

## أثر اليقظة الاستراتيجية على التميز التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية

سرى علي العناسوة

باحثة

د. حسام محمود جميل أبو حمور

أستاذ مشارك

قسم إدارة الأعمال - كلية الأعمال

جامعة البلقاء التطبيقية

المملكة الأردنية الهاشمية

### الملخص

تهدف الدراسة لمعرفة أثر اليقظة الإستراتيجية على التميز التنظيمي في شركات الاتصالات العاملة في الأردن، تم استخدام استبانة لجمع المعلومات من عينة الدراسة، وبلغ حجم العينة (203) مستجيب، واعتمدت الدراسة على المنهج (الكمي) الوصفي التحليلي. وبينت النتائج أنه يوجد تأثير للأبعاد مجتمعه ومنفردة (التنافسية، التكنولوجية، التجارية، البيئية) على التميز التنظيمي (القيادة، والهيكل التنظيمي، والخدمات، والموارد البشرية)، وتبين أن أهم أبعاد اليقظة الاستراتيجية هي اليقظة البيئية، ومن ثم التنافسية، والتكنولوجية، وأخيراً اليقظة التجارية لتحقيق التميز التنظيمي. وأوصت الدراسة بالعمل على إحداث تكاملية بين اليقظة الاستراتيجية وبين أنظمة إدارة المخاطر ودعم الإبداع والابتكار وتأسيس تحالفات استراتيجية قادرة على مواكبة التغيرات التي تحصل في بيئة الأعمال.

الكلمات المفتاحية: اليقظة الاستراتيجية، التميز التنظيمي، شركات الاتصالات العاملة في الأردن.

### المقدمة

يمتاز عالم اليوم بالتغيرات والمستجدات المتسارعة والتوجه نحو اقتصاد المعرفة وتوظيف التكنولوجيا والبيانات الكبيرة Big Data وأنظمة تحليل الأعمال الذكية Business Intelligence، حيث أصبحت البيئة أكثر تعقيداً واضطراباً؛ لذا أصبح لزاماً على منظمات القرن الحادي والعشرين اتخاذ خطوات استباقية لاستشراف المستقبل وتطوير خططها الإبداعية المبنية على الحقائق والأدلة للتنبؤ بالمستقبل لاستغلال الفرص المتاحة والحد من آثار المخاطر التي قد تواجهها. وقد أصبحت اليقظة الاستراتيجية مطلب حتمي للاستدامة في الأعمال التي تؤديها منظمات الأعمال المتميزة، التي تقوم بتبني أساليب وطرق تستطيع من خلالها رصد البيئة التي تعمل بها ومراقبتها، وهذا يمنحها القدرة على اكتشاف التغيرات التي تؤثر عليها عند اتخاذ القرارات الاستراتيجية (Hijawi, 2021). ومن جهة أخرى أصبح التميز التنظيمي المتمثل بالقيادة القادرة على الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة لتقديم خدمات ومنتجات تفوق خدمات المنافسين الطريق لتحقيق التميز المؤسسي الذي يسعى لتحقيق النتائج المتميزة وتعزيز رضا العملاء ومتلقي الخدمات وجميع أصحاب العلاقة لضمان استدامة أعمال المنظمة وقدراتها التنافسية. وتمثل اليقظة الاستراتيجية القدرات التي تمتلكها المنظمات لمواجهة المنافسة بتوظيف أفضل الطرق الإدارية والتجديد في أساليبها الإنتاجية وخطتها التسويقية، وذلك من خلال عملية البحث عن المعلومات بشكل مستمر سواء أكانت هذه المعلومات استراتيجية، أو اجتماعية، أو سياسية، أو علمية، أو تكنولوجية، أو خاصة ببيئة المنظمة وجميع متغيراتها وفرصها ومخاطرها (عبدالحافظ، 2021).

تعرف اليقظة لغويًا بأنها «الانتباه»، فهي مشتقة من الفعل يقظ الذي يعني (فطن للأمر وتنبّه وأخذ حذره)، واليقظة عكس النوم، ويقال رجل يقظان الفكر أي متنبه. وباللغة الإنجليزية فاليقظة هي الكلمة «Vigilance» والتي تم اشتقاقها من كلمة



\* تم استلام البحث في نوفمبر 2022، وقبل للنشر في يناير 2023، وتم نشره في يونيو 2023.

© المنظمة العربية للتنمية الإدارية - جامعة الدول العربية، 2023، ص ص 37-50، (معرف الوثائق الرقمي): 10.21608/AJA.2023.190446.1389  
بحث مستل، العناسوة، علي (2022). أثر اليقظة الاستراتيجية على التميز التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، السلط: جامعة البلقاء التطبيقية.

«Vigila» اللاتينية التي تؤكد على الاهتمام بالشيء والانتباه له ومراقبته (عبدالحميد، 2021). وعرف (Fadhila & Ali, 2018) اليقظة الذهنية على أنها الطرق التي تقوم باستخدامها لتحقيق أهدافها من خلال الاستخبارات عن السلوكيات التي تتبعها المنظمات المنافسة بالصناعة للتعرف على حاجات العملاء ومعرفة رغباتهم بشكل عام، مما يساعد في تنظيم مهام مراقبة المعلومات واختبارها وتفسيرها ونشرها بهدف تحسين القرارات المهمة في المنظمة. أما (Jalil & Ahmed, 2020) فقد عرفها بأنها «مجموعة من العمليات يقوم بها الأفراد بشكل تطوعي بشكل مستمر، وذلك من خلال استخدام معلومات تتعلق بالتغيرات في بيئة المنظمة الخارجية حيث يتم تتبع احتمالية حصولها لإيجاد فرص عمل وتقليل الأخطار العامة وحالة عدم اليقين التي قد تمر بها المنظمة». كما عرفها (Alshaer, 2020) بأنها «وسيلة الرصد والمتابعة الذكية للبيئة والمحيط الذي تعمل فيه المنظمة في عمليات البحث عن المعلومات الحالية والمستقبلية، وهي تمثل رادار المنظمة لاستشعار مختلف أنواع التطورات لاغتنام الفرص الجديدة وتقليل المخاطر المرتبطة بعدم اليقين من خلال تحديد ما يجب مراقبته وأين توجد المعلومات ثم الحصول عليها ووضع خطة عمل ل يتم تحليل المعلومات ومعالجتها وإنشاء توازن معرفي لاستخدامها في الوقت المناسب لاتخاذ قرار». ويعرفها كل من (Jaaz & Jamal, 2021) بأنها «صحة تفرض الحاجة إلى تطوير نموذج جديد في إدارة المعلومات المتعلقة بمفهوم الجودة وليس بمفهوم الكمية، سواء في المنتج أو الخدمة، فهي مجموعة من الأنشطة التي تستند إلى مراقبة بيئتها لاتخاذ القرارات المناسبة المتعلقة بالمستقبل طويل الأجل للمنظمة التي لها طابع استراتيجي، إلى جانب كونها عملية مستمرة تهدف المنظمة من خلالها إلى حماية بيئتها من أجل جمع ومعالجة ونشر المعلومات التي تمكنها من اتخاذ قرارات فاعلة في استغلال الفرص والحد من التهديدات ومواجهة المنافسة بشكل أفضل». وقد توصلت دراسة (إمباركة وعمر، 2021) إلى أنه يوجد عدة أصناف لليقظة الاستراتيجية حسب التوجه الذي تعكسه، فهي تقسم إلى اليقظة السلبية التي توصف بأنها سلبية لأنها تتم بدون بذل أي جهد، إلا أنه من الممكن الاستفادة منها إذا ما تم تحديد أهدافها وإشراك أكبر عدد ممكن من الأطراف داخل الشركة فيها. فضلاً عن اليقظة الإيجابية وهي اليقظة التي تتجه نحو المعلومات التي تم تحديدها مسبقاً ففي هذا النوع تعلم الشركة بدقة ما تريده من معلومات وتحتاج إليها.

ويعرف الباحثان اليقظة الاستراتيجية بأنها «الرصد التي تقوم بها شركات الاتصالات العاملة في الأردن للبيئة والمراقبة الذكية والشاملة لها وملاحظة التطورات التكنولوجية والعلمية والتقنية وتحليلها ومعالجتها لتجنب التهديدات واستثمار الفرص لاتخاذ قرارات استراتيجية أكثر ملائمة، بحيث تتيح للمنظمة معرفة واكتشاف التغيرات التي يمكن أن تحدث في بيئتها والتنبيه إلى كيفية التعامل معها»، ويمكن تصنيف أبعاد اليقظة الاستراتيجية إلى:

- أولاً - اليقظة التنافسية: اليقظة التنافسية هي عملية البحث عن المعلومات المتعلقة بالمنافسين ومعالجتها ونشرها، وهي تركز على مراقبة استراتيجية المنافسين وسياسة التسعير والنتائج المالية، كذلك تسعى إلى معرفة الإمكانيات والقدرات الحقيقية للمنافسين، وأدائهم واستراتيجياتهم ومعرفة توجهاتهم المستقبلية، وما يمتلكون من مهارات وكفاءات، بالإضافة إلى الافتراضات والقرارات التي قد يتخذونها، والإجراءات التي لا يستطيعون القيام بها (Othman, 2021).
- ثانياً - اليقظة التكنولوجية: وتتمثل في عمليات المراقبة المستمرة والتحليل للعوامل التكنولوجية، والتي تكون قادرة على الحصول على المعلومات اللازمة لتوقع المخاطر والتعامل معها، كما يمكن اعتبارها الجهود التي تبذلها المنظمة في متابعة التطورات التكنولوجية المتعلقة بالبحوث التكنولوجية والتطبيقية المبتكرة، بما في ذلك الخدمات وطريقة التسليم والتصنيع والإنتاج والمعدات والبرامج المختلفة التي تعمل فيها المنظمات المتنافسة وتحقق من خلالها ربحية عالية (Lebert, 2018).
- ثالثاً - اليقظة التجارية: وهي اليقظة التي تقوم من خلالها المنظمة بتحليل ودراسة كافة العلاقات التي تربطها بالموردين والعملاء والأسواق، فهي تتمثل بمعدلات النمو في هذه الأسواق والتطوير التنظيمي والاستراتيجي الأنسب الذي يستند على مراقبة الأنشطة مثل البحث والتطوير والاستفادة من المعلومات الواردة من الأسواق، وبشكل يتيح للمنظمة القيام بعمليات التوقع على مدى تطور الأسواق والتطورات التي تحدث والتفوق على المنافس (Karima & Zohra, 2021).
- رابعاً - اليقظة البيئية: هي عمليات الرصد والتحليل المستمرة لجميع الأحداث في بيئة المنظمة التي تعمل بها المنظمة، فهذا النوع من اليقظة يهتم بمكونات البيئة التي تعمل بها المنظمة، ويسمى أيضاً اليقظة الشاملة لأنه يقوم بمراقبة التغيرات مختلف الأحداث الاجتماعية والاقتصادية المؤثرة على الأنظمة التي تمارسها المنظمات المنافسة (Najm, 2018).

ويشير التميز التنظيمي إلى الوضوح في تحديد العملاء وفهم متطلباتهم واحتياجاتهم من خلال قيام جميع موظفي المنظمة بتلبية تلك الاحتياجات والمتطلبات المستقبلية المتوقعة من خلال الأداء الذي يتجاوز التوقعات ويعود بالفوائد على أصحاب المصلحة بطريقة متوازنة للأفراد والمجتمع، ويعرّف على أنه الاستثمار الفعال للفرص المهمة والتي يسبقها تخطيط والتزام برؤية واضحة ومحددة تتوفر فيها الموارد المادية والبشرية والتكنولوجية للوصول إلى الأداء المتميز (Naser & Al Shobaki, 2017). ويرى (Hijawi, 2021) أن التميز التنظيمي هو التزام تنظيمي بالتنمية المستدامة من خلال تحسين الثقافة التنظيمية وبيئة العمل والموارد البشرية والتحسين المستمر للقيمة المضافة لجميع أصحاب المصلحة الرئيسيين، وهو مقدرتها على تحفيز العاملين على تقديم المنتجات التي تفي بمتطلبات العملاء ضمن توقعات الأعمال. ويمثل مفهوم التميز التنظيمي قدرة المنظمة على تحقيق نتائج غير مسبوقة تتجاوزها بالاعتماد على وضوح الرؤية وتحديد الأهداف والتخطيط السليم والتقييم المستمر، مما يؤدي إلى نجاحها بما في ذلك القدرات والمعارف والخبرات التي يمتلكها الأفراد المتميزون والعلاقات مع الشركاء (Amayreh, 2021).

ويرى الباحثان أن التميز التنظيمي يتمثل في القدرة التنظيمية لتطوير القوى الداعمة للتميز في شركات الاتصالات الأردنية، والتي تأتي من قدرتها على تحقيق معدلات التغيير السريع للمساعدة في تحقيق مكانة تنافسية والحفاظ عليها. ويستعرض الباحثان فيما يلي مؤشرات التميز التنظيمي ومجالاته وهي:

- أولاً - التميز في القيادة: وتتمثل في وجود القيادة القادرة على التأثير بالأفراد أو الجماعة وإرشادهم وتوجيههم لكسب تعاونهم وتشجيعهم للعمل بأعلى درجة من الكفاءة والفعالية، وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة التي يجب أن تركز جهودها على بناء علاقات فعالة داخل بيئة العمل وتشجع على المنافسة والتفكير وتنتهج استراتيجية الباب المفتوح وتتبع نظم اللامركزية، وتسعى لإيجاد نظام حوافز يدعم جهود العاملين ويحفزهم على الإبداع والتفكير الخلاق (الدهيبي، 2021).
- ثانياً - التميز في الهيكل التنظيمي: وهذا النوع من التميز يعني إيجاد الأطر التنظيمية في الهيكل الذي يوضح العلاقات ويحدد المسؤوليات بين الأقسام الإدارية والوحدات التي تتشكل منها، ومن الممكن التميز في هيكل المنظمات بتقوية العلاقات وتوضيحها التي تربط بين أجزاء المنظمة وتحديد العلاقات بين الأعمال والأقسام والمراكز وتوضيح خطوط السلطة والمسؤولية بما يمكن المنظمة من أداء الأنشطة المتعددة وتحقيق أهدافها، ويُعتبر تميز الهيكل التنظيمي عن هيكل يتسم بدرجة عالية من المرونة لتشجيع الأفراد على الإبداع والابتكار (Ubaid et al, 2020).
- ثالثاً - التميز في الخدمات: ويتمثل هذا التميز في القدرات التي تمتلكها المنظمة لتقديم النصح والمشورة لتجارب العملاء المتميزة، وهي قدرة تتعلق أيضا بكافة الأنشطة التي تمارسها أقسامها ووحداتها التنظيمية على مختلف المستويات سواء كانت استراتيجية أو تشغيلية أو تكتيكية، وذلك بهدف زيادة رضا العملاء وتعزيز الميزة التنافسية للمنظمة، وهو يُعبر عن أعلى مستوى من الرضا لدى العملاء الناتج عن الأداء الجيد (Aldalimy et al, 2019).
- رابعاً - التميز في الموارد البشرية: وتعني مدى توافر موارد بشرية مميزة تمتلك مهارات مبدعة وكافية في مجال عملها، بحيث تكون قادرة على التعاطي مع الخيارات المختلفة التي تظهر أثناء ممارسة أعمالها المختلفة، وهذا يتطلب من المنظمة أن تعمل على تطوير أعضائها بشكل مستمر ليجعلها أكثر تميزاً مقارنة مع غيرها، وتمكين صنّاع القرار لتحقيق التميز والإبداع والسماح لهم بالتصرف بحرية عند أداءهم لمهامهم وتعزيز شعورهم بالقوة الشخصية من خلال تفويض الصلاحيات ومنحهم درجة من الاستقلالية لإنجاز الواجبات والمهام المناطة بهم (العمار، 2020).

وفيما يلي يستعرض الباحثان أبرز الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة:

- دراسة (سمر الدين والقروشي، 2020)، وكشفت عن وجو تأثير للقيادة الإستراتيجية على التميز التنظيمي في وزارة التجارة والاستثمار في محافظة جدة، وتبين أن متغيري الدراسة حققا مستويات مرتفعة، وتبين وجود علاقة ارتباطية بين القيادة الإستراتيجية والتميز المنظمي.
- دراسة (عبدالعزیز، 2020)، وكشفت عن وجود اثر دال إحصائياً لليقظة الاستراتيجية على تميز العاملين في أداءهم لمهامهم في اتحاد مصر للكرة الطائرة، وتبين أن اتحاد مصر للكرة الطائرة يمارس هذا النوع من اليقظة بمعدل متوسط، وأن تميز العاملين في أداءهم لمهامهم كان بدرجة مرتفعة.

- دراسة (صلاح الدين، 2020)، وخلصت إلى أن ممارسات اليقظة في الجامعة جاء مستواها بدرجة متوسطة، حيث جاءت اليقظة البيئية في المرتبة الأولى، وجاءت اليقظة التنافسية في المرتبة الأخيرة. وأشارت النتائج إلى أن جامعة قابوس تعتمد بشكل كبير على مصادر عديدة للمعلومات لممارسة اليقظة الاستراتيجية. -دراسة (الكنج، 2020)، وخلصت الدراسة إلى أن مستوى التميز التنظيمي في الشركة جاء بشكل مرتفع.
- دراسة (Schoemaker & Day, 2020)، وبينت أن أهم العوامل الأربعة هو أن تستثمر في الاستشراف (لجميع القطاعات)، ثم تقيد الإدارة والتزامها.
- دراسة (Jaaz & Jamal, 2021)، وأشارت إلى أن هذه الفنادق توجه أنشطة اليقظة الإستراتيجية لتحسين مستوى تميزها التنظيمي من خلال الاستثمار في إستراتيجية اليقظة بشكل أساسي، وتوجيه اهتمامها إلى بيقظة تكنولوجية تدعم التميز في تقديم الخدمات في هذه الفنادق.
- دراسة (Raof et al., 2021)، وبينت النتائج أن العلاقة بين التميز التنظيمي والأداء التنظيمي إيجابية، وأن التميز التنظيمي يؤدي دور وسيط.

أما اختلاف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة فيظهر من:

- من ناحية الأهداف وأبعاد اليقظة الاستراتيجية: تتفق الدراسة مع الدراسات السابقة كدراسة (عبدالعزیز، 2020) والمتمثلة في (اليقظة التنافسية واليقظة التجارية واليقظة التكنولوجية واليقظة البيئية) كأبعاد شاملة تُعبر عن اليقظة الاستراتيجية.
- من حيث عينة الدراسة والمتغير التابع: اختلفت هذه الدراسة مع بعض الدراسات السابقة كدراسة (صلاح الدين، 2020)، التي تكونت من (45) عضو هيئة تدريس بجامعة السلطان قابوس.
- من حيث المنهج المتبع: اتبعت الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي كدراسة (عبدالعزیز، 2020).

### أهمية الدراسة

تأتي أهميتها من المتغيرات التي تتناولها؛ فأهمية معايير اليقظة الاستراتيجية كموضوع فلسفي يُعد بوصلة لتحقيق التميز التنظيمي والمؤسسي، الذي يُعد أحد أهم الأهداف الاستراتيجية لقطاع الاتصالات الأردنية، وبالتالي استفادة هذه الشركات من تطبيق معايير اليقظة الاستراتيجية والتميز التنظيمي، وذلك من خلال الاستجابة للمتغيرات المتسارعة في القرن الحادي والعشرين، الذي يمتاز بضرورة إدارة المخاطر واستدامة الأعمال.

### أهداف الدراسة

- 1- بيان أثر تطبيق أبعاد اليقظة الاستراتيجية على تعزيز التميز التنظيمي في شركات الاتصالات العاملة في الأردن وفقاً لنموذج الدراسة.
- 2- الخروج بجملة استنتاجات وتوصيات لأثر أبعاد اليقظة الاستراتيجية على تعزيز التميز التنظيمي في شركات الاتصالات وفقاً لنتائج هذه الدراسة.

### مشكلة الدراسة

يعتبر التميز في المنظمات محور أساسي في العمل، ويسعى إلى تحقيق مستويات أداء عالية ومتفوقة، لذلك تمحورت مشكلة الدراسة حول بيان أهمية دعم وتعزيز مستوى ذلك التميز التنظيمي في شركات الاتصالات العاملة في الأردن، فالتميز يعتبر السلاح الفعال لزيادة قدراتها التنافسية في ظل التغيرات التكنولوجية العالمية وشدة المنافسة المحتملة بين شركات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات المحلية والإقليمية والدولية. وعليه، فإن مشكلة الدراسة تنبع من أن معظم العاملين بشركات الاتصالات العاملة في الأردن، والتي تسعى إلى تحقيق التميز التنظيمي والمؤسسي لا يطبقون أسس علمية واضحة لاستشراف المستقبل لبناء ميزة تنافسية فريدة يصعب تقليدها لتحقيق أهدافها الاستراتيجية. لذلك تم طرح التساؤلات الآتية:

- 1- ما مستوى تطبيق شركات الاتصالات العاملة في الأردن لأبعاد اليقظة الاستراتيجية؟
- 2- ما مستوى تطبيق شركات الاتصالات العاملة في الأردن للتميز التنظيمي؟
- 3- ما أثر أبعاد اليقظة الاستراتيجية على التميز التنظيمي في شركات الاتصالات العاملة في الأردن؟

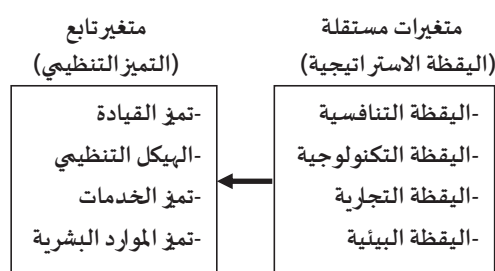
## فروض الدراسة

- **Ho:** لا يوجد أثر لأبعاد اليقظة الاستراتيجية مجتمعة والمتمثلة باليقظة التنافسية والتكنولوجية والتجارية والبيئة على التميز التنظيمي في شركات الاتصالات العاملة في الأردن. ويشتق منها الفرض الفرعية الآتية:
- **Ho1:** لا يوجد أثر لأبعاد اليقظة الاستراتيجية مجتمعة على تميز القيادة كأحد مؤشرات التميز التنظيمي في شركات الاتصالات العاملة في الأردن.
- **Ho2:** لا يوجد أثر لأبعاد اليقظة الاستراتيجية مجتمعة على تميز الهيكل التنظيمي كأحد مؤشرات التميز التنظيمي في شركات الاتصالات العاملة في الأردن.
- **Ho3:** لا يوجد أثر لأبعاد اليقظة الاستراتيجية مجتمعة على تميز الخدمات كأحد مؤشرات التميز التنظيمي في شركات الاتصالات العاملة في الأردن.
- **Ho4:** لا يوجد أثر لأبعاد اليقظة الاستراتيجية مجتمعة على تميز الموارد البشرية والمعرفة كأحد مؤشرات التميز التنظيمي في شركات الاتصالات العاملة في الأردن.

## منهج الدراسة

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة أثر اليقظة الاستراتيجية في التميز التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية وباستخدام الاستبانة.

### أنموذج الدراسة



الشكل (1): أنموذج الدراسة

جدول رقم (1)  
خصائص عينة الدراسة

المتغير	الفئات	التكرارات النسبية المئوية
الوظيفة	مدير / نائب مدير	34 %16.7
	رئيس قسم	58 %28.6
	موظف	111 %54.7
الفئة العمرية	من 20 – 30 عام	130 %64.0
	من 31 – 40 عام	44 %21.7
	من 41 – 50 عام	20 %9.9
	أكثر من 50 عام	9 %4.4
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	94 %46.3
	من 5 – 10 سنوات	67 %33.0
	من 11 – 15 سنة	24 %11.8
المؤهل العلمي	أكثر من 15 سنة	18 %8.9
	دبلوم متوسط فأقل	9 %4.5
	بكالوريوس	159 %78.3
	دراسات عليا (ماجستير / دكتوراه)	35 %17.2

## مجتمع الدراسة وعينتها

العاملين في شركات الاتصالات العاملة في الأردن وعددهم (3500) موظفاً تقريباً على النحو التالي: 1500 موظف في شركة أورنج، 1000 موظف في شركة زين، 500 موظف شركة أمنية، 500 في الشركات الأخرى، وتم الاعتماد في اختيار المستجيبين على العينة العشوائية البسيطة عند مستوى خطأ للتقدير يعادل (5%)، ومستوى ثقة (95%)، ولضمان الوصول إلى حجم العينة المحدد تم توزيع (225) استبانة، ووزعت الاستبانات إلكترونياً، وتم استرجاع (209)، واستبعد (6) منها بسبب عدم اكتمال المعلومات. وبذلك يصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (203) استبانة بنسبة (90.2%) من إجمالي الاستبانات الموزعة. ويبين الجدول رقم (1) خصائص العينة.

## أداة الدراسة

المعلومات الأولية تم الحصول عليها بالاستبانة، وتم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي (Five Likert Scale) المكون من خمس إجابات محتملة للإجابة: تبدأ من 1: لا أوافق بشدة إلى 5: أوافق بشدة، لتقييم إدراك المستجيبين لأبعاد المتغيرات المستقلة والتابعة في هذه الدراسة. ولحساب مستوى الموافقة تم حساب مدى الإجابة من 1 إلى 5 فكان الناتج 4، ثم تم قسمة الناتج 4 على 3 الذي يشكل عدد المستويات الثلاثة المطلوبة (مرتفع، متوسط، منخفض)، فكان الناتج (1.33) الذي يشكل مدى كل مستوى، ثم تم إضافته إلى نقطة البدء للحصول على: مستوى الموافقة المنخفض (2.33-1.0)، مستوى الموافقة المتوسط (3.66-2.34) ومستوى الموافقة المرتفع (5.00-3.67).

## صدق أداة الدراسة

تم توزيع استبانة هذه الدراسة على مجموعة من أعضاء الهيئة التدريسية من الأكاديميين والخبراء المختصين في مجال البحوث، لتحكيمه وضمان صلاحية المحتوى، ووفقاً لتوصيات الأكاديميين والخبراء التي استخدمت كتغذية راجعة، فقد تم تطوير الاستبانة وفقاً لتلك الآراء.

## ثبات أداة الدراسة

يشير معامل الثبات إلى مدى جودة فقرات الاستبانة واتساقها الداخلي في قياس الأبعاد، ولقد تم التوصل إليه من خلال معامل الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا) لجميع متغيرات الدراسة قد بلغت (0.964)، وهي تعد نسبة ممتازة كونها أكبر من النسبة المقبولة (0.60)، (Sekaran, 2016)؛ أما بالنسبة لبقيّة المتغيرات فقد تراوحت من (0.746) إلى (0.961) حيث كانت جميع القيم فوق النسبة المقبولة.

## الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم احتساب النسب المئوية، والتكرارات، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبانة المختلفة، كما تم اختبار الفرضيات باستخدام أسلوب الانحدار المتعدد والبسيط ومعاملات الانحدار لبيان تأثير مجموعة من المتغيرات المستقلة في المتغير التابع.

## حدود الدراسة

تناولت الدراسة أثر المتغيرات المستقلة وأبعاد اليقظة الإستراتيجية وهي (التنافسية، التكنولوجية، التجارية، البيئية) على المتغير التابع المتمثل بالتميز التنظيمي وهي (القيادة، الهيكل التنظيمي، والخدمات، والموارد البشرية) في شركات الاتصالات العاملة في الأردن، وقد واجهت الباحثان بعض القيود منها الوقت الطويل نسبياً للحصول على المعلومات اللازمة من عينة الدراسة؛ وذلك لانشغال العاملين بشركات الاتصالات الأردنية بأعمالهم، وتحفظهم خوفاً من الإساءة لسمعة شركاتهم التي تضع بعض القيود للمشاركة في استطلاعات الرأي، بالإضافة إلى البعد المكاني لشركات الاتصالات الأردنية وفروعها المنتشرة في جميع المحافظات الأردنية من أقصى الجنوب إلى أقصى الشمال، ولكن تم التغلب على ذلك باستخدام الأدوات الإلكترونية لتصميم الاستبانة Microsoft Form واستخدامت emails, WhatsApp في توزيعها.

## نتائج الدراسة

### أولاً - مستوى اليقظة الاستراتيجية في شركات الاتصالات العاملة في الأردن

يبين الجدول رقم (2) أن البُعد الأول الخاص باليقظة التنافسية كان بمستوى مرتفع، ونال وسط حسابي وبلغ (4.19) وبنسبة إجابة بلغت (83.8%)، وانحراف معياري بلغ (0.57)، وبأن ترتيبه كان الثاني؛ الأمر الذي يشير إلى أهمية تحديد الشركة لمنافسها، وجمع وتحليل البيانات الخاصة بهم، ومراقبة استراتيجياتهم، والاستجابة لعروض ومنتجات المنافسين من خلال تقديم عروض أكثر تنافسية. وأن الوسط الحسابي للبُعد الثاني اليقظة التكنولوجية بلغ (4.15) وبنسبة إجابة بلغت (82.9%)، وانحراف معياري بلغ (0.65)، وهو مستوى مرتفع، مما يتطلب من المنظمة الوقوف على الأساليب والتقنيات المتوفرة عند منافسها،

جدول رقم (2)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد اليقظة الإستراتيجية

الرقم	البُعد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	الترتيب	نسبة الإجابة من مساحة المقياس الكلية
1	يقظة تنافسية	4.19	0.57	مرتفع	الثاني	83.8
2	يقظة تكنولوجية	4.15	0.65	مرتفع	الرابع	82.9
3	يقظة تجارية	4.18	0.70	مرتفع	الثالث	83.7
4	يقظة بيئية	4.23	0.68	مرتفع	الأول	84.5
	المتوسط العام	4.19	0.57	مرتفع		83.7

وتوقع المخاطر التكنولوجية لاقتناص الفرص وتحقيق تفوق على المنافسين. ثم جاء البُعد الثالث اليقظة التجارية بلغ (4.18) وبنسبة إجابة بلغت (83.7%)، وانحراف معياري بلغ (0.70)، وهو مستوى مرتفع، وبأن ترتيبه كان الثالث؛ الأمر الذي يشير إلى أهمية تحليل المجال الاقتصادي والمالي للسوق التي تعمل به الشركة، وضرورة تحديد احتياجات الزبائن

وتلبيتها لضمان رضاهم واستدامة ولاءهم، بالإضافة لتعزيز علاقة الشركة بمورديها لتوفير الأجهزة والمعدات المنافسة. أما بُعد اليقظة البيئية بلغ (4.23) ونسبة إجابة بلغت (84.5%)، وانحراف معياري بلغ (0.68) وهو مستوى مرتفع، وحصل على أعلى متوسط حسابي وهذا يعني أهمية التعرف على العوامل المؤثرة على البيئة والمناخ لفهم الظروف التي تؤثر على الزبائن وعاداتهم الشرائية.

### ثانياً - مستوى التميز التنظيمي في شركات الاتصالات العاملة في الأردن

جدول رقم (3)

الرقم	البند	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	الترتيب	نسبة الإجابة من مساحة المقياس الكلية
1	تميز القيادة	4.20	0.66	مرتفع	الأول	84.1
2	تميز الهيكل التنظيمي	3.87	0.89	مرتفع	الرابع	77.4
3	تميز الخدمات	4.01	0.79	مرتفع	الثاني	80.2
4	تميز الموارد البشرية والمعرفة	3.94	0.88	مرتفع	الثالث	78.8
	المتوسط العام	4.01	0.74	مرتفع		80.1

يبين الجدول رقم (3) أن البعد الأول

الخاص بتميز القيادة كان بمستوى مرتفع نال وسط حسابي بلغ (4.20) ونسبة إجابة من مساحة المقياس الكلية بلغت (84.1%)، وانحراف معياري بلغ (0.66)، وحصل على المرتبة الأولى وهذا يعني أهمية أن تنظر المنظمة إلى المستقبل المستدام بمشاركة جميع أصحاب العلاقة، وتعزيز العمل بروح الفريق، وتطوير وسائل وأساليب الاتصال والتواصل. وأن الوسط الحسابي للبعد الثاني تميز الهيكل

التنظيمي بلغ (3.87) ونسبة إجابة بلغت (77.4%)، وانحراف معياري بلغ (0.89)، وهو مستوى مرتفع، وبأن ترتيبه كان الرابع؛ الأمر الذي يشير إلى ضرورة أن تستجيب الشركة للمتغيرات والتطورات في بيئة العمل المتسارعة من خلال تطوير الهيكل التنظيمي المرن، وتعزيز كفاءة العمليات وفعاليتها، وتحفيز الابتكار، وصولاً لتحقيق الأهداف الإستراتيجية للشركة. وأن متوسط تميز الخدمات بلغ (4.01) ونسبة إجابة بلغت (80.2%)، وانحراف معياري بلغ (0.79)، وهو مستوى مرتفع، وبأن ترتيبه كان الثاني؛ الأمر الذي يشير إلى ضرورة تقديم تجربة متميزة وفريدة للعملاء وتقديم خدمات بمستويات جودة عالية تفوق توقعات الزبائن. وأن متوسط تميز الموارد البشرية والمعرفة بلغ (3.94)، ونسبة إجابة بلغت (78.8%)، وانحراف معياري بلغ (0.88)، وهو مستوى مرتفع، وبأن ترتيبه كان الثالث؛ الأمر الذي يشير إلى ضرورة امتلاك المعرفة، وتبني الابتكار وتشجيعها، وتنمية رأس المال الفكري وتحفيزه من خلال استقطاب العاملين المتميزين وتدريبهم وتأهيلهم وتحفيزهم لضمان التطوير والتحسين المستمر والوصول إلى الأداء المتميز.

### ثالثاً - اختبار الفرضيات

1- اختبار الفرضية الرئيسية: تنص على «لا يوجد أثر لأبعاد اليقظة الاستراتيجية (التنافسية، التكنولوجية، التجارية، البيئية) على التميز التنظيمي بأبعاده مجتمعه (تميز القيادة، والهيكل التنظيمي، وتميز الخدمات، وتميز الموارد البشرية) في شركات الاتصالات الأردنية»، واختبارها تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد.

جدول رقم (4)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر اليقظة الاستراتيجية على التميز التنظيمي

المتغير التابع	ملخص النموذج	Model Summary	جدول تحليل التباين الأحادي ANOVA	معاملات الانحدار	Coefficients
التابع	(R)	Adjusted (R <sup>2</sup> )	F	Sig.*	β
الارتباط	معامل التحديد	التحديد المعدل	المحسوبة درجات الحرية	مستوى الدلالة	معامل التحديد المحسوبة
التميز التنظيمي	0.712	0.506	206.188	0.00	0.712
			201 البواقي		
			202 المجموع		

\* يكون الأثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α ≤ 0.05).

يبين الجدول رقم (4) أن قيمة معامل الارتباط بلغت (R=0.712) وهي قيمة دالة إحصائية وتدل على ارتباط إيجابي بين المتغيرات المعتمدة في الدراسة. أما (R<sup>2</sup>) فقد بلغ (0.506)، بمعنى اليقظة الاستراتيجية تفسر (50.6%) من التباين

في التميز التنظيمي، والنسبة الباقية هي (49.4%) فإنها تعود لمتغير لم يظهر في النموذج. وقد تبين أن  $R^2$  Adjusted فهو (0.504) وهذا يبين مدى الاهتمام باليقظة الإستراتيجية بعد التخلص من القيم الناتجة عن الخطأ المعياري الناجم عن التميز التنظيمي. كذلك ( $\beta=0.712$ )، وهذا يعني أن زيادة اليقظة الاستراتيجية يؤدي إلى نفس الزيادة في التميز التنظيمي بقيمة (71.2%)، كما أن قيمة (F) بلغت (206.188) وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )، ونستنتج أنه يوجد أثر لأبعاد اليقظة الاستراتيجية (التنافسية، التكنولوجية، التجارية، البيئية) على التميز التنظيمي بأبعاده مجتمعه (القيادة، والهيكل التنظيمي، والخدمات، والموارد البشرية) في شركات الاتصالات العاملة في الأردن.

2- الفرضية الفرعية الأولى: تنص على «لا يوجد أثر لأبعاد اليقظة الاستراتيجية على تميز القيادة كأحد أبعاد التميز التنظيمي في شركات الاتصالات العاملة في الأردن».

#### جدول رقم (5)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر اليقظة الاستراتيجية على تميز القيادة

المتغير التابع	ملخص النموذج Model Summary			جدول تحليل التباين الأحادي ANOVA		معاملات الانحدار Coefficients			
	(R)	(R <sup>2</sup> )	Adjusted (R <sup>2</sup> ) معامل	F	df	Sig.*	$\beta$	T	Sig.*
تميز القيادة	0.746	0.557	0.555	252.825	1	0.00	0.746	15.900	0.00
					الانحدار				
					البواقي				
					المجموع				

\* يكون الأثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ).

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي في الجدول رقم (5) وجود تأثير ذو دلالة إحصائية، حيث ارتباطها بلغ ( $R=0.746$ ) وهذا يعني ارتباط إيجابي بينهما. أما ( $R^2$ ) فكان (0.557)، أي أن اليقظة الاستراتيجية فسرت (55.7%) من التباين الحاصل في تميز القيادة، وما تبقى من النسبة (54.3%) يعود بسبب متغيرات أخرى. وتبين أن  $R^2$  Adjusted قد بلغ (0.555) وهو ما يعكس مستوى الاهتمام باليقظة الإستراتيجية بعد التخلص من القيم الناتجة عن الخطأ المعياري الناجم عن تميز القيادة. والتأثير بلغ ( $\beta=0.746$ )، بمعنى ازدياد اليقظة الاستراتيجية يؤدي إلى نفس الزيادة في تميز القيادة بقيمة (74.6%)، وقيمة (T) المحسوبة (15.900) وهي دالة إحصائياً، ونستنتج أنه يوجد أثر لليقظة الاستراتيجية على تميز القيادة.

3- الفرضية الفرعية الثانية: تنص على «لا يوجد أثر لأبعاد اليقظة الاستراتيجية على تميز الهيكل التنظيمي كأحد أبعاد التميز التنظيمي في شركات الاتصالات العاملة في الأردن»، ولاختبارها تم استخدام تحليل الانحدار البسيط.

#### جدول رقم (6)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر اليقظة الاستراتيجية على تميز الهيكل التنظيمي

المتغير التابع	ملخص النموذج Model Summary			جدول تحليل التباين الأحادي ANOVA		معاملات الانحدار Coefficients			
	(R)	(R <sup>2</sup> )	Adjusted (R <sup>2</sup> ) معامل	F	df	Sig.*	$\beta$	T	Sig.*
تميز الهيكل التنظيمي	0.641	0.410	0.407	139.867	1	0.00	0.641	11.827	0.00
					الانحدار				
					البواقي				
					المجموع				

\* يكون الأثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ).

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي في الجدول رقم (6) وجود تأثير ذو دلالة إحصائية، حيث الارتباط هو ( $R=0.641$ ) وهذا معناه ارتباط إيجابي بينهما. أما ( $R^2$ ) فكانت (0.410)، أي أن اليقظة الإستراتيجية فسرت (41.0%) من تباين التميز في الهيكل التنظيمي، وما تبقى (59.0%) يعود لعوامل ليست في النموذج. وبلغ  $R^2$  Adjusted (0.407) وهو مستوى الاهتمام باليقظة الإستراتيجية بعد استبعاد القيم الناتجة عن الخطأ المعياري الناجم عن التميز في الهيكل التنظيمي. وبلغ التأثير ( $\beta=0.641$ )، فالزيادة باليقظة الاستراتيجية يؤدي إلى نفس الزيادة في تميز الهيكل التنظيمي بقيمة (64.1%)، أما (T) المحسوبة (11.827) وهي دالة إحصائياً، ونستنتج أنه يوجد أثر لليقظة الإستراتيجية على تميز الهيكل التنظيمي.



4- الفرضية الفرعية الرابعة: وتنص على « لا يوجد أثر لأبعاد اليقظة الإستراتيجية على تميز الخدمات كأحد أبعاد التميز التنظيمي في شركات الاتصالات العاملة في الأردن».

#### جدول رقم (7)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر اليقظة الاستراتيجية على تميز الخدمات

المتغير التابع	ملخص النموذج Model Summary			جدول تحليل التباين الأحادي ANOVA		معاملات الانحدار Coefficients	
	(R)	(R <sup>2</sup> )	Adjusted (R <sup>2</sup> )	F	df	Sig.*	معامل التحديد المحسوبة مستوى الدلالة
تميز الخدمات	0.678	0.459	0.457	170.725	الانحدار 1		0.678
					المحسوبة	درجات الحرية	
					البواقي	201	0.00
					المجموع	202	0.00

\* يكون الأثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ).

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي في الجدول رقم (7) وجود تأثير ذو دلالة إحصائية، حيث بلغ الارتباط ( $R=0.678$ ) وهذا ارتباط إيجابي بينهما. أما ( $R^2$ ) فكان (0.459)، فاليقظة الاستراتيجية تفسر (45.9%) من تباين في التميز في الخدمات، والباقي (54.1%) يعود لأسباب لم تكن بالنموذج. وقد تبين أن  $R^2$  Adjusted قد بلغ (0.457) وهذا يعني أن مستوى الاهتمام باليقظة الاستراتيجية بعد التخلص من القيم الناتجة عن الخطأ المعياري الناجم عن تميز الخدمات. والتأثير كان ( $\beta=0.678$ )، أي زيادة اليقظة الاستراتيجية يؤدي إلى نفس الزيادة في تميز الخدمات بقيمة (67.8%)، أما (T) المحسوبة فقد كانت (13.066) وهي دالة عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ). ونستنتج أنه يوجد أثر لليقظة الاستراتيجية على تميز الخدمات.

#### الاستنتاجات

توصلت الدراسة إلى الاستنتاجات الآتية:

- كانت قيم الوسط الحسابي لأبعاد اليقظة الاستراتيجية: التنافسية، والتكنولوجية، والتجارية، والبيئية (4.19، 4.15، 4.18، 4.23) على الترتيب؛ الأمر الذي يشير إلى أهمية جميع الأبعاد من وجهة نظر العاملين بشركات الاتصالات كانت على الترتيب من الأعلى إلى الأقل: اليقظة البيئية، اليقظة التنافسية، واليقظة التجارية، وأخيراً اليقظة التكنولوجية. فيما كان المتوسط العام 4.19 بانحراف معياري مقداره 0.57 مما يشير إلى أهمية اليقظة الاستراتيجية لدى العاملين في شركات الاتصالات العاملة في الأردن.
- كانت قيم الوسط الحسابي لأبعاد التميز التنظيمي: تميز القيادة، وتميز الهيكل التنظيمي، وتميز الخدمات، وتميز الموارد البشرية والمعرفة (4.20، 3.87، 4.01، 3.94) على الترتيب؛ الأمر الذي يشير إلى أهمية جميع الأبعاد، وإلى أن الأهمية النسبية من وجهة نظر العاملين بشركات الاتصالات كانت على الترتيب من الأعلى إلى الأقل: تميز القيادة، وتميز الخدمات، وتميز الموارد البشرية والمعرفة، وأخيراً تميز الهيكل التنظيمي. فيما كان المتوسط العام 4.01 بانحراف معياري مقداره 0.74 مما يشير إلى أهمية التميز التنظيمي لدى العاملين في شركات الاتصالات العاملة في الأردن.
- وجود أثر لأبعاد اليقظة الاستراتيجية على التميز التنظيمي في شركات الاتصالات العاملة في الأردن.
- اتفقت النتائج التي تم التوصل إليها مع النتائج التي توصلت لها الدراسة السابق، وعلى النحو الآتي:
  - 1- من أهم أبعاد اليقظة الاستراتيجية: التنافسية، والتكنولوجية، والتجارية (اليقظة التسويقية)، والبيئية (عبدالعزیز، 2020)، (صلاح الدين، 2020)، (Jaz & Jamal, 2021).
  - 2- من أهم أبعاد التميز التنظيمي: تميز القيادة، والهيكل التنظيمي، والمنتجات المقدمة، والموارد البشرية. (الكنج، 2020)، (Raof et al., 2021).
  - 3- لتطبيق أبعاد اليقظة الاستراتيجية بأبعادها المختلفة أثر إيجابي على التميز التنظيمي والمؤسسي، وتطوير وتعزيز الإبداع والابتكار، والبراعة التنظيمية، وتنمية وتنوع الميزة التنافسية، وتحقيق الأداء التنافسي الفعال، والأداء الريادي، وإدارة المشاريع التطويرية، والتميز في تقديم الخدمات، وتحسين المنهجيات والآليات المتبعة، والإنتاجية التنظيمية (سمر الدين والقرشي، 2020)، (عبدالعزیز، 2020)، (Jaz & Jamal, 2021).

- 4- تتفاوت الأهمية النسبية لأبعاد اليقظة الاستراتيجية المطبقة في شركات الاتصالات العاملة في الأردن، حيث كانت وفق نتائج هذه الدراسة بالترتيب (البيئية، والتنافسية، والتجارية، والتكنولوجية) على التوالي (صالح الدين، 2020).
- 5- تتفاوت الأهمية النسبية لأبعاد التميز التنظيمي المطبقة في شركات الاتصالات العاملة في الأردن، حيث كانت وفق نتائج هذه الدراسة بالترتيب (تميز القيادة، وتميز الخدمات، وتميز الموارد البشرية والمعرفة، وتميز الهيكل التنظيمي (سمر الدين والقرشي، 2020)، (الكنج، 2020).
- 6- هناك أثر لكفاءة القيادات الاستراتيجية والإدارية للمنظمة وأنظمة تكنولوجيا المعلومات المتوفرة، وسهولة الوصول إلى المعلومات الخاصة بالمنافسين على مدى فعالية تطبيق اليقظة الاستراتيجية وتحقيق التميز التنظيمي (سمر الدين والقرشي، 2020)، (Raouf et al, 2021).
- 7- هناك فروق تعزى للمتغيرات الديموغرافية (المؤهل العلمي وطبيعة الشركة) لأبعاد اليقظة الاستراتيجية في تقديرات أفراد العينة، فيما لا توجد فروق تعزى لمتغيرات (الجنس، والوظيفة، والفئة العمرية، وعدد سنوات الخبرة) (سمر الدين والقرشي، 2020).
- 8- ضرورة الاستثمار باليقظة الاستراتيجية التي تلعب دور مهم في صياغة وتطوير استراتيجيات المنظمة الساعية إلى التميز والأداء الريادي وبناء الميزة التنافسية المستدامة (Schoemaker & Day, 2020)، (Jaz & Jamal, 2021).

## التوصيات

يوصي الباحثان شركات الاتصالات الأردنية بما يلي:

- 1- العمل على إحداث تكامل بين اليقظة الاستراتيجية وبين أنظمة إدارة المخاطر ودعم الإبداع والابتكار، وتأسيس تحالفات استراتيجية قادرة على مواكبة التغيرات التي تحصل في بيئة الأعمال.
- 2- نشر ثقافة اليقظة الاستراتيجية وإدارة المخاطر واستدامة الأعمال بين العاملين في شركات الاتصالات، وخصوصاً المستوى القيادي من خلال الدورات والندوات المتخصصة.
- 3- ضرورة استقطاب المتخصصين في مجال اليقظة الاستراتيجية والتميز التنظيمي، وتأهيلهم للعمل على بناء وتطوير المنظومة الاستراتيجية للشركة، بما يكفل تميزها على مختلف المستويات.
- 4- العمل على استحداث وحدة متخصصة باليقظة الاستراتيجية ضمن الهيكل التنظيمي للشركة وفق أهداف محددة، تتضمن العمل على استشراق المستقبل وتحليل المتغيرات وإعداد الخطط اللازمة للاستجابة لها، على أن يكون تقييم الأداء التنظيمي والمؤسسي من ضمن مسؤولياتها.
- 5- العمل على تطوير الخطة المنظمة الاستراتيجية وخطة إدارة المخاطر واستدامة الأعمال وما يتوافق معهما من سياسات، وخطط تنفيذية، وتحسين العمليات والبرامج والمشاريع التطويرية، على أن يتم حشد المصادر المالية والمادية والبشرية والتكنولوجية لضمان نجاحها.
- 6- ضمان التنفيذ والتطبيق ذات الكفاءة والفعال للإجراءات ضمن مفهوم الاستجابة السريعة للمتغيرات والمستجدات، سواء أكان ذلك من خلال اقتناص الفرص أو مواجهة المخاطر والتحديات والتقليل من أثارها على استمرارية أعمال المنظمة.

## المراجع

### أولاً - مراجع باللغة العربية:

- إمبركة، طوير؛ وعمر، محي الدين. (2021). «دور اليقظة الإستراتيجية في تعزيز الإبداع في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة نفضال»، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، 7 (1)، 157-178.
- الدهيبي، فهد. (2021). «أثر التمكين الوظيفي في التميز التنظيمي: دراسة ميدانية في البنوك التجارية القطرية»، مجلة رماح للبحوث والدراسات، (59)، 63-96.
- سمر الدين، رشا والقشبي، سوزان. (2020). «أثر القيادة الإستراتيجية في تحقيق التميز التنظيمي دراسة ميدانية على وزارة التجارة والاستثمار في محافظة جدة»، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 4(2)، 1-25.
- صلاح الدين، نسرين. (2020). «ممارسات اليقظة الاستراتيجية بجامعة السلطان قابوس: دراسة ميدانية»، مجلة كلية التربية، 44 (4)، 177-260.
- عبدالحميد، أسماء. (2021). «تصور مقترح لتحقيق الميزة التنافسية لجامعة الأزهر في ضوء مفهوم اليقظة الاستراتيجية»، المجلة التربوية لكلية التربية، 83 (83)، 901-956.
- عبدالعزيز، جمال. (2020). «أثر اليقظة الاستراتيجية في تحقيق تميز الأداء للعاملين بالانحد المصري لكرة الطائرة»، المجلة العلمية للتربية البدنية وعلوم الرياضة، 89 (3)، 26-47.
- العمار، عبد الله. (2020). «أثر التعزيز النفسي على التميز التنظيمي: دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة في مدينة الحديدة»، مجلة العلوم التربوية والدراسات الإنسانية، (10)، 94-126.
- الكنج، ربي. (2020). «مدى توافر أبعاد التميز التنظيمي في المنظمات الخدمية: دراسة ميدانية في شركة اتصالات سيرتيل»، مجلة تشرين سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، 42 (6)، 53-72.

### ثانياً - مراجع باللغة الأجنبية:

- Alshaer, S. A. (2020). The Effect of Strategic Vigilance on Organizational Ambidexterity in Jordanian Commercial Banks. *Modern Applied Science*, 14(6), 82-89.
- Amayreh, K. (2021). "The Role of Knowledge Management in Delivering the Organization to the State of Performance Excellence: Mediating Role of Technological Vigilance", *Management Science Letters*, 11 (4), 1277-1286.
- Fadhiela, S. D. & Ali, F. A. (2018). "The Role of Strategic Vigilance in the Operational Performance of the Banking Sector: Field Research in a Sample of Private Banks", *European Journal of Business and Management*, 10 (21), 1-18.
- Hijjawi, G. (2021). "The Effect of Entrepreneurship on Organizational Excellence: The Mediating Role of Visionary Leadership", *Management Science Letters*, 11 (1), 57-66.
- Jaaz, S. A. & Jamal, D. H. (2021). "The Effect of the Dimensions of Strategic Vigilance on Organizational Excellence: An Applied Study of Premium Class Hotels in Baghdad", *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/ Egyptology*, 18 (08), 2101-2137.
- Jalil, A. N. A. & Ahmed, M. S. F. (2020). "Reflection of Strategic Vigilance in Entrepreneurial Direction: An Empirical Study in the Mesopotamia Company", *Journal of Administration and Economics*, 7 (1): 92-103.
- Lebert, J. (2018). "Information and Communication Technologies and Human Rights Advocacy: The Case of Amnesty International", *Civil Society in the Information Age*, 1 (1), 19-36.
- Najm, T. (2018). "The Role of Strategic Vigilance in Continuous Improvement: An Analytical Survey in the General Company for Food Products", Thesis Submitted to Obtain a Master's Degree in Total Quality Management Techniques.

- Naser, S. S. A. & Al Shobaki, M. J. (2017). "Organizational Excellence and the Extent of its Clarity in the Palestinian Universities from the Perspective of Academic Staff", *International Journal of Information Technology and Electrical Engineering*, 6 (2), 47-59.
- Othman, M. R. (2021). "The Sustainability Stimulus of Malaysian Seaport Cluster Toward Competitive Vigilance: The Total Quality Management (TQM) Approach", *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT)*, 12 (3), 1636-1646.
- Raoof, R.; Basheer, M. F.; Javeria, S.; Ghulam Hassan S. & Jabeen, S. (2021). "Enterprise Resource Planning, Entrepreneurial Orientation, and the Performance of SMEs in a South Asian Economy: The Mediating Role of Organizational Excellence", *Cogent Business & Management*, 8 (1), 1-18.
- Schoemaker, P. J. & Day, G. S. (2020). "Determinants of Organizational Vigilance: Leadership, Foresight, and Adaptation in Three Sectors", *Futures & Foresight Science*, 2 (1), 24-39.
- Sekaran, Uma. (2016). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. New York, NY: John Wiley & Sons Inc.
- Ubaid, A. M.; Dweiri, F. T. & Ojiako, U. (2020). "Organizational Excellence Methodologies (OEMs): A Systematic Literature Review", *International Journal of System Assurance Engineering and Management*, 11 (6), 1395-1432.

## The Impact of Strategic Vigilance on Organizational Excellence in Jordanian Telecom Companies

**Dr. Husam Mahmoud Abu-Hamour**

Associate Professor - Department of Business Administration  
College of Business - Al-Balqa Applied University, Jordan  
Dr.husamabuhamour@bau.edu.jo

**Sura Ali Al-Anaswah**

Researcher in Business Administration  
Master of Business Administration  
College of Business - Al-Balqa Applied University, Jordan  
Sura.ali.94@gmail.com

### ABSTRACT

This study aimed to know the impact of strategic vigilance on organizational excellence in Jordanian telecom companies. On the analytical descriptive (quantitative) method, the statistical program (SPSS) was used to data analysis and test hypotheses. There is impact of the dimensions of strategic vigilance collectively and individually (competitive, technological, commercial, and environmental) on the dimensions of organizational excellence in terms of its collective and individual dimensions (leadership, organizational structure, services, human resources and knowledge), and the most important dimensions of strategic vigilance are environmental vigilance, competitiveness, technology, and finally commercial vigilance to achieve organizational excellence.

The study recommends working on complementary events between strategic vigilance and risk management systems, supporting creativity and innovation, and establishing strategic alliances capable of keeping pace with changes in the business environment.

**Keywords:** *Strategic Vigilance, Organizational Excellence, Jordanian Telecom Companies.*



