

أثر إدارة التميز في تحقيق الأسبقيات التنافسية:

دراسة ميدانية لمجموعة من البنوك بولاية بسكرة

The Impact of Excellence Management on Achieving Competitive Precedence: A Field Study of a Group of Banks in Biskra State

جنات بن رحمون¹،

¹ جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، مخبر مالية بنوك وإدارة أعمال

djennat.benrahmoune@univ-biskra.dz

تاريخ النشر: 2023/04/30

تاريخ القبول: 2023/04/05

تاريخ الاستلام: 2023/01/05

ملخص:

هدفت الدراسة إلى إبراز أثر إدارة التميز في تحقيق الأسبقيات التنافسية من خلال دراسة ميدانية لعدد من البنوك بولاية بسكرة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية، وتم معالجة البيانات وتحليلها باستخدام برنامج SPSS. وخلصت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة التميز في تحقيق أسبقية التكلفة، المرونة، التسليم، والإبداع وعدم وجود أثر لإدارة التميز في تحقيق أسبقية الجودة، وتوصي الدراسة إلى ضرورة الإهتمام بتبني أسبقية الجودة كونها تعد سلاحا تنافسيا لبناء ميزة تنافسية.

كلمات مفتاحية: إدارة التميز، الأسبقيات التنافسية، البنك

تصنيفات JEL : M19، M30، G21

Abstract:

The study aimed to highlight the impact of excellence management in achieving competitive precedence, through a field study a number of banks in Biskra state. To achieve the objectives of the study, the questionnaire was relied upon as a main tool, and the data was processed and analyzed using the SPSS program. The study concluded that there is a statistically significant effect of excellence management in achieving the precedence of cost, flexibility, delivery, and creativity, and there is no effect of excellence management in achieving the quality precedence.

The study recommends the importance of adopting the quality precedence, as it is a competitive weapon to build a competitive advantage.

Keywords: Excellence Management ; competitives priorities; Banks

Jel Classification Codes: M19, M30 , G21

1. مقدمة:

تشهد بيئة الأعمال التنافسية الكثير من التطورات والتعقيدات، بات من الضروري على المؤسسة امتلاك أسبقية تنافسية جديرة تمكنها من تحقيق أهدافها الأساسية المتمثلة في النمو والبقاء والاستمرار. ففي مجال الإدارة الاستراتيجية طرح الباحثين العديد من المؤشرات أو الأبعاد التي تستخدم كأسبقيات تنافسية كالتكلفة، الجودة، المرونة، التسليم، والإبداع...، ومما لا شك فيه أن المؤسسات تستند على أسبقية تنافسية تتلائم لقدراتها وإمكاناتها وفي ذات الوقت متفوقة على المنافسين.

إن قدرة المؤسسة على اكتساب أسبقية تنافسية يتطلب منها امتلاك عناصر ومقومات إدارية قوية تجعلها قادرة على تحقيق ذلك، إذ نجد أن إدارة التميز تعد مدخلا أساسيا ومهما قائما على الجهود التنظيمية، والتنسيق بين مختلف عناصر المؤسسة وتشغيلها بما يحقق الأسبقيات التنافسية ويمكنها من بناء مزايا تنافسية.

مما سبق طرحه يمكننا صياغة إشكالية الدراسة على النحو الآتي:

ما هو أثر إدارة التميز في تحقيق الأسبقيات التنافسية لدى البنوك محل الدراسة؟

والتي تندرج ضمن هذه الإشكالية جملة من التساؤلات الفرعية:

- هل تتبنى البنوك محل الدراسة إدارة التميز؟
- ما هي الأسبقية التنافسية الأكثر أهمية بالنسبة للبنوك محل الدراسة؟
- هل يوجد أثر لإدارة التميز في تحقيق الأسبقيات التنافسية لدى البنوك محل الدراسة؟

فرضية ونموذج الدراسة

للإجابة عن الإشكالية المطروحة والأسئلة الفرعية تم اقتراح الفروض التالية:

الفرضية الرئيسية

للـ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة التميز في تحقيق الأسبقيات التنافسية لدى البنوك محل

الدراسة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

الفرضيات الفرعية

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة التميز في تحقيق أسبقية التكلفة لدى البنوك محل الدراسة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة التميز في تحقيق أسبقية الجودة لدى البنوك محل الدراسة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

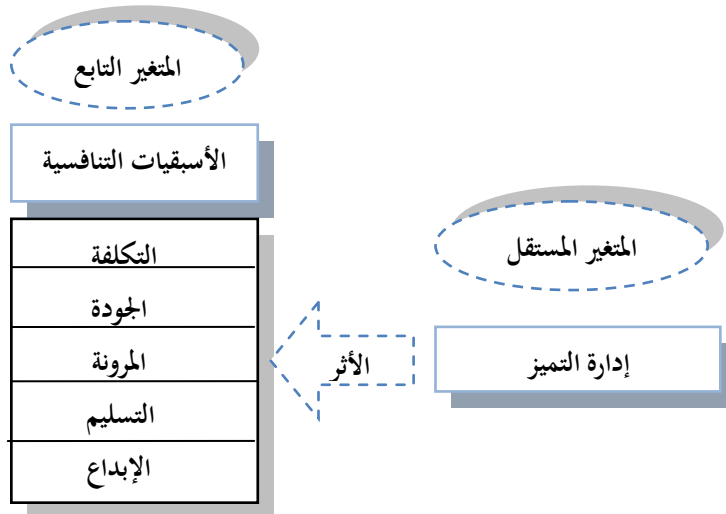
لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة التميز في تحقيق أسبقية المرونة لدى البنوك محل الدراسة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة التميز في تحقيق أسبقية التسليم لدى البنوك محل الدراسة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة التميز في تحقيق أسبقية الإبداع لدى البنوك محل الدراسة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

وبغرض إبراز كيفية ارتباط متغيرات الدراسة نورد أدناه نموذج الدراسة كالتالي:

الشكل رقم 01: نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثة انطلاقاً من الدراسات السابقة

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى:

✓ إبراز الإطار الفكري لمتغيري الدراسة؛

✓ تحديد مستوى الأسبقيات التنافسية لدى البنوك محل الدراسة؛

✓ تحديد أثر إدارة التميز في تحقيق كل بعد من أبعاد الأسبقيات التنافسية (التكلفة، الجودة، المرونة،

التسليم، الإبداع)

منهج الدراسة

تم الاعتماد على المنهج الوصفي في طرح الجانب الفكري لمتغيري الدراسة، والمنهج التحليلي في الجانب التطبيقي بالاعتماد على الإستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات وتحليلها بغرض اختبار فرضيات الدراسة.

2. إدارة التميز

1.2 تعريف إدارة التميز:

للم يتم تعريفها على أنها القدرة على تنسيق عناصر المؤسسة وتشغيلها في تكامل وترابط لتحقيق أعلى معدلات الفاعلية، للوصول إلى نتائج متفوقة تحقق رغبات ومنافع وتوقعات أصحاب المصالح المرتبطين بالمؤسسة (Shoman, 2015, p. 10).

للم تعرف بأنها "تخطيط وتنسيق وتنظيم الجهود، وتشغيلها من خلال العمليات الإدارية لتحقيق التميز المستمر، ورضا أصحاب المصلحة من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة" (Alazmi & Almutairi, 2017, p. 398).

للم هي الجهود التنظيمية الهادفة لتحقيق التحسينات المستمرة وبناء مزايا تنافسية دائمة للمؤسسة (المخلافي، 2018، صفحة 160).

للم هي كافة الأنشطة والممارسات التي تعمل على تحقيق الفائدة والقدرة التنافسية من خلال الاستغلال الأمثل لجميع المهارات والموارد المالية والمادية المتاحة مما يجعلها مميزة وتنافسية على جميع المستويات، وكيفية إعداد الاستراتيجيات والسياسات العامة (Abu Shaqra, 2021, p. 202).

2.2 متطلبات إدارة التميز

هناك مجموعة من المتطلبات أو المقومات التي يجب أن تتوفر لنجاح إدارة التميز، وتتمثل هذه

المتطلبات في: (جاد الرب، 2013، الصفحات 118-119)

- قيادة استراتيجية فعالة للمؤسسة تساهم في البناء الاستراتيجي، وفي تحديد كل من الرؤية والرسالة والأهداف الاستراتيجية؛

- إدارة فعالة للأداء تحدد المعايير وتقيس الأداء كمياً ونوعياً، بالإضافة إلى تحديد السياسات والإجراءات كدليل لترشيد وتنظيم قواعد العمل والأداء المنظمي؛
- هياكل تنظيمية مرنة قابلة للتكيف مع المتغيرات الداخلية والخارجية للمؤسسة؛
- تبني إدارة الجودة الشاملة مع التطبيق الفعال لها على مستوى كل العمليات ومستويات الأداء، وأنها مسؤولة كل فرد في المؤسسة؛
- بناء استراتيجيات فعالة لتطوير الأداء والتحسين المستمر على مستوى كل العمليات من خلال حلقات الجودة وفرق العمل؛
- نظم فعالة لتكنولوجيا المعلومات لتجميع وتحليل البيانات على مستوى البيئة الداخلية والخارجية، على النحو الذي يساهم في ترشيد عملية صنع واتخاذ القرار؛
- التركيز على إدارة المعرفة ودعم مهارات وقدرات وإمكانيات الموارد البشرية باعتبارهم مصدر الإبداع والابتكار؛
- توفير نظام فعال للتحفيز وتمكين العاملين مما يساهم في تحقيق معدلات الأداء المستهدفة بأقل وقت وتكلفة.

3. الأسبقيات التنافسية

1.3 تعريف الأسبقيات التنافسية:

ركزت الأدبيات المتعلقة باستراتيجية العمليات بشكل كبير على الأسبقيات التنافسية التي تعمل كقدرات استراتيجية والتي يمكن أن تساعد المؤسسات على إنشاء وتطوير ميزة تنافسية (Ghosh, Kumuthadevi, & Juble, 2016, p. 1016). وتعود الكتابات عن الأسبقيات التنافسية لسنة 1969 للباحث "سكفر"، ثم تليه كتابات كل من "هايز"، "روث"، "فان"، "دير فلدي"، ونتيجة للتطورات البيئية والتغيرات في رغبات العملاء تطورت الأسبقيات التنافسية، وأصبح نجاح المنظمة يركز على الأسبقيات التنافسية المناسبة التي تتنافس على أساسها المنظمة (خامت و حميدي، 2020، صفحة 409). تعرف الأسبقيات التنافسية على أنها الأبعاد الواجب أن توفرها المنظمة للاستجابة لمتطلبات السوق التي تتنافس فيه. كما تعرف بأنها الطريقة التي تخلق بها المنظمة قيمة لعملائها وتتجاوز منافسيها، مما يمكنها من زيادة مكانتها في السوق والحفاظ عليها (Alaoun, 2018, p. 19). وتشير أيضا إلى مجموعة الأهداف والغايات التي تحددها المنظمة والتي تعمل على توجيه قرارات الإدارة وإجراءاتها، وتمثل

التركيز المستقبلي على العمليات التشغيلية، وتشير إلى الموقف الاستراتيجي المطلوب في السوق ويدعم استراتيجية المنظمة (Abu Doush, 2019, p. 20).

2.3 أبعاد الأسبقيات التنافسية:

اتفق العديد من الباحثين على أن الأسبقيات التنافسية تندرج ضمن خمسة أسبقيات مبينة كالآتي:

(بلقاسمي و جميل، 2020، صفحة 317)

أ. **أسبقية التكلفة:** البعد الأول الذي تركز عليه المؤسسات لتعزيز حصتها السوقية، فمن وجهة نظر المؤسسة تشير إلى إنتاج وتوزيع المنتج أو الموارد بأقل تكلفة بما يتيح تحقيق ميزة التكلفة الأقل مقارنة بالمنافسين، أما من وجهة نظر العملاء فهي تشير إلى المبلغ المالي الذي يقدمه للحصول على المنتج أو الخدمة، وتسعى المنظمة لتحقيق ميزة التكلفة الأقل لتحقيق أكبر ربحية الناتجة عن الفرق بين السعر والتكلفة ما يكسبها التفرد في الأداء.

ب. **أسبقية الجودة:** تشير إلى جملة الخصائص التي يجب توفرها في المنتج أو الخدمة بما يحقق رضا العميل، فهي تمثل المفتاح الذي يؤدي إلى تحقيق ميزة تنافسية تمكن المنظمة من الاستمرار في بيئة الأعمال.

ج. **أسبقية التسليم:** يعد التسليم في الوقت المحدد أحد المتطلبات الأساسية للعملاء، ومع التزايد المستمر لحاجاتهم كل يوم، أصبح العميل اليوم لا يسأل فقط عن التسليم في وقته وإنما عن السرعة في التسليم، فالتسليم السريع يمكن أن يساعد المنظمة على زيادة أرباحها وتحقيق الأفضلية التنافسية.

د. **أسبقية المرونة:** تشير إلى الاستجابة السريعة للتغير في الطلب فضلا عن زيادة رضا العملاء عن السرعة في التسليم، الأمر الذي يجعل المؤسسة ملزمة للتكيف مع التغيرات الحاصلة واستبقائها باعتماد نظام فعال للذكاء الاقتصادي في المؤسسة.

هـ. **أسبقية الإبداع:** يعرف الإبداع بأنه تقديم منتج أو خدمة جديدة أو تطوير طرق الإنتاج، إذ يصنف الإبداع إلى إبداع العملية والتي تترجم نتائجه في أفضل الممارسات، أي التغيرات الحاصلة والتي تؤثر في طريقة إنتاج المخرجات، وإبداع الإنتاج الذي يكون في تقديم منتج أو خدمة جديدة أو تحسينها.

4. منهجية الدراسة

1.4 عينة الدراسة

اشتملت عينة الدراسة على مجموعة من البنوك بولاية بسكرة موضحة في الجدول أدناه:

الجدول رقم(01): عينة الدراسة

العينة (البنك)	عدد الاستثمارات الموزعة	عدد الاستثمارات الصالحة للدراسة
بنك القرض الشعبي الجزائري	20	18
البنك الخارجي الجزائري	10	9
بنك الفلاحة والتنمية الريفية	10	8
المجموع	40	35

المصدر: من إعداد الباحثة

2.4 أداة الدراسة

تم إعداد الاستبانة وفق المنهجية العلمية المتعارف عليها كأداة لجمع البيانات، وتم تقسيمها لجزئين:

الجزء الأول: يتضمن الخصائص العامة لأفراد العينة؛

الجزء الثاني: يتضمن محورين هما "إدارة التميز" و"الأسبقيات التنافسية".

5. تحليل البيانات

1.5 صدق وثبات أداة الدراسة

تم اختبار أداة الدراسة بالتأكد من الإتساق الداخلي للاستبانة باستخدام معامل الثبات "آلفا

كرونباخ" والجدول الموالي يوضح النتائج المتوصل إليها:

الجدول رقم (02): معامل الثبات لأبعاد الاستبانة

الأبعاد	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	معامل الصدق
إدارة التميز	14	0.717	0.846
الأسبقيات التنافسية	15	0.696	0.834
الاستبيان ككل	29	0.822	0.906

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للاستبيان ككل بلغت (0.906) وهي

قيمة عالية تفوق الحد الأدنى لقبول معامل الثبات والمحدد بـ 60% مما يعزز ثبات المقياس وصحة اختبارها.

2.5 الوصف الإحصائي لعينة الدراسة حسب الخصائص العامة:

استخدم مقياس "ليكرت الحماسي" لقياس استجابات المبحوثين حول موضوع الدراسة. حيث

خصص لكل حالة من الحالات وزن فالإجابة بـ "موافق بشدة" (5) درجات، "موافق" (4) درجات،

"محايد" (3) درجات، "غير موافق" (2) درجتين، و"غير موافق بشدة" (1) درجة واحدة، والحساب المتوسط المرجح لكل مستوى من مستويات "مقياس ليكارت" قمناب:

- حساب المدى: (القيمة الأعلى - القيمة الأدنى) = (4=1-5)؛
- تقسيم المدى على عدد المستويات (0.8=5/4). والجدول التالي يوضح مدى كل مستوى:

الجدول رقم (03): مقياس تحديد اتجاه الإجابة للمتوسط الحسابي

المتوسط الحسابي	اتجاه العينة
أقل من 1.8	غير موافق بشدة
من 1.81 إلى 2.6	غير موافق
من 2.61 إلى 3.4	محايد
من 3.41 إلى 4.2	موافق
أكثر من 4.2	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الباحثة

يوضح الجدول أدناه الوصف الإحصائي لعينة الدراسة حسب الخصائص العامة كالتالي:

الجدول رقم (04): توزيع عينة الدراسة وفق الخصائص العامة

النسبة %	التكرار	الفئة	
60	21	ذكر	الجنس
40	14	أنثى	
13.15	5	أقل من 30 سنة	العمر
45.71	16	من 30 إلى 40 سنة	
34.28	12	من 41 إلى 50 سنة	
5.71	2	أكبر من 50 سنة	
20	7	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
42.85	15	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	
25.71	9	من 10 إلى أقل من 15 سنة	
11.42	4	من 15 سنة فأكثر	

11.42	4	ثانوي	المؤهل العلمي
40	14	ليسانس	
48.57	17	ماستر	

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على إجابة أفراد عينة الدراسة

من الجدول (04) نلاحظ أن فئة الذكور تمثل النسبة الأعلى بـ 60% من عينة الدراسة، ونسبة الإناث 40%، أما الفئة العمرية نجد أن 45.71% من أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم بين 30 إلى 40 سنة وهذا يدل على أن معظم أفراد عينة الدراسة ضمن فئة الشباب، بينما تتراوح أعمار 34.28% من أفراد عينة الدراسة بين 41 إلى 50 سنة، ثم تليها فئة أقل من 5 سنوات بنسبة 13.15% وأكثر من 15 سنة بنسبة 5.71% وراجع ذلك إلى حالات التقاعد. كما يوضح الجدول أن 42.85% تتراوح خبرتهم بين 5 إلى أقل من 10 سنوات، ثم تليها فئة بين 10 إلى أقل من 15 سنة بنسبة 25.71% مما يدل على تمتعهم بخبرة كبيرة، ثم تليها فئة أقل من 5 سنوات بنسبة 20% باعتبارهم في بداية مساهم المهني وستزيد خبرتهم على مدار سنوات من العمل، ثم فئة أكثر من 15 سنة بنسبة 11.42%. وبالنسبة للمؤهل العلمي فنجد أن النسبة الأكبر هم من حاملي شهادة جامعية بحيث أن نسبة 48.57% حاملي شهادة ماستر، ونسبة 40% حاملي شهادة ليسانس ما يدل على أن البنوك تعتمد في التوظيف على حاملي شهادة جامعية بالدرجة الأولى، ثم تليها نسبة 11.42% بمستوى ثانوي.

3.5 تحليل نتائج محاور الدراسة

أ. المحور الأول: إدارة التميز

من الجدول (05) نجد أن المتوسط الحسابي للمحور الأول ككل "إدارة التميز" يساوي (4.018) وانحراف معياري (0.418)، كما نلاحظ على مستوى العبارات وجود اختلاف في إجابات أفراد العينة، إلا أن أغلبيتهم يؤكدون على موافقة هذه العبارات مما يجعل متوسط إجابات أفراد العينة تصب في اتجاه "موافق"، ويدل ذلك على أن البنوك محل الدراسة تتبنى إدارة التميز.

الجدول رقم(05): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الأول

الاتجاه الإجابية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
موافق	0.919	3.914	تعمل القيادة على توضيح رؤية البنك المستقبلية
موافق	0.923	4.028	يعتمد البنك على معايير واضحة لاختيار القادة
موافق	1.033	3.857	يملك البنك خطة استراتيجية معتمدة وسياسات موثقة
موافق	0.857	3.971	تعتمد استراتيجيات البنك على الاحتياجات المستقبلية للمستفيدين
موافق بشدة	0.942	4.228	يتناسب المؤهل العلمي للموظف مع طبيعة عمله
موافق	0.923	4.028	يوفر البنك برامج تدريبية مبرمجة للموظفين وذلك حسب الحاجة التطويرية لهم
موافق	0.821	4.028	يحدد البنك احتياجاته بدقة وفقا للخطة المالية المعتمدة
موافق	0.994	3.800	يتم إجراء تحسين مستمر للعمليات للتخلص من الإجراءات الروتينية
موافق	1.067	3.914	يحرص البنك على تقييم عملياته وتطويرها وفق دراسة مستمرة للبيئة المحيطة
موافق	1.045	3.714	يحرص البنك على إقامة نشاطات لزيادة وتفعيل العلاقة مع العملاء والموردين
موافق	0.853	3.914	يحرص البنك على بناء علاقات ودية وتعزيزها مع الموظفين
موافق	0.632	4.200	يضع البنك برامج خاصة لمتابعة العملاء
موافق	0.970	4.000	يعزز البنك اقتراحات العملاء ويعمل على تنفيذ المفيد منها
موافق	0.539	4.657	يمتاز البنك بسمعة ممتازة في أدائه لأعماله
موافق	0.418	4.018	إدارة التميز

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات SPSS

ب. المحور الثاني: الأسبقيات التنافسية

يتضح من الجدول (06) أن المتوسط الحسابي للمحور الثاني "الأسبقيات التنافسية" يساوي (3.885) وانحراف معياري (0.783)، كما نلاحظ على مستوى العبارات وجود اختلاف في إجابات أفراد العينة، إلا أن أغلبيتهم يؤكدون على موافقة هذه العبارات ما يجعل متوسط إجابات أفراد العينة تصب في اتجاه "موافق"، ويدل هذا على اهتمام البنوك محل الدراسة في اكتساب الأسبقيات التنافسية التي تسمح لها ببناء مزايا تنافسية والتفوق على المنافسين.

الجدول رقم(06): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الثاني

الاتجاه الإجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
موافق بشدة	0.658	4.514	يستخدم البنك كافة موارده بصورة اقتصادية ورشيدة
موافق	0.890	3.828	أسعار خدمات البنك منخفضة مقارنة بأسعار المنافسين
موافق	0.785	4.028	تناسب أسعار الخدمات مع جودة الخدمة
موافق	0.436	4.123	أسبقية التكلفة
موافق	1.120	3.542	يقوم البنك بتقييم جودة الخدمات المقدمة
موافق	0.885	3.742	يقدم البنك خدمات ذات جودة تفوق جودة خدمات المنافسين
موافق	0.804	4.000	يعمل البنك على جعل الخدمات مطابقة للمواصفات العالمية المعمول بها
موافق	0.563	3.761	أسبقية الجودة
موافق بشدة	0.639	4.342	يقدم البنك العديد من الخدمات المختلفة
موافق	0.845	3.857	للبنك القدرة على تغيير الخدمة وفق حاجة العميل
موافق	0.972	3.771	البنك على استعداد لأي تغير طارئ في كمية الطلب على خدماته
موافق	0.602	3.990	أسبقية المرونة
موافق	0.758	4.114	يلتزم البنك بالمواعيد المحددة سلفاً للعملاء
موافق	1.005	3.400	يبحث البنك عن طرق حديثة لعملية التسليم وفقاً لتطلعات العملاء
موافق	0.890	3.971	للبنك قدرة على تسيير المواعيد بحيث لا يكون الطلب فاقد
موافق	0.550	3.828	أسبقية التسليم
موافق	0.857	4.028	يسعى البنك لإيجاد طرق جديدة في كيفية تعرف العميل على الخدمات
محايد	1.002	3.371	تشجع إدارة البنك المبادرات الفردية والأفكار الإبداعية لدى الموظفين
موافق	1.059	3.771	يحرص البنك على تخصيص مبالغ عالية لتطوير خدمات جديدة
موافق	0.683	3.723	أسبقية الإبداع
موافق	0.387	3.885	الأسبقيات التنافسية

أما بالنسبة لأبعاد الأسبقيات التنافسية فقد جاء تقييمها وترتيبها كما يلي:

نجد أن أهم أسبقية تركز عليها البنوك محل الدراسة هي أسبقية التكلفة والتي جاءت بأعلى متوسط

حسابي (4.123) وهذا يدل على قدرة البنوك على ترشيدها مواردها وتقديم خدمات بأسعار تتناسب

والخدمة المقدمة، تليها بعد ذلك أسبقية المرونة بمتوسط حسابي (3.990) مما يؤكد على استجابة البنوك للتغيرات الحاصلة وكذا القدرة على تغيير الخدمة حسب حاجة العميل، ثم أسبقية التسليم بمتوسط حسابي (3.828) ما يشير إلى قدرة البنوك على تقديم خدمات في مواعيدها المحددة، ثم أسبقية الإبداع بمتوسط حسابي (3.723) مما يؤكد على الحرص في خلق الإبداع داخل البنوك، وتأتي أخيرا أسبقية الجودة بمتوسط حسابي (3.761) والتي تحاول البنوك من خلالها إرضاء العملاء بتقديم خدمات ذات جودة.

6. اختبار صحة فرضيات الدراسة

اختبار الفرضية الرئيسية

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة التميز في تحقيق الأسبقيات التنافسية لدى البنوك محل الدراسة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة التميز في تحقيق الأسبقيات التنافسية لدى البنوك محل الدراسة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

الجدول رقم (07): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر إدارة التميز في تحقيق الأسبقيات التنافسية

المتغير المستقل	B	قيمة T	قيمة F	R	R ²	قيمة SIG
إدارة التميز	0.714	5.053	25.537	0.660	0.436	0.000

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه نجد أن قيمة T المحسوبة بلغت (5.053) بمستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (0.05)، كما يشير معامل الارتباط R بقيمة (0.660) إلى قوة العلاقة الطردية الموجبة بين المتغيرين، ويلاحظ من معامل التحديد R² أن المتغير المستقل إدارة التميز فسر 43.6% من التباين الكلي في مستوى الأسبقيات التنافسية، كما بلغت قيمة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع B (0.714) والتي تشير إلى أن كل زيادة في المتغير المستقل بوحدة واحدة تتبعها زيادة في المتغير التابع بـ (0.714). مما يستوجب رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة التميز في تحقيق الأسبقيات التنافسية.

اختبار الفرضيات الفرعية

الفرضية الفرعية الأولى:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة التميز في تحقيق أسبقية التكلفة لدى البنوك محل الدراسة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة التميز في تحقيق أسبقية التكلفة لدى البنوك محل الدراسة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الجدول رقم (08): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر إدارة التميز في تحقيق أسبقية التكلفة

المتغير المستقل	B	قيمة T	قيمة F	R	R ²	قيمة SIG
إدارة التميز	0.360	2.320	5.385	0.375	0.140	0.027

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه نجد أن قيمة T المحسوبة بلغت (2.320) بمستوى دلالة (0.027) وهي أقل من (0.05)، كما يشير معامل الارتباط R بقيمة (0.375) إلى العلاقة الطردية الموجبة بين المتغيرين، ويلاحظ من معامل التحديد R² أن المتغير المستقل إدارة التميز فسر 14% من التباين الكلي في مستوى أسبقية التكلفة، كما بلغت قيمة تأثير إدارة التميز على أسبقية التكلفة B (0.360) والتي تشير إلى أن كل زيادة في المتغير المستقل بوحدة واحدة تتبعها زيادة في المتغير التابع بـ (0.360). مما يستوجب رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة التميز في تحقيق أسبقية التكلفة.

الفرضية الفرعية الثانية:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة التميز في تحقيق أسبقية الجودة لدى البنوك محل الدراسة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة التميز في تحقيق أسبقية الجودة لدى البنوك محل الدراسة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الجدول رقم (09): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر إدارة التميز في تحقيق أسبقية الجودة

المتغير المستقل	B	قيمة T	قيمة F	R	R ²	قيمة SIG
إدارة التميز	0.107	0.834	0.696	0.144	0.021	0.410

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه نجد أن قيمة T المحسوبة بلغت (0.834) بمستوى دلالة (0.410) وهي أكثر من (0.05)، كما يشير معامل الارتباط R بقيمة (0.144) إلى ضعف العلاقة الطردية الموجبة بين المتغيرين، ويلاحظ من معامل التحديد R^2 أن المتغير المستقل إدارة التميز فسر 2.1% من التباين الكلي في مستوى أسبقية الجودة، كما بلغت قيمة تأثير إدارة التميز على أسبقية الجودة B (0.107) والتي تشير إلى أن كل زيادة في المتغير المستقل بوحدة واحدة تتبعها زيادة في المتغير التابع بـ (0.107). مما يستوجب قبول الفرضية الصفرية، التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة التميز في تحقيق أسبقية الجودة.

للـ الفرضية الفرعية الثالثة:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة التميز في تحقيق أسبقية المرونة لدى البنوك محل الدراسة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة التميز في تحقيق أسبقية المرونة لدى البنوك محل الدراسة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الجدول رقم (10): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر إدارة التميز في تحقيق أسبقية المرونة

المتغير المستقل	B	قيمة T	قيمة F	R	R^2	قيمة SIG
إدارة التميز	0.369	3.601	12.964	0.531	0.282	0.001

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه نجد أن قيمة T المحسوبة بلغت (3.601) بمستوى دلالة (0.001) وهي أقل من (0.05)، كما يشير معامل الارتباط R بقيمة (0.531) إلى قوة العلاقة الطردية الموجبة بين المتغيرين، ويلاحظ من معامل التحديد R^2 أن المتغير المستقل إدارة التميز فسر 28.2% من التباين الكلي في مستوى أسبقية المرونة، كما بلغت قيمة تأثير إدارة التميز على أسبقية المرونة B (0.369) والتي تشير إلى أن كل زيادة في المتغير المستقل بوحدة واحدة تتبعها زيادة في المتغير التابع بـ (0.369). مما يستوجب رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة التميز في تحقيق أسبقية المرونة.

للـ الفرضية الفرعية الرابعة:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة التميز في تحقيق أسبقية التسليم لدى البنوك محل الدراسة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة التميز في تحقيق أسبقية التسليم لدى البنوك محل الدراسة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الجدول رقم (11): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر إدارة التميز في تحقيق أسبقية التسليم

المتغير المستقل	B	قيمة T	قيمة F	R	R ²	قيمة SIG
إدارة التميز	0.385	3.371	11.365	0.506	0.256	0.002

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه نجد أن قيمة T المحسوبة بلغت (3.371) بمستوى دلالة (0.002) وهي أقل من (0.05)، كما يشير معامل الارتباط R بقيمة (0.506) إلى العلاقة الطردية الموجبة بين المتغيرين، ويلاحظ من معامل التحديد R² أن المتغير المستقل إدارة التميز فسر 25.6% من التباين الكلي في مستوى أسبقية التسليم، كما بلغت قيمة تأثير إدارة التميز على أسبقية التسليم B (0.385) والتي تشير إلى أن كل زيادة في المتغير المستقل بوحدة واحدة تتبعها زيادة في المتغير التابع بـ (0.385). مما يستوجب رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة التميز في تحقيق أسبقية التسليم.

الفرضية الفرعية الخامسة:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة التميز في تحقيق أسبقية الإبداع لدى البنوك محل الدراسة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة التميز في تحقيق أسبقية الإبداع لدى البنوك محل الدراسة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الجدول رقم (12): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر إدارة التميز في تحقيق أسبقية الإبداع

المتغير المستقل	B	قيمة T	قيمة F	R	R ²	قيمة SIG
إدارة التميز	0.392	4.780	22.849	0.640	0.409	0.000

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه نجد أن قيمة T المحسوبة بلغت (4.780) بمستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (0.05)، كما يشير معامل الارتباط R بقيمة (0.640) إلى قوة العلاقة الطردية الموجبة بين المتغيرين، ويلاحظ من معامل التحديد R² أن المتغير المستقل إدارة التميز فسر 40.9% من التباين الكلي في مستوى أسبقية الإبداع، كما بلغت قيمة تأثير إدارة التميز على أسبقية الإبداع B (0.392)

والتي تشير إلى أن كل زيادة في المتغير المستقل بوحدة واحدة تتبعها زيادة في المتغير التابع بـ (0.392). مما يستوجب رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة التميز في تحقيق أسبقية الإبداع.

7. خاتمة:

من خلال ما سبق طرحه يتضح لنا أن اكتساب الأسبقيات التنافسية قائم على تبني البنوك إدارة التميز باتباع أفضل الممارسات الإدارية التي تسمح لها باكتساب هذه الأسبقيات وتضمن لها البقاء والاستمرار ضمن البيئة التنافسية.

نتائج الدراسة:

◀ جاءت إدارة التميز وفق إجابات أفراد العينة بمستوى مرتفع، مما يدل على اهتمام البنوك محل الدراسة بتبني إدارة متميزة تحقق أهدافها اعتمادا على أفضل الممارسات الإدارية؛

◀ جاءت الأسبقيات التنافسية وفق إجابات أفراد العينة بمستوى مرتفع، وكانت أهم أسبقية تركز عليها البنوك محل الدراسة هي أسبقية التكلفة ثم تليها الأسبقيات الأخرى بالترتيب التالي: المرونة، التسليم، الإبداع، والجودة؛

◀ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة التميز في تحقيق الأسبقيات التنافسية لدى البنوك محل الدراسة؛

◀ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة التميز في تحقيق كل من أسبقية التكلفة، المرونة، التسليم، الإبداع، باستثناء أسبقية الجودة فلا يوجد أثر لإدارة التميز في تحقيقها.

اقتراحات الدراسة:

لـ ضرورة تركيز البنوك على نشر ثقافة التميز باعتبارها المحرك الأساسي لامتلاك إدارة متميزة؛

لـ تركيز البنوك اهتمامها لاكتساب أسبقية الجودة باعتبارها سلاحا تنافسيا يعزز موقفها التنافسي، مع الحفاظ والعمل على تعزيز الأسبقيات التنافسية الأخرى؛

لـ التأكيد على اهتمام البنوك بنشر ثقافة الجودة وإيلاءها اهتماما أكبر باعتبارها مفتاح تحقيق رضا العميل الذي يؤدي إلى خلق ميزة تنافسية.

8. قائمة المراجع

1. Abu Doush, A. A. (2019). The Impact of Strategic Supremacy Dimensions in achieving Competitive Priorities (Master's thesis). Amman, Department of Business Administration, Jordan: Isra niversity.

2. Abu Shaqra, R. K. (2021). The Degree of Academic Leaders' Practice of Excellence Management in Jordanian Public and Private Universities from the Faculty Members' Viewpoint. *International Journal of Higher Education* , 10 (02), pp. 201-216.
3. Alaoun, N. Y. (2018). The Effect of Total Quality Management Practices on Competitive Priorities of Telecommunication Companies in Qatar(Master's thesis). Amman, Business Faculty, Jordan: Middle East University.
4. Alazmi, M. S., & Almutairi, R. (2017). The Availability Degree of Excellence Management Standards and Their Impact on the Performance Results in Kuwait University. *Psychology Research* , 07 (07), pp. 397-407.
5. Ghosh, B., Kumuthadevi, K., & Juble, D. (2016). Linkage Among Competitiveness, Competitive Advantage and Competitive Priority of Apparel Export Firms at Tirupur. *International Journal of Management Research & Review* , 06 (08), pp. 1012-1029.
6. Shoman, M. Y. (2015). Assessment Policy and Strategy Criterion of EFQM Excellence Model in Higher Education Institutions from Employee Perception - UCAS as a Case Study (Master's thesis). Gaza, faculty of Commerce Business Administration, Palestine: Islamic University -Gaza.
7. خالد بلقاسمي، و أحمد جميل. (2020). أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في اكتساب الأسبقيات التنافسية -دراسة حالة شركة الإسمنت بسور الغزلان -SCSEG- ولاية البويرة-. مجلة مجاميع المعرفة ، 06 (02)، الصفحات 312-329.
8. سعدية خامت، و عبد الرزاق حميدي. (2020). واقع تطبيق الأسبقيات التنافسية في المؤسسات الصحية، دراسة على عدد من المؤسسات الصحية الخاصة بولاية البويرة. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية ، 13 (01)، الصفحات 407-416.
9. سلطان سعيد عبده المخلافي. (2018). درجة تطبيق قيادة جامعة الملك خالد لمعايير إدارة التميز في ضوء النموذج الأوروبي للتميز EFQM من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالجامعة. المجلة الدولية للبحوث التربوية ، 42 (03)، الصفحات 155-195.
10. سيد مُجَّد جاد الرب. (2013). إدارة الإبداع والتميز التنافسي. القاهرة: مطابع الدار الهندسية.