



## أثر اليقظة الاستراتيجية في التميز المنظمي في قطاع الاتصالات اليمنية

### The impact of strategic vigilance in organizational excellence in the Yemeni telecom sector

**Mohammad Ali Hussain Al-Dhufri**

*Researcher - Department of Business Administration  
Faculty of Commerce and Economics  
Sana'a University -Yemen*

**محمد علي حسين الظفري**

*باحث - قسم إدارة أعمال  
كلية التجارة والاقتصاد - جامعة صنعاء - اليمن*

**Muhammad Abdullah Al-Ashwal**

*Researcher - Department of Business Administration  
Faculty of Commerce and Economics  
Sana'a University -Yemen*

**محمد عبدالله الأشول**

*باحث - قسم إدارة أعمال  
كلية التجارة والاقتصاد - جامعة صنعاء - اليمن*

**الملخص:**

هدفت الدراسة إلى قياس أثر اليقظة الاستراتيجية في التميز المنظمي في قطاع الاتصالات اليمنية واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، ولجمع البيانات الميدانية تم الاعتماد على أداة الاستبانة، وكان حجم مجتمع الدراسة (515) عامل وعاملة، وتم أخذ عينة باستخدام أسلوب العينة العشوائية الطبقية (220) عامل وعاملة وكانت نتائج الدراسة ما يلي :- إن مستوى توفر اليقظة الاستراتيجية في قطاع الاتصالات اليمنية من وجهة نظر العاملين إجمالاً كان مرتفعاً، حيث حصل على متوسط حسابي مقداره (5.36) بانحراف معياري (0.71) وبنسبة (76.57%)، كما بينت نتائج الدراسة أن مستوى توفر التميز المنظمي في قطاع الاتصالات اليمنية من وجهة نظر العاملين إجمالاً كان مرتفعاً، حيث حصل على متوسط حسابي مقداره (5.09) بانحراف معياري (0.89) وبنسبة (72.71%)، كما يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لليقظة الاستراتيجية بأبعادها (اليقظة التكنولوجية، اليقظة التجارية، اليقظة البيئية، اليقظة التنافسية) في التميز المنظمي في قطاع الاتصالات اليمنية.

**الكلمات المفتاحية:** اليقظة الاستراتيجية، التميز المنظمي.

**Abstract:**

The study aimed to investigate the impact of strategic vigilance on organizational excellence in the Yemeni telecommunications sector. The researcher used the descriptive analytical method and to collect field data, he relied on the questionnaire tool. The size of the study population was (515) male and female workers, and a sample was taken using the stratified random sampling method, representing its size of (220) male and female workers. The most prominent results were that the level of availability of strategic vigilance in the telecommunications sector under study was high in all its dimensions, and the level of availability of organizational excellence in the telecommunications sector under study was high. The results of the study also showed that the level of availability of strategic vigilance in the Yemeni telecommunications sector from the point of view of employees in general was high, as he obtained an arithmetic mean of (5.36) with a standard deviation of (0.71) and a percentage of (76.57%). The results of the study also showed that the level of availability of organizational excellence in the Yemeni telecommunications sector from the point of view of employees as a whole was high, as he obtained an arithmetic mean of (5.09) with a deviation Standard (0.89) with a percentage of (72.71%), and there is a statistically significant effect at the level ( $0.05 \geq \alpha$ ) of strategic vigilance in its dimensions (technological vigilance, commercial vigilance, environmental vigilance, competitive vigilance) on organizational excellence in the Yemeni telecommunications sector.

**Keywords:** strategic vigilance, organizational excellence.

تحقيق التنمية المستدامة، والتحول الرقمي، حيث يواجه هذا القطاع العديد من المتغيرات التي تؤثر عليه منها (العولمة، متطلبات الزبائن المتغيرة، التطور التكنولوجي المتسارع، المنافسة الشديدة...)، لذلك يتطلب بالضرورة

**المقدمة:**

يعتبر قطاع الاتصالات اليمنية من أهم المنظمات الاقتصادية المهمة، حيث تؤدي هذه المنظمات دوراً بارزاً وكبيراً في دعم الاقتصاد الوطني والمساهمة في

الأداء، ووجود قصور في ثقافة الجودة ومتطلباتها، لا يساعد على تحقيق الميزة التنافسية في شركات الاتصالات اليمنية.

ومن خلال قيام الباحثان بمراجعة عديد من الدراسات السابقة (المحلية والعربية والاجنبية) التي تناولت اليقظة الاستراتيجية والتميز المنظمي في المنظمات بشكل عام، وفي شركات الاتصالات على وجه الخصوص، توصل الباحثان إلى أن هناك فجوة بحثية، بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة.

وبناءً على ذلك يمكن إيضاح مشكلة الدراسة من خلال التساؤل الرئيس الآتي:

ما أثر اليقظة الاستراتيجية في التميز المنظمي في قطاع الاتصالات اليمنية؟ وينبثق عنه التساؤلات الفرعية التالية:

ما مستوى توفر اليقظة الاستراتيجية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات اليمنية؟

ما مستوى توفر التميز المنظمي من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات اليمنية؟

**فرضيات الدراسة:**

من خلال مشكلة وتساؤلات الدراسة وأهدافها وبعد الاطلاع على الأسس النظرية لمتغيرات الدراسة ذات الصلة، تم تحديد علاقة الربط بين متغيرات الدراسة والفرضيات بمثابة الحل الأولي للمشكلة والتي سيتم اختبارها والتأكد من صحتها بأساليب وطرق مختلفة وكما هو موضح:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لليقظة الاستراتيجية بأبعادها (اليقظة التكنولوجية - اليقظة التجارية - اليقظة

أن يتبنى هذا القطاع تطبيق أساليب إدارية حديثة لمواجهة تلك المتغيرات، ونظرًا للدور المهم الذي تؤديه اليقظة الاستراتيجية باعتبارها من الأساليب الإدارية الحديثة التي تركز على مواجهة المنافسة والوصول إلى التميز في الأداء، وتلبية احتياجات ورغبات الزبائن، فإن هذه الدراسة ستركز على دراسة أثر اليقظة الاستراتيجية في التميز المنظمي في قطاع الاتصالات في الجمهورية اليمنية.

**مشكلة الدراسة وأسئلتها:**

يواجه قطاع الاتصالات اليمنية حالة من عدم الاستقرار بشكل يحد من قدراته على التكيف مع المتغيرات والمؤثرات البيئية، حيث أظهر تقرير مؤشرات الأداء لقطاع الاتصالات اليمنية لعام 2021م الصادر عن وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات اليمنية، أن اشتراكات الهاتف المحمول ازدادت بشكل طفيف لكل 100 نسمة، وهي لا تزال منخفضة 20 نقطة مئوية أقل من متوسط أقل البلدان.

كما أشارت الدراسات التي أجريت في شركات الاتصالات اليمنية بأن هناك ضعف في الاداء، حيث أشارت دراسة (جلال، 2018) إلى أن هناك ضعف في الأساليب المستخدمة لزيادة الإنتاجية وتقديم الخدمات في شركات الاتصالات في الجمهورية اليمنية، وأشارت دراسة (الأديمي، 201) إلى أن شركات الاتصالات في الجمهورية اليمنية ما زالت بحاجة إلى رفع مستوى معدلات الأداء في جميع المستويات، من أجل المحافظة على حيويتها وتعزيز قدرتها التنافسية، خاصة في ظل المتغيرات البيئية المتقلبة والسريعة، وأشارت دراسة (الغشمي، 2019) إلى أن هناك ضعف في مستوى

**الأهمية العملية (التطبيقية):**

لفت انتباه القيادات الإدارية في قطاع الاتصالات اليمنية بأهمية استخدام اليقظة الاستراتيجية وتبني أبعادها.

تقديم مجموعة من النتائج والتوصيات للقيادات الإدارية وصانعي القرار في قطاع الاتصالات اليمنية بهدف تحقيق التميز المنظمي.

**حدود الدراسة:**

تحددت الدراسة بالحدود الآتية:

الحدود الموضوعية:

ركزت الدراسة على أثر اليقظة الاستراتيجية بأبعادها (اليقظة التكنولوجية - اليقظة التجارية - اليقظة البيئية - اليقظة التنافسية) في التميز المنظمي.

**الحدود المكانية:**

تطبق هذه الدراسة في قطاع الاتصالات اليمنية وهي كالاتي: شركة يمن موبايل للهاتف النقال، شركة YOU للهاتف النقال، شركة سبا فون للهاتف النقال، شركة (واي) نبأ الهدهد للهاتف النقال.

**التعريفات الاصطلاحية والإجرائية**

اشتملت الدراسة على المصطلحات الآتية:

**اليقظة الاستراتيجية:**

عملية مستمرة من بحث وجمع ومعالجة للمعلومات الاستراتيجية والقيام بنشرها من أجل استخدامها من طرف متخذي القرارات في المؤسسة لتحقيق التميز في الأداء والتنافسية به.

(الزهيري، 2018)

وقد عرف ليسكا (Lesca) اليقظة الاستراتيجية أنها عملية جماعية مستمرة تقوم بها مجموعة من الأفراد

البيئية - اليقظة التنافسية) في التميز المنظمي بأبعاده مجتمعة في قطاع الاتصالات اليمنية. وينبثق عن هذه الفرضية فرضيات فرعية:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لليقظة التكنولوجية في التميز المنظمي في قطاع الاتصالات اليمنية.

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لليقظة التجارية في التميز المنظمي في قطاع الاتصالات اليمنية.

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لليقظة البيئية في التميز المنظمي في قطاع الاتصالات اليمنية.

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لليقظة التنافسية في التميز المنظمي في قطاع الاتصالات اليمنية.

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى الآتي:

التعرف على مستوى اليقظة الاستراتيجية في قطاع الاتصالات اليمنية من وجهة نظر العاملين.

بيان مستوى التميز المنظمي في قطاع الاتصالات اليمنية من وجهة نظر العاملين.

إظهار أثر اليقظة الاستراتيجية في تعزيز التميز المنظمي في قطاع الاتصالات اليمنية.

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة بالآتي:

**الأهمية العلمية (النظرية):**

ستمثل إضافة جديدة لما كتب من أبحاث ودراسات عن أثر اليقظة الاستراتيجية في التميز المنظمي في قطاع الاتصالات اليمنية.

الاتصالات الأردنية، هدفت الدراسة إلى تحديد أثر اليقظة الاستراتيجية في التميز التنظيمي لشركات الاتصالات العاملة في الأردن. وأظهرت النتائج أن هناك تأثيراً لأبعاد اليقظة الاستراتيجية مجتمعة وفردية (تنافسية، تكنولوجية، تجارية، بيئية) في التميز التنظيمي (القيادة، الهيكل التنظيمي، الخدمات، الموارد البشرية)، وتبين أن أهم أبعاد اليقظة الاستراتيجية هي: اليقظة البيئية، ثم اليقظة التنافسية، ثم اليقظة التكنولوجية وأخيراً اليقظة التسويقية لتحقيق التميز التنظيمي.

• دراسة (صقور وعسلي، 2022) بعنوان: "أثر اليقظة الاستراتيجية على مستوى الأداء التنافسي لشركات الاتصالات الخلوية"، دراسة ميدانية على شركتي سيرتل - MTN سورية.

هدفت الدراسة إلى تناول أثر اليقظة الاستراتيجية بأبعادها المتمثلة في (اليقظة التنافسية - اليقظة التجارية- اليقظة التكنولوجية - اليقظة البيئية) وأثرها على مستوى الأداء التنافسي لشركات الاتصالات الخلوية المدروسة. اعتمدت الدراسة على المنهج الاستنباطي في وصف المتغيرات المدروسة، كما اعتمدت على أسلوب المسح الإحصائي، واستخدمت أداة الاستبيان التي وزعت على عينة بلغت 390 موظفًا في الإدارات العامة لشركات الاتصالات. تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي وكانت أهم نتائج الدراسة وجود تأثير معنوي لليقظة الاستراتيجية على الأداء التنافسي. ومن أهم المحاور المؤثرة على الأداء التنافسي هو التحول من اليقظة التكنولوجية، يليها اليقظة التنافسية، ثم اليقظة التجارية وأخيراً اليقظة البيئية.

طواعية، وتستخدم معلومات استباقية حول التغيرات التي قد تحدث في البيئة الخارجية للمنظمة من أجل صنع الفرص والحد من التهديدات والأخطار الناتجة من عدم اليقين بشكل عام (النجار والشوابكة 2020).

**تعرف اليقظة الاستراتيجية إجرائياً:** قدرة منظمات الاتصالات من بحث وجمع ومعالجة للمعلومات الاستراتيجية-بشكل مستمر- والقيام بنشرها من أجل استخدامها من طرف متخذي القرارات في منظمات الاتصالات من أجل صنع الفرص والحد من التهديدات والأخطار الناتجة من عدم اليقين بشكل عام، ولتحقيق التميز في الأداء والتنافسية به.

**التميز المنظمي:** قدرة المنظمات على المساهمة بشكل استراتيجي في تحقيق أهداف المنظمة على التفوق في أداءها وحل مشكلاتها ثم تحقيق أهدافها بصورة فعالة عن باقي المنظمات، حيث يتم التركيز على جميع الأشخاص العاملين في المنظمة، لتحقيق كافة الأهداف الاجتماعية للمنظمة، وبالتالي إمكانية النجاح (رضوان، 2014).

**يُعرف التميز المنظمي إجرائياً:** أنه قدرة قطاع الاتصالات اليمنية على المساهمة بشكل استراتيجي في تحقيق أهداف المنظمة على التفوق في أداءها وحل مشكلاتها ثم تحقيق أهدافها بصورة فعالة عن باقي المنظمات، حيث يتم التركيز على جميع الأشخاص العاملين في المنظمة، لتحقيق كافة الأهداف الاجتماعية للمنظمة، وبالتالي إمكانية النجاح.

**الدراسات السابقة:**

• دراسة (أبو حمور & العناسوة، 2023) بعنوان: "أثر اليقظة الاستراتيجية في التميز التنظيمي" في شركات

وجود علاقة ارتباط معنوية قوية وموجبة ذات دلالة إحصائية بين الأنواع الثلاثة لليقظة التكنولوجية وتميز الأداء في جامعة الملك خالد.

• دراسة Hasan، 2022، بعنوان:

The impact of strategic veganic in high performance applied in Communication companies

هدفت الدراسة إلى اختبار أثر اليقظة الاستراتيجية في الأداء المرتفع في شركات الاتصالات، ولهذا اختار الباحث عينة عشوائية ضمت قادة شركات الاتصالات، وزعت عليهم أداة الدراسة الرئيسية لاستطلاع الآراء حول المتغيرات التي تم الدراسة عنها، وقد أظهر التحليل الإحصائي عددًا من النتائج أبرزها: اهتمام شركات الاتصالات باليقظة الاستراتيجية والأداء العالي، فضلًا عن حقيقة أن شركات الاتصالات تمكنت من تحسين قدرتها على الأداء المرتفع من خلال توظيف يقظتها الاستراتيجية

• دراسة Jazz & Jamal 2021 بعنوان:

The effect of the dimensions of strategic vigilance on organizational excellence) an applied study of premium class hotels in Baghdad

أثر اليقظة الاستراتيجية على التميز التنظيمي دراسة مطبقة على كلاس هوتيل في بغداد

هدفت الدراسة إلى توضيح أثر اليقظة الاستراتيجية على التميز التنظيمي في فنادق الدرجة الممتازة في مدينة بغداد، حيث اعتمد الباحث المنهج الوصفي الاستكشافي للوصول إلى أهداف الدراسة، وهي الإجابة على السؤال الرئيس للدراسة: هل استطاعت فنادق الدرجة الممتازة من خلال اليقظة الاستراتيجية من الوصول إلى التميز؟

• دراسة (أبو جربوع، 2022) بعنوان: " أثر اليقظة الإستراتيجية على تعزيز التميز المؤسسي في جامعة غزة"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر اليقظة الاستراتيجية في تحسين التميز المؤسسي، دراسة حالة جامعة غزة، والكشف عن العلاقة بين اليقظة الاستراتيجية والتميز المؤسسي لدى العاملين في جامعة غزة. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وأظهرت نتائج الدراسة ما يلي: نسبة اليقظة الاستراتيجية لدى العاملين في جامعة غزة بنسبة (86.42%) وهو مستوى "مرتفع جدًا". وأشارت الدراسة إلى أن واقع اليقظة الإستراتيجية ومستوى التميز المؤسسي للجامعة مرتفع جدًا.

• دراسة (محمد، 2021) بعنوان: "دور اليقظة التكنولوجية في تحقيق تميز الأداء في الجامعات السعودية من منظور استراتيجي مطبق في جامعة الملك خالد" بالمملكة العربية السعودية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور اليقظة التكنولوجية في تحقيق التميز في الأداء بالجامعات السعودية من منظور استراتيجي بالتطبيق على جامعة الملك خالد. ولتحقيق هذا الهدف تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث استخدم الباحث الاستبانة لجمع المعلومات الأولية، وخلصت الدراسة إلى عدة استنتاجات أبرزها أن مستوى اليقظة التكنولوجية بجامعة الملك خالد كان مرتفعًا بشكل عام، وأن اليقظة التكنولوجية للسوق احتلت المرتبة الأولى، تليها اليقظة التكنولوجية التنافسية. وأخيرًا كان مستوى الوعي بتكنولوجيا المعلومات والمستوى الفعلي لتمييز الأداء في جامعة الملك خالد مرتفعًا بشكل عام. كما كشفت عن

اليقظة الاستراتيجية ومكوناتها في التميز المنظمي والذي بدوره سيساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية لقطاع الاتصالات اليمنية

نتائج الدراسة ومناقشتها:

أولاً: الإجابة عن تساؤلات الدراسة:

للإجابة على التساؤل الرئيس للدراسة:

ما أثر اليقظة الاستراتيجية في التميز المنظمي في قطاع الاتصالات اليمنية؟

ويتمتع منه الأسئلة التالية:

ما مستوى توفر اليقظة الاستراتيجية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات اليمنية؟

وللإجابة على هذا السؤال قام الباحثان بعرض النتائج على مستوى كل بُعد على حدة بحسب فقراته،

عرض النتائج المتعلقة بالبُعد الأول: اليقظة التكنولوجية:

جدول رقم (4) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول فقرات بعد: اليقظة التكنولوجية

وتمثلت أبعاد اليقظة الاستراتيجية في: (اليقظة البيئية والتنافسية والتجارية والتقنية) لتحقيق التميز. بدأت الدراسة من خلال المشكلة المتمثلة في وجود ضعف وفجوة في التميز التنظيمي بين المنظمات التي شملتها الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: تقوم فنادق الدرجة الممتازة بتوجيه أنشطة اليقظة الاستراتيجية في تحسين تميزها التنظيمي، وذلك من خلال الاستثمار في استراتيجية اليقظة بشكل أساسي بالإضافة إلى الاهتمام باليقظة التكنولوجية التي تدعم التميز في تقديم الخدمات في فنادق الدرجة الممتازة.

التعقيب على الدراسات السابقة والفجوة البحثية:

تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في كونها من الدراسات النادرة التي تم إجراؤها في قطاع الاتصالات في البيئة اليمنية - على حد علم الباحثين - التي درست أثر اليقظة الاستراتيجية في التميز المنظمي لقطاع الاتصالات اليمنية، وكما أن هذه الدراسة قد تسهم في زيادة وعي قيادة وموظفي الاتصالات اليمنية لأهمية العلاقة الناجمة عن أثر

ترتيب الفقرة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الاستجابة
2	1	تراقب شركتكم الأساليب الحديثة والمستجدة في مجال تكنولوجيا الاتصالات وتعمل على اكتسابها.	5.66	0.92	80.86%	مرتفعة
4	2	تعمل شركتكم على الحد من المفاجآت المتعلقة بالتطورات التكنولوجية واتجاهات المنافسين الجدد .	5.38	0.95	76.86%	مرتفعة
1	3	تعمل شركتكم على مواكبة التطورات للشركات الرائدة في خدمات الاتصالات.	5.69	0.94	81.29%	مرتفعة
6	4	تقوم شركتكم بدراسة السوق التكنولوجي من خلال تحديد الداخليين والخارجيين منه والتغيرات التي تطرأ عليه.	5.30	0.99	75.71%	مرتفعة
5	5	تبحث شركتكم عن الفرص التكنولوجية واستغلالها والاستفادة منها.	5.35	1.00	76.43%	مرتفعة
3	6	تهتم شركتكم بمعرفة التكنولوجيا المستخدمة من قبل المنافسين	5.41	0.98	77.29%	مرتفعة
		المتوسط الإجمالي للبعد: اليقظة التكنولوجية	0.75	5.47	78.14%	مرتفعة

إلى أن مستوى قيام قطاع الاتصالات اليمنية بدراسة السوق التكنولوجي من خلال تحديد الداخلين الخارجين منه والتغيرات التي تطرأ عليه.

بشكل عام فإن المتوسط الحسابي لفقرات درجة توفر بُعد اليقظة التكنولوجية في قطاع الاتصالات اليمنية حصل على (5.47)، بانحراف معياري (0.75) وبنسبة (78.14%)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على أن قطاع الاتصالات اليمنية لديه يقظة تكنولوجية مرتفعة من خلال مراقبة كل جديد فيما يتعلق بالتطور التكنولوجي والاستفادة من ذلك التطور.

عرض النتائج المتعلقة بالبُعد الثاني: اليقظة التسويقية:

جدول رقم (5) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول فقرات بُعد: اليقظة التسويقية

بينت نتائج الدراسة بالجدول (4) السابق أن درجة توفر بُعد اليقظة التكنولوجية في قطاع الاتصالات اليمنية تراوح بين متوسطات حسابية (5.30 - 5.69) وبنسبة (75.71% - 81.29%) ويقابل مستوى (مرتفع) لكافة فقرات البُعد، كما تبين من نتائج الدراسة أن أعلى درجة توفر لبُعد اليقظة التكنولوجية في قطاع الاتصالات اليمنية تمثلت في الفقرة (3)، حيث حصلت على متوسط حسابي (5.69) بانحراف معياري (0.94) وبنسبة (81.29%)، ويشير ذلك إلى أن مستوى مواكبة قطاع الاتصالات اليمنية للتطورات للشركات الرائدة في خدمة الاتصالات مرتفع، بينما تمثل أقل درجة توفر لبُعد اليقظة التكنولوجية في قطاع الاتصالات اليمنية في الفقرة (4)، حيث حصلت على متوسط حسابي مقداره (5.30) بانحراف معياري (0.99) وبنسبة (75.71%)، وتشير النتيجة

ترتيب الفقرة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الاستجابة
1	1	تسعى شركتكم لتلبية الاحتياجات والرغبات الحالية والمستجدة للعملاء بشكل مستمر.	5.63	1.02	80.43%	مرتفعة
6	2	تتابع شركتكم الموردين الحاليين والمستقبليين وأهم التطورات الحاصلة والتي ستحصل على مستواهم.	5.32	1.00	76.00%	مرتفعة
3	3	تبحث شركتكم باستمرار عن فرص الدخول لأسواق جديدة.	5.48	1.04	78.29%	مرتفعة
4	4	تولي شركتكم اهتمام بالفعاليات التسويقية الحديثة التي تؤثر على سلوك العملاء.	5.45	1.07	77.86%	مرتفعة
2	5	تسعى شركتكم للحصول على معلومات تساهم في تطوير الخدمات التي تقدمها.	5.48	1.00	78.29%	مرتفعة
5	6	تحرص شركتكم على تطبيق آليات مناسبة لقياس رضا العملاء.	5.36	1.15	76.57%	مرتفعة
		إجمالي متوسط بُعد: اليقظة التسويقية	5.46	0.85	78.00%	مرتفعة

بينت نتائج الدراسة بالجدول (5) السابق: أن درجة توفر بُعد اليقظة التسويقية في قطاع الاتصالات اليمنية تراوح بين متوسطات حسابية (5.32- 5.63) وبنسبة (76.00% - 80.43%) ويقابل مستوى (عالٍ) لكافة فقرات البُعد، كما تبين من نتائج الدراسة أن أعلى درجة توفر في بُعد اليقظة التسويقية في قطاع الاتصالات اليمنية تمثلت في الفقرة (1)، حيث حصلت على متوسط حسابي (5.63) بانحراف معياري (1.02) وبنسبة (80.43%)، ويشير ذلك إلى أن مستوى سعي شركات قطاع الاتصالات اليمنية لتلبية الاحتياجات والرغبات الحالية والمستجدة للعملاء بشكل مستمر (مرتفع) ، بينما تمثل أقل درجة توفر لبُعد اليقظة التسويقية في قطاع الاتصالات اليمنية في الفقرة (2)، حيث حصلت على متوسط حسابي

مقداره (5.32) بانحراف معياري (1.00) وبنسبة (76.00%)، وتشير النتيجة إلى أن مستوى متابعة شركات الاتصالات اليمنية الموردين الحاليين والمستقبلين وأهم التطورات الحاصلة والتي ستحصل على مستواهم (مرتفع).

وبشكل عام فإن المتوسط الحسابي لفقرات درجة توفر بُعد اليقظة التسويقية في قطاع الاتصالات اليمنية حصل على (5.45)، بانحراف معياري (0.85) وبنسبة (78.00%)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على أن مستوى اليقظة التسويقية لدى قطاع الاتصالات اليمنية يمثل مستوى (مرتفع)

**عرض النتائج المتعلقة بالبُعد الثالث: اليقظة التنافسية**

جدول رقم (6) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول فقرات بُعد: اليقظة التنافسية.

ترتيب الفقرة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الاستجابة
6	1	توظف شركتكم وسائل الاستعلام التنافسي للحصول على معلومات حول أداء/قدرات المنافسين.	5.10	1.03	72.86%	مرتفعة
4	2	تكلف شركتكم منظومة البحث لديها لمراقبة تقنيات التوزيع لدى المنافسين مثل (شبكة التوزيع/أو خطط التوزيع/أو أسعار البيع المعتمدة/أو غيرها).	5.15	1.11	73.57%	مرتفعة
5	3	تتابع شركتكم الاستراتيجيات المتبعة من قبل المنافسين	5.13	0.98	73.29%	مرتفعة
1	4	ترصد شركتكم التغيرات التي تطرأ على الأسواق المنافسة لتقديم الخدمة الأكثر تميزاً	5.45	0.99	77.86%	مرتفعة
3	5	تتابع شركتكم التغيرات في حصتها السوقية بصفة دورية.	5.36	1.04	76.57%	مرتفعة
2	6	تتبنى شركتكم مبدأ السبق في تقديم الخدمات الجديدة قبل المنافسين.	5.45	1.13	77.86%	مرتفعة
		المتوسط الإجمالي للبُعد: اليقظة التنافسية	5.27	0.80	75.29%	مرتفعة

(5.10) بانحراف معياري (1.03) وبنسبة (72.86%)، وتشير النتيجة إلى أن مستوى توظيف شركات الاتصالات اليمنية وسائل الاستعلام التنافسي للحصول على معلومات حول أداء قدرات المنافسين مرتفع. وبشكل عام فإن المتوسط الحسابي لفقرات درجة توفر بُعد اليقظة التنافسية في قطاع الاتصالات اليمنية حصل على (5.27)، بانحراف معياري (0.80) وبنسبة (75.29%)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على أن مستوى اليقظة التنافسية لدى قطاع الاتصالات اليمنية مرتفع.

**عرض النتائج المتعلقة بالبُعد الرابع: اليقظة البيئية:**  
جدول رقم (7) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول فقرات بُعد: اليقظة البيئية.

ترتيب الفقرة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الاستجابة
5	1	تعمل شركتكم على تحليل نقاط القوة والضعف عند مراقبة محيطها الداخلي من خلال جمع البيانات وتحليلها والاستفادة منها.	5.16	1.01	73.71%	مرتفعة
5	2	تعمل شركتكم على تحليل نقاط الفرص والتهديدات عند مراقبة محيطها الخارجي من خلال جمع البيانات وتحليلها والاستفادة منها.	5.16	1.01	73.71%	مرتفعة
4	3	ترصد شركتكم التطورات في التشريعات والقوانين التي قد تؤثر على أعمالها.	5.24	1.03	74.86%	مرتفعة
3	4	ترصد شركتكم التغييرات السياسية والاقتصادية التي قد تؤثر على أعمالها.	5.24	0.98	74.86%	مرتفعة
1	5	ترصد شركتكم مجالات المسؤولية الاجتماعية وتساهم فيها.	5.31	1.07	75.86%	مرتفعة
2	6	ترصد شركتكم التغييرات الثقافية في المجتمع. التي قد تؤثر على أعمالها.	5.27	1.01	75.29%	مرتفعة
إجمالي متوسط بُعد: اليقظة البيئية						
			5.23	0.84	74.71%	مرتفعة

أن أعلى درجة توفر بُعد اليقظة البيئية في قطاع الاتصالات اليمنية تمثلت في الفقرة (5)، حيث حصلت على متوسط حسابي (5.31) بانحراف معياري (1.07) وبنسبة (75.86%)، ويشير ذلك إلى أن مستوى رصد شركات الاتصالات اليمنية لمجالات

بينت نتائج الدراسة بالجدول (6) السابق أن درجة توفر بُعد اليقظة التنافسية في قطاع الاتصالات اليمنية تراوح بين متوسطات حسابية (5.10 - 5.45) وبنسبة (72.86% - 77.86%) ويقابل مستوى (مرتفع) لكافة فقرات البُعد، كما تبين من نتائج الدراسة أن أعلى درجة توفر بُعد اليقظة التنافسية في قطاع الاتصالات اليمنية تمثلت في الفقرة (4)، حيث حصلت على متوسط حسابي (5.45) بانحراف معياري (0.99) وبنسبة (77.86%)، ويشير ذلك إلى أن مستوى رصد التغييرات التي تطرأ على الأسواق المنافسة لتقديم الخدمة الأكثر تميزاً من قبل قطاع الاتصالات اليمنية مرتفع، بينما تمثل أقل درجة توفر بُعد اليقظة التنافسية في قطاع الاتصالات اليمنية في الفقرة (1)، حيث حصلت على متوسط حسابي مقداره

بينت نتائج الدراسة بالجدول (7) السابق أن درجة توفر بُعد اليقظة البيئية في قطاع الاتصالات اليمنية تراوح بين متوسطات حسابية (5.16 - 5.31) وبنسبة (73.71% - 75.86%) ويقابل مستوى (مرتفع) لكافة فقرات البُعد، كما تبين من نتائج الدراسة

اليمنية حصل على (5.23)، بانحراف معياري (0.84) وبنسبة (74.71%)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على أن مستوى اليقظة البيئية لدى قطاع الاتصالات اليمنية مرتفع. ويلخص الباحثان الإجابة عن السؤال الأول والذي نص على: ما مستوى توفر اليقظة الاستراتيجية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات اليمنية؟ بالجدول الآتي:

جدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتوسط استجابات أفراد عينة الدراسة على أبعاد المحور الأول (اليقظة الاستراتيجية) والمتوسط الكلي للمحور

ترتيب الأبعاد	البُعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى التوافر
1	اليقظة التكنولوجية	5.47	0.75	78.14%	مرتفعة
2	اليقظة التسويقية	5.46	0.85	78.00%	مرتفعة
3	اليقظة التنافسية	5.27	0.80	75.29%	مرتفعة
4	اليقظة البيئية	5.23	0.84	74.71%	مرتفعة
	المتوسط الإجمالي للمحور (اليقظة الإستراتيجية)	5.36	0.71	76.57%	مرتفعة

متوسط حسابي (5.23) بانحراف معياري (0.84) وبنسبة (74.71%)، وبمستوى مرتفع. كما بينت النتائج إجمالاً أن درجة توفر اليقظة الاستراتيجية لدى قطاع الاتصالات اليمنية عالية، حيث حصلت على متوسط حسابي (5.36) بانحراف معياري (0.71) وبنسبة (76.57%)، ويعزو الباحثان ذلك إلى اهتمام قطاع الاتصالات اليمنية بمواكبة كل جديد عن طريق جمع المعلومات الدقيقة عن التطورات التكنولوجية الحديثة ومواكبتها، كذلك جمع المعلومات عن المنافسين الحاليين في السوق والمحتملين والسبق في تقديم الخدمات الجديدة قبل المنافسين. ومحاولة التميز عليهم، والإمام الاحتياجات والرغبات الحالية والمستجدة لعملائه

المسئولية الاجتماعية والمساهمة فيها مرتفع ، بينما تمثل أقل درجة توفر لبُعد اليقظة البيئية في قطاع الاتصالات اليمنية في الفقرتين (1، 2)، حيث حصلت على متوسط حسابي مقداره (5.16) بانحراف معياري (1.01) وبنسبة (73.71%)، وتشير النتيجة إلى أن مستوى تحليل نقاط القوة والضعف ونقاط الفرص والتهديدات بالشركة عند مراقبة محيطها الداخلي من خلال جمع البيانات وتحليلها والاستفادة منها مرتفع. وبشكل عام فإن المتوسط الحسابي لفقرات درجة توفر بُعد اليقظة البيئية في قطاع الاتصالات

تبين من خلال الجدول (8): فإن أعلى درجة توفر اليقظة الاستراتيجية لدى قطاع الاتصالات اليمنية تمثل في بُعد اليقظة التكنولوجية، حيث حصل على متوسط حسابي (5.47) بانحراف معياري (0.75) وبنسبة (78.14%) وبمستوى مرتفع، وجاء بالترتيب الثاني بُعد اليقظة التسويقية، حيث حصل على متوسط حسابي (5.46) بانحراف معياري (0.85) وبنسبة (78.00%) وبمستوى مرتفع، أما بالترتيب الثالث فجاء بُعد اليقظة التنافسية، حيث حصل على متوسط حسابي (5.27) بانحراف معياري (0.80) وبنسبة (75.29%) وبمستوى مرتفع، وجاء بالترتيب الرابع والأخير بُعد اليقظة البيئية، حيث حصلت على

شركتكم على تطبيق آليات مناسبة لقياس رضا العملاء. والمراقبة المستمرة لبيئة الاتصالات والتوافق معها

### عرض النتائج المتعلقة بالبُعد الأول تميز القيادة:

جدول رقم (9) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات بُعد: تميز القيادة

ترتيب الفقرة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الاستجابة
5	1	تستقطب شركتكم الكفاءات ذات المهارات والخبرات لشغل المناصب القيادية بها.	4.91	1.45	70.14%	مرتفعة
4	2	يسهل التواصل مع الإدارة العليا عبر قنوات التواصل المختلفة.	4.91	1.41	70.14%	مرتفعة
1	3	تتيح الإدارة العليا للكفاءات في المشاركة لتطوير خطط الشركة وتنفيذها.	5.05	1.26	72.14%	مرتفعة
2	4	تسعى الإدارة العليا الى إيصال رؤيتها وأهدافها ورسالتها وقيمها لجميع الموظفين.	4.93	1.23	70.43%	مرتفعة
3	5	تسعى الإدارة العليا بشركتكم إلى المشاركة الفعلية للأفراد العاملين في صناعة القرار التي تكفل في تحقيق أهدافها.	4.93	1.31	70.43%	مرتفعة
إجمالي متوسط بُعد: تميز القيادة						
			4.82	1.04	68.86%	مرتفعة

مقداره (4.91) بانحراف معياري (1.45) وبنسبة (70.14%)، وتشير النتيجة إلى أن استقطابات شركات الاتصالات للكفاءات ذات المهارات والخبرات لشغل المناصب القيادية بها تمثل بمستوى مرتفع. وبشكل عام فإن المتوسط الحسابي لواقع تميز القيادة في قطاع الاتصالات اليمنية حصل على (4.95)، بانحراف معياري (1.16) وبنسبة (70.71%)، وهذا يعني أن مستوى تحريك القيادة الافراد في الاتجاه الذي يحقق مصالحهم على المدى البعيد في قطاع الاتصالات اليمنية يمثل مستوى مرتفع.

بينت نتائج الدراسة بالجدول (9) السابق أن واقع تميز القيادة في قطاع الاتصالات اليمنية تراوح بين متوسطات حسابية (4.91 - 5.05) وبنسبة (70.14% - 72.14%) ويقابل مستوى (مرتفع) لكافة فقرات البُعد، كما تبين من نتائج الدراسة أن أعلى تميز قيادي في قطاع الاتصالات اليمنية تمثل في الفقرة (3)، حيث حصلت على متوسط حسابي (5.05) بانحراف معياري (1.26) وبنسبة (72.14%)، ويشير ذلك إلى الإدارة العليا لتتيح للكفاءات في المشاركة لتطوير خطط الشركة تنفيذها وبمستوى مرتفع، بينما تمثل أقل مؤشر للتميز القيادي في قطاع الاتصالات اليمنية في الفقرة (1)، حيث حصلت على متوسط حسابي

## عرض النتائج المتعلقة بالبُعد الثاني تميز الموارد البشرية:

جدول رقم (10) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول فقرات بُعد تميز الموارد البشرية في قطاع الاتصالات اليمنية

ترتيب الفقرة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الاستجابة
5	1	تدعم شركتكم الكفاءات وتقدم لهم الحوافز المادية والمعنوية المناسبة.	4.69	1.47	67.00%	عالية
1	2	يشعر الزبائن بالثقة والأمان في التعامل مع موظفي شركتكم.	5.34	1.08	76.29%	عالية
2	3	تحتفظ شركتكم برصيد من الكفاءات المهينين لشغل الوظائف المستقبلية المحتملة.	5.13	1.18	73.29%	عالية
3	4	يملك المورد البشري القدرات الابداعية والعقلية في التعامل مع التحديات التي تواجه شركتكم.	5.10	1.27	72.86%	عالية
4	5	تسعى إدارة الموارد البشرية بشركتكم إلى تطوير الأفراد بشكل مستمر.	4.82	1.40	68.86%	عالية
إجمالي متوسط بُعد: تميز الموارد البشرية						

لهم الحوافز المادية والمعنوية المناسبة ، حيث حصلت على متوسط حسابي مقداره (4.69) بانحراف معياري (1.47) وبنسبة (67.00%)، وتشير النتيجة إلى أن مستوى دعم شركات الاتصالات اليمنية الكفاءات وتقدم لهم الحوافز المادية والمعنوية المناسبة مرتفع. وبشكل عام فإن قطاع الاتصالات اليمنية حصل على (5.02)، بانحراف معياري (1.03) وبنسبة (71.71%)، ويعزى ذلك إلى اهتمام قطاع الاتصالات اليمنية بالموارد البشري حيث يعتبره رأس مال الشركة الحقيقي.

### عرض النتائج المتعلقة بالبُعد الثالث تميز الاستراتيجية:

بينت نتائج الدراسة بالجدول (10) السابق أن واقع تميز الموارد البشرية في قطاع الاتصالات اليمنية تراوح بين متوسطات حسابية (4.69 - 5.34) وبنسبة (67.00% - 76.29%) ويقابل مستوى (مرتفع) لكافة فقرات البُعد، كما تبين من نتائج الدراسة أن أعلى بعد تمثل في الفقرة (2)، والتي تنص على يشعر الزبائن بالثقة والأمان في التعامل مع موظفي شركتكم جاءت في المرتبة الأعلى، حيث حصلت على متوسط حسابي (5.34) بانحراف معياري (1.08) وبنسبة (73.29%)، ويشير ذلك إلى مستوى شعور الزبائن بالثقة والأمان في التعامل مع موظفي قطاع الاتصالات اليمنية مرتفع، بينما تمثل أقل في الفقرة (1) والتي تنص على تدعم شركتكم الكفاءات وتقدم

جدول رقم (11) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول فقرات بُعد تميز الاستراتيجية.

ترتيب الفقرة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الاستجابة
2	1	تسعى إدارة شركتكم إلى صياغة استراتيجية قادرة على خلق التوازن بين البيئتين الداخلية والخارجية	5.09	1.14	72.71%	مرتفعة
3	2	تسعى إدارة شركتكم إلى تبني القيم والمعتقدات التي تتناغم مع الاستراتيجية المعتمدة	5.02	1.04	71.71%	مرتفعة

مرتفعة	71.43%	1.13	5.00	تؤمن الإدارة العليا بأن عملية صياغة استراتيجية شركتكم تستند إلى التعاون والمشاركة بين جميع الأطراف	3	5
مرتفعة	71.57%	1.15	5.01	تعمل الإدارة العليا في شركتكم على خلق نوع من التوافق والانسجام بين الاستراتيجيات والمستويات التنظيمية.	4	4
مرتفعة	73.43%	1.06	5.14	تعمل الإدارة العليا في شركتكم على متابعة وتنفيذ وتقييم الخطة الاستراتيجية والخطط التشغيلية التابعة لها .	5	1
مرتفعة	67.00%	1.06	4.69	إجمالي متوسط بُعد: تميز الاستراتيجية		

حسابي مقداره (5.00) بانحراف معياري (1.13) وبنسبة (71.43%)، وتشير النتيجة إلى أن مستوى اعتقاد بأن عملية صياغة استراتيجية شركات الاتصال تستند إلى التعاون والمشاركة بين جميع الأطراف مرتفع. وبشكل عام فإن المتوسط الحسابي لواقع تميز الاستراتيجية في قطاع الاتصالات اليمنية حصل على (5.05)، بانحراف معياري (0.97) وبنسبة (72.14%)، وهذا يعني أن الواقع لتمييز الاستراتيجية في قطاع الاتصالات اليمنية يمثل مستوى مرتفع.

**عرض النتائج المتعلقة بالبُعد الرابع: تميز الخدمات:**

بينت نتائج الدراسة بالجدول (11) السابق أن واقع تميز الاستراتيجية في قطاع الاتصالات اليمنية تراوح بين متوسطات حسابية (5.00 - 5.14) وبنسبة (71.43% - 73.43%) ويقابل مستوى (مرتفع) لكافة فقرات البُعد، كما تبين من نتائج الدراسة أن أعلى فقرة لتمييز الاستراتيجية تمثل في الفقرة (5)، حيث حصلت على متوسط حسابي (5.14) بانحراف معياري (1.06) وبنسبة (73.43%)، ويشير ذلك إلى مستوى متابعة الإدارة العليا في شركات الاتصالات وتنفيذ وتقييم الخطة الاستراتيجية والخطط التشغيلية التابعة لها مرتفع، بينما تمثل أقل مؤشر للتمييز الاستراتيجية في قطاع الاتصالات اليمنية في الفقرة (3)، حيث حصلت على متوسط

جدول رقم (12) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد

عينة الدراسة حول فقرات بُعد: تميز الخدمات

ترتيب الفقرة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الاستجابة
6	1	تقوم شركتكم بإجراء استطلاعات الرأي بصفة دورية للتعرف على جودة خدماتها ومعرفة مدى مناسبتها لاحتياجات سوقها الحالية والمستقبلية.	5.11	1.31	73.00%	مرتفعة
7	2	تهتم شركتكم بالتغذية الراجعة حول الخدمات وتطويرها.	5.08	1.17	72.57%	مرتفعة
4	3	موقع شركتكم وفروعها مناسب للعملاء وسهل الوصول اليه.	5.42	1.09	77.43%	مرتفعة
5	4	مستوى التغطية لشركتكم جيد في كافة الأماكن.	5.19	1.49	74.14%	مرتفعة
3	5	تنهم شركتكم بشكاوى واستفسارات العملاء.	5.44	1.14	77.71%	مرتفعة
2	6	ساعات عمل شركتكم ملائم لكافة العملاء.	5.47	0.99	78.14%	مرتفعة

مرتفعة	82.00%	1.00	5.74	يتمتع موظفي شركتكم بمهارة عالية على الحوار والاتصال مع العملاء	7	1
مرتفعة	77.71%	0.93	5.44	إجمالي متوسط بُعد: تميز الخدمات		

الاتصالات اليمنية بالتغذية الراجعة حول الخدمات وتطورها مرتفع. وبشكل عام فإن المتوسط الحسابي لواقع جودة الخدمات في قطاع الاتصالات اليمنية حصل على (5.35)، بانحراف معياري (0.83) وبنسبة (76.43%)، وهذا يعني أن واقع جودة الخدمات في قطاع الاتصالات اليمنية يمثل مستوى مرتفع.

ويخلص الباحثان الإجابة عن السؤال الثاني والذي نص على: ما واقع التميز المنظمي من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات اليمنية؟ بالجدول الآتي:

جدول (13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتوسط استجابات أفراد عينة الدراسة على أبعاد المحور الثاني (التميز المنظمي) والمتوسط الكلي للمحور

ترتيب الأبعاد	البُعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى التوافر
4	تميز القيادة	4.95	1.16	70.71%	مرتفع
3	تميز الموارد البشرية	5.02	1.03	71.71%	مرتفع
2	تميز الاستراتيجية	5.05	0.97	72.14%	مرتفع
1	جودة الخدمات	5.35	0.83	76.43%	مرتفع
المتوسط الإجمالي لأبعاد (التميز المنظمي)					
		5.09	0.89	72.71%	مرتفع

بمستويات جودة عالية تفوق توقعات الزبائن. وجاء بالترتيب الثاني بُعد تميز الاستراتيجية، حيث حصل على متوسط حسابي (5.05) بانحراف معياري (0.97) وبنسبة (72.14%) وبمستوى مرتفع، أما بالترتيب الثالث فجاء بُعد تميز الموارد البشرية، حيث حصل على متوسط حسابي (5.02) بانحراف معياري

بينت نتائج الدراسة بالجدول (12) السابق أن واقع جودة الخدمات في قطاع الاتصالات اليمنية تراوح بين متوسطات حسابية (5.08 - 5.74) وبنسبة (72.57% - 82.00%) ويقابل مستوى (مرتفع) لكافة فقرات البُعد، كما تبين من نتائج الدراسة أن أعلى جودة الخدمات في قطاع الاتصالات اليمنية تمثل في الفقرة (7)، حيث حصلت على متوسط حسابي (5.74) بانحراف معياري (1.00) وبنسبة (82.00%)، ويشير ذلك إلى أن سعي إدارة الموارد البشرية بشركات الاتصالات اليمنية إلى تطوير الأفراد بشكل مستمر مرتفع، بينما تمثل أقل مؤشر لجودة الخدمات في قطاع الاتصالات اليمنية في الفقرة (2)، حيث حصلت على متوسط حسابي مقداره (5.08) بانحراف معياري (1.17) وبنسبة (72.57%)، وتشير النتيجة إلى أن اهتمام شركات

تبين من خلال الجدول (13): أن أعلى واقع التميز المنظمي لدى قطاع الاتصالات اليمنية تمثل في بُعد جودة الخدمات، حيث حصل على متوسط حسابي (5.35) بانحراف معياري (0.83) وبنسبة (76.43%) وبمستوى مرتفع، يشير إلى ضرورة تقديم تجربة متميزة وفريدة للعملاء وتقديم خدمات

ويعزو الباحثان ذلك إلى اهتمام قطاع الاتصالات اليمنية إلى تقديم خدمات مميزة لعملائه ثانياً: اختبار صحة فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى:  $H_0$ - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لليقظة الاستراتيجية بأبعادها (اليقظة التكنولوجية، اليقظة التجارية، اليقظة البيئية، اليقظة التنافسية) في التميز المنظمي، وينبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية: اختبار الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لليقظة التكنولوجية في التميز المنظمي في قطاع الاتصالات اليمنية للتأكد من صحة الفرضية استخدم الباحثان معامل الانحدار الخطي البسيط، لحساب العلاقة الارتباطية بين المتغير المستقل (اليقظة التكنولوجية) والمتغير التابع (التميز المنظمي). وكانت النتائج كما هي مبينة بالجدول الآتي:

(1.03) وبنسبة (71.71%) وبمستوى مرتفع، حيث يشير إلى استقطاب العاملين المتميزين وتدريبهم وتأهيلهم وتحفيزهم لضمان التطوير والتحسين المستمر والوصول إلى الأداء المتميز. أما بالترتيب الرابع والأخيرة ف جاء بعد تميز القيادة، حيث حصل على متوسط حسابي (4.95) بانحراف معياري (1.16) وبنسبة (70.71%) وبمستوى مرتفع أهمية أن تنتظر المنظمة إلى المستقبل المستدام بمشاركة جميع أصحاب العلاقة، وتعزيز العمل بروح الفريق، وتطوير وسائل وأساليب الاتصال والتواصل. كما بينت النتائج إجمالاً أن واقع التميز المنظمي لدى قطاع الاتصالات اليمنية مرتفع، حيث حصلت على متوسط حسابي (5.09) بانحراف معياري (0.89) وبنسبة (72.71%)، ويعزو الباحثان ذلك إلى أن متوسط أبعاد التميز المنظمي لدى قطاع الاتصالات اليمنية مرتفع،

جدول (14) يوضح معامل الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل (اليقظة التكنولوجية) والمتغير التابع (التميز المنظمي)

المتغير التابع: التميز المنظمي							
معامل الانحدار ونتائج اختبار (T)		نتائج اختبار التباين (ANOVA)			ملخص الأنموذج		المتغير المستقل: اليقظة التكنولوجية
مستوى الدلالة Sig.	قيمة (T)	درجة التأثير Beta	مستوى الدلالة Sig.	قيمة (F)	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	
0.000	10.499	0.691	0.000	110.234	0.336	0.580	

طردية متوسطة دالة إحصائياً حيث كانت مستوى الدلالة (0.000)، كما تشير نتائج معامل التحديد الذي بلغت قيمته (R2=0.336) أن 33.6% من التغيرات (التباين) الحاصلة في تحقيق التميز المنظمي ترجع أساساً عن المتغير المستقل اليقظة التكنولوجية، أما (66.4%) من البواقي للتباين

من خلال الجدول (14) السابق، أظهرت نتائج الانحدار الخطي البسيط وجود أثر دال إحصائياً للمتغير المستقل (اليقظة التكنولوجية) في المتغير التابع (التميز المنظمي)، إذ بلغ معامل الارتباط (R=0.580) وهو معامل ارتباط موجب وذو علاقة

مما سبق ومن خلال معامل الارتباط بين المتغيرين (R)، ومعامل التحديد (R<sup>2</sup>)، ومعامل الانحدار (β) وقيمة (F) وقيمة (T) ومستوى الدلالة الإحصائية، وبناءً على ما سبق نستنتج خطأ الفرضية الفرعية الأولى، والتي تنص على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لليقظة التكنولوجية في التميز المنظمي في قطاع الاتصالات اليمنية، لذا يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لليقظة التكنولوجية في التميز المنظمي في قطاع الاتصالات اليمنية، وأن مستوى ذلك الأثر متوسط.

في التغيرات التي تحدث في تحقيق التميز المنظمي ترجع إلى متغيرات أخرى، كما بلغت درجة التأثير (معامل الانحدار) التنبؤية (β=0.691) وهذا يعني أن التحسين في تطبيق اليقظة التكنولوجية بدرجة واحدة ينتج عنه تحسن في تحقيق التميز المنظمي بمقدار 69.1%.

كما يؤكد معنوية أثر المتغير المستقل في المتغير التابع، قيمة F المحسوبة، حيث بلغت (110.234)، وكذلك قيمة T المحسوبة والبالغة (10.499) وبمستوى دلالة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05).

جدول رقم (15) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول فقرات بُعد: اليقظة التسويقية

المتغير التابع: التميز المنظمي						
المتغير المستقل: اليقظة التسويقية	ملخص النموذج		نتائج اختبار التباين (ANOVA)		معامل الانحدار ونتائج اختبار (T)	
	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	قيمة (F)	مستوى الدلالة Sig.	قيمة (T)	مستوى الدلالة Sig.
	0.628	0.394	141.978	0.000	11.915	0.000

بينت نتائج الدراسة بالجدول (15) أظهرت نتائج الانحدار الخطي البسيط وجود أثر دال إحصائياً للمتغير المستقل (اليقظة التسويقية) في المتغير التابع (التميز المنظمي)، إذ بلغ معامل الارتباط (R=0.628) وهو معامل ارتباط موجب وذو علاقة طردية كبيرة دالة إحصائياً حيث كانت مستوى الدلالة (0.000)، كما تشير نتائج معامل التحديد الذي بلغت قيمته (R<sup>2</sup>=0.394) أن 39.4% من التغيرات (التباين) الحاصلة في تحقيق التميز المنظمي ترجع أساساً عن المتغير المستقل اليقظة

التسويقية، أما (60.6%) من البواقي للتباين في التغيرات التي تحدث في تحقيق التميز المنظمي ترجع إلى متغيرات أخرى، كما بلغت درجة التأثير (معامل الانحدار) التنبؤية (β=0.660) وهذا يعني أن التحسين في تطبيق اليقظة التسويقية بدرجة واحدة ينتج عنه تحسن في تحقيق التميز المنظمي بمقدار 66.0%.

كما يؤكد معنوية أثر المتغير المستقل في المتغير التابع، قيمة F المحسوبة، حيث بلغت (141.978)، وكذلك قيمة T المحسوبة والبالغة (11.915)

الصفريّة وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لليقظة التسويقية في التميز المنظمي في قطاع الاتصالات اليمنية، وأن مستوى ذلك الأثر كبير.

وبمستوى دلالة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05). مما سبق ومن خلال معامل الارتباط بين المتغيرين (R)، ومعامل التحديد (R<sup>2</sup>)، ومعامل الانحدار (β) وقيمة (F) وقيمة (T) ومستوى الدلالة الإحصائية، وبناءً على ما سبق نستنتج خطأ الفرضية الفرعية الثانية، لذا يتم رفض الفرضية

جدول رقم (16) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول فقرات بُعد: اليقظة التنافسية.

المتغير التابع: التميز المنظمي							
معامل الانحدار ونتائج اختبار (T)			نتائج اختبار التباين (ANOVA)		ملخص النموذج		المتغير المستقل: اليقظة التنافسية
مستوى الدلالة Sig.	قيمة (T)	درجة التأثير Beta	مستوى الدلالة Sig.	قيمة (F)	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الارتباط R	
					0.000	13.560	

يؤكد معنوية أثر المتغير المستقل في المتغير التابع، قيمة F المحسوبة، حيث بلغت (183.878)، وكذلك قيمة T المحسوبة والبالغة (13.560) وبمستوى دلالة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05).

مما سبق ومن خلال معامل الارتباط بين المتغيرين (R)، ومعامل التحديد (R<sup>2</sup>)، ومعامل الانحدار (β) وقيمة (F) وقيمة (T) ومستوى الدلالة الإحصائية، وبناءً على ما سبق نستنتج خطأ الفرضية الفرعية الثالثة، لذا يتم رفض الفرضية الصفريّة وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لليقظة التنافسية في التميز المنظمي في قطاع الاتصالات اليمنية، وأن مستوى ذلك الأثر كبير.

بينت نتائج الدراسة بالجدول (16) السابق وأظهرت نتائج الانحدار الخطي البسيط وجود أثر دال إحصائياً للمتغير المستقل (اليقظة التنافسية) على المتغير التابع (التميز المنظمي)، إذ بلغ معامل الارتباط (R=0.676) وهو معامل ارتباط موجب وذو علاقة طردية كبيرة دالة إحصائياً حيث كانت مستوى الدلالة (0.000)، كما تشير نتائج معامل التحديد الذي بلغت قيمته (R<sup>2</sup>=0.458) أن 45.8% من التغيرات (التباين) الحاصلة في تحقيق التميز المنظمي ترجع أساساً عن المتغير المستقل اليقظة التنافسية، أما (54.2%) من البواقي للتباين في التغيرات التي تحدث في تحقيق التميز المنظمي ترجع إلى متغيرات أخرى، كما بلغت درجة التأثير (معامل الانحدار) التنبؤية (β=0.757) وهذا يعني أن التحسين في تطبيق اليقظة التنافسية بدرجة واحدة ينتج عنه تحسن في تحقيق التميز المنظمي بمقدار 75.7%. كما

## عرض النتائج المتعلقة بالبُعد الرابع: اليقظة البيئية:

جدول رقم (17) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول فقرات بُعد: اليقظة البيئية.

المتغير التابع: التميز المنظمي							
معامل الانحدار ونتائج اختبار (T)		نتائج اختبار التباين (ANOVA)			ملخص النموذج		المتغير المستقل: اليقظة البيئية
مستوى الدلالة Sig.	قيمة (T)	درجة التأثير Beta	مستوى الدلالة Sig.	قيمة (F)	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	
0.000	13.694	0.728	0.000	187.536	0.462	0.680	

وبمستوى دلالة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05). مما سبق ومن خلال معامل الارتباط بين المتغيرين (R)، ومعامل التحديد (R<sup>2</sup>)، ومعامل الانحدار (β) وقيمة (F) وقيمة (T) ومستوى الدلالة الإحصائية، وبناءً على ما سبق نستنتج، خطأ الفرضية الفرعية الرابعة، لذا يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لليقظة البيئية في التميز المنظمي في قطاع الاتصالات اليمنية، وأن مستوى ذلك الأثر كبير.

وللتأكد من مدى تأثير أبعاد المتغير المستقل اليقظة الاستراتيجية بأبعادها (اليقظة التكنولوجية، اليقظة التجارية، اليقظة البيئية، اليقظة التنافسية) مجتمعة على المتغير التابع (التميز المنظمي) استخدم الباحثان اختبار الانحدار الخطي المتعدد، وكانت النتائج كما هي موضحة بالجدول الآتي:

جدول (18): يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لأثر أبعاد متغير (اليقظة الاستراتيجية مجتمعة على التميز المنظمي).

معاملات الانحدار واختبار (T)		تحليل التباين ANOVA		ملخص النماذج				
مستوى الدلالة	قيمة (T)	قيمة B	مستوى الدلالة	قيمة (F)	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الارتباط R	أبعاد المتغير المستقل (اليقظة الاستراتيجية)	المتغير التابع

بينت نتائج الدراسة بالجدول (17) السابق، وأظهرت نتائج الانحدار الخطي البسيط وجود أثر دال إحصائياً للمتغير المستقل (اليقظة البيئية) في المتغير التابع (التميز المنظمي)، إذ بلغ معامل الارتباط (R=0.680) وهو معامل ارتباط موجب وذو علاقة طردية كبيرة دالة إحصائياً حيث كانت مستوى الدلالة (0.000)، كما تشير نتائج معامل التحديد الذي بلغت قيمته (R<sup>2</sup>=0.462) أن 46.2% من التغيرات (التباين) الحاصلة في تحقيق التميز المنظمي ترجع أساساً عن المتغير المستقل (اليقظة البيئية)، أما (53.8%) من البواقي للتباين في التغيرات تحدث في تحقيق التميز المنظمي ترجع إلى متغيرات أخرى، كما بلغت درجة الأثر (معامل الانحدار) التنبؤية (β=0.728) وهذا يعني أن التحسين في تطبيق اليقظة البيئية بدرجة واحدة ينتج عنه تحسن في تحقيق التميز المنظمي بمقدار 72.8%.

كما يؤكد معنوية أثر المتغير المستقل في المتغير التابع، قيمة F المحسوبة، حيث بلغت (187.536)، وكذلك قيمة T المحسوبة والبالغة (13.694)

0.057	1.912	0.157	0.000	66.334	0.552	0.743	اليقظة التكنولوجية	التميز المنظمي
0.161	1.406	0.118					اليقظة التسويقية	
0.000	1.741	0.314					اليقظة التنافسية	
0.000	4.420	0.339					اليقظة البيئية	

التوالي وبمستوى دلالة (0.000)، (0.000) على التوالي وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05)، وتشير هذه النتيجة أنه وبافتراض تحييد أثر أي متغيرات أخرى، فإنه سيكون الزيادة في مستوى تحسين (اليقظة التنافسية، اليقظة البيئية) بدرجة واحدة يؤدي إلى زيادة بمقدار (65.3%) في تحقيق التميز المنظمي

مناقشة نتائج وفرضيات الدراسة الحالية بالدراسة السابقة:

تم مقارنة نتائج الدراسة الحالية بنتائج الدراسات السابقة على مستوى المتغيرات

مقارنة نتائج متغير اليقظة الاستراتيجية بنتائج الدراسات السابقة: دراسة (أبوجربوع، 2022) وظهرت نتائج الدراسة ما يلي: أن نسبة اليقظة الاستراتيجية لدى العاملين في جامعة غزة التي بلغت (86.42%) وهو مستوى "مرتفع جداً"، وأشارت نتائج الدراسة أن نسبة مستوى التميز المؤسسي التي بلغت (84.83%) وهو مستوى مرتفع جداً.

دراسة (صقور & عسلي، 2022) كانت أهم نتائج الدراسة وجود أثر كبير لليقظة الاستراتيجية في الأداء التنافسي، ومن أهم المحاور المؤثرة في الأداء التنافسي اليقظة التكنولوجية المتغيرة، يليها اليقظة التنافسية، ثم اليقظة التجارية، وأخيراً اليقظة البيئية.

دراسة (بوعلاق، 2022) توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين اليقظة الاستراتيجية وإدارة الموارد البشرية

بينت النتائج بالجدول (18): أن قيمة الأثر بين أبعاد المتغير المستقل (اليقظة الاستراتيجية) مجتمعة والمتغير التابع (التميز المنظمي) كانت إيجابيه، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.743) وهي علاقة طردية موجبة كبيرة. كما يؤكد معنوية العلاقة التأثيرية بين المتغيرين قيمة (F) البالغة (66.334) وبمستوى دلالة (0.000)، والتي تؤكد كفاءة المتغيرات المستقلة مجتمعة في تفسير المتغير التابع (التميز المنظمي)، إضافة إلى قيمة معامل التحديد البالغة (R2=0.552) والتي تبين أن أبعاد المتغير المستقل (اليقظة الاستراتيجية) مجتمعة تُفسر (55.2%) من التباين في المتغيرات الحاصلة في تحقيق التميز المنظمي، بينما البواقي (44.8%) من التغيرات التي تحدث في تحقيق التميز المنظمي ترجع لعوامل أخرى غير أبعاد اليقظة الاستراتيجية، ويشير ذلك إلى أن اليقظة الاستراتيجية تمثل عاملاً مهماً من عوامل تحقيق التميز المنظمي، وأنه كلما زادت مستوى التحسين في اليقظة الاستراتيجية أدى إلى الزيادة في تحقيق التميز المنظمي في قطاع الاتصالات اليمنية. كما تبين من خلال معاملات الانحدار الأهمية النسبية لأبعاد المتغير المستقل عند تأثيرهم معاً في مستوى تحقيق التميز المنظمي في قطاع الاتصالات اليمنية وهي مجتمعة على النحو الآتي:

أثر دالاً إحصائياً لتفاعل بُعدي (اليقظة التنافسية، اليقظة البيئية)، حيث أظهرت النتائج أن قيمة معدل التأثير بيتا ( $\beta$ ) كانت (0.314)، (0.339) على

- العمل على تطوير العلاقة الإيجابية بين اليقظة الاستراتيجية والتميز المنظمي، وتحديد العوامل الأكثر تأثيراً في هذه العلاقة.
- المساهمة في البحث والتطوير في مجال اليقظة الاستراتيجية والتميز المنظمي، وتبادل الخبرات والمعارف مع مختلف الشركات في القطاع.
- التعزيز في مجال اليقظة الاستراتيجية وتحسين استخدامها في الشركات وتعزيز القدرة على التكيف مع التغيرات في البيئة الخارجية.
- العمل على تحسين العمليات الداخلية والخارجية للشركات في قطاع الاتصالات اليمنية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء وتقديم خدمات مبتكرة وعالية الجودة.
- مواكبة تطوير المستويات المهنية للعاملين في قطاع الاتصالات وتنظيم الدورات التدريبية وورش العمل لتحسين مستوى المهارات اللازمة للعمل في مجال اليقظة الاستراتيجية.
- تطوير البنية التحتية للاتصالات وتوفير لأجهزة والمعدات المتطورة والحديثة لتحسين اليقظة الاستراتيجية لقطاع الاتصالات اليمنية.

#### قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية:

الكتب:

- [1] النجار، فايز جمعة. (2018). أساليب البحث العلمي - منظور تطبيقي، (ط.5)، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع. الأردن.
- [2] عبيدات، ذوقان، وآخرون (2001)، البحث العلمي مفهومه، وأدواته، وأساليبه، الطبعة السابعة، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

الحديثة بمؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال - موبيليس.

#### مقارنة نتائج متغير التميز المنظمي بنتائج الدراسات السابقة:

أبوجربوع، يوسف علي عيسى، (2022)، أظهرت نتائج الدراسة الحالية أن مستوى توفر التميز المنظمي في قطاع الاتصالات اليمنية من وجهة نظر العاملين إجمالاً كان مرتفعاً، حيث حصل على متوسط حسابي مقداره (5.09) بانحراف معياري (0.89) ونسبة (72.71%)، وهذا يتفق مع نتائج بعض الدراسات السابقة مثل دراسة أبو حمور & العناسوة (2023) حيث أوضحت النتائج أن مستوى التميز المنظمي كان مرتفعاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.49)، وبانحراف معياري (0.98)، ونسبة مئوية بلغت (64.14%)،

#### ثانياً: مقارنة نتائج اختبار الفرضية الرئيسية بنتائج الدراسات السابقة:

وجود أثر لليقظة الاستراتيجية في التميز المنظمي كما في دراسة: (أبوجربوع، يوسف علي عيسى، 2022)، دراسة (أبو حمور & العناسوة 2023)

#### التوصيات:

فيما يلي يوصي الباحثان بالآتي:

- السعي والاستمرار لتطوير اليقظة الاستراتيجية بأبعادها في قطاع الاتصالات اليمنية لما لها من أهمية في اقتناص الفرص وتجنب التهديدات تعزيز التميز في قطاع الاتصالات اليمنية.
- تطوير قواعد البيانات والاهتمام بالإشارات الضعيفة وتحسين نظام تخزين واسترجاع المعلومات لتحسين اليقظة الاستراتيجية لقطاع الاتصالات اليمنية

دراسات متقدمة في المالية والمحاسبة المجلد (4) العدد (2) ص 50-66.

[9] إسماعيل، جبرائيل أحمد، (2020)، تحليل العلاقة بين اليقظة الاستراتيجية والبراعة الاستراتيجية وتأثيرهما في تحقيق التجديد المنظمي جامعة تكريت-كلية الإدارة والاقتصاد- مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية- المجلد (16) العدد (25) ج3.

[10] جلال، سعيد علي محمد، (2018)، التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية ودوره على أداء العاملين دراسة ميدانية على شركات الهاتف النقال اليمنية - كلية الدراسات العليا - جامعة النيلين.

[11] صقور، مجد & عسلي، فراس، 2022، أثر اليقظة الاستراتيجية على الأداء التنافسي في شركات الاتصالات في سورية المجلد (44) العدد (3)، جامعة تشرين - المجلة الاقتصادية- سوريا.

[12] محمد، عبد الرحمن حسن حسن (2021)، دور اليقظة التكنولوجية في تحقيق تميز الأداء بالجامعات السعودية منظور استراتيجي-بالطبيق على جامعة الملك خالد. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية الجزء (29) العدد (4) ص75-98.

[13] محمود، (2017)، اليقظة الاستراتيجية وتأثيرها في النجاح التنظيمي دراسة استطلاعية في شركة الفارس العامة لوزارة الصناعة.

[14] معيزة، شيماء، بالحشاني، شريفة & غريسي، كمال، (2021)، مساهمة اليقظة الاستراتيجية في تعزيز القرار دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر-بالوادي.

### ثانياً: المراجع باللغة الإنجليزية:

- [1] Hasan، (2022). The impact of strategic vigilance in high performance applied research in communication companies (Asia Cell، Cork Telecom). World Bulletin of Social Sciences، 12، 1-15.
- [2] Jazz & Jamal، (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.

[3] الزغبى، أحمد (1995): سيكولوجية الفروق الفردية تطبيقاتها التربوية، دار الحكمة اليمنية للطباعة والنشر والإعلان، صنعاء، اليمن

### الرسائل العلمية والدوريات والمجلات العلمية:

[1] الأديمي، عاصم خالد محمد علي (2019)، أثر التطوير المنظمة في تحقيق التميز من خلال الثقافة المنظمة دراسة ميدالية في شركات الهاتف النقال بالجمهورية اليمنية.

[2] الغشمي، منى صالح صالح (2019)، أثر التدريب وفق المواصفة الدولية (ISO10015) في تحقق الميزة التنافسية من خلال أداء العاملين - دراسة ميدانية في شركات الهاتف النقال بأمانة العاصمة صنعاء.

[3] الزهيري، إبراهيم عباس، (2018)، اليقظة الاستراتيجية مدخل لإدارة التميز لتحقيق ميزة تنافسية للمؤسسات التعليمية. المجلة التربوية لكلية التربية بسوهاج، المجلد (52) العدد (52) ص 1-39.

[4] رضوان، طارق محمد. (2014)، أثر محددات الرضاقة الاستراتيجية على التميز التنظيمي دراسة تطبيقية على قطاع الاتصالات في مصر، المجلة العلمية التجارة والتمويل، المجلد (34) العدد (3) ص1-44.

[5] النجار & الشوابكة (2020) اليقظة الاستراتيجية وأثرها في ادارة المشاريع في شركات الاتصالات الاردنية، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال المجلد (8) العدد (3) ص503-520.

[6] أبو جبروع، يوسف علي عيسى، (2022)، أثر اليقظة الاستراتيجية في تعزيز التميز المؤسسي. مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع، العدد (76) ص76-92.

[7] أبو حمور، حسام محمود & العناسوة، سري علي. (2023). أثر اليقظة الإستراتيجية على التميز التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية. المجلة العربية للإدارة، 13-1.

[8] بوعلاق، عطية، (2022)، اليقظة الاستراتيجية وعلاقتها بإدارة الموارد البشرية الحديثة في مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال-موبيليس وكالة تبسة، مجلة