

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

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

الإعداد:

الإشراف:

العام الدراسي:

الفصل الدراسي الثاني لعام ٢٠٢٣ م

المقدمة:

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.¹

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 مزاي تنافسية خاصة بها، تختلف عن ما يمتلكه المنافسون، وحتى يكون للمؤسسة مزاي 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.²

في ضوء ما سبق يتضح لنا اعتماد إدارة وجوده 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

¹ محمد ابراهيم سلمان الجرابعة، دور اليقظة الاستراتيجية في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية دراسة ميدانية في إدارة الأبنية والمشاريع الدولية في وزارة التربية والتعليم، رسالة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تكنولوجيا الحكومة الالكترونية، كلية الدراسات العليا، جامعة مؤتة، ٢٠٢٢، ص ١-١١.

² نجلاء عبد التواب عيسى عبد العال، خريطة استراتيجية مقترحة لتحقيق اليقظة الاستراتيجية في جامعة بني سويف، مجلة كلية التربية، جامعة بني سويف، ٢٠١٨، ٦٦-٦٦.

المقدمة العامة للمشروع، لذا سوف نتطرق في هذه الدراسة إلى معرفة الدور التي تلعبه اليقظة الاستراتيجية في تنفيذ المشاريع الخدمية وذلك بالتطبيق على البنك العربي بالمملكة العربية السعودية^١.

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 بمسايرة 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 حيويًا 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^٢.

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^٣.

لذلك تكمن مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي الآتي:

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

^١ سهام درقالي، نسيمة عيايشية، 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، ٢٠١٦.

^٢ نجلاء عبد التواب عيسى عبد العال، مرجع سابق، ص ٣-٤.

^٣ سهام درقالي، نسيمة عيايشية، مرجع سابق، ص ٢-١٣٦.

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 لمعرفة دورها في تنفيذ المشاريع الخدمية بالتطبيق على البنك العربي من أهم الموضوعات التي أثارت اهتمام الكثير من الباحثين.
- تُسهم هذه الدراسة في إثراء المكتبات بالمزيد من الدراسات حول الأثر التي 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 اليقظة الإستراتيجية والمشاريع الخدمية.
- توضيح دور اليقظة الإستراتيجية في تنفيذ المشاريع الخدمية بالتطبيق على البنك العربي.
- تحديد المعوقات التي تواجهه اليقظة الإستراتيجية تنفيذ المشاريع الخدمية.
- بناء نموذج يوضح العلاقة بين اليقظة الإستراتيجية وتنفيذ المشاريع الخدمية.

٤.أسئلة الدراسة

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”^١

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

^١ محمد ابراهيم سلمان الجرابعة، مرجع سابق، ص ١-١١.

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 واللواكب والكروتون بالوادي، ولتحقيق هدف الدراسة اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت متغيرات الدراسة في اليقظة الإستراتيجية والاستجابة

^١ بركبيه رضا، التجاني محمد الصالح، لشلح حنان، 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، ٢٠٢٢، ص ٧٠-٢.

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 V25 لتحليل البيانات

وتوصلت الدراسة لعدة نتائج تذكر أهمها في الآتي:

١. وجود مساهمة لليقظة الإستراتيجية في تحقيق الاستجابة التنافسية بمجمع TPL الصناعي.
٢. ووجود 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 دقيقه 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)¹.

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

¹ فتحية علوط، 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، ٢٠٢٠، ص ٢٧٧-٢.

من مختلف المديریات 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 (٠,٠٥) لليقظة الاستراتيجية بأبعادها على إدارة الأزمات بالمديرية العامة المؤسسة اتصالات الجزائر موبيليس.
٢. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) 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".¹

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.

¹ نجلاء عبد التواب عيسى عبد العال، مرجع سابق، ص ٦٦-١.

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 (Nesreen Abdel Nasser Al-Tanayeeb., 2020)، بعنوان:

" The Impact of Strategic Vigilance in Crisis Management (A case study in Housing Bank for Trade and Finance" HPTF") - Jordan ¹."

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:

¹ 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, 2020.

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,2018)، بعنوان:

" The Role of Strategic Vigilance in the Operational Performance of the Banking

Sector: Field Research in a Sample of Private Banks"¹

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.V19 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 لأن 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

¹ 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. 10, No. 21, 2018.

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.^١

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 بالملكة العربية السعودية

يندرج تحت لفرضية الرئيسية عدة فرضيات فرعية تتمثل في:

- الفرضية الفرعية الأولى:

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

- الفرضية الفرعية الثانية:

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

- الفرضية الفرعية الثالثة:

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

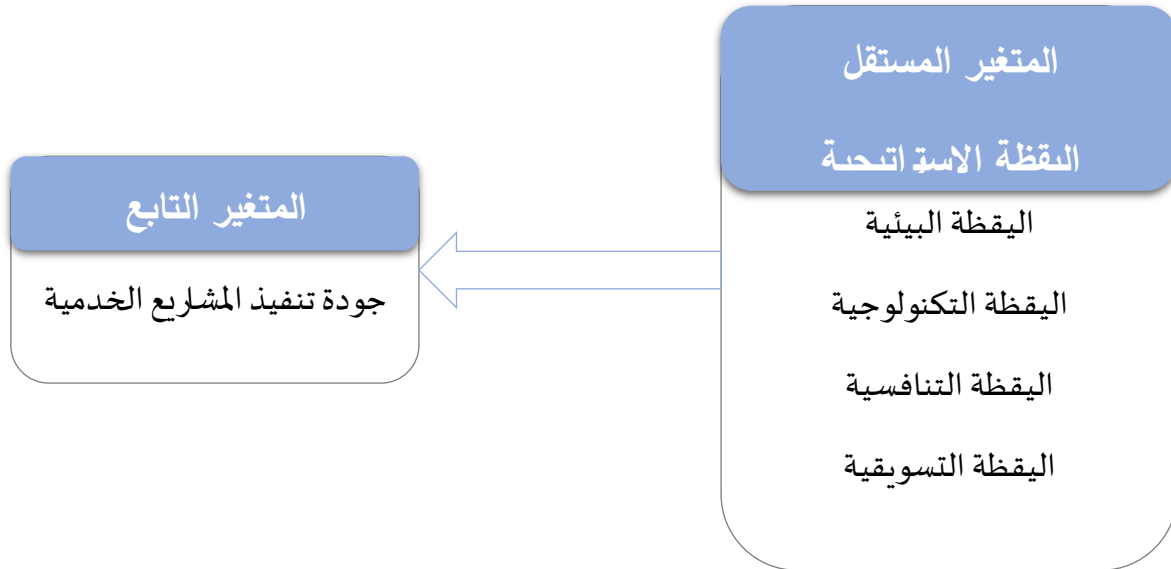
- الفرضية الفرعية الرابعة:

^١ النظريات الرئيسية الأربعة للجودة وخصائصها، تم الاطلاع بتاريخ ٢٠٢٤/٢/١٧، متاح على الرابط التالي <https://2u.pw/XSWzHQB>

- 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



المصدر: إعداد الباحث اعتماداً على الدراسات السابقة.

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 في 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 جمعها، سوف يتم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام البرامج الإحصائية (SPSS Version 26):

- 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,

1970)، بواسطة القانون التالي:^(١)

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٪).

α: مستوى المعنوية المسموح به في النتائج وهو ٥٪.

بالتعويض في القانون السابق:

$$\frac{0.90 \times 0.10 \times (1.96)^2}{(0.05)^2} = 138$$

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 اليقظة الإستراتيجية وأبعادها (المتغير المستقل).

¹ 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 8.6 (2021), 465 – 473.

– المحور الثالث:

سيضمن 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 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 (٣٨٤) من مديري وموظفي البنك العربي بالمملكة 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.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية.

الكتب والدراسات والمجلات:

- محمد ابراهيم سلمان الجرابعة، 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، ٢٠٢٢، ص ١١-١.
- نجلاء عبد التواب عيسى عبد العال، خريطة استراتيجية مقترحة لتحقيق اليقظة الاستراتيجية في جامعة بني سويف، مجلة كلية التربية، جامعة بني سويف، ٢٠١٨، ١-٦٦.
- سهام درقالي، نسيم عياشية، دور اليقظة الإستراتيجية في تفعيل جودة المشروع: دراسة ميدانية في مشروع القطب الجامعي (شركة ENTES) - قالم، مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم التسيير، جامعة ٨ ماي، ص ٢-١٣٦، ٢٠١٦.
- بركيه رضا، التجاني محمد الصالح، لشلح حنان، 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، ٢٠٢٢، ص ٢-٧٠.
- فتحية علوط، اليقظة الاستراتيجية كألية 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، ٢٠٢٠، ص ٢-٢٧٧.

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, 2020.

- 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. 10, No. 21, 2018.
- 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 8.6 (2021), 465 – 473.

المواقع الإلكترونية:

- النظريات الرئيسية الأربعة للجودة وخصائصها، تم الاطلاع بتاريخ ٢٠٢٤\٢\١٧، متاح على الرابط التالي <https://2u.pw/XSWzHQB>