

أثر الذكاء الإداري على الميزة التنافسية: رضا العاملين كمتغير وسيط (دراسة تطبيقية في البنوك التجارية الأردنية)

إعداد

محمد جاسر عبد الرزاق النصور

المشرف

أ.د. عبد العزيز بدر النداوي

جامعة الزيتونة الأردنية، 2024

الملخص

الذكاء الإداري (Managerial intelligence) يمثل نوعاً مهماً من أنواع الذكاء التي تحتاجها البنوك التجارية التي تعمل في بيئة تنافسية. ان تعقد العلاقات التنظيمية والبشرية في العمل والحاجة إلى الاستجابة لتحديات السوق والمنافسة الشديدة، تجعل الذكاء الإداري مصدراً مهماً لفاعلية وكفاءة الشركة ومقدرة جوهريّة لا غنى عنها لتحقيق الشركة لأهدافها الاستراتيجية للبقاء والنمو. في هذه الدراسة، فإن الذكاء الإداري له ثلاثة أبعاد: الذكاء التنظيمي الذي يركز على وظيفة التنظيم من أجل تحقيق المرونة العالية في الاستجابة التنظيمية لتحديات البيئة التنافسية، والذكاء العاطفي يركز على علاقات العمل وحاجة البنك للمحافظة على العاملين عالي المؤهلات وتحفيزهم، وأخيراً الذكاء التنافسي من أجل مواجهة تحديات البنوك المنافسة.

أن هذه الدراسة سعت لاستطلاع أثر الذكاء الإداري بأبعاده الثلاثة (التنظيمي، العاطفي، والتنافسي) على الميزة التنافسية بمكوناتها الثلاثة (قيادة التكلفة، التميز، والإبتكار) في البنوك التجارية الأردنية. كما استطلعت هذه الدراسة أثر رضا العاملين كمتغير وسيط على العلاقة بين الذكاء الإداري والميزة التنافسية. تم تحديد مجتمع الدراسة من البنوك التجارية الأردنية والبالغ عددها (12) بنك تم اختيار عينة الدراسة بواقع (4) بنوك وتم استخدام الإستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة المكونة من (240) مبحوثاً من أربعة بنوك تجارية أردنية

أظهرت نتائج الدراسة أن هناك أثر إيجابي ملحوظ للذكاء الإداري بأبعاده الثلاثة قيادة التكلفة والتميز. بينما كان هناك أثر محدود للذكاء الإداري بأبعاده الثلاثة على الإبتكار. بناء على نتائج اختبار الفرضيات، قدمت الدراسة مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات (دعوة البنوك التجارية الأردنية إلى الاهتمام بالذكاء الإداري بأبعاده الثلاثة (التنظيمي، العاطفي، والتنافسي) من خلال تبني مؤشرات دالة على مستوى الاهتمام بتطوير خبرات ومهارات العاملين في هذه الأبعاد الثلاثة بما يحافظ ويحسن أثرها في تحقيق الميزة التنافسية بمكوناتها الثلاثة (قيادة التكلفة، التميز، الإبتكار). التي يمكن الاستفادة منها من قبل البنوك التجارية وفي تحديد الدراسات المستقبلية.

الكلمات المفتاحية: الذكاء الإداري، الميزة التنافسي