

واقع تطبيق الأسبقيات التنافسية في المؤسسات الصحية، دراسة على عدد من المؤسسات الصحية الخاصة بولاية البويرة

The reality of the application of competitive priorities in health institutions, a study on a
number of private private clinics in the wilaya of Bouira

خامت سعدية¹، حميدي عبد الرزاق² D/ Hamidi Abderrezak Khamet Saadia

¹ مخبر السياسات التنموية والدراسات الاستشرافية، جامعة البويرة. الجزائر s.khamet@univ-bouira.dz

² جامعة البويرة. الجزائر hamidi.abdo@yahoo.fr

تاريخ النشر: 2020/07/28

تاريخ القبول: 2020/06/ 25

الاستلام: 2020/01/ 17

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة واقع تبني المؤسسات الصحية للأسبقيات التنافسية، من خلال دراسة ميدانية على عدد من المؤسسات الخاصة بولاية البويرة، شملت عينة مكونة من (65) فردا من المسيرين لها، توصلت الدراسة إلى أنّ سيطرة فئة الاطباء على التسيير أدى إلى عدم الاهتمام بأسلوب واضح لتبني الأسبقيات التنافسية، مع تركيزهم أكثر على أسبقية التسليم والجودة. كلمات مفتاحية: أسبقيات تنافسية، جودة، تكلفة، مرونة، تسليم، مؤسسات صحيّة.

تصنيف JEL : M30، I1.

Abstract:

This study aims to know the reality of the application of competitive priorities in health institutions, Through an exploratory study by distributing a questionnaire to a intentional sample of 65 managers of private institutions in Bouira. The study found that the dominance of physicians in the management of these institutions led to a lack of attention in a clear way to adopt competitiveness priorities, with greater emphasis on priority delivery and quality.

Keywords: competitiveness priorities; cost; quality; flexibility; delivery; health institutions.

Jel Classification Codes: I1, M30.

Résumé:

Cette étude vise à connaître la réalité de l'adoption des établissements aux priorités concurrentielles, à travers une étude exploratoire en distribuant un questionnaire sur un échantillon de (65) gestionnaires dans d'établissements de santé privés à Bouira, L'étude a conclu qu'il n'y a pas une méthode claire d'adopter les priorités concurrentielles parce que la majorité des gestionnaires de ces établissements sont des médecins, Ils sont également basés beaucoup plus sur la priorité de qualité et la priorité de prestation.

Mots-clés: priorités concurrentielles; qualité; coût; flexibilité; prestation; établissements de santé.

Codes de classification de Jel: I1, M30.

1. مقدّمة:

في ظلّ الاتجاه التنافسيّ الحديث في شتى المجالات، بات من الضروريّ على المؤسسات العمل على مواكبة هذا الاتجاه سعياً لكسب موقع تنافسيّ مهم، خاصّة مع سرعة التغيّر في حاجات ورغبات الزبائن التي تعتبر نقطة بداية كل نشاط للمؤسسة بالإضافة للتطورات الهائلة في التكنولوجيا، فرضت كل هذه المتغيّرات على المؤسسة استغلال مواردها الماليّة، الماديّة والبشريّة والتنظيميّة، قصد احتلال موقع تنافسيّ مناسب في السوق، وعلى غرار باقي المؤسسات تسعى المؤسسات الصحيّة وبشكل خاص الهادفة للربح منها إلى اكتساب ميزة تنافسيّة تميّزها عن غيرها، وكسب ثقة وولاء الزبائن (المرضى) وهذا ما يستدعيّ الاستناد إلى أسبقية تنافسيّة ملائمة لقدرات المؤسسة وإمكاناتها متفوقة في ذات الوقت على المنافسين، وبالتالي جذب الزبائن والمحافظة عليهم والحصول على حصّة سوقية كبيرة وتحقيق الربح، وسنقف من خلال هذا البحث للإجابة على الإشكالية التالفة:

ما مدى اعتماد المؤسسات الصحيّة الخاصّة في ولاية البويرة على الأسبقيات التنافسيّة للتفوّق على منافسيها؟

وتحت هذه الإشكالية تندرج مجموعة من الأسئلة الفرعيّة:

- ما هي العلاقة بين الأسبقيات التنافسيّة، وكيف يتم تبنيها من طرف المؤسسة الصحيّة؟
- ما مدى تبني المؤسسات الصحيّة محل الدراسة للأسبقيات التنافسيّة؟
- أيّ الأسبقيات التنافسيّة أكثر أهميّة بالنسبة للمؤسسات الصحيّة محل الدراسة؟

وفي محاولة للإجابة على الإشكالية والأسئلة الفرعيّة تمت صياغة الفرضيات التالفة:

- تبني المؤسسات الصحيّة محل الدراسة لمفهوم الأسبقيات التنافسيّة غير مدروس وغير مخطط له.
- تعتبر أسبقية الجودة أهم أسبقية تنافسيّة بالنسبة للمؤسسات محل الدراسة، باعتبار رضا الزبون هدف هذه المؤسسات.

1.1 أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى الوصول لعدد من الأهداف، تتمثل في:

- معرفة مدى تبني المؤسسات الصحيّة الخاصّة بولاية البويرة لمفهوم الأسبقيات التنافسيّة؛
- الوقوف على مستوى أهميّة كل أسبقية من الأسبقيات التنافسيّة بالنسبة للمؤسسات الصحيّة محل الدراسة؛
- معرفة أسلوب تبني المؤسسات الصحيّة للأسبقيات التنافسيّة، ومدى اعتمادها على أكثر من أسبقية واحدة.

2.1 أهميّة الدراسة:

تكمن أهميّة هذه الدراسة في أنها محاولة للتطرق لمفهوم الأسبقيات التنافسيّة في قطاع حساس جداً وهو القطاع الصحيّ اللذي بدأ يستخدم المفاهيم التنافسيّة مع زيادة المؤسسات الصحيّة الخاصّة، وظهرت أهميّة تبنيها واعتمادها على أسبقية تنافسيّة تحاول من خلالها كسب الزبائن (المرضى) والحفاظ عليهم، من خلال دراسة على عدد من المؤسسات الصحيّة الخاصّة (عيادات) بولاية البويرة، بالتالي موضوع الدراسة يعتبر محور بحثي مهم وحديث خاصّة في القطاع الصحيّ ضمن البيئة الجزائريّة.

3.1 منهج الدراسة:

تم الاعتماد على المنهج الوصفيّ التحليلي في محاولة لتحليل النظري والميداني للأسبقيات التنافسيّة في عدد من المؤسسات الصحيّة، باستخدام أسلوب الاستبيان بتوزيعه على عينة من مسيريها.

4.1 الحدود الزمنيّة والمكانيّة للدراسة: تم إجراء الدراسة خلال الفترة 15 ماي 2019 إلى 15 جوان 2019 على عدد من المؤسسات الصحيّة الخاصّة بولاية البويرة بالجزائر.

5.1 الدراسات السابقة:

- دراسة (أريدي، 2007): "مبادئ الجودة الشاملة وأثرها في تحقيق الأسبقيات التنافسيّة دراسة ميدانيّة في مصنع النسيج بالديوانية بالعراق"، لدراسة الموضوع تم توزيع استبيان لعينة مكونة من 35 فرد من مدراء ورؤساء

- الأقسام في المؤسسة، توصلت الدراسة إلى أنّ مدخل إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسة لا يساهم في تحقيق الأسبقيات التنافسية، إضافة إلى عدم وجود أسبقية تنافس المؤسسة محل الدراسة على أساسها؛
- دراسة (غالب، 2011): "أثر كفاءة نظم المعلومات التسويقية في اكتساب الميزة التنافسية في الشركات الصناعية الأردنية"، هدفت هذه الدراسة لتحديد كفاءة نظم المعلومات التسويقية في اكتساب ميز تنافسية من خلال مصادرها المتمثلة في الأسبقيات التنافسية (الإبتكار، الجودة، التكلفة، التسليم، المرونة)، عبر توزيع استبيان على عدد من الشركات الصناعية الأردنية، توصلت الدراسة إلى أنّ هناك علاقة ارتباط بين إدراك (المتطلبات المادية، البرمجيات، البشرية والإدارية) والأسبقيات التنافسية، كما اعتبر أغلب مفردات العينة أنّ أسبقية الابتكار أهم أسبقية، تلتها سرعة التسليم والمرونة، ثم أخيراً الجودة؛
- دراسة (خير و أبو زيد، 2014): "العلاقة السببية بين الأسبقيات التنافسية واستراتيجية سلسلة التوريد وأثرهما في الأداء المؤسسي"، عمدت الدراسة لمعرفة الأثر المباشر للأسبقيات التنافسية في الاداء المؤسسي، وغير المباشر من خلال استراتيجية سلسلة التوريد، عبر توزيع استبيان على المصانع العاملة في الصناعات الغذائية في الأردن، تم التوصل إلى أنّ هذه المصانع تركز على أسبقية التكلفة ثم الجودة بعدها التسليم وأخيراً المرونة، كما توصلت لوجود أثر مباشر للأسبقيات التنافسية على الاداء واثر غير مباشر عبر استراتيجية سلسلة التوريد.

2. الإطار النظري للأسبقيات التنافسية

1.2 مفاهيم أساسية حول الميزة التنافسية:

1.1.2 مفهوم التنافسية:

اختلفت وجهات النظر في تحديد مفهوم دقيق للتنافسية، حيث تعني التنافسية تقديم منتج ذو جودة عالية وسعر مقبول للزبائن، (بوحوش، 2008، صفحة 9) ركّز هذا التعريف على عاملين مهمين لتحقيق التنافسية، وهما الجودة العالية والسعر المنخفض المقبول عند الزبائن.

2.1.2 مفهوم الميزة التنافسية:

عرّفها بورتر أنها تنشأ أساساً من القيمة التي تستطيع مؤسسة ما أن تخلقها للزبائن بحيث يمكن أن تأخذ شكل أسعار أقل بالنسبة لأسعار المنافسين بمنافع متساوية، أو تقديم منافع متفردة في المنتج تعوض بشكل واسع الزيادة السعرية المفروضة (حجاج، 2006، صفحة 4) فالميزة التنافسية تميّز المؤسسة في أي عامل يسمح لها بخدمة زبائنها بشكل أكثر فعالية من غيرها وبالتالي خلق قيمة أفضل للزبائن وتحقيق أحسن أداء (Awwad, Al Khattab, & ANCHOR, 2010, p. 69) كما أشار بورتر إلى أن هناك شكلين للميزة التنافسية، هما ميزة التكلفة الأقل، وميزة التميّز، (بوازيد، 2012، صفحة 12) إضافة إلى التفوق من خلال السيطرة بالتكاليف، الجودة المتفوقة، الإبداع المتفوق، الاستجابة المتفوقة لحاجات الزبائن (النسور، 2009، صفحة 9).

2.2 مفهوم الأسبقيات التنافسية:

تشتمل الميزة التنافسية على عاملين مهمين، هما: قدرة التميز في جذب الزبائن من خلال تلبية حاجاتهم بشكل يزيد من درجة رضاهم، ويخلق فرصة للنمو والربحية والاستمرارية داخل الأسواق بالإضافة إلى قدرة التميز على المنافسين وذلك من خلال الجودة والسعر، وقت التسليم وميزة التغير بسرعة. (غالب، 2011، صفحة 10)

بدأت الكتابات في هذا المجال في سنة 1969، حيث أنّ أول من تطرق إلى هذا الموضوع هو الباحث سكفر، ثم تعددت الكتابات في هذا المجال في الأعوام 1984-1987-1990 على أيدي كل من هايز وروث وفان ودير فلدي، وبسبب التطورات والتغيرات البيئية، والتغيرات في حاجات ورغبات الزبائن، تطورت أسبقيات التنافس، وأصبح نجاح المؤسسة يكمن في تحديد الأسبقية الملائمة التي تنافس على أساسها المؤسسة. (صالح، 2012، صفحة 305)

إذ تعرّف الأسبقيات التنافسية على أنها الأبعاد التي يتوجب أن تمتلكها المؤسسة بغرض تمكينها من الاستجابة لطلبات السوق، والتي تنافس من خلالها، (الشعباني، 2010، صفحة 9) كما تعرّف أيضا أنها الأبعاد التي يتوجب على إدارة العمليات أن تمتلكها لغرض تمكين المؤسسة من الاستجابة لطلب السوق الذي تتنافس فيه (أريدي، 2007، صفحة 13). حيث تصف الأسبقيات التنافسية الخيارات التصنيعية للمقدرات التنافسية الرئيسية، وقد بينت أغلب الدراسات أن الأسبقيات التنافسية تشمل: المرونة، الجودة، التكلفة، والتسليم، في حين أضاف عدد من الباحثين أبعاد أخرى مثل: خدمة العملاء، المعرفة والابتكار (خير و أبو زيد، 2014، صفحة 628).

3.2 أبعاد الأسبقيات التنافسية: اختلف الباحثون في تعداد أبعاد الأسبقيات التنافسية، حيث هناك إجماع على أربعة عناصر هي: الجودة، التكلفة، المرونة والتسليم، في حين أضاف آخرون عنصر الابتكار، بينما هناك من يضيف خدمة العملاء والمعرفة (خير و أبو زيد، 2014، صفحة 628) (الشعباني، 2010، صفحة 11)، (Awwad, Al Khattab, & ANCHOR, 2010, p. 71) (SANTOS, 2000, p. 611)

4.2 العلاقة بين الأسبقيات التنافسية:

أفرزت العديد من البحوث على نموذجين رئيسيين لبناء الأسبقيات التنافسية هما الرؤية التقليدية أو ما يعرف بنموذج المبادل الذي يقوم على المبادلة في تحديد الأسبقيات التنافسية، والرؤية الحديثة أو ما يعرف بالنموذج التراكمي. (خير و أبو زيد، 2014، صفحة 628)

1.4.2 الرؤية التقليدية للعلاقة بين الأسبقيات التنافسية:

بداية كانت العلاقة بين الأسبقيات التنافسية علاقة تقاطع، فالمؤسسة لا تستطيع أن تتبنى أكثر من أسبقية واحدة في نفس الوقت، حيث أن تبني الجودة العالية عادة ما تكون مقرون بسعر أعلى نتيجة التكلفة المرتفعة. وبالعكس إذا كانت التكلفة المنخفضة، فإن ذلك ينعكس على تدني مستوى الجودة، وكذلك المرونة عادة ما تكون مرتبطة بقدرة أقل للمؤسسة في إمكانية تلبية الطلب عند حصوله، أو قد تكون سرعة التسليم مرتبطة باستقرار أكبر في هيكله أعمالها، وعليه تبني المؤسسة وتطبيقها لأكثر من أسبقية بدون الاعتماد على نظام حديث قد يكون مجازفة بالنسبة لها (الشعباني، 2010، صفحة 10)

2.4.2 الرؤية الحديثة للعلاقة بين الأسبقيات التنافسية (الرؤية اليابانية):

في بيئة تنافسية حادة، رأت المؤسسات أنه من الأفضل لها المنافسة بالاعتماد على عدة أسبقيات تنافسية في نفس الوقت، (الشعباني، 2010، صفحة 9) ومن أهم المداخل الحديثة التي تضمن للمؤسسة الجمع في تطبيق أكثر من أسبقية تنافسية، مدخل إدارة الجودة الشاملة، التي تعرف على أنها إجراءات فنية وإدارية فعالة ومتكاملة، وتوجيه الأعمال المتناسقة للأفراد والآلات والمعلومات الخاصة لضمان رضا الزبائن على الجودة (يوسف، ليث، و الفضل، 2009، صفحة 69) ويمكن توضيح أهمية ودور مدخل إدارة الجودة الشاملة بتبني عدة أسبقيات تنافسية في ذات الوقت كالآتي (أريدي، 2007، صفحة 15):

- يمكن تحقيقها لأن الجودة بدون تلف وبمواصفات أعلى يجعل التكلفة أقل، كما أنّ المرونة في حدود معينة تحافظ على وقت التسليم؛
- تبني مدخل إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى جذب الزبائن وتحقيق الرضا لديهم والاحتفاظ بهم، وبالتالي يؤثر ذلك على زيادة الحصة السوقية بما يحقق لها اقتصاديات الحجم؛
- تسمح للمؤسسة بالتعرف على التغيرات المحتملة في حاجات ورغبات الزبائن، وتحقيق استجابتها بسرعة لتلك التغيرات في المواصفات في المنتجات، مما ينعكس بدوره في تحقيق أسبقية المرونة (اقتصاديات النطاق) وسرعة التسليم؛

5.2 أنواع الأسبقيات التنافسية:

1.5.2 أسبقية التكلفة:

هناك من يسميها التكلفة الواطنة، التكلفة الأقل، التكلفة المنخفضة، التحكم بالأسعار والسعر المنخفض، فالمؤسسة التي تتمكن من السيطرة على تكلفتها وتجعلها في أدناها مقارنة بالمنافسة فإنها تمتلك ميزة في السوق، وتكون في موقع مميز (صالح، 2012، صفحة 305).

ويقصد بأسبقية التكلفة تقديم منتجات بأسعار أقل من المنافسين، مما يؤدي إلى زيادة حصة المؤسسة في السوق. والتنافس على أساس التكلفة يتطلب تركيز الاهتمام نحو تخفيض جميع عناصر الكلف، بهدف تخفيض كلفة الوحدة الواحدة من المنتج، إذ تعد أسبقية التكلفة من العوامل الحاسمة في تحديد الموقف التنافسي لمعظم المؤسسات حيث وجدت المؤسسات أن زيادة الأرباح بنسبة 10% من خلال تخفيض التكاليف بنسبة 10% يكون أسهل بكثير من تحقيق نفس الزيادة من الأرباح من خلال زيادة المبيعات التي تحكمها عوامل المنافسة في السوق ويصعب على المؤسسة التحكم به (الشعباني، 2010، صفحة 10). وحتى تتمكن المؤسسة من تحقيق التكلفة الأقل، لا بد من توفر شروط تتمثل في: وجود طلب مرن على منتجاتها، أي أن يؤدي التخفيض في الأسعار إلى زيادة الطلب ومشتريات الزبائن لهذه المنتجات، محدودية تكاليف التبديل لمنتج آخر، (تبديل منتج المؤسسة) أو عدم وجودها تماما بالنسبة للزبائن (حجاج، 2006، صفحة 15).

وهناك من يعتبر أنّ تحقيق أسبقية التكلفة يكون من خلال ثلاث عناصر تتمثل في اقتصاديات الحجم، تأثير منحى الخبرة ودرجة التكامل الرأسي التي تشير إلى درجة السيطرة التي تمارسها المؤسسة لتصنيع مورد أساسي لإنتاج منتجاتها (أبتس، 2008، صفحة 306).

2.5.2 أسبقية الجودة:

تُعرف الجودة لغة أنها الجيد نقيض الرديء، وتعرف كلمة الجودة باللاتينية أنها مشتقة من كلمة QUALITIES التي يقصد بها طبيعة الشيء ودرجة صلاحه (حجيم الطائي، علي الحكيم، و الفضل، 2007، صفحة 55)، كما عرّفت الجمعية الأمريكية لضبط الجودة أنها مجموعة الخصائص والصفات الخاصة بالمنتج، التي تؤثر قابليتها على إرضاء حاجات المستهلك المحددة والواضحة والضمنية (السامرائي، 2007، صفحة 28)، فالمنتجات ذات الجودة هي السلع والخدمات التي يمكن الاعتماد عليها والثقة بها للوفاء باحتياجات ورغبات الزبون (صالح، 2012، صفحة 307)، كما أنّ تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة يحقق تقليص شكاوى الزبائن، وتحقيق الرضا لديهم، تعزيز الموقف التنافسي للمؤسسة، زيادة الأرباح المحققة من خلال زيادة الحصة السوقية (بومدين، 2007، صفحة 66).

3.5.2 أسبقية التسليم:

والمصطلحات المرادفة لها: السرعة، الوقت، الاعتمادية، فقد أصبح الوقت عاملا ذو أهمية كبيرة في جوهر قرارات الشراء. وعليه العديد من المؤسسات بدأت تتنافس باعتماد أسبقية جديدة تمثلت في سرعة التسليم والاستجابة لطلب الزبون (الشعباني، 2010، صفحة 11)، فتستطيع المؤسسة أن تواجه منافسها بتقديم منتجاتها في أقل وقت ممكن، وفي الوقت المحدد دون تأخير، وبذلك تكتسب سمعة تسمح لها بالفوز بجزء من الطلب الموجود في السوق (زغدار، 2011، صفحة 55).

4.5.2 أسبقية المرونة:

المصطلحات المرادفة لها: المتاحية الواسعة، إذ تعد أسبقية المرونة إحدى المرتكزات المهمة التي تعتمد عليها المؤسسة في إنجاح أعمالها وتمييزها على المنافسة (الشعباني، 2010، صفحة 11)، وهناك من يرى أنّها مدى قدرة المؤسسة على الاستجابة بفعالية للظروف المتغيرة، فالمرونة استجابة سريعة لتغير حجم الانتاج وتغير مزيج المنتجات وتخصيص المنتجات (تزويد الزبون بما يريد)، أو إدخال تكنولوجيا جديدة أو منتجات جديدة (Awwad, Al Khattab, & ANCHOR, 2010, p. 71).

إذ تعد المرونة القدرة على التأقلم مع المتغيرات في مزيج المنتجات وحجم الإنتاج وتصميم المنتج، وتبرز هنا وجهتا نظر متباينتين حيال المرونة، فإدارة التسويق ترغب في تنوع المنتجات التي تطرحها للزبائن، أما إدارة العمليات فتحاول تقييد هذا

الاتجاه نظرا لكون التنوع يربك الاستقرار وكفاءة النظام الإنتاجي ويزيد في التكلفة، تتضمن المرونة إنتاج متنوع وواسع من المنتجات وتقديم منتجات جديدة وتعديل المنتجات الموجودة حاليا بسرعة والاستجابة لحاجات الزبون (أريدي، 2007، صفحة 14)، فحجم المرونة يرتبط بالقدرة والاستعداد والتكلفة (KRAUSE, PAGELL, & CURKOVIC, 2001, p. 501)، كما يرتبط مفهومها بالأداء الذي يرتبط بكل من الكفاءة والفعالية، اللذان يعتبران مقياسين للأداء، فمفهوم المرونة يرتبط بثلاث عناصر أساسية: "القدرة"، ما يعطي المرونة طابع الامكانيات، "الاستجابة" وتعني سرعة الرد عموما أو التفاعل مع التغيرات، "الفعالية" وتعني وجود صلة بين مفهوم المرونة ومفهوم الأداء العام للنظام (Awwad, Al Khattab, & ANCHOR, 2010, p. 71).

3. الطريقة والأدوات:

1.3 مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في مسيري المؤسسات الصحيّة الخاصّة (العيادات الصحيّة الهادفة للربح) بولاية البويرة، وقد تم اعتماد عينة قصديّة شملت 70 مسير لعدد من هذه المؤسسات تم استعادة 65 استمارة صالحة للدراسة، مع الإشارة إلى أنه تم توزيع أكثر من استبيان لكل مؤسسة صحيّة حسب عدد المسيرين من أطباء وإداريين.

2.3 أداة الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام الاستبيان، تم التأكد من الصدق الظاهري لها بعد عرضها على عدد من المحكمين كما بلغ معامل الثبات ألفا كرونباخ 0.728، ويتكون الاستبيان من ثلاثة محاور، الأول متعلق بالمتغيرات الشخصية لعينة الدراسة، يتعلق الثاني بمفهوم الأسبقيات التنافسية لديهم، بينما خصص المحور الثالث لأنواع الأسبقيات التنافسية. تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي، فإنه بعد حساب طول الفترة (0.80=5/4) يصبح التوزيع كما يلي للقيمة متوسطات الأوزان: (من 1 إلى 1.79 غير موافق تماما، من 1.80 إلى 2.59 غير موافق، من 2.60 إلى 3.39 محايد، من 3.40 إلى 4.19 موافق، من 4.20 إلى 5 موافق تماما).

تم حساب النسب والتكرارات المتعلقة بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة، وكذا الأسئلة المتعلقة بالمحور الثاني، مع استخدام متوسط الأوزان والانحراف المعياري للتعرف على مستوى إدراك عينة الدراسة للأسبقيات التنافسية المعتمدة وذلك باستخدام برنامج spss v20.

4. تحليل النتائج واختبار الفرضيات:

1.4 البيانات الشخصية لعينة الدراسة:

جدول 1: البيانات الشخصية لعينة المدروسة

النسب	التكرارات	الخصائص الشخصية	
		الجنس	السن
58.5	38	ذكر	أقل من 25 سنة
41.5	27	أنثى	
100	65	المجموع	
00	00	أقل من 25 سنة	السن
1.5	01	[25-35] سنة	
56.9	37	[36-46] سنة	
41.5	27	أكثر من 47 سنة	
100	65	المجموع	
18.5	12	إداري	المسير
81.5	53	طبيب	
100	65	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج spss.

تتمثل أغلبية أفراد العينة من الذكور بنسبة 58.5%، في حين أكثر من 50% من فئة الشباب فئة 36 و46 سنة، كما أنّ هناك اختلاف في طبيعة المسيرين بين إداريين وأطباء أكثر من 80% منهم أطباء ونسبة قليلة فقط من إداريين، باعتبار أغلبية مسيري هذه المؤسسات هم ملاكها (أطباء في الغالب)، بالتالي ينعكس ذلك على كيفية تسييرهم للمؤسسات الصحية.

2.4 اختبار الفرضية الأولى: أسلوب تبني المؤسسات الصحية محل الدراسة لمفهوم الأسبقيات التنافسية

يظهر الجدول 2 مفهوم الأسبقيات التنافسية لدى أفراد العينة المدروسة.

الجدول 2: مفهوم الأسبقيات التنافسية حسب أفراد العينة المدروسة

النسب	التكرارات	الاسبقيات التنافسية	
90.8	59	نعم	تتميز بيئة عمل المؤسسة الصحية بشدة المنافسة
9.2	6	لا	
100	65	المجموع	
93.8	61	نعم	مدى امتلاك المؤسسة الصحية لميزة تنافسية
6.2	4	لا	
100	65	المجموع	
29.2	19	تكلفة أقل	تتميز المؤسسة الصحية من خلال
70.8	46	خدمات متميزة	
100	65	المجموع	
00	00	أسلوب المبادلة	طريقة تبني الأسبقيات التنافسية
24.6	16	أسلوب تراكمي	
75.4	49	لا يوجد أسلوب محدد	
100	65	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج spss.

من خلال النتائج يتضح أنه أكثر من 90% من مسيري المؤسسات الصحية محل الدراسة يعتبرون أنّ بيئة عمل مؤسساتهم تتميز بشدة المنافسة بينما اعتبرها الآخرون غير ذلك نظرا لتقديمهم خدمات صحية لا تتوفر إطلاقا لدى المنافسين بينما يعتبر 61% منهم أنّ مؤسساتهم تمتلك ميزة تنافسية تتفوق بها، كما اعتبر أغليتهم 70% أنّ هذه الميزة تتمثل في تمايز الخدمات الصحية المقدمة، بينما اعتبر أكثر من 75% من المسيرين المستجوبين أنهم لا يمتلكون أسلوب محدد لتبني الأسبقيات التنافسية، وهو ما يثبت صحة الفرضية الأولى، بالتالي يتفق ذلك مع دراسة (أريدي، 2007)، ويمكن تفسير هذه النتائج باعتبار أغلب مسيري هذه المؤسسات من الأطباء اللذين يجهلون أساليب الإدارة والتسويق الحديثة، إضافة إلى قلة المنافسة في قطاع الصحة حيث لا يزال الطلب أكبر من العرض بكثير.

3.4 اختبار الفرضية الثانية: تعتبر أسبقية الجودة أهم أسبقية تنافسية بالنسبة للمؤسسات محل الدراسة، باعتبار رضا الزبون هدف هذه المؤسسات

يهدف معرفة أي الأسبقيات التنافسية أكثر تفضيلا واستخداما من طرف المؤسسات الصحية محل الدراسة، تم توجيه عدد من العبارات المتعلقة بكل نوع من أنواع الأسبقيات: التكلفة، الجودة، التسليم والمرونة ومدى استخدامها في الواقع العملي من طرف هذه المؤسسات، ويوضح الجدول رقم 3 مختلف النتائج.

الجدول 3: تبني الأسبقيات التنافسية من طرف المؤسسات الصحية محل الدراسة

الرقم	العبارة	متوسط الأوزان	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
01	نلاحظ رضا الزبائن على خدمات مؤسستنا الصحية	4.0	0.43	موافق
02	تتمتع مؤسستنا بقلّة شكاوي الزبائن	4.09	0.52	موافق
03	خدماتنا مطابقة للمواصفات المعمول بها عالميا	4.01	0.59	موافق
04	أعتقد أنّ الزبائن يفضلون مؤسستنا عن المؤسسات المنافسة	4.00	0.58	موافق

05	تقوم مؤسستنا بعمليات تقييم جودة الخدمات المقدمة	3.61	0.78	موافق
	أسبقية الجودة	3.94	0.41	موافق
06	نلبي حاجات الزبائن بالسرعة المطلوبة	4.01	0.12	موافق
07	مدة انتظار الزبائن للحصول على الخدمة قصيرة في مؤسستنا	3.98	0.27	موافق
08	تلتزم مؤسستنا بالمواعيد المحددة مسبقا للزبائن بدقة	4.03	0.17	موافق
09	تمتلك مؤسستنا القدرة على تسبير المواعيد بحيث لا يكون الطلب فاقد (حضور عدد كبير من الزبائن وعدم القدرة على خدمتهم جميعا فيغادرون المؤسسة دون الحصول عليها)	4.01	0.12	موافق
	أسبقية التسليم	4.01	0.14	موافق
10	الكلف المباشرة منخفضة في مؤسستنا مقارنة بالمنافسة	2.84	0.97	محايد
11	الكلف غير المباشرة منخفضة مقارنة بالمنافسين	2.84	0.97	محايد
12	تهتم مؤسستنا بتخفيض التكاليف قدر الإمكان	4.12	0.64	موافق
13	تمكنت مؤسستنا من تخفيض أسعارها نتيجة لتخفيض التكاليف	3.55	1.04	موافق
14	أسعار خدمات مؤسستنا منخفضة عن أسعار المنافسين	2.89	1.2	محايد
	أسبقية التكلفة	3.25	0.7	محايد
15	تتم الاستجابة للأعداد الكبيرة من الزبائن في الحالات الاستثنائية دون زيادة التكاليف	4.03	0.17	موافق
16	لدينا القدرة على تقديم خدمات صحية جديدة (استخدام وسائل وطرق جديدة) لا تمتلكها المنافسة	3.98	0.27	موافق
17	تستجيب مؤسستنا للحاجات الاستثنائية للزبائن (حالات مرضية استثنائية غير معهودة)	2.89	0.75	محايد
18	نمتلك مزيج خدمات صحية متنوع	3.95	0.32	موافق
	أسبقية المرونة	3.71	0.26	موافق

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج spss.

من خلال نتائج الجدول رقم (3) يتبين أنّ أهم أسبقية تنافسية تركز عليها المؤسسات الصحية محل الدراسة في الواقع العملي هي أسبقية التسليم حيث بلغ متوسط الأوزان 4.01، نظرا لخصوصية الخدمات الصحية وارتباطها بحياة الإنسان وصحته، لذلك يعتبر الوقت أو السرعة في تسليم وتقديم الخدمات أهم ما يركز عليه مقدم الخدمة والزبون، تلمها أسبقية الجودة بمتوسط أوزان قيمته 3.94 من خلال تركيزها على ارضاء حاجات الزبائن (المرضى) وتقليل الشكاوى، في المرتبة الثالثة يعتبر المسيرين المستجوبون أنّ مؤسساتهم الصحية تركز على المرونة في تقديم الخدمات مع الإشارة إلى صعوبة استجابتهم للحالات والحاجات الاستثنائية للزبائن (المرضى)، وبمتوسط أوزان منخفض بلغ 3.25 اعتبر أفراد العينة أسبقية التكلفة كآخر أسبقية يمكن الاعتماد عليها كمصدر للميزة التنافسية نظرا لصعوبة معرفة تكاليف المنافسين، وعليه يمكن القول أنّه تم إثبات جزئي للفرضية الثانية، حيث تعتمد هذه المؤسسات على أسبقية الجودة بعد أسبقية التسليم، حيث أنّها مع حرصها على تقديم خدمات ذات جودة لا تعمل أغلب هذه المؤسسات على تقييم مستواها حسب وجهة نظر الزبائن، وبالمقارنة بالدراسات السابقة سألقة الذكر (خير و أبو زيد، 2014) (غالب، 2011) اختلف ترتيب أهمية الأسبقية حسب كل دراسة، نظرا لاختلاف الإطار المكاني والزمني وحتى قطاع نشاط هذه المؤسسات محل الدراسة وطبيعة السوق، ففي حين تركز المؤسسات الصحية على السرعة والجودة مع تركيز أقل على تقليل التكلفة في ظل قلة المنافسة، تركز المؤسسات الغذائية على التكلفة والجودة، بينما المؤسسات الصناعية تعتمد على الابتكار والتسليم.

5. خاتمة:

- من خلال ما سبق تم التوصل للنتائج والاقتراحات التالية:
- تصف الأسبقيات التنافسية الخيارات التصنيعية للمقدرات التنافسية الرئيسية، وقد بينت أغلب الدراسات أنّ الأسبقيات التنافسية تشمل: التكلفة، الجودة، المرونة، التسليم؛
 - عند الحديث عن الأسبقيات التنافسية تُطرح إشكالية تبني المؤسسة لأسبقية واحدة فقط أو توليفة منها، وذلك حسب قدرات المؤسسة وإمكاناتها، حيث أنّ تطبيق المؤسسة لأكثر من أسبقية واحدة بدون الاعتماد على نظام حديث قد يشكل مجازفة لها، ويعتبر في هذا الخصوص مدخل إدارة الجودة الشاملة أحد المداخل المهمة، التي تعزز قدرة المؤسسة في تحقيق رضا الزبون والاحتفاظ به، كما تعمل على تعزيز أسبقية المرونة ووقت التسليم؛
 - تم إثبات صحة الفرضية الأولى، حيث لا تعتمد المؤسسات الصحية محل الدراسة على أسلوب محدد ومخطط له في تبنيها للأسبقيات التنافسية، إلا أنها تسعى لتحقيق عدد منها خاصة أسبقية الجودة، التسليم والمرونة، في حين تعتبر أسبقية التكلفة أقل أهمية؛
 - تم إثبات جزئي للفرضية الثانية، إذ تعتمد المؤسسات الصحية محل الدراسة على أسبقية التسليم تلمها أسبقية الجودة نظرا لخصوصية الخدمات الصحية وارتباطها بصحة وحياة الأفراد، لكن أغلب المؤسسات محل الدراسة لا تقوم بعملية تقييم الجودة؛
 - يمكن تفسير ما تم التوصل إليه بسيطرة فئة الأطباء على التسيير (ملاك المؤسسات الصحية الخاصة) يجعلهم يهتمون بالجانب التقني دون التركيز على الجانب الإداري وبالأخص التسويقي؛
 - أهم اقتراح يتم تقديمه هو ضرورة اعتماد هذه المؤسسات على مسيرين إداريين إضافة إلى المسيرين الأطباء المختصين في الجانب التقني، بهدف التركيز أكثر على دراسة السوق (منافسة، حاجات الزبائن، رضا الزبائن)، والاهتمام بتطبيق الأسبقيات التنافسية اللازمة حسب ذلك، مع ضرورة التركيز أكثر على أسبقية الجودة باعتبارها ذات أهمية بالغة في هذا القطاع الحساس (الصحة) حيث الخدمات المقدمة مرتبطة بصحة وحياة الزبائن، وكذا السعي إلى تحقيق رضاهم والعمل على تقديم قيمة مدركة عالية لهم.

6. قائمة المراجع:

المراجع العربية:

- أحمد زغدار. (2011). المنافسة والتنافسية. عمان: دار جرير.
- باسم عباس الجاسمي آردي. (2007). مبادئ الجودة الشاملة وأثرها فيتحقيق الأسبقيات التنافسية - دراسة ميدانية في مصنع نسيج الديوانية. مجلة القادسية للعلوم الاقتصادية والإدارية، 9(2)، 37-71.
- حجيم الطائي يوسف، علي الحكيم ليث، و مؤيد الفضل. (2009). نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية. عمان: دار اليازوري.
- روبرت أبتس. (2008). الإدارة الإستراتيجية. مصر: دار الفجر.
- صالح ابراهيم يونس الشعباني. (2010). دور معلومات نظام إدارة التكلفة المتكامل في دعم الأسبقيات التنافسية داخل الشركات وإعادة رسم خارطة الأداء الربحية. مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، 3(5)، 240-260.
- عبد الحكيم عبد الله النسور. (2009). الأداء التنافسي لشركات صناعة الأدوية الأردنية في ظل الانفتاح الاقتصادي (الإصدار كلية الاقتصاد قسم الاقتصاد والتخطيط. اطروحة دكتوراه). اللاذقية، سوريا: جامعة تشرين.

- عبد الرؤوف حجاج. (2006). الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية مصادرها ودور الابداع التكنولوجي في تنميتها دراسة ميدانية مؤسسة روائح الورود لصناعة العطور بالوادي. الجزائر: جامعة 20 أوت 1955.
- عثمان بوحروش. (2008). تخفيض التكاليف كمدخل لدعم الميزة التنافسية في المؤسسات الصناعية الجزائرية، حالة شركة اسمنت عين الكبيرة، (الإصدار كلية التسيير والعلوم الاقتصادية. مذكرة ماجستير). سكيكدة، الجزائر: جامعة 20 أوت 1955.
- محمد البستنجي غالب. (2011). اثر كفاءة نظم المعلومات التسويقية في اكتساب الميزة التنافسية في الشركات الصناعية الأردنية. *Recherchers economiques manageriales*, 1(5), 1-30.
- محمد خير، و سليم أبو زيد. (2014). العلاقة السببية بين الأسبقيات التنافسية وإستراتيجية التوريد وأثرها في الأداء المؤسسي. *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*, 10(4).
- مهدي السامرائي. (2007). إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي. عمان: دار جرير.
- وسيلة بوازيد. (2012). مقارنة الموارد الداخلية والكفاءات كمدخل للميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الاقتصادية بولاية سطيف (الإصدار كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، مذكرة ماجستير). سطيف، الجزائر: جامعة سطيف 1.
- وليد خالد صالح. (2012). دور التكاليف على أساس الانشطة في تنفيذ الستراتيجيات التنافسية. *مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والادارية*, 4(8)، 293-316.
- يوسف بومدين. (2007). إدارة الجودة الشاملة و الأداء المتميز. *مجلة الباحث*, 5(5)، 27-37.
- يوسف حجيم الطائي، ليث علي الحكيم، و مؤيد الفضل. (2007). نظم إدارة الجودة في المنظمات الانتاجية والخدمية. عمان: دار اليازوري.

المراجع الأجنبية:

- Awwad, A., Al Khattab, A., & ANCHOR, J. (2010). Competitive priorities and competitive advantage in Jordanian manufacturing. *Emerging Markets Research*, 1-32.
- KRAUSE, D., PAGELL, M., & CURKOVIC, S. (2001). toward a measure of competitive priorities for purchasing. *journal of operations management*, 19(4), 497-512.
- SANTOS, F. (2000). Integration of human resource management and competitive priorities of manufacturing strategy. *International Journal of Operations & Production Management*, 20(5), 610-628.