

## اليقظة التكنولوجية كأداة لتحقيق التميز التنظيمي في المطارات Technological vigilance as a tool to achieve organizational excellence in airports

عبدالله محمد صادق زايد الجمل<sup>1</sup>

[abdillah.sadek@gmail.com](mailto:abdillah.sadek@gmail.com)

### ملخص البحث:

تشير اليقظة التكنولوجية إلى البحث عن المعلومة التكنولوجية ومراقبه دائمة للتغيرات التكنولوجية، والتنبؤ بيا، والتحكم فيها بطريقة ذكية، قبل وصولها للمنافسين، والاستعلام عن سلوكيات المنافسين، والابتكارات التكنولوجية، ومراقبة الاستراتيجيات التجارية، ومعرفة الرغبات الجديدة للمستهلكين، بهدف تحقيق أهداف استراتيجية، ويهدف البحث إلى معرفة مختلف المفاهيم المتعلقة باليقظة التكنولوجية وأهميتها والإطلاع على الدور الذي تقوم به في دعم وتحسين التميز التنظيمي في المطارات . وإبراز أهم المبررات والحجج لتبني اليقظة التكنولوجية كأداة لتحسين التميز التنظيمي في المطارات. وتم الاعتماد على المنهج الوصفي من خلال استعراض الدراسات النظرية المتعلقة بموضوع الدراسة، وكذلك إجراء الدراسة الميدانية من خلال أسلوب الاستقصاء، حيث تم جمع عدد (198) استمارة استقصاء من العاملين بميناء القاهرة الجوي. وتوصل البحث الى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة

<sup>1</sup> دكتوراه الفلسفة في الدراسات السياحية

معنوية موجبة بين أنواع اليقظة التكنولوجية الثلاث والتميز التنظيمي في المطار، ويوصي البحث بضرورة مراعاة المطارات استخدام اليقظة التكنولوجية عند وضع الخطط، وتعزيز ممارسة اليقظة التكنولوجية، لا سيما اليقظة المعلوماتية والخاصة بالقدرة على التحليل المستمر والمنتظم لبراءات الاختراع لأنها هي الأكثر أثراً في تحقيق التميز التنظيمي في المطارات.

**الكلمات الدالة:** اليقظة التكنولوجية، التميز التنظيمي، المطارات.

## Abstract

Technological vigilance refers to searching for technological information and constantly monitoring technological changes, predicting them, and controlling them in an intelligent way, before they reach competitors, inquiring about competitors' behaviors, technological innovations, monitoring commercial strategies, and knowing new desires of consumers, with the aim of achieving strategic goals. Know the various concepts related to technological vigilance and its importance, and learn about the role it plays in supporting and improving organizational excellence at airports. And highlighting the most important justifications and arguments for adopting technological vigilance as a tool to improve organizational excellence at airports. The descriptive approach was relied upon by reviewing theoretical studies related to the subject of the study, as well as conducting a field study through the survey method, where (198) survey forms were collected from workers at the Cairo Air Port. The research concluded that there is a significant positive correlation between the three types of technological vigilance and organizational excellence at the airport. It is the most influential in achieving organizational excellence at airports.

**Keywords:** technological vigilance, organizational excellence, airports.

## مقدمة

تحولت اقتصاديات العديد من الدول المتقدمة إلى اقتصاد المعرفة مع تنامي ظاهرة العولمة وارتفاع حدة المنافسة، حيث شهدت البيئة العالمية تطورات متسارعة في مجال المعلومات والاتصالات والتكنولوجيا، ويعتبر السعي للتفوق التنظيمي من أكثر الموضوعات أهمية وحدثاً في مجال الإدارة، وتعتبر اليقظة التكنولوجية في المطارات من أهم الوسائل لتحقيق أهدافها الاستراتيجية المنشودة مثل التميز التنظيمي، وذلك من خلال إتقان العمل وجودته والتفاني والإخلاص فيه، وإنجازه على ما هو مطلوب (بركان، 2020، ص227).

وتعتبر اليقظة التكنولوجية نظام يجمع المعلومات التكنولوجية التي تمكن المنظمة من بناء استراتيجيتها على أساسها وفقاً للإشارات التي يرسلها هذا النظام، حيث تبرز أهمية هذا النظام من خلال قدرته على استكشاف الفرص الجديدة، والتهديدات المحتملة للبيئة الخارجية، ومراقبة أعمال المنافسين، وذلك من خلال ممارسة طرق وأساليب واستراتيجيات مستحدثة تتطلب إتقان مهارات جديدة للاستفادة منها في تحسين أدائها (مزيان، 2008، ص30).

## مشكلة البحث

في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة أصبحت المطارات تواجه تحديات كبيرة لموقعها التنافسي ضمن بيئة شديدة التنافسية، ولأن البقاء والاستمرار والتميز لا يمكن أن يتم إلا من خلال امتلاك المنظمة لمجموعة مزايا تنافسية خاصة بها تختلف عن ما يملكه المنافسون، حيث تساهم اليقظة

التكنولوجية في تحقيق الأهداف الاستراتيجية وتعزيز التنافسية للمطارات، خاصة في ظل ما تواجهه المنظمات عامة والمطارات خاصة من تحديات كبيرة بسبب التطور التكنولوجي فائق التغير في صناعة تتصف بأنها شديدة المنافسة، ولأن استراتيجيات البقاء والاستمرار والتفوق مفتاح نجاحها قائم على التميز في الأداء ، الأمر الذي يستوجب تبني الأنظمة الجديدة، ومنها نظام اليقظة التكنولوجية من أجل استخراج الفرص والتهديدات وتزويد المطارات بالمعلومات الاستراتيجية بما يدعم تميز أدائها، وبالتالي تحقيق أهدافها.

### أهمية البحث:

تكمن أهمية الموضوع في كون موضوع اليقظة التكنولوجية يعتبر غامضا نوعا ما حيث سنسلط عليه الضوء من أجل معرفة دور اليقظة في دورة حياة المطار ومدى إمكانية تأثيرها على التميز التنظيمي في المطارات ، خاصة القدرة على ضمان استمراريتها انطلاقا من رصد بيئتها كما أن مختلف المؤسسات تسعى للحفاظ على سر نجاحها والطريقة المثلى للريادة، وتعتبر اليقظة التكنولوجية من أهم المواضيع الاقتصادية المعاصرة، وتعتبر اليقظة التكنولوجية نظام يساعد على صناعة القرارات الاستراتيجية الفعالة في بيئة عمل المطارات من خلال استخلاص الآثار المترتبة الحالية والمستقبلية، وتحديد الفرص والتهديدات بدقة من خلال ما تمده من معلومات استراتيجية دقيقة تمكنها من تميز أدائها.

## أهداف البحث:

1. تحديد مختلف المفاهيم المتعلقة باليقظة التكنولوجية.
2. الإمكانات الواجب توفرها لتكون اليقظة التكنولوجية فعالة وتحقيق الأهداف المرجوة في المطارات.
3. التعرف على أهم المبررات والحجج لتبني اليقظة التكنولوجية كأداة لتحسين التميز التنظيمي في المطارات.
4. التعرف على أهمية اليقظة التكنولوجية والإطلاع على الدور الذي تقوم به في دعم وتحسين الأداء في المطارات.
5. تقديم آليات مقترحة لتحسين التميز التنظيمي في المطارات في إطار يقظة تكنولوجية متكاملة مع خططها الاستراتيجية.

## فروض البحث:

- اليقظة التكنولوجية تؤدي إلى تحقيق التميز التنظيمي في المطارات.
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين أبعاد اليقظة التكنولوجية وأبعاد التميز التنظيمي في المطارات.

## محددات البحث:

### 1. المحددات المكانية

أجريت الدراسة داخل حدود جمهورية مصر العربية على العاملين بالأقسام والإدارات في ميناء القاهرة الجوي.

## 2. المحددات الزمنية

امتدت حدود الدراسة من حيث الملاحظات والمقابلات الشخصية وجمع البيانات للجانب العملي للبحث من أغسطس 2022 م إلى أكتوبر 2022م.

## الاطار النظري للبحث:

## أولاً: اليقظة التكنولوجية

## مفهوم اليقظة التكنولوجية

اليقظة التكنولوجية هي النشاط الذي تراقب من خلاله المؤسسة البيئة العلمية والتكنولوجية المرتبطة بها، من خلال تتبع المعلومات، وجمعها، وتنظيمها وتحليلها ثم نشرها لمراكز اتخاذ القرار، هدفها الأساسي رصد كل جديد في المجال التكنولوجي الذي يهتم المؤسسة. (الأسود، 2020، ص 682، 683).

اليقظة التكنولوجية تمكن المؤسسة من جمع المعلومة العلمية، التقنية والتكنولوجية، ورصد التطورات التكنولوجية، الاكتشافات العلمية والتطور في حاجات العملاء، وتحديد التقنيات والتكنولوجيات المتبعة حالياً، والكشف عن الفرص واستغلالها وتجاوز التهديدات. (خلفاوي، 2017، ص 200)

## دور اليقظة التكنولوجية

- اكتشاف التكنولوجيا المستخدمة من قبل المنافسين.
- دراسة وتحليل التكنولوجيا المستخدمة في مجال الاتصال لتسهيل عملية انتقال المعلومة، وهو ما يساهم في تطوير عملية التعلم داخل المؤسسة.
- التحكم في البرمجيات الحديثة وتطوير عمليات التصنيع.
- مراقبة التطورات في الميدان التكنولوجي الذي تتأثر به المؤسسة.
- اقتناص الفرص والاستثمار فيها. (داود و ابراهيم، 2017، ص51).

## أبعاد اليقظة التكنولوجية في المطارات:

اليقظة التكنولوجية لم تعد فقط مجموعة اجراءات لمراقبة التطورات التكنولوجية بل أصبح نظم للرصد والتحليل والتنبؤ لخدمة التخطيط الاستراتيجي الناجح بالمنظمة والذي بحاجة لرصد السوق ومن ثم توفير نظام معلومات لتخزين وتحليل والتنبؤ للتنافسية التكنولوجية، وتم تصنيف اليقظة التكنولوجية إلى ثلاث محاور رئيسية هي:

1. اليقظة التكنولوجية السوقية: وهي تلك اليقظة التي تهتم بالمستجدات التكنولوجية بالسوق، وفيها يتم رصد المستجدات التكنولوجية العالمية، وتتبع التطورات التي تحدث في مجال أنظمة المعلومات والاتصال، وترقب التقنيات الحديثة بالسوق التكنولوجي، والتغيرات بالتطورات

- التكنولوجية والمنافسين الجدد، حتى نحصل على الفرص التكنولوجية واستغلالها والاستفادة منها. (داودي ورحال، 2007، ص 86-87)
2. **اليقظة التكنولوجية المعلوماتية:** حيث تهتم بالمستجدات التكنولوجية المعلوماتية، وتضمن القيام بتجميع المعلومات العلمية، التقنية، والتكنولوجية أول بأول، والاهتمام بالاكشافات العلمية، والابتكارات، والتطور في طرق وأساليب الصناعة، وظهور المواد والمفاهيم الجديدة، مع القدرة على التدقيق التكنولوجي للقطاع الذي تنشط فيه، ودعم البحث والتطوير لتحسين قواعد البيانات باستمرار، والقدرة على التحليل المستمر والمنتظم، مع امتلاك الإمكانيات لإجراء التعديلات السريعة على معلوماتها عند الضرورة. (الأسود، 2020، ص 685).
3. **اليقظة التكنولوجية التنافسية:** حيث تهتم بالمستجدات التكنولوجية، وتتمثل في تملك آليات للتنبؤ بالسلوك والقدرات التكنولوجية للمنافسين، وتبنى مبدأ السبق في تقديم التكنولوجيا، ومتابعة جميع التغيرات التي تطرأ على الأسواق المنافسة لتقديم التكنولوجيا الأكثر تميزاً، وتشخيص التغيرات التي تطرأ حديثاً. (رملي، 2014، ص 260)

### العقبات التي تواجه اليقظة التكنولوجية في المطارات

- وهي مجمل العقبات التي تواجه اليقظة التكنولوجية ككل وهي التي تقف حائلاً بين اليقظة التكنولوجية وتحقيق أهدافها ومن بينها:
- الميزانية الضخمة التي تتطلبها اليقظة التكنولوجية وضخامة تكاليفها.

- قلة الموارد البشرية ذات الكفاءة العالية في المجال التكنولوجي داخل المطارات، وصعوبة تحليل وترجمة النتائج.
- في بعض الحالات يتساهل المكلف بعملية اليقظة التكنولوجية أي عدم الجدية مع معلومة ما وهو ما يكلف المطار استنزاف للطاقات.
- عدم وجود مصدر رسمي للمعلومات المتعلقة بالتطورات التكنولوجية وأيضا التكنولوجيا المملوكة من طرف المنافسين، ففي كثير من الحالات تلجأ المؤسسات لنشر الإشاعة بصدد التأثير على المنافسين.
- غياب روح الفريق وغلق المجال أما المبادرة.
- فرض هذا النظام بصفة قهرية أو عشوائية على العاملين داخل المطارات وهو ما يقود إلى نتائج عكسية. (قاسم و ابراهيم، 2017، ص166، 167)

## ثانياً: التميز التنظيمي

### مفهوم التميز التنظيمي

يعتبر التميز في المنظمات أداة استراتيجية تمكنها من تحقيق أهدافها لتحسين الأداء وتحقيق ميزة تنافسية وتأمين مركز تنافسي بين المنافسين في السوق، وقد ظهر مفهوم التميز التنظيمي لأول مرة في الثمانينيات، استناداً إلى مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وتم تطويره كمفهوم لثلاثة أسباب رئيسية: الأول هو أن المديرين الذين يتبنون إدارة الجودة الشاملة أرادوا رؤية تحسينات ونتائج ملموسة في وقت قصير. والثاني هو أن الشركات الصغيرة وجدت صعوبة

في تخصيص الميزانية والموارد المطلوبة لمشاريع إدارة الجودة الشاملة، والثالث هو وجود صعوبات في تنفيذ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ومن الصعب وضع تعريف واحد متفق عليه للتميز التنظيمي بل والأكثر صعوبة تحقيقه، ولتحقيق التميز التنظيمي يجب أن يكون هناك نقلة نوعية في تفكير قيادة المنظمة والعاملين بها، ويشير التميز التنظيمي بشكل أساسي إلى قدرة المنظمة على التفوق أو تحقيق الأداء المتفوق من خلال التركيز على الركائز الأساسية التي تشكل المكونات الرئيسية للتميز في المنظمات، ويساعد التميز التنظيمي المنظمة على التفوق في جميع مجالات أنشطتها، ويمكنها من تحقيق مستويات متميزة من الأداء والمحافظة عليه. وهناك عدد من المبادئ الرئيسية للتميز التنظيمي، مثل التركيز على الأداء ورضا العملاء، والقيادة والأولويات المحددة، وإدارة العمليات والحقائق، ونمو الموظفين ومشاركتهم، والتعلم، والابتكار والإبداع، والمسئولية الاجتماعية. (زايد 2003، ص 12)

#### أبعاد التميز التنظيمي:

- البعد الأول: تميز القيادة الإدارية
- البعد الثاني: تميز العاملين
- البعد الثالث: تميز الهيكل التنظيمي
- البعد الرابع: تميز استراتيجية المنظمة
- البعد الخامس: تميز ثقافة المنظمة. (محمد، 2011، ص 36)

### ثالثاً: دور اليقظة التكنولوجية في تحقيق التميز التنظيمي في المطارات

نظراً للعلاقة الوثيقة بين تميز الأداء من جهة وبين اليقظة التكنولوجية من جهة أخرى فقد اتفقت العديد من الدراسات أن معيار نجاح اليقظة التكنولوجية هو أن تصل بالأداء إلى تميزاً واضحاً في نتائجه وإنجازاته بالدرجة التي تفوق التوقعات ، ولليقظة التكنولوجية دور في تحقيق التميز التنظيمي في المطارات على اعتبار أنها أحد أهم أدوات التخطيط الاستراتيجي في الوقت المعاصر، لما لها من دور واضح ومؤثر في الوصول للأهداف الاستراتيجية، (رملي، 2014، ص264).

انتقلت المطارات إلى تطبيق فكر استراتيجي واضح بوضع رؤية ورسالة تحمل في طياتها هدف استراتيجي واضح من خلال تميز واضح في الأداء يفوق التوقع، وذلك لن يتحقق سوى باستغلال الفرص وتجنب التهديدات من خلال نظام مراقبة للتكنولوجيا المتطورة التي يمكن تطويعها للوصول لتحقيق الأهداف الاستراتيجية بكل سلاسة في إطار منظومة إدارية واعية تستفيد بما يدور بالبيئة التنافسية المحيطة من مستجدات والعمل على تحقيق أقصى درجات الاستفادة بما يأتي من فرص وتجنب للتهديدات لكي تدعم مركزها التنافسي. (خلفاوي، 2017، ص212)

## الدراسة الميدانية

اعتمدت الدراسة الميدانية على طريقة الاستبيان، والتي يرتبط تنفيذها بعينة من المجتمع الذي يطبق عليه الباحث دراسته. ولإجراء الدراسة تم إتباع أسلوب المسح لعينة الدراسة في أماكن تواجدهم الرئيسية في مقر عملهم للحصول على بيانات كمية يمكن معالجتها إحصائياً، وذلك للتعرف على اليقظة التكنولوجية كأداة لتحقيق التميز التنظيمي في المطارات.

يتمثل مجتمع الدراسة في العاملين بالأقسام والإدارات التي تتعامل مع المسافرين في ميناء القاهرة الجوي، وقد تبين من خلال الزيارة الميدانية للمطار أن حجم المجتمع الكلي للدراسة يبلغ (458) مفردة، وتم توزيع الاستقصاء على (214) مفردة. وتم استرداد (205) مفردة، وتم استبعاد (7) استمارات لعدم صلاحيتهم للتحليل، وتم إجراء التحليل على (198) مفردة. تم استخدام الإحصاء الوصفي اعتماداً على الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، وكذلك استخدام معامل الارتباط الخطي لبيرسون لحساب الاتساق الداخلي، ومعامل ألفا كرونباخ لحساب الثبات، حيث تمت معالجة البيانات إحصائياً باستخدام برنامج (spss v25).

### ثبات الاستقصاء

يقصد بثبات استمارة الاستقصاء أن تُعطي هذه الاستمارة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستمارة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى إن ثبات استمارة الاستقصاء يعني الاستقرار في نتائج الاستمارة

وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة. كما هو موضح بالجدول رقم (1).

فيما يتعلق بتوزيع الاستقصاء فقد توجه الباحث إلى ميناء القاهرة الجوي وقام بالحصول على البيانات المطلوبة من خلال المقابلات الشخصية مع المستقضى منهم، وتم توزيع استمارات الاستقصاء خلال الفترة من أغسطس ٢٠٢٢م وحتى أكتوبر ٢٠٢٢م.

جدول رقم (1) معامل الثبات لعينة الدراسة الميدانية

| المجتمع الذي تنتمي إليه العينة  | حجم العينة | عدد العبارات | معامل الثبات (ألفا) | معامل الصدق |
|---------------------------------|------------|--------------|---------------------|-------------|
| العاملين في ميناء القاهرة الجوي | 198        | 17           | 93%                 | 95%         |

المصدر: اعداد الباحث من بيانات الاستبانه 2022م

يتضح من الجدول رقم (1) أن معامل الثبات لآراء عينة الدراسة من العاملين في ميناء القاهرة الجوي بلغ (93%)، وأن معامل الصدق في الاستجابات بلغ (95%). مما يعني ثبات وصدق عينة البحث.

تم استخدام مقياس (Likert) الخماسي لقياس استجابات أفراد العينة، وسيكون المتوسط الحسابي محصوراً بين (١-٥) مستويات، كما يوضحه الجدول رقم (2).

جدول رقم (2) مستويات مقياس (Likert) الخماسي

| المتوسط الحسابي | خيار الموافقة  | نسبة الموافقة   | مستوى الموافقة |
|-----------------|----------------|-----------------|----------------|
| 1.79 : 1        | غير موافق بشدة | أقل من 36.00%   | منخفضة جداً    |
| 2.59 : 1.80     | غير موافق      | 36.00% : 51.90% | منخفضة         |
| 3.39 : 2.60     | محايد          | 52.00% : 67.90% | متوسطة         |
| 4.19 : 3.40     | موافق          | 68.00% : 83.90% | مرتفعة         |
| 5 : 4.20        | موافق بشدة     | أكبر من 84.00%  | مرتفعة جداً    |

المصدر: اعداد الباحث من بيانات الاستبانه 2022م

أولاً: تحليل البيانات المتعلقة بخصائص عينة الدراسة:

• متغير النوع

جدول رقم (3) توزيع أفراد عينة الدارسة وفقاً لمتغير النوع

| النوع   | التكرار | النسبة المئوية% |
|---------|---------|-----------------|
| ذكر     | 150     | 75.8%           |
| أنثى    | 48      | 24.2%           |
| المجموع | 198     | 100.0%          |

المصدر: اعداد الباحث من بيانات الاستبانه 2022م

يتضح من الجدول رقم (3) أن عدد (150) من أفراد العينة يمثلون ما نسبته (75.8%) من إجمالي أفراد عينة الدارسة النوع الاجتماعي ذكر بالمقارنة مع عدد (48) من افراد عينة الدارسة النوع الاجتماعي أنثى

بنسبة (24.2%) حيث إن العاملين الذكور هم النسبة الأعلى في ميناء القاهرة الجوي.

• متغير العمر:

جدول رقم (4) توزيع أفراد عينة الدارسة وفق متغير العمر

| العمر          | التكرار | النسبة المئوية% |
|----------------|---------|-----------------|
| أقل من 30 سنة  | 23      | 11.6%           |
| من 30-40 سنة   | 100     | 50.5%           |
| من 41 - 50 سنة | 55      | 27.8%           |
| أكبر من 51 سنة | 20      | 10.1%           |
| المجموع        | 198     | 100.0           |

المصدر: اعداد الباحث من بيانات الاستبانه 2022م

ويتضح من خلال هذه النتائج بأن معظم الموظفين الذين سرت عليهم العينة في ميناء القاهرة الجوي كانوا من فئة الشباب الذين أعمارهم تتراوح بين (30 - 40)، وهي مرحلة النشاط والقدرة على تطوير الأداء وتقديم الأفضل، الأكثر استيعابا للتطور بالتالي تكون لهم القدرة على الاجابة على الاستبانه.

### • متغير سنوات الخبرة:

جدول رقم (5) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير سنوات الخبرة

| النسبة % | التكرار | سنوات الخبرة            |
|----------|---------|-------------------------|
| 35.5%    | 70      | أقل من 10 سنوات         |
| 38.8%    | 77      | من 10 إلى أقل من 20 سنة |
| 17.2%    | 34      | من 20 إلى أقل من 30 سنة |
| 8.5%     | 17      | أكثر من 30 سنة          |
| 100.0    | 198     | المجموع                 |

المصدر: اعداد الباحث من بيانات الاستبانه 2022م

ومن خلال النتائج السابقة في جدول رقم (5) نلاحظ أن غالبية العاملين في ميناء القاهرة الجوي يتمتعون بخبرة متوسطة إلى عالية تعدت العشر سنوات وأن ميناء القاهرة الجوي لديه كوادر ذوو خبرة، وهذا سيجعل الاجابات أكثر دقة.

### • متغير المؤهل العلمي

جدول رقم (6) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي

| النسبة المئوية % | التكرار | المؤهل العلمي  |
|------------------|---------|----------------|
| 11.1%            | 22      | مؤهل فوق متوسط |
| 50%              | 99      | بكالوريوس      |
| 38.9%            | 77      | دراسات عليا    |
| 100.0            | 198     | المجموع        |

المصدر: اعداد الباحث من بيانات الاستبانه 2022م

ويتضح من الجدول رقم (6) أن غالبية أفراد عينة الدراسة من حاملي البكالوريوس، ويعزوا الباحث هذه النتيجة إلى أن ميناء القاهرة الجوي يسعى دائماً لاكتساب القدرات البشرية المؤهلة والقادرة على التكيف مع المتغيرات المتسارعة في المعرفة والأنظمة الإدارية، ويدل ذلك على أن العينة من المؤهلين علمياً، الأمر الذي يساهم في دقة الإجابات.

### ثانياً: تحليل البيانات المتعلقة بمحاور البحث:

#### المحور الاول: واقع اليقظة التكنولوجية في ميناء القاهرة الجوي

جدول رقم (7) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لواقع اليقظة

#### التكنولوجية في ميناء القاهرة الجوي

| م | الفقرات                                                                 | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاهمية النسبية | الترتيب |
|---|-------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|-----------------|---------|
| 1 | لدى المطار الإمكانيات لإجراء التعديلات السريعة على معلوماته عند الضرورة | 3.584           | 1.060             | 0.716           | 7       |
| 2 | يدعم المطار البحث والتطوير لتحسين قواعد بياناته باستمرار                | 3.685           | 0.975             | 0.737           | 4       |
| 3 | يرصد المطار وبشكل مستمر المستجدات التكنولوجية العالمية                  | 3.752           | 1.044             | 0.750           | 1       |
| 4 | يبحث المطار عن الفرص التكنولوجية واستغلالها والاستفادة منها             | 3.618           | 1.099             | 0.723           | 6       |

|    |       |       |       |                                                                                                                |    |
|----|-------|-------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 10 | 0.700 | 1.048 | 3.501 | يهتم المطار بالاكشافات العلمية،<br>والابتكارات في الخدمات<br>التكنولوجية، و طرق وأساليب<br>استخدامها           | 5  |
| 2  | 0.739 | 1.067 | 3.696 | يقوم المطار بدراسة السوق<br>التكنولوجي من خلال تحديد<br>الداخليين والخارجين منه والتغيرات<br>التي<br>تطرأ عليه | 6  |
| 8  | 0.704 | 1.009 | 3.522 | يهتم المطار بتشخيص التغيرات التي<br>تطرأ على بيانات قطاعات<br>المسافرين المختلفة                               | 7  |
| 3  | 0.737 | 1.090 | 3.685 | يعمل المطار على الحد من<br>المفاجآت المتعلقة بالتطورات<br>التكنولوجية                                          | 8  |
| 5  | 0.731 | 1.110 | 3.657 | يترقب المطار عن كثب التقنيات<br>التكنولوجية المتبعة بالسوق<br>التكنولوجي                                       | 9  |
| 9  | 0.701 | 1.116 | 3.505 | يتوفر بالمطار آليات للتنبؤ بالسلوك<br>والقدرات التكنولوجية للمطارات<br>المنافسة الأخرى                         | 10 |
|    | 0.701 | 0.878 | 3.505 | المحور الاول                                                                                                   |    |

المصدر: اعداد الباحث من بيانات الاستبانه 2022م

نستخلص من الجدول رقم (7) الآتي: المتوسط الحسابي للفقرة ذات الترتيب الأول والتي تنص على (يرصد المطار وبشكل مستمر المستجدات التكنولوجية العالمية) يساوي (3.752) والانحراف المعياري يساوي (1.044) ومستوى الدلالة يساوي (0.068) وهو أكبر من (0.05) لذلك تعتبر هذه الفقرة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05).

والمتوسط الحسابي للفقرة ذات الترتيب الأخير والتي تنص على (يهتم المطار بالاكشافات العلمية، والابتكارات في الخدمات التكنولوجية، وطرق وأساليب استخدامها) يساوي (3.501) والانحراف المعياري يساوي (1.048) ومستوى الدلالة يساوي (0.039) وهو أصغر من (0.05) لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05).

وبصفة عامة تبين أن المتوسط الحسابي لواقع اليقظة التكنولوجية في ميناء القاهرة الجوي يساوي (3.505) والانحراف المعياري (0.878) ومستوى الدلالة يساوي (0.435) وهو أكبر من (0.05) لذلك يعتبر واقع اليقظة التكنولوجية في ميناء القاهرة الجوي غير دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05)، وأن متوسط درجة الاستجابة لهذا المحور لا يختلف جوهرياً عن درجة الحياد. وبما أن قيمة (t) المحسوبة (0.435) أصغر من قيمة (t) الجدولية والتي تساوي (1.93) لذلك نقبل الفرضية الأولى والتي تنص على (اليقظة التكنولوجية تؤدي إلى تحقيق التميز التنظيمي في المطارات).

**المحور الثاني: واقع التميز التنظيمي في ميناء القاهرة الجوي**  
**جدول رقم (8) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لواقع التميز التنظيمي**  
**في ميناء القاهرة الجوي**

| م  | الفقرات                                                                     | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاهمية النسبية | الترتيب |
|----|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|-----------------|---------|
| 11 | يحقق المطار العدالة بين العاملين بما يضمن سير العمل بكفاءة                  | 3.848           | 1.091             | 0.769           | 2       |
| 12 | يشجع المطار على تحسين أداء البحث العلمي                                     | 3.76            | 0.997             | 0.752           | 5       |
| 13 | يشجع المطار على التعلم المستمر لتطوير المقدرات لكل الأفراد في المطار        | 3.674           | 1.055             | 0.734           | 7       |
| 14 | الإشراف الجيد في المطار يسهم في رفع مستوى رضا العاملين                      | 3.859           | 1.023             | 0.771           | 1       |
| 15 | يصرف بدل وقت العمل خارج نطاق الدوام الرسمي للعاملين في المطار يزيد من رضاهم | 3.848           | 1.075             | 0.769           | 3       |
| 16 | يعمل المطار على تقديم الخدمات والمعلومات للآخرين                            | 3.719           | 0.985             | 0.743           | 6       |
| 17 | يحرص المطار على اعتماد وسائل التكنولوجيا الحديثة لتبادل المعلومات           | 3.814           | 0.971             | 0.762           | 4       |
|    | المحور الثاني                                                               | 3.685           | 0.862             | 0.737           |         |

المصدر: اعداد الباحث من بيانات الاستبانه 2022م

نستخلص من الجدول رقم (8) ان المتوسط الحسابي للفقرة ذات الترتيب الاول والتي تنص على (الاشراف الجيد في المطار يسهم في رفع مستوى رضا العاملين) يساوي (3.859) والانحراف المعياري يساوي (1.023) ومستوى الدلالة يساوي (0.022) وهو أصغر من (0.05) لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05).

المتوسط الحسابي للفقرة ذات الترتيب الاخير والتي تنص على (يشجع المطار على التعلم المستمر لتطوير المقدرات لكل الأفراد في المطار) يساوي (3.674) والانحراف المعياري يساوي (1.055) ومستوى الدلالة يساوي (0.029) وهو أصغر من (0.05) لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05).

وبصفة عامة تبين أن المتوسط الحسابي لواقع التميز التنظيمي في ميناء القاهرة الجوي يساوي (3.685) والانحراف المعياري (0.862) ومستوى الدلالة يساوي (0.298) وهو أكبر من (0.05) لذلك يعتبر محور واقع التميز التنظيمي في ميناء القاهرة الجوي غير دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05)، وبما أن قيمة (t) المحسوبة لهذا المحور (0.298) أصغر من قيمة (t) الجدولية والتي تساوي (1.91) لذلك نقبل الفرضية الثانية والتي تنص على انه (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين أبعاد اليقظة التكنولوجية وأبعاد التميز التنظيمي في المطارات).

## النتائج:

1. اليقظة التكنولوجية تتطلب برمجيات وأجهزة، كما تتطلب أفراد ذو كفاءات ومهارات من أجل التحكم في البرمجيات وضمان الإستخدام الأمثل لها بهدف مواجهة المخاطر الالكترونية التي يمكن أن يتعرض لها المطار من قرصنة للبيانات واختراق لسرارها.
2. من أجل القيام باليقظة التكنولوجية ولأجل رصد ومعالجة المعلومات المتعلقة بها يجب ربط المطار بالعمل الخارجي وذلك من خلال تنوع الوسائط الإلكترونية وعليها أن تحتوي على موقع وبريد الكتروني مفعّل.
3. اليقظة التكنولوجية نظام معلوماتي يسمح للمطار بالبحث عن المعلومات من خلال البيئة الخارجية، والتي تتعلق بالتطورات الحاصلة في بيئتها التكنولوجية، ثم تحليلها ومعالجتها باستمرار وفي الوقت المناسب.
4. اليقظة التكنولوجية تساهم في تقليل العقبات التي تواجهها المطارات وتمكنها من تطوير بيئتها تكنولوجياً، وتمكن من جعل هذا النظام فعال ومحمي من كل الهجمات المختلفة التي من الممكن أن تتعرض لها.
5. تلعب اليقظة التكنولوجية دوراً هاماً في تبني التكامل بين إستراتيجية قيادة التكلفة والتميز، حيث وبالنظر إلى ما تقدمه اليقظة التكنولوجية من معلومات حول التكنولوجيا المستعملة من قبل المنافسين فهي تسمح للمطار باختصار الطريق والسرعة في اعتماد التكنولوجيا المناسبة له.

6. تمكن اليقظة التكنولوجية المطارات من خلال تواصلها الدائم مع المسافرين من معرفة تطلعاتهم وبالتالي العمل على تحقيقها دون الحاجة إلى إجراء دراسات والقيام باستشارات، فوظيفة اليقظة التكنولوجية تكفلت بذلك وهو ما يساهم في تقليل التكاليف ( تكاليف الاستشارات الخاصة بامتلاك تكنولوجيا جديدة ) من جهة، ومن جهة أخرى تقدم خدمات متميزة لكونها تمتلك تكنولوجيا أفضل، وعلى علم برغبات المسافرين.

### التوصيات:

1. ضرورة إنشاء إدارة مختصة باليقظة التكنولوجية في المطارات تكون مستقلة في نشاطها وتكون مسؤولة عن توفير نظام لجمع المعلومات العلمية، التقنية، والتكنولوجية أول بأول، لما لها من أهمية في ظل التطورات المتسارعة في المجال التكنولوجي.
2. الاهتمام بالمعلومات غير الرسمية لأنها أساس عملية اليقظة التكنولوجية، والإعتماد على الوسائط الالكترونية في الاجتماعات، وإقامة دورات تدريبية وندوات ومؤتمرات حيث تعمل على تطوير كفاءة التدقيق التكنولوجي وبالتالي التميز التنظيمي بالمطارات.
3. إضافة خدمات أخرى للموقع الإلكتروني للمطارات ليؤدي وظيفته الإتصالية والترويجية، كمنح المسافرين فرصة لإبداء آرائهم حول الخدمات المقدمة ومعرفة رغباتهم وتطلعاتهم.

4. على المطارات تعميم استخدام اليقظة التكنولوجية في تخطيطها الاستراتيجي لاسيما اليقظة المعلوماتية بما يعود عليها بالنفع في مواجهة تغيرات السوق والمنافسة الشديدة واقتناص الفرص لتحقيق التميز التنظيمي في المطارات.
5. توفير الحوافز المادية والمعنوية لدفع العاملين في المطارات للمشاركة في عملية اليقظة التكنولوجية، والتواصل مع هيئات البحث العلمي من خلال المشاركة في الندوات والملتقيات.
6. الاستفادة من آراء ذوي الخبرة من داخل المطار حول نتائج قياس الأداء ووضع الاستراتيجيات المناسبة لتحقيق التميز التنظيمي، والاستفادة من نتائج التقويم الدوري للأداء والخروج بمؤشرات تفصح عن الأداء المتميز والجيد والمقبول، والتعرف على أسباب التميز التنظيمي مع منح المتميزين مكافآت معنوية أو مادية والعمل على تشجيع غير المتميزين للوصول لمستوى التميز.

## المراجع

## أولاً: المراجع العربية

1. الأسود، إيهاب طارق دسوقي إبراهيم. (2020)، أثر اختلاف أساليب تنظيم المحتوى ببيئة التعلم المنتشر في تنمية اليقظة التكنولوجية والدافع المعرفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة جازان . مجلة البحوث في مجالات التربية النوعية، كلية التربية النوعية، جامعة المنيا، مصر.
2. السلمي، علي. (2010)، نماذج التميز الإداري، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة- مصر
3. العديلي، ناصر. ( 2012 )، تحديات تحقيق نموذج التميز في أداء الأعمال والخدمات، مجلة الاقتصادية الإلكترونية ، الرياض- السعودية.
4. العصيمي، نورة بنت عبد الله بن عبدالرحمن. (2018)، تطوير أداء معاهد البحوث الاستشارية بالجامعات السعودية في ضوء معايير التميز المؤسسي: تصور مقترح ، مجلة البحث العلمي في التربية، كلية البنات للآداب والعلوم والتربية، جامعة عين شمس، القاهرة- مصر.
5. خلفاوي، شمس ضيات. ( 2017 )، مكانة اليقظة التكنولوجية في تفعيل عملية الإبداع دراسة حالة مؤسسة جزائرية، مجلة افاق للعلوم، جامعة الجلفة.

6. داود، فضيلة سلمان، و ابراهيم، حسين علي. (2017)، اليقظة الاستراتيجية ودورها في تحسين مستوى الخدمات التمريضية/ بحث تطبيقي في مستشفى الحريري، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، لبنان.
7. داودي، الطيب، شين، فيروز ، ورحال سولاف. ( 2007 )، اليقظة التكنولوجية كأداة لبناء الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، بحث مقدم ضمن الملتقى الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين الميزة التنافسية للدول العربية، جامعة الشلف، الجزائر.
8. رملی، حمزة. ( 2014)، دراسة استطلاعية حول واقع اليقظة الاستراتيجية في مؤسسات صناعة الأدوية بقسنطينة، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.
9. زايد، عادل (2003). الأداء التنظيمي المتميز: الطريق إلى منظمة المستقبل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة- مصر.
10. زكي، محمد حمدي. (2019)، المرونة التنظيمية ودورها في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة: دراسة ميدانية على الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي بمحافظة مطروح، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، القاهرة- مصر.

11. قاسم، سامر وإبراهيم، أيهم. (2018)، دور اليقظة التكنولوجية في تحقيق الميزة التنافسية دراسة ميدانية على المصارف التجارية السورية الخاصة، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، سوريا.
12. محمد، فهاد بن مطلق اللوقان. (2011)، إدارة التميز التنظيمي في الجامعات الحكومية السعودية : تصور مقترح في ضوء المعايير الدولية، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، السعودية.

## ثانيا: المراجع الانجليزية:

13. Abu-Naser, S., Al Shobaki, M. J., & Amuna, Y. M. A. (2016). KM factors affecting high performance in intermediate colleges and its impact on high performance-comparative study. *Computational Research Progress in Applied Science & Engineering*.
14. Andrade, Herlandí & Silva, Messias & chagas jr, Milton & Rosa, Adriano & Chimendes, Vanessa. (2017). Proposal for a technology vigilance system for a Technology License Office. *International Journal of Advanced Engineering Research and Science*.
15. Dawood, Fadhiela Salman, Ali Fakhri Abbas. (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*.
16. Gómez, Meza. (2014). Modelo de vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva en grupos de investigación de las Universidades de la ciudad de Manizales. *Cuadernos de administración*
17. Roberts, M., Reagan, D. R., & Behringer, B. (2020). A public health performance excellence improvement strategy: Diffusion and adoption of the baldrige framework within tennessee department of health. *Journal of Public Health Management and Practice : JPHMP*.