



جامعة ميدأوشن  
كلية الإدارة  
قسم: إدارة مشاريع

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

البنك العربي"

الإعداد: أزهار سعد الجميلي

الرقم الجامعي: ٢٣٢٠٠٢٥٧٣

الإشراف:

العام الدراسي: ٢٠٢٤ م

# الجزء الأول: التمهيد

## الإهداء

إلى من قاد قلوب البشرية إلى طريق الأمان، معلم البشرية الأول محمد صلى الله عليه وسلم

إلى والدتي الغالية إلى زوجي الحبيب، الذين تحملوا معي مصاعب الحياة وحافظوا على سعادتي وسلامتي

إلى أبنائي الأعزاء، الذين يجعلون الحياة تستحق العيش من أجلهم

إلى أخوتي وأخواتي مصدر فخري وأبنائهم وبناتهم

إلى من ربطني بهم علاقة النسب..... وعطر الصداقة..... وورد المحبة

إلى أخوة جمعني بهم ميدان العمل..... زملائي الكرام

إلى كل يد وقلب سار معي درب الإنجاز لأكون

إلى كل هؤلاء أهدى إليكم هذه الدراسة، راضياً من الله أن تكون نافذة علم وبطاقة معرفة

وأن ينفعنا وينفع بنا

# الشكر والتقدير

انطلاقاً من العرفان بالجميل، فإنه ليسرني أن أتقدم بالشكر والامتنان إلى أستاذي ومشرفي

الدكتور      الذي مدني من منابع علمه بالكثير

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى أساتذتي أعضاء لجنة المناقشة الموقرين

ولم أنس أن أتقدم بفائق الشكر والاحترام والتقدير إلى أحبائي أخوتي وأصدقائي

الذين ساندوني ووقفوا بجاني في مسيرتي العلمية

جزأهم الله عني كل خير

وفي النهاية يسرني أن أتقدم بجزيل الشكر إلى كل من مد لي يد العون في مسيرتي العلمية

| قائمة المحتويات                                                         |            |
|-------------------------------------------------------------------------|------------|
| اسم المحتوى                                                             | رقم الصفحة |
| الجزء الاول : التمهيد                                                   |            |
| الفصل الأول: مشكلة الدراسة وأهميتها                                     | ١٦-١       |
| مقدمة الدراسة                                                           | ١          |
| مشكلة البحث                                                             | ٢          |
| أهمية الدراسة                                                           | ٢          |
| أهداف الدراسة                                                           | ٣          |
| أسئلة الدراسة                                                           | ٤          |
| الدراسات السابقة                                                        | ٤          |
| التعقيب على الدراسات السابقة                                            | ٩          |
| المنطلقات النظرية للدراسة                                               | ١٠         |
| فرضيات الدراسة                                                          | ١١         |
| متغيرات الدراسة                                                         | ١٢         |
| نموذج الدراسة                                                           | ١٢         |
| منهجية الدراسة                                                          | ١٢         |
| الأساليب الإحصائية                                                      | ١٣         |
| مجتمع وعينة الدراسة                                                     | ١٣         |
| أدوات الدراسة                                                           | ١٤         |
| صدق أداة البحث                                                          | ١٥         |
| مجالات الدراسة                                                          | ١٥         |
| تقسيم البحث المقترح                                                     | ١٦         |
| الجزء الثاني: الإطار النظري للدراسة                                     |            |
| الفصل الثاني: اليقظة الإستراتيجية ودورها في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية | ٢٥-١٧      |
| تمهيد                                                                   | ١٧         |
| أولاً: ماهية اليقظة الإستراتيجية                                        | ١٩         |
| ثانياً: أنواع اليقظة الاستراتيجية                                       | ٢٠         |
| ثالثاً: أهمية اليقظة الاستراتيجية                                       | ٢١         |
| رابعاً: مراحل اليقظة الإستراتيجية                                       | ٢٢         |
| خامساً: خصائص اليقظة الإستراتيجية                                       | ٢٢         |
| سادساً: مميزات اليقظة الإستراتيجية                                      | ٢٣         |
| سابعاً: معلومات اليقظة الإستراتيجية                                     | ٢٣         |
| ثامناً: أهمية اليقظة الإستراتيجية في المنظمة.                           | ٢٤         |
| تاسعاً: أساليب تشغيل عملية اليقظة الاستراتيجية                          | ٢٥         |

|                                                   |                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ٢٥                                                | عاشراً: اتجاهات اليقظة الإستراتيجية                                                                                                    |
| ٣٣-٢٦                                             | الفصل الثالث: جودة تنفيذ المشاريع الخدمية ومعرفة دور اليقظة الاستراتيجية في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية وذلك بالتطبيق على البنك العربي |
| ٢٦                                                | تمهيد                                                                                                                                  |
| ٢٦                                                | أولاً: جودة إدارة المشاريع                                                                                                             |
| ٢٧                                                | ثانياً: أساليب إدارة الجودة ومراقبتها                                                                                                  |
| ٢٧                                                | ثالثاً: عمليات إدارة جودة المشاريع                                                                                                     |
| ٢٨                                                | رابعاً: أهمية إدارة الجودة في المشاريع                                                                                                 |
| ٢٨                                                | خامساً: الشروط الواجب توافرها في جودة تنفيذ المشاريع                                                                                   |
| ٢٩                                                | سادساً: أبعاد جودة المشاريع                                                                                                            |
| ٢٩                                                | سابعاً: خصائص جودة المشاريع                                                                                                            |
| ٣٠                                                | ثامناً: أدوات إدارة جودة المشاريع                                                                                                      |
| ٣١                                                | تاسعاً: دورة حياة المشروع                                                                                                              |
| ٣٢                                                | عاشراً: عوامل تحسين أداء المشاريع                                                                                                      |
| ٣٢                                                | الحادي عشر: عوامل نجاح المشروعات                                                                                                       |
| ٣٣                                                | الثاني عشر: دور اليقظة في جودة المشاريع                                                                                                |
| الجزء الثالث: الدراسة العملية وإجراءاتها المنهجية |                                                                                                                                        |
| ٥٥-٣٦                                             | الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة                                                                                               |
| ٣٦                                                | منهجية الدراسة                                                                                                                         |
| ٣٧                                                | عينة الدراسة                                                                                                                           |
| ٣٧                                                | حدود الدراسة                                                                                                                           |
| ٣٨                                                | أسلوب الدراسة                                                                                                                          |
| ٣٨                                                | الدراسة الميدانية                                                                                                                      |
| ٤٦                                                | أداة الدراسة                                                                                                                           |
| ٥٥                                                | الأساليب الإحصائية                                                                                                                     |
| ٦٧-٥٧                                             | الفصل الخامس: نتائج الدراسة ومناقشتها                                                                                                  |
| ٦٩-٦٨                                             | الفصل السادس: تحليل النتائج والتصور المقترح                                                                                            |
| الجزء الرابع: ملاحق الدراسة                       |                                                                                                                                        |
| ٧١                                                | أولاً: المراجع العربية                                                                                                                 |
| ٧٥                                                | ثانياً: المراجع الأجنبية                                                                                                               |
| ٧٧                                                | الملاحق                                                                                                                                |
| ٨٢                                                | المستخلص                                                                                                                               |
| ٨٣                                                | Abstract                                                                                                                               |

## قائمة الجداول

| رقم الصفحة | اسم الجدول                                                                             | رقم الجدول |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| ٣٩         | يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير النوع.                                                  | (١)        |
| ٤٠         | يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير العمر                                                   | (٢)        |
| ٤٢         | يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير المؤهل العلي                                            | (٣)        |
| ٤٣         | يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير إجمالي سنوات الخبرة                                     | (٤)        |
| ٤٤         | يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير المسعى الوظيفي                                          | (٥)        |
| ٤٧         | المعيار الإحصائي لتفسير المتوسطات الحسابية لفقرات الاستبانة ومتغيراتها                 | (٦)        |
| ٤٨         | يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لبعء اليقظة التكنولوجية          | (٧)        |
| ٤٩         | يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لبعء اليقظة التنافسية            | (٨)        |
| ٥٠         | يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لبعء اليقظة التسويقية            | (٩)        |
| ٥٠         | المعيار الإحصائي لتفسير المتوسطات الحسابية لفقرات الاستبانة ومتغيراتها                 | (١٠)       |
| ٥٢         | يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لبعء جودة تنفيذ المشاريع الخدمية | (١١)       |
| ٥٤         | يوضح معامل الفا كرونباخ لثبات الاستبانة ككل ومحاورها                                   | (١٢)       |
| ٥٦         | نتائج اختبار تباين الانحدار المتعدد (Regression Multiple) للفرضية الرئيسية الأولى      | (١٣)       |
| ٥٧         | نتائج معادلة الانحدار المتعدد (Multiple Regression) للفرضية الرئيسية الأولى            | (١٤)       |
| ٥٩         | نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الفرعية الأولى   | (١٥)       |
| ٦٠         | نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الفرعية الأولى         | (١٦)       |
| ٦١         | نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الفرعية الثانية  | (١٧)       |
| ٦٢         | نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الفرعية الثانية        | (١٨)       |
| ٦٣         | نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الفرعية الثالثة  | (١٩)       |
| ٦٤         | نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الفرعية الثالثة        | (٢٠)       |
| ٦٥         | نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الفرعية الرابعة  | (٢١)       |
| ٦١         | نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الفرعية الرابعة        | (٢٢)       |

## قائمة الأشكال

| رقم الشكل | اسم الشكل                                          | رقم الصفحة |
|-----------|----------------------------------------------------|------------|
| (١)       | يوضح نموذج الدراسة                                 | ١٢         |
| (٢)       | يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير النوع               | ٤٠         |
| (٣)       | يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير العمر               | ٤١         |
| (٤)       | يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير المؤهل الدراسي      | ٤٣         |
| (٥)       | يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير إجمالي سنوات الخبرة | ٤٤         |
| (٦)       | يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير المسمى الوظيفي      | ٤٥         |

## قائمة الملاحق

| رقم الملحق | اسم الملحق        | رقم الصفحة |
|------------|-------------------|------------|
| (١)        | استمارة الاستبيان | ٧٧         |

# الجزء الثاني الإطار النظري

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

الفصل الثاني: التحول الرقمي

الفصل الثالث : تحقيق الميزة التنافسية والعلاقة بين

التحول الرقمي وتحقيق الميزة التنافسية.

## الفصل الأول: مشكلة الدراسة وأهميتها

### مقدمة الدراسة.

يشهد العالم تطورا واسعا في كل مجالات الحياة وتسارعا في النمو التكنولوجي الذي أحدث تطورا في الاقتصاد المعرفي، الأمر الذي دفع منظمات اليوم الى تنفيذ العديد من المشاريع المنبثقة من استراتيجيتها الرئيسة لتحقيق جودة الاعمال، والخدمات التي تقدمها ضمن توقعات متلقي الخدمات لضمان نجاحها واستدامتها، مما ترتب على ذلك نجاح منظمات ونمو اعمالها، وفشل اخرى مما دفع الكثير للسعي من أجل معرفة سبب نجاح بعض المنظمات أكثر من غيرها. ( الجرابعة، ٢٠٢٢، ص ١)

لذلك، أصبحت اليقظة الإستراتيجية 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 إستراتيجية الهدف منه 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(عبد العال، ٢٠١٨، ص ٥).

في ضوء ما سبق يتضح لنا اعتماد إدارة وجودة تنفيذ المشاريع الخدمية على اليقظة الإستراتيجية 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 . (عائشة، ٢٠١٦، ص ١٤)

## ١. مشكلة الدراسة:

تفرض التطورات المتلاحقة وغير المتوقعة للأحداث في عصر المعلوماتية والضغط الهائل لقوي المنافسة المحلية والعالمية لتنفيذ جودة المشاريع الخدمية على القطاعات المصرفية ضرورة الانفتاح على البيئة المحيطة بها باستمرار، ومراقبة أهم التغيرات التي تطرأ عليها وانعكاس هذه التغيرات على نشاطات عملها بما يسمح للقطاعات المصرفية بمسيرة التحولات الحادثة في البيئة وتحقيق الامتياز التنافسي والذي يأتي من قدرتها على الاستباق وهو ما تحققه اليقظة الاستراتيجية. ذلك يعد اعتماد القطاعات المصرفية على اليقظة الاستراتيجية أمراً حيوياً حيث تترجم قدرتها المتميزة على توقع المستقبل، فهي لا تسمح فقط باستغلال الفرص وتجنب التهديدات، بل تحليل حركة الفعاليات الاقتصادية وتأمين الحماية لها وتحقيق مصالحها. نجلاء عبد التواب عيسى (عبد العال، مرجع سابق، ص ٣-٤).

وقد أشارت عدة دراسات حديثة ألي ذلك منها دراسة (سهام درقالي ونسيمة عشايشة، ٢٠١٦) إلى إن الموقع الذي تحتله الجودة داخل المشروع وما رفقها من مفاهيم وفلسفات حديثة كان وليد تغيرات في البيئة المحيطة بالمشروع، فتشخيص هذه البيئة ومتغيراتها وكيفية تأثيرها على المشروعات يعتبر المدخل الأساسي لتحقيق الجودة، وتعد اليقظة الإستراتيجية أحد الوسائل التي تؤثر على جودة المشروع وذلك بامتلاكها المعلومة التي تساهم بشكل كبير في تفعيل الجودة بالاعتماد على المعلومات المحصلة عن الزبون والمنافسين وكذلك وسائل اليقظة الإستراتيجية التي تقوم بتفعيل الجودة داخل المشروع، ومهما كانت طبيعة اليقظة الإستراتيجية أو أدواتها فإنها تؤثر على الجودة داخل المشاريع.

لذلك تكمن مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي الآتي:

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

## ٢. أهمية الدراسة:

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

#### أ. الأهمية العلمية (النظرية):

- يُعد التطرق لدراسة تطور اليقظة الإستراتيجية على معرفة 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 تُحدثه تطور دور اليقظة الإستراتيجية في تنفيذ المشاريع الخدمية في البنك العربي.
- قلة الدراسات التي تناولت متغيرات الدراسة الحالية (اليقظة الإستراتيجية - المشاريع الخدمية) في حدود علم الباحث، وخاصة في حالة دراسة دور اليقظة الإستراتيجية على تنفيذ المشاريع الخدمية.
- تسليط الضوء على دور اليقظة الإستراتيجية في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية بالتطبيق على البنك العربي.
- إلقاء على أهمية اليقظة الإستراتيجية في تنفيذ المشاريع الخدمية.
- إثراء المكتبات بالمعلومات عن متغيرات ظاهرة الدراسة.
- تزويد الباحثين بالمعلومات اللازمة عن ظاهرة الدراسة.

#### ب. الأهمية العملية:

- التوصل إلى المعلومات التي توضح دور اليقظة الإستراتيجية في تنفيذ المشاريع الخدمية بالتطبيق على البنك العربي.
- توضيح دور اليقظة الإستراتيجية 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 الإستراتيجية في تنفيذ المشاريع الخدمية بالتطبيق على البنك العربي.

### ٣.أهداف الدراسة:

#### تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على:

- التعرف على دور نظام اليقظة الاستراتيجية في إدارة جودة المشاريع بالتطبيق على البنك العربي.
- التعرف على اليقظة الإستراتيجية والمشاريع الخدمية.
- تحديد المعوقات التي تواجهه اليقظة الإستراتيجية تنفيذ المشاريع الخدمية.
- بناء نموذج يوضح العلاقة بين اليقظة الإستراتيجية وتنفيذ المشاريع الخدمية.

### ٤.أسئلة الدراسة

ما مدي تأثير اليقظة الاستراتيجية على جودة تنفيذ المشاريع الخدمية بالتطبيق على البنك العربي؟  
يندرج تحت التساؤل الرئيسي لمشكلة الدراسة مجموعة من التساؤلات الفرعية، التي تتمثل في الاتي:

- ماهية اليقظة الإستراتيجية والمشاريع الخدمية والمفاهيم المتعلقة بها
- ماهية دور اليقظة الإستراتيجية في تنفيذ المشاريع الخدمية بالتطبيق على البنك العربي.
- ماهي المعوقات التي تواجهه اليقظة الإستراتيجية تنفيذ المشاريع الخدمية.
- ماهي العلاقة بين اليقظة الإستراتيجية وتنفيذ المشاريع الخدمية.

### ٥.الدراسات السابقة:

#### أولاً: الدراسات العربية:

- دراسة (محمد ابراهيم سلمان الجرابعة، ٢٠٢٢)، بعنوان:  
"دور اليقظة الاستراتيجية في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية دراسة ميدانية في إدارة الأبنية والمشاريع الدولية في وزارة التربية والتعليم"<sup>١</sup>

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور اليقظة الاستراتيجية في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية في إدارة الأبنية والمشاريع الدولية في وزارة التربية والتعليم من وجهة نظر العاملين فيها، ذلك اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي في وصف الظاهرة وتحليلها، وتم تطوير استبانة كأداة للبحث لاستطلاع آراء مجتمع الدراسة المكون من (١٩٦) موظفا وموظفة، وتم أخذ عينة متيسرة من العاملين قوامها (١٤٨) من العاملين

#### وتوصلت الدراسة لعدة نتائج تذكر أهمها في الآتي:

١. أن المتوسط العام لمستوى تصورات المبحوثين لمستوى اليقظة الاستراتيجية بأبعادها مجتمعه كان مرتفعاً، وجاء بعد اليقظة البيئية المرتبة الأولى، وجاء بعد اليقظة التنافسية بالمرتبة الثانية، فيما احتل بعد اليقظة التكنولوجية المرتبة الثالثة، وأخير جاء بعد اليقظة السوقية المرتبة الرابعة،
٢. كما أظهرت النتائج ان هناك علاقة موجبة وطردية بين أبعاد اليقظة الاستراتيجية وجودة تنفيذ المشاريع الخدمية.
٣. وأن هنالك أثر ذو دلالة إحصائية في تقديرات المبحوثين لمستوى اليقظة الاستراتيجية اليقظة السوقية، اليقظة التكنولوجية، اليقظة التنافسية، اليقظة البيئية على جودة تنفيذ المشاريع الخدمية في إدارة الأبنية والمشاريع الدولية في وزارة التربية والتعليم.

#### النقد:

يؤخذ علي الباحث اعتماده على الجانب التحليلي بشكل كبير وإهماله لكل للجانب الوصفي مما ينتج عن ذلك حدوث خلل في نتائج الدراسة

- دراسة (بركبيه رضا وآخرون، ٢٠٢٢). بعنوان:

"مساهمة اليقظة الإستراتيجية في تحقيق الاستجابة التنافسية: دراسة حالة مجمع TPL الصناعي بولاية الوادي"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مساهمة اليقظة الإستراتيجية في تحقيق الاستجابة التنافسية ودراسة حالة مجمع TPL الصناعي لصناعة البراغي واللواب والكروتون بالوادي، ولتحقيق هدف الدراسة اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت متغيرات الدراسة في اليقظة الإستراتيجية والاستجابة التنافسية بأبعادها (الاستجابة الدفاعية الاستجابة الهجومية الاستجابة الاحترازية). تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وبلغ عدد العينة ٤٦ فرد من إطارات المؤسسة محل الدراسة وباستخدام برنامج SPSS ٧٢٥ لتحليل البيانات

### وتوصلت الدراسة لعدة نتائج تذكر أهمها في الآتي:

١. وجود مساهمة لليقظة الإستراتيجية في تحقيق الاستجابة التنافسية بمجمع TPL الصناعي.
٢. وجود علاقة ذو دلالة إحصائية بين اليقظة الإستراتيجية وكل من الاستجابة الهجومية والاحترازية
٣. وعدم وجود دلالة إحصائية مع الاستجابة الدفاعية.

### النقد:

يؤخذ على الباحث اعتماده في اختيار عينه الدراسة على عدد قليل من الموظفين مما يصعب الحصول على نتائج دقيقة لأن حجم العينة مهم جدا للحصول على نتائج دقيقة ذو دلالة إحصائية وإجراء الدراسة بنجاح.

### ● دراسة (فتحية علوط، ٢٠٢٠). بعنوان:

"اليقظة الاستراتيجية كآلية فعالة لمواجهة الأزمات دراسة حالة المديرية العامة المؤسسة اتصالات الجزائر" (دراسة تطبيقية)<sup>١</sup>.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة اليقظة الاستراتيجية كآلية فعالة لمواجهة الأزمات في المديرية العامة لاتصالات الجزائر موبيليس. وقد تكون المجتمع الأصلي للدراسة في كل من العاملين بالمديرية الاستراتيجية، البرمجة والأداء (DSPP)، مديرية التسويق مديرية التوزيع والمبيعات مديرية العلاقات مع العملاء، مديرية تطوير الشبكة، مديرية الاتصال ومديرية الموارد البشرية والبالغ عددهم ٢٣٣ عامل، وتم الاعتماد على أسلوب العينة القصدية (غير عشوائية) والتي تتضمن أفراد مختارين على أساس

خصائص معينة تساعد في حل مشكلة البحث. وقد كان حجم العينة متمثل في ٨٠ عامل من مختلف المديرين والذين مثلوا نسبة ٣٤,٣٣٪ من مجتمع الدراسة. ولغرض تحقيق أهداف الدراسة، وجمع البيانات الضرورية لاختبار فرضياتها.

#### وتوصلت الدراسة لعدة نتائج تذكر أهمها في الآتي:

١. يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٠٥) لليقظة الاستراتيجية بأبعادها على إدارة الأزمات بالمديرية العامة المؤسسة اتصالات الجزائر موبيليس.
٢. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٠٥) لوجهة نظر أفراد العينة المدروسة اتجاه متغيرات الدراسة إدارة الأزمات اليقظة الاستراتيجية تعزى لعامل الجنس وسنوات الخبرة.

#### النقد:

يؤخذ على الباحث اعتماده على أخذ عينات متعددة المراحل أي عينات احتمالية مما يصعب الوصول إلى نتائج دقيقة وبالتالي يكون هناك فرصه للوقوع في الخطأ لكون العينات الاحتمالية غير مناسبة وتستغرق وقت طويل تحديدا عند العمل على حجم عينات أكبر كما في الدراسة.

#### • دراسة (نجلاء عبد التواب عيسى، ٢٠١٨)، بعنوان:

"خريطة استراتيجية مقترحة لتحقيق اليقظة الاستراتيجية في جامعة بني سويف".<sup>١</sup>

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع اليقظة الاستراتيجية بجامعة بني سويف، ثم وضع خريطة استراتيجية لتحقيق اليقظة الاستراتيجية بجامعة بني سويف في ضوء أبعادها البعد المالي- بعد العملاء- بعد العمليات الداخلية- بعد التعليم والنمو (، اعتمد البحث على المنهج الوصفي، مستعينا باستمارة مقابلة، وتم تحديد عينة البحث بنحو (٢٢) من القيادات الجامعية بالجامعة،

#### وتوصلت الدراسة لعدة نتائج تذكر أهمها في الآتي:

١. ضعف مستوي اليقظة الاستراتيجية داخل جامعة بني سويف وتم وضع خريطة استراتيجية لتحقيق اليقظة الاستراتيجية بالجامعات بصفة عامة.

٢. كانت اليقظة التنافسية ثم اليقظة التكنولوجية هي أكثر الأنواع ممارسة داخل الجامعة وإن كان بجهود فردية وغير منتظمة - مقارنة باليقظة التجارية واليقظة البيئية.

#### النقد:

يؤخذ علي الباحث اعتماده على طرق التقليدية للعينه وأيضا الاعتماد على حجم عينه صغير جدا مما يضعف من دقة النتائج.

#### ثانياً: الدراسات الأجنبية:

- دراسة (٢٠٢٠، Nesreen Abdel Nasser Al-Tanayeeb)، بعنوان:

" The Impact of Strategic Vigilance in Crisis Management (A case study in Housing Bank for Trade and Finance" HPTF") – Jordan."

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر أبعاد اليقظة الاستراتيجية (اليقظة البيئية، اليقظة التكنولوجية، اليقظة التنافسية، واليقظة التسويقية)، على إدارة الأزمات وأبعادها (كشف إشارات التحذير، الاستعداد والوقاية، احتواء الضرر أو الحد منه، التعافي والتعلم). ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار الفرضيات تم استخدام عينة شاملة. وقام الباحث بتوزيع (١١٨) استبانة على جميع الموظفين داخل فروع منطقة الزرقاء. (١١) استبيانات لم يتم إرجاعها، وهو ما يمثل حوالي (٩,٣٪) من إجمالي الاستبيانات. وبعد المراجعة الدقيقة، تم استبعاد (١٤) استبانة بسبب نقص بعض البيانات والأسئلة التي لم تتم الإجابة عليها، وكانت نسبة (٧٩٪) من الاستبيانات صالحة للتحليل الفعلي، والتي تكونت من (٩٣) حجم عينة المستجيبين. واعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي واستخدم الأساليب الإحصائية المناسبة من خلال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS

#### وتوصلت الدراسة لعدة نتائج تذكر أهمها في الآتي:

١. أن هناك علاقة وتأثير معنوية إيجابية وقوية بين اليقظة الاستراتيجية من حيث أبعادها (اليقظة البيئية، واليقظة التكنولوجية، واليقظة التنافسية، واليقظة التسويقية) على إدارة الأزمات.

#### النقد:

يؤخذ علي الباحث الاعتماد على العينات العشوائية المحتملة لقياس التأثير مما ينتج عن ذلك صعوبة قياس هذا التأثير بدقة. وان عينه الدراسة لم تمثل الدراسة بشكل متكامل وشامل.

- دراسة (Fadhiela Siman, ٢٠١٨)، بعنوان:

**" The Role of Strategic Vigilance in the Operational Performance of the Banking  
Sector: Field Research in a Sample of Private Banks"**

هدف هذه الدراسة إلى إبراز دور اليقظة الإستراتيجية في الأداء التشغيلي لأهمية اليقظة في الحاضر نتيجة للتطورات والتغيرات التي طرأت على البيئة التسويقية والتنافسية وما تحيط به المصارف من تغيرات اقتصادية وسياسية وبيئية. تم اختيار أربعة بنوك لقدرة البنوك على الاستجابة (مصرف الشمال، الخليج العربي، الشرق الأوسط، الوطني للاستثمار والتمويل)، وتم بناء أداة القياس وتوزيع الاستبانة على مديري البنوك الذين كانوا في رتبة مدير قسم وقسم مكون من ٣٤ شخصا.

**وتوصلت الدراسة لعدة نتائج تذكر أهمها في الآتي:**

١. أظهرت نتائج البحث أن برنامج SPSS.V١٩ يوجد تأثير لعلاقة اليقظة الإستراتيجية بالأداء التشغيلي.

**النقد:**

يؤخذ علي الباحث عدم تحديده بصورة مباشرة نوع المنهج المستخدم في الدراسة سواء كان منهج وصفي أم تاريخي أم استقرائي لان تحديد المنهج المستخدم يساهم بشكل كبير في الحصول على نتائج منطقية ودقيقة.

**التعقيب على الدراسات السابقة:**

اتفقت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في إلقاء الاهتمام حول كافة الأبعاد ذات العلاقة باليقظة الإستراتيجية، إلى جانب اعتماد الدراسات السابقة على المنهج الوصفي التحليلي من أجل توضيح ظاهرة البحث، ومدى أهمية اليقظة الاستراتيجية ودورها في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية ومدى تأثيرها على البنك العربي كما اختلفت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في ربط العلاقة بين متغيرات الدراسة فالدراسة الحالية التي تهتم بتسليط الضوء حول اليقظة الاستراتيجية ودورها في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية بالتطبيق على البنك العربي بالمملكة العربية السعودية، إلى جانب اختلاف الدراسة التطبيقية من مجتمع وأداة الدراسة.

## الفجوة البحثية:

تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في دراسة اليقظة الإستراتيجية من حيث مصادر معلوماتها وممارستها وكذلك معوقات تطبيقها كما تتميز في مجتمع الدراسة والعينة حيث الدراسة تتم على قطاع من القطاعات المصرفية المتمثلة في البنك العربي بالمملكة العربية السعودية وهو لم يتم تطبيقه في دراسات سابقة من قبل.

## 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:

نظرًا للعدد الكبير من المنتجات المماثلة الموجودة في السوق، أصبح المشترون ثابتًا أكثر من أي وقت مضى في الاختلافات بينهم. لذلك، فإن جودة المنتج هي عامل حاسم عندما يتعلق الأمر بصنعه كما تعد جودة المنتجات أحد أفضل المتنبئين لنجاح الشركة ونموها كما أن الجودة تأتي من إدارة الشركة. لذلك، إذا كان الفرد قادرًا على تثقيف القادة، فإن المنتجات التي تنتجها الشركة ستكون من أعلى مستويات الجودة الممكنة. بناءً على هذه الأفكار النظرية، ابتكر Armand Feigenbaum النقاط التالية، والتي إذا تم تبنيها من قبل كبار مديري الشركة ستؤدي إلى أفضل جودة في نتائجها حدد معيارًا محددًا لما تريد تحقيقه مع المنتج وبالتالي التركيز على رضا العملاء. (النظريات الرئيسية للجودة)

## ٦. المنهجية وطرق البحث:

### أ. فرضيات البحث:

وفقاً لما جاء في مشكلة الدراسة وأهدافها، تتمثل فرضيات الدراسة في الآتي:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين اليقظة الاستراتيجية وجودة تنفيذ المشاريع الخدمية في البنك العربي بالمملكة العربية السعودية

### يندرج تحت لفرضية الرئيسة عدة فرضيات فرعية تتمثل في:

#### - الفرضية الفرعية الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين اليقظة البيئية وجودة تنفيذ المشاريع الخدمية في البنك العربي بالمملكة العربية السعودية.

#### - الفرضية الفرعية الثانية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين اليقظة التكنولوجية وجودة تنفيذ المشاريع الخدمية، في البنك العربي بالمملكة العربية السعودية.

#### - الفرضية الفرعية الثالثة:

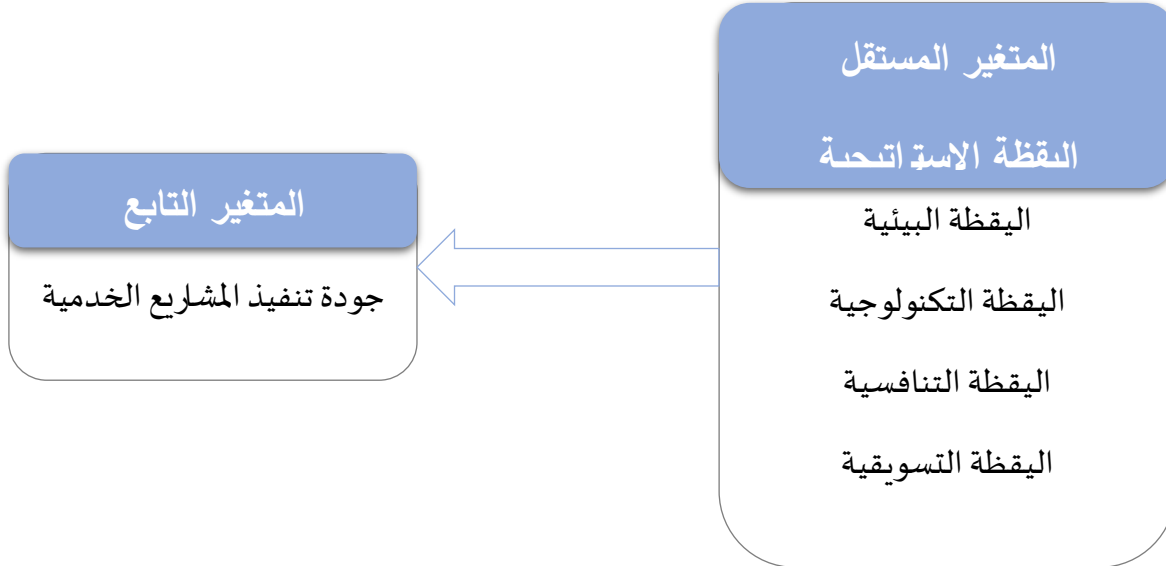
يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين اليقظة التنافسية وجودة تنفيذ المشاريع الخدمية في البنك العربي بالمملكة العربية السعودية.

#### - الفرضية الفرعية الرابعة:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين اليقظة التسويقية وجودة تنفيذ المشاريع الخدمية في البنك العربي بالمملكة العربية السعودية.

## ب. نموذج البحث:

شكل (١) نموذج الدراسة



## ج. منهجية البحث:

تعتمد الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي لملائمته لموضوع الدراسة الذي تهدف إلى توضيح العلاقة بين بعض المتغيرات ودراسة تأثيرهم وسيتم الاعتماد على كل منهجية منهم وفقاً للسبب الآتي ذكره:

## المنهج الوصفي:

- اعتمد الباحث على المنهج الوصفي، وذلك بهدف تكوين إطار نظري قوي مُتعلق بمتغيرات الدراسة، وذلك من خلال التطرق لماهية اليقظة الإستراتيجية، وتنفيذ المشاريع الخدمية بالتطبيق على البنك العربي، والاطلاع على كافة الدراسات السابقة من الرسائل العلمية والتقارير، وكافة المقالات العلمية، وذلك ليستطيع الباحث الإلمام بشكل كافٍ لموضوع الدراسة.

## المنهج التحليلي:

- اعتمد الباحث على المنهج التحليلي، وذلك بهدف التعرف على الدور التي تُحدثه اليقظة الإستراتيجية على تنفيذ المشاريع الخدمية بالتطبيق على البنك العربي بالمملكة العربية السعودية عن طريق البرنامج الإحصائي SPSS.

## د. الأساليب الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراس وتحليل البيانات التي تم تجميعها، سوف يتم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام البرامج الإحصائية (SPSS Version ٢٦):

- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) للتأكد من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان.
- المتوسط الحسابي (Mean) وذلك لمعرفة مدي ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية.
- استخدام الانحراف المعياري (Standard Deviation) للتعرف على مدي انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ولكل بُعد من أبعادها الرئيسية عن متوسطها الحسابي.
- تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression Analysis لمعرفة أثر كل بُعد من أبعاد (اليقظة الإستراتيجية) على (جودة تنفيذ المشاريع الخدمية).
- تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) لمعرفة أثر أبعاد (اليقظة الإستراتيجية) على (جودة تنفيذ المشاريع الخدمية).

## مجتمع وعينة البحث:

### ■ مجتمع البحث:

يتمثل مجتمع البحث في البنك العربي بالمملكة العربية السعودية.

#### ■ عينة البحث:

نظراً لكبر حجم مجتمع البحث، فيمكن تحديد حجم عينة البحث من خلال دراسة (ROBERT V. KREJCIE,

١٩٧٠)، بواسطة القانون التالي (RASHEED, ٢٠٢١)

حجم العينة =

$$\frac{Z^2 * p * (1 - p)}{\alpha^2}$$

z: الدرجة المعيارية المقابلة لمعامل الثقة الذي تم اختياره ٩٥٪.

p: معامل الاختلاف في المجتمع (١٠٪).

$\alpha$ : مستوى المعنوية المسموح به في النتائج وهو ٥٪.

بالتعويض في القانون السابق:

$$\frac{١.٩٦^2 * ٠.١٠ * ٠.٩٠}{(٠.٠٥)^2} = ١٣٨$$

#### ٧. أدوات الدراسة:

تتمثل أداة الدراسة في الاستبانة لجمع البيانات من عينة البحث، وتتكون الاستبانة من ثلاث محاور تتمثل في

##### — المحور الأول:

سيتضمن هذا المحور على الخصائص الشخصية والوظيفية للمدراء والموظفين عينة الدراسة والمتمثلة

في (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة...الخ).

##### — المحور الثاني:

سيتضمن هذا المحور على الفقرات التي يقيس جودة تنفيذ المشاريع (المتغير المستقل).

##### — المحور الثالث:

سيتضمن هذا المحور على الفقرات التي تقيس جودة تنفيذ المشاريع الخدمية.

## ٨. صدق أداة البحث:

سيتم 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.

## ٩. ثبات الأداة الدراسة:

سوف يتم التحقق من ثبات الاستبانة بواسطة استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) على محاور الدراسة لمعرفة مدى الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة لكل بعد ولكل متغير، ومن خلال النتائج سوف نتأكد من مدى صدق وصحة وثبات أداة الدراسة (الاستبانة) ومدى صلاحيتها في التحليل الإحصائي.

## ١٠. مجالات الدراسة:

تمثلت مجالات الدراسة فيما يلي:

### ■ الحدود الموضوعية:

اقتصرت حدود الدراسة الموضوعية في تسليط الضوء دور اليقظة الاستراتيجية في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية في البنك العربي بالملكة العربية السعودية

### ■ الحدود المكانية:

اقتصرت تطبيق هذه الدراسة على البنك العربي بالملكة العربية السعودية.

### ■ الحدود البشرية:

طبقت هذه الدراسة على عينة تقدر حجمها نحو (١٣٨) من مديري وموظفي البنك العربي بالملكة العربية السعودية.

### ■ الحدود الزمنية:

طبقت هذه الدراسة خلال العام الدراسي ٢٠٢٤ م.

## ١١. تقسيم البحث المقترح:

- الفصل الأول: الإطار التمهيدي للبحث.
- الفصل الثاني: الإطار النظري.
- الفصل الثالث: الدراسة الميدانية.
- الفصل الرابع: مناقشة النتائج.
- قائمة المراجع.
- الملاحق.

## الجزء الثاني: البقطة الإستراتيجية ودورها في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية

### تمهيد:

تعد البقطة الإستراتيجية مدخل لتعزيز قدرة المؤسسة على التصرف بسرعة وفي الوقت المناسب مع أكبر قدر من الفعالية، وأقل قدر ممكن من الوسائل مساهمة في تحقيق وتحسين تنافسيتها الدائمة وازدادت الحاجة إليها بسبب بيئة العمل الغير مؤكدة، حيث أنها امر ضروري نظراً لأنها تساعد المؤسسة على التنبؤ بالتحديات والعقبات التي سوف تواجهها، وتعمل على توجيه الانتباه إلى المنافسين المحتملين وترفع القدرة الابتكارية للمؤسسة، وتقلل من مخاطر عدم اليقين مما يعمل على زيادة السلامة البيئية إضافة إلى زيادة قدرة لمنظمة على التصرف بسرعة وفي الوقت المناسب بأقصى قدر من الكفاءة بأقل التكاليف مما يعمل على توفير استجابة جيدة لاحتياجات الزبائن واكتشاف أسواق جديدة (مهدي، ٢٠٢٢، ص ٣٠٧)

وتعتبر المشاريع هي المحرك الأساسي للنمو الاقتصادي، حيث أن المشاريع لاقت اهتمام كثير من الدول لما لها من مميزات في خلق فرص عمل جديدة وتعزيز الدخل القومي وتقليل نسبة الفقر، بسبب أن المشاريع باتت محط اهتمام الكثير من الدول فإنها تحتم عليها الاهتمام بإنشاء مشاريع ذات جودة عالية وذلك حتى تتميز هذه الدول عن غيرها، حيث أن تحقيق الجودة له العديد من الانعكاسات الاقتصادية التي تؤدي إلى تخفيض تكاليف الإنتاج عن طريق إلغاء كلفة تصحيح العيوب والأخطاء، وتحقيق رضا العميل، وتقليل تكلفة الصيانة خلال فترة الاستخدام، مما ينتج عنه زيادة العمر الاقتصادي للمؤسسات، واكساب الثقة للجهة المنفذة للمشروع مما يعمل على زيادة حصتها السوقية، وإمكانية المنافسة والاستمرار. (ميا، ناصر، عيسى، ٢٠٢٣ ص ١٠٩)

وبسبب ما تشهده المنظمات من تحولات وتقلبات سريعة وجوهرية في البيئة الخارجية كالتكنولوجية، والبيئية، والتنافسية، والاقتصادية، والتجارية، وبسبب ما أسهمت به العولمة من حدود اتساع حدود المنافسة وحدتها وتجاوزها جميع الحدود الجغرافية أصبحت المنظمات تسعى للانتقال السريع إلى الاقتصاد المبني على المعرفة والقائم على أصول معرفية وفكرية وأكثر ارتباطاً بالمعلومات وذلك لمواكبة التطورات الخارجية باستمرار وذلك يتطلب إلى رصد ومراقبة كل المتغيرات المحيطة وهو ما يعرف بالبقطة الاستراتيجية، حيث أن إدارة المشاريع تستلزم

وجود معايير لدى المديرين والمندسقين القائمين عليها لأنها سوف تساعدهم في إدارة وجدولة ومراقبة المشاريع. ( النجار، الشوابكة، ٢٠٢٠ ص ٥٠٣)

### مما سبق:

تطلب الأمر إعداد دراسة لمعرفة الدور التي تحدثه اليقظة الإستراتيجية في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية وذلك بالتطبيق على البنك العربي، وسيتم تناول هذا البحث من خلال فصلين كالآتي:

### الفصل الثاني: اليقظة الإستراتيجية.

الفصل الثالث: جودة تنفيذ المشاريع الخدمية ومعرفة دور اليقظة الإستراتيجية في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية  
وذلك بالتطبيق على البنك العربي.

## الفصل الثاني: اليقظة الإستراتيجية

### تمهيد:

تعتبر اليقظة الاستراتيجية من أبرز الأساليب الجديدة التي من الضروري على المؤسسات تبنيها وذلك في ظل البيئة الاقتصادية الحالية وتزايد حدة المنافسة وذلك من خلال تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال، التي أدت إلى وفرة المعلومات وتعدد مصادرها وتسارع حلقة الحصول عليها لدى المنافسين، والتي بدورها تضمن لمتخذي القرار توفير المعلومات اللازمة في الوقت المناسب وبأقل التكاليف الممكنة، والعمل على تقليل حالة عدم التأكد وذلك في ظل البيئة الأنية المضطربة والمعقدة. (بطو، ٢٠٢٣، ص ٣٠٩)

### أولاً: ماهية اليقظة الاستراتيجية:

تعتبر اليقظة الاستراتيجية من المفاهيم الحديثة في علوم التيسير فهي أسلوب منظم في الإدارة الاستراتيجية للمؤسسة وتركز على تحسين تنافسها وذلك عن طريق التتبع والمراقبة والتحليل للمحيط العلمي والتقني التكنولوجي، والمؤثرات الاقتصادية الحاضرة والمستقبلية وذلك لاكتشاف الفرص المتاحة والتهديدات المحتملة وكل ذلك في طابع استباقي تطوعي حيث توفر اليقظة الاستراتيجية للمؤسسة معلومات استراتيجية وذلك حول ما يحدث أو سيحدث في محيطها.

### ولذا يمكن تعريف اليقظة الاستراتيجية كالآتي:

- السيرورة المعلوماتية الإدارية والتي عن طريقها تكون المؤسسة في حالة إصغاء تفاعلي ومستقبلي لإشارات الإنذار وذلك في البيئة السسيو اقتصادية، من أجل خلق الفرص وتقليل الأخطار المرتبطة بعدم اليقين (المروس، ٢٠١٩، ص ١٧٥)
- هي عملية جماعية مستمرة يقوم بها مجموعة من الأفراد تطوعاً، حيث يقومون بالتتبع والتعقب، ومن ثم يستخدمون المعلومات المتوقعة التي تخص التغيرات والتي من المحتمل أن تحدث في الإطار الخارجي للمؤسسة، وذلك بهدف إنشاء فرص الأعمال، والعمل على تقليل المخاطر، وعدم التأكد بصفة عامة. (الزهيري، ٢٠١٨، ص ٥)

- هي نظام يساعد على اتخاذ القرار وذلك عن طريق ملاحظة وتحليل البيئة العلمية والتكنولوجية والآثار الاقتصادية الحالية والمستقبلية، وذلك لاستنتاج الفرص والتهديدات وفرص التطوير فيها عن طريق التحكم في المعلومة، حيث إنها تعتبر أداة فعالة للقيادة وذلك في سياق معين، ويتعلق بمفاهيم استراتيجية مثل الأسواق والمنافسة. (عيشوش، ٢٠٢٢، ص ٣٥٤)

### ثانيًا: أنواع اليقظة الاستراتيجية:

- يوجد العديد من أنواع اليقظة الاستراتيجية وهي: (عمر، علواطي، ٢٠١٧، ص ٥، ٦)
- **اليقظة التنافسية:** وهي النشاط الذي عن طريقه تستعلم المؤسسة عن منافسيها الحاليين والمحتملين وتهتم بالبيئة التي تتطور فيها المؤسسة المنافسة، وذلك من خلال جمع المعلومات والمحصل عليها من تحليل الصناعة، وتحليل المنافسة أي تحليل نقاط القوة والضعف، ثم تحليل هذه البيانات واستخراج النتائج وتطبيقها في عملية اتخاذ القرار بالمؤسسة.
- **اليقظة التكنولوجية:** هي الجهود التي تبذلها المؤسسة والوسائل المسخرة، والإجراءات المتخذة، وذلك بهدف الكشف عن التطورات والمستجدات التي تحدث في الميادين التقنية والتكنولوجية التي تهتم بها المؤسسة حاليًا أو مستقبلاً.
- **اليقظة التجارية:** يمثل هذا النوع من اليقظة الاهتمام بالزبائن أي السوق الخلفية للمؤسسة، ويتعلق الأمر بهم عن طريق الاهتمام باحتياجاتهم على المدى الطويل وتطوير العلاقة بينهم وبين المؤسسة، والموردين أي السوق الأمامية للمؤسسة وذلك مثل سوق العمل، والذي من خلالهم يتم تتبع تطور المنتجات الجديدة، وتحسين العلاقة بينهم وبين المؤسسة، وذلك ليتمكن المورد من انتقاء المنتجات التي تحتاجها المؤسسة وبأقل التكاليف.
- **اليقظة الاجتماعية:** أي ملاحظة كل الظواهر المحيطة وملاحظتها، وذلك مثل الصراعات الاجتماعية، التعارضات الدينية والعرفية، وسوء التفاهم بين الأجيال ويكون الهدف من تلك اليقظة التحذير أو الحد من الآثار السلبية للعراقيل في العلاقات القائمة بين المؤسسة وعمالها.
- **اليقظة البيئية:** وهي تختص بالعناصر التي لم تأخذها الأنواع السابقة بعين الاعتبار وذلك كاليقظة التشريعية، المالية، والسياسية، الجيوسياسية، اليقظة الخاصة بعلم البيئة، اليقظة الثقافية.

### ثالثاً: أهمية اليقظة الاستراتيجية:

لليقظة الاستراتيجية أهمية كبيرة تتلخص في: (العروسي، ٢٠٢٢، ص ٤)

- تسمح اليقظة الاستراتيجية بتوفير المال وذلك لأن المعلومات التي قد تم جمعها قادرة على التحسين من الخصائص التقنية للمنتج وجودته، والتخفيض من تكلفته.
  - تسمح بتوفير المعلومات ومرورها عبر مختلف المستويات التنظيمية للمؤسسة.
  - توجه اليقظة الاستراتيجية المؤسسة وذلك لأنها تتنبأ وتحذر المؤسسة من العراقيل التي سوف تواجهها مستقبلاً.
  - تعتبر وسيلة استراتيجية للتيسير أي تكتشف مناطق اليقظة والفرص والتهديدات التي من خلالها يمكن للمؤسسة تغيير استراتيجياتها ومنافستها في السوق.
- وتتجلى تلك الأهمية بتحقيقها العديد من المزايا التنافسية للمؤسسة وهي: (سويد، زغدي، ٢٠١٨، ص ١٢)
- سوف تكتسب المؤسسة أسواق جديدة وموطن قوة، وذلك من أجل معرفة معمقة عن للأسواق المنافسة عن طرح سلعتها وخدمتها في السوق.
  - الحصول على كم وافر من المعلومات والمعارف، والاقتصاد في الموارد وذلك لأن التأخر في رد الفعل سوف يكلف المؤسسة الكثير.
  - سوف تضمن استجابة الزبون لحاجاته، والوعي في اتخاذ القرار.
  - سوف تقوم المؤسسة بالتحسين المستمر لمنتجاتها، والقدرة على البحث والتطوير والابتكار.
  - تعتبر اليقظة وسيلة للاستشعار السريع للانقطاعات، أو التغيرات المفاجئة.
  - تعتبر أداة لإعادة توجيه استراتيجية المؤسسة وذلك بالشكل الذي يلائم ويوافق متطلبات وضع الاستراتيجية.
  - تعتبر وسيلة لرفع القدرة الابتكارية للمؤسسة، والتي ستساعدها على اتخاذ القرارات الاستراتيجية.
  - تتأقلم من خلالها المؤسسة مع بيئتها، وتسهل عليها إيجاد شركاء جدد، وتخفيض الأخطار التي تنتج عن عدم التأكد البيئي ورفع درجة الأمان.

#### رابعاً: مراحل اليقظة الاستراتيجية:

تتضمن عملية اليقظة الاستراتيجية أربعة مراحل أساسية وهي: (سحنون، ثلاثية، ٢٠١٨، ص ١٤٠)

١. تحديد الحاجة للمعلومة: تعتبر هذه المرحلة عن الهدف من استخدام اليقظة، وذلك عن طريق تحديد مجال البحث عن المعلومات، العمل على تجنب اللجوء قدر الإمكان إلى كل المصادر، وذلك بهدف تركيز الاهتمام وتجنب تشتيت الذهن.
٢. جمع المعلومات: بعد تحديد الحاجة من المعلومات، يتم اختيار طريقة البحث عن المعلومة من مختلف المصادر الرسمية وغير الرسمية.
٣. تحليل وتركيب المعلومات (المعالجة): يتم في هذه المرحلة جمع وفرز المعلومات وتحليلها وتفسير دلالاتها الحالية والتنبؤ بالأفكار المستقبلية.
٤. نشر المعلومات من أجل اتخاذ القرار: يتم إعطاء قيمة المعلومة من خلال بثها داخل المنظمة حتى تعمل على خلق قيمة مضافة.

#### خامساً: خصائص اليقظة الاستراتيجية:

تتميز اليقظة الاستراتيجية بالعديد من الخصائص وهي: (صونية، العيد، ٢٠٢٠، ص ٣٣٥)

- اليقظة الاستراتيجية عملية شاملة: تتطلب اليقظة الاستراتيجية تظافر جميع جهود العاملين بالمؤسسة الاقتصادية في جميع مستوياتها الإدارية، وذلك لتعاملها مع التدفقات الداخلة والخارجة من المعلومات، وتحتاج هذه المعلومات تعاون كامل مكونات المؤسسة لإدارة المعلومات بفعالية.
- اليقظة عملية مستمرة: تعتبر عملية اليقظة آلية دفاعية لأنها تستخدم المعلومات بهدف موجه للبحث على حل أو حلول مشكلة معينة، وهجومية لأنها من خلالها تتمكن المؤسسة من الاستعداد وذلك من خلال الرقابة المستمرة لبيئتها.
- اليقظة الاستراتيجية عملية تشاركية: تستعدي عملية اليقظة ثقافة تنظيمية وأساسها المشاركة والتي تعني مشاركة مختلف الأطراف في مختلف مراحل البحث، واستغلال ومعالجة المعلومات الاستراتيجية في المؤسسة.

## سادسًا: مميزات اليقظة الاستراتيجية:

لليقظة الاستراتيجية العديد من المميزات التي تميزها وهي: (نصيرة، ٢٠١٦، ص ٢٦٧، ٢٦٨)

- الاستراتيجية: حيث تساعد اليقظة في اتخاذ القرار وعليه فهي تتعلق بالقرارات غير المتكررة، والتي ليس لها أي نموذج من النماذج المفحوصة والقيمة بفعل التجربة، مع الأخذ بعين الاعتبار المعلومات الناقصة جدًا، لكنها من الممكن أن تعبر عن القرارات التي لها تأثير كبير جدًا على تنافسية وبقاء واستمرار المؤسسة.
- تطوعية: تعتبر اليقظة أنشطة تطوعية باشتراك الذهاب إلى واجهة المعلومات المتوقعة مع الانتباه الحاد وتنشيط كل الحواس، وفي بعض الأوقات يجب التحري عن المعلومات.
- الذكاء الاجتماعي: أي وجود مجموعة من الأفراد بملاحظة العلامات أو الإشارات المحيطة وذلك من أجل مقارنة لإعطائها معنى معين.
- محيط: لا يعد محيط المؤسسة مفهومًا مجردًا أو شيئًا إحصائيًا فهو مكون من عدة عوامل مؤثرة، لذا سيتم تأثيرها بطريقة عملية.
- إنشاء الإبداع: تتضمن اليقظة تفسيرات لإشارات الإنذار المبكرة والتي ترتبط بعنصر الإبداع مع الأخذ بعين الاعتبار خصائص المعلومات المعنية والمستقصاة.
- التوقع: هي عبارة عن المعلومات التي تقوم على المميزات التنبؤية بحيث يجب أن تقوم بالتزويد بالتوضيحات كتنبؤ عن المستقبل، وليس من المهم أن تعبر عن الماضي أو الحاضر.

## سابعًا معلومات اليقظة الاستراتيجية:

لليقظة الاستراتيجية ثلاث أنواع من المعلومات وهي: (نصيرة، ٢٠١٦، ص ١٥٢)

- معلومات التحكم: وتشتمل هذه المعلومات على المعلومات التي تنتجها الشركة وتوجهها لاستعمالها الداخلي، وهذا النوع من المعلومات له أهمية بالغة كونها تمكن المؤسسة من أن تقارن أدائها بأداء أحسن المؤسسات، ويتم تسيير هذه المعلومات عن طريق النظم المعلوماتية التقليدية، كما أن أغلب الدراسات منصبة على هذه المعلومات وذلك مثل نظم معلومات إدارة الموارد البشرية، ونظم الإنتاج، ونظم الجودة.

- معلومات التأثير: وتحتوي على المعلومات الي أنتجت داخل المؤسسة وذلك لاستعمالها الخارجي، أو موجهة لأفراد ومجموعات خارج المؤسسة وذلك كالعميل والمورد، وتعتبر نظم المعلومات التسويقية أمثلة من أن الأنظمة التي تقوم بتسيير معلومات التأثير.
- إشارات الإنذار المبكرة (الإشارات الضعيفة): وتعتبر هذه المعلومات هي المعلومات التي تسعى المنظمة للحصول عليها، وتشتمل على المعلومات الاستراتيجية التي تم تجميعها خارج المؤسسة والموجهة للاستعمال الداخلي، وتعب رعن التطورات التي لم تتحقق تمامًا، وتنبيء بحصول شيء له تأثير على المؤسسة.

#### ثامناً أهمية اليقظة الاستراتيجية في المنظمة:

تلعب اليقظة الاستراتيجية دوراً مهماً في المنظمة ومن أهم أدوارها هي: (زكي، ٢٠١٨، ص ١٣١)

- دعم التخطيط: إن اليقظة الاستراتيجية لها دور مهم في دعم عمليات التخطيط سواء على المدى القصير أم المدى الطويل أو المتوسط حيث تساهم في تشكيل وبلورة الاستراتيجيات وتقييم الأهداف الناتجة عنها.
- دعم الاستجابة: إن اليقظة الاستراتيجية تمثل النظام الذي يسمح للمؤسسة بالبقاء في حالة الوعي والمعرفة بتطورات الأسواق والمنافسين، وتساعد المؤسسة على فهم القوى الخارجية للتغيرات، وتحديد وتحليل الضغوطات والفرص والتهديدات والفرص المتاحة في البيئة المحيطة، وتعمل على تكيف المؤسسة مع التغيرات الخارجية، وتحفيز أنشطة الاستجابة بسرعة، حيث تمكن اليقظة المؤسسة من تنمية الاستجابة الفعالة للتغيرات البيئية، وتساهم في ضمان تحسين موقع المؤسسة في المستقبل.
- دعم الإبداع والابتكار: تقوم اليقظة الاستراتيجية بعمل وضعية المقارنة للمنظمة مقارنة بنظيراتها من المنظمات الأخرى، مما يحفز الابتكار والتكيف وتقديم منتجات ذات قيمة أعلى، ومن ثم تدعم موقعها التنافسي، وتساعد على تطوير المزايا التنافسية الأخرى.
- حل المشاكل وتدعيم القرارات: تقوم اليقظة الاستراتيجية بتقديم تقديرات دقيقة مبنية لمتخذي القرار مبنية على معلومات حول توجهات المنافسين، القوانين، التكنولوجيا، وغيرها، فهي تقلل من عدم اليقين المرتبط بالقرارات المهمة غير المتكررة وتساعد على فهم المشاكل وحلها.

### تاسعا أساليب تشغيل عملية اليقظة الاستراتيجية:

تشغل عملية اليقظة الاستراتيجية طبقاً لطريقتين أو آليتين مختلفتين: ( مرجع سابق، صادق، بن يطو، ٢٠٢١، ص٣١٢)

- آلية التحكم: عن طريق آلية التحكم تكون المبادرة من قبل مستخدم المعلومات المحتمل، حيث إن الأبحاث هي التي تقوم بتنشيط معلومات اليقظة الاستراتيجية وذلك بدءاً بالطلب العاجل من المسؤول المباشر الذي يعبر عن حاجة معينة للمعلومات.
  - آلية الإنذار: والتي تعني أن الأبحاث الفعالة للمعلومات مستمرة من طرف بعض الأشخاص بتنبيه المسؤول المباشر لملاحظتهم للمعلومات المهمة.
- ومن خلال هاتين الآليتين سواء التحكم أو الإنذار تشتغل عملية اليقظة وتنتج عنها المعلومات الاستباقية والتوقعية اللازمة حسب احتياجات المؤسسة.

### عاشرا اتجاهات اليقظة الاستراتيجية:

تنقسم اليقظة الاستراتيجية إلى ثلاث اتجاهات لكل اتجاه منهم خصائص محددة: ( العابدين، ٢٠١٢ ص ٤٤)

- اليقظة السلبية: وهي اليقظة الدفاعية التي تهتم بجمع المعلومات الموجودة من قبل والمستعملة دون القيام ببحث أولى عن المعلومات، وتكون بصفة دائمة، ولا يتم فيها استثناء لأي نوع من أنواع اليقظة، وجميع أفراد اليقظة معنيون بعملية اليقظة، وتعتمد على جميع مصادر المعلومات، وهذه اليقظة تبحث عن اكتشاف التهديدات الحالية عن نشاط المؤسسة.
- اليقظة نصف النشطة: هذه الاتجاه من اليقظة يهتم بجمع المعلومات التي تهتم المؤسسة فقط سواء كان ذلك من المصادر الأولية أو الثانوية، ويخص هذا الاتجاه جميع أنواع اليقظة، ولها استعمالات متكررة (فترات معينة)، وهناك أفراد محددون (الكاشفون)، هم من يقوموا بوظيفة اليقظة النصف نشطة، والتي تعتمد على أبحاث متطورة كأبحاث الإنترنت، وتهتم هذه اليقظة بالكشف عن الفرص الممكنة.
- اليقظة النشطة: هذه اليقظة تتعدى النوعين السابقين بالبحث عن المعلومات الخطيرة وتهتم هذه اليقظة بمواضيع معينة (نقطية)، وتتم توكيل مهمة هذه اليقظة إلى أخصائيين، وهي يقظة هجومية تهتم بكشف فرص مستقبلية وصعبة الاكتشاف من قبل المنافسين أو تحويل التهديدات المستقبلية إلى فرص والعمل على انتهازها.

## الفصل الثالث

### جودة تنفيذ المشاريع الخدمية ومعرفة دور اليقظة الإستراتيجية في جودة تنفيذ

#### المشاريع الخدمية وذلك بالتطبيق على البنك العربي

##### تمهيد

تعد الجودة هي المعيار الأساسي لتنفيذ المشاريع، وذلك لأن جودة المشاريع تعد ضرورة أساسية لأنها المعيار الأساسي لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن أو الفرق بين توقعات الزبائن وإدراكهم للأداء الفعلي للخدمة حيث أن تحقيق الجودة في المشروعات له انعكاسات متعددة الأوجه حيث تؤدي إلى خفض تكاليف الإنتاج من خلال إلغاء تكاليف تصحيح العيوب والأخطاء، وتعمل على تحقيق رضا المستخدم، وتقليل تكلفة الصيانة خلال فترة الاستخدام مما ينتج عنه زيادة كفاءة المؤسسة، كما يُكسب الثقة للجهة المنفذة للمشروع، ويعمل على زيادة حصتها في سوق العمل، ويتيح لها إمكانية المنافسة والاستمرار. (جهليز، عنبر، ٢٠١٧، ص ٢)

##### أولاً: جودة إدارة المشاريع:

هناك عدة تعريفات لإدارة جودة إدارة مشاريع وتتمثل أشهرهم في الآتي:

■ يقصد بإدارة جودة المشروع أنه التفكير بشأن الجودة وذلك لجميع مهام المشروع وعملياته من بدء المشروع حتى إغلاقه والتي تسعى إلى تكامل المهام المترابطة في جميع المستويات. (حسن، ب.ت، ص ٣٦٧)

■ هي الإدارة التي يتم من خلالها مراقبة كافة مراحل التنفيذ بشكل دوري وذلك عن طريق تقنيات مراقبة وضمان الجودة، وتصحيح الأخطاء وقت حدوثها وذلك من أجل ضمان تقليل تكاليف العيوب والأخطاء، وضمان تحقيق الجودة المرتفعة والمطلوبة في المشروع. (الجبوري، ٢٠١٩، ص ١٠)

## ثانياً: أساليب إدارة الجودة ومراقبتها:

توجد أربع مستويات لأساليب إدارة الجودة ومراقبتها وهي: (صالح، خير الله، ٢٠٠٦ ص ١٢، ١٣، ١٤)

- **الفحص أو التفتيش:** وتعتبر جميع النشاطات المتعلقة بقياس واختبار وتحديد السمات وخصائص المنتج أو الخدمة، ويتم مقارنتها مع المتطلبات المحددة في خطة المشروع من خلال الفحص والاختبار والعمل على إعادة تنفيذ العمل الغير مطابق.
- **ضبط الجودة:** وهي التقنيات العملية والأنشطة التي يتم استخدامها لتحقيق متطلبات جودة المشروع وذلك عن طريق وضع المعايير المحددة من خلال المخططات والمواصفات والشروط الفنية التي تصف كل جزء في المشروع، وقياس فروقات المعايير والتي تتم أثناء عملية التنفيذ، التخطيط لتحسين المعايير وزيادة تطابقها مع المشروع والاستفادة من السليبيات التي قد حدثت أثناء التنفيذ لتفاديها في مراحل التنفيذ اللاحقة.
- **ضمان الجودة:** وهي الأنشطة المنهجية والمخطط لها الضرورية وذلك لتحقيق ثقة كافية بأن المنتج أو الخدمة سوف يرضي متطلبات الجودة.
- **إدارة الجودة الشاملة:** وهي تعبر عن نهج إداري لإشباع حاجات الزبون وتحقيق تحسين مستمر من خلال إشراك الموظفين في جميع المستويات، وذلك بتكلفة مناسبة وعن طريق استخدام تقنيات فعالة وطرائق مناسبة لحل المشاكل.

## ثالثاً عمليات إدارة جودة المشاريع:

تشتمل إدارة جودة المشاريع على العمليات الآتية وهي:

- **تخطيط الجودة:** والتي تتعلق بتحديد مقاييس الجودة المناسبة للمشروع وطريقة تطبيقها ويتم التخطيط للجودة أثناء التخطيط للمشروع ككل وذلك للتنسيق بين الجودة والعناصر الأخرى للمشروع، بهدف وضع خطة تتبع لضمان أيفي المشروع بمعايير الجودة المطلوبة وذلك لتلبية كافة الاحتياجات المطلوبة منه إضافة إلى تكوين أداء لقياس جودة المشروع.

- أداء توكيد الجودة: والتي تتضمن مراجعة متطلبات أو معايير الجودة الموضوعة للمشروع والتأكد من تنفيذها وذلك بواسطة البيانات التي يتم الحصول عليها أثناء مراقبة الجودة، بهدف التحسين المستمر للمشروع، لضمان الحصول على جودة عالية للمشروع تفي بمتطلبات الزبون، وذلك عن طريق تشغيل العمليات عند مستويات كفاءة وفعالية مرتفعة.
- تنفيذ مراقبة الجودة: والتي تهدف إلى متابعة ورصد تنفيذ أنشطة الجودة خلال دورة حياة المشروع، وتحديد التغييرات التي تطرأ عليها وإدارتها، إضافة إلى تحديد أسباب الضعف في الوصول إلى الجودة العملية للمنتج، وتعيين الإجراءات اللازمة للتخلص منها. (طبيب، ٢٠١٩، ص ١٠٥)

#### رابعاً: أهمية إدارة الجودة في المشاريع

إن لإدارة الجودة في المشاريع أهمية كبيرة والتي تعمل على إفادة المشروع وهي (USAID IRAQ, p٢):

- حيث إن إدارة الجودة تعمل على التقليل ومحو الفشل الذي قد يصيب الموضوع والذي يؤدي إلى إعادة تنفيذ المشروع مرة أخرى أو هدمه.
- أن إدارة جودة المشاريع تعمل على حماية المؤسسة خارجاً عن طريق حفظ سمعة المؤسسة المنفذة للمشروع والعمل على الوقاية من فقدان فرص العمل فيها.
- وأن هذه الإدارة تعمل وضع إجراءات وقائية أولية عن طريق التدريب والتوثيق، وحساب الوقت الخاص بالإجراءات وذلك لضمان خلق الجودة العالية.

#### خامساً الشروط الواجب توافرها في جودة تنفيذ المشاريع:

إن أي مشروع يتم تنفيذه لا يخلو من التعقيد والأمور التي قد تؤدي إلى عرقلة مشاريع التنمية الاقتصادية لذلك كان يجب توفير العديد من الشروط التي توفر جودة إدارة المشاريع وهي: (الخفاجي، ٢٠٠٩، ص ٣٠)

- العمل على تدقيق المهام ومختلف أحاصب العلاقة في ميدان البناء وبالأخص المهندسين المعماريين.
- العمل على ضمان تطبيق معايير السلامة والأمان والمواصفات الفنية للأبنية وذلك بالاعتماد على مرجعات التقنية التي تخص التصور المعماري وتنفيذ المشاريع، وجودة الموارد والأساليب المستعملة وذلك بتحديد مستويات الجودة تماشيًا مع متطلبات السوق.

- تبسيط إجراءات دراسة طلبات رخص تنفيذ المشاريع وأعمال البناء.
- عدم إغفال المتطلبات التي تنص على إلزامية إعداد ضوابط البناء المحلية التي تأخذ بعين الاعتبار إلى خصوصيات كل منطقة، فضلاً عن طبيعة كل مشروع ووضع إجراءات مبسطة للأعمال الطفيفة.

#### سادساً أبعاد جودة المشاريع:

تتناول جودة المشاريع ثلاث أبعاد والتي يواجه أصحاب المصلحة صعوبة في تقييمها ولا يستطيعون الحصول على الجودة الحقيقية للمشروع إلا بعد الوصول إلى قرب نهاية المشروع وتعتبر أبعاد جودة المشاريع هي: ( المحياوي ،  
الوائي، ٢٠١٩ ص ١٦ )

- جودة التصميم: والتي يقصد بها جميع الإجراءات والقرارات التي تحدد مستوى خصائص جودة المشروع، كما أنها تعتبر جوهر الأسلوب الذي يعمل على تحويل رغبات ومتطلبات الزبون إلى أساليب هندسية وفنية يمكن إنجازها.
- جودة العملية (جودة المطابقة): والتي تعني مدي تحقيق وتنفيذ التصميم الذي تم تحديده مسبقاً وذلك حسب متطلبات ورغبات الزبون، وكلما مواصفات التصميم محددة ومتطابقة مع القدرات التكنولوجية لعملية إنجاز المشروع كلما نتج عنها جودة مشروع متميزة وعالية.
- جودة المنظمة (الثقافة المستدامة): والتي تعني الإدراك والسعي لتحقيق الجودة المستدامة للمنظمة والتي تتضمن الدور الوظيفي الشامل الذي يقوم بتأديته الأفراد داخل المنظمة وذلك عندما تبدأ في تغيير نهجها نحو ثقافة شمولية للجودة.

#### سابعاً خصائص جودة المشاريع:

أي عمل بشري لا يمكن أن يرقى إلى درجة الكمال المطلق، فالأعمال البشرية سواء كانت فردياً أو جماعية قد يوجد فيها نقص أو خلل بدرجات متفاوتة؛ إلا أن الوصول إلى درجة عالية من إتقان العمل يعد فارقاً استراتيجياً، وأصبح الوصول إلى درجة عالية من الإتقان وإنجاز العمل مطلباً حتمياً، حيث أصبحت الجودة مبتغى كل المنظمات ويمكن إدراج خصائص الجودة كالتالي: (أبو رمان، النجار، ٢٠١٨، ص ٢٤)

- الأداء: والذي يشير إلى الاتساق في الأداء، والذي يجب أن يكون على درجة عالية من الاعتمادية والثقة في الأداء، والتي تعني عدم تكرار الأعطال والجاهزية وفقاً للطلب.
- الصلاحية: وتشير هذه الخاصية إلى مدة بقاء المشروع أو المنتج.
- الخصائص الخاصة: والتي تعني الخصائص الإضافية للمشروع أو المنتج وذلك مثل الأمان والسهولة في الاستخدام والتكنولوجيا العالية.
- التوافق: وتشير هذه الخاصية إلى المدى الذي تستجيب فيه أو مدى المشروع أو المنتج مع توقعات المستهلك.
- خدمات ما بعد البيع: والتي تعني أنواع الخدمات التي يتم تقديمها بعد البيع مثل معالجة شكاوى المستخدمين، أو التأكد من رضا العميل، وتحقيق هذه الخاصية فائدة عظيمة للمنظمات، حيث إنها تحقق ميزات تنافسية وأفضلية في السوق لها.

#### ثامناً: أدوات إدارة جودة المشاريع:

لإدارة جودة المشاريع العديد من الأدوات التي تستخدمها في إدارة المشاريع وهذه الأدوات هي: ( لندن بريمر سنتر، ٢٠٢٢ )

- مخطط التصنيف: أو ما تعرف بمخططات التقارب المعلوماتي والتي تتعلق بمنتج أو عملية أو مشكلة معقدة وذلك مثل جلسات العصف الذهني.
- مخططات المصفوفة: والتي تستخدم لتحليل البيانات داخل هيكل الشركة.
- مخططات برنامج قرار العملية: والتي تعتبر من إحدى الأدوات السبع للإدارة والتخطيط، وتساعد هذه المخططات في تحديد الأخطاء التي يمكن أن تحدث، والعمل على تخطيط أثر التخطيط لهذه السيناريوهات.
- عملية ديمينج- Deming cycle: أو ما تعرف بعجلة الجودة والتي تتألف من أربع مراحل وهي ( خطط- اعمل- افحص- نفذ) ويتم استخدامها لتحسين العمليات والخدمات والمنتجات بطريقة منظمة وممنهجة في عمليات التحسين المستمر في الشركة.

- مصفوفات ترتيب الأولويات: ويتم استخدامها أثناء جلسات العصف الذهني، وذلك لتقييم المشكلات المختلفة بناءً على معايير محددة لإنشاء قائمة بالعناصر ذات الأولوية.
- مخططات الشبكات: يعد هذا التخطيط تمثيل مرئي لجدول المشاريع، ويساعد في تخطيط المشاريع من البداية إلى النهاية.
- مخططات العلاقات المتبادلة: والتي تعرف بأنها مخططات لتوضيح العلاقات بين السبب والنتيجة، وقوم هذه المخططات بتحديد المتغيرات التي تحدث أثناء العمل على المشروع.

### تاسعاً: دورة حياة المشروع:

تضم دور حياة المشاريع أربعة جوانب أساسية وهم: (الحديدي، ٢٠٢٠، ص ٥٨٣)

- تصميم المشروع: وفي هذه المرحلة يتم جمع المعلومات قدر المستطاع، وتحديد الحاجة المجتمعية للمشروع التي سلبها المشروع، وتحديد أهداف وأغراض المشروع، والتفكير في المخاطر التي سيواجهها المشروع والحلول الممكنة لها، والتفكير في أعضاء الفريق المستقبلي للمشروع، وتحديد الخيارات البديلة، وكتابة التقارير والمقترحات.
- تطوير المشروع: وفي هذه المرحلة يتم تعيين أعضاء الفريق، وعمل الأبحاث اللازمة، وتطوير خطة المشروع، وعرض الخطة على جميع الجهات المعنية.
- تنفيذ المشروع: وفي هذه المرحلة يتم تنظيم جميع المهام، والتواصل مع جميع الأفراد الذين ينبغي اطلاعهم على ما تم إنجازه، وتشجيع الفريق وتحفيزه، والتأكد من أن الجميع على علم بما يجب فعله، وأنهم على علم بموعد تسليم المهام، وشراء المواد الخام، ومتابعة تحقيق الأهداف وذلك عن طريق التأكد من تقدم الخدمات بجودة عالية وفي الوقت المحدد، والعمل على إبقاء السعر منخفضاً قدر الإمكان، وحل المشاكل.
- إنهاء المشروع: يتم في هذه المرحلة إكمال جميع الأنشطة قيد التنفيذ، وكتابة التقارير، وتقييم المشروع، والتخلص من الموارد المتبقية في المشروع أو إعادة توجيهها.

## عاشرا : عوامل تحسين أداء المشاريع:

تتوجد عدة عوامل تساعد المؤسسة في التحسين من أداء المشروع وهي: (قراد، ٢٠٢١، ص ٤٦)

- الوعي بطبيعة نشاط المشروع، وتوافر العمالة الماهرة لتنفيذ المشروع.
- إدارة المشروع السليمة والواعية.
- وجود مدير للمشروع مؤهل وكفؤ.
- العمل على اتباع تخطيط استراتيجي واضح وسليم.
- الكفاءة الإدارية وتطوير المهارات الإدارية وذلك بشكل مستمر لدى جميع أفراد العمل.
- الاستعانة الدائمة والمستمرة بأصحاب الخبرات الأخرى.
- إدارة الوقت بشكل سليم.
- العمل على اتخاذ القرارات السليمة التي تؤدي إلى إنجاح المشروع.
- إدارة المخاطر وطريقة التعامل معها بطريقة سلمية.
- إدراك طبيعة السوق والبيئة المحيطة بالمنظمة.
- التطوير المستمر، والعمل على استخدام أحدث أساليب التقنيات الحديثة.
- تشجيع العاملين وذلك عن طريق الحوافز المادية والمعنوية.

## الحادي عشر : عوامل نجاح المشروعات:

تركز الشركات على أهمية أبعاد النجاح والتي يتم وصفها بالمثلث الحديد أو الذهبي وهذه الأبعاد هي: ( طاهر،

٢٠١٧ ص ١٣)

- الوقت (TIME): يُنظر إلى انتهاء المشروع في الوقت المناسب وخصوصًا في مشروعات البناء على أنها معيار نجاح المشروع سواء من قبل العملاء أو المقاولين، أو الاستشاريين على حد سواء.
- التكلفة (COST): إن العملاء دائمًا في توتر وقلق متزايد بالنسبة للربحية الإجمالية للمشروعات، وأيضًا المساءلة للمشروعات عمومًا، وفي كثير من الأحيان فإن تأخير المشروعات يكون محددًا بارتفاع التكاليف والت يتعد من العوامل الرئيسية في ارتفاع تكلفة البناء، ومن هنا

فقد ركزت الأبحاث على الجوانب التقنية لإدارة التكاليف في مشروعات البناء لتحقيق هدف العميل.

■ **الجودة (QUALITY):** وهي الخصائص التي تؤثر في تلبية الاحتياجات المحددة أو الضمنية، حيث إن احتياجات الجودة المعلنة والضمنية هي المدخلات المستخدمة في تحديد متطلبات المشروع من المانحين والمستفيدين.

### الثاني عشر : دور اليقظة في جودة المشاريع:

يتمثل دور اليقظة في تفعيل الجودة داخل المشروع في الوسائل التي يتم استخدامها وهي: (مرجع سابق، درقالي، عيايشية، ٢٠١٦ ص ٨٨، ٨٦، ٨١)

- **دور المقياس المقارن في تحقيق جودة المشروع:** حيث أنه يعد من أهم الوسائل التي تستخدمها اليقظة في الحصول على معلومات عن المنافسين بطريقة شرعية ويتم استخدام هذه الوسيلة أيضاً كأداة لتفعيل جودة المشاريع وتتمثل علاقة المقياس المقارن بإدارة الجودة في أنها تعتبر المعلومات والبيانات المطلوبة عن التطبيقات الأفضل من الأمور الحاسمة والجوهرية التي تعمل على إنجاح المشروع، ويتم تطبيق أسلوب المقارنة بشكل كفاء وفعال، وذلك إذا كانت أسس التعامل مع الأطراف قائمة على مبدأ التعاون وتعتبر هذه الاستراتيجية في أنها توضح المقارنة من أجل التحسين الذات وليس للقضاء على المنافس .
- **الابتكار التحسيني كمدخل لتحقيق الجودة:** إن الابتكار التحسيني هو مفهوم واسع يروج للجودة بمفهومها الأشمل، أي أن الجودة في المشاريع مسؤولية مشتركة بين كافة العاملين بغض النظر عن مراكزهم الوظيفية، يتميز الابتكار التحسيني بأنه: له تأثير لفترة طويلة، ولكنه غير جذري، وأنه مستمر وتدرجي وبخطوات صغيرة، وهو أنسب طريقة للصيانة والتحسين، ويتميز بالدراسة الفنية والحالة القائمة، ومتطلبات الاستثمار الخاصة به قليلة، وأنه يحقق أعمال جيدة في اقتصاد النمو البطيء.
- **جودة المعلومات كمصدر لتحقيق جودة المشروع:** تعد المعلومات هي العنصر الأساسي لنظام اليقظة الاستراتيجية وحجر الأساس بالنسبة له فالمعلومات التي تستخدم في المشروعات يجب أن تكون ذات مصداقية وتخلو من التحريف والتضليل؛ فإدارة المشروع يجب أن تجمع معلومات معتبرة تدفعها في اتجاه الجودة وهذه المعلومات بالنسبة للجودة يجب أن تركز دائماً على العميل، وديمنج الوقت الذي يتم

استهلاكه والجهد الذي يُبذل في دراسة المنافسة حيث أن نظام الجودة يجب أن يتغذى بالمعلومات عن ردود فعل العملاء، حيث يجب على إدارة المشروع أن تتعلم ما هي احتياجات العميل، ثم تقوم بابتكار مخرجات للوفاء بتلك الاحتياجات، لأنها بذلك تضمن ولاء العميل للمشروع فالمعلومات تلعب دورًا كبيرًا في ضمان تصحيح المسار لدى إدارة الجودة وبذلك تحقق المؤسسة فرق بينها وبين منافسيها، ويتم الحصول على هذه المعلومات عن طريق التركيز على المشاريع المنافسة وتجميع بيانات عن الوضع المنافس مثل حجم العمالة ، والقدرات التكنولوجية، وجودة مخرجات المشروع ومدخلاته، تحليل مواطن القوة والضعف لدى المنافسين.

# الجزء الثالث: الدراسة العملية

## وإجراءاتها المنهجية

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

الفصل الخامس : نتائج الدراسة ومناقشتها

الفصل السادس : تحليل النتائج والتصور المقترح

## الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

### مقدمة:

تناولت الدراسة في الاجزاء السابقة الإطار النظري، وفي هذا الجزء نتناول وصفا لمنهج الدراسة، والأفراد مجتمع الدراسة وعينتها، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطرق إعدادها، وصدقها وثباتها كما يتضمن هذا الجزء وصفا للإجراءات التي قمت في تقنين أدوات الدراسة وتطبيقها، وأخيرا المعالجات الإحصائية التي اعتمدت عليها في تحليل الدراسة.

### منهجية الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قمت باستخدام المنهج الوصفي المسحي والذي يعرف بأنه طريقة في البحث تتناول إحداث وظواهر وممارسات موجودة متاحة للدراسة والقياس كما هي دون التدخل في مجرياتها ونستطيع أن نتفاعل معها فنصفها ونحللها، وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور اليقظة الاستراتيجية في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية: دراسة تطبيقية على البنك العربي.

حرص الباحث بعد الانتهاء من جمع البيانات في كل مفردة من مفردات العينة بمراجعة هذه البيانات الواردة في كل استمارة، وذلك للتأكد من اكتمال البيانات، وصحة المعلومات، ولتحقق من نسبة المردود لهذه الاستمارات ونسبة الفاقد في البيانات وبعد الانتهاء من مراجعتها بالشكل النهائي قمت بالدخول في مرحلة جديدة وهي تحويل البيانات الأولية إلى أرقام ليتم التعامل معها إحصائياً، ولتحقيق ذلك استخدمت دليل الترميز لتحويل الكميات الكبيرة من البيانات الخام الواردة في استمارة الاستبيان إلى بيانات مختصرة لتناسب عملية تفرغ البيانات والتحليل الإحصائي فيما بعد، فقد تم تحويل البيانات الأولية الواردة في الاستمارة إلى رموز رقمية في دليل الترميز، وفقا لقواعد ومستويات وحدات القياس التي طورت لقياس خصائص المتغيرات الداخلة في الدراسة.

وقد كانت الإجابات على كل فقرة وفق مقياس ليكرت الخماسي كما يلي:

| التصنيف | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |
|---------|----------------|-----------|-------|-------|------------|
| الدرجة  | ١              | ٢         | ٣     | ٤     | ٥          |

وبعد الانتهاء من مرحلة ترميز البيانات والتي تم فيها تحويل هذه البيانات من شكلها الكيفي إلى شكلها الكمي ثم نقلت هذه البيانات الكمية إلى بطاقات التفرغ المخصصة لذلك وفقا للقواعد السابقة وأعطيت أرقام متسلسلة لاستمارات المقابلة بحيث تعكس كل واحدة من الاستثمارات مفردة من مفردات مجتمع البحث.

### عينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من ١٣٨ مفردة لمعرفة دور اليقظة الاستراتيجية في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية: دراسة تطبيقية على البنك العربي.

### حدود الدراسة:

تمثلت حدود الدراسة فيما يلي:

#### ■ 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 (١٣٨) من مديري وموظفي البنك العربي بالمملكة

العربية السعودية.

#### ■ الحدود الزمنية:

طبقت هذه الدراسة خلال العام الدراسي ٢٠٢٤ م.

## محاور الدراسة الميدانية:

### • المحور الأول:

سيتضمن هذا المحور الخصائص الشخصية والوظيفية للمدراء والموظفين عينة الدراسة والمتمثلة في (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، المسعى الوظيفي).

### • المحور الثاني:

سيتضمن هذا المحور على الفقرات التي يقيس جودة تنفيذ المشاريع الخدمية.

### • المحور الثالث:

سيتضمن هذا المحور على الفقرات التي تقيس جودة تنفيذ المشاريع الخدمية.

## أسلوب الدراسة:

بناءً على طبيعة الدراسة والأهداف التي سعت إلى تحقيقها، قمت باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع واهتمت بوصفها وصفاً دقيقاً والتعبير عنها تعبيراً كيفياً وكمياً، كما لم يكتف الباحث بجمع المعلومات من أجل استقصاء مظاهرها وعلاقاتها المختلفة، بل تعداه إلى التحليل والربط والتفسير للوصول إلى استنتاجات أبني عليها الفروض الخاصة بالبحث بحيث تزيد رصد المعرفة الموضوعية، وقد تم الاعتماد على الدراسة الميدانية كما يتضح على النحو التالي:

## الدراسة الميدانية:

تم الاعتماد هنا على أسلوب قوائم الاستبيان لجمع البيانات الأولية اللازمة لإجراء وإتمام الدراسة بالإضافة إلى مراجعة البيانات الثانوية كما يتضح على النحو التالي:

### أ- قوائم الاستبيان:

تعتبر استمارة الاستبيان أداة ملائمة بشكل كبير في تقصي الآراء ووجهات النظر حول مسألة أو قضية ما، وقد تم استخدام استمارة الاستبيان كأداة رئيسة للحصول على البيانات الأولية من مجتمع الدراسة، وتم تصميم استمارة الاستبيان في ضوء أهداف البحث

## ب- الدراسة الوصفية المسحية:

وتم تفريغ البيانات من استمارة الاستبيان وتصفيها وتبويبها لتسهيل عملية تحليلها، وذلك لاستخلاص النتائج والمؤشرات منها حول موضوع البحث باستخدام وسائل إحصائية مناسبة تتفق مع الفروض الأساسية الخاصة بالدراسة.

### - التكرارات والنسب المئوية

يتم دراسة البيانات الشخصية (الديموغرافية) وذلك باستخدام التكرارات والنسب المئوية والرسوم البيانية وذلك كما يلي:

#### ١. متغير النوع:

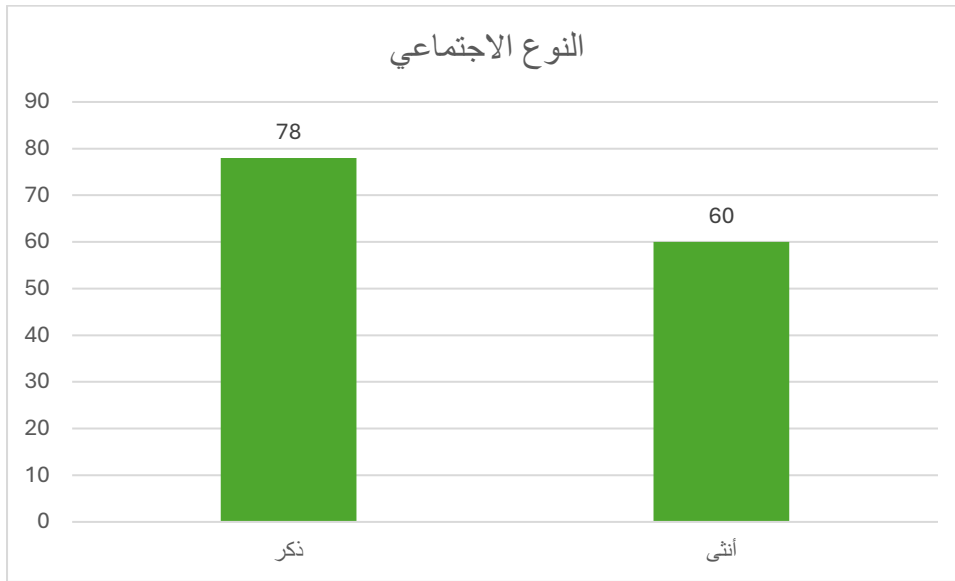
جدول (١) يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير النوع.

| النوع الاجتماعي |         |          |
|-----------------|---------|----------|
| النسبة          | التكرار |          |
| ٥٦,٥            | ٧٨      | ذكر      |
| ٤٣,٥            | ٦٠      | أنثى     |
| ١٠٠             | ١٣٨     | الإجمالي |

الجدول السابق يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير النوع لمجموعة معينة من الأفراد. وفقاً للجدول:

تظهر النتائج الإحصائية بخصوص النوع الاجتماعي لتوزيع العينة المدروسة من مديري وموظفي البنك العربي بالمملكة العربية السعودية. يُلاحظ أن عدد الذكور في العينة بلغ ٧٨ فرداً، وهذا يمثل نسبة ٥٦,٥% من إجمالي عدد الأفراد المشمولين في الدراسة. بالتالي، يبدو أن الذكور يمثلون النسبة الأكبر في عينة الدراسة. ووجد أن الإناث يبلغ عددهن ٦٠ مفردة، ما يمثل نسبة ٤٣,٥% من إجمالي عدد الأفراد في العينة، وهي النسبة الأقل مشاركة في العينة.

شكل (٢) يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير النوع.



## ٢. متغير العمر:

جدول (٢) يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير العمر

| العمر  |         |                   |
|--------|---------|-------------------|
| النسبة | التكرار |                   |
| ٦,٥    | ٩       | أقل من ٢٥-٣٠ سنة. |
| ٣٤,٨   | ٤٨      | من ٣٠-٤٠ سنة.     |
| ٤٩,٣   | ٦٨      | من ٤٠-٥٠ سنة.     |
| ٩,٤    | ١٣      | أكثر من ٥٠ سنة    |
| ١٠٠    | ١٣٨     | الإجمالي          |

الجدول السابق يوضح توزيع أفراد العينة تبعاً لمتغير العمر لأفراد العينة المأخوذة من مديري وموظفي البنك

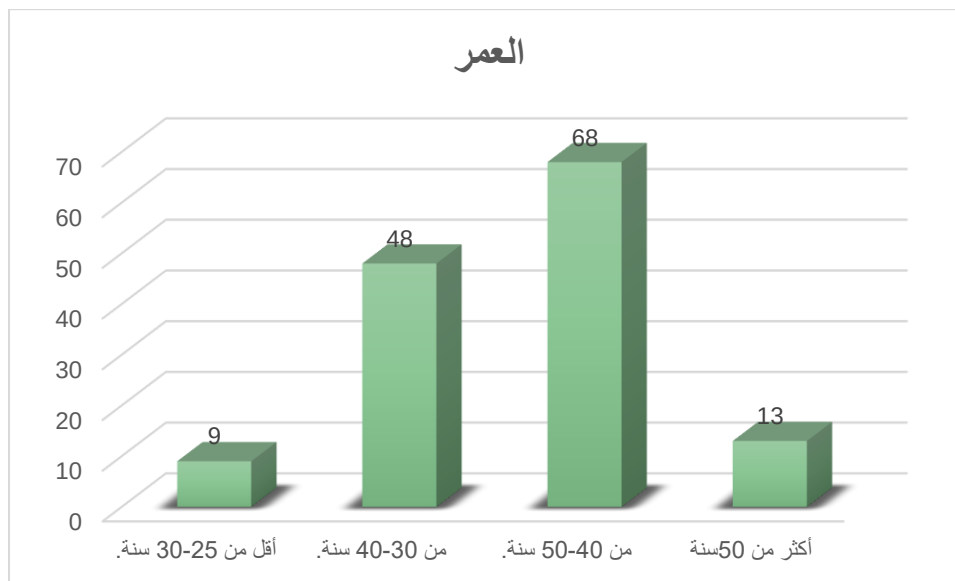
العربي بالمملكة العربية السعودية، وجاءت النتائج كالتالي:

جاءت الأعمار أقل من ٢٥-٣٠ سنة بنسبة (٨,٧%)، وهذا يمثل ٩ أشخاص مشاركون في العينة من مديري

وموظفي البنك العربي بالمملكة العربية السعودية وهذا يشير إلى أنها أقل نسبة مشاركة في العينة. وجاءت الأعمار

من ٣٠-٤٠ سنة بنسبة (٣٤,٨%)، وهذا يمثل ٤٨ شخص مشارك في العينة من مديري وموظفي البنك العربي بالمملكة العربية السعودية ، وجاءت الأعمار من ٤٠-٥٠ سنة بنسبة (٤٩,٣%) مشارك في العينة، وهذا يمثل ٦٨ فرد مشارك في العينة من مديري وموظفي البنك العربي بالمملكة العربية السعودية، وهي أعلى نسبة مشاركة في العينة. وجاءت الأعمار الأكثر من ٥٠ سنة بنسبة (٩,٤%) وهذا يمثل ١٣ شخص من مديري وموظفي البنك العربي بالمملكة العربية السعودية.

شكل (٣) يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير العمر



### ٣. متغير المؤهل العلمي:

جدول (٣) يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير المؤهل العلمي

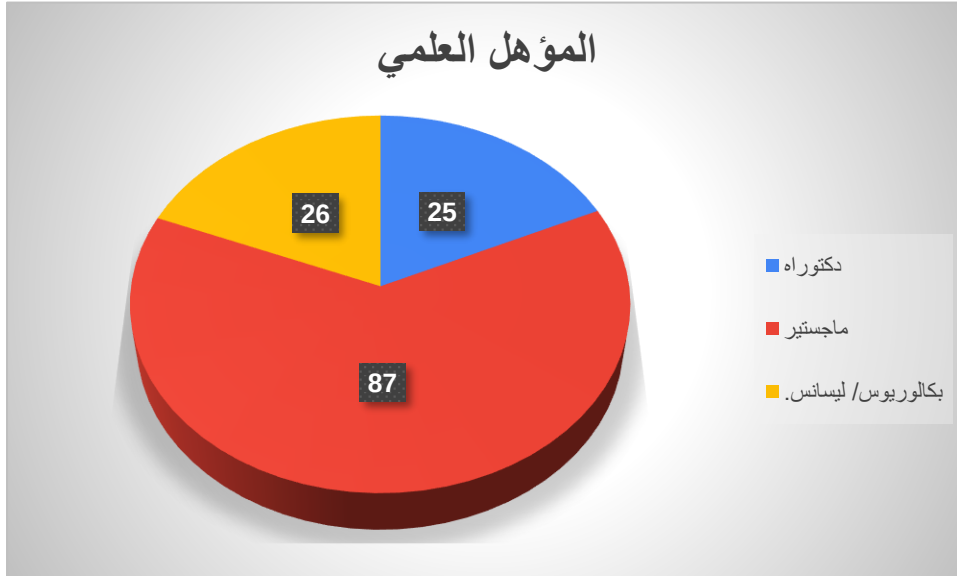
| المؤهل العلمي |         |                     |
|---------------|---------|---------------------|
| النسبة        | التكرار |                     |
| ١٨,١          | ٢٥      | دكتوراه             |
| ٦٣            | ٨٧      | ماجستير             |
| ١٨,٨          | ٢٦      | بكالوريوس / ليسانس. |
| ١٠٠           | ١٣٨     | الإجمالي            |

هذا الجدول يقدم لنا نظرة شاملة حول توزيع المشاركين في الاستبانة وفقاً لمؤهلهم العلمي، وهو عامل مهم لمعرفة دور اليقظة الاستراتيجية في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية: دراسة تطبيقية على البنك العربي بالمملكة العربية السعودية.

دكتوراه (١٨,١%): يظهر أن هذه الفئة تمثل ٢٥ شخص مشارك في العينة وهي أقل فئة مشاركة. ماجستير (٦٣%): يشكل حاملة الماجستير النسبة الأكبر من العينة، حيث يشارك في الدراسة ٨٧ فرد. بكالوريوس / ليسانس (١٨,٨%): تمثل هذه الفئة نسبة معقولة من المشاركين بلغت ٢٦ شخصاً من مديري وموظفي البنك العربي بالمملكة العربية السعودية.

توزيع المشاركين وفقاً للمؤهلات العلمية يمكن أن يكون مؤشراً على معرفة دور اليقظة الاستراتيجية في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية: دراسة تطبيقية على البنك العربي بالمملكة العربية السعودية بناءً على مستويات التعليم المختلفة.

شكل (٤) يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير المؤهل العلمي



٤. متغير سنوات الخبرة:

جدول (٤) يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير إجمالي سنوات الخبرة

| إجمالي سنوات الخبرة |         |                   |
|---------------------|---------|-------------------|
| النسبة              | التكرار |                   |
| ٧,٢                 | ١٠      | أقل من ٣ سنوات.   |
| ٤٨,٦                | ٦٧      | من ٣-٦ سنوات.     |
| ٣٣,٣                | ٤٦      | من ٦-٩ سنوات.     |
| ١٠,٩                | ١٥      | أكثر من ١٠ سنوات. |
| ١٠٠,٠               | ١٣٨     | الإجمالي          |

الجدول السابق يوضح توزيع المشاركين وفقاً لسنوات الخبرة كالتالي:

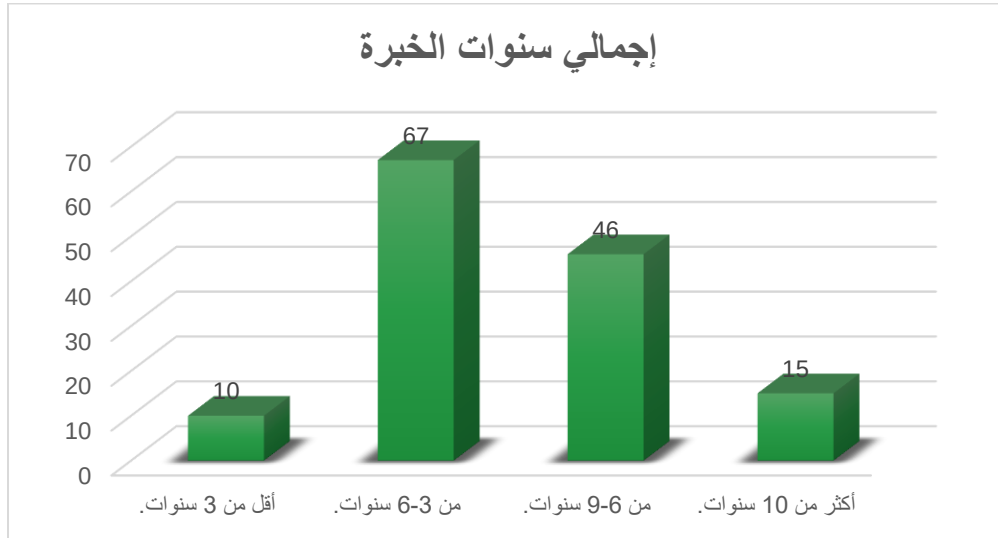
أقل من ٣ سنوات خبرة (٧,٢%): بلغ عدد المشاركين في هذه الفئة من العينة ١٠ أشخاص وهي أقل فئة مشاركة.

من ٣-٦ سنوات خبرة (٤٨,٦%): بلغت هذه الفئة ٦٧ شخصاً وهي أعلى فئة مشاركة. من ٦-٩ سنوات خبرة

(٣٣,٣%): بلغ عدد المشاركين في هذه الفئة ٤٦ شخصاً. أكثر من ١٠ سنوات خبرة (١٠,٩%): بلغت هذه الفئة

١٥ شخص من مديري وموظفي البنك العربي بالمملكة العربية السعودية في المملكة العربية السعودية،

شكل (٥) يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير إجمالي سنوات الخبرة



٥. متغير المسمى الوظيفي:

جدول (٥) يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير المسمى الوظيفي

| المسمى الوظيفي |         |          |
|----------------|---------|----------|
| النسبة         | التكرار |          |
| ١,٤            | ٢       | عامل     |
| ٥٨             | ٨٠      | موظف     |
| ٢٧,٥           | ٣٨      | مدير     |
| ١٣             | ١٨      | أخري     |
| ١٠٠,٠          | ١٣٨     | الإجمالي |

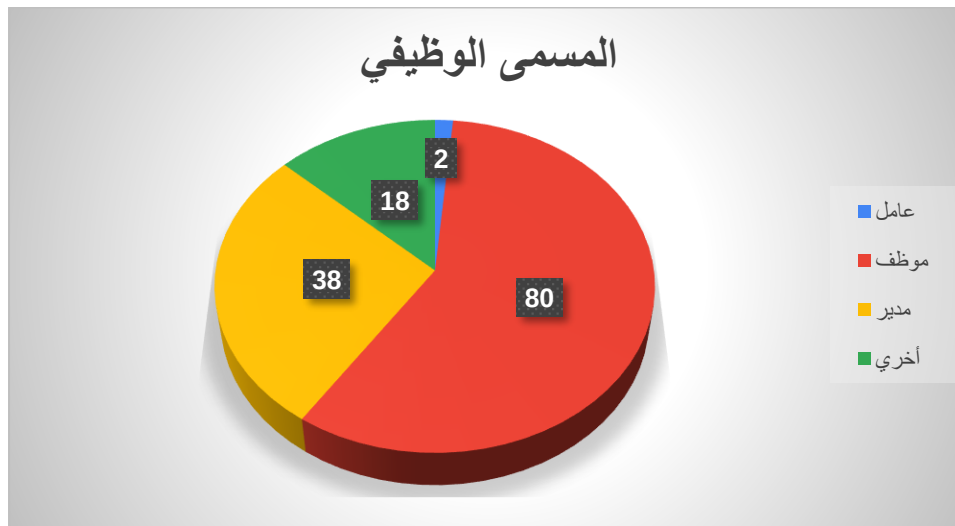
الجدول السابق يوضح توزيع أفراد العينة تبعاً للمسمى الوظيفي حيث وجد أن:

عامل (١,٤%): بلغ عدد المشاركين في هذه الفئة ٢ فرد مشارك وهي أصغر فئة مشاركة. موظف (٥٨%): يظهر أن

الموظفين يشكلون نسبة كبيرة في العينة وهي أكبر فئة مشاركة، حيث يشارك فيها ٨٠ شخصاً. مدير (٢٧,٥%): بلغ

عدد المشاركين في هذه الفئة ٣٨ فرد مشارك. ونجد أن المسميات الوظيفية الأخرى جاءت بنسبة (١٣%)، حيث بلغ عددهم ١٨ شخص.

شكل (٦) يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير المسمى الوظيفي



تم الاعتماد على مصدرين لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة:

#### ١. مصادر ثانوية:

وذلك من خلال مسح الإنتاج العلمي حول موضوع الدراسة ومتغيراتها وذلك بالاعتماد على الكتب، والأبحاث المنشورة والدوريات، وأطروحات الدكتوراه، ومواقع الإنترنت الرسمية، فيما يتعلق بمتغيرات نموذج الدراسة وبناء الجانب النظري منها.

#### ٢. مصادر أولية:

وهي تلك البيانات التي قامت الباحثات بجمعها من خلال تطوير أداة الدراسة المتمثلة في استبانة خاصة تم تطويرها وإعدادها لغرض الحصول على آراء أفراد عينة الدراسة (مديري وموظفي البنك العربي في المملكة العربية السعودية) حول أبعاد الدراسة.

## أداة الدراسة:

تم الاعتماد على الأدبيات والدراسات السابقة في تطوير استبيان لجمع البيانات الأولية، حيث تكون الاستبيان من جزئين رئيسين وهي:

الجزء الأول: يتعلق هذا الجزء بالمعلومات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة وتضمن (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، مدة الخبرة، المسمى الوظيفي).

الجزء الثاني: يتكون هذا الجزء من عدة فقرات لقياس متغيرات الدراسة، وذلك على النحو التالي:

- المتغير المستقل: تكون من (١٦) فقرة لقياس المتغير المستقل (اليقظة الاستراتيجية) مقسمة على أبعادها المتمثلة في (اليقظة البيئية، اليقظة التكنولوجية، اليقظة التنافسية اليقظة التسويقية).
- المتغير التابع: تكون من (١٠) فقرة لقياس المتغير التابع (جودة تنفيذ المشاريع الخدمية).
- تصحيح الأداة:

لقياس تقديرات أفراد العينة على فقرات الاستبانة تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي:

(موافق بشدة)، (موافق)، (محايد)، (لا أوافق)، (لا أوافق بشدة)

وعليه تم إعطاء أوزان لإجابات عينة الدراسة لقياس درجة التقدير وذلك على النحو التالي:

(موافق بشدة "٥"، موافق "٤"، محايد "٣"، لا أوافق "٢"، لا أوافق بشدة "١")

ولتفسير المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات الاستبانة وعلى كل

مجال من مجالاتها، فقد تم احتساب المعادلة التالية:

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{الحد الأعلى} - \text{الحد الأدنى (للأوزان)}}{\text{عدد الفئات المفترضة}} = \frac{5-1}{3} = 1,333$$

واستناداً لذلك تم اعتماد المعيار التالي: المستوى المنخفض = ١-٢,٣٣، والمستوى المتوسط = ٢,٣٤ - ٣,٦٦،

والمستوى المرتفع = ٣,٦٧ - ٥ المعيار والجدول (٢) يبين ذلك:

الجدول (٦): المعيار الإحصائي لتفسير المتوسطات الحسابية لفقرات الاستبانة ومتغيراتها

| المتوسط الحسابي       | درجة الموافقة |
|-----------------------|---------------|
| من ١,٠٠ – أقل من ٢,٣٣ | بدرجة منخفضة  |
| من ٢,٣٤ – أقل من ٣,٦٧ | بدرجة متوسطة  |
| من ٣,٦٧ – ٥,٠٠        | بدرجة مرتفعة  |

صدق وثبات الأداة:

للتأكد من صلاحية أداة الدراسة لقياس متغيرات الدراسة تم القيام بعدة إجراءات وهي:

أولاً: الصدق الظاهري للأداة:

الخصائص السيكومترية لمحاو استبيان الدراسة:

الثبات والصدق:-

صدق الاستبيان يعنى تمثيله للمجتمع المدروس بشكل جيد حيث إن الإجابات التي نحصل عليها من أسئلة الاستبيان تعطينا المعلومات التي وضعت لأجلها الأسئلة. أما ثبات الاستبيان فيعنى إننا إذا أعدنا توزيع هذا الاستبيان على عينة أخرى من نفس المجتمع ونفس حجم العينة فإن النتائج ستكون مقاربه للنتائج التي حصلنا عليها من العينة الأولى وتكون النتائج بين العينتين متساوية باحتمال يساوى معامل الثبات.

ويتم اختبار صدق وثبات الاستبيان باستخدام معامل الفا كرونباخ والتي تعبر قيمته عن مدى ثبات الأسئلة وصدقها في التعبير عن المؤشر التي وضعت لقياسه وتتراوح قيم الفا كرونباخ بين الصفر والواحد الصحيح.. حيث إنه كلما اقترب مقياس كرونباخ الفا من ١ الصحيح كلما كان ثبات أداة القياس والاستمارة أقوى (وقد جرى بين الإحصائيين اتخاذ قيمة ٠,٧ فأكثر كقيمة مقبولة لهذا المعامل.

تقدير صدق عبارات المقياس

- الاتساق الداخلي

تم تقدير الاتساق الداخلي لعبارات المقياس من خلال حساب معامل الارتباط بين عبارات المقياس والأبعاد الفرعية، و تم حساب معامل الارتباط بين الأبعاد الفرعية والدرجة الكلية للمقياس. حساب معامل الارتباط بين عبارات المقياس والأبعاد الفرعية.

#### صدق الاتساق الداخلي لبعد اليقظة البيئية

جدول (٧) يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لبعد اليقظة البيئية

| اليقظة البيئية |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ٠.٦٢٤**        | معامل ارتباط بيرسون | تعتقد أن الملاحظة والتنقيب في البيئة الاجتماعية والثقافية للتمكن من الاطلاع الدائم بأهم التطورات الحاصلة في تلك البيئة من العادات والتقاليد، والصراعات والتغيرات الدينية، والعرقية، والتركيبات الثقافية، والأخلاقية يسهم بدوره في ضمان جودة تنفيذ المشاريع الخدمية. |
| ٠.٠٠٠          | مستوى المعنوية      |                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| ١٣٨            | العدد               |                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| ٠.٦٥٥**        | معامل ارتباط بيرسون | يساعد قيام المنظمة بالتتبع لأنشطة البنوك وما يتعلق بها والوضع الاقتصادي العام، ومستوى الدخل والأجور وأسعار الاستهلاك والإنتاج وغيرها من الأنشطة الاقتصادية، في التنفيذ الجيد للمشاريع الخدمية.                                                                      |
| ٠.٠٠٠          | مستوى المعنوية      |                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| ١٣٨            | العدد               |                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| ٠.٨٤٨**        | معامل ارتباط بيرسون | تعتقد أن البنك العربي يولي اهتمامًا كافيًا لأنماط السلوك في الجوانب التشريعية، والسياسية، والاجتماعية، والاقتصادية، والجيوسياسية في تنفيذ المشاريع الخدمية.                                                                                                         |
| ٠.٠٠٠          | مستوى المعنوية      |                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| ١٣٨            | العدد               |                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| ٠.٨٧٦**        | معامل ارتباط بيرسون | بناءً على خبرتك الشخصية تظن أن تطبيق مبادئ اليقظة البيئية يُحسن من جودة تنفيذ المشاريع الخدمية.                                                                                                                                                                     |
| ٠.٠٠٠          | مستوى المعنوية      |                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| ١٣٨            | العدد               |                                                                                                                                                                                                                                                                     |

\*\* . Correlation is significant at the ٠.٠١ level (٢-tailed).

من الجدول السابق يمكننا ملاحظة أن جميع قيم معاملات الارتباط بين عبارات المحور والمحور نفسها معنوية وقوية مما يدل على وجود علاقة قوية بين العبارات والبعد نفسه، مما يدل على أن محور اليقظة البيئية ككل تتسم بالصدق.

## صدق الاتساق الداخلي لبعد اليقظة التكنولوجية

جدول (٨) يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لبعد اليقظة التكنولوجية

| اليقظة<br>التكنولوجية |                     |                                                                                                                                      |
|-----------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| .٦٧٣**                | معامل ارتباط بيرسون | من وجهة نظرك الشخصية: ترى أنه يمكن للتكنولوجيا أن تساعد في أتمتة العديد من المهام، مما يوفر الوقت والجهد ويزيد من دقة العمل.         |
| .٠,٠٠٠                | مستوى المعنوية      |                                                                                                                                      |
| ١٣٨                   | العدد               |                                                                                                                                      |
| .٨٦٥**                | معامل ارتباط بيرسون | تظن أن التكنولوجيا توفر أدوات تواصل فعالة تساعد على مشاركة المعلومات والتحديثات بشكل سهل وسريع بما يضمن جودة تنفيذ المشاريع الخدمية. |
| .٠,٠٠٠                | مستوى المعنوية      |                                                                                                                                      |
| ١٣٨                   | العدد               |                                                                                                                                      |
| .٨١٢**                | معامل ارتباط بيرسون | يلعب تحديد التقنيات والتكنولوجيات التي تمارس مهامها بالاعتماد عليها دورًا هامًا في تحسين جودة تنفيذ المشاريع الخدمية.                |
| .٠,٠٠٠                | مستوى المعنوية      |                                                                                                                                      |
| ١٣٨                   | العدد               |                                                                                                                                      |
| .٧٢٦**                | معامل ارتباط بيرسون | يمكن للتكنولوجيا أن تساعد في تقديم خدمات أفضل وأكثر كفاءة، مما يساهم في زيادة رضا العملاء.                                           |
| .٠,٠٠٠                | مستوى المعنوية      |                                                                                                                                      |
| ١٣٨                   | العدد               |                                                                                                                                      |

\*\* . Correlation is significant at the . , ٠ ١ level (٢-tailed).

من الجدول السابق يمكننا ملاحظة أن جميع قيم معاملات الارتباط بين عبارات المحور والمحور نفسها معنوية وقوية مما يدل على وجود علاقة قوية بين العبارات والبعد نفسه، مما يدل على أن اليقظة التكنولوجية ككل تتسم بالصدق.

## صدق الاتساق الداخلي لبعد اليقظة التنافسية

جدول (٩) يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لبعد اليقظة التنافسية

| اليقظة التنافسية                                             |                     |                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ٠.٧٤١**                                                      | معامل ارتباط بيرسون | في رأيك الشخصي: تُعد اليقظة التنافسية أحد أهم العوامل التي تُساهم في تحسين جودة تنفيذ المشاريع الخدمية، خاصة في ظل بيئة الأعمال المُعاصرة التي تتميز بالتنافسية الشديدة. |
| ٠,٠٠٠                                                        | مستوى المعنوية      |                                                                                                                                                                          |
| ١٣٨                                                          | العدد               |                                                                                                                                                                          |
| ٠.٦٥٥**                                                      | معامل ارتباط بيرسون | يُساعد فهم احتياجات العملاء ومُقارنة الخدمات بخدمات المنافسين على تحسين جودة الخدمات التي يُقدمها البنك العربي.                                                          |
| ٠,٠٠٠                                                        | مستوى المعنوية      |                                                                                                                                                                          |
| ١٣٨                                                          | العدد               |                                                                                                                                                                          |
| ٠.٦٧٢**                                                      | معامل ارتباط بيرسون | يُمكن للبنك العربي زيادة حصته في السوق من خلال تقديم خدمات تنافسية تلبي احتياجات العملاء.                                                                                |
| ٠,٠٠٠                                                        | مستوى المعنوية      |                                                                                                                                                                          |
| ١٣٨                                                          | العدد               |                                                                                                                                                                          |
| ٠.٧١٣**                                                      | معامل ارتباط بيرسون | من وجهة نظرك الشخصية: ترى أنه يُمكن للبنك العربي تحسين أدائه المالي من خلال زيادة حصته في السوق وتحسين كفاءة عملياته.                                                    |
| ٠,٠٠٠                                                        | مستوى المعنوية      |                                                                                                                                                                          |
| ١٣٨                                                          | العدد               |                                                                                                                                                                          |
| **. Correlation is significant at the ٠,٠١ level (٢-tailed). |                     |                                                                                                                                                                          |

من الجدول السابق يمكننا ملاحظة أن جميع قيم معاملات الارتباط بين عبارات المحور والمحور نفسها معنوية وقوية مما يدل على وجود علاقة قوية بين العبارات والبعد نفسه، مما يدل على أن اليقظة التنافسية ككل تتسم بالصدق.

## صدق الاتساق الداخلي لبعد اليقظة التسويقية

جدول (١٠) يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لبعد اليقظة التسويقية

| اليقظة التسويقية |                     |                                                                                                                                                                               |
|------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ٠.٦٨١**          | معامل ارتباط بيرسون | تلعب اليقظة التسويقية دورًا هامًا في تحسين فهم البنك العربي لاحتياجات العملاء، وتطوير عروض خدمات تُلبي احتياجاتهم، وتحسين جودة الخدمات المقدمة، وبناء علاقات قوية مع العملاء. |
| ٠.٠٠٠            | مستوى المعنوية      |                                                                                                                                                                               |
| ١٣٨              | العدد               |                                                                                                                                                                               |

|                                                              |                     |                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ٠.٧١٥**                                                      | معامل ارتباط بيرسون | تساهم مراقبة البنك العربي لأداء الخدمات المقدمة بشكل دوري وإجراء التعديلات اللازمة في تحسين جودة الخدمات المقدمة لعملائه.                 |
| ٠.٠٠٠                                                        | مستوى المعنوية      |                                                                                                                                           |
| ١٣٨                                                          | العدد               |                                                                                                                                           |
| ٠.٨٣٢**                                                      | معامل ارتباط بيرسون | يُمْكِن فهم احتياجات السوق واتجاهاته بشكل أفضل، واتخاذ قرارات تسويقية فعالة من تطوير البنك العربي لخدمات تلبي احتياجات العملاء بشكل أفضل. |
| ٠.٠٠٠                                                        | مستوى المعنوية      |                                                                                                                                           |
| ١٣٨                                                          | العدد               |                                                                                                                                           |
| ٠.٦٩٢**                                                      | معامل ارتباط بيرسون | يستخدم البنك العربي مختلف القنوات للتواصل مع العملاء، مثل فروع البنك، والموقع الإلكتروني، وتطبيقات الهاتف المحمول.                        |
| ٠.٠٠٠                                                        | مستوى المعنوية      |                                                                                                                                           |
| ١٣٨                                                          | العدد               |                                                                                                                                           |
| **. Correlation is significant at the ٠.٠١ level (٢-tailed). |                     |                                                                                                                                           |

من الجدول السابق يمكننا ملاحظة أن جميع قيم معاملات الارتباط بين عبارات المحور والمحور نفسها معنوية وقوية مما يدل على وجود علاقة قوية بين العبارات والبعد نفسه، مما يدل على أن اليقظة التسويقية ككل تتسم بالصدق.

## صديق الاتساق الداخلي لبعء جودة تنفيذ المشاريع الخدمية

جدول (١١) يوضح صديق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لبعء جودة تنفيذ المشاريع

### الخدمية

| جودة تنفيذ المشاريع الخدمية |                     |                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ٧٥٤**                       | معامل ارتباط بيرسون | يُعد البنك العربي من أكبر المؤسسات المالية العربية، وله خبرة واسعة في تقديم الخدمات المصرفية المتنوعة لعملائه.                                                                              |
| ٠,٠٠٠                       | مستوى المعنوية      |                                                                                                                                                                                             |
| ١٣٨                         | العدد               |                                                                                                                                                                                             |
| ٨٢٥**                       | معامل ارتباط بيرسون | يُقدم البنك العربي مجموعة متنوعة من الخدمات تلي احتياجات مختلف الشرائح.                                                                                                                     |
| ٠,٠٠٠                       | مستوى المعنوية      |                                                                                                                                                                                             |
| ١٣٨                         | العدد               |                                                                                                                                                                                             |
| ٨٤٨**                       | معامل ارتباط بيرسون | يُقدم البنك العربي خدمات مبتكرة تواكب التطورات التكنولوجية..                                                                                                                                |
| ٠,٠٠٠                       | مستوى المعنوية      |                                                                                                                                                                                             |
| ١٣٨                         | العدد               |                                                                                                                                                                                             |
| ٧١٩**                       | معامل ارتباط بيرسون | يساهم ضمان الجودة في تحقيق العديد من المزايا في المشاريع الخدمية.                                                                                                                           |
| ٠,٠٠٠                       | مستوى المعنوية      |                                                                                                                                                                                             |
| ١٣٨                         | العدد               |                                                                                                                                                                                             |
| ٦٤٦**                       | معامل ارتباط بيرسون | يُسهم ضمان الجودة في تحسين سلامة المشاريع الخدمية وتقليل المخاطر المحتملة، من خلال مراقبة الجودة وتنفيذ إجراءات السلامة المناسبة، يتم تقليل حدوث الحوادث والإصابات وتحسين بيئة العمل.       |
| ٠,٠٠٠                       | مستوى المعنوية      |                                                                                                                                                                                             |
| ١٣٨                         | العدد               |                                                                                                                                                                                             |
| ٨٧٦**                       | معامل ارتباط بيرسون | يُقدم البنك العربي خدمات خالية من الأخطاء للعملاء.                                                                                                                                          |
| ٠,٠٠٠                       | مستوى المعنوية      |                                                                                                                                                                                             |
| ١٣٨                         | العدد               |                                                                                                                                                                                             |
| ٧٥٦**                       | معامل ارتباط بيرسون | ترى أن العملاء يسعون إلى الحفاظ على علاقاتهم مع البنك العربي على المدى الطويل.                                                                                                              |
| ٠,٠٠٠                       | مستوى المعنوية      |                                                                                                                                                                                             |
| ١٣٨                         | العدد               |                                                                                                                                                                                             |
| ٧٦٨**                       | معامل ارتباط بيرسون | ترى أن رصد وتحليل التغيرات في البيئة الداخلية والخارجية للبنك العربي، وفهمها، وتحديد فرصها وتهديداتها، بهدف اتخاذ قرارات استراتيجية فعالة يساعد بدوره في تحسين جودة تنفيذ المشاريع الخدمية. |
| ٠,٠٠٠                       | مستوى المعنوية      |                                                                                                                                                                                             |
| ١٣٨                         | العدد               |                                                                                                                                                                                             |
| ٦٦٨**                       | معامل ارتباط بيرسون |                                                                                                                                                                                             |

|                                                              |                     |                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ٠,٠٠٠                                                        | مستوى المعنوية      | يواجه البنك العربي ضعف في التنسيق بين مختلف أقسام البنك، مما قد يعيق تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.                        |
| ١٣٨                                                          | العدد               |                                                                                                                                 |
| .٧٨٦**                                                       | معامل ارتباط بيرسون | تساعد اليقظة الاستراتيجية البنك العربي على استغلال الفرص التي قد تظهر في السوق، مما يسمح له بتحسين جودة تنفيذ المشاريع الخدمية. |
| ٠,٠٠٠                                                        | مستوى المعنوية      |                                                                                                                                 |
| ١٣٨                                                          | العدد               |                                                                                                                                 |
| **. Correlation is significant at the .,٠١ level (٢-tailed). |                     |                                                                                                                                 |

من الجدول السابق يمكننا ملاحظة أن جميع قيم معاملات الارتباط بين عبارات المحور والمحور نفسها معنوية وقوية مما يدل على وجود علاقة قوية بين العبارات والبعد نفسه، مما يدل على أن محور جودة تنفيذ المشاريع الخدمية ككل تتسم بالصدق.

#### ثبات المقياس

يتم اختبار ثبات الاستبانة باستخدام معامل الفا كرونباخ والتي تعبر قيمته عن مدى ثبات الأسئلة وصدقها في التعبير عن المؤشر التي وضعت لقياسه وتتراوح قيم الفا كرونباخ بين الصفر والواحد الصحيح. حيث إنه كلما اقترب مقياس كرونباخ الفا من ١ الصحيح كلما كان ثبات أداة القياس والاستمارة أقوى (وقد جرى بين الإحصائيين اتخاذ قيمة ٠,٧ فأكثر كقيمة مقبولة لهذا المعامل).

تم تقدير ثبات المقياس باستخدام ألفا - كرونباخ، وذلك على النحو التالي:

(ثبات محاور عناصر الدراسة): -

جدول (١٢) يوضح معامل الفا كرونباخ لثبات الاستبانة ككل ومحاورها

| عدد<br>العبارات | معامل<br>الفا<br>كرونباخ | المحور                         |
|-----------------|--------------------------|--------------------------------|
| ٤               | ٠,٨٨٢                    | اليقظة البيئية                 |
| ٤               | ٠,٧٩٠                    | اليقظة التكنولوجية             |
| ٤               | ٠,٧٥٦                    | اليقظة التنافسية               |
| ٤               | ٠,٧٢٣                    | اليقظة التسويقية               |
| ١٠              | ٠,٨٣٢                    | جودة تنفيذ المشاريع<br>الخدمية |
| ٣٥              | ٠,٩٣١                    | الثبات العام                   |

تظهر نتائج اختبار الفا كرونباخ الخاصة بثبات محاور عناصر الدراسة أن الاستبانة التي تم استخدامها لقياس المتغيرات المختلفة تبدو ذات ثبات جيد. القيم المذكورة لمعامل الفا كرونباخ تشير إلى مدى اتساق الأسئلة الموجودة في كل محور على حدة وفي الاستبانة ككل. المحور "اليقظة البيئية" لديه معامل الفا كرونباخ قدره ٠,٨٨٢، وهذا يشير إلى أن الأسئلة المتعلقة باليقظة البيئية في الاستبانة تعطي نتائج متقاربة ومتسقة عندما يتم قياسها معًا. بالإضافة إلى ذلك، المحور "اليقظة التكنولوجية" لديه معامل الفا كرونباخ قدره ٠,٧٩٠، وهذا يشير إلى أن الأسئلة المتعلقة باليقظة التكنولوجية في الاستبانة تعطي نتائج متقاربة، والمحور "اليقظة التنافسية" لديه معامل الفا كرونباخ قدره ٠,٧٥٦، وهذا يشير إلى أن الأسئلة المتعلقة باليقظة التنافسية في الاستبانة تعطي نتائج متسقة، والمحور "اليقظة التسويقية" لديه معامل الفا كرونباخ قدره ٠,٧٢٣، وهذا يشير إلى أن الأسئلة المتعلقة باليقظة التسويقية في الاستبانة تعطي نتائج متقاربة ومتسقة عندما يتم قياسها معًا، والمحور "جودة تنفيذ المشاريع الخدمية" لديه معامل الفا كرونباخ قدره ٠,٨٣٢، وهذا يشير إلى أن الأسئلة المتعلقة بجودة تنفيذ

المشاريع الخدمية في الاستبانة تعطي نتائج متسقة، ووجد أن معامل الثبات العام هو ٠,٩٣١ وهذه القيم تشير إلى أن جميع المحاور لديها درجة جيدة من الثبات وهذه القيم أعلي من ٠,٧ ، ومن ثم يمكننا القول أن هذا المقياس يتسم بدرجة ثبات مرتفعة ويمكن الاعتماد عليه. عمومًا، يعتبر أن معاملات الفا العالية تشير إلى زيادة في مستوى الثبات والموثوقية. بناءً على هذه النتائج، يمكن الاعتماد على الاستبانة لقياس العوامل المذكورة في الدراسة والتوصل إلى نتائج دقيقة وموثوقة.

### الأساليب الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراس وتحليل البيانات التي تم تجميعها، سوف يتم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام البرامج الإحصائية (SPSS Version ٢٦):

- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) للتأكد من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان.
- المتوسط الحسابي (Mean) وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية.
- استخدام الانحراف المعياري (Standard Deviation) للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ولكل بُعد من أبعادها الرئيسية عن متوسطها الحسابي.
- تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression Analysis لمعرفة أثر كل بُعد من أبعاد (اليقظة الإستراتيجية) على (جودة تنفيذ المشاريع الخدمية).
- تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) لمعرفة أثر أبعاد (اليقظة الإستراتيجية) على (جودة تنفيذ المشاريع الخدمية).

## الفصل الخامس: نتائج الدراسة ومناقشتها

تمهيد:

بعد أن تناولت فصول الدراسة السابقة الإطار النظري والدراسات والبحوث السابقة وفروض الدراسة واجراءاتها، سيتناول هذا التحليل الاحصائي لبيانات الدراسة بالأساليب الاحصائية ثم عرض لما توصلت إليه الدراسة من نتائج، ثم مناقشة وتفسير هذه النتائج، وتقديم التوصيات والبحوث المقترحة وفيما يلي بيان ذلك:

اختبار الفرضيات ومناقشتها

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين اليقظة الاستراتيجية وجودة تنفيذ المشاريع الخدمية في البنك العربي بالملكة العربية السعودية

الجدول (١٣): نتائج اختبار تباين الانحدار المتعدد (Regression Multiple) للفرضية الرئيسية الأولى

| Sig.  | F     | Mean Square | df  | Sum of Squares | Adjusted R Square | R Square | R     |
|-------|-------|-------------|-----|----------------|-------------------|----------|-------|
| .٠٠٠٠ | ٦.٢٥٩ | ٠.٧٨١       | ٤   | ٣.١٢٤          | .٠١٣٣             | .٠١٥٨    | .٠٣٩٨ |
|       |       | ٠.١٢٥       | ١٣٣ | ١٦.٥٩٧         |                   |          |       |
|       |       |             | ١٣٧ | ١٩.٧٢١         |                   |          |       |

يظهر من الجدول السابق صلاحية (معنوية) نموذج اختبار الانحدار الخطي المتعدد لتفسير الظاهرة حيث بلغ معامل الارتباط (R) بين المتغيرات المستقلة والتابعة (٠.٣٩٨) وهي تشير إلى علاقة ارتباط موجبة، كما ويظهر من الجدول أن قيمة ( $R^2$ ) معامل التحديد بلغ (٠.١٥٨) أي أن المتغيرات المستقلة استطاعت أن تفسر ما نسبته (١٥,٨٪) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع جودة تنفيذ المشاريع الخدمية والباقي يعزى لمتغيرات أخرى عشوائية، كما ويلاحظ أن قيمة معامل التحديد المعدلة بلغت (٠.١٣٣).

نجد أن قيمة مستوي المعنوية (sig) أصغر من ٠.٠٥ وبالتالي سيكون القرار رفض الفرض العدمي مما يدل على صلاحية (معنوية) نموذج اختبار الانحدار الخطي المتعدد، والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار:

الجدول (١٤): نتائج معادلة الانحدار المتعدد (Multiple Regression) للفرضية الرئيسية الأولى

| Coefficients <sup>a</sup>                          |       |                           |                             |       |                    |  |
|----------------------------------------------------|-------|---------------------------|-----------------------------|-------|--------------------|--|
| Sig.                                               | t     | Standardized Coefficients | Unstandardized Coefficients |       | Model              |  |
|                                                    |       | Beta                      | Std. Error                  | B     |                    |  |
| .000                                               | 3,964 |                           | .445                        | 1,764 | (Constant)         |  |
| .412                                               | .823  | .072                      | .075                        | .062  | اليقظة البيئية     |  |
| .001                                               | 1,892 | .152                      | .060                        | .113  | اليقظة التكنولوجية |  |
| .004                                               | 2,907 | .256                      | .070                        | .204  | اليقظة التنافسية   |  |
| .074                                               | 1.804 | .146                      | .079                        | .142  | اليقظة التسويقية   |  |
| a. Dependent Variable: جودة تنفيذ المشاريع الخدمية |       |                           |                             |       |                    |  |

يظهر من الجدول السابق وباستعراض قيم تأثير أبعاد الجودة الاستراتيجية على جودة تنفيذ المشاريع الخدمية يتبين أن:

- متغير (اليقظة البيئية) لا يؤثر بصورة معنوية على (جودة تنفيذ المشاريع الخدمية) حيث إن قيمة مستوى المعنوية (sig) تساوى ٠,٤١٢ وهي أكبر من ٠,٠٥، إذن نقبل الفرض العدمي ونرفض الفرض البديل القائل بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لليقظة البيئية على جودة تنفيذ المشاريع الخدمية.
- متغير (اليقظة التكنولوجية) يؤثر بصورة معنوية على (جودة تنفيذ المشاريع الخدمية) حيث إن قيمة مستوى المعنوية (sig) تساوى ٠,٠٠١ وهي أقل من ٠,٠٥، إذن نرفض الفرض العدمي ونقبل الفرض البديل أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية اتخاذ القرار لليقظة التكنولوجية على جودة تنفيذ المشاريع الخدمية.
- متغير (اليقظة التنافسية) يؤثر بصورة إيجابية ومعنوية على (جودة تنفيذ المشاريع الخدمية) حيث إن قيمة مستوى المعنوية (sig) تساوى ٠,٠٠٤ وهي أقل من ٠,٠٥، إذن نرفض الفرض العدمي ونقبل الفرض البديل أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لليقظة التنافسية على جودة تنفيذ المشاريع الخدمية.

– متغير (اليقظة التسويقية) لا يؤثر بصورة إيجابية ومعنوية على (جودة تنفيذ المشاريع الخدمية) حيث إن قيمة مستوى المعنوية (sig) تساوى ٠,٠٧٤ وهي أكبر من ٠,٠٥، إذن نقبل الفرض العدمي ونرفض الفرض البديل القائل بأن يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لليقظة التسويقية على جودة تنفيذ المشاريع الخدمية. وعليه تكون معادلة التنبؤ كالآتي:

$$Y = ١.٧٦٤ + ٠.٠٦٢ X_1 + ٠.١١٣ X_2 + ٠.٢٠٤ X_3 + ٠.١٤٢ X_4$$

حيث:

$Y$ : المتغير التابع (جودة تنفيذ المشاريع الخدمية)

$X_1$ : البعد الأول في المتغير المستقل (اليقظة البيئية)

$X_2$ : البعد الثاني في المتغير المستقل (اليقظة التكنولوجية)

$X_3$ : البعد الثالث في المتغير المستقل (اليقظة التنافسية)

$X_4$ : البعد الرابع في المتغير المستقل (اليقظة التسويقية)

كل المتغيرات المستقلة (أبعاد اليقظة الاستراتيجية) بمقدار ٠,١١٣ المتغير التابع (جودة تنفيذ المشاريع الخدمية)، والمتغير المستقل الأول (اليقظة البيئية) في حالة زيادتها وحدة واحدة سوف يؤدي إلي زيادة المتغير التابع (جودة تنفيذ المشاريع الخدمية) بمقدار ٠,٠٦٢، والمتغير المستقل الثاني (اليقظة التكنولوجية) في حالة زيادتها وحدة واحدة سوف يؤدي إلي زيادة المتغير التابع (جودة تنفيذ المشاريع الخدمية) بمقدار ٠,١١٣، والمتغير المستقل الثالث (اليقظة التنافسية) في حالة زيادتها وحدة واحدة سوف يؤدي إلي زيادة المتغير التابع (جودة تنفيذ المشاريع الخدمية) بمقدار ٠,٢٠٤، والمتغير المستقل الرابع (اليقظة التسويقية) في حالة زيادتها وحدة واحدة سوف يؤدي إلي زيادة المتغير التابع (جودة تنفيذ المشاريع الخدمية) بمقدار ٠,١٤٢ وفي حالة انعدام تأثير (اليقظة البيئية – اليقظة التكنولوجية – اليقظة التنافسية – اليقظة التسويقية) تكون قيمة جودة تنفيذ المشاريع الخدمية ١,٧٦٤.

## الفرضية الفرعية الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين اليقظة البيئية وجودة تنفيذ المشاريع الخدمية في البنك العربي بالمملكة العربية السعودية.

الجدول (١٥): نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية

### الفرعية الأولى

| Sig. | F     | Mean Square | df  | Sum of Squares | Adjusted R Square | R Square | R     |
|------|-------|-------------|-----|----------------|-------------------|----------|-------|
| .٠١٤ | ٦,٢٤٦ | ٠,٨٦٦       | ١   | ٠,٨٦٦          | ٠,٠٣٧             | ٠,٠٤٤    | ٠,٢١٠ |
|      |       | ٠,١٣٩       | ١٣٦ | ١٨,٨٥٦         |                   |          |       |
|      |       |             | ١٣٧ | ١٩,٧٢١         |                   |          |       |

يظهر من الجدول السابق صلاحية نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط لتفسير الظاهرة حيث بلغ معامل الارتباط (R) بين المتغيرات المستقلة والتابعة (٠,٢١٠) وهي تشير إلى علاقة ارتباط ضعيفة موجبة، كما ويظهر من الجدول أن قيمة ( $R^2$ ) معامل التحديد بلغ (٠,٠٤٤) أي أن المتغير اليقظة البيئية استطاع أن يفسر ما نسبته (٤,٤٪) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع جودة تنفيذ المشاريع الخدمية والباقي يعزى لمتغيرات أخرى عشوائية، كما ويلاحظ أن قيمة معامل التحديد المعدلة بلغت (٠,٠٣٧).

كما ويظهر من الجدول السابق نجد أن قيمة مستوى المعنوية (sig) أصغر من ٠,٠٥ وبالتالي سيكون القرار رفض الفرض العدمي مما يدل على صلاحية نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط، والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار:

الجدول (١٦): نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الفرعية الاولى

| Coefficients <sup>a</sup>                          |        |              |                |       |                |   |
|----------------------------------------------------|--------|--------------|----------------|-------|----------------|---|
| Sig.                                               | t      | Standardized | Unstandardized |       | Model          |   |
|                                                    |        | Coefficients | Coefficients   |       |                |   |
|                                                    |        | Beta         | Std. Error     | B     |                |   |
| .,٠٠٠                                              | ١٠,٧٩٦ |              | ,,٢٥٨          | ٣,٠٨٠ | (Constant)     | ١ |
| ,,٠١٤                                              | ٢,٤٩٩  | ,,٢١٠        | ,,٠٧٣          | ,,١٨١ | اليقظة البيئية |   |
| a. Dependent Variable: جودة تنفيذ المشاريع الخدمية |        |              |                |       |                |   |

يظهر من الجدول السابق يتبين أن اليقظة البيئية لها أثر إيجابي دال إحصائياً بشكل منفرد جودة تنفيذ المشاريع الخدمية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) حيث بلغت قيمة (Beta) غير المعيارية (٠,١٨١)، وبلغت قيمة (t) لها (٢,٤٩٩) أعلى من قيمتها الجدولية، وبمستوى دلالة (٠,٠٠٠) أقل من (٠,٠٥)، وعليه تكون معادلة التنبؤ كالاتي:

$$Y = 3.080 + .181X_1$$

حيث:

$Y$ : المتغير التابع جودة تنفيذ المشاريع الخدمية

$X_1$ : المتغير المستقل (اليقظة البيئية)

أي أن زيادة وحدة واحدة في (اليقظة البيئية) يؤدي إلى زيادة بمقدار (٠,١٨٠) وحدة في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية، وفي حالة انعدام اليقظة البيئية تصبح قيمة جودة تنفيذ المشاريع تساوي ٣,٠٨٠ وحدة.

وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة حيث إنه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين اليقظة البيئية (كمتغير مستقل) وبين جودة تنفيذ المشاريع الخدمية (كمتغير تابع) داخل البنك العربي في المملكة العربية السعودية.

### الفرضية الفرعية الثانية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين اليقظة التكنولوجية وجودة تنفيذ المشاريع الخدمية، في البنك العربي بالمملكة العربية السعودية.

الجدول (١٧): نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية

#### الفرعية الثانية

| Sig. | F     | Mean Square | df  | Sum of Squares | Adjusted R Square | R Square | R      |
|------|-------|-------------|-----|----------------|-------------------|----------|--------|
| .٠٢٤ | ٥,١٨٨ | .٠,٧٢٥      | ١   | .٠,٧٢٥         | .٠,٠٣٠            | .٠,٠٣٧   | .٠,١٩٢ |
|      |       | .٠,١٤٠      | ١٣٦ | ١٨.٩٩٧         |                   |          |        |
|      |       |             | ١٣٧ | ١٩.٧٢١         |                   |          |        |

يظهر من الجدول السابق صلاحية نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط لتفسير الظاهرة حيث بلغ معامل الارتباط (R) بين المتغيرات المستقلة والتابعة (٠,١٩٢) وهي تشير إلى علاقة ارتباط ضعيفة موجبة، كما ويظهر من الجدول أن قيمة ( $R^2$ ) معامل التحديد بلغ (٠,٠٣٧) أي أن المتغير اليقظة التكنولوجية استطاع أن يفسر ما نسبته (٣,٧٪) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع جودة تنفيذ المشاريع الخدمية والباقي يعزى لمتغيرات أخرى عشوائية، كما ويلاحظ أن قيمة معامل التحديد المعدلة بلغت (٠,٠٣٠).

كما ويظهر من الجدول السابق نجد أن قيمة مستوى المعنوية (sig) أصغر من ٠,٠٥ وبالتالي سيكون القرار رفض الفرض العدمي مما يدل على صلاحية نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط، والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار:

الجدول (١٨): نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الفرعية الثانية

| Coefficients <sup>a</sup>                          |        |              |                |       |                       |   |
|----------------------------------------------------|--------|--------------|----------------|-------|-----------------------|---|
| Sig.                                               | t      | Standardized | Unstandardized |       | Model                 |   |
|                                                    |        | Coefficients | Coefficients   |       |                       |   |
|                                                    |        | Beta         | Std. Error     | B     |                       |   |
| .,.٠٠٠                                             | ١٣,٥٢٦ |              | .,٢٤٠          | ٣,٢٤٧ | (Constant)            | ١ |
| .,.٢٤                                              | ٢,٢٧٨  | .,١٩٢        | .,.٦٣          | .,١٤٢ | اليقظة<br>التكنولوجية |   |
| a. Dependent Variable: جودة تنفيذ المشاريع الخدمية |        |              |                |       |                       |   |

يظهر من الجدول السابق يتبين أن اليقظة التكنولوجية لها أثر إيجابي دال إحصائياً بشكل منفرد جودة تنفيذ المشاريع الخدمية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) حيث بلغت قيمة (Beta) غير المعيارية (٠,١٤٢)، وبلغت قيمة (t) لها (٢,٢٧٨) أعلى من قيمتها الجدولية، وبمستوى دلالة (٠,٠٠٠) أقل من (٠,٠٥)، وعليه تكون معادلة التنبؤ كالتالي:

$$Y = 3.247 + 0.142X_p$$

حيث:

$Y$ : المتغير التابع جودة تنفيذ المشاريع الخدمية

$X_p$ : المتغير المستقل (اليقظة التكنولوجية)

أي أن زيادة وحدة واحدة في (اليقظة التكنولوجية) يؤدي إلى زيادة بمقدار (٠,١٤٢) وحدة في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية، وفي حالة انعدام اليقظة التكنولوجية تصبح قيمة جودة تنفيذ المشاريع تساوي ٣,٢٤٧ وحدة.

وعليه يتم رفض الفرضية الصفريّة وقبول الفرضية البديلة حيث إنه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين اليقظة التكنولوجية (كمتغير مستقل) وبين جودة تنفيذ المشاريع الخدمية (كمتغير تابع) داخل البنك العربي في المملكة العربية السعودية.

### الفرضية الفرعية الثالثة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين اليقظة التنافسية وجودة تنفيذ المشاريع الخدمية في البنك العربي بالمملكة العربية السعودية.

الجدول (١٩): نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية

### الفرعية الثالثة

| Sig. | F      | Mean Square | df  | Sum of Squares | Adjusted R Square | R Square | R    |
|------|--------|-------------|-----|----------------|-------------------|----------|------|
| .000 | ١٦,٦٨٨ | ٢,١٥٥       | ١   | ٢,١٥٥          | .١٠٣              | .١٠٩     | .٣٣١ |
|      |        | .١٢٩        | ١٣٦ | ١٧.٥٦٦         |                   |          |      |
|      |        |             | ١٣٧ | ١٩.٧٢١         |                   |          |      |

يظهر من الجدول السابق صلاحية نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط لتفسير الظاهرة حيث بلغ معامل الارتباط (R) بين المتغيرات المستقلة والتابعة (٠,٣٣١) وهي تشير إلى علاقة ارتباط موجبة، كما ويظهر من الجدول أن قيمة ( $R^2$ ) معامل التحديد بلغ (٠,١٠٩) أي أن المتغير اليقظة التنافسية استطاع أن يفسر ما نسبته (١٠,٩%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع جودة تنفيذ المشاريع الخدمية والباقي يعزى لمتغيرات أخرى عشوائية، كما ويلاحظ أن قيمة معامل التحديد المعدلة بلغت (٠,١٠٣).

كما ويظهر من الجدول السابق نجد أن قيمة مستوى المعنوية (sig) أصغر من ٠,٠٥ وبالتالي سيكون القرار رفض الفرض العدمي مما يدل على صلاحية نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط، والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار:

الجدول (٢٠): نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الفرعية الثالثة

| Coefficients <sup>a</sup>                          |        |              |                |       |                       |   |
|----------------------------------------------------|--------|--------------|----------------|-------|-----------------------|---|
| Sig.                                               | t      | Standardized | Unstandardized |       | Model                 |   |
|                                                    |        | Coefficients | Coefficients   |       |                       |   |
|                                                    |        | Beta         | Std. Error     | B     |                       |   |
| .,,...                                             | ١١,٠٩٧ |              | .,٢٥٠          | ٢,٧٧٥ | (Constant)            | ١ |
| .,,...                                             | ٤,٠٨٥  | .,٣٣١        | .,٠٦٤          | .,٢٦٣ | اليقظة<br>التكنولوجية |   |
| a. Dependent Variable: جودة تنفيذ المشاريع الخدمية |        |              |                |       |                       |   |

يظهر من الجدول السابق يتبين أن اليقظة التنافسية لها أثر إيجابي دال إحصائياً بشكل منفرد جودة تنفيذ المشاريع الخدمية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) حيث بلغت قيمة (Beta) غير المعيارية (٠,٢٦٣)، وبلغت قيمة (t) لها (٤,٠٨٥) أعلى من قيمتها الجدولية، وبمستوى دلالة (٠,٠٠٠) أقل من (٠,٠٥)، وعليه تكون معادلة التنبؤ كالآتي:

$$Y = 2.775 + 0.263X_p$$

حيث:

$Y$ : المتغير التابع جودة تنفيذ المشاريع الخدمية

$X_p$ : المتغير المستقل (اليقظة التنافسية)

أي أن زيادة وحدة واحدة في (اليقظة التنافسية) يؤدي إلى زيادة بمقدار (٠,٢٦٣) وحدة في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية، وفي حالة انعدام اليقظة التنافسية تصبح قيمة جودة تنفيذ المشاريع تساوي ٢,٧٧٥ وحدة.

وعليه يتم رفض الفرضية الصفريّة وقبول الفرضية البديلة حيث إنه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين اليقظة التنافسية (كمتغير مستقل) وبين جودة تنفيذ المشاريع الخدمية (كمتغير تابع) داخل البنك العربي في المملكة العربية السعودية.

#### الفرضية الفرعية الرابعة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين اليقظة التسويقية وجودة تنفيذ المشاريع الخدمية في البنك العربي بالمملكة العربية السعودية.

الجدول (٢١): نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية

#### الفرعية الرابعة

| Sig. | F     | Mean Square | df  | Sum of Squares | Adjusted R Square | R Square | R     |
|------|-------|-------------|-----|----------------|-------------------|----------|-------|
| .٠١٧ | ٥,٨١٧ | ٠,٨٠٩       | ١   | ٠,٨٠٨          | ٠,٠٣٤             | ٠,٠٤١    | ٠,٢٠٣ |
|      |       | ٠,١٣٩       | ١٣٦ | ١٨.٩١٣         |                   |          |       |
|      |       |             | ١٣٧ | ١٩.٧٢١         |                   |          |       |

يظهر من الجدول السابق صلاحية نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط لتفسير الظاهرة حيث بلغ معامل الارتباط (R) بين المتغيرات المستقلة والتابعة (٠,٢٠٣) وهي تشير إلى علاقة ارتباط موجبة، كما ويظهر من الجدول أن قيمة ( $R^2$ ) معامل التحديد بلغ (٠,٠٤١) أي أن المتغير اليقظة التسويقية استطاع أن يفسر ما نسبته (٤,١٪) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع جودة تنفيذ المشاريع الخدمية والباقي يعزى لمتغيرات أخرى عشوائية، كما ويلاحظ أن قيمة معامل التحديد المعدلة بلغت ٠,٠٣٤.

كما ويظهر من الجدول السابق نجد أن قيمة مستوي المعنوية (sig) أصغر من ٠,٠٥ وبالتالي سيكون القرار رفض الفرض العدمي مما يدل على صلاحية نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط، والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار:

الجدول (٢٢): نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الفرعية الرابعة

| Coefficients <sup>a</sup>                          |       |              |                |       |                     |   |
|----------------------------------------------------|-------|--------------|----------------|-------|---------------------|---|
| Sig.                                               | t     | Standardized | Unstandardized |       | Model               |   |
|                                                    |       | Coefficients | Coefficients   |       |                     |   |
|                                                    |       | Beta         | Std. Error     | B     |                     |   |
| .,...                                              | ٩,١٧٦ |              | .,٣٢٧          | ٣,٠٠٣ | (Constant)          | ١ |
| .,٠١٧                                              | ٢,٤١٢ | .,٢٠٣        | .,٠٨٢          | .,١٩٧ | اليقظة<br>التسويقية |   |
| a. Dependent Variable: جودة تنفيذ المشاريع الخدمية |       |              |                |       |                     |   |

يظهر من الجدول السابق يتبين أن اليقظة التسويقية لها أثر إيجابي دال إحصائياً بشكل منفرد جودة تنفيذ المشاريع الخدمية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) حيث بلغت قيمة (Beta) غير المعيارية (٠,١٩٧)، وبلغت قيمة (t) لها (٢,٤١٢) أعلى من قيمتها الجدولية، وبمستوى دلالة (٠,٠٠٠) أقل من (٠,٠٥)، وعليه تكون معادلة التنبؤ كالاتي:

$$Y = 3.003 + .197X_i$$

حيث:

$Y$ : المتغير التابع جودة تنفيذ المشاريع الخدمية

$X_i$ : المتغير المستقل (اليقظة التسويقية)

أي أن زيادة وحدة واحدة في (اليقظة التسويقية) يؤدي إلى زيادة بمقدار (٠,١٩٧) وحدة في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية، وفي حالة انعدام اليقظة التسويقية تصبح قيمة جودة تنفيذ المشاريع تساوي ٣,٠٠٣ وحدة.

وعليه يتم رفض الفرضية الصفريّة وقبول الفرضية البديلة حيث إنه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين اليقظة التسويقية (كمتغير مستقل) وبين جودة تنفيذ المشاريع الخدمية (كمتغير تابع) داخل البنك العربي في المملكة العربية السعودية.

## الفصل السادس: تحليل النتائج والتصور المقترح

تمهيد.

يتضمن هذا الفصل عرض النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة ومناقشة هذه النتائج، وبناءً على هذه النتائج تم التوصل إلى مجموعة من التوصيات، وتلخص كالتالي:

كما أكدت نتائج التحليل الإحصائي على رفض الفرضية الصفريّة وقبول الفرضية البديلة حيث إنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين اليقظة الاستراتيجية (كمتغير مستقل) وجودة تنفيذ المشاريع الخدمية (كمتغير تابع) في البنك العربي بالملكة العربية السعودية هذا يشير إلى مدي أهمية اليقظة الاستراتيجية في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية.

أكدت نتائج التحليل الإحصائي على رفض الفرضية الصفريّة وقبول الفرضية البديلة حيث إنه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين اليقظة البيئية (البعد الأول في المتغير المستقل) وجودة تنفيذ المشاريع الخدمية (كمتغير تابع) في البنك العربي بالملكة العربية السعودية. هذا يشير إلى أن اليقظة البيئية تلعب دور هام ومؤثر في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية.

كما أكدت نتائج التحليل الإحصائي على رفض الفرضية الصفريّة وقبول الفرضية البديلة حيث إنه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين اليقظة التكنولوجية (البعد الثاني في المتغير المستقل) وجودة تنفيذ المشاريع الخدمية (كمتغير تابع) في البنك العربي بالملكة العربية السعودية هذا يشير إلى أن اليقظة التكنولوجية تلعب دور هام في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية.

كما أكدت نتائج التحليل الإحصائي على رفض الفرضية الصفريّة وقبول الفرضية البديلة حيث إنه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين اليقظة التنافسية (البعد الثالث في المتغير المستقل) وجودة تنفيذ المشاريع الخدمية (كمتغير تابع) في البنك العربي بالملكة العربية السعودية. هذا يشير إلى أن اليقظة التنافسية تلعب دور هام في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية.

كما أكدت نتائج التحليل الإحصائي على رفض الفرضية الصفريّة وقبول الفرضية البديلة حيث إنه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين اليقظة التسويقية (البعد الرابع في المتغير المستقل) وجودة تنفيذ المشاريع الخدمية (كمتغير تابع) في البنك العربي بالملكة العربية السعودية. هذا يشير إلى أن اليقظة التسويقية تلعب دور هام في جودة تنفيذ المشاريع.

#### أهم التوصيات:

ووفقاً لنتائج الدراسة؛ أشار الباحث إلى مجموعة من التوصيات الهامة التي يجب وضعها في الحسبان والتي يمكن توضيحها من خلال ما يلي:

- ضرورة الحرص على الاهتمام الكافي لأنماط السلوك في الجوانب التشريعية، والسياسية، والاجتماعية، والاقتصادية، والجيوسياسية في تنفيذ المشاريع الخدمية.
- الحرص على توفير أدوات تواصل فعالة تساعد على مشاركة المعلومات والتحديثات بشكل سهل وسريع بما يضمن جودة تنفيذ المشاريع الخدمية.
- ضرورة فهم احتياجات العملاء ومقارنة الخدمات بخدمات المنافسين من أجل تحسين جودة الخدمات التي يُقدمها البنك العربي.
- ضرورة مراقبة البنك العربي لأداء الخدمات المقدمة بشكل دوري وإجراء التعديلات اللازمة من أجل تحسين جودة الخدمات المقدمة لعملائه.
- ضرورة رصد وتحليل التغيرات في البيئة الداخلية والخارجية للبنك العربي، وفهمها، وتحديد فرصها وتهديداتها، بهدف اتخاذ قرارات استراتيجية فعالة يساعد بدوره في تحسين جودة تنفيذ المشاريع الخدمية.

# الجزء الرابع: ملاحق الدراسة

مراجع الدراسة العربية والأجنبية

ملاحق الدراسة

ملخص الدراسة باللغة العربية

ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية

## المراجع:

### أولاً: المراجع العربية.

- محمد ابراهيم سلمان الجرابعة، ٢٠٢٢، دور اليقظة الاستراتيجية في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية دراسة ميدانية في إدارة الأبنية والمشاريع الدولية في وزارة التربية والتعليم، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تكنولوجيا الحكومة الالكترونية، كلية الدراسات العليا، جامعة مؤتة، ص ١١-١.
- نجلاء عبد التواب عيسى عبد العال، ٢٠١٨، خريطة استراتيجية مقترحة لتحقيق اليقظة الاستراتيجية في جامعة بني سويف، مجلة كلية التربية، جامعة بني سويف، ١-٦٦.
- سهام درقالي، نسيم عيايشية، ٢٠١٦، دور اليقظة الإستراتيجية في تفعيل جودة المشروع: دراسة ميدانية في مشروع القطب الجامعي (شركة ENTES) – قالمة، مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم التسيير، جامعة ٨ ماي، ص ٢-١٣٦.
- بركيه رضا، التجاني محمد الصالح، لشلح حنان، ٢٠٢٢، مساهمة اليقظة الإستراتيجية في تحقيق الاستجابة التنافسية دراسة حالة مجمع TPL الصناعي بولاية الوادي، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر، ص ٢-٧٠.
- فتحية علوط، ٢٠٢٠، اليقظة الاستراتيجية كآلية فعالة لمواجهة الأزمات دراسة حالة المديرية العامة المؤسسة اتصالات الجزائر موبيليس، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه علوم في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، ص ٢-٢٧٧.
- امال كاظم مهدي، ٢٠٢٢، اليقظة الاستراتيجية وأثرها في استراتيجية البقعة الأجمل، مجلة آداب الكوفة، جامعة الكوفة، كلية الآداب، مج ١٤، ع ٤٥، ص ٢٩٩، ٣٢٤.
- على يونس ميا، سومر ناصر، يارا حكمت عيسى، ٢٠٢٣، أثر المعايير الدولية لإدارة المشاريع في تحقيق جودة المشروع: دراسة ميدانية على المشروعات الصغيرة والمتوسطة في الساحل السوري، مجلة جامعة البعث، مج ٤٥، ع ٢٤، ص ١٠٧-١٣٨.
- حاج بن بطو، ٢٠٢١، اليقظة الاستراتيجية: مدخل لتعزيز تنافسية المؤسسات الاقتصادية ضمن متطلبات البحث والتطوير: دراسة حالة اتصالات الجزائر- مستغانم، مجلة المالية والأسواق، جامعة عبد الحميد بن باديس مج ٨، ع ٢، ص ٣٠٨، ٣٢٦.

- مريم لمروس، ٢٠١٩، سياسية اليقظة الاستراتيجية في الجزائر، مجلة دراسات اقتصادية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، مج ١٣، ع ٢٤، ص ١٧٣-١٨٨.
- إبراهيم عباس الزهيري، اليقظة الاستراتيجية: مدخل لإدارة التميز لتحقيق ميزة تنافسية للمؤسسات التعليمية، المجلة التربوية، جامعة سوهاج، ج ٥٢، ٢٠١٨، ص ١-٣٩
- عواطف عيشوش، ٢٠٢٢، اليقظة الاستراتيجية كأسلوب لتشجيع الإبداع الإلكتروني دراسة حالة مجمع TPL الصناعي بولاية الوادي، مجلة الدراسات الاقتصادية، جامعة الشهيد حمه الأخضر بالوادي، مج ١٥، ص ٣٥٢-٣٦٧.
- ولد عابد عمر، علواطي لمن، ٢٠١٧، آليات تطبيق الاستراتيجية بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية: نموذج مقترح دراسة تطبيقية بمؤسسة الإسمنت بالشلف، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، مج ٩، ع ١، ص ٣-١٥.
- مريم لعروسي، سهام شعيب، ٢٠٢٢، دور اليقظة الاستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة حالة مؤسسة موبيليس بولاية ورقلة، مذكرة لاستكمال الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التيسير، جامعة قاصدي كرباح ورقلة، الجزائر.
- راضية سويد، فوزية زغدي، ٢٠١٨، دور اليقظة الاستراتيجية في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة مؤسسة أطاك بليس بالوادي، مذكرة لاستكمال الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التيسير، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر.
- هبة سحنون، نوة ثلاثية، ٢٠١٨، أثر اليقظة الاستراتيجية في دعم الإبداع في المنظمات الجزائرية: دراسة ميدانية بمؤسسة المواد الدسمة سيبوس- لابلال عنابة، مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإنسانية والاجتماعية، جامعة القدس المفتوحة، ع ٤٣، ص ١٣٥-١٤٥.
- بتغة صونية، فراحتية العيد، ٢٠٢٠، دور اليقظة الاستراتيجية في صناعة الخيار الاستراتيجي: دراسة ميدانية بالمجمع الصناعي التجاري للمطاحن الحضنة بالمسيلة، مجلة البشائر الاقتصادية، جامعة طاهري محمد، مج ٧، ع ٣، ص ٣٣١-٣٤٩.
- علاوي نصيرة، ٢٠١٦، اليقظة الاستراتيجية نظام معلومات مفتوح على البيئة، مجلة الحكمة للدراسات الاقتصادية، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، ع ٨، ص ٢٦٠-٢٧٣
- علاوي نصيرة، ٢٠١٦، واقع اليقظة الاستراتيجية في مجمع صيدال، مجلة البشائر الاقتصادية، جامعة طاهر محمد، مج ٢، ع ٦، ص ١٤٩-١٦٥.

- محمد حمدي زكي، ٢٠١٩، أثر اليقظة الاستراتيجية في تطوير المنتجات الدوائية بمنظمات الأعمال المصرية: دراسة ميدانية على قطاع الصناعات الدوائية المصرية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، مج ٤٩، ع ١٤، ص ١١٣-١٦.
- قوجيل نور العابدين، دور اليقظة الاستراتيجية في ترشيد الاتصال بين المؤسسة ومحيطها : دراسة ميدانية بوحدة مطاحن سيدي أرغيس- ام الوايقي، ٢٠١٢، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة باجي مختار- عنابة، الجزائر.
- خالد عبد السلام جهليز، هشام محمود عنبر، ٢٠١٧، أثر المجالات المعرفية لإدارة المشاريع على جودة المشاريع في المؤسسات الأهلية في فلسطين، IUG Journal of Economics and Business، مج ٢٥، ع ٢، ص ٢١-١.
- شفاء بلاسم حسن، ، (ب، ت) تقييم جودة المشروع وفق المواصفة الدولية (ISO ١٠٠٠٦ : ٢٠٠٣) دراسة حالة في شركة المنصور العامة للمقاولات الإنشائية / مشروع البنية الجامعية في الجادرية، مجلة كلية التراث الجامعة، ع ٨، ص ٣٥٨-٤٠١.
- زيد حسن خلف درويش، ٢٠١٩، أثر المعايير الدولية لإدارة المشاريع على جودة إدارة مشاريع المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، دراسة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، الأردن.
- حاكم جبوري الخفاجي ٢٠٠٩، علاقة وأثر الفساد الإداري على جودة تنفيذ المشاريع الخدمية مقارنة بين أعمار محافظة النجف والإدارة المدنية المؤقتة: دراسة استطلاعية من وجهة نظر عينة من القيادات الإدارية لمديرية التربية والإشراف التربوي ومدراء المدارس في محافظة النجف الاشرف، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، ع ١٢، ص ١٩-٥٢.
- قصي صالح، نصر الدين خير الله، ٢٠٠٦، إدارة الجودة في مشاريع التشييد السورية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الهندسية، مج ٢٢، ع ١٤، ص ٩-٣٦.
- عبد السلم طبيب، ٢٠١٩، تطبيق معايير الجودة الشاملة على إدارة المشروع لتحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة : دراسة ميدانية في وحدة صناعات الحديد (EIM) - تبسة، رسالة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف- المسلية، الجزائر.

- قاسم نايف المحياوي، دعاء حسين نعيم الوائلي، أثر المجالات المعرفية PMBOK، في جودة المشاريع دراسة ميدانية لآراء عينة من العاملين في المشاريع الإنشائية التابعة لوزارة الأعمار والإسكان في محافظة ذي قار، مجلة المثني للعلوم الإدارية والاقتصادية، كلية الإدارة والاقتصادية، مج ٩، ع ٨، ص ٢٥-٨.
- أماني رجب عبد الحليم، فايز جمعة صالح النجار، ٢٠١٨، المجالات المعرفية لإدارة المشاريع وأثرها على جودة المشروع: الدور الوسيط لتكنولوجيا المعلومات والمعدل للوعي المنظمي: دراسة تطبيقية في شركات الاتصال.
- روان محمد الحديدي، مفاهيم إدارة المشاريع وأهدافها، المجلة العلمية للنشر العلمي، ع ٢٥٦، ص ٥٧٦-٥٩٧.
- راضية قراد، ٢٠٢١، مطبوعة بيداغوجية بعنوان: الإدارة عن طريق المشروع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي التبسي-تبسة، الجزائر.
- محمود عبود طاهر، رعد الجبار عبد النبي، ٢٠١٧، تأثير إدارة المخاطر الفاعلة في نجاح المشروعات: دراسة تطبيقية في عينة مشروعات البناء والتشييد الحكومية والخاصة في محافظة البصرة، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة البصرة، مج ١٣، ع ٢٧، ص ٢٦-١.
- خالد محمود شوابكة، محمد فايز النجار، ٢٠٢٠، اليقظة الاستراتيجية وأثرها في إدارة المشاريع في شركات الاتصالات الأردنية، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، مج ٨، ع ٣، ص ٥٢٠-٥٠٣.

#### المواقع الإلكترونية:

- النظريات الرئيسية الأربعة للجودة وخصائصها، تم الاطلاع بتاريخ ٢٠٢٤\٢\١٧، متاح على الرابط التالي <https://yu.pw/XSWzHQB>
- إدارة جودة المشاريع، USAID IRAQ، تم الاطلاع بتاريخ ٢٠٢٤ / ٣ / ١٢، متاح على الرابط [https://pdf.usaid.gov/pdf\\_docs/PA٠٠MH٤Q.pdf](https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PA٠٠MH٤Q.pdf)
- دليل شامل لتحسين إدارة جودة المشروع، ٢٠٢٢، لندن بريمر سنتر، تم الاطلاع بتاريخ ٢٠٢٤ / ٣ / ٢١، متاح على الرابط <https://yu.pw/whqPI٤s٩>

## ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Nesreen Abdel Nasser Al-Tanayeeb, The Impact of Strategic Vigilance in Crisis Management (A case study in Housing Bank for Trade and Finance" HPTF")- Jordan, This Thesis was Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the master's degree in business administration, Faculty of Graduate Studies- Zarqa University, Jordan, ٢٠٢٠.
- Fadhiela Siman, 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, University of Baghdad, Vol. ١٠, No. ٢١, ٢٠١٨.
- MAHDI, Dalal Salih, Mezher Abdullah AHMED, and Firas Hasan RASHEED. "The role of job satisfaction in developing administrative performance and creativity: An empirical study in Iraq." The Journal of Asian Finance, Economics and Business ٨,٦ (٢٠٢١), ٤٦٥ – ٤٧٣.

## الملاحق

## استمارة الاستبيان

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

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.....

نقوم بإجراء دراسة علمية تهدف إلى معرفة دور اليقظة الاستراتيجية في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية: دراسة تطبيقية على البنك العربي.

تعد الإجابة في غاية الأهمية بهدف التوصل لنتائج هذه الدراسة، لذا نرجو التكرم بالإجابة على مجموعة من التساؤلات من منظور عملك لدراسة بعض الأمور الخاصة لمعرفة دور اليقظة الاستراتيجية في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية: دراسة تطبيقية على البنك العربي.

ولتحقيق أهداف الدراسة نضع بين أيديكم هذه الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات والمعلومات اللازمة للدراسة، لذا نرجو من سيادتكم التكرم بالاطلاع على الاستبانة بأقسامها واختيار مستوى استجابتهم على كل فترة حسب ما يتفق مع وجهات نظر سيادتكم من خلال العمل على أرض الواقع (الإجابة تكون طبقاً لتقييمك للوضع الحالي، وليس لما يجب أن يكون) وذلك من خلال وضع علامة (✓) على الإجابة التي تلائم وجهة نظركم.

ونتعهد لكم بأن جميع البيانات المذكورة سوف يتم الاعتماد عليها في أغراض البحث العلمي فقط وتخضع للأمانة العلمية.

شاكرين ومقدرين لدعمكم وتعاونكم

أولاً: الأسئلة الديموغرافية

- ١- الجنس:
  - ذكر.
  - أنثى.
- ٢- العمر:
  - أقل من ٢٥-٣٠ سنة.
  - من ٣٠-٤٠ سنة.
  - من ٤٠-٥٠ سنة.
  - أكبر من ٥٠ سنة.
- ٣- المسمى الوظيفي:
  - عامل.
  - موظف.
  - مدير.
  - أخرى.
- ٤- المؤهل العلمي:
  - دكتوراه.
  - ماجستير.
  - بكالوريوس/ ليسانس.
- ٥- إجمالي سنوات الخبرة:
  - أقل من ٣ سنوات.
  - من ٣-٦ سنوات.
  - من ٦-٩ سنوات.
  - أكثر من ١٠ سنوات.

ثانياً: محور الدراسة

| م                                 | العبارة                                                                                                                                                                                                                                                             | أو وافق بشدة | أو افق | محايد | ارفض | ارفض بشدة |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------|-------|------|-----------|
| المحور الأول: اليقظة الاستراتيجية |                                                                                                                                                                                                                                                                     |              |        |       |      |           |
| البعد الأول: اليقظة البيئية       |                                                                                                                                                                                                                                                                     |              |        |       |      |           |
| ١.                                | تعتقد أن الملاحظة والتنقيب في البيئة الاجتماعية والثقافية للتمكن من الاطلاع الدائم بأهم التطورات الحاصلة في تلك البيئة من العادات والتقاليد، والصراعات والتغيرات الدينية، والعرقية، والتركيبات الثقافية، والأخلاقية يسهم بدوره في ضمان جودة تنفيذ المشاريع الخدمية. |              |        |       |      |           |
| ٢.                                | يساعد قيام المنظمة بالتتبع لأنشطة البنوك وما يتعلق بها والوضع الاقتصادي العام، ومستوى الدخل والأجور وأسعار الاستهلاك والإنتاج وغيرها من الأنشطة الاقتصادية، في التنفيذ الجيد للمشاريع الخدمية.                                                                      |              |        |       |      |           |
| ٣.                                | تعتقد أن البنك العربي يولي اهتماماً كافياً لأنماط السلوك في الجوانب التشريعية، والسياسية، والاجتماعية، والاقتصادية، والجيوسياسية في تنفيذ المشاريع الخدمية.                                                                                                         |              |        |       |      |           |
| ٤.                                | بناءً على خبرتك الشخصية تظن أن تطبيق مبادئ اليقظة البيئية يُحسن من جودة تنفيذ المشاريع الخدمية.                                                                                                                                                                     |              |        |       |      |           |
| البعد الثاني: اليقظة التكنولوجية  |                                                                                                                                                                                                                                                                     |              |        |       |      |           |
| ١.                                | من وجهة نظرك الشخصية: ترى أنه يمكن للتكنولوجيا أن تساعد في أتمتة العديد من المهام، مما يوفر الوقت والجهد ويزيد من دقة العمل.                                                                                                                                        |              |        |       |      |           |
| ٢.                                | تظن أن التكنولوجيا توفر أدوات تواصل فعالة تساعد على مشاركة المعلومات والتحديثات بشكل سهل وسريع بما يضمن جودة تنفيذ المشاريع الخدمية.                                                                                                                                |              |        |       |      |           |

|                                |  |  |  |  |                                                                                                                                                                              |    |
|--------------------------------|--|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|                                |  |  |  |  | يلعب تحديد التقنيات والتكنولوجيات التي تمارس مهامها بالاعتماد عليها دوراً هاماً في تحسين جودة تنفيذ المشاريع الخدمية.                                                        | ٣. |
|                                |  |  |  |  | يمكن للتكنولوجيا أن تساعد في تقديم خدمات أفضل وأكثر كفاءة، مما يساهم في زيادة رضا العملاء.                                                                                   | ٤. |
| البعد الثالث: اليقظة التنافسية |  |  |  |  |                                                                                                                                                                              |    |
|                                |  |  |  |  | في رأيك الشخصي: تُعد اليقظة التنافسية أحد أهم العوامل التي تُساهم في تحسين جودة تنفيذ المشاريع الخدمية، خاصة في ظل بيئة الأعمال المُعاصرة التي تتميز بالتنافسية الشديدة.     | ١. |
|                                |  |  |  |  | يُساعد فهم احتياجات العملاء ومُقارنة الخدمات بخدمات المنافسين على تحسين جودة الخدمات التي يُقدمها البنك العربي.                                                              | ٢. |
|                                |  |  |  |  | يُمكن للبنك العربي زيادة حصته في السوق من خلال تقديم خدمات تنافسية تلبي احتياجات العملاء.                                                                                    | ٣. |
|                                |  |  |  |  | من وجهة نظرك الشخصية: ترى أنه يُمكن للبنك العربي تحسين أدائه المالي من خلال زيادة حصته في السوق وتحسين كفاءة عملياته.                                                        | ٤. |
| البعد الرابع: اليقظة التسويقية |  |  |  |  |                                                                                                                                                                              |    |
|                                |  |  |  |  | تلعب اليقظة التسويقية دوراً هاماً في تحسين فهم البنك العربي لاحتياجات العملاء، وتطوير عروض خدمات تلبي احتياجاتهم، وتحسين جودة الخدمات المقدمة، وبناء علاقات قوية مع العملاء. | ١. |
|                                |  |  |  |  | تساهم مراقبة البنك العربي لأداء الخدمات المقدمة بشكل دوري وإجراء التعديلات اللازمة في تحسين جودة الخدمات المقدمة لعملائه.                                                    | ٢. |
|                                |  |  |  |  | يُمكن فهم احتياجات السوق واتجاهاته بشكل أفضل، واتخاذ قرارات تسويقية فعالة من تطوير البنك العربي لخدمات تلبي احتياجات العملاء بشكل أفضل.                                      | ٣. |

|                                            |                                                                                                                                                                                             |  |  |  |  |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| ٤.                                         | يستخدم البنك العربي مختلف القنوات للتواصل مع العملاء، مثل فروع البنك، والموقع الإلكتروني، وتطبيقات الهاتف المحمول.                                                                          |  |  |  |  |
| المحور الثاني: جودة تنفيذ المشاريع الخدمية |                                                                                                                                                                                             |  |  |  |  |
| ١.                                         | يُعد البنك العربي من أكبر المؤسسات المالية العربية، وله خبرة واسعة في تقديم الخدمات المصرفية المتنوعة لعملائه.                                                                              |  |  |  |  |
| ٢.                                         | يُقدم البنك العربي مجموعة متنوعة من الخدمات تلي احتياجات مختلف الشرائح.                                                                                                                     |  |  |  |  |
| ٣.                                         | يُقدم البنك العربي خدمات مبتكرة تواكب التطورات التكنولوجية.                                                                                                                                 |  |  |  |  |
| ٤.                                         | يساهم ضمان الجودة في تحقيق العديد من المزايا في المشاريع الخدمية.                                                                                                                           |  |  |  |  |
| ٥.                                         | يُسهم ضمان الجودة في تحسين سلامة المشاريع الخدمية وتقليل المخاطر المحتملة، من خلال مراقبة الجودة وتنفيذ إجراءات السلامة المناسبة، يتم تقليل حدوث الحوادث والإصابات وتحسين بيئة العمل.       |  |  |  |  |
| ٦.                                         | يُقدم البنك العربي خدمات خالية من الأخطاء للعملاء.                                                                                                                                          |  |  |  |  |
| ٧.                                         | ترى أن العملاء يسعون إلى الحفاظ على علاقاتهم مع البنك العربي على المدى الطويل.                                                                                                              |  |  |  |  |
| ٨.                                         | ترى أن رصد وتحليل التغيرات في البيئة الداخلية والخارجية للبنك العربي، وفهمها، وتحديد فرصها وتهديداتها، بهدف اتخاذ قرارات استراتيجية فعالة يساعد بدوره في تحسين جودة تنفيذ المشاريع الخدمية. |  |  |  |  |
| ٩.                                         | يواجه البنك العربي ضعف في التنسيق بين مختلف أقسام البنك، مما قد يعيق تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.                                                                                    |  |  |  |  |
| ١٠.                                        | تساعد اليقظة الاستراتيجية البنك العربي على استغلال الفرص التي قد تظهر في السوق، مما يسمح له بتحسين جودة تنفيذ المشاريع الخدمية.                                                             |  |  |  |  |

شكراً جزيلاً لوقتكم وتعاونكم في الإجابة على هذا الاستبيان  
رابط الاستبيان:

<https://docs.google.com/forms/d/١dHICajDVZYj٢٩hwws٩IMWKzxxram٤s-rGKrfGJz٦gLc/edit>

## المستخلص

هدف البحث إلى تسليط الضوء حول دور اليقظة الاستراتيجية في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية بالتطبيق على البنك العربي بالمملكة العربية السعودية، وذلك من خلال توضيح أبعاد اليقظة الاستراتيجية المتمثلة في (اليقظة البيئية- اليقظة التكنولوجية- اليقظة التنافسية- اليقظة التسويقية)، بالإضافة إلى الكشف عن أثر اليقظة الاستراتيجية في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية، ولقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي وذلك من أجل تحقيق أهداف الدراسة، حيث استخدم الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، حيث طبق هذا البحث على مجتمع دراسة تتمثل في مديري وموظفي البنك العربي بالمملكة العربية السعودية، إذ تكونت عينة البحث من عينة عشوائية قدرها (١٣٨) مفردة، ولتحليل هذه المعلومات تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS).

ولقد توصل هذا البحث إلى مجموعة من النتائج الهامة والتي تتمثل أبرزها في أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين اليقظة الاستراتيجية (كمتغير مستقل) وجودة تنفيذ المشاريع الخدمية (كمتغير تابع) في البنك العربي بالمملكة العربية السعودية، يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين اليقظة البيئية (البعد الأول في المتغير المستقل) وجودة تنفيذ المشاريع الخدمية (كمتغير تابع) في البنك العربي بالمملكة العربية السعودية. ولقد أوصى الباحث إلى ضرورة الحرص على الاهتمام الكافي لأنماط السلوك في الجوانب التشريعية، والسياسية، والاجتماعية، والاقتصادية، والجيوسياسية في تنفيذ المشاريع الخدمية والحرص على توفير أدوات تواصل فعالة تساعد على مشاركة المعلومات والتحديثات بشكل سهل وسريع بما يضمن جودة تنفيذ المشاريع الخدمية.

## **Abstract**

The aim of the research is to highlight the role of strategic vigilance in the quality-of-service delivery applied to the Arab Bank of Saudi Arabia by clarifying the strategic dimensions of vigilance (environmental vigilance - technological vigilance - competitive vigilance - marketing vigilance), as well as the impact of strategic vigilance on the quality-of-service delivery. The researcher has relied on analytical descriptive methodology to achieve the objectives of the study. Identification has been used as a tool for gathering information. This research has been applied to a study community consisting of the directors and staff of the Arab Bank of Saudi Arabia. (SPSS).

This research has yielded a series of important findings, the most important of which is that there is a statistically significant impact between strategic vigilance (as an independent variable) and the quality of the implementation of service projects (as a follow-up variable) at the Arab Bank of Saudi Arabia. There is a statistically significant impact between environmental vigilance (the first dimension of the independent variable) and the quality of the implementation of service projects (as a follow-up variable) at the Arab Bank of Saudi Arabia. The researcher recommended that adequate attention should be paid to patterns of behaviour in the legislative, political, social, economic and geopolitical aspects of the implementation of service projects and that effective communication tools should be provided to enable the easy and rapid sharing of information and updates so as to ensure the quality of the implementation of service projects.

Mid Ocean University

College of Management

Specialty Project Management



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

**Preparation: Azhar Saad Al Jamili**

**Id: 232002573**

**Supervision:**

**2024**