



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences
Impact Factor ISI 1.304

العدد الثامن عشر / الجزء الثاني نيسان 2023

دور اليقظة الإستراتيجية في تحقيق التميز المؤسسي
(دراسة تطبيقية على البنوك التجارية بولاية الجزيرة).

The role of strategic vigilance in achieving institutional excellence

(An applied study on commercial banks in the state of Gezira).

د. هدى محمد الامين عبد الله (استاذ إدارة الاعمال المساعد في جامعة القران الكريم وتأصيل العلوم - السودان)

(hdym5152@gmail.com) Huda Mohamed Elamin

الاستاذ / يوسف زهدي يوسف خاطر (رئيس قسم المتقاعدين والرواتب بوزارة التربية والتعليم الفلسطينية -

فلسطين)

(hrrm83@hotmail.com) Yossif Zohdi Khater

الملخص .

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور اليقظة الإستراتيجية في تحقيق التميز المؤسسي، والتعرف على مدى كفاءة البنوك التجارية في الوصول للتميز المؤسسي، حيث استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وتم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، في حين تمثل مجتمع الدراسة من جميع العاملين في البنوك التجارية بولاية الجزيرة، والبالغ عددهم (50) موظفاً، باعتماد أسلوب العينة القصدية؛ وتم توزيع الاستبانات على جميع مفردات الدراسة، حيث تم استرداد (47) استبانة صالحة للتحليل، بنسبة استجابة بلغت (94%)، واستخدم الباحثان برنامج SPSS لتحليل البيانات، وأهم نتائج الدراسة: أن درجة توفر أبعاد اليقظة الإستراتيجية في البنوك التجارية جاءت بمتوسط حسابي (4.25) وبدرجة موافقة كبيرة، ومستوى التميز المؤسسي فيها جاءت بمتوسط حسابي (4.30)، وأهم التوصيات: ضرورة زيادة الاهتمام بأبعاد اليقظة الإستراتيجية في البنوك التجارية لما لها من أثر واضح ومساهمة في تعزيز التميز المؤسسي، والحرص على مراعاة معايير الجودة الشاملة.

في جميع أنشطة وعمليات البنوك وفقاً للمعايير الدولية المتعارف عليها.

الكلمات المفتاحية - اليقظة الإستراتيجية - التميز المؤسسي - البنوك التجارية.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences
Abstract

The study aimed to define the role of strategic vigilance in achieving institutional excellence, and to identify the efficiency of commercial banks in institutional excellence. The researcher used the analytical descriptive approach, and the questionnaire was adopted as a main tool for data collection. The study population consisted of all (50) employees in commercial banks in the state of Al-Gezira, by adopting the intentional method. The questionnaires were distributed to all members of the study, where (47) questionnaires valid for analysis were retrieved, with a rate of 94%. The researchers used the SPSS program to analyze the data, And the most important results of the study: that the availability of strategic vigilance dimensions in commercial banks came with an average of (4.25) and with a high degree of agreement, and the level of institutional excellence in them came with an average of (4.30) and with a high degree of agreement. The most important recommendations: Paying attention to the dimensions of strategic vigilance in commercial banks because of their clear impact and contribution to enhancing institutional excellence, and observing comprehensive quality standards in all activities and operations of banks in accordance with generally accepted international standards.

Keywords – strategic vigilance – institutional excellence – commercial banks

المقدمة:

تواجه بيئة الأعمال المعاصرة العديد من المهددات والمخاطر فيما يتعلق بوجودها وتنافسيتها لتحقيق التميز والتنمية المستدامة في بيئة الأعمال في ظل مصفوفة شاسعة من الكوارث والمخاطر والتغيرات والتحديات التكنولوجية، الأمر الذي أفرز الكثير من التحديات والتعقيدات والانتكاسات في منظمات الأعمال، فوجدت نفسها في مأزق البحث عن الطرق المناسبة لتحسين وضعها وذلك للمحافظة على موقعها التنافسي والمحافظة



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية

Arab Journal for Humanities and Social Sciences

على استدامتها وازدهار اعمالها. فكان لهذه المنظمات أهمية بالغة في تبنى مصفوفة النظم الفاعلة التي من شأنها تقديم معلومات استباقية تمكنها من الكشف عن كل ما يحدث في بيئتها، ومن ثم تحليلها ومراقبتها، وتمثل كل ذلك في بناء متكامل لنموذج اليقظة الإستراتيجية، الذي يسهم في عملية رصد المعلومات الإستراتيجية التي تمكنها من نحت نظام مراقبة يحرص على اقتناص الفرص وتجنب المهددات التي تدهم طريقها وتشكل العقبة الكبرى في سبيل تحقيق أهدافها ورسالتها.

أولاً: مشكلة الدراسة:

تكمن مشكلة الدراسة في أن المنظمات وجدت نفسها مضطرة للتكيف في سبيل الكشف عن بيئتها وكذا عن الوسائل الضرورية لتدعيم مصادر معلوماتها وقدرتها على الاستحواذ على أكبر حصة سوقية في الفضاء الأكثر تنافسية وعدائية عبر التاريخ، ومن ثم دعم موقعها التنافسي والاستحواذ على مزايا تنافسية متعددة. ومن خلال ما سبق تبلورت مشكلة الدراسة في الإجابة على السؤال الرئيسي التالي: "ما هو دور اليقظة الإستراتيجية في تحقيق التميز المؤسسي في البنوك التجارية بولاية الجزيرة"، ويتفرع منه مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مدى توافر أساليب اليقظة الإستراتيجية في البنوك التجارية في ولاية الجزيرة؟
- ما مستوى التميز المؤسسي لدى العاملين في البنوك التجارية في ولاية الجزيرة؟
- هل توجد علاقة بين أساليب اليقظة الإستراتيجية والتميز المؤسسي؟

ثانياً: أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية:

1. تتناول هذه الدراسة موضوعاً هاماً من موضوعات السلوك التنظيمي خاصة في ظل افتقار المكتبة العربية لمثل هذا النوع من الدراسات.
2. تعتبر هذه الدراسة وعلى حد معرفة الباحثان من الدراسات العربية القليلة التي تناقش وتتناول بالدراسة العلاقة بين اليقظة الإستراتيجية والتميز المؤسسي مجتمعان في محاولة للكشف عن العلاقة المباشرة بينهما.
3. يسعى الباحثان من خلال هذه الدراسة لتطبيق المفاهيم النظرية والفلسفية الخاصة باليقظة الإستراتيجية والتميز المؤسسي والاستفادة منها داخل البنوك التجارية من خلال التعرف على أساليب اليقظة الإستراتيجية والتي تمكنها من الوصول لمستوى أكثر كفاءه.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية Arab Journal for Humanities and Social Sciences

4. من المتوقع أن تسهم هذه الدراسة في إضافة نوعية جديدة للمكتبة العربية وللباحثين والمهتمين بهذا المجال.

الأهمية العملية:

1. هذه الدراسة من المتوقع أن تقدم توصيات عملية مبنية على أسس علمية لصناع القرار في البنوك التجارية بولاية الجزيرة للإسهام في تعزيز دور اليقظة الإستراتيجية بكل جوانبها من خلال ممارسة أساليبها المتنوعة لما يتوقع لها من تأثيرات إيجابية في العديد من العوائد التنظيمية التي تمكنها من الاستمرارية في العمل.
2. تكمن أهمية الدراسة في مجال تطبيقها حيث إنَّها سٌتطبق على البنوك التجارية بولاية الجزيرة والتي تقدم الخدمات المصرفية لشريحة كبيرة من السكان في ظل الظروف القاسية من نقص الإمكانيات والأزمات المتكررة.
3. من المتوقع أن تساعد هذه الدراسة في استخلاص نقاط القوة والضعف باليقظة الإستراتيجية لتجنب نقاط ضعفها وتعزيز نقاط القوة بها.
4. من المتوقع أن تساعد هذه الدراسة البنوك التجارية من خلال تطبيق ما توصلت له من نتائج في تصحيح الأخطاء الداخلية بها وصولاً للتميز والاستدامة في العمل.

ثالثاً: فرضيات الدراسة:

- حتى يتمكن الباحثان من الإجابة عن أسئلة الدراسة وتحقيق أهدافها فقد تم تطوير عدد من الفرضيات:
- الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين اليقظة التكنولوجية والتميز المؤسسي.
 - الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين اليقظة التجارية والتميز المؤسسي.
 - الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين اليقظة البيئية والتميز المؤسسي.
 - الفرضية الرابعة: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين اليقظة القانونية والتميز المؤسسي.
 - الفرضية الخامسة: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين اليقظة الاجتماعية والتميز المؤسسي.
 - الفرضية السادسة: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين اليقظة التنافسية والتميز المؤسسي.

رابعاً: أهداف الدراسة:

انسجماً مع أسئلة الدراسة فإن الدراسة الحالية تسعى لتحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على درجة ممارسة أسلوب اليقظة الإستراتيجية في البنوك التجارية في ولاية الجزيرة.
2. التعرف على مدى كفاءة البنوك التجارية في الوصول للتميز المؤسسي من وجه نظر العاملين بها.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية Arab Journal for Humanities and Social Sciences

3. بيان اتجاه العلاقة بين اليقظة الإستراتيجية بأساليبها المختلفة والتميز المؤسسي.

4. تقديم توصيات من أجل تطوير اليقظة الإستراتيجية للوصول للتميز المؤسسي.

خامساً: منهجية الدراسة ومجتمع الدراسة وعينته:

بناءً على طبيعة الدراسة وأهدافها فقد استخدم الباحثان في دراستهم المنهج الوصفي التحليلي كونه الأكثر شيوعاً في دراسة الظواهر الإنسانية، ويتيح مجالاً واسعاً أمام الباحثين لاستخدام الأدوات التي تتوافق مع الميول والرغبات الإنسانية التي ترتبط برصد الاتجاهات المتنوعة حول الظاهرة وتحديد العلاقات والمسببات بين متغيراتها، وهو ما يتناسب مع الموضوع البحثي الراهن الذي يهدف إلى التعرف على دور اليقظة الإستراتيجية في تحقيق التميز المؤسسي في البنوك التجارية في ولاية الجزيرة، كما لا يكتفي هذا المنهج عند جمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة من أجل استقصاء مظاهرها وعلاقاتها المختلفة بل يتعداه إلى الربط والتفسير للوصول إلى استنتاجات يبني عليها التصور المقترح بحيث يزيد بها رصيد المعرفة. (الحمادني وآخرون، 2006: 100)، كما استخدم الباحثان طريقة العينة القصدية في الحصول على البيانات، حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في البنوك التجارية بولاية الجزيرة وعددهم (50) موظفاً، والذي تم توزيع الاستبانة عليهم، حيث تم استرداد (47) استبانة صالحة للتحليل الاحصائي بنسبة استجابة بلغت (94%).

سادساً: مصادر جمع البيانات:

المصادر الأولية: الاستبانة.

المصادر الثانوية: الكتب، المجالات، الرسائل الجامعية، المراجع، الدوريات، شبكة الانترنت.

سابعاً: حدود الدراسة:

- **الحد الموضوعي:** تناولت التميز المؤسسي والعوامل التي تؤثر فيها وتحديداً اليقظة الإستراتيجية بأبعادها الستة دون غيرها من الأبعاد أو المتغيرات المستقلة الأخرى، وبدون دون دراسة متغير ثالث في العلاقة.
- **الحد المكاني:** البنوك التجارية بولاية الجزيرة.
- **الحد الزمني:** العام 2023م.
- **الحد البشري:** الموظفين العاملين في البنوك التجارية بولاية الجزيرة.

ثامناً: هيكل الدراسة:



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

تتكون هذه الدراسة من خطة البحث وأربع مباحث قسمت على النحو التالي:

- المبحث الأول: اليقظة الإستراتيجية. المبحث الثالث: الدراسة الميدانية.
المبحث الثاني: التميز المؤسسي. المبحث الرابع: النتائج والتوصيات.
تاسعاً: الدراسات السابقة:

1. دراسة (أسامة والبشير، 2022) بعنوان: "أثر اليقظة الإستراتيجية في تحقيق التميز المؤسسي - دراسة حالة مؤسسة موبيليس وكالة أدرار"

هدفت الدراسة الى التعرف على أثر اليقظة الإستراتيجية في تحقيق التميز المؤسسي بمؤسسة موبيليس، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع الأفراد العاملين بمؤسسة موبيليس وفروعها بأدرار والبالغ عددهم (36) موظف، وتمثلت أدوات الدراسة في المقابلات والاستبانة، واعتمد الباحث على برنامج SPSS لتحليل البيانات. وأظهرت النتائج أن المؤسسة تعتمد بدرجة كبيرة على آلية اليقظة الإستراتيجية من خلال وجهة نظر العاملين فيها وهذا نسبة الى قيمة المتوسط الحسابي الكلي لليقظة الإستراتيجية بجميع أبعادها حيث بلغت (3.66)، كما أظهرت وجود علاقة طردية قوية بين اليقظة الإستراتيجية والتميز المؤسسي، وكذلك بوجود علاقة تأثير كبيرة بين اليقظة الإستراتيجية والتميز المؤسسي.

2. دراسة (أبو جربوع، 2022) بعنوان: "أثر اليقظة الإستراتيجية في تعزيز التميز المؤسسي - دراسة حالة جامعة غزة"

هدفت الدراسة بشكل رئيسي الى التعرف على أثر اليقظة الإستراتيجية في تعزيز التميز المؤسسي في جامعة غزة، حيث استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة، وأظهرت النتائج الى أن نسبة اليقظة الإستراتيجية لدى العاملين في جامعة غزة بلغت (86.42%) بمستوى مرتفع جداً، كما أظهرت أن نسبة واقع اليقظة الإستراتيجية في الجامعة كانت بمستوى مرتفع جداً، وكذلك أظهرت أن نسبة التميز المؤسسي في الجامعة بلغت (84.83%) وهو مستوى مرتفع جداً.

3. دراسة (أبو رضوان، 2021) بعنوان: "دور اليقظة الإستراتيجية في تحقيق التميز التنظيمي لدى كبرى البلديات - الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط"



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية

Arab Journal for Humanities and Social Sciences

هدفت الدراسة بشكل رئيسي الى التعرف على دور اليقظة الإستراتيجية في تحقيق التميز

التنظيمي لدى كبرى البلديات بالمحافظات الجنوبية لفلسطين، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة، وأظهرت نتائج الدراسة بوجود موافقة بدرجة مرتفعة على اليقظة الإستراتيجية في كبرى البلديات بالمحافظات الجنوبية لفلسطين حيث جاءت بون نسبي (77.1%)، كذلك أظهرت النتائج وجود موافقة بدرجة مرتفعة على التميز التنظيمي في كبرى البلديات بالمحافظات الجنوبية لفلسطين حيث جاءت بون نسبي (77.8%).

المبحث الأول: اليقظة الإستراتيجية:

سيتناول الباحثان في هذا الفصل الحديث عن الإطار المفاهيمي لليقظة الإستراتيجية، وأهميتها، ومراحلها، وأبعاد ومجالات اليقظة الإستراتيجية، وكذلك سيتم الحديث عن فريق اليقظة الإستراتيجية.

أولاً: مفهوم اليقظة الإستراتيجية:

هناك تباين واضح لأراء الباحثين والكتاب حول إيجاد مفهوم محدد لليقظة الإستراتيجية، وبالرغم من ذلك إلا أن هذا الأراء قد أكدت على أهمية ممارسة اليقظة الإستراتيجية والتي تقوم اساساً على المعلومات الإستراتيجية والتي تمكن المنظمات من اتخاذ القرارات بفعالية وكفاءه وذلك من خلال ملاحظتها للبيئة وذلك حتى تتمكن من استخراج الفرص والتهديدات وسيتم استعراض أهم تلك التعريفات: اليقظة الإستراتيجية: "هي عملية مستمرة من بحث وجمع ومعالجة للمعلومات الإستراتيجية والقيام بنشرها من أجل استخدامها من طرف متخذي القرارات في المؤسسة. (خلفاوي، 2017: 289) كما يرى (سلطان وعثمان، 2021) بأن اليقظة الإستراتيجية: "هي مجموعة من العمليات التي تستهدف البحث عن المعلومات ومعالجتها ومن ثم نشرها وحمايتها لتكون تحت تصرف الشخص المناسب وفي الوقت المناسب لاتخاذ القرارات الصائبة في الوقت المناسب. (سلطان وعثمان، 2021: 108)

ويرى الباحثان من خلال التعريفات السابقة أن اليقظة الإستراتيجية تقوم على أساساً على توفر المعلومات الإستراتيجية الدقيقة للمنظمة، لمعرفة ما يدور حولها، وحتى تتمكن من اتخاذ القرارات الصائبة في سبيل فرض نفسها في السوق وتحقيق الاسبقية على منافسيها، وكذلك في استغلال الفرص وتجنب التهديدات، والتقليل من حالات عدم التأكد والمخاطر، وبذلك تتمكن المنظمة من تحقيق أهدافها وحماية مصالحها.

ثانياً: أهمية اليقظة الإستراتيجية:



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

تكمُن أهمية اليقظة الإستراتيجية في النقاط التالية:

- أنها تسهم في توفير مجموعة من المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب التي تدعم عملية اتخاذ القرار.
- أنها تعد أمراً حيوياً للمنظمات باعتبارها قوة حقيقية في توقع المستقبل.
- أنها تسهم في تدعيم مصادر المعلومات وقدرتها في تحسين تنافسيتها. (هاشم وناصف، 2017، 199)

ثالثاً: مراحل اليقظة الإستراتيجية:

تمر عملية اليقظة الإستراتيجية بأربع مراحل أساسية، وهي:

1. جمع المعلومات الأساسية.
2. التحليل والتركيب.
3. الجمع
4. النشر واتخاذ القرار. (عنتر وعبد الحكيم، 2017: 11)

رابعاً: أبعاد (فرضيات) اليقظة الإستراتيجية:

اعتمد الباحثان في دراستهم على ست أبعاد أساسية لليقظة الإستراتيجية، والتي سيتم ايضاحها فيما يلي:

البعد الأول: اليقظة التكنولوجية

لقد أصبحت التكنولوجيا متغيراً استراتيجياً مهماً لجميع المنظمات فأصبحت تشكل عنصراً للتميز مما يحتم على المنظمات متابعة التطورات التكنولوجية، والعلمية، والتقنية، وبراءات الاختراع، والمشروعات البحثية، والإبداعات، والابتكارات، وغيرها من التطورات مما له علاقة بأنشطة المنظمة، وجمع المعلومات المتعلقة بها، وتحليلها، وتفسيرها، مما يساعد على رصد أي إشارات للإنذار المبكر والاستعداد لها. (عطية، 2017: 838)

البعد الثاني: اليقظة التجارية: هي النشاط الذي تدرس المنظمة من خلاله العلاقة موردين/ مستفيدين وكذا المهارات الجديدة في السوق، (معدل نمو السوق ... الخ.) فاليقظة التجارية تركز بشكل خاص على المستفيدين والموردين من أجل تطوير المنتجات والخدمات. (الزهيري، 2018: 9)

البعد الثالث: اليقظة البيئية: إن بعد اليقظة البيئية من الوظائف الصعبة بالنسبة للمنظمات، فهذا البعد لا يقل أهمية عن الأبعاد الأخرى مما له من تأثير كبير ومباشر على نشاط ومستقبل المنظمة واستمراريتها في العمل، فهي العملية التي تهتم بالبحث، والجمع، والمعالجة للمعلومات المتعلقة بالمحيط الكلي للمنظمة. (صلاح الدين، 2020: 212)

البعد الرابع: اليقظة القانونية: تسمح اليقظة القانونية أو التشريعية بتتبع ورصد تطور القوانين والتشريعات التي يمكن أن تصدرها الهيئات الحكومية أو الوزارية أو جميع أصحاب القرار في الدولة بصفة عامة؛ الأمر الذي



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية

Arab Journal for Humanities and Social Sciences

يسمح للمنظمة من تكوين ردة فعل تنتهز الفرص والمزايا التي يمكن أن تتجم من جراء تطبيق هذه القوانين، أو تفادي الأخطار أو التأثيرات السلبية التي يمكن أن تحدثها القوانين أو التشريعات الجديدة. (كرومي وعمرستي، 2010: 12)

البعد الخامس: اليقظة الاجتماعية: وتتمثل اليقظة الاجتماعية في حاجة المنظمة إلى رصد البيئة الداخلية من خلال ملاحظة ومتابعة حياة جماعات العمل في المؤسسة، وهي وسيلة استماع هدفها الضبط الاجتماعي لمختلف المتعاملين في المنظمة، ولها نوعان رئيسيان:

- **اليقظة الاجتماعية النشطة:** والتي غالباً ما تكون منقطعة وتحتاج إلى جهود أكبر لأنها عادة ما تهدف إلى معالجة مشكلة معينة، وبالتالي تحتاج إلى معلومات دقيقة حول العنصر المستهدف.

- **اليقظة الاجتماعية السلبية:** وهي النشاط الدائم للمنظمة والتي لا تحتاج إلى جهود كبيرة مقارنة بسابقتها لأنها تعتمد على جهود كل أفراد المنظمة في الحصول على المعلومة. (الهادي، 2014: 107)

البعد السادس: اليقظة التنافسية: اليقظة التنافسية أو الاستعلام التنافسي هو النشاط الذي من خلاله تستطيع المنظمات من إيجاد الترابط بين أبعاد اليقظة الإستراتيجية الأخرى، لأنها تهتم بمختلف المعلومات الخاصة بالمنافسين، والتي بدورها قد تكون مفيدة لكل النشاطات المنظمة. (محمود، 2019: 135)

خامساً: فريق اليقظة الإستراتيجية:

تتم اليقظة الإستراتيجية بواسطة فريق من العاملين بالمنظمة يطلق عليهم "جماعة اليقظة الإستراتيجية أو ممثلو اليقظة الإستراتيجية" والتي يمكن اجمال دورهم وخصائصهم كالتالي: (عمر ولمين، 2017: 8)

الخصائص	الأدوار	فريق اليقظة الإستراتيجية
- تحديد جيد لأهداف المنظمة. - معرفة جيدة للتطورات الحاصلة في البيئة الخارجية.	- يعرضون على جماعة اليقظة الأهداف المستهدفة ذات الأولوية بالنسبة للمنظمة. - تحليل نتائج اليقظة الإستراتيجية والتي تم تقديمها في شكل سيناريوهات. - ترجمة السيناريوهات المقدمة. - البحث عن الإبداع، أي خلق أفضل المزايا التنافسية للمنظمة.	متخذو القرارات الاستراتيجية



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

<p>- منشط جماعة اليقظة مع القدرة على العمل الجماعي.</p> <p>- مهارات إدارية كالقدرة على تسيير الموارد البشرية.</p> <p>- معرفة الوسائل المساعدة على اتخاذ القرارات.</p>	<p>- يعتبر همزة الوصل بين متخذي القرارات الإستراتيجية وجامعة اليقظة.</p> <p>- مسؤول عن تنظيم وسري عملية اليقظة الإستراتيجية.</p>	المدير
<p>- القدرة على العمل الجماعي وعلى التفكير استراتيجيا.</p> <p>- القدرة على التحليل والتركيب، وبشكل خاص القدرة على الرؤية المستقبلية.</p> <p>- المعرفة التامة بمجمل عملية اليقظة.</p>	<p>- تحليل، تركيب وترجمة المعلومات المجمعة.</p> <p>- المساهمة جماعيا في إعداد السيناريوهات.</p> <p>- تصحيح الخطوات المتبعة مقارنة مع دفتر الشروط، والتحقق من صحة السيناريوهات مقارنة مع البيئة الخارجية.</p>	المتيقظون الكبار
<p>- الملاحظة الجيدة.</p> <p>- اضافة الى روح الفضولية.</p> <p>- الحيازة على مصادر المعلومات الإستراتيجية، مع القدرة على مشاطرة المعلومات فيما بينهم.</p>	<p>- تحديد مصادر المعلومات.</p> <p>- استكشاف البيئة مع انجاز ترجمة وتصفية أولية لها.</p>	المتيقظون المشتركون
<p>- نشاط حيوي دائم في العمل.</p> <p>- روح عمل جماعية عالية.</p>	<p>- جمع المعلومات اللازمة.</p> <p>- دعم اليقظة الإستراتيجية من خلال دورهم في ترتيب الملفات وإدخال المعلومات على قواعد البيانات وغيرها.</p>	العمال

المبحث الثاني: التميز المؤسسي:

إذا كانت للمنظمات لغة تتحدث بها في الوقت المعاصر، فهي بلا شك لغة التميز، فقد غدا التميز هو الشاغل الأول والأخير للممارسين والأكاديميين والعاملين في مجال الإدارة. (القرزعي، 2018: 21، 16) وبالتالي وجدت المنظمات نفسها في مواجهة صعبة تتطلب مراجعة شاملة لأوضاعها بهدف إعادة بناء المنظمات على أسس سليمة تهدف الى الارتقاء بمستوى المنظمات، واتباع سياسات جديدة تؤهلها الى خوض المنافسة مع باقي المنظمات. (حجازي، 2016: 42) وبدون هذا التميز لن تتمكن المنظمات من الصمود أمام المنافسة الكبيرة التي فرضتها الاتجاهات الحديثة في الانتاج وتقديم الخدمات. (Johnson & Scholes, 2002, P156)



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية

Arab Journal for Humanities and Social Sciences

وسيتناول الباحثان في هذا الفصل بالحديث عن الإطار المفاهيمي للتميز المؤسسي، وأهمية التميز التنظيمي، وخصائص المنظمات المتميزة، وأبعاد التميز المؤسسي، وكذلك سيتم الحديث عن النماذج الأبرز للتميز المؤسسي.

أولاً: مفهوم التميز المؤسسي:

اختلف الباحثين والكتاب حول إيجاد مفهوم محدد للتميز المؤسسي، وبالرغم من هذا الاختلاف إلا أن هناك العديد من الآراء قد اتفقت على الدور الهام للتميز المؤسسي في ايجاد الميزة التنافسية للمنظمات والتي تساعد في البقاء والاستمرارية في العمل، وسيتم استعراض مجموعة من هذه التعريفات، وهي: يرى (Pinar & Girard, 2008) بأن التميز المؤسسي: هو سعي المنظمات الى استغلال الفرص الحاسمة التي يسبقها التخطيط الإستراتيجي الفعال والالتزام بإدراك رؤية مشتركة يسودها وضوح الهدف وكفاية المصادر والحرص على الأداء. (Pinar & Girard, 2008, P31) كما يرى (أبو فارة، 2009) بأن التميز المؤسسي: هو القدوم بما هو جديد ومختلف عن الآخرين، والذي ينتج عنه تحقيق رقي وميزة في أكثر عناصر الأداء الاستراتيجي. فالتميز المؤسسي هو الريادة والابداع في تقديم المنتجات والخدمات المؤثرة من أجل تحقيق نتائج تُرضي العملاء والعاملين داخل المؤسسة. (أبو فارة 2009: 41)

ثانياً: أهمية التميز المؤسسي:

تكمن أهمية التميز المؤسسي في تحسين الأداء وتشخيص نقاط القوة في المنظمة وتحسين القدرات عاملاً مهماً لتعزيز عمل المؤسسة وفعاليتها وجعلها مؤسسة مبتكرة، (هنية، 2016: 28)، كما أن التميز المؤسسي يعمل على جلب بيئة مناسبة للابتكار والإبداع للعاملين في المنظمة، وتطبيق تقنيات جديدة بهدف زيادة الفاعلية والكفاءة لدى المؤسسة وتنشيط دورها في رفع أداء الافراد والجماعات (الخرشة، وآخرون، 2013: 218)، كما أن المنظمات بحاجة إلى وسائل وطرق للتعرف على العقبات التي تواجهها حال ظهورها، وبحاجة إلى وسيلة لجمع المعلومات حتى تتمكن من اتخاذ القرارات المهمة بخصوص الموارد البشرية، (النسور، 2010: 32)، فالتميز المؤسسي أصبح ضرورة من ضروريات التطوير الإداري لرفع مستويات الأداء، فهي تعمل على إيجاد تنظيم فعال تسوده روح الفريق والابتكار والمبادأة والمنافسة (السعودي، 2008: 264)، كما وتنبع أهميته من إمكانية المؤسسات في بلورة القوى الداعمة للتميز فيها من خلال تحقيق معدلات التغيير السريعة. (أبو ريا، 2014: 68)



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية

Arab Journal for Humanities and Social Sciences

ويرى الباحثان أن أهمية التميز المؤسسي تكمن في القدرة على استغلال كامل القوى الداعمة للتميز في المنظمات من خلال تحقيق معدلات تغيير سريعة، وكذلك من خلال المنافسة الشريفة والغير المحدودة، وكذلك في حفظ المكان والمكانة التنظيمية لها، وقدرتها في توظيف التكنولوجيا، واعتمادها على تطبيق معايير الجودة الشاملة بها.

ثالثاً: خصائص التميز المؤسسي:

من خلال اطلاع الباحثان على الدراسات السابقة فأن هناك العديد من الخصائص للتميز المؤسسي والتي تميز المنظمة عن غيرها فالمنظمات لا بد أن لكون لها تواجد دائم وحيوي ومتنامي في السوق، وأن تتميز في تقديم الخدمات أو المنتجات على الشركات والمؤسسات المماثلة، وأن تعمل على تحقيق الانجازات التي تضع الشركة في مصاف الشركات ذات الأسهم عالية القيمة. (المصري، 2015: 55)، والانحياز نحو العمل من خلال خروج المنظمات عن أنماط الإدارة البيروقراطية،. والصلة الوثيقة بالمتعاملين والاستجابة لمقترحاتهم، والسماح بالاستقلالية التنظيمية في العمل، والإنتاجية من خلال العاملين بتوفير الثقة والمشاركة بما لا يتنافى مع قيم المنظمة. (حسن، 2010: 43).

رابعاً: أبعاد التميز المؤسسي:

في إطار البحث عن الأبعاد التي تتفاعل فيما بينها لتشكل الإطار الفكري للتميز المؤسسي، اتضح وجود اختلاف في وجهات النظر لدى الباحثين في تحديد أبعاد التميز المؤسسي، حيث أن هذه الأبعاد اختلفت من منظمة إلى أخرى بحسب حجمها وطبيعتها عملها وطبيعة البيئة المحيطة بها، وكذلك اختلفت تلك الأبعاد باختلاف أهداف الدراسات التي تناولها الباحثين واختلفت باختلاف مفردات الدراسات، وقد تم الاعتماد على الأبعاد الأكثر تكراراً في معظم الدراسات السابقة.

البعد الأول: التميز القيادي: يُعد التميز القيادي من أهم مرتكزات الإدارة المعاصرة، حيث تتطلب الإدارة الحديثة قدرات فائقة من القائد ليكون قادراً على مواكبة المستجدات والمتغيرات في بيئة العمل المحيطة في المنظمة (الحيلة، 2014: 82)، وكذلك فإن الأداء القيادي المتميز هو السبب الرئيسي لتمييز عمل المنظمات مهما بلغت قدرة المنظمة على جلب التكنولوجيا المتطورة وغيرها مما يساعد على قدرة المنظمة في تقديم خدمات أو منتجات متميزة. (الصطوف، 2016: 78)



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية

Arab Journal for Humanities and Social Sciences

البعد الثاني: التميز في تقديم الخدمات: يعتبر جميع فئات المتعاملين مع المنظمة بمثابة مستهلكين للسلع

والخدمات، وفي حال الحصول على سلعة أو خدمة لا تلبى حاجات بعض فئات المتعاملين أو تزيد من توقعاتهم

فإن هؤلاء المتعاملين يلجؤون إلى منافسين جدد للتعامل معهم. (الهنداوي، 2020: 48)

البعد الثالث: تميز الموارد البشرية (المؤسسين): تعتبر تنمية الموارد البشرية من أهم الرهانات التي أدركت

مختلف المنظمات في الآونة الأخيرة أهميتها للوصول الى غايتها وتحقيق اهدافها المرسومة (أمانة ورزق الله،

2016: 2): ولتوسيع صلاحيات المؤسسين، وذلك من خلال التمكين، والتفويض وفرص المبادرة دور ايجابي

في تميز الموارد البشرية في المنظمة. (الشهراني، 2017: 43).

البعد الرابع: تميز الثقافة: فالثقافة هي تعبير عن قيم الأفراد ذوي التأثير في منظمة ما؛ حيث أن هذه القيم

تؤثر في القرارات ونمط الإدارة، وعلى علاقاتهم وتفاعلاتهم مع رؤوسهم. (بركة، 2020: 42).

خامساً: نماذج التميز المؤسسي (جوائز التميز المؤسسي):

تمنح جوائز التميز المؤسسي بناءً على اجراء المسابقات التنافسية من خلال تحفيز التميز والابداع والابتكار

لدى الافراد والمنظمات بشقيها السلعي والخدمي و التي تتيح فرص التحسين والتطوير المستمرين، وتعتبر من

أشهر جوائز التميز على المستوى العالمي، النموذج الأوروبي للتميز، وجائزة بالدريج (Baldrige)، و جائزة

ديمنج (Deming) وعلى المستوى العربي، جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية، وجائزة

أبوظبي لأداء الحكومة المتميز، وجائزة فلسطين الدولية للتميز والإبداع، وجائزة الزبير للإبداع والتميز العلمي،

وسيلقي الباحثان الضوء بنبذة مختصرة عن البعض منها:

▪ **الجائزة الأولى: النموذج الأوروبي للتميز:**

أنشأت المنظمة الأوروبية للدورة الإدارية عام 1988 بدولة مقر الاتحاد الأوروبي بلجيكا - بروكسل، وظهرت

النسخة الأولى لنموذج التميز الأوروبي عام 1991، ومنذ ظهور النسخة الأولى بدأت عملية تطوير وتحسين

النموذج حتى بداية 2013، وهو تاريخ صدور النسخة الخامسة والمعمول بها الآن. ويعتبر النموذج الأوروبي

للتميز أحد أهم الوسائل المعتمدة عالمياً للارتقاء بمستوى المنظمات وتمكينها من التقييم الذاتي، ومواكبة

التطورات المتلاحقة، ومن ثم تعزيز قدراتها من أجل تطبيق المفاهيم الإدارية المعاصرة والتنمية المستدامة بأقل

تكلفة وبجودة عالية، بما يحقق رضا المستفيدين، وتعتمد الى تنمية مواردها البشرية، بما يؤصل روح الإبداع

لديهم ويطلق ملكاتهم وقدراتهم. (أحمد، 2015: 12)



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

ويتكون النموذج الأوروبي للتميز من ثلاث مكونات أساسية وهي:

المفاهيم الأساسية للتميز: حيث تشكل المفاهيم الأساسية للنموذج الأوروبي الخطوط العريضة لتحقيق التميز المستدام في أي مؤسسة، كما أنها تستخدم كأساس لوصف سمات الثقافة التنظيمية المتميزة في المؤسسة، (عبد الفتاح، 2020: 848).

معايير التميز: تتكون معايير التميز في هذا النموذج من تسع معايير وهي: (القيادة، السياسة الإستراتيجية، الموارد، تسيير الموارد البشرية، النتائج المتعلقة بالمجتمع، نتائج الأداء الرئيسية، العمليات، إرضاء العميل الداخلي- العاملون، إرضاء العملاء الخارجيين) (امينة ورزق الله، 2016: 318)

منهجية الرادار: وهي أداة من أدوات القياس المؤسسي وتأتي اختصاراً للخماسية التالية: (افهم وقيم وقرر ونفذ وراجع)، فالرادار هي أداة بسيطة ولكنها تمتلك القوة للحث على التحسين الممنهج في جميع مناطق المؤسسة. (الجهني، 2018: 24)

▪ جائزة فلسطين الدولية للتميز والإبداع:

أنشأت هذه الجائزة عام 2007 ايماناً بأهمية تكريم الإبداع والتميز الفلسطيني حيث جاءت جائزة فلسطين الدولية للتميز والإبداع بمبادرة من رجل الأعمال صبيح طاهر المصري لتعبر عن رؤية وطموح بتريسيخ مفهوم التميز والإبداع الفلسطيني، حيث تم العمل على هذه الجائزة بالتطوير المستمر سعياً نحو التميز والرقي في الاختيار، فهي تكرم المؤسسات الفلسطينية وذوي الاحتياجات الخاصة والرياديين من الشباب الفلسطيني وأصحاب المشاريع المتميزة وشركات القطاع الخاص الفلسطيني التي تساهم بتنمية وتطوير المجتمع الفلسطيني. (<http://pal-awards.ps/>)، وتهدف الى تشجيع أفضل أداء إداري ودعم المبادرات الإبداعية في المؤسسات الفلسطينية، وتنمية وتطوير دور هذه المؤسسات في خدمة عملائها وتنمية مواردها وتحسين خدماتها، ومن أجل تشجيع تطبيق مفاهيم الإدارة الحديثة والجودة والتميز في الإدارة والأداء، وتهدف الى تعزيز الهوية الفلسطينية ويرقى بنموذج الانسان الفلسطيني الذي طالما تحدى الصعاب. (بومدين، 2019: 107)

المبحث الثالث: الدراسة الميدانية:

أولاً: التحليل الوصفي لبيانات الدراسة:

• الثبات والصدق لمحاوَر الاستبانة:

يبين الجدول رقم (1) قيمة معامل الثبات لمحاوَر الاستبيان.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences
جدول رقم (1) قيمة معامل الثبات والصدق

معامل الصدق	معامل الثبات	عدد العبارات	المقياس الكلي
0.97	0.95	40	

(المصدر: إعداد الباحثان من واقع الدراسة الميدانية، 2023م)

يوضح الجدول رقم (1) نتائج طريقة الاتساق الداخلي لقياس معامل الثبات لأداة الدراسة الاستبيان ويتضح من الجدول أن قيمة معامل ألفا كرونباخ بلغت 0.95 ويدل ذلك على أن الاستبانة المصممة بواسطة الباحثان، إذا طبقت على فرد أو على مجموعة من الأفراد عدة مرات فإنها ستعطي نفس النتائج أو التقديرات، وبالتالي فإن استبانة الدراسة يمكن وصفها بأنها ثابتة. كذلك يشير الجدول رقم (1) إلى أن قيمة معامل الصدق الذاتي بلغت 0.97 وهي قيمة عالية جداً، تدل على أن الاستبانة المصممة بواسطة الباحثان أثبتت صدقها في قياس ما وضعت لقياسه، أي أنها صالحة لقياس الجانب المقصود ولا تقيس جانباً سواه.

ثانياً: اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها:

• اليقظة الإستراتيجية:

المحور الأول: اليقظة التكنولوجية:

يشير هذا البعد إلى أن التطورات التكنولوجية، والعلمية، والتقنية، وبراءات الاختراع، والمشروعات البحثية، والإبداعات، والابتكارات، وغيرها من التطورات مما له علاقة بأنشطة المنظمة، وجمع المعلومات المتعلقة بها، وتحليلها، وتفسيرها، يساعد على رصد إشارات الإنذار المبكر والاستعداد لها، ويتضمن الدور الفاعل لليقظة التكنولوجية وأهمية تطبيقها وذلك لسلامة الجهاز المصرفي.

جدول رقم (2) يوضح المحور الأول بعد اليقظة التكنولوجية

م	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الوسط الحسابي	الاتجاه العام
1	تنظيم البنوك التجارية بولاية الجزيرة دورات تدريبية لتطوير كفاءات العاملين التكنولوجية.	40%	52%	4%	4%	-	4.28	موافق بشدة
2	تقوم البنوك التجارية بولاية الجزيرة بتطوير شبكة اتصالات امنة ومتينة.	52%	44%	4%	-	-	4.48	موافق بشدة
3	توجه البنوك التجارية بولاية الجزيرة العاملين فيها لاستخدام التكنولوجيا والتقنيات الحديثة لتقديم الخدمات المصرفية بدقة وسرعة.	42%	48%	10%	-	-	4.32	موافق بشدة



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

موافق بشدة	4.34	-	-	%12	%42	%46	تستخدم البنوك التجارية بولاية الجزيرة تكنولوجيا المعلومات في تخزين ومعالجة وتوزيع المعلومات داخلها بشكل فعال.	4
موافق	4.08	%4	%2	%16	%38	%40	تساعد شبكات الاتصال الموجودة داخل البنوك التجارية بولاية الجزيرة في سرعة الوصول الى المعلومات الخاصة بالعملاء بالوقت المناسب.	5
موافق بشدة	4.30	جميع فقرات بعد اليقظة التكنولوجية						

(المصدر: إعداد الباحثان من واقع الدراسة الميدانية ومخرجات برنامج SPSS، 2023م)

يشير الجدول رقم (2) الى مؤشرات المحور الاول وان الاتجاه العام للغالبية العظمى من افراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على العبارات من 1-4 مما يدل على أن هنالك وجود مظاهر للممارسة الفعلية لليقظة التكنولوجية في البنوك بمتوسط يتراوح بين (4.28 - 4.4.8)، بينما بقية افراد عينة الدراسة يوافقون على العبارة الخامسة على أن هنالك ممارسة فعلية لليقظة التكنولوجية في البنوك بمتوسط بلغ (4.08). ويستنتج الباحثان أن جميع أفراد عينة الدراسة يوافقون على أن تلك القياسات تمثل اليقظة التكنولوجية والتنافسية في البنوك.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

المحور الثاني: اليقظة التجارية (التسويقية):

يشير هذا البعد إلى معرفة النشاط الذي تدرس المنظمة من خلاله العلاقة بين الموردين/ المستفيدين وكذا المهارات الجديدة في السوق، (معدل نمو السوق ... الخ) من أجل تطوير المنتجات والخدمات في كافة المسائل المتصلة بالبنك.

جدول رقم (3) يوضح المحور الثاني بعد اليقظة التجارية (التسويقية)

م	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الوسط الحسابي	الاتجاه العام	
1	تهتم البنوك التجارية بولاية الجزيرة بمتابعة تطور احتياجات المستفيدين على المدى الطويل، وتطور علاقتهم بها.	38%	40%	16%	6%	-	4.10	موافق	
2	تعمل البنوك التجارية بولاية الجزيرة في تقديم الخدمات التي تلبى حاجات ورغبات العملاء في الوقت المناسب والتي تحقق رضاهم.	46%	48%	6%	-	-	4.40	موافق بشدة	
3	تهتم البنوك التجارية بولاية الجزيرة بتوفير وحفظ معلومات دائمة ومستمرة عن ظروف عملائها، ودرجة ارتباطهم بها عن طريق خدماتها.	46%	42%	12%	-	-	4.34	موافق بشدة	
4	تقدم البنوك التجارية بولاية الجزيرة الخدمات بما يحقق متطلبات المجتمع مع ضمان الجودة الشاملة.	28%	48%	22%	2%	-	4.02	موافق	
5	تعمل البنوك التجارية بولاية الجزيرة بدراسة المجتمع وتحليل متطلبات سوق العمل حتى لا تكون بمعزل عنه والتغييرات المستمرة فيه.	42%	44%	12%	2%	-	4.26	موافق بشدة	
		جميع فقرات بعد اليقظة التجارية						4.22	موافق بشدة

(المصدر: إعداد الباحثان من واقع الدراسة الميدانية ومخرجات برنامج SPSS، 2023م)

يوضح الجدول رقم (3) ان الاتجاه العام للغالبية من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على العبارات من 2-3-5 وتتبع وترقب كل التغييرات الحاصلة في بيئة المؤسسة والمرتبطة عادة بأذواق المستهلكين وتطور



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية

Arab Journal for Humanities and Social Sciences

السوق والطلب في البنوك بمتوسط يتراوح بين (4.26-4.40)، بينما بقية افراد عينة الدراسة يوافقون على

العبارات من 1-4 على البعد التجاري في البنوك بمتوسط يتراوح بين (4.02 - 4.10).

يستنتج الباحثان أن جميع أفراد عينة الدراسة يوافقون على أن تلك القياسات دراسة المجتمع وتحليل متطلبات

سوق العمل حتى لا تكون بمعزل عن المجتمع والتغيرات المستمرة في البنوك.

المحور الثالث: اليقظة البيئية:

يشير هذا البعد إلى قدرة البنوك التجارية في التعامل مع المعلومات التي تم جمعها بعناية من حيث تحليلها

ومعالجتها وارسالها لمتخذي القرار لاستخدامها في عملية اليقظة.

جدول رقم (4) يوضح المحور الثالث بعد اليقظة البيئية

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الوسط الحسابي	الاتجاه العام
1	تعمل البنوك التجارية بولاية الجزيرة في مراقبة البيئة المحيطة بها وترصد ما بها من متغيرات بصورة مستمرة.	40%	38%	22%	-	-	4.18	موافق
2	تعمل البنوك التجارية بولاية الجزيرة على تحليل مختلف التطورات الحادثة في البيئة المحيطة والاستفادة منها.	26%	52%	22%	-	-	4.04	موافق
3	تتعامل البنوك التجارية بولاية الجزيرة بإيجابية مع القيم والمعتقدات الاجتماعية.	42%	44%	14%	-	-	4.28	موافق بشدة
4	تعتمد البنوك التجارية بولاية الجزيرة على مصادر متعددة للحصول على المعلومات عن البيئة الخارجية.	48%	50%	2%	-	-	4.46	موافق بشدة
5	تلتزم البنوك التجارية بولاية الجزيرة بالقيم والأعراف والتقاليد المجتمعية في أداء مهامها وتقديم خدماتها المصرفية.	42%	46%	12%	-	-	4.30	موافق بشدة
							4.25	موافق بشدة

(المصدر: إعداد الباحثان من واقع الدراسة الميدانية ومخرجات برنامج SPSS، 2023م)

يشير الجدول رقم (4) إلى مؤشرات المحور الأول وأن الاتجاه العام للغالبية من أفراد عينة الدراسة يوافقون

بشدة على العبارات من 3-5 مما يدل على أن هنالك وجود مظاهر للممارسة الفعلية لليقظة البيئية في البنوك



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية

Arab Journal for Humanities and Social Sciences

بمتوسط يتراوح بين (4.28 - 4.46)، بينما بقية أفراد عينة الدراسة يوافقون على العبارة 1-2 على أن هناك

ممارسة فعلية لليقظة البيئية في البنوك بمتوسط بلغ (4.04-4.18). ويستنتج الباحثان أن جميع أفراد عينة

الدراسة يوافقون على أن تلك القياسات تمثل اليقظة البيئية في البنوك.

المحور الرابع: اليقظة القانونية (التشريعية):

يشير هذا البعد إلى أهمية تتبع البنوك التجارية ورصد تطور القوانين والتشريعات، والأنظمة التي تصدر عن

الهيئات الحكومية والوزارية وأصحاب القرار في الدولة للحصول على المعلومات المتعلقة بالبنك وفي الوقت

المناسب بصورة دورية ومنظمة.

جدول رقم (5) يوضح المحور الرابع بعد اليقظة القانونية (التشريعية)

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الوسط الحسابي	الاتجاه العام
1	يسمح القانون للمساهمين بالمشاركة في الرقابة الفعالة على أداء البنوك.	38%	34%	20%	8%	-	4.02	موافق
2	يحصل المساهمون على المعلومات المتعلقة بالبنوك وفي الوقت المناسب بصورة دورية ومنظمة.	32%	56%	10%	2%	-	4.18	موافق
3	تهتم البنوك التجارية بولاية الجزيرة في تتبع ورصد تطور القوانين والتشريعات والأنظمة التي تصدر عن الهيئات الحكومية والوزارية وأصحاب القرار في الدولة.	38%	52%	8%	2%	-	4.26	موافق بشدة
4	تعمل البنوك التجارية بولاية الجزيرة بنشر الأنظمة والقوانين المنظمة لعملها.	24%	52%	18%	6%	-	3.94	موافق
5	تهتم البنوك التجارية بولاية الجزيرة بوجود لوحات إرشادية تسهل عملية وصول العملاء لتلقي الخدمة.	20%	60%	18%	2%	-	3.98	موافق
	الوسط الحسابي لجميع فقرات بعد اليقظة القانونية						4.08	موافق

(المصدر: إعداد الباحثان من واقع الدراسة الميدانية ومخرجات برنامج SPSS، 2023م)

يظهر الجدول رقم (5) ان الاتجاه العام لإفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على العبارات الثالثة على أن كل

البنوك التجارية بولاية الجزيرة تهتم في تتبع ورصد تطور القوانين والتشريعات والأنظمة التي تصدر عن الهيئات

الحكومة والوزارية وأصحاب القرار في الدولة والتي تؤثر بشكل مباشر على نشاطها بمتوسط (4.26)، بينما

الغالبية العظمى من أفراد عينة الدراسة يوافقون على العبارات من 1-2-4-5 التي تؤثر بشكل مباشر على



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences
نشاطها في البنوك بمتوسط يتراوح بين (4.18-3.94). ويستنتج الباحثان أن جميع أفراد عينة الدراسة يوافقون

على أن تلك القياسات تمثل ابعاد اليقظة القانونية في البنوك.

المحور الخامس: اليقظة الاجتماعية:

يشير هذا البعد الى قدرة البنوك التجارية في توفير المناخ الاجتماعي السليم بين الجماعات، والقدرة على معالجة المشاكل الداخلية، ومعرفة جميع الحالات التي تهدد تماسك الفرق والجماعات، من خلال استباق وإدارة المخاطر الاجتماعية (نزاعات العمل).

جدول رقم (6) يوضح المحور الخامس بعد اليقظة الاجتماعية

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الوسط الحسابي	الاتجاه العام	
1	تهتم البنوك التجارية بولاية الجزيرة بشكل كبير بالوضع الاجتماعي للعاملين فيها.	24%	60%	14%	2%	-	4.06	موافق	
2	تشجع البنوك التجارية بولاية الجزيرة العاملين فيها بالعمل بروح الفريق.	34%	50%	14%	2%	-	4.16	موافق	
3	تولي البنوك التجارية بولاية الجزيرة اهتماماً كبيراً بالعلاقات الاجتماعية بين العاملين.	40%	48%	10%	2%	-	4.26	موافق بشدة	
4	تقوم البنوك التجارية بولاية الجزيرة بملاحظة كل الظواهر الاجتماعية قدر الامكان من اجل رصد كل التوترات المحيطة.	32%	50%	14%	4%	-	4.10	موافق	
5	تهتم البنوك التجارية بولاية الجزيرة بمراقبة كل التغيرات الخاصة بمختلف أوجه الحياة الاجتماعية (النمو الديمغرافي، العادات والثقافات، المستوى المعيشي، وغيرها) التي تؤثر على نشاطها.	40%	46%	14%	-	-	4.26	موافق بشدة	
	الوسط الحسابي لجميع فقرات بعد اليقظة الاجتماعية							4.17	موافق

(المصدر: إعداد الباحثان من واقع الدراسة الميدانية ومخرجات برنامج SPSS، 2023م)

يظهر الجدول رقم (6) ان الاتجاه العام لإفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على العبارات 3-5 على أن كل التغيرات الخاصة بمختلف أوجه الحياة الاجتماعية (النمو الديمغرافي، العادات والثقافات، المستوى المعيشي، وغيرها) وكذلك اهتمامها بالعلاقات الاجتماعية تؤثر بشكل مباشر على نشاطها في البنوك بمتوسط (4.26)، بينما الغالبية العظمى من افراد عينة الدراسة يوافقون على العبارات من 1-2-4 التي تؤثر بشكل



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences
مباشر على نشاطها في البنوك بمتوسط يتراوح بين (4.06 - 4.16) على التوالي. ويستنتج الباحثان أن جميع

أفراد عينة الدراسة يوافقون على أن تلك القياسات تمثل ابعاد اليقظة القانونية في البنوك.

المحور السادس: اليقظة التنافسية: يشير هذا البعد الى قدرة البنوك التجارية في توفير المناخ الاجتماعي السليم بين الجماعات، والقدرة على معالجة المشاكل الداخلية، ومعرفة جميع الحالات التي تهدد تماسك الفرق والجماعات، من خلال استباق وإدارة المخاطر الاجتماعية (نزاعات العمل).

جدول رقم (7) يوضح المحور السادس بعد اليقظة التنافسية

م	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الوسط الحسابي	الاتجاه العام	
1	تعمل البنوك التجارية بولاية الجزيرة على تحديد نقاط الضعف لديها للعمل على تلافيها.	%46	%42	%12	-	-	4.34	موافق بشدة	
2	تسعى البنوك التجارية بولاية الجزيرة للوصول للتميز في تقديم خدماتها المصرفية.	%52	%44	%4	-	-	4.48	موافق بشدة	
3	تسعى البنوك التجارية بولاية الجزيرة في البحث عن الميزات التنافسية لديها، وتطويرها، والحفاظ عليها.	%64	%28	%8	-	-	4.56	موافق بشدة	
4	تسعى البنوك التجارية بولاية الجزيرة في اكتساب موقع قوة من أجل طرح خدماتها المبتكرة في السوق.	%54	%44	%2	-	-	4.52	موافق بشدة	
5	تعمل البنوك التجارية في التحسين المستمر والدائم في خدماتها المصرفية لتحقيق الميزة التنافسية.	%50	%48	%2	-	-	4.48	موافق بشدة	
	الوسط الحسابي لجميع فقرات بعد اليقظة التنافسية							4.48	موافق بشدة

(المصدر: إعداد الباحثان من واقع الدراسة الميدانية ومخرجات برنامج SPSS، 2023م)

يظهر الجدول رقم (7) ان الاتجاه العام لإفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على جميع العبارات 3-5 على أهمية تحقيق الميزة التنافسية للبنوك التجارية من خلال تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية، وكذلك في البحث عن الميزات التنافسية التي تحقق لها موقع القوة والتي تمكنها من زيادة الحصة السوقية لها، التي تؤثر بشكل مباشر على نشاطها، حيث جاءت بمتوسط يتراوح بين (4.34-4.56). ويستنتج الباحثان أن جميع أفراد عينة الدراسة يوافقون على أن تلك القياسات تمثل ابعاد اليقظة التنافسية في البنوك.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences
جدول رقم (8) يوضح المتوسط الحسابي لكل بعد من أبعاد اليقظة الإستراتيجية

م	البعد	المتوسط	الاتجاه العام
1	البعد الأول: اليقظة التكنولوجية	4.30	موافق بشدة
2	البعد الثاني: اليقظة التجارية	4.22	موافق بشدة
3	البعد الثالث: اليقظة البيئية	4.25	موافق بشدة
4	البعد الرابع: اليقظة القانونية	4.08	موافق
5	البعد الخامس: اليقظة الاجتماعية	4.17	موافق
6	البعد السادس: اليقظة التنافسية	4.48	موافق بشدة
	الوسط الحسابي لجميع فقرات أبعاد اليقظة الإستراتيجية	4.25	موافق بشدة

(المصدر: إعداد الباحثان من واقع الدراسة الميدانية ومخرجات برنامج SPSS، 2023م)

• التميز المؤسسي:

جدول رقم (9) يوضح التميز المؤسسي في البنوك.

جدول رقم (9): التميز المؤسسي

م	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الوسط الحسابي	الاتجاه العام
1	تسعى البنوك التجارية بولاية الجزيرة باستمرار الى تحقيق مركز تنافسي متقدم.	54%	40%	2%	2%	2%	4.42	موافق بشدة
2	تخضع عمليات تقديم الخدمات المختلفة إلى ضبط وتحسين مستمرين.	50%	46%	4%	-	-	4.46	موافق بشدة
3	تقوم البنوك التجارية بولاية الجزيرة بالرقابة الدائمة والمستمرة على مرافقها لتحسين آليات تقديم الخدمة.	40%	46%	12%	2%	-	4.24	موافق بشدة
4	تمتلك البنوك التجارية بولاية الجزيرة موظفين مدربين ومؤهلين علمياً وإدارياً لتقديم الخدمة المصرفية للعملاء بشكل مميز.	44%	44%	10%	2%	-	4.30	موافق بشدة
5	تتولى الإدارة العليا للبنوك التجارية بولاية الجزيرة عملية التخطيط للاحتياجات المستقبلية.	52%	32%	12%	4%	-	4.32	موافق بشدة
6	تعمل البنوك التجارية بولاية الجزيرة في دعم أنشطة البحث والتطوير من أجل تقديم خدمة متميزة وبأقل تكاليف.	44%	42%	12%	2%	-	4.28	موافق بشدة



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

موافق بشدة	4.30	%2	%2	%6	%44	%46	تهتم البنوك التجارية بولاية الجزيرة باستقطاب الكفاءات، والتدريب المستمر، والأنشطة الداعمة لعملية التحسين.	7
موافق بشدة	4.22	-	%2	%10	%52	%36	تتميز البنوك التجارية بترشيد نفقاتها الإدارية والسيطرة على نفقاتها التشغيلية.	8
موافق بشدة	4.40	-	%2	%8	%38	%52	تتسم الإجراءات المتبعة داخل البنوك التجارية بولاية الجزيرة بالسرعة والراحة.	9
موافق	4.16	-	%2	%16	%46	%36	تتوفر لدى البنوك التجارية بولاية الجزيرة موارد مالية كافية لتغطية جميع النفقات التشغيلية.	10
موافق بشدة	4.30	الوسط الحسابي لجميع فقرات المتغير التابع (التميز المؤسسي)						

(المصدر: إعداد الباحثان من واقع الدراسة الميدانية ومخرجات برنامج SPSS، 2023م)

يشير الجدول رقم (8) إلى ان الاتجاه العام للغالبية العظمى من افراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على العبارات من 1-9 على أنها مؤشرات تعكس فاعلية التميز المؤسسي في البنوك بمتوسط يتراوح بين (4.22 - 4.46) على التوالي، بينما بقية افراد عينة الدراسة يوافقون على العبارة الأخيرة أنها مؤشر يعكس فاعلية التميز المؤسسي في البنوك بمتوسط بلغ (4.16). ويستنتج الباحثان أن جميع أفراد عينة الدراسة يوافقون على أن تلك القياسات تعكس فاعلية إدارة التميز المؤسسي في البنوك.

• اختبار الفرضيات:

اختبار الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى (والتي تم التحقق منها بموجب بيانات الاستبيان) على الآتي: "توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين اليقظة التكنولوجية وتحقيق التميز المؤسسي في البنوك التجارية بولاية الجزيرة". وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام اسلوب مربع كاي للاستقلالية، وذلك كما في الجدول التالي:



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences
جدول رقم (10) نتائج اختبار مربع كاي للعلاقة بين دور اليقظة التكنولوجية وتحقيق التميز المؤسسي

درجة المعنوية	قيمة مربع كاي	العبارات
0.007**	17.78	تنظيم البنوك التجارية بولاية الجزيرة دورات تدريبية لتطوير كفاءات العاملين التكنولوجية.
0.041*	9.98	تقوم البنوك التجارية بولاية الجزيرة بتطوير شبكة اتصالات امنة ومثينة.
0.364	4.320	توجه البنوك التجارية بولاية الجزيرة العاملين فيها لاستخدام التكنولوجيا والتقنيات الحديثة لتقديم الخدمات المصرفية بدقة وسرعة.
0.016*	12.25	تستخدم البنوك التجارية بولاية الجزيرة تكنولوجيا المعلومات في تخزين ومعالجة وتوزيع المعلومات داخلها بشكل فعال.
0.001**	27.56	تساعد شبكات الاتصال الموجودة داخل البنوك التجارية بولاية الجزيرة في سرعة الوصول الى المعلومات الخاصة بالعملاء بالوقت المناسب.

(المصدر: إعداد الباحثان من واقع الدراسة الميدانية ومخرجات برنامج SPSS، 2023م)

* معنوي تحت مستوي 5%

** معنوي تحت مستوي 1%

يلاحظ من الجدول رقم (9) أن قيمة مربع كاي في الفقرة (1-2-4-5) أكبر من القيمة الاحتمالية لها والتي تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين إجابات الباحثين على هذه الفقرات، ماعدا الفقرة رقم (3) (توجه البنوك التجارية بولاية الجزيرة العاملين فيها لاستخدام التكنولوجيا والتقنيات الحديثة لتقديم الخدمات المصرفية بدقة وسرعة) لا ترتبط بعلاقة جوهرية ذات دلالة إحصائية.

وتأسيساً على ما سبق يستنتج الباحثان أن فرضية الدراسة الأولى الخاصة بالدراسة الميدانية والتي نصت على "توجد علاقة بين اليقظة التكنولوجية كمتغير مستغل وتحقيق التميز المؤسسي في البنوك" قد تحققت جزئياً.
اختبار الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية (والتي تم التحقق منها بموجب بيانات الاستبيان) على الآتي: "توجد علاقة بين اليقظة التجارية في تحقيق التميز المؤسسي في البنوك التجارية". وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام اسلوب مربع كاي للاستقلالية، وذلك كما في الجدول التالي:

جدول رقم (11) نتائج اختبار مربع كاي للعلاقة بين دور اليقظة التجارية وتحقيق التميز المؤسسي



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

درجة المعنوية	قيمة مربع كاي	العبارات
0.024*	14.54	تهتم البنوك التجارية بولاية الجزيرة بمتابعة تطور احتياجات المستفيدين على المدى الطويل، وتطور علاقتهم بها.
0.000**	21.11	تعمل البنوك التجارية بولاية الجزيرة في تقديم الخدمات التي تلبى حاجات ورغبات العملاء في الوقت المناسب والتي تحقق رضاهم.
0.000**	25.94	تهتم البنوك التجارية بولاية الجزيرة بتوفير وحفظ معلومات دائمة ومستمرة عن ظروف عملائها، ودرجة ارتباطهم بها عن طريق خدماتها.
0.003**	19.57	تقدم البنوك التجارية الخدمات بما يحقق متطلبات المجتمع مع ضمان الجودة الشاملة
0.004**	18.85	تعمل البنوك التجارية بولاية الجزيرة بدراسة المجتمع وتحليل متطلبات سوق العمل حتى لا تكون بمعزل عن المجتمع والتغيرات المستمرة فيه.

(المصدر: إعداد الباحثان من واقع الدراسة الميدانية ومخرجات برنامج SPSS، 2023م)

* معنوي تحت مستوى 5%

** معنوي تحت مستوى 1%

يلاحظ من الجدول رقم (10) أن قيمة مربع كاي في جميع الحالات أكبر من القيمة الاحتمالية لها والتي تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين على جميع الفقرات.

وتأسيساً على ما سبق يستنتج الباحثان أن فرضية الدراسة الثانية الخاصة بالدراسة الميدانية والتي نصت على "توجد علاقة بين اليقظة التجارية كمتغير مستغل وتحقيق التميز المؤسسي في البنوك" قد تحققت.

يلاحظ من نتائج الجدول رقم (10) وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل عبارات اليقظة التجارية في تحقيق التميز المؤسسي بالبنوك التجارية.

اختبار الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية الثالثة (والتي تم التحقق منها بموجب بيانات الاستبيان) على الآتي: "توجد علاقة بين اليقظة البيئية وتحقيق التميز المؤسسي في البنوك التجارية بولاية الجزيرة". وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام أسلوب مربع كاي للاستقلالية، وذلك كما في الجدول التالي:



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences
جدول رقم (12) نتائج اختبار مربع كاي للعلاقة بين دور اليقظة البيئية وتحقيق التميز المؤسسي

درجة المعنوية	قيمة مربع كاي	العبارات
0.009**	13.58	تعمل البنوك التجارية بولاية الجزيرة في مراقبة البيئة المحيطة بها وترصد ما بها من متغيرات بصورة مستمرة.
0.001**	19.84	تعمل البنوك التجارية بولاية الجزيرة على تحليل مختلف التطورات الحادثة في البيئة المحيطة والاستفادة منها.
0.000**	23.33	تتعامل البنوك التجارية بولاية الجزيرة بإيجابية مع القيم والمعتقدات الاجتماعية.
0.246	5.434	تعتمد البنوك التجارية بولاية الجزيرة على مصادر متعددة للحصول على المعلومات عن البيئة الخارجية.
0.007**	14.26	تلتزم البنوك التجارية بولاية الجزيرة بالقيم والأعراف والتقاليد المجتمعية في أداء مهامها وتقديم خدماتها المصرفية.

(المصدر: إعداد الباحثان من واقع الدراسة الميدانية ومخرجات برنامج SPSS، 2023م)

* معنوي تحت مستوى 5%

** معنوي تحت مستوى 1%

يلاحظ من الجدول رقم (11) أن قيمة مربع كاي في الفقرة (1-2-3-5) أكبر من القيمة الاحتمالية لها والتي تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين على هذه الفقرات، ما عدا الفقرة رقم (4) (تعتمد البنوك التجارية بولاية الجزيرة على مصادر متعددة للحصول على المعلومات عن البيئة الخارجية) لا ترتبط بعلاقة جوهرية ذات دلالة إحصائية. وتأسيساً على ما سبق يستنتج الباحثان أن فرضية الدراسة الثالثة الخاصة بالدراسة الميدانية والتي نصت على "توجد علاقة بين اليقظة البيئية كمتغير مستقل وتحقيق التميز المؤسسي في البنوك" قد تحققت جزئياً.

اختبار الفرضية الرابعة:

تنص الفرضية الرابعة (والتي تم التحقق منها بموجب بيانات الاستبيان) على الآتي: "توجد علاقة بين اليقظة القانونية وتحقيق التميز المؤسسي في البنوك التجارية بولاية الجزيرة". وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام أسلوب مربع كاي للاستقلالية، وذلك كما في الجدول التالي:



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences
جدول رقم (13) نتائج اختبار مربع كاي للعلاقة بين دور اليقظة القانونية وتحقيق التميز المؤسسي

العبارة	قيمة مربع كاي	درجة المعنوية
يسمح القانون للمساهمين بالمشاركة في الرقابة الفعالة على أداء البنك.	8.556	0.200
يحصل المساهمون على المعلومات المتعلقة بالبنك وفي الوقت المناسب بصورة دورية ومنظمة.	10.38	0.109
تهتم البنوك التجارية بولاية الجزيرة في تتبع ورصد تطور القوانين والتشريعات والأنظمة التي تصدر عن الهيئات الحكومة والوزارية وأصحاب القرار في الدولة.	10.22	0116
تعمل البنوك التجارية بولاية الجزيرة بنشر الأنظمة والقوانين المنظمة لعملها.	8.97	0.175
تهتم البنوك التجارية بولاية الجزيرة بوجود لوحات إرشادية تسهل عملية وصول العملاء لمكان تلقي الخدمة.	8.135	0.228

(المصدر: إعداد الباحثان من واقع الدراسة الميدانية ومخرجات برنامج SPSS، 2023م)

* معنوي تحت مستوى 5%

** معنوي تحت مستوى 1%

يلاحظ من الجدول رقم (12) أن قيمة مربع كاي في جميع الفقرات كانت أقل من القيمة الاحتمالية لها والتي تساوي 0.000 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 لذلك لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين على هذه الفقرات.

وتأسيساً على ما سبق يستنتج الباحثان أن فرضية الدراسة الرابعة الخاصة بالدراسة الميدانية والتي نصت على "توجد علاقة بين اليقظة القانونية كمتغير مستغل وتحقيق التميز المؤسسي في البنوك" لم تتحقق.

اختبار الفرضية الخامسة:

تنص الفرضية الخامسة (والتي تم التحقق منها بموجب بيانات الاستبيان) على الآتي: "توجد علاقة بين اليقظة الاجتماعية وتحقيق التميز المؤسسي في البنوك التجارية بولاية الجزيرة". وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام أسلوب مربع كاي للاستقلالية، وذلك كما في الجدول التالي:



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences
جدول رقم (14) نتائج اختبار مربع كاي للعلاقة بين دور اليقظة الاجتماعية وتحقيق التميز المؤسسي

درجة المعنوية	قيمة مربع كاي	العبارات
0.028*	14.14	تهتم البنوك التجارية بولاية الجزيرة بشكل كبير بالوضع الاجتماعي للعاملين فيها.
0.006**	18.142	تشجع البنوك التجارية بولاية الجزيرة العاملين فيها بالعمل بروح الفريق.
0.370	6.496	تولي البنوك التجارية بولاية الجزيرة اهتماماً كبيراً بالعلاقات الاجتماعية بين العاملين.
0.068	11.74	تقوم البنوك التجارية بولاية الجزيرة بملاحظة كل الظواهر الاجتماعية قدر الامكان من اجل رصد كل التوترات المحيطة.
0.068	8.748	تهتم البنوك التجارية بولاية الجزيرة بمراقبة كل التغيرات الخاصة بمختلف أوجه الحياة الاجتماعية (النمو الديمغرافي، العادات والتقاليد، المستوى المعيشي، وغيرها) التي تؤثر بشكل مباشر على نشاطها.

(المصدر: إعداد الباحثان من واقع الدراسة الميدانية ومخرجات برنامج SPSS، 2023م)

* معنوي تحت مستوى 5%

** معنوي تحت مستوى 1%

يلاحظ من الجدول رقم (13) أن قيمة مربع كاي في الفقرة (1-3) أكبر من القيمة الاحتمالية لها والتي تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين إجابات الباحثين على هذه الفقرات، ماعدا الفقرات رقم (2-4-5) (تقوم البنوك التجارية بولاية الجزيرة بملاحظة كل الظواهر الاجتماعية قدر الامكان، تشجع البنوك التجارية بولاية الجزيرة العاملين فيها بالعمل بروح الفريق، تهتم البنوك التجارية بولاية الجزيرة بمراقبة كل التغيرات الخاصة بمختلف أوجه الحياة الاجتماعية) لا ترتبط بعلاقة جوهرية ذات دلالة إحصائية.

وتأسيساً على ما سبق يستنتج الباحثان أن فرضية الدراسة الخامسة الخاصة بالدراسة الميدانية والتي نصت على "توجد علاقة بين اليقظة الاجتماعية كمتغير مستقل وتحقيق التميز المؤسسي في البنوك" قد تحققت جزئياً.

اختبار الفرضية السادسة:

تنص الفرضية السادسة (والتي تم التحقق منها بموجب بيانات الاستبيان) على الآتي: "توجد علاقة بين اليقظة التنافسية وتحقيق التميز المؤسسي في البنوك التجارية بولاية الجزيرة". وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام أسلوب مربع كاي للاستقلالية، وذلك كما في الجدول التالي:

جدول رقم (15) نتائج اختبار مربع كاي للعلاقة بين دور اليقظة التنافسية وتحقيق التميز المؤسسي

درجة المعنوية	قيمة مربع كاي	العبارات
---------------	---------------	----------



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

0.003**	19.57	تعمل البنوك التجارية بولاية الجزيرة على تحديد نقاط الضعف لديها للعمل على تلافيها.
0.028*	14.16	تسعى البنوك التجارية بولاية الجزيرة للوصول للتميز في تقديم خدماتها المصرفية.
0.258	5.302	تسعى البنوك التجارية بولاية الجزيرة في البحث عن الميزات التنافسية لديها، وتطويرها، والحفاظ عليها.
0.120	7.318	تسعى البنوك التجارية في اكتساب موقع قوة من أجل طرح خدماتها المبتكرة في السوق.
0.005**	14.98	تعمل البنوك التجارية بولاية الجزيرة في التحسين المستمر والدائم في خدماتها المصرفية لتحقيق الميزة التنافسية.

(المصدر: إعداد الباحثان من واقع الدراسة الميدانية ومخرجات برنامج SPSS، 2023م)

* معنوي تحت مستوى 5%

** معنوي تحت مستوى 1%

يلاحظ من الجدول رقم (14) أن قيمة مربع كاي في الفقرة (1-2-5) أكبر من القيمة الاحتمالية لها والتي تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين إجابات الباحثين على هذه الفقرات، ماعدا الفقرات رقم (3-4) (تسعى البنوك التجارية بولاية الجزيرة في البحث عن الميزات التنافسية لديها، وتطويرها، والحفاظ عليها، وفترة تسعى البنوك التجارية بولاية الجزيرة في اكتساب موقع قوة من أجل طرح خدماتها المبتكرة في السوق) لا ترتبط بعلاقة جوهرية ذات دلالة إحصائية. وتأسيساً على ما سبق يستنتج الباحثان أن فرضية الدراسة السادسة الخاصة بالدراسة الميدانية والتي نصت على "توجد علاقة بين اليقظة التنافسية كمتغير مستغل وتحقيق التميز المؤسسي في البنوك" قد تحققت جزئياً.

المبحث الرابع: النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج

خلصت الدراسة الى عدد من النتائج تم تقسيمها حسب تساؤلات محاور الدراسة، وذلك حسب الآتي:

نتائج السؤال الأول: ما مدى توافر أساليب اليقظة الإستراتيجية في البنوك التجارية بولاية الجزيرة؟

يتضح أن واقع ممارسة اليقظة الإستراتيجية في البنوك التجارية في ولاية الجزيرة جاءت بمتوسط حسابي يساوي (4.25)، وبدرجة الموافقة بشدة لجميع أبعاد المقياس.

نتائج السؤال الثاني: ما مستوى التميز المؤسسي في البنوك التجارية بولاية الجزيرة؟

يتضح أن مستوى التميز المؤسسي في البنوك التجارية في ولاية الجزيرة جاءت بمتوسط حسابي يساوي (4.30)، وبدرجة الموافقة بشدة لجميع أبعاد المقياس.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences
نتائج السؤال الثالث: هل توجد علاقة بين أساليب اليقظة الإستراتيجية والتميز المؤسسي البنوك التجارية
بولاية الجزيرة؟

1. توجد علاقة ارتباط جوهريّة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التكنولوجية والتميز المؤسسي في البنوك التجارية.
2. توجد علاقة ارتباط جوهريّة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التجارية والتميز المؤسسي في البنوك التجارية.
3. توجد علاقة ارتباط جوهريّة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة البيئية والتميز المؤسسي في البنوك التجارية.
4. لا توجد علاقة ارتباط جوهريّة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة القانونية والتميز المؤسسي في البنوك التجارية.
5. توجد علاقة ارتباط جوهريّة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة الاجتماعية والتميز المؤسسي في البنوك التجارية.
6. توجد علاقة ارتباط جوهريّة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التنافسية والتميز المؤسسي في البنوك التجارية.

ثانياً: التوصيات:

1. زيادة الاهتمام بتوفير أبعاد اليقظة الإستراتيجية في البنوك التجارية لما لها من أثر واضح ومساهمة في تعزيز التميز المؤسسي.
2. تحسين شبكات الاتصال داخل البنوك التجارية بما يسمح بسرعة وصول العاملين وكذلك العملاء للمعلومات اللازمة دون تأخير وبالوقت المناسبة.
3. زيادة الاهتمام بعقد المزيد من البرامج التدريبية النوعية لتطوير مهارات العاملين وتزويدهم بالمعارف الضرورية بما يتماشى مع مستجدات العمل بما يمكنهم من تحسين الأداء وتقديم الخدمات بجودة عالية.
4. الحرص على مراعاة معايير الجودة الشاملة في جميع أنشطة وعمليات البنوك وفقاً للمعايير الدولية المتعارف عليها.
5. تحليل البيئة الداخلية والخارجية للبنوك التجارية للوقوف على نقاط الضعف ومعالجتها، والقوة وتعزيزها بما يحقق سرعة الاستجابة للتطورات والتغيرات المتسارعة.
6. خلق التوازن بين مهام العمل ومتطلبات العاملين الشخصية وإظهار التعاطف معهم وتفهم احتياجاتهم والعمل على دراستها وإشباعها بما يعزز ولاءهم.
7. زيادة كفاءة إدارة الموارد وترشيد النفقات المتعلقة بالبنك للسيطرة عليها ولضمان عدم الهدر بالموارد.
8. اعتماد أسلوب التخطيط كمنهج لدراسة الاحتياجات المستقبلية وتحقيق رؤية البنوك، وكذلك كأداة رقابية لتقييم الأداء وكشف الانحرافات عن المعايير والاهداف المنشودة.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية

Arab Journal for Humanities and Social Sciences

9. زيادة الاهتمام بجذب المواهب واستقطاب العاملين ذوي المعارف والخبرات على اعتبار انهم أهم موارد البنوك، والمحافظة عليهم وتطويرهم باستمرار.

10. الاهتمام بتوفير متطلبات جودة الخدمة وإعادة هندسة العمليات بإعادة النظر بالإجراءات المتبعة وتبسيطها وتحسين الجوانب الملموسة (صالات الانتظار تقليل وقت الخدمة..) والحفاظ على سرية المعلومات المتعلقة بالعملاء لغرس الثقة المتبادلة بين البنوك التجارية والعملاء.

المصادر والمراجع:

أولاً: المراجع العربية:

1. نهال حجازي، (2016)، "التوظيف وعلاقته بالتميز المؤسسي"، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة.
2. أبو فارة، يوسف؛ وآخرون، الجودة والتميز في منظمات الاعمال، ط1، (عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2009).
3. إبراهيم المصري، (2015)، "الإدارة بالتجوال ودورها في تحقيق التميز المؤسسي- دراسة تطبيقية على وزارة الداخلية والأمن الوطني - الشق المدني"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
4. حسن عبد المحسن، (2010)، "ممارسات إدارة الموارد البشرية وأثرها في تحقيق التميز المؤسسي - دراسة تطبيقية على شركة زين الكويتية للاتصالات الخلوية"، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان.
5. موسى السعودي، "أثر تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التميز التنظيمي في البنوك التجارية العاملة في الأردن"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، (عمان: مج 4 ع 3، 2008)، 257-287.
6. آمال الحيلة، (2014)، "نموذج مقترح لمنظمات التعلم كمدخل للتميز المؤسسي - دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية بمحافظات قطاع غزة"، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة قناة السويس، مصر.
7. ساري الهنداوي، (2020)، "دور القيادة الخادمة في تحقيق التميز المؤسسي - دراسة تطبيقية على المستشفيات غير الحكومية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
8. أمينة مساك؛ سلمى رزق الله، "تنمية الموارد البشرية ودوره في تحقيق التميز الإداري"، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، (عمان: مج 2016 ع 5، 2016)، 300-325.
9. نورة الشهراني، (2017)، "دور ادارة الكفاءات الأكاديمية في تحقيق التميز التنظيمي بجامعة الملك خالد"، رسالة ماجستير، جامعة الملك خالد، أبها.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية

Arab Journal for Humanities and Social Sciences

10. أحمد بركة، (2020)، "معايير التميز المؤسسي للإدارات العامة في وزارة التربية والتعليم العالي بالمحافظات الجنوبية لفلسطين وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر عاملها"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة
11. محمد الصطوف، (2016)، "تحليل العوامل الداعمة للإدارة بالأبداع وأثرها على التميز المؤسسي - دراسة تطبيقية على المؤسسة العامة للاتصالات السورية"، رسالة دكتوراه، جامعة حلب، حلب.
12. عطية عبد الفتاح، "درجة ممارسة أعضاء هيئات التدريس في جامعة طنطا لمعايير النموذج الأوروبي للتميز"، مجلة الإدارة التربوية، (طنطا: مج 78، ع 2، 2020)، 831-871.
13. مها القرزعي، فلسفة إدارة التميز المؤسسي في التعليم: نماذج دولية وعربية ومحلية، ط1، (الجيزة: مركز الخبرات المهنية للإدارة - بميك، 2018).
14. ياسين الخرشة؛ خالد الزريقات؛ محمود نور، "أثر عوامل التغيير على تحقيق التميز المؤسسي"، مجلة دراسات العلوم الإدارية، (عمان: مج 40، ع 2، 2013)، 211-239.
15. محمد هنية، (2016)، "مدى ممارسة الرقابة الإستراتيجية وعلاقتها بتميز الأداء المؤسسي لدى قطاع الصناعات الغذائية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
16. ماهر أبو ريا، (2014)، "دور التخطيط الاستراتيجي في تحقيق التميز المؤسسي - دراسة تطبيقية على وزارتي العمل والشؤون الاجتماعية"، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة.
17. اسماء النسور، (2010)، "أثر خصائص المنظمة المتعلمة في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي والبحث العلمي الاردنية"، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الاردن.
18. حكمت سلطان؛ محمود عثمان، مفاهيم معاصرة في الادارة الإستراتيجية، ط1، (عمان: شركة دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، 2021).
19. عمر عابد؛ لمين علواطي، "ليات تطبيق اليقظة الإستراتيجية بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية"، مجلة الاكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، (الشلف: ع 17، 2017)، 3-15.
20. شمس خلفاوي، "تتمين نظام اليقظة الإستراتيجية لتنمية المنافسة بالمؤسسات"، مجلة دراسات وأبحاث، (الشلف: ع 26، 2017)، 286-301.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية

Arab Journal for Humanities and Social Sciences

21. نهلة هاشم؛ مرفت ناصف. "القيادة الجامعية واليقظة الإستراتيجية". في المؤتمر العلمي السنوي الرابع والعشرين: قيادة التعليم وإدارته في الوطن العربي: الواقع والرؤى المستقبلية، "الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، (القاهرة: 2017)، 197-206.
22. بوتيارة عنتر؛ بدار عبد الحكيم. "اليقظة الإستراتيجية ودورها في انجاز ومتابعة مخطط الأعمال في ظل بيئة ديناميكية ومعقدة." الملتقى الدولي الثاني حول التحول الرقمي للمؤسسات والنماذج التنبؤية على المعطيات الكبيرة، (المسيلة: 2017)، 1-17.
23. إبراهيم الزهيري، "اليقظة الإستراتيجية: مدخل لإدارة التميز لتحقيق ميزة تنافسية للمؤسسات التعليمية"، المجلة التربوية، (سوهاج: مج 52، 2018)، 1-39.
24. خالد محمود، العولمة واقتصاد المعرفة في ظل اليقظة التكنولوجية والذكاء الاقتصادي، ط1، (الاسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2019).
25. نسرین صلاح الدين، " ممارسات اليقظة الإستراتيجية بجامعة السلطان قابوس"، مجلة كلية التربية بجامعة عين شمس، (القاهرة: ع 44، مج 4، 2020)، 177-260.
26. سعيد كرومي، وأحمد عمرستي، "أهمية اليقظة الإستراتيجية في تحسين القرارات الإستراتيجية والتنافسية للمؤسسة، الملتقى الدولي الرابع: المنافسة والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسة الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية"، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف - كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير - مخبر العولمة واقتصاديات شمال افريقيا (الشلف، 2010)، 1-22.
27. بوقلقول الهادي، "أهمية اليقظة الإستراتيجية كنظام للمساعدة على اتخاذ القرارات، الملتقى الدولي الثاني: "اليقظة الإستراتيجية ونظم المعلومات في المؤسسة الاقتصادية" المنظم من طرف قسم العلوم الاقتصادية لكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة باجي مختار (عنابة، 2014)، 100-113. أفكار عطية، "تطوير الممارسات الإدارية لقيادات جامعة الإسكندرية في ضوء مفهوم اليقظة الإستراتيجية"، دراسات تربوية واجتماعية بكلية التربية بجامعة حلوان، (القاهرة: ع 1، مج 23، 2017)، 793-903.
28. صمبة اسامة، غانمي البشير "أثر اليقظة الإستراتيجية في تحقيق التميز المؤسسي - دراسة حالة مؤسسة موبيليس وكالة أدرار"، (أدرار: رسالة ماجستير، جامعة أحمد دراية، 2022).
29. يوسف أبو جربوع، "أثر اليقظة الإستراتيجية في تعزيز التميز المؤسسي - دراسة حالة جامعة غزة"، مجلة الفنون والادب وعلوم الانسانيات والاجتماع، (دبي: ع 76، 2022)، 76-92.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية

Arab Journal for Humanities and Social Sciences

30. علي أبو رضوان "دور اليقظة الإستراتيجية في تحقيق التميز التنظيمي لدى كبرى البلديات - الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط"، (غزة: رسالة ماجستير، جامعة الأقصى، 2021).
31. موفق الحمداني وآخرون، مناهج البحث العلمي، ط1، (عمان: جامعة عمان للدراسات العليا، 2006).
32. أحمد شاكر، "التميز التنظيمي"، مجلة الإدارة التربوية، (القاهرة: مج 2، ع 5، 2015)، 11-13.
33. منيرة الجهني، منهجية رادار لقياس الأداء، ط1، (بنها: شعلة الإبداع للنشر والتوزيع، 2018).
34. بالكبير بومدين، دراسات ميدانية في إدارة الأعمال، (عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2019).

ثانياً المراجع الأجنبية:

1. Pinar, M., & Girard, T. (2008). Investigating the impact of organizational excellence and leadership on business performance : An exploratory study of Turkish firms. *SAM Advanced Management Journal*, 73(1), 29– 45.
2. Scholes, K., Johnson, G., & Whittington, R. (2002). Exploring corporate strategy. Hoboken: Financial Times Prentice Hall.

ثالثاً: المواقع الالكترونية:

(<http://pal-awards.ps/>)