اثر أدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية العراقية

أ.د. اديب قاسم شندي الباحث احمد عبد الامير ناصر
جامعة واسط-كلية الادارة والاقتصاد جامعة واسط- كلية الادارة والاقتصاد

المقدمه :-

تعد الجودة والاتقان في العمل من مفاهيم ديننا الاسلامي الحنيف وقد ورد في قوله تعالى (صنع الله الذي اتقن كل شئ انه خبير بما تعملون) سورة (النمل) الأية (٨٨) وفي الحديث الشريف قال رسول الله صل الله عليه واله (ان الله يحب اذا عمل احدكم عملا ان يتقنه) تشهد الاسواق العالميه الان منافسه شديدة بين المنظمات الصناعيه جعلتها في سباق دائم ومستمر لضمان بقائها في السوق وبالتالي الاحتفاظ بزبائنها والحفاظ على اسمها ومكناتها لجعلهافي وضع تنافسي متميز يتم الوصول اليه من خلال تحقيق الانتاجيه العالميه وادارة الجوده بالمستوى المرغوب وبالتالي ارضاء المستهلك عن طريق تلبية جميع احتياجاته ورغباته بالمواصفات المطلوبه .

اصبحت خصائص الجوده المعيار الرئيسي في رواج المنتجات بأتجاه زيادة القدرة التنافسيه للمنظمات في الاسواق المحليه والدولية على حد سواء .

اهمية الدراسة

تشكل المصارف التجاريه عماد الاقتصاد ولا تقدم في الدول الا بواسطتها وما توفره هذه المصارف من امكانية لتخطيط مستقبل الاجيال وربط حاجات البلاد الاقتصاديه بخطط التنميه التي لا مناص للمصارف الا ان تلعب فيها الدور الابرز .وأذا كانت المصارف التجاريه وسيط بين المودع والمقترض فان لها مهمه جديده في دفع عجلة

التنميه الاقتصاديه الى الامام من خلال مساهمتها مع الدوله في خططها التنمويه وسد الثغرات في هذا المجال .

مشكلة البحث

تختلف في ان معظم الدراسات التي تناولت موضوع ادارة الجوده الشامله وتطبيقاتها على المنظمات الصناعيه ولم تعطي اهميه مناسبه كفلسفه اساسيه لعمل المصارف التجاريه واثارها على الاداء المالي لتلك المصارف .

أهداف البحث

يمكن تلخيص اهميه البحث بما يلي :-

١- تحديد فلسفة ادارة النوعيه الشامله على مستوى المصارف التجاريه العراقيه ومدى استيعاب هذه الفلسفه من قبل الاداره العليا للمصرف

٢- تحليل مؤشرات الاداء المالي للمصارف التجاريه عينة الدراسة .

فرضية البحث

لغرض تحقيق الاهداف المذكوره اعلاه . جاءت فرضية البحث على الشكل الاتي : بالاجابه على السؤال المهم التي تجيب عنه هذه الدراسه هو :

هل توجد هناك علاقه بين ادارة الجوده الشامله وتطبيقاتها والاداء المالي للمصارف التجاريه العراقيه ؟

اولاً: مفهوم ادارة الجوده الشاملة

يعد مفهوم ادارة الجودة الشامله من احدث المفاهيم الاداريه التي تقوم على مجموعه من الافكار والمبادئ التي يمكن لاي اداره ان تتبناها وذلك من اجل تحقيق افضل اداء ممكن . وقد اختلف الكثير من الباحثين والكتاب حول ابراز تعريف محدد لادارة الجوده الشامله اذ ان الجوده نفسها تحتمل مفاهيم مختلفه من حاله الى حاله ومن شخص لاخر .وعلى الرغم من تعدد المفاهيم لادارة الجوده الشامله الا ان الباحثين

اتفقوا على ابراز الكثير من الجوانب الاساسيه لادارة الجوده الشامله .ومن ابرز هذه التعاريف :-

- عرف معهد الجوده الفيدرالي ادارة الجوده الشامله على انها ((من هج تطبيقي شامل يهدف الى تحقيق حاجات وتوقعات العميل حيث يتم استخدام الاساليب الكميه من اجل التحسين المستمر في العمليات والخدمات في المنظمه .

- اما مركز التجاره الدوليه فيعدها مدخلاً تنظيمياً يركز على الجوده مبنياً على اساس مساهمت اعضاء الفريق لتحقيق النجاح الطويل الامد من خلال تحقيق الرضا والمنافع لكل من الافراد والمنظمه والمجتمع . ((الطويل – ٢٠٠٣ , ١٠٠)) .

- في حين معهد المقاييس البرطاني فقد عرفه ادارة الجوده الشامله بانها فلسفه ادارية تشمل كافة نشاطات المنظمه التي من خلالها يتم تحقيق احتياجات وتوقعات العميل والمجتمع . وتحقيق اهداف المنظمه كذلك باكفأ الطرق واقلها تكلفه عن طريق الاستخدام الامثل لطاقات جميع العاملين بواقع مستمر للتطوير .

وبالتالي يمكن النظر الى ادارة الجوده الشامله على انها ثوره ثقافيه وذلك سبب الطريقه التي تفكر وتعمل بها الاداره فيما يتعلق بالعمل على تحسين الجوده باستمرار والتركيز على عمل فريق وتشجيع مشاركة الفرد بوضع الاهداف وبأنجاز القرارات. ويمكن النظر الى هذا المفهوم من خلال دلاله الكلمات الثلاث لادارة الجوده الشامله .

Total Qualitiy Management

((N.H.CHOM , ١٩٩١,٣١))

ادارة : تخطيط وتنظيم وتوجيه ومراقبه كافة النشاطات المتعلقه بتطبيق الجوده لما يتضمن ذلك رغم نشاطات الجوده وتوفير الموارد اللازمه .

الجوده : تلبية متطلبات العميل وتوقعاته .

الشاملة : تتطلب مشاركه واندماج كافة موظفي المنظمة وبالتالي ينبغي اجراء التنسيق بين الموظفين كل مشاكل الجوده ولاجراء التحسينات المستمره .

ويمكننا الاشارة باختصار الى الافكار الاساسيه التي تعبر عن مفهوم ادارة الجوده الشامله. ((توفيق عبد الرحيم يوسف واخرون , ٢٠٠١ , ١٦))

١- التميز : وهذا يعني ان المنظمات تعتمد في حركتها بشكل اساسي على رغبات العملاء واحتياجاتهم وتوقعاتهم من خلال اهتمامها بالبيانات والمعلومات المرشده عن العميل واخذها بعين الاعتبار في خططها واستيراتيجياتها التنظيميه .

٢- تركيز : هذه المنظمات بشكل كبير على الجوده بمعناها الواسع وهذا يتطلب معرفة الخصائص الممكن قيامها للسلع والخدمات التي تقدمها المؤسسه والطريقة التي يدرك بها العملاء تلك السلع والخدمات .

٣- التحسين والتطوير الدائم يجب ان يكون محور الاهتمام الاساسي للمؤسسه كنتيجة للتركيز على الجوده ويجب ان يكون التحسين مستمراً وان لاتكتفي المؤسسه بالتحسين على فترات متباعده وكذلك تقتضي التطوير والتحسين ان يتم الاداء بشكل افضل في كافة انحاء العمليات التي تقوم بها المؤسسه وليس فقط في مراحل تصنيع المنتج .

٤- الحاجه الى تغير نظرة الافراد للعاملين بالمؤسسه من خلال تحقيق هؤلاء العاملين للنجاح على المستوى الفردي لا يتعارض مع تحقيق نجاح المنظمة فالاساس هو التعاون بين الافراد والمنظمه .

٥- اعتماد عملية اتخاذ القرارات على البيانات ويتطلب ذلك التسجيل الدائم للاحداث التي تتسم في الؤسسه والعمل على تحليلها لضمان التطوير والتحسين المستمرلعمل المؤسسه .

٦-العمل الجماعي : وهو استغلال جماعات العمل الفعاله وتدريبها على الاساليب الخلاقه والتحليليه في عملية اتخاذ القرارات بحيث تضمن ترسيخ مبدا التعاون في عمل المنظمة.

٧- اعطاء العاملين سلطات وصلاحيات اكبر وخصوصا في مجالات تصميم الوظائف والسياسات التنظيميه المتعلقه بهم .

٨- الاهتمام بتدريب الافراد وتقدير جهودهم .فالتدريب يضمن اكساب الافراد العاملين المهارات والقدرات اللازمه لتطوير وتحسين جودة العمل في المؤسسه وكذلك فان تقدير الجهود سيضمن المزيد من العطاء والابداع من قبل الافراد العاملين في المنظمه .

٩- ضرورة وجود رؤيه مشتركه معروفه لكل من العاملين والمديرين بحيث تمثل توجه واضح ومحدد للتنظيم يضمن التنسيق وتوحيد الجهود وتلاشي التكرار والتعارض في جهود العاملين .

١٠- وجود قياده فعاله تمثل المثل الطيب والصادق وان تكون القدوة بالنسبه للافراد العاملين وان تمتاز بالموضوعيه والاهتمام بالانجازات العمليه اكثر من الشعارات والخطابات .

وبناء على ما تقدم نرى ان ادارة الجوده الشامله تتمثل في الاتي :

- الرضا التام للعميل .
- او المطابقه مع المتطلبات .
- او دقة الاستخدام حسب مايراه المستفيد .

ثانياً: الاداء المالي للمصارف التجارية

يعد الاداء المجس الحقيقي الذي يعطي صوره عن سير اعمال المنظمه ويفيد في الاجابة على وجوب اعادة النظر في الرساله الى اخر حلقه من السياسات والبرامج والموازنات ولحل ما يتعلق بالعمليه التخطيطيه .حيث ان الاداء هو الذي يحقق للمنظمه الموقف الستراتيجي ليس على مستوى البيئه الداخليه وبيئه المهمه فحسب وانما على صعيد البيئه الخارجيه ايضا .

سعى المصارف التجاريه بشكل عام الى تحقيق عدة اهداف من خلال ادائها لاعمالها ويمكن ايجاز تلك الاهداف على الشكل الاتي . (هلاوي ,٢٠٠٠, ٦٨ - ٧٢) .

١- سمعة المصرف :اي ان المصرف لابد ان يهتم بسمعته والتي تكون محصله تحقيق او عدم تحقيق عدة اهداف اخرى .

٢- الاهداف الماليه : وتتمثل في مجالات الربحيه والسيوله والملاءه الماليه (كفاية رأس المال) ونمو الموارد .

٣- اهداف الابتكار : وتشمل الخدمات المصرفيه الجديده التي سيقدمها المصرف وكذلك الطرق الجديده لاداء الخدمات الحالية (السرعه- راحة المستهلكين - حسن المعامله ...الخ) .

٤- التوظيف (الاقراض والاستثمارات) : وتشمل اجمالي محفظه القروض واجمالي محفظه الاستثمارات واجمالي التوظيف منسوبا الى اجمالي الموارد المتاحه للتوظيف .

٥- كفاءة وفعالية الجهاز الاداري : وتشمل كفاءة المديرين والموظفين والتزامهم وانسجامهم وامكانية استيعابهم للظروف المتغيره في المستقبل .

ولغرض ان يتم تقيم الاداء المصرفي وهناك حاجه ماسه للمزيد من المعلومات عن المصرف المقيم والبحث عن الموقع التنافسي للمصرف . وتعد الكشوفات والميزانيات وكشف الدخل من اهم مصادر المعلومات الضروريه لعملية التقيم .

وتستخدم المصارف لتقيم ادائها المالي عدد من المؤشرات الماليه والتي يمكن ابراز اهمها على الشكل الاتي (الشماع ١٩٨٩.٥٨.٧٠) .

١- السيوله : وهي تشير الى مبالغ الودائع اللازمه لمواجهة الاحتياطات القانونيه النقديه والاموال النقديه لمواجهة المعاملات الجاريه اليوميه ولمقابلة متطلبات المقاصة ويمكن قياسها باستخدام عدد من المؤشرات اهمها :

أ- النسبة المئويه لمتوسط النقديه الى متوسط الودائع تحت الطلب (الجاريه) ويعبر عنها رياضيا على الشكل الاتي

متوسط النقديه

متوسط الودائع تحت الطلب %

ب- النسبه المئويه لمتوسط النقديه الى متوسط مجموع الودائع ويعبر عنها رياضيا

متوسط النقديه

متوسط مجموع الودائع %

ج- النسبه المئويه لمتوسط النقديه والاستثمارات في الاوراق الماليه الحكوميه قصيرة الاجل الى متوسط مجموع الودائع او متوسط الودائع تحت الطلب .ويعبر عنها رياضيا

متوسط النقديه + الاستثمارات في الاوراق الماليه قصيرة الاجل

متوسط مجموع الودائع %

أو

متوسط النقديه +الاستثمارات في الاوراق الماليه قصيرة الاجل

متوسط الودائع تحت الطلب %

٢- الربحيه : هناك عدد كبير من المؤشرات التي تدخل ضمن هذ الفقره نوجز منها الاتي (الهواري ١٩٩٣. ٢٢٦)

أ- العائد على حق الملكيه%= العائد(صافي الارباح المحققة)

حق الملكيه

ب- الربح الموزع للملاك %= الربح الموزع على الاسهم

حق الملكيه

ج- الربح الموزع لاصحاب الودائع لاجل %= الربح الموزع لاصحاب الودائع

الودائع لاجل

د- العائد على اجمالي الاموال المتاحه للتوظيف %= صافي الارباح المحققة

اجمالي الاموال المتاحه

٣- معدلات النمو :

أ- معدل نمو الموجودات %= المعدل السنوي لتغير اجمالي الموجودات

ب- مضاعف حق الملكيه = اجمالي الموجودات + حق الملكيه

ج- معدل الاحتفاظ بحق الملكيه = صافي الدخل- الربح الوزع

حق الملكيه للسنه الاخيره

د- معدل التضخم %= معدل التغير السنوي في الاسعار

هـ - معدل نمو الناتج القومي الحقيقي %= معدل التغير السنوي في الناتج القومي الحقيقي

٤- كفاية رأس المال : وتقاس من خلال المؤشرات الاتيه :

أ- حقوق المالكين

مجموع الموجودات

ب- حقوق المالكين

مجموع الودائع

ثالثا : مجتمع وعينة الدراسه والاساليب الاحصائيه

المستخدمه في التحليل واساليب جمع البيانات

١- مجتمع البحث : يتكون مجتمع البحث من المصارف التجاريه العراقيه . وقد جاء اختيار الباحثان لهذا القطاع الاقتصادي المهم للاسباب الاتيه :

أ- اهمية هذا القطاع في مجال الاقتصاد وحيوته .

ب- شحة الدراسات الخاصة بادارة الجوده الشامله المطبقه على المصارف

٢- عينة البحث : شملت عينة البحث مدراء الفروع والاقسام والشعب والمستهلكين لعشرين مصرف تجاري عراقي . وقد قام الباحثان بتوزيع استمارات الاستبيان على العينه التي بلغت (٨٠٠) مدير ونائبه ومسؤول شعبه وبلغت مجموع الاستجابه (٥. ٨١%). وتم استبعاد بعض الاستثمارات لعدم صلاحيتها . كما قام الباحثان بتوزيع (٦٠٠) استماره استبيان الى المستهلكين لتلك المصارف اي بمعدل (٢٠)استماره لكل مصرف وقد تم استرجاعها كامله . وعليه فان استجابة المستهلكين(١٠٠%) .

٣_وسائل جمع البيانات والمعلومات : اعتمد الباحثان في الحصول على البيانات اللازمة للجانب العملي الاساليب الاتيه :

أ- المصادر الرسميه .

ب- اسلوب المقابلات الشخصيه .

ج – الاستبيان .

٤ – الطرق الاحصائيه المتبعة في عملية التحليل :

أ- النسب المؤية .

ب- تحليل الارتباط .

ج – اختيار T تم استخدام اختيار T الذي يدل على معنوية تلك العلاقة او عدمها بموجب القانون الاتي :

$$T = \sqrt{\frac{r\ n-٢}{١ -r٢}} - t\ (\ n-\ )$$

r : معامل الارتباط

n : حجم العينة

د- معامل الاختلاف (C. V) .

هـ – ارتباط سبيرمان : ويستخدم هذا الارتباط عدد ووجود بيانات وضعت على شكل رتب واستخدمت في هذا البحث بعد تحويل البيانات الماليه للمصارف الى رتب لكي يمكن قياسها مع نتائج ادارة الجوده الشامله .
ويعبر عن هذا الارتباط بالمعادله الاتيه :

$$rn : ١ - \frac{٦ \sum di^{٢}}{n (n^{٢} - ١)}$$

حيث :
دله : رتبة x – رتبة y .

الاستنتاجات والتوصيات

اولاً : الاستنتاجات ... توصلت الدراسه الى مجموعه من الاستنتاجات اهمها :
١- ان القياده الاداريه تشكل جانبا مهما من جوانب فلسفة ادارة الجوده الشامله من خلال التعرف على اركانها وعناصرها الاساسيه وتوجيه افراد المنظمه لتقبلها وبالتالي سعيهم لانجاح تطبقها في منظماتهم .
٢- وجود فجوه بين النوعيه المدركه من قبل المستهلك والنوعيه المقدمه من المصرف .

٣- عدم وجود علاقه بين ادارة النوعيه الشامله وتحسين ربحية المصارف .

٤- وجود علاقه قويه بين ادارة النوعيه الشامله والاداء المالي للمصارف التجاريه عينة الدراسه ممثلة بالمؤشرات : (السيوله – والنمو- وكفاية راس المال) .

٥- تفتقر المصارف عينة الدراسه على شهادة ٩٠٠٢- ١٥٠ رغم انها ومن خلال ادائها اليومي تعمل على تنفيذ تلك الاجراءات الخاصه بالمواصفه ٩٠٠٢- ١٥.

ثانيا : التوصيات : على ضوء الاستنتاجات توصي الدراسه بما يلي :

١- ضرورة انفتاح المصارف التجاريه العراقيه على الاسواق المصرفيه العربيه والاقليميه والعالميه من اجل التعاون في مجالات تبادل الخبرات والتجارب والبحث المشترك عن فرص جديده لتحسين العمل المصرفي .

٢- ضرورة العمل الجدي للحصول على شهادة ٩٠٠٢_١٥٠ كخطوه داعمة لعمليات التحسين وصولا الى جوده افضل في العمليات والخدمات المصرفيه .

٣- ضرورة تبني المصارف التجاريه العراقيه نظام اداره الجوده الشامله من خلال تركيز اهتمامها في :

أ- توفير نظام معلومات دقيق .

ب- استحداث اشخاص اكفاء في المجالات المهمه في المصارف .

ج_قبول فلسفه هذا النظام وتطبيق مفاهيمه .

مصادر الدراسة

١- الشماع د. خليل محمد حسن – التحليل المالي للمصارف والمؤسسات الماليه الامارات ١٩٩٨ .

٢- الطويل – اكرم احمد – نحو تطبيق ادارة الجوده الشامله في الشركات الصناعيه المساهمه في محافظة نينوى – مجلة الاداره والاقتصاد – الجامعه المستنصريه –العدد ٤٧-٢٠٠ .
٣- الهواري – د. عبد – ادارة البنوك – مكتبة عين شمس – ١٩٨٣ .
٤- حلاوي – محمد مصطفى – ادارة الجوده الشامله واثرها فـي تحسين الاداء المالي – اطروحه دكتوراه مقدمه الى كليه الاداره والاقتصاد الجامعة المستنصريه ٢٠٠٠ .
٥- توفيق عبد الرحيم يوسف واخرون – ادارة الجوده الشامله . دار صفاء لنشر والتوزيع عمان ٢٠٠١ .

٦ - N.H. Chom , Tualitiy Management : panacea . or pirfan , international of physical Distribution and logistics management , vol . ١٢ . NO .٨ . ١٩٩١ .