

أثر تطبيق أسلوب المقارنة المرجعية علي تحسين جودة الخدمات المصرفية في مصرف الجمهورية المرقب ووكالة الميناء بالخمس

محمد خيرى السبوي¹، الشافعى ابراهيم الصغبر الشافعى^{1*}
¹ قسم التمويل والمصارف، كلية الاقتصاد، جامعة المرقب، الخمس، ليبيا

The Impact of Applying the Benchmarking Method on The Republic Bank of Al-Marqab and The Port Agency in Al-Khums

Mohamed Khairi Ali Sewey^{1*}, Alshafee Abraheem Alsagheer Alshafee¹

¹ Banks And Finance Department, Faculty of Economic, Al-Margeb University, Al-Khums, Libya

*Corresponding author
تاريخ النشر: 2025-01-02

aealsagheer@elmergib.edu.ly
تاريخ القبول: 2024-12-01

*المؤلف المراسل
تاريخ الاستلام: 2024-09-23

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور وأثر تطبيق المقارنات المرجعية المصرفية (المقارنة المرجعية الداخلية- المقارنة المرجعية الوظيفية- المقارنة المرجعية التنافسية) في تحسين جودة الخدمات في مصرفي الجمهورية الخمس (المرقب- وكالة الميناء)، وذلك من خلال اختبار فرضية الدراسة التي تنص على (لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتطبيق أسلوب المقارنة المرجعية في تحسين جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الليبية) من خلال اتباع المنهج الوصفي التحليلي، وقد توصلت الدراسة إلى أنه يوجد دور وأثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق أسلوب المقارنة المرجعية في تحسين جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الليبية، وقد أوصت الدراسة إلى ضرورة القيام بدراسة وتحليل أداء مؤسسات مصرفية ناجحة على مستوى العالم واستخراج أفضل الممارسات لتطبيقها في المصارف الليبية.

الكلمات المفتاحية: المقارنة المرجعية المصرفية، جودة الخدمة المصرفية، مصرف الجمهورية.

Abstract

The study aimed to identify the role and impact of the application of banking reference comparisons (internal reference comparison - functional reference comparison - competitive reference comparison in improving the quality of services in the five banks of the Republic (Al-Marqib- Port Agency), by testing the hypothesis of the study, which states (no) There is a statistically significant impact on the application of the reference comparison method in improving the quality of banking services in Libyan commercial banks through the adoption of the analytical descriptive approach. The study found that there is a statistically significant role and impact to apply the reference comparison method in improving the quality of banking services in Libyan commercial banks. The study recommended the need to carry out an analysis of the performance of

successful banking institutions worldwide and extract best practices for their application in Libyan banks.

Keywords: Banking Benchmarking, Banking Service Quality, Republic Bank.

مقدمة:

تعد المقارنة المرجعية (Benchmarking) من أهم الأدوات التي تستخدم في إدارة الجودة و تطوير الأداء في المؤسسات والشركات، وتعود نشأتها إلي الثمانينيات، حيث بدأت المؤسسات تدرك أهمية مقارنة أدائها بأداء من حولها من منافسين من أجل ذلك بدأت بتبني فكرة النهج المرجعي تاريخيا، يعزى تطوير مفهوم المقارنة المرجعية إلى شركة Xerox في أوائل الثمانينيات، في تلك الفترة، كانت الشركة تواجه تحديات كبيرة ومنافسة من الشركات اليابانية في صناعة آلات التصوير للتغلب على هذه التحديات، قررت Xerox البحث عن أفضل الممارسات والعمليات لتحسين أدائها فقامت Xerox بزيارة لشركة Toyota في اليابان واكتشفت أسلوب جديد لإدارة العمليات، والذي يعرف حاليا بأسلوب "إدارة الجودة الشاملة (Total "Quality Management) حيث استوحى Xerox الكثير من هذه النهج وقامت بتطبيقه داخل مؤسستها، لكن الخطوة التالية كانت استكشاف كيف يمكن لشركة Xerox مقارنة أدائها بأداء الشركات الناجحة الأخرى في مجالها ومن هنا بدأت فكرة المقارنة المرجعية (Heizer, et 2001, p. 176).

في البداية استخدمت Xerox المقارنة المرجعية بين شركاتها الشقيقة، ومن ثم، بدأت توسيع نطاقها لتشمل شركات أخرى خارج قطاع التصوير، وسرعان ما بدأت الشركات الأخرى في الاستفادة من هذا الأسلوب، حيث بدأت في تبنيه وتطويره لتناسب احتياجاتها الخاصة (Chapman, et 1995, p. 51). منذ ذلك الحين، انتشرت مفاهيم المقارنة المرجعية في مختلف الصناعات والقطاعات، وأصبحت إحدى الأدوات الرئيسية لتحسين الأداء وتحقيق التميز والتنافس (Leandra, et 2000, p. 28). كذلك استخدمت المقارنة المرجعية في مؤسسات التعليم العالي، بما في ذلك البحث العلمي، والتقييم الأكاديمي، والمقارنات التجارية، والتقييم الأدائي في العمل، وغيرها، بحيث يتم تحديد معيار أو مجموعة من المعايير التي تستخدم لقياس أداء أو خصائص الموضوع المراد مقارنته، ومن ثم مقارنة الموضوع مع هذه المعايير لتقييم مدى توافقه أو اختلافه، ففي البحث العلمي، يمكن استخدام المقارنة المرجعية لتقييم نتائج دراسة ما مقارنة بالنتائج المتوقعة أو بالأبحاث السابقة في المجال نفسه (البط، 2015، الصفحات 19-26).

مشكلة الدراسة: يعتبر القطاع المصرفي من القطاعات الحيوية والمهمة في الحياة الاقتصادية للدولة والذي يؤثر بشكل مباشر على استقرارها سياسيا وتطلعاتها في التنمية المستدامة، وقد تبنت المصارف التجارية الليبية موضوع الجودة في تقديم الخدمات المصرفية لعملائها عن طريق تطبيق أسلوب المقارنة المرجعية الذي يعتبر من أهم وأقوى الأساليب التي يمكن أن تعتمد عليها المؤسسات في قياس وتحسين جودة خدماتها، وقد تمحورت مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

"ما أثر تطبيق أسلوب المقارنة المرجعية في تحسين جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الليبية؟"

متغيرات الدراسة: المتغير المستقل: (المقارنة المرجعية) وتمثلت بإعادها في (المقارنة المرجعية الداخلية- المقارنة المرجعية الوظيفية- المقارنة المرجعية التنافسية)

المتغير التابع: تحسين جودة الخدمات المصرفية

فرضيات الدراسة: تقوم الدراسة على فرضية رئيسية مفادها:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق أسلوب المقارنة المرجعية على تحسين جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الليبية. وهذا الفرض يقودنا إلى عدة افتراضات فرعية، وهي:

الفرضية الأولى:

H1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمقارنة المرجعية الداخلية في تحسين جودة الخدمات المصرفية في مصرف الجمهورية المرقب ووكالة الميناء بالخمس.

الفرضية الثانية:

H2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمقارنة المرجعية الوظيفية في تحسين جودة الخدمات المصرفية في مصرف الجمهورية المرقب ووكالة الميناء بالخمس.

الفرضية الثالثة:

H3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمقارنة المرجعية التنافسية في تحسين جودة الخدمات المصرفية في مصرف الجمهورية المرقب ووكالة الميناء بالخمس.

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الآتي:

- إبراز دور تطبيق المقارنات المرجعية المصرفية في تحسين جودة الخدمات في مصرفي الجمهورية الخمس (المرقب- وكالة الميناء).
- بيان أثر تطبيق المقارنات المرجعية المصرفية والمتمثلة في: (المقارنة المرجعية الداخلية- المقارنة المرجعية الوظيفية- المقارنة المرجعية التنافسية) وأيهما أكثر تأثيرًا في تحسين جودة الخدمات في مصرفي الجمهورية الخمس (المرقب- وكالة الميناء).
- الوصول إلى نتائج من شأنها مساعدة متخذي القرار في مصرفي الجمهورية الخمس (المرقب- وكالة الميناء) على تحسين جودة خدماتها ومن تم تحسين مركزها التنافسي في المجال المصرفي، وذلك من خلال إدراك أهمية تطبيق المقارنات المرجعية المصرفية ودورها في تقوية المركز التنافسي للمصرف والذي يؤثر على ثقة الإدارة في أداء مهماتها بنجاح، مما يعطي فرصة كبيرة لتسويق المصرف لخدماته المصرفية لعملائه في جميع فروع.

أهمية الدراسة: تظهر أهمية الدراسة في النقاط التالية:

- حداثة الموضوع؛ حيث تعتبر الدراسة منهجًا علميًا جديدًا بنوعه يوضح دور المقارنات المرجعية المصرفية في تحسين جودة الخدمات للمصارف التجارية الليبية.
- بيان أهمية ربط موضوع المقارنات المرجعية المصرفية بجودة الخدمات المصرفية التي تساهم في خلق التنافس، وتقديم أفضل خدمة مصرفية في المصارف التي تقوم بدورها في تقييم أداء الإداريين والانتباه إلى تقديم الدعم والمساعدة في الارتقاء بمستوى جودة الخدمة المقدمة من أجل اكتساب وتطوير القدرة التنافسية.
- تعتبر هذه الدراسة مرجعًا إضافيًا للمراجع السابقة، الأمر الذي يعمل على توسيع مدارك الدارسين والباحثين حول موضوع المقارنات المرجعية المصرفية وأثرها في تحسين جودة الخدمات للمصارف التجارية.

منهجية الدراسة: لقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث أعتمد في الجانب النظري عند وصف العناصر المرتبطة بالموضوع بما ورد في الكتب والمراجع العربية والمجلات والدوريات المتخصصة في مجال الدراسة، وفي الجانب العملي تم استخدام أداة الاستبيان، والتركيز على تحليل الإحصاء الوصفي والاستدلالي، لاختبار فرضيات الدراسة من خلال مجموعة من الأدوات الإحصائية.

حدود الدراسة: وتتمثل في الآتي:

الحدود المكانية: اقتصرت هذه الدراسة على مصرف الجمهورية فرع المرقب ووكالة الميناء بالخمس.

الحدود الزمنية: أجريت هذه الدراسة خلال العام 2024م.

الفجوة البحثية: بعد استعراض الدراسات السابقة المحلية والعربية والاجنبية ذات الصلة في مجال المقارنة المرجعية. وبالنظر للساحة الليبية وما تشهده المصارف التجارية الليبية من تطور ملحوظ في تبني كل ما هو جديد في المجال المصرفي من شأنه أن يساهم في تقوية مركزها المالي والائتماني والتنافسي، فقد لاحظ الباحث محدودية الدراسات المحلية مقارنة بالدراسات العربية والاجنبية وعدم وجود اهتمام من قبل الباحث والدارسين في المجال المصرفي باستخدام اسلوب المقارنة المرجعية كأداة رقابية ودورها في تحسين جودة الخدمة المصرفية المقدمة للمواطن الليبي، الأمر الذي جعل الباحث يقوم بهذه الدراسة المتواضعة لمعرفة أثر تطبيق أسلوب المقارنة المرجعية في تحسين جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الليبية، بالإضافة إلى مقارنة نتائج هذه الدراسات مع نتائج هذه الدراسة.

أولاً: الإطار النظري

تعريف المقارنة المرجعية: المقارنة المرجعية هي أسلوب فعال لجميع أنواع المنظمات، وتستخدم في مختلف القطاعات مثل الخدمات والتصنيع، حيث يشير الباحثين إلى أن الأدبيات مليئة بالتجارب العملية المتعلقة بالمقارنة المرجعية واستخداماتها مثل تكنولوجيا المعلومات، المستودعات، التصنيع، صناعة الخدمات، الرعاية الصحية وغيرها، وقد انتشرت المقارنة المرجعية بشكل سريع وأصبحت واحدة من أكثر تقنيات المنافسة استخداماً، وذلك لتحسين أداء المنظمة من خلال تحديد، فهم وتطبيق أفضل ممارسات المنظمات الأخرى (الخطيب، 2000، صفحة 30).

أهمية المقارنة المرجعية: وتمكن أهمية المقارنة المرجعية في عملية التخطيط الاستراتيجي وتحديد الأهداف الاستراتيجية، وتحليل المشكلات وصناعة واتخاذ القرار، والتحسين المستمر، وتحقيق رضا العملاء والرضا الوظيفي، وتطوير إجراءات العمل (البطة، 2015، الصفحات 9-12).

أهداف المقارنة المرجعية: توجه المؤسسات نحو تطبيق المقارنة المرجعية، ليس الهدف منه التطبيق لمجرد التطبيق، ولكن هذا التوجه جاء نتيجة التحولات الكبيرة التي تمر بها البيئة التي تعمل بها المؤسسات والتي تتمثل في التطور التكنولوجي السريع وشدة المنافسة، من هناك كان على المؤسسات ضرورة معرفة كيف تسير الأمور من حولها، ويمكن تحديد بعض النقاط الرئيسية التي تعتبر دافعا نحو التوجه لتطبيق هذا المفهوم:

- تحقيق الأهداف التي تسعى المؤسسة للوصول إليها مقارنة بالآخرين.
- تحديد الفجوة بين أداء المؤسسات وتحديد نقاط القوة والضعف مقارنة بالآخرين، والتطور السريع وتطبيق منهجيات التحسين والتطوير.
- فقدان المؤسسة لنسبة من الحصة السوقية، والمؤسسات المنافسة تقدم منتج ذو جودة أفضل.
- الحاجة إلى معرفة أساليب وطرق أكثر تميزاً، والبحث على الإبداع والابتكار.
- أنواع المقارنة المرجعية: يمكن تصنيف المقارنة المرجعية إلى الأنواع التالية كما جاء في الأدبيات وهي:
 - المقارنة المرجعية الداخلية **Internal Benchmarking** والمقارنة المرجعية الخارجية **External Benchmarking**: تتم المقارنة الداخلية بين أداء عمليات أو وظائف المنظمة ذاتها سيما المنظمة ذات الأعمال المتعددة مستهدفة الطرق الأفضل للتعميم، أو الأسوأ للتحسين. ويمتاز هذا النوع من المقارنة بسرعة وسهولة الحصول على معلومات وأفية، وعلى الرغم من كونها معلومات داخلية تاريخية لا تقدم معرفة عن مدى تطور المنافسين. إلا أنها تشكل قاعدة مهمة لمقارنة بيانات العمليات أو الوظائف الداخلية مع بيانات العلامة المرجعية الخارجية. لذا عادة ما يمثل هذا النوع الخطوة الأولى في أي عملية مقارنة مرجعية خارجية. أما المقارنة المرجعية الخارجية فهي مقارنة عمليات أو وظائف مؤسسة معينة مع عمليات أو وظائف مؤسسات أخرى تنفذ نفس النشاط أو نشاط آخر.
 - المقارنة المرجعية الإستراتيجية **Strategic Benchmarking**: وهي تركز على دراسة وفحص الاستراتيجيات والأهداف طويلة الأجل (على سبيل المثال، الموضوعات المتعلقة بالكفاءة، تطوير منتجات قائمة أو تقديم منتجات جديدة، تطوير قدرات التعامل مع التغيير)، بحثاً عن الميزة التنافسية لتلك الاستراتيجيات بهدف التعرف على أفكار جديدة تساهم في بناء استراتيجيات ناجحة.
 - المقارنة المرجعية التنافسية **Competitive Benchmarking** والمقارنة المرجعية الغير تنافسية **Non-Competitive Benchmarking**: المقارنة المرجعية التنافسية هي مقارنة خارجية تجرى داخل الصناعة الواحدة بهدف تشخيص الفجوات في الأداء بين المنظمة ومنافسيها الرئيسيين أو قادة الصناعة، وذلك في مستويات أداء متشابهة في التكلفة أو النوعية أو المرونة أو التسليم، ويطلق على هذا النوع " المقارنة المرجعية للأداء".

تكمّن الميزة الرئيسية للمقارنة المرجعية التنافسية في استخدام المنافسون لمعالجات وتقنيات مشابهة لما تمتلكه المنظمة، مما ييسر النقل والتعلم المتبادل بين المنظمة ومنافسة الشريك، مع إدراك أفضل للوضع التنافسي، وإمكانية تحسينه كما أنها أسلوب فعال في الصناعات ذات التقنيات الجديدة أو تلك التي يتباين المنافسون فيها كثيراً من ناحية التاريخ والفلسفة الإدارية المتبعة، على الرغم من صعوبة الحصول على

البيانات. هذا من جهة، ومن جهة أخرى فإن بلوغ الأداء المتفوق لن يكون بمعرفة ومضاهاة طرائق المنافسين فحسب، بل التفوق عليها عبر تأسيس معايير عالمية عن طريق البحث عن الأفضل خارج الصناعة، سيما عندما لا تمتلك الصناعة التي تتواجد فيها المنظمة الطرائق الأفضل في الأداء وهذا ما تؤسس عليه المقارنة المرجعية غير التنافسية التي تدعى "بالمقارنة المرجعية للممارسات، كبرامج التحفيز أو التدريب أو أساليب التخزين أو التوزيع أو الإعلان، أو بالمقارنة المرجعية للمعالجات، كالتجميع أو الفحص أو الشحن" أو "بالمقارنة المرجعية الوظيفية بين وظائف مشابهة" أو بالمقارنة المرجعية العامة التي تركز على طرائق عمل الأشياء وكيفية الانجاز مقارنة مع المنظمات ذات الأداء الأفضل في ممارسات أو معالجات أو وظائف مشابهة بصرف النظر عن الصناعة التي تنتمي إليها وتستهدف المقارنة المرجعية غير التنافسية تعلم ونقل الطرائق المبتكرة وغير المستخدمة في المنظمة المقارنة، سعياً لتحقيق المرتبة العالمية في المناطق الحاسمة من وجهة نظر الزبون، وذلك عبر تعاون فاعل بين الشركاء فيما يتصل بتبادل المعلومات أنها باختصار المقارنة المرجعية ذات المرتبة الأفضل Best-in-Class Benchmarking.

وأكثر المقارنات المرجعية المعروفة هي تلك المقارنات التنافسية كأن يتم مقارنة البنك الهولندي مع البنك الفرنسي وأخذ المصدر ومعياري المراجعة المحدد ومقارنته مع البنك الآخر لمعرفة مكان القوة والضعف والفرص والتهديدات عندما تشتد المنافسة ويُطلب من خلالها أن يستحدث التعاون بين البنكين آخذين في الاعتبار أوجه المقارنة لأحد البنوك وتحضير القيادة النيرة لنقل المعايير التي أوصلت البنك الهولندي مثلاً لأن يتماثل مع البنك الفرنسي بنقل ممارساته ومحاولة الوصول إلى مستوى البنك الفرنسي من حيث الإستراتيجية والتشغيل.

■ المقارنة المرجعية الوظيفية: وهي مقارنة الأعمال والوظائف بالمؤسسة بنفس الوظائف في مختلف القطاعات للوصول لطرق مبتكرة لتحسين العمليات، وهذا يمكن أن يؤدي إلى تحسينات جذرية (طالب، 2009، صفحة 58).

ثانياً: جودة الخدمات المصرفية

1- مفهوم جودة الخدمة المصرفية: تعتبر الجودة ثمن الوصول إلى السوق لذا فإن أهم القرارات ال يتخذها رجال التسويق تتضمن تحديد مستوى جودة الخدمة التي تقدم للسوق المستهدف وبجودة عالية تفوق توقعات الزبائن، ويرى (payne) أن جودة الخدمة المصرفية تتعلق بقدرة المصرف على الإيفاء بتوقعات الزبون أو التفوق عليها ويمكن ملاحظة جودة الخدمة من خلال قياس نتائج الأداء وان جودة الخدمة لها مكونان أساسيان:

أ- الجودة الفنية (التقنية): وهي نتائج عمليات الخدمة، وهي تتمثل بالجوانب الكمية للخدمة المصرفية.
ب- الجودة الوظيفية (المهنية): وهي البعد الإجرائي في شروط تفاعل الزبون مع مقدم الخدمة وهي تشري إلى الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى الزبون (علي، 2011، صفحة 26).

2- معايير جودة الخدمة المصرفية: أشار عديد من الكتاب وأهمها (Marketing on Kotler) إلى وجود عشرة معايير يستخدمها الزبون لتقييم جودة الخدمة:

1 - الاعتمادية: تشير إلى قدرة مقدم الخدمة المصرفية على أداء الخدمة المودعة بشكل يمكن الاعتماد عليها وبدرجة عالية من الدقة والصحة فالزبون يتوقع أن تقدم له خدمة دقيقة من حيث الالتزام بالوقت والأداء.

2 - الملموسة: إظهار التسهيلات المادية مثل المعدات والأجهزة، والأفراد ووسائل الاتصالات.

3 - الكفاية (الجدارة): يشير ذلك إلى ان الزبون يتجه إلى المصرف الذي يقدم له الخدمة بكفاءة وجدارة.

4 - الاتصالات: تقديم المعلومات الضرورية للزبائن حول طبيعة الخدمة المقدمة والدور الذي يلعبه الزبون للحصول على الخدمة المطلوبة.

5 - الكياسة: الاحترام ومراعاة المشاعر والصدقة بين مقدم الخدمة والزبون.

6 - الاستجابة: استجابة الإدارة لتقديم المساعدة المطلوبة للزبائن وإيجاد الحلول المناسبة لمشاكلهم.

7 - المصدقية: يعد من الأبعاد المهمة في تحقيق جودة الخدمة المصرفية ويقصد به قدرة الإدارة على الالتزام والإيفاء بالتزاماتها وتعهداتها نحو الزبائن.

8 - معرفة وفهم الزبون: ويقصد به الجهد المبذول لمعرفة حاجات ورغبات الزبون ومواءمة الخدمة في ضوء ذلك المعرفة.

9 - الأمان: يعني خلو المعاملات المصرفية من الخطورة.

10 - مدى توفر الخدمة من حيث الزمان والمكان: أي إمكانية الوصول إلى الخدمة والحصول عليها دون الانتظار (علي، لطيف، 2008، الصفحات 38-40).

ثالثاً: الدراسات السابقة:

1. اليانا حمصي (2016): تطبيق أسلوب المقارنة المرجعية في المصارف السورية وأثر ذلك على جودة الخدمات المصرفية هدفت الدراسة إلى أسلوب المقارنة المرجعية كوسيلة للتحسين المستمر للجودة وإمكانية تطبيقه في المصارف السورية، والتعرف على صعوبات التطبيق لايجاد الحلول المناسبة، ومن النتائج التي تم التوصل إليها أيضاً أن الخدمة التي تم اختيارها للدراسة ولتطبيق عليها خطوات المقارنة المرجعية كانت مرتبطة بشكل مباشر بالمشاكل التي يعاني منها العملاء بحسب نموذج الشكاوى الذي تم تصميمه وتوزيعه من قبل الباحثة.

2. أحمد، أحمد ميري؛ غزاي، ماجد جبار (2016): "دور المقارنة المرجعية في تحسين الأداء المصرفي" استهدفت هذه الدراسة تحديد دور المقارنة المرجعية في تقويم أداء الخدمات المصرفية. وقد توصلت إلى مجموعة من النتائج، كان أبرزها وجود تباين في المؤشرات بين مصرف المتحد للاستثمار ومصرف بابل. يعود هذا التباين إلى تطبيق مصرف المتحد للمقارنة المرجعية في بعض المؤشرات، مقابل عدم تطبيقها في مصرف بابل. كما أكدت الدراسة أن اعتماد المقارنة المرجعية يسهم بشكل فعال في تحسين الأداء المصرفي. وبناءً على هذه النتائج، قدم الباحثان عدداً من التوصيات، من بينها ضرورة استمرار مصرف المتحد للاستثمار في تطبيق المقارنة المرجعية لتعزيز أدائه، وحث مصرف بابل على اعتماد هذه المنهجية لتحسين مؤشرات الأداء الضعيفة التي أظهرتها النتائج.

3. مبارك مطلق المطري (2011): "مدى إدراك المديرين لأسلوب المقارنة المرجعية في الأعمال الإلكترونية وأثره على تحقيق التفوق التنافسي لدى البنوك التجارية الكويتية" هدفت هذه الدراسة إلى استقصاء مدى إدراك المديرين لأهمية أسلوب المقارنة المرجعية ودوره في تحقيق التفوق التنافسي لدى البنوك التجارية الكويتية. وقد خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج، أبرزها إدراك المديرين في هذه البنوك لأهمية دور المقارنة المرجعية في تعزيز الأعمال الإلكترونية وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة. كما قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات، كان من أبرزها ضرورة حرص إدارات البنوك الكويتية على التخطيط كجزء أساسي من عملية المقارنة المرجعية، حيث يعد ذلك عاملاً محورياً في تحقيق التفوق التنافسي.

4. بني حمدان، خالد محمد وآخرون (2010): "دور إدارة المعرفة في تطبيق المقارنة المرجعية - دائرة الجمارك العامة الأردنية". هدفت الدراسة إلى إبراز دور إدارة المعرفة بأبعادها المختلفة (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) في ضمان تحقيق جودة البحوث العلمية. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة بأبعادها الأربعة وجودة البحوث العلمية، مما يعكس أهمية الدور الذي تلعبه إدارة المعرفة في تحسين الأداء البحثي وتعزيز نتائجه.

5. الخطيب، سمير كامل (2001): "قياس دور المقارنة المرجعية في تحسين الأداء المنظمي" تناولت الدراسة دور المقارنة المرجعية في تحسين الأداء التنظيمي من خلال دراسة حالة لإحدى أبرز شركات صناعة الأصباغ في العراق. توصلت الدراسة إلى عدة استنتاجات، أهمها أن تطبيق المقارنة المرجعية لا يزال في مراحله الأولية في المنظمات العراقية والعربية. كما أبرزت الدراسة ريادة شركة زيروكس الأمريكية كمؤسسة للمقارنة المرجعية كمنهجية علمية تعتمد على خطوات محددة في التنفيذ. وأظهرت النتائج أن تطبيق المقارنة المرجعية ينعكس إيجابياً على مؤشرات الأداء في عينة البحث، مثل الربحية، الإنتاجية، الحصة السوقية، ورضا العاملين.

رابعاً / الجانب العملي: -

منهجية الدراسة:

1- يشير مجتمع الدراسة إلى المجموعة الكلية من الأفراد أو الأحداث أو الأشياء التي يسعى الباحث إلى تعميم نتائج الدراسة عليها والتي ترتبط بمشكلة الدراسة (النجار وآخرون، 2020، ص 86). أما عينة

الدراسة، فُتخّار وفق قواعد خاصة بحيث تمثل خصائص المجتمع الذي أخذت منه، مما يضمن الحصول على نتائج موضوعية ودقيقة (النعمي، 2015، ص 63). في هذه الدراسة، يتمثل مجتمع الدراسة في موظفي المصارف التجارية (المديرون العاملون ومساعدوهم) في مدينة الخمس. يشمل ذلك مصرف الجمهورية بفروعه، وهما: فرع المرقب ووكالة الميناء بالخمس، اللذان يقدمان خدمات إلكترونية حديثة. تم استخدام أسلوب المسح الشامل لجمع البيانات، حيث وُزعت استبيانات على جميع أفراد المجتمع المستهدف. بلغ عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل 44 استمارة، مما يمثل نسبة استجابة بلغت 86.3%.

الجدول (1): يبين مجتمع البحث والاستمارات الموزعة والمسترجعة والصالحة للتحليل.

اسم الفرع	الموزعة	المسترجعة	الفاقد	نسبة الاستجابة
الجمهورية	51	44	07	86.3%
المجموع	51	44	07	86.3%

2. منهج وأداة الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، نظراً لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها. ولجمع البيانات، تم الاعتماد على مصادر ثانوية مثل الكتب والدوريات والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث لتغطية الجانب النظري. بالإضافة إلى ذلك، صمم الباحث استبانة تتناسب مع أهداف وفروض الدراسة، واستخدم مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) لتقدير درجة الإجابة على عبارات الاستبانة. تراوحت الدرجات بين (1-5)، بحيث تمثل البدائل:

- غير موافق بشدة (1)
- غير موافق (2)
- محايد (3)
- موافق (4)
- موافق بشدة (5)

هذا المقياس يُستخدم لقياس اتجاهات وآراء المستجيبين، الجدول (2) في الدراسة يوضح توزيع إجابات العبارات ودلالاتها الإحصائية.

جدول (2): يوضح ترميز بدائل الإجابات وطول خلايا المقياس.

الإجابة على الأسئلة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الترميز	1	2	3	4	5
قيمة المتوسط المرجح	1 – 1.79	1.8 – 2.59	2.6 – 3.39	3.40 – 4.19	4.20 – 5
التقدير في التعليق على النتائج	درجة ضعيفة جداً	درجة ضعيفة	درجة متوسطة	درجة عالية	درجة عالية جداً

3. الصدق والثبات لأداة البحث:

يشير الثبات إلى استقرار أداة البحث وإمكانية الحصول على نفس النتائج عند إعادة تطبيقها على العينة ذاتها في فترات زمنية مختلفة، مما يعكس مدى استقرار الاستبيان (العساف، 2014، ص 429-430؛ عبيدات وآخرون، 2015، ص 179). أما المصدقية فتتمثل في قدرة الأداة على تفسير التجانس بين مؤشرات المتغيرات المتمثلة في أسئلة الدراسة المدرجة في الاستبيان. ويعد صدق الاتساق البنائي أحد مقاييس الصدق الذي يحدد مدى تحقيق الأداة للأهداف المرجوة منها (محمود، 2019، ص 141؛ أميمن والسامرائي، 2001، ص 101).

لتقييم المصدقية، يتم مقارنة الارتباط بين المؤشرات ومعيار 50%؛ حيث تُعتبر المصدقية مقبولة إذا تجاوزت 50%، ومرفوضة إذا كانت أقل من ذلك. ويُحسب الصدق الذاتي (البنائي) باستخدام الجذر التربيعي للثبات للتأكد من صلاحية الأداة. بناءً على ذلك، تم حساب معامل ارتباط "بيرسون" بين درجة

كل بُعد من أبعاد الاستبيان والدرجة الكلية، كما هو موضح في الجدول المرفق.

الجدول (3): يوضح مدى الاتساق البنائي لعبارات الاستبيان.

النتيجة	P-Value	معامل الارتباط (قيمة r)	أبعاد الاستبيان	
يوجد ارتباط	0.00	0.966	المقارنة المرجعية الداخلية	1
يوجد ارتباط	0.00	0.888	المقارنة المرجعية الوظيفية	
يوجد ارتباط	0.008	0.765	المقارنة المرجعية التنافسية	
يوجد ارتباط	0.00	0.742**	المتغير المستقل (المقارنة المرجعية)	
يوجد ارتباط	0.00	0.650**	المتغير التابع (جودة الخدمات)	
يوجد ارتباط	0.00	0.785	الاستبيان ككل	

من خلال الجدول أعلاه، تُظهر معاملات ارتباط بيرسون للأبعاد المختلفة قيمًا مرتفعة تدل على قوة العلاقة والاتساق. فقد بلغت قيمة الارتباط للبعد الأول (0.966)، وللبعد الثاني (0.888)، وللبعد الثالث (0.765)، بينما كانت القيمة الإجمالية للمتغير المستقل (المقارنة المرجعية) (0.742). أما المتغير التابع، فقد بلغت قيمة ارتباطه (0.650) بناءً على المعدل الكلي لعبارات الاستبيان. تشير هذه النتائج إلى أن معاملات الارتباط دالة إحصائيًا عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$)، مما يعكس صدق واتساق المحاور مع ما وضعت لقياسه. بالإضافة إلى ذلك، تم حساب قيمة معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha Coefficient) لتقييم ثبات الأداة، وجاءت النتائج كما هو مبين في الجدول (4)، مما يعزز من موثوقية الأداة المستخدمة في الدراسة.

الجدول رقم (4): يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة.

ت	المحاور	معامل الفاكرونباخ	الثبات
1	المقارنة المرجعية	0.881	0.869
2	جودة الخدمة	0.908	0.859
3	الاستبيان ككل	0.860	0.896

الثبات = الجذر التربيعي الموجب لمعامل ألفا كرونباخ

من النتائج الموضحة في جدول (4) يتضح أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة لكل المحاور وتتراوح بين (0.881-0.908) لكل محور من محاور الاستبيان، كذلك كانت قيمة معامل ألفا لجميع فقرات الاستبيان (0.860)، وكانت قيمة الثبات مرتفعة لكل المحاور وتتراوح بين (0.859-0.869) لكل محور من محاور الاستبيان، وأن قيمة الثبات لجميع عبارات الاستبيان كانت مساوية لـ (0.896) وهذا يعني أن معامل الثبات مرتفع جدًا، وبذلك قد تم التأكد من صدق وثبات الاستبيان وصلاحيته.

4. اختبار التوزيع الطبيعي Normality Test: تم استخدام اختبار كولمجراف - سمرنوف (One sample K-s Test) لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات، لأن أغلب الاختبارات المعملية يشترط فيها أن تكون البيانات موزعة توزيعاً طبيعياً (Pallant, 2007, p. 40). أن الجدول رقم (5) يوضح نتائج اختبار كولمجراف - سمرنوف حيث يبين أن القيمة الإحصائية وقيمة مستوى الدلالة لكل المتغيرات أكبر من 0.05 ($\text{sig} > 0.05$) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويجب استخدام الاختبارات المعملية.

جدول (5): تفاصيل اختبار التوزيع الطبيعي (One-Sample K-S Test).

م	المحاور	القيمة الإحصائية	درجة الحرية	الدلالة المعنوية
1	المتغير المستقل	0.129	44	0.053
2	المتغير التابع	0.135	44	0.065
	الاستبيان ككل	0.128	44	0.059

المصدر: إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات spss

5. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة تمت معالجة البيانات إحصائياً باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة. شملت هذه الأساليب استخراج النسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية. كما تم اختبار فرضيات الدراسة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) باستخدام الاختبارات الإحصائية التالية:

- الانحدار الخطي البسيط.
- اختبار (t-test).
- معادلة الثبات ألفا كرونباخ.

تمت هذه التحليلات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لضمان دقة النتائج وتفسيرها.

6. اختبار الفرضيات

لاختبار صحة فرضيات الدراسة والإجابة على التساؤل الرئيسي: "هل يوجد دور وأثر لتطبيق أسلوب المقارنة المرجعية على تحسين جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الليبية؟"، تم اعتماد قاعدة القرار التالية:

■ تُقبل الفرضية (H_0) إذا كانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية، والقيمة المعنوية أكبر من 0.05.

■ تُرفض الفرضية (H_0) إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، والقيمة المعنوية أقل من 0.05.

تم تطبيق هذه القاعدة على بيانات الدراسة لتحديد الأثر والدور الذي يلعبه أسلوب المقارنة المرجعية في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

اختبار الفرضية الرئيسية:

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق أسلوب المقارنة المرجعية على تحسين جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الليبية.

ولاختبار الفرضية الرئيسية استخدم اختبار (T) لمعرفة دور وأثر تطبيق أسلوب المقارنة المرجعية على تحسين جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الليبية.

الجدول (6): يوضح لنا نتائج تحليل الانحدار لبيان دور وأثر تطبيق أسلوب المقارنة المرجعية على تحسين جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الليبية.

المتغيرات المستقلة	معامل الارتباط (r)	معامل التحديد R^2	اختبار التأثير T-test	معامل الانحدار β	Sig
المقارنة المرجعية	0.742	0.551	6.945	0.471	0.000

يتضح لنا من الجدول السابق أن هناك وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتطبيق المقارنة المرجعية في تحسين جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الليبية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$). حيث بلغ معامل الارتباط $(R=0.742)$ وهذ يدل على وجود ارتباط قوي، أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ

(0.551)، أي أن ما نسبته (55%) من التغير في تحسين جودة الخدمة للمصارف التجارية الليبية ناتج عن التغير في المتغير المستقل تطبيق المقارنة المرجعية، كما بلغت قيمة درجة التأثير ($\beta=0.471$)، وقد بلغت قيمة ($T=6.95$) بمستوى دلالة (0.000) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0.05)، وعليه فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على وجود دور وأثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق أسلوب المقارنة المرجعية على تحسين جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الليبية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$).

اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة:

H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمقارنة المرجعية الداخلية في تحسين جودة الخدمات المصرفية في مصرف الجمهورية المرقب ووكالة الميناء بالخمسة.

H02: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمقارنة المرجعية الوظيفية في تحسين جودة الخدمات المصرفية في مصرف الجمهورية المرقب ووكالة الميناء بالخمسة.

H03: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمقارنة المرجعية التنافسية في تحسين جودة الخدمات المصرفية في مصرف الجمهورية المرقب ووكالة الميناء بالخمسة.

ولإثبات صحة الفرضيات الفرعية للدراسة فقد استخدم أسلوب الانحدار لمفردات المستجوبين عن كل العبارات كما هو موضح في الجدول (7):

الجدول (7): يوضح نتائج اختبار الانحدار لقياس الأثر الإيجابي الأبعاد المقارنة المرجعية.

المتغير المستقل	الأبعاد	قيمة T الجدولية	B	درجة الحرية DF	مستوى المعنوية SIG
المقارنة المرجعية	الداخلية	2.149	0.760	44	0.004
	الوظيفية	4.396	0.105	44	0.001
	التنافسية	1.851	0.321	44	0.014

يتضح لنا من الجدول السابق وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد المقارنة المرجعية والمتمثلة في (الداخلية - الوظيفية - التنافسية) على تحسين جودة الخدمات للمصارف التجارية الليبية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$)؛ حيث بلغت قيمة (T) على التوالي (2.15، 4.40، 1.85) بمستوى دلالة (0.004، 0.001، 0.014) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0.05)، وعليه فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمقارنة المرجعية (الداخلية- الوظيفية- التنافسية) على تحسين جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الليبية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$).

النتائج:

من خلال التحليلات والاختبارات السابقة يتضح ما يلي:

1. أن هناك دور لتطبيق أسلوب المقارنة المرجعية على تحسين جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الليبية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$)، ما كشفت عنه نتائج الجدول رقم (6).

2. إن تقييم المديرين العاملين بالمصارف التجارية لأبعاد المقارنة المرجعية الداخلية (الداخلية- الوظيفية- التنافسية) على تحسين جودة الخدمات للمصارف التجارية الليبية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) كان قوياً؛ حيث بلغ معامل الارتباط لها (96%، 88%، 77%) على التوالي، وهو ما أوضحت نتائج الجدول رقم (3).

3. بالنظر إلى نتائج الجدول رقم (7) فإننا نلاحظ أن هناك دور وأثر ذو دلالة إحصائية للمقارنة المرجعية الداخلية (الداخلية- الوظيفية- التنافسية) على تحسين جودة الخدمات للمصارف التجارية الليبية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$).

توصيات الدراسة:

من خلال الاطلاع على النتائج المتواصل إليها في الجانب العملي، فيوصي الباحث بالآتي:

1. قياس الأداء قم بتحليل وقياس أداء الخدمات المصرفية الحالية المقدمة من قبل المصارف بشكل دوري وعلى مدى الزمن، وضع مقاييس ومؤشرات لتقييم الجودة.
2. القيام بدراسة وتحليل أداء مؤسسات مصرفية ناجحة على مستوى العالم واستخراج أفضل الممارسات لتطبيقها في المصارف الليبية.
3. تطبيق التحسين المستمر قم بتبني مفهوم التحسين المستمر لضمان الارتقاء بجودة الخدمات المصرفية باستمرار ومواكبة التطورات العالمية.
4. تكنولوجيا المعلومات استثمر في تكنولوجيا المعلومات والابتكار التقني لتحسين وتسهيل الخدمات المصرفية للعملاء.
5. تدريب وتطوير المهارات قم بتوفير برامج تدريبية مستمرة لموظفي المصارف لتعزيز مهاراتهم وتحسين خدماتهم.
6. استمع لآراء العملاء اسمع آراء وملاحظات العملاء بانتظام واستفد منها لتحسين العمليات وزيادة رضا العملاء.

الخاتمة

وختاماً، يبرز هذا البحث أهمية تطبيق أسلوب المقارنة المرجعية كمنهج فعال لتحسين جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الليبية. فهو يمثل أداة استراتيجية تساعد على الارتقاء بمستوى الأداء وتلبية تطلعات العملاء في ظل التحديات التنافسية المتزايدة. ومن خلال تبني معايير الجودة العالمية والاستمرار في تحسين الأداء وتطوير القدرات البشرية، يمكن للمصارف التجارية الليبية تحقيق التميز والريادة في القطاع المصرفي.

قائمة المراجع:

أولاً: الكتب.

1. أمين، عثمان علي، السامرائي، بدرية علي (2001)، الاختيار النفسي اسسه ومعالجته الإحصائية، مطابع عصر الجماهير، الخمس، ليبيا.
2. النجار، فايز جمعة؛ النجار، نبيل جمعه؛ الزعبي، ماجد راضي، (2020): اساليب البحث العلمي: منظور تطبيقي، الطبعة الخامسة، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
3. النعيمي، محمد عبد العال؛ خليفة، غازي جمال؛ البياتي، عبد الجبار توفيق، (2015): طرق ومناهج البحث العلمي، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
4. العساف، صالح بن حمد، (2014): المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية، دار الزهراء للنشر والتوزيع، الرياض، المملكة العربية السعودية.
5. عبيدات، ذوقان؛ كايد، عبد الحق؛ رزق، عبد الرحمن، (2015): البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه، الطبعة السابعة عشر، دار الفكر ناشرون موزعون، عمان، الأردن.
6. طالب، علاء فرحان، محمد، عبد الفتاح (2009): أساسيات المقارنة المرجعية، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

ثانياً: الرسائل العلمية.

- 1- البطة، عبد الحكيم زكريا (2015)، مدى إدراك الإدارة العليا والوسطى لأسلوب المقارنة المرجعية وأثر ذلك على تحقيق التفوق التنافسي لدى البنوك العاملة بقطاع غزة. رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الإسلامية بغزة. فلسطين.
- 2- حمصي، اليانا، (2016)، تطبيق أسلوب المقارنة المرجعية في المصارف السورية وأثر ذلك على جودة الخدمات المصرفية، رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الافتراضية السورية.
- 3- الخطيب، سمير كامل، (2001)، قياس دور المقارنة المرجعية في تحسين الأداء المنظمي: دراسة حالة مع نموذج مقترح- الشركة العامة للأصباغ الحديثة، أطروحة دكتوراه منشورة، الجامعة المستنصرية.
- 4- المطري، مبارك مطلق، (2011)، مدى إدراك المديرين لأسلوب المقارنة المرجعية في الأعمال الالكترونية وأثره على تحقيق التفوق التنافسي لدى البنوك التجارية الكويتية، رسالة ماجستير منشورة، قسم إدارة أعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا.

ثالثاً: المجلات العلمية.

- 1- علي، خيرى الدين (2011)، دور أبعاد جودة الخدمة المصرفية الإسلامية في تحقيق رضا الزبون، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 7 – العدد 23.
 - 2- علي، خيرى، لطيف، لؤيل (2008)، تقييم مستوى جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر الزبائن، مجلة تنمية الرافدين المجلد 89 - العدد 30
 - 3- غزاي، ماجد جبار، أحمد، ميري أحمد، (2016) دور المقارنة المرجعية في تحسين الاداء المصرفي، دراسة حالة في مصرف المتحد للاستثمار ومصرف بابل، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية، المجلد الأول- العدد 37
 - 4- محمود، سومية شكري محمد، (2019): الأخطاء الشائعة في إجراءات التحقق من ثبات وصدق أدوات القياس المستخدمة في البحوث التربوية العربية، مجلة التربية للبحوث والنشر العلمي، العدد (7)، المجلد (35)، جامعة أسيوط، مصر.
 - 5- بني حمدان، خالد محمد "وأخرون" (2010): "دور إدارة المعرفة في تطبيق المقارنة المرجعية- دائرة الجمارك العامة الأردنية، مجلة الكلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 25.
- رابعاً: المراجع الأجنبية.

1. Chapman & Hall (1995) "Total Quality Management the key to Business Improvement Acid" Free paper Manufactured, 2nd, ed, p. 51.
2. Heizer, J., Barry & Render (2001) "Operations Management, 6th. ed, Prentice-Hill, p. 176.
3. Leandri, Suson, J. (2000) "Two Essential Tools for the New Internal Auditor. Bench making and Best Practices, [http://www. Andersen .com/resource. Z. nsf/Vattachlu/Essential to olsinternal /Anditor GBP/ \\$ Fr/elst R27 28. pdf](http://www.Andersen.com/resource.Z.nsf/Vattachlu/Essential%20to%20olsinternal%20Anditor%20GBP/$Fr/elstR2728.pdf).
4. Pallant, J. (2007). SPSS survival manual-A step by step guide to data analysis using SPSS for windows (3rd ed.). Maidenhead: Open University Press.