسات الصحية من استشراف التغيرات المستقبلية والتعامل معها بفاعلية بما يدعم تحقيق أهدافها الاستراتيجية. وقد أكدت نتائج الدراسات السابقة على أهمية اليقظة الاستراتيجية في تعزيز التميز المؤسسي، حيث توصلت دراسة عبد العزيز ورفاعي (2023) إلى وجود أثر معنوي لليقظة الاستراتيجية بأبعادها (التنافسية، والتسويقية، والتجارية) في التميز المؤسسي، كما أظهرت دراسة عبد الله وخاطر (2023) وجود علاقة إيجابية بين تبني المؤسسة لليقظة الاستراتيجية ومستوى تميزها المؤسسي، وأوصت بضرورة تعزيز الاهتمام بأبعاد اليقظة الاستراتيجية لما لها من دور فاعل في دعم الأداء المؤسسي وتحقيق التميز.

وفي ضوء ما سبق، تتحدد مشكلة الدراسة في التعرف على أثر اليقظة الاستراتيجية في تحقيق التميز المؤسسي في القطاع الصحي، ويمكن التعبير عنها من خلال السؤال الرئيس الآتي:

ما أثر اليقظة الاستراتيجية في تحقيق التميز المؤسسي من وجهة نظر العاملين في القطاع الصحي؟

أهمية الدراسة

أ) الأهمية العلمية:

- الإسهام في إثراء الأدبيات العلمية والمعرفة النظرية المتعلقة بمفهومى اليقظة الاستراتيجية والتميز المؤسسي، وإبراز طبيعة العلاقة بينهما في بيئة القطاع الصحي.
- سد فجوة بحثية في الدراسات العربية المتعلقة بدراسة أثر اليقظة الاستراتيجية في تحقيق التميز المؤسسي داخل المؤسسات الصحية، خاصة في ظل محدودية الدراسات التي تناولت المتغيرين معاً في هذا القطاع.
- تقديم إطار نظري متكامل يجمع بين أبعاد اليقظة الاستراتيجية ومؤشرات التميز المؤسسي، بما يسهم في دعم الباحثين والمهتمين بهذا المجال، ويفتح المجال أمام دراسات مستقبلية تتناول متغيرات وعلاقات أخرى ذات صلة.
- إثراء الفكر الإداري المعاصر من خلال تسليط الضوء على أهمية اليقظة الاستراتيجية كمدخل إداري حديث يسهم في تعزيز القدرة التنافسية وتحقيق التميز المؤسسي.

(ب) الأهمية التطبيقية:

- تزويد القيادات الإدارية في القطاع الصحي بمؤشرات علمية حول أهمية اليقظة الاستراتيجية ودورها في تحقيق التميز المؤسسي وتحسين الأداء التنظيمي.
- تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات العملية التي تساعد المؤسسات الصحية على تعزيز ممارسات اليقظة الاستراتيجية وتوظيفها بصورة أكثر فاعلية في اتخاذ القرارات الاستراتيجية.
- مساعدة صناع القرار وواضعي السياسات في القطاع الصحي على تطوير السياسات والخطط الاستراتيجية الداعمة للتميز المؤسسي وتحسين جودة الخدمات الصحية.

- توفير أداة قياس يمكن الاستفادة منها في تقييم مستوى اليقظة الاستراتيجية ومستوى التميز المؤسسي داخل المؤسسات الصحية، بما يدعم جهود التحسين والتطوير المستمر.
- دعم المؤسسات الصحية في مواجهة التحديات والمتغيرات البيئية من خلال تعزيز قدرتها على استشراف الفرص والتعامل مع المخاطر بما يسهم في تحقيق أهدافها الاستراتيجية واستدامة تميزها المؤسسي.

أهداف الدراسة

يتمثل الهدف الرئيس للدراسة في:

الكشف عن أثر اليقظة الاستراتيجية في تحقيق التميز المؤسسي من وجهة نظر العاملين القطاع الصحي.

ويفرع منه الأهداف الفرعية التالية:

1. الكشف عن مدى القطاع الصحي لأبعاد اليقظة الاستراتيجية من وجهة نظر العاملين به.
2. التعرف على مستوى التميز المؤسسي القطاع الصحي من وجهة نظر العاملين به.
3. قياس أثر اليقظة الاستراتيجية في تحقيق التميز المؤسسي من وجهة نظر العاملين بالقطاع الصحي.

تساؤلات الدراسة

وتتمثل السؤال الرئيس للدراسة في التالي:

ما أثر اليقظة الاستراتيجية في تحقيق التميز المؤسسي من وجهة نظر العاملين القطاع الصحي؟
ويفرع منه الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما مدى تبني القطاع الصحي لأبعاد اليقظة الاستراتيجية من وجهة نظر العاملين به؟
2. ما مستوى التميز المؤسسي القطاع الصحي من وجهة نظر العاملين به؟
3. ما أثر اليقظة الاستراتيجية في تحقيق التميز المؤسسي من وجهة نظر العاملين القطاع الصحي؟

فروض الدراسة

- الفرضية الرئيسية: تتمثل الفرضية الرئيسة للدراسة في: يوجد أثر دال احصائيا لأبعاد اليقظة الاستراتيجية على تحقيق التميز المؤسسي.

الفرضيات الفرعية:

- يوجد أثر دال احصائيا لبعد اليقظة التنافسية على تحقيق التميز المؤسسي.
- يوجد أثر دال احصائيا لبعد اليقظة التجارية على تحقيق التميز المؤسسي.
- يوجد أثر دال احصائيا لبعد اليقظة التسويقية على تحقيق التميز المؤسسي.

الدراسات السابقة

دراسة ترغيني ولكبير (2024): هدفت إلى إبراز دور اليقظة الاستراتيجية في تحقيق التميز المؤسسي بمؤسسة قذيلة للمياه المعدنية في جمورة - بسكرة، الجزائر وذلك من خلال قياس أثر مختلف أبعاد اليقظة الاستراتيجية، والتي تشمل اليقظة التنافسية، التجارية، التكنولوجية، والبيئية. ولتحقيق هذا الهدف، تم استخدام المنهج الوصفي المسحي. واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم توزيعها على عينة مكونة من 34 إطارًا في المؤسسة. وأظهرت النتائج أن مستوى اليقظة الاستراتيجية في

المؤسسة جاء مرتفعاً، وكذلك مستوى التميز المؤسسي، ووجود تأثير إيجابي لليقظة الاستراتيجية على التميز المؤسسي .

دراسة الظفري والاشول (2024): هدفت تحديد أثر اليقظة الاستراتيجية في تحقيق التميز المؤسسي في قطاع الاتصالات اليمنية، وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي. اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات الميدانية، وتم اختيار عينة عشوائية طبقية مكونة من (220) فرداً. وخلصت نتائج الدراسة إلى أن مستوى توفر اليقظة الاستراتيجية في قطاع الاتصالات اليمنية من وجهة نظر العاملين كان مرتفعاً، وأن مستوى التميز المنظمي في القطاع ذاته كان مرتفعاً، وأكدت الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لأبعاد اليقظة الاستراتيجية (التكنولوجية، التجارية، البيئية، والتنافسية) على تحقيق التميز المنظمي في قطاع الاتصالات اليمنية.

دراسة عبدالعزيز ورفاعي (2023): هدفت التعرف على أثر أبعاد اليقظة الاستراتيجية على أبعاد التميز المؤسسي وفقاً للنموذج الأوروبي، وذلك في مجموعات شركات أرما للسلع الغذائية بمصر. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وبلغ حجم العينة (322) مفردة من مديري الإدارات والعاملين. وخلصت الدراسة إلى وجود أثر معنوي لليقظة التكنولوجية، التنافسية، التسويقية، والتجارية على أبعاد التميز المؤسسي وفقاً للنموذج الأوروبي، مما يؤكد أهمية تعزيز ممارسات اليقظة الاستراتيجية لدعم التميز المؤسسي في بيئة الأعمال.

دراسة عبدالله وخاطر (2023): هدفت إلى التعرف على دور اليقظة الاستراتيجية في تحقيق التميز المؤسسي، ومدى كفاءة البنوك التجارية بالسودان في الوصول إلى التميز المؤسسي. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات. تمثل عينة الدراسة من العاملين بالبنوك التجارية في ولاية الجزيرة، والبالغ عددهم (47) موظفاً. وخلصت نتائج الدراسة إلى أن درجة توفر أبعاد اليقظة الاستراتيجية في البنوك التجارية جاءت بمتوسط حسابي (4.25) وبدرجة موافقة كبيرة، بينما بلغ مستوى التميز المؤسسي فيها متوسطاً حسابياً (4.30).

دراسة أبو حمور والعناسوة (2023): هدفت التعرف على أثر اليقظة الاستراتيجية على التميز المؤسسي في شركات الاتصالات العاملة في الأردن، وذلك باستخدام المنهج الكمي الوصفي التحليلي. تم جمع البيانات من 203 مستجيبين عبر استبانة مخصصة لهذا الغرض. وأظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي لأبعاد اليقظة الاستراتيجية (التنافسية، التكنولوجية، التجارية، البيئية) على التميز التنظيمي من حيث (القيادة، الهيكل التنظيمي، الخدمات، الموارد البشرية). تبين أن أهم أبعاد اليقظة الاستراتيجية في تحقيق التميز التنظيمي هي: اليقظة البيئية، اليقظة التنافسية، اليقظة التكنولوجية، اليقظة التجارية .

دراسة: (Altarawneh, 2023) هدفت التعرف على أثر اليقظة الاستراتيجية على التميز المؤسسي من خلال الدور الوسيط للاستشراف الاستراتيجي، وقد طبقت الدراسة في البنوك التجارية الأردنية والبالغ عددها (13) بنكاً، وقد تم استخدام استبانة لجمع البيانات بهدف استطلاع آراء عينة من (217) مديراً. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية لليقظة الاستراتيجية على التميز المؤسسي، وأثر مباشر ذي دلالة إحصائية لليقظة الاستراتيجية على التميز التنظيمي في ظل وجود الاستشراف الاستراتيجي .

دراسة أبو جربوع (2022): هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر اليقظة الاستراتيجية في تعزيز التميز المؤسسي. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. وتمثلت أداة الدراسة في استبانة لجمع البيانات والمعلومات. تكونت عينة الدراسة من 125 أكاديمياً و52 إدارياً العاملين بجامعة غزة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن نسبة اليقظة الاستراتيجية لدى العاملين في جامعة غزة بلغت (86.42%)، وهو مستوى مرتفع جداً. نسبة واقع اليقظة الاستراتيجية في الجامعة بلغت (85.78%)، وهو مستوى مرتفع.

دراسة البدوي (2022): الكشف عن أثر مستوى ممارسة أبعاد اليقظة الاستراتيجية على درجة توافر مجالات القدرة المؤسسية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. استخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات. وبلغ حجم عينة الدراسة (332) مبحوث. وتوصلت نتائج الدراسة الى جاءت درجة توافر مجالات القدرة المؤسسية من وجهة نظر معلمي مدارس التعليم الفني بمحافظة الإسكندرية

بتقدير متوسط، بنسبة مئوية بلغت (67.00%). بلغ مستوى ممارسة أبعاد اليقظة الاستراتيجية ككل تقديرًا متوسطًا بنسبة مئوية (64.20%) وفقًا لآراء معلمي مدارس التعليم الفني. أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائيًا بين اليقظة الاستراتيجية والقدرة المؤسسية، حيث بلغ معامل الارتباط (0.824). تبين أن أبعاد اليقظة التسويقية، التنافسية، والبيئية تسهم في التنبؤ بدرجة توافر مجالات القدرة المؤسسية بمدارس التعليم الفني، بينما لم يظهر لليقظة التكنولوجية تأثير كبير .

دراسة: (Amayreh, 2021) هدفت تحديد العلاقة بين إدارة المعرفة والتميز في الأداء من خلال تأثير إدارة المعرفة على اليقظة التكنولوجية داخل منظمات تصنيع الأدوية في الأردن. اعتمادًا على النهج الكمي، تم توزيع 270 استبيانًا بين الموظفين والقادة في 49 منظمة تصنيع أدوية في الأردن. تشير نتائج الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي لإدارة المعرفة على إيصال المنظمة إلى التميز؛ وقد نُسب هذا التأثير بشكل أساسي إلى القيادة باعتبارها المحرك الأساسي .

دراسة الغيلاني (2020): هدفت إلى التعرف على دور اليقظة الاستراتيجية بأنواعها في تحقيق التميز المؤسسي لجامعة كربلاء. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة مكونة من 80 فردًا، شملت رؤساء الأقسام، مديري الشعب، معاوني المدير العام، والمديرين العامين. وخلصت نتائج الدراسة إلى أن جميع فرضيات الارتباط والتأثير بين اليقظة الاستراتيجية والتميز المؤسسي ذات دلالة معنوية، مما يدل على وجود تأثير إيجابي لليقظة الاستراتيجية على تحقيق التميز المؤسسي .

التعليق على الدراسات السابقة:

أولاً: مقارنة الدراسات السابقة

تتفق معظم الدراسات السابقة على وجود علاقة إيجابية بين اليقظة الاستراتيجية والتميز المؤسسي، حيث أظهرت نتائج الدراسات (ترغيني ولكبير، 2024)، (الظفري والأشول، 2024)، (عبدالعزیز

ورفاعي، 2023)، (عبدالله وخاطر، 2023)، و(أبو حمور والعناسوة، 2023) أن مستوى اليقظة الاستراتيجية كان مرتفعاً في أغلب المؤسسات محل الدراسة، وأنها تسهم بشكل مباشر أو غير مباشر في تعزيز التميز المؤسسي أو التنظيمي.

كما أكدت دراسة (Altarawneh, 2023) ودراسة (أبو جربوع، 2022) ودراسة (الغيلاني، 2020) وجود أثر ذي دلالة إحصائية لليقظة الاستراتيجية على التميز المؤسسي، مما يشير إلى درجة عالية من الاتساق بين نتائج الدراسات في هذا المجال. في المقابل، أشارت دراسة (البدوي، 2022) إلى أن مستوى تطبيق اليقظة الاستراتيجية جاء متوسطاً، مع وجود تفاوت في تأثير بعض أبعادها، حيث لم يظهر تأثير واضح لليقظة التكنولوجية في بعض السياقات، مما يعكس وجود بعض الاختلافات في النتائج.

ثانياً: أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات

تتشابه الدراسات السابقة في اعتمادها بشكل رئيسي على المنهج الوصفي التحليلي أو المسحي، واستخدام الاستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات، إضافة إلى تطبيقها في بيئات تنظيمية مختلفة مثل المؤسسات الخدمية، الصحية، التعليمية، والصناعية. كما اتفقت معظمها على قياس أبعاد مقاربة لليقظة الاستراتيجية مثل (التنافسية، التكنولوجية، التجارية، والبيئية).

في المقابل، تختلف الدراسات من حيث حجم العينات، وطبيعة القطاعات محل الدراسة، ومستوى التحليل المستخدم، حيث ركزت بعض الدراسات على التأثير المباشر فقط، بينما تناولت دراسات أخرى متغيرات وسيطة مثل الاستشراف الاستراتيجي أو إدارة المعرفة.

ثالثاً: تفسير اختلاف النتائج

يمكن تفسير التباين في نتائج الدراسات السابقة بعدة عوامل، من أبرزها اختلاف طبيعة البيانات التنظيمية التي أجريت فيها الدراسات، وتفاوت حجم العينات وخصائصها، بالإضافة إلى اختلاف الأدوات المستخدمة في القياس ومستوى دقتها. كما أن اختلاف القطاعات (الصحي، التعليمي، الصناعي، المصرفي) يؤدي إلى تباين في درجة تطبيق اليقظة الاستراتيجية ومستوى تأثيرها على التميز المؤسسي.

رابعاً: فجوة البحث

تتمثل فجوة البحث في أن معظم الدراسات السابقة ركزت على دراسة العلاقة بين اليقظة الاستراتيجية والتميز المؤسسي في قطاعات متنوعة، إلا أن هناك ندرة في الدراسات التي تناولت هذه العلاقة في القطاع الصحي بشكل خاص. كما أن بعض الدراسات اقتصرت على قياس العلاقة المباشرة دون التعمق في أبعاد اليقظة الاستراتيجية بشكل تفصيلي داخل البيئة الصحية.

وبناءً عليه، تسعى هذه الدراسة إلى سد هذه الفجوة من خلال دراسة أثر اليقظة الاستراتيجية بأبعادها المختلفة في تحقيق التميز المؤسسي في القطاع الصحي، مما يضيف بعداً تطبيقياً جديداً في بيئة ذات أهمية حيوية تتطلب مستويات عالية من الكفاءة والجودة.

المنطلقات النظرية للدراسة

اليقظة الاستراتيجية:

مفهوم اليقظة الاستراتيجية:

عرفها (بوطكوك، 2024، 77) بـ "سيرورة معلوماتية، تلجأ إليها المنظمة لمتابعة المستجدات في محيطها، فتقوم بجمع ومعالجة وتحليل ونشر المعلومات التي تستند إليها في القرارات ذات الصلة باقتناص الفرص المتاحة وتفادي التهديدات المحتملة".

وعرفها (عبدالله، 2021، 188) بـ "عملية مستمرة يتم من خلالها مراقبة البيئة وتحليلها، وجمع المعلومات وتحديد الفرص للاستيلاء عليها والتهديدات لتجنبها وتقليل آثارها".

أهمية اليقظة الاستراتيجية:

توفر اليقظة الاستراتيجية عددًا من الفوائد للمنظمات التي تنفذها بشكل فعال، وفيما يلي بعض الفوائد الرئيسية:

- **التعرف المبكر على الفرص والتهديدات:** تتيح اليقظة الاستراتيجية للمنظمات اكتشاف الفرص لمواكبة اتجاهات السوق والابتكارات التكنولوجية والتغيرات التنظيمية، يمكن للشركات اتخاذ خطوات استباقية للاستفادة من الفرص والحصول على ميزة تنافسية، وتساعد اليقظة الاستراتيجية أيضًا على تحديد التهديدات المحتملة في وقت مبكر، وهذا يسمح للمنظمات بتطوير استراتيجيات التخفيف والاستعداد لمواجهة التحديات قبل أن تتحول إلى مشاكل كبيرة.
- **تحسين عملية اتخاذ القرار:** وتوفر اليقظة الاستراتيجية قاعدة معرفية متينة لتقييم الخيارات المختلفة واختيار أفضل استراتيجية بناءً على البيانات التي تم جمعها وتحليلها، من خلال اتخاذ قرارات أكثر استنارة، يمكن للمنظمات تقليل المخاطر وزيادة فرص النجاح في مبادراتها التجارية (Alshaer, 2020).
- **القدرة على التكيف والمرونة في الأعمال:** توفر اليقظة الاستراتيجية للمؤسسات القدرة على التكيف بسرعة مع تغيرات السوق، وتوقع الاتجاهات الجديدة، وتعديل استراتيجياتها وفقًا لذلك، من خلال مواكبة التغيرات والفرص الناشئة، تستطيع المنظمات الاستجابة بطريقة مرنة واتخاذ الإجراءات اللازمة للحفاظ على ميزتها التنافسية.

- **تعزيز الميزة التنافسية:** تساعد اليقظة الاستراتيجية المؤسسات على تعزيز ميزتها التنافسية من خلال توفير رؤى قيمة حول منافسيها، من خلال مراقبة وتحليل أنشطة المنافسين، تستطيع الشركات تحديد الثغرات الموجودة في السوق، ورصد نقاط الضعف لدى منافسيها، وتطوير استراتيجيات للتميز والتميز (Dawood et al., 2018).

ومما سبق يتبين أن أهمية اليقظة الاستراتيجية ترجع إلى:

- **التنبؤ بالفرص والتهديدات:** تساعد اليقظة الاستراتيجية المنظمات على اكتشاف الفرص والاستفادة منها، كما تمكّنها من تحديد التهديدات واتخاذ تدابير وقائية.
- **جودة اتخاذ القرار:** توفر قاعدة معرفية قوية لاتخاذ قرارات مدروسة تقلل المخاطر وتعزز فرص النجاح.
- **مواكبة سوق الأعمال:** تمكن المؤسسات من مواكبة تغيرات السوق بسرعة وتعديل استراتيجياتها للحفاظ على التنافسية.
- **تعزيز الميزة التنافسية:** تتيح للمؤسسات تحليل المنافسين، واكتشاف الفرص، وتطوير استراتيجيات تميزها في السوق.

أبعاد اليقظة الاستراتيجية:

تمثل أبعاد اليقظة الاستراتيجية الركائز الأساسية التي تمكّن المؤسسات من رصد التغيرات المحيطة، وتحليلها بفعالية لاتخاذ قرارات استباقية تعزز قدرتها التنافسية، وهناك أربعة أبعاد من اليقظة الاستراتيجية كالتالي:

- **اليقظة التكنولوجية:**

وهي عملية منظمة وانتقائية ومنهجية لالتقاط المعلومات من خارج وداخل المنظمة حول العلوم والتكنولوجيا واختيارها وتحليلها ونشرها وتحويلها إلى معرفة من أجل اتخاذ القرارات بمخاطر أقل والقدرة على توقع التغييرات، ويتم استخدام اليقظة التكنولوجية في للأهداف التالية (الغنام، 2024):

- الكشف عن مصادر المعلومات الأساسية لمعالجة القرارات التكنولوجية.
- استخراج المعلومات ذات الصلة بالاتجاهات التكنولوجية والتطورات والاختراعات والشركاء المحتملين أو المنافسين والتطبيقات التكنولوجية الناشئة.
- دراسة الجوانب التنظيمية والسوقية التي قد تحدد نجاح الابتكار التكنولوجي.
- إمكانية تتبع الخطط وصياغة الاستراتيجيات التكنولوجية بمجرد تحليل المعلومات التي تم الحصول عليها وتدوينها.

• اليقظة التجارية:

وهي تلك العملية التي تتمكن المنظمة من خلالها دراسة العلاقة بين الزبائن والموردين والتعرف على المهارات التجارية الجديدة بالسوق ومعدل نمو السوق، وكذلك التعرف على تحديد القوة والضعف بالمنظمة للتعامل مع الأسواق وتحسين الأداء التنافسي، كما تعمل اليقظة التجارية على الكشف عن حاجات الزبائن على المدى الطويل (الغنام، 2024).

• اليقظة التنافسية:

وهي العملية إدارية استراتيجية يتم فيها ملاحظة وتقييم جميع جوانب عالم الأعمال، ومن أهم مجالات اليقظة التنافسية هي المنافسين الحاليين وأنشطتهم المختلفة، فهي تساهم في الآتي (بوعزيز، 2023):

- اكتشاف الثغرات في استراتيجيات المنافسين.
- الحصول على رؤى عملية لتحسين استراتيجية التسويق الخاصة بالمنظمة.
- تحديد المنافسين المحتملين الجدد.

- معرفة مجالات البحث والتطوير الخاصة بالمنافسين.
- التعرف على قنوات التوزيع المستخدمة من قبل المنافسين.
- التعرف على الابتكارات الجديدة للمنافسين.

• اليقظة البيئية:

وتقوم اليقظة البيئية على مراقبة ورصد جميع المكونات البيئية الاقتصادية والثقافية والمالية وغيرها من العناصر الأخرى التي لها تأثير على أنشطة المنظمة، ويعتبر من أصعب أنواع اليقظة الاستراتيجية مقارنة بالأنواع السابقة، حيث يجب على المنظمة أن تكون حريصة على انتقاء المعلومات والتعامل معها بعناية كبيرة (بوعزيز، 2023).

خطوات اليقظة الاستراتيجية:

يتطلب تنفيذ نظام اليقظة الاستراتيجية فعال اتباع سلسلة من الخطوات الرئيسية. يتم عرض المكونات الرئيسية لعملية التنفيذ أدناه:

1. **تحديد أهداف اليقظة الاستراتيجية:** وهي الخطوة الأولى في تنفيذ المراقبة الاستراتيجية هي تحديد الأهداف المراد تحقيقها بشكل واضح، ونوع المعلومات ذات الصلة بالمنظمة، والمجالات الرئيسية التي تحتاج إلى معالجة، حيث إن تحديد الأهداف والغايات الواضحة من شأنه أن يوفر إطاراً لتوجيه عملية اليقظة الاستراتيجية.
2. **جمع المعلومات ذات الصلة وتصنيفها:** بمجرد تحديد الأهداف، من المهم تحديد مصادر المعلومات ذات الصلة والموثوقة، وقد يشمل ذلك مراقبة المصادر عبر الإنترنت مثل مواقع الويب المتخصصة والمدونات ووسائل التواصل الاجتماعي وأخبار الصناعة، ومن المفيد أيضاً إنشاء تحالفات استراتيجية مع الموردين وعملاء وأصحاب المصلحة الآخرين للحصول على معلومات هامة وصحيحة، ومن المهم تصفية وتنظيم المعلومات التي تم جمعها لتجنب التحميل الزائد للبيانات، حيث إن استخدام أدوات التحليل ووضع معايير الصلة سيساعد في اختيار المعلومات الأكثر صلة لمزيد من التحليل (Jalod et al., 2021).

3. **تحليل المعلومات التي تم جمعها:** بمجرد جمع المعلومات ذات الصلة، من الضروري تحليلها بشكل مناسب للحصول على رؤية ذات معنى، يتضمن ذلك البحث عن الأنماط، وتحديد الاتجاهات، وإجراء المقارنات، وتقييم التأثير المحتمل للتغيرات في بيئة الأعمال، قد يتضمن تحليل البيانات استخدام تقنيات وأدوات متقدمة، مثل تحليلات البيانات، والذكاء الاصطناعي، والنمذجة التنبؤية. يمكن أن تساعد هذه الأدوات في تحديد الفرص الناشئة والمخاطر المحتملة بكفاءة أكبر.

4. **نشر المعلومات واستخدامها:** الخطوة التالية في عملية اليقظة الاستراتيجية هي نشر نتائج التحليل لأصحاب المصلحة المعنيين داخل المنظمة، وقد يشمل ذلك التقارير المنتظمة أو العروض التنفيذية أو لوحات المعلومات التفاعلية. ينبغي تقديم المعلومات بشكل واضح وموجز، مع تسليط الضوء على النقاط الرئيسية والآثار المترتبة على اتخاذ القرار (AI- Tanayeeb, 2020).

ويمكن اختصار خطوات اليقظة الاستراتيجية في الشكل التالي:



شكل رقم (1) خطوات اليقظة الاستراتيجية من إعداد الباحث

التميز المؤسسي:

مفهوم التميز المؤسسي:

يعرفه مشري والبروقي (2023، 30) بـ "حالة الإبداع والابتكار والتفوق المؤسسي والتي تؤدي إلى مستويات عالية من الأداء والتنفيذ للعمليات التسويقية والمالية وغيرها بالمنظمة، وبالتالي يمكن إنتاج إنجازات تتفوق على المنافسين ويرضي أصحاب المصلحة".

بينما عرفه (Martins et al, 2019, 20) بـ "قدرة المؤسسة على استخدام مواردها بكفاءة وإنتاج مخرجات متنوعة مع أهدافها ومناسبة لمستخدميها".

أهمية التميز المؤسسي:

يمثل التميز المؤسسي ركيزة أساسية لنجاح المؤسسات الخدمية، حيث يساهم في تعزيز قدرتها التنافسية وتحقيق رضا العملاء. يساعد التميز المؤسسي الشركات على تحسين تجربة العميل،

وتعزيز الولاء، والاستجابة بمرونة للتحديات السوقية، مما يجعلها قادرة على تلبية توقعات العملاء وتحقيق أداء متميز يعزز مكانتها في السوق المحلي والعالمي. وترجع أهمية التميز المؤسسي في المؤسسات الخدمية إلى عدة عوامل، أبرزها كما حددتها دراسة الدوسري (2023):

1. إزالة العقبات التي تتوقف أمام أداء المنظمة وأدائها.
2. تسهيل عملية الاتصال بين الأفراد والمؤسسة على كافة المستويات.
3. العمل على تطوير أداء الموظفين والمدراء وبالتالي تحقيق أداء أفضل للمنظمة.
4. القدرة على اتخاذ القرارات من خلال توافر المعلومات والبيانات من خلال جلب الوسائل الجديدة التي تعمل على توفير المعلومات.
5. تحقيق بيئة مواتية للابتكار والإبداع، وبالتالي تساهم في تطبيق تقنيات جديدة من أجل زيادة الفاعلية بالمؤسسات وكفاءتها.
6. زيادة القدرة التنافسية للمنظمة من خلال تطوير أعمال المنظمة وجعلها تتفوق على المنافسين.

وترى دراسة تقوى والبروقي (2023)؛ أحمد وبدوي (2022) أن أهمية التميز المؤسسي ترجع إلى:

1. تعزيز الأداء الفردي والجماعي من خلال تشجيع الموظفين على البحث المستمر عن التحسينات والسعي لتحقيق معايير الجودة العالية. وينعكس هذا في نتائج أكثر اتساقاً وتوقفاً، مما يزيد من إنتاجية الفريق بشكل عام.
2. تعزيز بشكل كبير سمعة الشركة كصاحب عمل مفضل. إن المنظمات التي تعمل على تعزيز بيئة عمل إيجابية، حيث يشعر الموظفون بالتقدير والتحفيز، تجتذب المواهب وتحتفظ بها بسهولة أكبر، يميل الموظفون المنخرطون والراضون إلى البقاء في الشركة لفترة أطول، مما يقلل من معدل دوران الموظفين، وبالتالي التكاليف المرتبطة بعمليات التوظيف والاختيار والتدريب للموظفين الجدد.

3. زيادة ولاء الموظفين والتزامهم. عندما يدرك الموظفون أن الشركة تستثمر في تطويرهم ورفاهيتهم، فإنهم يصبحون أكثر التزامًا بالأهداف التنظيمية. تُترجم هذه المشاركة إلى قدر أكبر من التفاني والإبداع والابتكار، وهي جوانب أساسية لقدرة الشركة التنافسية ونموها المستدام.

4. خلق بيئة عمل تعاونية ومتناغمة، إن تعزيز القيم مثل الاحترام والنزاهة والتواصل المفتوح يسهل التعاون بين أعضاء الفريق، مما يحسن ديناميكيات وكفاءة العمليات الداخلية. وهذا بدوره ينعكس على جودة المنتجات والخدمات المقدمة، مما يزيد من رضا العملاء ويعزز مكانة الشركة في السوق.

خصائص التميز المؤسسي:

يتمثل التميز المؤسسي في مجموعة من الخصائص التي تعزز من قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية، وضمان استدامة نجاحها في بيئة تنافسية متغيرة. وتتمثل هذه الخصائص في التالي:

1. تطبيق الاستقلالية في العمل داخل المنظمة.
2. تطبيق الإدارة الرشيدة بكافة مستويات الهيكل التنظيمي.
3. خلق صلة وثيقة مع العملاء والاستجابة لمقترحاتهم وشكاويهم.
4. الخروج عن نمط الإدارة البيروقراطي من خلال الانحياز نحو العمل.
5. توفير الثقة للعاملين والسماح لهم بالمشاركة لرفع الإنتاجية في المنظمة.
6. تفعيل الرقابة الضمنية الفعالة والمرنة باتباع المركزية واللامركزية في الإدارة.
7. الاهتمام بقيم وثقافة المنظمة بحيث يجب ان تكون تلك الأهداف مرتبطة بنشاط المنظمة (المحمود، 2024).

العوامل المؤثرة في مستوى التميز المؤسسي:

هناك عدد من العوامل التي تؤثر مستوى التميز المؤسسي للمؤسسات الخدمية، وهي كما حددتها دراسة عيسى (2021) كالتالي:

1. **القيادة الملهمه وذات الرؤية:** القيادة القوية والملتزمة لا تحدد أهدافاً واضحة فحسب، بل تلهم وتحفز الموظفين أيضاً على تحقيقها. يقوم القادة أصحاب الرؤية بتوصيل رؤية واضحة لمستقبل الشركة وإظهار القيم التنظيمية من خلال تصرفاتهم اليومية.
2. **التواصل الشفاف والفعال:** يعد الحفاظ على التواصل المفتوح والشفاف أمراً ضرورياً لبناء الثقة ومواءمة جميع أعضاء الفريق حول أهداف مشتركة. يتضمن ذلك مشاركة المعلومات ذات الصلة، والاستماع بفعالية إلى تعليقات الموظفين، والاعتراف العلني بالإنجازات الفردية والجماعية.
3. **التقدير والحافز للأداء:** إن الاعتراف بالأداء الجيد ومكافأته أمر بالغ الأهمية لتعزيز ثقافة التميز. إن الحوافز الملموسة وغير الملموسة، مثل الثناء العام والجوائز وفرص التطوير المهني، تحفز الموظفين على السعي المستمر لتحقيق نتائج استثنائية.
4. **التطوير المستمر والتعلم:** إن الاستثمار في التطوير الشخصي والمهني للموظفين لا يعزز مهاراتهم وكفاءاتهم فحسب، بل يوضح أيضاً التزام الشركة بالنمو الفردي والجماعي. تعد برامج التدريب والتوجيه وردود الفعل البناءة ضرورية لتنمية ثقافة التعلم المستمر والتحسين.

أبعاد التميز المؤسسي:

هناك عدد من الأبعاد التي تركز عليها عملية التميز المؤسسي حددتها دراسة (أبو سعده، 2021). (عيسى، 2021) في الأبعاد التالية:

- **السياسات:** خلال وضع السياسات المختلفة يتم تحديد أهداف المنظمة والمبادرات التي ستمكن الشركة من تحقيق أهدافها، وبالتالي، من الممكن تحديد ماهية الأهداف، ومؤشرات الأداء لكل منها التي توضح ما إذا كانت الأهداف قد تم تحقيقها أم لا، ومن الجدير بالذكر أنه

في هذه الركيزة، يجب ألا تكون المبادرات والمسؤوليات ومؤشرات الأداء على مستوى عالٍ فحسب، بل يجب أيضًا نشرها على المستويين التكتيكي والتشغيلي. وهذا يخلق علاقة السبب والنتيجة في جميع الإجراءات التي يتم تنفيذها داخل الشركة. يمكن تنفيذ النشر الجيد للسياسات.

- **إدارة العلاقات:** في محور الأفراد، يجب تدريب الموظفين حتى يكونوا مستعدين للتغيرات وملتزمين بكل ما تم تعديله، من أجل الوصول إلى التميز المؤسسي، لذلك، من الضروري إشراك المهنيين من خلال المشاركة في مشاريع التحسين والتدريب والشهادات والدورات مما يولد فكرة الانتماء، حيث يشعر الموظفون أنهم جزء لا يتجزأ من العمليات ويمكنهم المساهمة في حلقة حميدة من العمل المستمر تحسين، وفي هذا السياق، يمكن للموظفين المشاركين تقديم مراجعات إيجابية حول العمليات التي يشاركون فيها، مما يساهم في تحسين الممارسات وتحقيق التميز المؤسسي.
- **إدارة العمليات:** إن ركيزة العمليات هي التي تحقق التميز المؤسسي حيث يتم فيها العمل منذ لحظة إجراء التحسينات بحيث يكون هناك التزام فعال بالتغيرات في الثقافة التنظيمية للشركة، ويتم ذلك من خلال تطوير إجراءات ومعايير عمل جديدة تمكن العمليات من التقدم وفقًا للتحسينات المخطط لها، ولتحقيق هذه الغاية، من الضروري تنفيذ إدارة تغيير جيدة التنظيم، حتى يتمكن الموظفون من الالتزام بالعمليات والروتينات والمبادرات والفرص الجديدة التي تم هيكلتها.
- بينما حدد دراسة المحمود (2024) ودراسة على (2024) أبعاد التميز المؤسسي في التالي:
- **التميز القيادي:** يتمثل في قدرة القادة على غرس مفاهيم التميز، وتحفيز العاملين، وخلق رؤية مشتركة تعزز استغلال الفرص وتحقيق أهداف المؤسسة.
- **التميز البشري:** يرتبط بامتلاك الموظفين مهارات وسلوكيات فعالة، مما يساهم في تحسين الأداء وتنمية الشعور بالانتماء والابتكار.

- **التميز الخدمي:** يتمثل في تقديم خدمات تفوق توقعات العملاء لضمان رضاهم وولائهم، مما يستدعي متابعة الأداء وتحسينه باستمرار.
 - **التميز الاستراتيجي:** يعكس قدرة المؤسسة على تبني رؤية واضحة واستراتيجيات متكاملة، مما يحقق التطوير والتكيف مع المتغيرات.
 - **التميز المعرفي:** يشمل استثمار المعرفة والتكنولوجيا لتحسين الابتكار واتخاذ القرارات، مما يعزز قدرة المؤسسة على مواجهة التحديات والفرص.
- وقد تبنت الدراسة الحالية الأبعاد التالية:
- **تميز القيادة:** يشير إلى قدرة القادة على وضع رؤية واضحة، وتحفيز الفرق، واتخاذ قرارات فعالة تساهم في تحقيق أهداف المؤسسة وتعزيز ثقافتها التنظيمية.
 - **تميز الموارد البشرية:** يتمثل في استقطاب وتطوير الكفاءات، وتحفيز الموظفين، وخلق بيئة عمل إيجابية تعزز الأداء والإبداع داخل المؤسسة.
 - **تميز الاستراتيجية:** يعكس قدرة المؤسسة على صياغة وتنفيذ استراتيجيات فعالة تتماشى مع التغيرات السوقية، مما يضمن تحقيق الأهداف وتعزيز الميزة التنافسية.

العلاقة بين اليقظة الاستراتيجية والتميز المؤسسي:

على الرغم من أن كلا من اليقظة الاستراتيجية والتميز المؤسسي من الموضوعات الحديثة في عالم الأعمال إلا أن هناك علاقة وثيقة بينهما، وتظهر من خلال تأثير أبعاد اليقظة الاستراتيجية على التميز المؤسسي، وفي التالي تفصيل ذلك:

اليقظة التنافسية وعلاقتها بالتميز المؤسسي:

تساهم اليقظة التنافسية في تحسين عملية اتخاذ القرار على المستويات التشغيلية والتكتيكية والاستراتيجية، من خلال توقع تحركات المنافسين، وتحليل المعلومات الداخلية والخارجية، وفهم

احتياجات السوق المستقبلية. كما تساعد على توزيع المعرفة داخل المؤسسة، ورصد الفرص والمخاطر على المستويات المختلفة، مما يعزز الكفاءة والجودة، ويدعم تحقيق التميز المؤسسي (ترغيني ولكبير، 2024).

اليقظة التكنولوجية وعلاقتها بالتميز المؤسسي:

ترتبط اليقظة التكنولوجية كنشاط أو عملية بتسيير المعلومة بهدف استغلالها لإحداث شيء جديد في المؤسسة، فهي تسمح برصد ومراقبة المحيط وتعتبر عاملاً محدداً لتأقلمها وتكيفها مع التغيرات التي تحدث في بيئتها، مما يؤدي إلى تحقيق التميز المؤسسي (بركان وهاني، 2022).

اليقظة التجارية وعلاقتها بالتميز المؤسسي:

وهي التي تهتم بمتابعة تطور السوق، وسلوك المستهلك. وفي هذا النوع من اليقظة يتم التركيز على الاحتياجات المتغيرة للعملاء على المدى الطويل وكذا تطور العلاقة بين المؤسسة والعملاء، كما يتم تتبع تطور وعرض الخدمات الجديدة تطور العلاقة بين الموردين والمؤسسة وإمكانية المورد من انتقاء المنتجات التي تحتاجها المؤسسة بأقل كلفة، مما يساعد على تحقيق التميز المؤسسي (بوعزيز، 2023).

وذلك يتوافق مع نتائج الدراسات السابقة التي أكدت على تأثير بعد اليقظة التنافسية على التميز المؤسسي، ومنها دراسة الظفري والاشول (2024) توصلت إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لأبعاد اليقظة الاستراتيجية (التكنولوجية، التجارية، البيئية، والتنافسية) على تحقيق التميز المنظمي. ودراسة عبدالعزيز ورفاعي (2023) التي أكدت على وجود أثر معنوي لليقظة التكنولوجية، التنافسية، التسويقية، والتجارية على أبعاد التميز المؤسسي. ودراسة أبو حمور والعناسة (2023) التي خلصت إلى وجود تأثير إيجابي لأبعاد اليقظة الاستراتيجية (التنافسية، التكنولوجية، التجارية، البيئية) على التميز التنظيمي من حيث (القيادة، الهيكل التنظيمي، الخدمات، الموارد البشرية). ودراسة (Altarawneh, 2023) التي توصلت إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية

الليقطة الاستراتيجية على التميز المؤسسي، دراسة الغيلاني (2020) خلصت الى وجود تأثير إيجابي لليقطة الاستراتيجية على تحقيق التميز المؤسسي. وتساهم الليقطة الاستراتيجية في تحقيق التميز المؤسسي عن طريق ما يلي (الغيلاني، 2020):

- **توفير المعلومة:** باتت البيئة المتغيرة والديناميكية تفرض على المؤسسات الاقتصادية ضرورة مواكبة التطورات والتكيف مع المستجدات، وذلك من خلال الحصول على المعلومات اللازمة التي أصبحت مورداً استراتيجياً يدعم عملية اتخاذ القرارات بسرعة وفعالية وبتكاليف أقل. فالمعلومات الدقيقة تسهم في ترشيد القرارات، وضمان الاستثمار والنمو، وتحقيق التميز المؤسسي. ولذا، يمكن القول إن امتلاك المعلومات يمنح قوة تفوق امتلاك الأموال، حيث تمكن المعرفة أصحابها من تنمية ثرواتهم، في حين أن من يفتقر إلى المعلومات قد يعجز عن الحفاظ على أمواله وتنميتها.
- **اتخاذ القرار:** يرتبط نجاح المؤسسة بقدرتها على اتخاذ قرارات فعالة، حيث يُعرّف اتخاذ القرار بأنه عملية المفاضلة بين بدائل متعددة لاختيار الحل الأنسب. ولضمان توفر هذه البدائل، تحتاج المؤسسة إلى معلومات دقيقة وموثوقة تساعد في اتخاذ قرارات صائبة. وهنا تأتي أهمية الليقطة الاستراتيجية، إذ تسهم في دعم وترشيد عملية صنع القرار من خلال تزويد متخذ القرار بالمعلومات اللازمة، والتي يمكن الحصول عليها من مصادر متنوعة.

المنهجية وطرق البحث

منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي نظراً لملائمته لطبيعة وأهداف الدراسة الحالية؛ وهو المنهج الذي يقوم على جمع البيانات والحقائق عن ظاهرة ما مع تفسير هذه الحقائق تفسيراً كافياً للوصول إلى تعميمات حول هذه الظاهرة .

مجتمع الدراسة:

يقصد بمجتمع الدراسة جميع الأفراد أو الأشخاص أو الأشياء الذين يمثلون موضوع الدراسة، ويتكون مجتمع الدراسة الحالية من جميع العاملين بالقطاع الصحي.

عينة الدراسة:

اعتمدت الباحثة في اختيارها لعينة الدراسة على أسلوب العينة العشوائية البسيطة لمجتمع الدراسة، ويهدف الحصول على أكبر عدد ممكن من مجتمع الدراسة من خلال إعداد استبانة الكترونية ، وتم توزيعها على العينة، وتم استرجاع عدد (.....) مفردة تكونت من خلالهم عينة الدراسة.

أداة الدراسة:

تعتمد الدراسة الحالية على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، حيث يُعتبر الاستبانة من أهم الوسائل المستخدمة في البحوث العلمية الوصفية، والاستبانة هو عبارة عن الأسئلة المصممة بشكل جيد ومتربط، والتي تهدف إلى جمع البيانات التي يريدها الباحث في بحثه؛ للوصول إلى النتائج؛ أي أن الاستبانة أحد طرق جمع البيانات، وتُطبق على عينة مأخوذة من مجتمع معين، أو بيئة معينة.

بناء أداة الدراسة:

تمّ تصميم أداة الدراسة بهدف دراسة أثر اليقظة الاستراتيجية في تحقيق التميز المؤسسي من وجهة نظر العاملين بالقطاع الصحي، وقد قامت الباحثة بإعداد أداة الدراسة بصورتها المبدئية، من خلال مراجعة الأدبيات المتعلقة بهدف الدراسة، وكذلك بعد الاطلاع على الدراسات السابقة ومراجعة أدواتها المتعلقة بموضوع الدراسة الحالية، حيث تكونت أداة الدراسة مما يلي:

أولاً- البيانات الأولية لأفراد عينة الدراسة.

ثانياً- محاور وعبارات الاستبانة ويشتمل على محورين رئيسيين، وهما كما يلي:

المحور الأول: اليقظة الاستراتيجية ويتكون من 15 فقرة مقسمة الى ثلاثة أبعاد رئيسية.

المحور الثاني: التميز المؤسسي ويتكون من 15 فقرة مقسمة الى ثلاثة أبعاد رئيسية.

حدود الدراسة

أ) المجال البشري: تتمثل الحدود البشرية للدراسة في العاملين بالقطاع الصحي.

ب) المجال المكاني: القطاع الصحي – المملكة العربية السعودية.

ج) المجال الزمني: خلال الفصل الثاني خلال عام 2026.

المراجع

أولاً: المصادر العربية

- أبو جربوع، يوسف علي عيسى. (2022). أثر اليقظة الاستراتيجية في تعزيز التميز المؤسسي. مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع، (76)، 76-92.
- أبو حمور، حسام محمود، العناسوة، سري علي (2023) أثر اليقظة الاستراتيجية على التميز التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية. المجلة العربية للإدارة. 43(2). 37- 51.
- أبو سعده، رياض سيف النصر. (2021). إدارة التميز المؤسسي كمدخل لتطوير الأداء الإداري في مدارس التعليم الأساسي بمحافظة الفيوم. مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، 15(15) ، 35-91.
- أحمد، أحمد حمدان محمد، وبدوى، محمد عبدالفتاح عبدالفتاح. (2022). المهارات التخطيطية وتحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية. مجلة الخدمة الاجتماعية، 73(1)، 317-347.
- بركان، دليلة، هاني، نوال (2022) اليقظة التكنولوجية كعامل استراتيجي لتحقيق الابداع التكنولوجي في المؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية لصناعة الكوابل بولاية بسكرة. مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة. 5(2). 311-330.
- البدوي، محمد جابر أحمد محمد. (2022). اليقظة الاستراتيجية ودورها في تحسين القدرة المؤسسية لمدارس التعليم الفني: دراسة ميدانية بمحافظة الإسكندرية. مجلة كلية التربية بالمنصورة (117) ج1 ، 933 - 1056.
- بوطكوك، نهى. (2024). دور اليقظة الاستراتيجية في تعزيز التحالفات الاستراتيجية. دراسات اقتصادية، 11(1)، 71-97.

ترغيني، إلهام، ولكبير، إكرام. (2024). دور اليقظة الإستراتيجية في تحقيق التميز المؤسسي دراسة حالة: مؤسسة قديلة لتعبئة المياه المعدنية جمورة بسكرة. رسالة ماجستير. جامعة محمد خضير بسكرة. 121-1.

الدوسري، متعب فهاد مترك. (2023). مدى توافر أبعاد القيادة الإبداعية لدى مديري المدارس الثانوية بوادي الدواسر وعلاقتها بالتميز المؤسسي من وجهة نظر المعلمين. مجلة العلوم التربوية و النفسية، 7(8)، 21-1.

سريدي، سلمى، وبوجمعة، نسرين. (2019). دور اليقظة الإستراتيجية في تعزيز التفكير الإبداعي بالمؤسسة. رسالة ماجستير. جامعة 8 ماي 1945 -قائمة. 185-1.

الظفري، محمد علي حسين، الاشول، محمد عبدالله (2024) أثر اليقظة الاستراتيجية في التميز المنظمي في قطاع الاتصالات اليمنية. مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية. 2(1). 730 - 709.

عايض، عبداللطيف مصلح محمد، و بشر، عادل محمد أحسن. (2020). أثر استراتيجية تنمية الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي المستدام في البنوك اليمنية. مجلة الدراسات الاجتماعية، 26(4)، 1 - 27.

عبدالعزیز، أحمد عبدالمنعم، و رفاعي، ممدوح عبدالعزيز محمد. (2023). أثر اليقظة الاستراتيجية على تحقيق التميز المؤسسي: دراسة ميدانية على مجموعة شركات أرما. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، 4(4)، 435 - 464.

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 (18)، 1 - 34.

علي، رضا ذكي الدسوقي. (2024) دور رأس المال الهيكلي في تحقيق التميز المؤسسي بالتطبيق على الشركة القابضة لمصر للطيران. المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية. 38(3). 329 - 331.

عيسى، أحمد السيد. (2021). دور القيادة المرتكزة على المبادئ في التميز المؤسسي تجاه المجتمع. مجلة البحوث التجارية، 43(3)، 134-188.

الغنام، محمد الشوافي. (2024). دور اليقظة الاستراتيجية على بيئة ريادة الأعمال. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، 5(1)، 1861-1902.

قصاب، راضية، وقطاف، بشرى. (2022). مساهمة اليقظة الاستراتيجية في تحديد الخيارات الاستراتيجية في المؤسسة. رسالة ماجستير. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة ابن خلدون-تيارت. 1-153.

المحمود، أحمد قاسم محمد (2024) أثر أنشطة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على تحقيق التميز المؤسسي لدى فنادق الخمسة نجوم في عمان (الأردن). رسالة ماجستير. جامعة الشرق الأوسط.

مشري، تقوى، والبروقي رميسة. (2023). دور الإدارة الرشيقة في تحقيق التميز المؤسسي. رسالة ماجستير. جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي تبسة.

ثانيًا: المصادر الأجنبية

Alshaer, S. A. (2020). The effect of strategic vigilance on organizational ambidexterity in Jordanian commercial banks. *Modern Applied Science*, 14(6), 82-89.

Al-Tanayeeb, N. A. N. (2020). The Impact of Strategic Vigilance in Crisis Management. Diss. Zarqa University.

Altarawneh, R. M. (2023). The Effect of Strategic Vigilance on Organizational Excellence the Mediating Role of Strategic Foresight. *International Journal of Business and Management*, 18(3), 1-52.

Amayreh, K. (2021). The role of knowledge management in delivering the organization to the state of performance excellence: Mediating role of technological vigilance. *Management Science Letters*, 11(4), 1277-1286.

Dawood , Fadhila S. & Abbas, Ali 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.

Jalod, K. M., Hasan, A. J., & Hussain, A. N. (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), 2-9.

Martins V. W. B., Rampasso I. S., Anholon R., Quelhas O. L. G., Leal W.F. (2019). Knowledge management in the context of sustainability: Literature

review and opportunities for future research. Journal of Cleaner Production,.229, (20). 489-500.