

# تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحسين الميزة التنافسية الدور الوسيط لنظم تكنولوجيا المعلومات (دراسة استطلاعية على المصارف الخاصة العاملة في العراق)

م. م ندى عبد الحسن جواد / وزارة التعليم العالي والبحث العلمي / دائرة البعثات والعلاقات الثقافية

P: ISSN : 1813-6729

<http://doi.org/10.31272/JAE.45.2022.132.9>

E: ISSN : 2707-1359

مقبول للنشر بتاريخ: 2022/1/4

تاريخ أستلام البحث : 2021/10/31

## المستخلص

هدف البحث تسليط الضوء على إدارة الجودة الشاملة، الميزة التنافسية، نظم تكنولوجيا المعلومات) عن طريق عدة تساؤلات تضمنت بيان تأثير إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (التركيز على الزبائن، دعم الإدارة العليا، العمل بروح الفريق، البحث والتطوير، التدريب) في تحسين الميزة التنافسية المتمثلة ب (الكفاءة، الجودة، الإبداع، الحصة السوقية)، بالإضافة لبيان تأثير نظم المعلومات التكنولوجية بأبعاده (المعدات والأجهزة، البرمجيات، الشبكات المعلوماتية، العنصر البشري) في تحسين الميزة التنافسية، وأخيراً معرفة تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين الميزة التنافسية عبر نظم المعلومات التكنولوجية في المصارف الخاصة العراقية. وبناءً عليه تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في جمع وتحليل البيانات، فقد بلغ عدد الاستبيانات الموزعة (120) استبانة على عدد من العاملين في المصارف العراقية الخاصة، استرد منها (106) استبانة، تبين بأن عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل يبلغ (98) استبانة، تم تحليل الاستبيانات الصالحة من خلال البرنامج الإحصائي (SPSS)، حيث اعتمد الباحث على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحليل النتائج، في حين تم استخدام الانحدار الخطي البسيط، والانحدار الخطي المتعدد لبيان علاقة التأثير بين المتغيرات المدروسة، وتوصلت البحث للعديد من النتائج أهمها: بوجود علاقة طردية إيجابية قوية بين إدارة الجودة الشاملة وبين الميزة التنافسية عبر تكنولوجيا المعلومات.

**كلمات مفتاحية:** إدارة الجودة الشاملة، الميزة التنافسية، تكنولوجيا المعلومات، المصارف الخاصة العراقية.



مجلة الإدارة والاقتصاد

العدد 132 / آذار / 2022

الصفحات : 125 - 137

## المبحث الأول منهجية البحث

### أولاً: المقدمة

ظهرت في الفترات الماضية العديد من أساليب الإدارة المعاصرة، منها إدارة الجودة الشاملة التي تعد من أهم المفاهيم فقد أصبحت ضرورة أساسية وهامة لأية مؤسسة تريد البقاء والاستمرار وتحقيق موقع تنافسي، لما لها من دور فعال في تحسين الإنتاجية وزيادة وتنمية المهارات والقدرات بما يضمن رفع كفاءة المؤسسة ويعزز القدرة التنافسية لها. بعد إدارة الجودة الشاملة واحدة من المداخل الأساسية للتحسين المستمر لجودة المنتجات والخدمات المقدمة من المؤسسة لتلبية متطلبات الزبائن، إذ يعتبر مفهوم إدارة الجودة الشاملة فلسفة إدارية تعتمد على تطبيق الأدوات والأساليب المناسبة والقدرات البشرية لتحسين جودة ونوعية السلع والخدمات المقدمة بما يلبي رغبات وحاجات وأذواق الزبائن. ولكي تستطيع المؤسسات مواجهة المنافسة السوقية ومواكبة الأحداث البيئية المتطورة لا بد من تبني مناهج الإدارة الحديثة والبحث عن عوامل النجاح من أجل تحسين الموقع التنافسي وزيادة الحصة السوقية. (قاسم، علي، 2016: 273) كما أن التطور والتحديث في المفاهيم الإدارية والأعمال استلزم معلومات واسعة وواقية لمواجهة متطلبات التطورات في بيئة الأعمال مما أدى لتدفق مستمر للمعلومات وليانات التي تتعامل معها المؤسسات الأمر الذي تطلب ضرورة امتلاك المؤسسات لتنظيم تكنولوجيا المعلومات. ويأتي هذه البحث لبيان أثر إدارة الجودة الشاملة في تحسين الميزة التنافسية عبر نظم تكنولوجيا المعلومات للمصارف الخاصة العراقية.

### ثانياً: مشكلة البحث

في ضوء التطور العالمي والثورات العلمية في مجالات الاتصالات والمعلوماتية، والانفتاح التجاري والاقتصادي، كان الهدف الذي تصبو المؤسسات لتحقيقه هو المحافظة على القدرة التنافسية في نشاطاتها الرئيسية، فقد توجهت الأنظار إلى الأساليب الإدارية الحديثة ومنها إدارة الجودة الشاملة التي تعتبر وسيلة فعالة في إحداث تغييرات جذرية في فلسفة وأسلوب العمل بما يضمن مزايا تنافسية متنوعة. كما أن الإدارة المصرفية تشهد تغييرات وتطورات سريعة ومتلاحقة في كافة المجالات وخاصة الخدمة مما يجعل الإدارة المصرفية في مواجهة تحديات عديدة أهمها المنافسة الحادة، هذه التحديات تجعل إدارة المصارف تسعى لتغيير نظمها وأساليبها التقليدية وتبني مفاهيم إدارية معاصرة وأساليب عمل تكنولوجية تمكنها من التغلب على التحديات وتحقيق مزايا تنافسية. (القبي، محمد، 2020: 57) وبناءً عليه تم صياغة المشكلة البحثية بالتساؤلات التالية:

1. ما تأثير إدارة الجودة الشاملة في تحسين الميزة التنافسية للمصارف الخاصة العراقية؟
2. ما تأثير نظم المعلومات التكنولوجية في تحسين الميزة التنافسية للمصارف الخاصة العراقية؟
3. ما تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين الميزة التنافسية عبر نظم المعلومات التكنولوجية للمصارف الخاصة العراقية؟

### ثالثاً: أهمية البحث

#### تتجلى أهمية البحث في التالي:

1. تطبيق البحث الحالي على القطاع المصرفي والذي يعتبر من القطاعات الاستراتيجية الهامة في الاقتصاد الوطني.
2. توجيه اهتمام القائمين على المصارف وخاصة الإدارات لأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين الميزة التنافسية.
3. توجيه المعنيين لأهمية نظم تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الأعمال ومساهمتها في تحقيق الميزة التنافسية.

### رابعاً: أهداف البحث: نبين أهداف البحث في النقاط التالية:

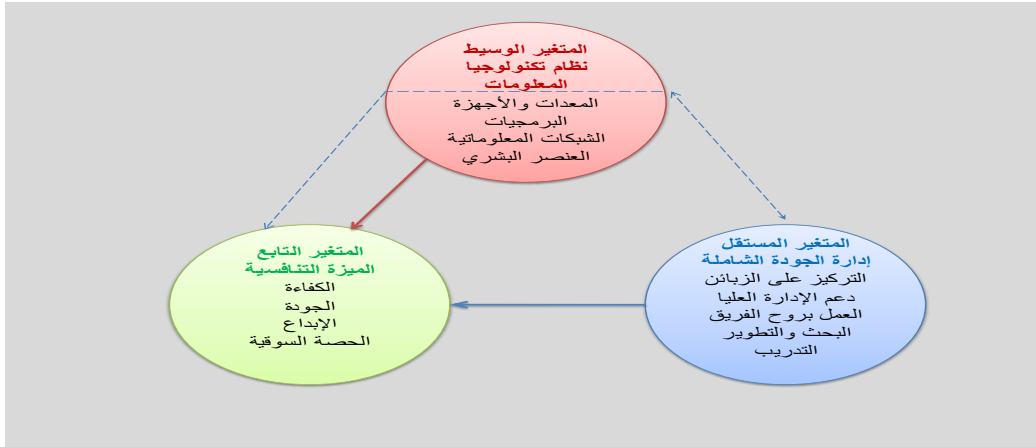
1. توضيح تأثير إدارة الجودة الشاملة في الميزة التنافسية للمصارف.
2. بيان تأثير نظم المعلومات التكنولوجية في الميزة التنافسية للمصارف.
3. التحقق من زيادة تأثير إدارة الجودة الشاملة في الميزة التنافسية عبر نظم المعلومات التكنولوجية.

### خامساً: فرضيات البحث: وبناءً عليه تم صياغة الفرضيات التالية:

1. يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لإدارة الجودة الشاملة في تحسين الميزة التنافسية.
2. يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات التكنولوجية في تحسين الميزة التنافسية.
3. يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لإدارة الجودة الشاملة في تحسين الميزة التنافسية بتوسط نظم المعلومات التكنولوجية.

**تأثير مبادىء إدارة الجودة الشاملة في تحسين الميزة التنافسية الدور الوسيط لنظم تكنولوجيا المعلومات ( دراسة استطلاعية على المصارف الخاصة العاملة في العراق )**

**سادساً: نموذج البحث** تم صياغة نموذج البحث بغرض وصف الأثر بين متغيرات البحث بتطبيق إدارة الجودة الشاملة بأبعادها للوصول إلي الميزة التنافسية بأبعادها عبر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات بأبعادها في المصارف الخاصة العراقية



تم بناء النموذج اعتماداً على العديد من الدراسات كما يلي:

الدراسة	البعء	المتغير
(النعمي و الشورة & الطروانة، 2020)	التركيز على الزبائن	إدارة الجودة الشاملة
	دعم الإدارة العليا	
	العمل بروح الفريق	
	البحث والتطوير	
دراسة (Daru، 2016)، دراسة (Farook، 2015)	الكفاءة	الميزة التنافسية
	الجودة	
	الإبداع	
	الحصة السوقية	
(عبدوي، 2016)	المعدات والأجهزة	نظام تكنولوجيا المعلومات
	البرمجيات	
	الشبكات المعلوماتية	
	العنصر البشري	

**سابعاً: الدراسات السابقة**

**دراسة (النعمي و الشورة & الطروانة، 2020):** بينت الدراسة تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمة الذكية على شركات نظم المعلومات الحاسوبية في الأردن، وأظهرت النتائج أن إذا كانت المنظمات الذكية ساعية إلى أن تكون منظمات ذات ميزة تنافسية كبيرة بالتالي عليها أن تعمل على إجراء تغييرات جذرية وإدخال كافة التقنيات المساعدة وإتباع أسس الإدارة الحديثة.

**دراسة (Daru، 2016):** هدفت هذه الدراسة للتحقق من دور استراتيجيات الجودة في تحقيق الميزة التنافسية في الهند، وتوصلت الدراسة للعديد من النتائج التي تبين أن استراتيجيات إدارة الجودة لها تأثير كبير في تحسين الأداء، وتحقيق رضا العملاء، وأن إدارة الجودة الشاملة تلعب دوراً هاماً في تحقيق الميزة التنافسية، وتحسن العلامة التجارية للمؤسسة وتعظم أرباحها.

**دراسة (عبدوي، 2016):** بينت الدراسة دور تكنولوجيا المعلومات في إكساب الميزة التنافسية للشركة الجزائرية العاملة في مجال الهاتف النقال، وأظهرت النتائج وجود علاقة لأبعاد تكنولوجيا المعلومات المدروسة على الميزة التنافسية، بالإضافة لضرورة أن تعمل الشركة المدروسة على زيادة استثماراتها في مكونات تكنولوجيا المعلومات.

**دراسة (Farook، 2015)** هدفت هذه الدراسة للبحث والتحقيق في العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة والأداء وتعزيز المزايا التنافسية في سيرلانكا، وبينت نتائج الدراسة أن تنفيذ استراتيجيات إدارة الجودة الشاملة يساعد في تحقيق النجاحات والأهداف التنافسية ويحسن الأداء التنظيمي والإنتاجي للشركات.

**دراسة (ملكوي والغرايه، 2015)** تم دراسة مستوى تكنولوجيا المعلومات لمعرفة تأثيرها على الميزة التنافسية في الشركات الأردنية بمجال السياحة والسفر، خلصت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات تتوفر

درجة عالية من الكفاءة في الشركات المدروسة ولها تأثير على الميزة التنافسية بأبعادها المختلفة (الجودة، التكلفة، الإبداع، التسليم، المرونة). أوصت الدراسة بالعمل على تطوير تكنولوجيا المعلومات والاهتمام بها بالإضافة لضرورة تطويرها وتعميق دورها في تحقيق المزايا التنافسية.

### المبحث الثاني: الإطار النظري

#### أولاً: مفهوم إدارة الجودة الشاملة

تعرف إدارة الجودة الشاملة بأنها "فلسفة إدارية حديثة تقوم على أساس إحداث تغييرات إيجابية جذرية لعناصر المؤسسة، بهدف تحسين وتطوير مقومات المؤسسة للوصول إلى أعلى جودة في المخرجات (السلع والخدمات) وبأقل التكاليف وبما يحقق رضا للعملاء من خلال إشباع حاجاتهم وورغباتهم وفق مايتوقعونه". (بكي، 2018: 29) كما عرفت بأنها "منهجية لتحسين الجودة الإدارية للمؤسسات، وتحسين إنتاجيتها وأدائها، وتحقيق رضا الزبائن والأرباح على المدى الزمني الطويل وعلى كافة المستويات". فهي تهدف لتمكين كل العاملين في المؤسسة وتحسين أدائه وتحقيق استمراريته. (Gharakhani et.al, 2013:47)

#### ثانياً: مبادئ إدارة الجودة الشاملة

تتمثل مبادئ إدارة الجودة الشاملة في العديد من النقاط هي:

1. **التركيز على الزبائن:** من أجل المحافظة على علاقة جيدة وثيقة مع العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد، مما يتوجب على الإدارة فهم وتأمين احتياجاتهم ومتطلباتهم وتلبية أذواقهم، والسعي الدائم لتفادي الأخطاء وتقديم المنتجات والخدمات في الوقت المحدد. (Dassanayake, 2014: 295)
2. **دعم الإدارة العليا:** هي المركز الرئيسي الذي يتلقى منه العاملين التوجيهات والأوامر التي من شأنها تحسين وتطوير الأداء والسلع والخدمات المقدمة، حيث يقع على عاتق الإدارة العليا القيام بدور الإشراف والقيادة على الأداء العام وبناء ثقافة تنظيمية تحقق الأهداف التي تسعى المؤسسة إليها. (Hamdi et.al, 2016: 6)
3. **العمل بروح الفريق:** إن تفعيل العمل وفق منهج فريق العمل في حل المشاكل التي تعترض العمل للوصول إلى حلول مشتركة يسهم في تعزيز ودعم دور كل عامل والاستماع لأرائهم ومقترحاتهم والاستفادة من خبراتهم ومهاراتهم بما يضمن تحسين جودة العمل وابتكار أساليب جديدة تحقق أهداف المؤسسة، حيث تعتبر استراتيجية العمل بروح الفريق فعالة تتبعها المؤسسات ضمن إدارة الجودة الشاملة، تقوم على مبدأ التعاون بين العاملين من أجل إنجاز الأعمال وتحقيق التكامل، وبلوغ الأهداف المشتركة. (Matthews, Mclees, 2015: 25)
4. **البحث والتطوير:** هو عمل إبداعي يقوم على قواعد علمية بهدف تحسين رصيد المعرفة الفنية والعلمية، وهو القسم المسؤول عن أحدث تطبيقات تكنولوجيا الاتصالات الحديثة، والآليات والاستراتيجيات التنظيمية، والذي يعزز تقدم المؤسسة ونجاح أعمالها وتحقيق مستويات تنافسية عالية. (European, 2014: 12)
5. **التدريب:** تسعى المؤسسات بشكل دائم لتدريب العاملين وتحسين العمليات الإنتاجية وتنمية المعدات والأساليب، إضافة لتعزيز قدرات الموارد البشرية لتقديم أفضل النتائج للمؤسسة، يعرف التدريب بأنه العمل على تعزيز قدرات العاملين وتحسين أدائهم من خلال إتباعهم لدورات وبرامج تدريبية تساعدهم على تطوير وتعزيز العمل بروح الفريق، وتطور أفكارهم وممارساتهم لخلق أفكار إبداعية وابتكارية ليتم توظيفها بالمكان المناسب. (Chen, Chang, 2016, 8)

**ثالثاً: أهمية إدارة الجودة الشاملة:** تتمثل في تحقيق العديد من المهام منها: (دحدوح، 2018: 33-34)

1. تشجيع المقترحات والمبادرات التي تسهم بتحسين وتطوير أساليب العمل.
2. تعزيز معدل الرضا الوظيفي للعاملين.
3. تأمين بيئة العمل المناسبة التي تشجع على الإبداع والابتكار، بما يضمن مستوى مرتفع لمعدلات الأداء والإنتاجية.
4. اختزال الجهد والوقت بإنجاز الأعمال وتبسيط وتطوير إجراءات العمل.
5. توضيح المهام المطلوبة من العاملين أدائها بما يخلق جو من الراحة فيما بينهم.
6. سهولة قياس أداء العاملين وفق قواعد ومعايير دقيقة وواضحة.
7. الإسهام بخفض التكلفة وزيادة الأرباح.
8. تعطي قدرة للمؤسسة بدراسة احتياجات ومتطلبات العملاء للوفاء بها.
9. تضمن التحسين الدائم والمستمر لجودة الخدمات والسلع النهائية.
10. تسهم بحل المشكلات المتعلقة بالأعمال وتساعد في اتخاذ القرارات.
11. تحقيق المزايا التنافسية للمؤسسات في السوق.

#### رابعاً: أهداف إدارة الجودة الشاملة تتمثل بالعديد من الأهداف منها: (كحيل، 2016: 20)

1. رفع مستوى القدرة التنافسية للمؤسسات.
2. تحقيق رضا المستفيدين والتميز والتقدم على المنافسين.

3. زيادة في معدلات الإنتاجية لكل عنصر في المؤسسة.
4. رفع مرونة المؤسسة بمواجهة الأحداث والتطورات المحيطة بها.
5. ضمان التحسين المستمر والشامل لكل مستويات وقطاعات وفعاليات المؤسسة.
6. زيادة القدرة الكلية للمؤسسة على النمو المستمر.
7. تحسين اقتصاديات المؤسسة وزيادة الربحية.
8. تخفيض واختصار إجراءات العمل الروتينية من حيث التكلفة والوقت.

#### خامساً: مفهوم الميزة التنافسية

تظهر الميزة التنافسية بمقدرة المؤسسة على تطبيق وصياغة وتطوير الاستراتيجيات التي تمكنها من تحسين الموقع التنافسي بشكل أفضل مقارنة مع منافسيها الذين يعملون في القطاع نفسه، حيث تعمل الإدارات العليا في المؤسسات على تحقيق الميزة التنافسية من خلال تقديم سلع وخدمات تلبى متطلبات وحاجات الزبائن والقيمة التي يرغبون الحصول عليها من تلك المنتجات، ويمكن تعريفها بأنها "قدرة المؤسسة على ابتكار طرق وأساليب جديدة أكثر فاعلية في ممارسة نشاطها وتفوقها على منافسيها، مما يجعلها بمكانة رائدة ومركز أفضل مقارنة مع المؤسسات الأخرى". (العص، 2019: 20)

#### سادساً أهمية وأهداف الميزة التنافسية: تكمن أهميتها في التالي: (كحيل، 2016: 31)

1. خلق قيمة للعملاء من خلال تلبية متطلباتهم وتعزيز ولائهم، وتدعم صورة وسمعة المؤسسة
2. تحقيق تميز استراتيجي عن المنافسين بالخدمات والسلع المقدمة للعملاء، بالإضافة للتميز في الكفاءات والموارد والإستراتيجيات المتبعة في ظل البيئة شديدة المنافسة.
3. تحقيق ربحية عالية للمؤسسة للبقاء والاستثمار في السوق، وكذلك تحقيق حصة سوقية.

#### تسعى المؤسسات من خلال خلق الميزة التنافسية إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. إيجاد فرص تسويقية جديدة.
  2. الدخول بمجال تنافس جديد: كالتعامل مع زبائن جدد، أو تقديم نوعيات جديدة للسلع والخدمات.
  3. بناء رؤى للأعمال المستقبلية تكون جديدة لتحقيق الأهداف التي تسعى المؤسسة لبلوغها.
- #### سابعاً أساليب تحقيق الميزة التنافسية: يمكن تحقيق التفوق عن الآخرين بإحدى الوسائل الآتية: (العص، 2019: 19)
1. الكفاءة المتفوقة: تتعلق بتكلفة المدخلات اللازمة لإنتاج مخرجات محددة، فالإنتاجية العالية والهيكل التنظيمي المناسب وأنظمة العمل التي تتبعها المؤسسة كلها تسهم بتحقيق كفاءة مرتفعة بالمقارنة مع المنافسين.
  2. الجودة المتفوقة: تقاس من خلال ماتحققه المؤسسة من سلع وخدمات تحظى بقبول الزبائن.
  3. الإبداع المتفوق: يتحقق من خلال تقديم سلع وخدمات جديدة، أو العمل بأساليب جديدة تختلف عن المنافسين.
  4. الاستجابة المتفوقة لحاجات العملاء: تقاس من خلال قدرة المؤسسة على تقديم سلع وخدمات تلبى حاجات ومتطلبات عملائها بشكل أفضل من منافسيها.

#### ثامناً نظم تكنولوجيا المعلومات:

##### ● مفهوم نظم المعلومات:

يمكن تعريفها بأنها هيكل متكامل ومتفاعل من الآلات والمعدات والبرامج والقواعد والعاملين يكفل تحصيل ومعالجة البيانات لأجل تأمين جميع المعلومات الهامة والضرورية في الوقت الملائم والتكلفة والكمية المناسبة للبيئة المحيطة للمؤسسة وما يخص أدائها في الماضي والحاضر والتنبؤات المحتملة بالمستقبل. (الطائي، 2005)

##### ● مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

تعرف بأنها "المكونات المادية والبرمجيات ووسائل الاتصال عن بعد، وإدارة قواعد البيانات، وتقنيات معالجة البيانات الأخرى المستخدمة في نظم المعلومات المعتمدة على الحاسب"، كما إن تكنولوجيا المعلومات تدعم نظام المعلومات لتوفير معلومات دقيقة وكافية عن الأنشطة المتنوعة للمؤسسة من تخطيط وإنتاج وتسويق وبحث وتطوير، وفي نفس الوقت تكون قادرة على تلبية حاجات الإدارة من المعلومات الخاصة بالبيئة الخارجية والتي تكون ضرورية لصياغة وتطوير خطط استراتيجية طويلة الأجل، وكذلك خطط متوسطة وقصيرة الأجل بما يحقق ميزة تنافسية لمنظمات الأعمال. (الغرابية، ملكاوي، 2015: 71)

تعتمد إدارة نظم تكنولوجيا المعلومات على مجموعة من العناصر والأجزاء المتداخلة والمتفاعلة مع بعضها لتحقيق أهداف المؤسسة وتتمثل بالآتي: (الكري، 2005: 8)

1. **العنصر البشري:** وهم مستخدمي النظام من مهندسين ومعلمين وعملاء ومدراء والأفراد القائمون على الإعداد والتشغيل كمصممي ومحليي النظم.
2. **الأجهزة والمعدات:** تشمل أجهزة الحاسب والأجهزة المتصلة بها والمستخدم في إدخال وتشغيل البيانات وإخراج المعلومات.

3. البرمجيات: وهي البرامج التي يستخدمها النظام وتتضمن (برامج التشغيل، برامج التطبيقات) للتحكم في أجهزة الحاسب وتلبية احتياجات الإدارة.
4. قاعدة البيانات: وهي الوعاء الذي يتضمن البيانات الأساسية المخزنة والتي لا بد من وجودها للقيام بعملية التشغيل.
5. أدلة التشغيل: وعادة ماتكون مطبوعة بكتيبات تتضمن التعليمات الخاصة بإعداد ومعالجة البيانات.

#### تاسعاً: أهمية تكنولوجيا المعلومات

يمكن إيجاز أهمية تكنولوجيا المعلومات وفق مايلي:(ابراهيم، 2017: 8)

1. تعتبر القاعدة المركزية التي تبني المؤسسات على أساسها المقدرة التنافسية، لما لها من دور فعال وهام في نجاح الأعمال.
  2. تسهم بخلق إمكانيات توظيف جديدة لدى المؤسسات.
  3. تأمين المعلومات المناسبة لكل الأطراف والجهات المستفيدة بالسرعة القصوى: أي بالوقت المناسب وبأقل تكلفة.
  4. تسهم تكنولوجيا المعلومات بإعادة تشكيل منتجات وخدمات المؤسسة، وتغيير أساليب العمل.
- عاشراً: أهداف تكنولوجيا المعلومات
- يمكن تحديد أهم الأهداف التي تسعى تكنولوجيا المعلومات إلى تحقيقها بالآتي: (العادلي، عباس، 2015: 24)
1. تأمين المعلومات الحديثة وبشكل دقيق بما يدعم عملية اتخاذ القرار.
  2. خفض تكاليف مرحلة الإنتاج وإزالة تأثير المقدرة التنافسية الناجمة عن اقتصاديات الحجم.
  3. العمل على تسريع الاتصال وجعله أكثر كفاءة وفعالية وأقل تكلفة.
  4. زيادة كفاءة استغلال المخزون .
  5. منع حدوث هدر في الوقت والجهد والموارد.
  6. رفع مستوى المساءلة والشفافية بما يحد من نسبة الوقوع بالأخطاء والغش والتزوير.

#### المبحث الثالث: الجانب الميداني

أولاً : منهج البحث: للوصول إلى إجابات عن مشكلة البحث تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي، من خلال استعراض أبعاد متغيرات البحث الثلاثة والمتمثلة بـ (إدارة الجودة الشاملة، الميزة التنافسية، وتكنولوجيا المعلومات).

ثانياً : أدوات جمع المعلومات: تم توظيف عدة أساليب في الحصول على البيانات والمعلومات، فقد تم الاستعانة بما هو متوفر من مراجع ودوريات في تغطية الجانب النظري . فيما اعتمدت الاستبانة في الجانب التطبيقي والتي أعدت الوسيلة الرئيسية، تكونت من ثلاثة محاور وتتمثل هذه المحاور في: المحور الأول (إدارة الجودة الشاملة) عدد فقراته(15)فقرة، والمحور الثاني (الميزة التنافسية)عدد فقراته (13) فقرة، والمحور الثالث (تكنولوجيا المعلومات) وعدد فقراته (13) ليبلغ المجموع الكلي(40) فقرة .كما تم استخدام مقياس ليكرت likert الخماسي في جميع أسئلة الاستبانة.

ثالثاً : صدق مقياس أداة البحث وثباتها: تم استخراج معامل ثبات طبقاً لاختبار كرونباخ ألفا للاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة.

رابعاً : مجتمع البحث وعينته: تم إجراء البحث في القطاع المصرفي العراقي، تكون مجتمع البحث من المصارف الخاصة العراقية وتم توزيع الاستبانة على عينة من العاملين في المصارف (مدير، نائب مدير، مدير قسم، رئيس دائرة، موظف)، حيث بلغ عدد الاستبانات الموزعة (120) استبانة، استرد منها (106) استبانة، تبين بأن عدد الاستبانات الصالحة للتحليل يبلغ (98) استبانة

#### خامساً : الأساليب الإحصائية:

لقد تم استخدام الأساليب الإحصائية الملائمة لتحليل البيانات التي جمعت من خلال الاستبيان وذلك بالاعتماد على الأساليب الإحصائية الآتية:

- 1- اختبار الثبات ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة القياس.
- 2- مقاييس النزعة المركزية ومقاييس التشتت من خلال حساب الانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية لمعرفة متوسط الحسابات الخاصة بكل فرضية وكل عبارة على حدا.
- 3- اختبار تحليل الانحدار البسيط.
- 4- اختبار تحليل الانحدار المتعدد.

#### سادساً : اختبار الثبات:

تم استخدام معامل ألفا كرونباخ للتحقق من ثبات كل جزء من أجزاء أداة البحث، ويعد اختبار المصدقية ألفا ضعيفاً إذا كان أقل من (60%) ومقبولاً إذا كان بين (60%-70%) وجيد إذا كان بين (70% - 80%) ومزاد على 80% يعتبر ممتازاً، وكلما اقترب المقياس من واحد كان صحيح، تعتبر النتائج الخاصة بالاختبار أفضل.

**تأثير مبادىء إدارة الجودة الشاملة في تحسين الميزة التنافسية الدور الوسيط لنظم  
تكنولوجيا المعلومات ( دراسة استطلاعية على المصارف الخاصة العاملة في العراق )**

**الجدول رقم (1) اختبار مصداقية أداة البحث**

المتغير	عدد الفقرات	معامل ألفا كرنباخ
إدارة الجودة الشاملة	15	0.809
الميزة التنافسية	12	0.880
تكنولوجيا المعلومات	13	0.805
المجموع الكلي	40	0.877

أن قيمة ألفا لجميع العبارات الواردة في أداة البحث بلغت (0.877) وهي نسبة ممتازة، وهذا يعني وجود درجة عالية جداً من المصداقية في إجابة مجتمع البحث.

**سابعاً : تحليل نتائج البحث واختبار التأثير:**

1- خصائص عينة البحث

**الجدول رقم (2) خصائص عينة البحث**

المتغير	العدد	النسبة %
الجنس	ذكر	58
	أنثى	40
	المجموع	98
المؤهل العلمي	بكالوريوس	47
	دبلوم	28
	ماجستير	17
	دكتوراه	6
	المجموع	98
	مدير	6
	نائب مدير	10
المسمى الوظيفي	مدير دائرة	26
	رئيس قسم	14
	موظف	42
	المجموع	98
	أقل من 5 سنوات	4
عدد سنوات الخبرة	من 5 سنوات إلى 10 سنوات	46
	من 11 سنوات إلى 15 سنوات	37
	أكثر من 15 سنة	11
	المجموع	98

من الجدول رقم (2) نجد أن عدد الذكور أكثر من الإناث بعدد إجمالي (58) وبنسبة (59.2%)، بالنسبة للمؤهل العلمي نجد بأن عدد حملة البكالوريوس هم الأكبر بإجمالي (47) فرد بنسبة (48%)، أما المسمى الوظيفي فقد بلغ عدد الموظفين العاديين (42) موظف بنسبة (42.9%) كأكثر المشاركين بالنسبة للمؤشر المذكور، وبلغ عدد من خبراتهم بين (5 سنوات و 10 سنوات) بلغ (46) فرد أي بنسبة (46.9%) من أفراد العينة وهم الأكثر مشاركة في الاستبانة بالنسبة لعدد سنوات الخبرة.

**تحليل نتائج البحث:**

لقد تم تحليل النتائج ومناقشتها في ضوء الفرضيات التي حددها البحث وذلك بإيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة من العبارات الواردة بأداة البحث.

**المحور الأول:** تطبيق المصارف العراقية الخاصة إدارة الجودة الشاملة اختبار هذا المحور باستخدام فقرات الاستبانة من (1-15) لحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري كمايلي:

**الجدول رقم (3) تحليل فقرات المحور الأول**

التسلسل	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	يسعى المصرف على أن يكون سباق بتلبية احتياجات زبانه، ويعمل على التنبؤ بالمشكلات التي تواجههم	3.94	0.241
2	يعتبر المصرف أن رضا الزبائن ضروري لتحقيق الاستمرارية على المدى الطويل	3.88	0.523
3	يحرص المصرف على استطلاع آراء الزبائن بشكل مستمر	3.56	0.8

تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحسين العيزة التنافسية الدور الوسيط لنظم  
تكنولوجيا المعلومات ( دراسة استطلاعية على المصارف الخاصة العاملة في العراق )

0.575	3.83	تتبنى الإدارة العليا في المصرف اقتراحات الموظفين التي ترفع من مستوى الجودة	4
0.581	3.82	تشعر الإدارة العليا في المصرف الموظفين بأنهم مسؤولون عن تقديم خدمات ذات جودة عالية	5
0.442	3.97	تضع الإدارة العليا خطط ورؤى واضحة لتحقيق الالتزام بجودة الخدمات وتحسينها	6
0.505	3.85	يتبنى المصرف سياسات العمل بروح الفريق ويؤكد على إنجاز الأعمال من خلال ذلك	7
0.646	3.79	يحرص المصرف على تفعيل دور كل فرد في فريق العمل للعمل بجو مريح ضمن الفريق	8
0.519	3.91	يتيح المصرف للموظفين إبداء آرائهم والمشاركة في عملية اتخاذ القرار	9
0.484	3.95	يحرص المصرف على مواكبة المستجدات المعاصرة ويشجع الموظفين على استخدام أساليب مبتكرة من أجل تحسين الأداء بشكل مستمر	10
0.227	4.01	يستخدم المصرف المعدات التكنولوجية الحديثة في تطوير الخدمات	11
0.679	4.18	يسعى المصرف لتطوير الإمكانيات الذاتية من أجل تنفيذ الأعمال وتقديم الخدمات بسهولة	12
0.876	3.93	يحرص المصرف على عقد دورات تدريبية متعددة لتطوير قدرات الموظفين	13
0.683	4.32	يضع المصرف خطط تدريبية شاملة ويحفز الموظفين للاشتراك بالدورات التدريبية	14
0.542	4.07	يحرص المصرف على تقييم أداء المتدربين واختيار ذوي الكفاءة من المدربين لكل دورة تدريبية حسب الاحتياجات المطلوبة	15
0.303	3.93	المجموع الكلي	

من الجدول رقم (3) يتبين بأنه يتم تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المصارف العراقية، حيث جاءت قيم المتوسط الحسابي جميعها دالة بشكل جيد على تطبيق إدارة الجودة الشاملة، حيث اجتازت جميع الفقرات المتوسط الحسابي الفرضي والذي يمثل الحد الأدنى المقبول كدلالة على الفاعلية الجيدة، وبلغ المتوسط الحسابي الكلي لفقرات المحور الأول (3.93) وهو أكبر من (3) بانحراف معياري إجمالي (0.303).

**المحور الثاني :** تسعى المصارف العراقية الخاصة لتحقيق الميزة التنافسية اختبار هذا المحور باستخدام فقرات الاستبانة من (1-12) لحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري كمايلي:

**الجدول رقم (4) تحليل فقرات المحور الثاني**

التسلسل	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	يسعى المصرف لتقديم خدمات ذات جودة وكفاءة عالية مقارنة بالمصارف المنافسة	4.06	0.514
2	يسعى المصرف لتقديم عروض مميزة وترويج خدماته بطرق غير اعتيادية في السوق	4	0.556
3	يسعى المصرف للتخلص من الخدمات غير الضرورية وإنجاز العمليات بوقت مختصر	3.93	0.662
4	يسعى المصرف إلى الحصول على أكبر قدر من المعلومات والبيانات الضرورية لضبط جودة الخدمات	4.01	0.618
5	يحرص المصرف على الإبداع والابتكار في الخدمات المقدمة	4.17	0.477
6	يعمل المصرف على تطوير وتنويع الخدمات التي تخدم رغبات العملاء الحاليين والجدد	3.95	0.44
7	يعتمد المصرف منهجية واضحة تساهم بالابتكار والتطوير وتأخذ بالاعتبار رأي العاملين بعمليات التحديث	3.96	0.687
8	يحرص المصرف على تحليل البيئة الخارجية ومعرفة الفرص والتحديات	4.42	0.556
9	يوظف المصرف التكنولوجيا الحديثة في تقديم خدمات مميزة وسريعة للزبائن تلبى رغباتهم	4.31	0.545
10	توفير فروع مختلفة للمصرف في عدة مناطق جغرافية بما يمكن من تقديم الخدمات التي يحتاجها الزبائن بسرعة وفي الوقت المحدد	4.19	0.653
11	يقوم المصرف بمراقبة جودة الخدمات المقدمة بشكل مستمر، ويحلل السوق المستهدف بعناية	3.67	0.715
12	يلتزم المصرف بتزويد الزبائن بخدمات تفوق توقعاتهم ويسعى لجذب أكبر عدد من العملاء والمستثمرين	3.87	0.741
	المجموع الكلي	4.05	0.397

من الجدول رقم (4) يتبين بأنه هناك موافقة من قبل العينة المدروسة بأن المصارف العراقية الخاصة الشاملة تسعى لتحقيق الميزة التنافسية، حيث جاءت قيم المتوسط الحسابي جميعها دالة بشكل جيد على عبارات الميزة التنافسية، حيث اجتازت جميع الفقرات المتوسط الحسابي الفرضي والذي يمثل الحد الأدنى المقبول كدلالة على الفاعلية الجيدة، وبلغ المتوسط الحسابي الكلي لفقرات المحور الأول (4.05) وهو أكبر من (3) بانحراف معياري إجمالي (0.397).

**المحور الثالث :** تطبق المصارف العراقية نظم تكنولوجيا المعلومات هذا المحور باستخدام فقرات الاستبانة من (1-13) لحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري كمايلي:



تأثير مبادىء إدارة الجودة الشاملة في تحسين الميزة التنافسية الدور الوسيط لنظم  
تكنولوجيا المعلومات ( دراسة استطلاعية على المصارف الخاصة العاملة في العراق )

الجدول رقم (5) تحليل فقرات المحور الثالث

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	التسلسل
0.549	3.87	يعتمد المصرف على أجهزة الحاسوب بشكل أساسي في العمل	1
0.454	4	يملك المصرف حواسيب وأجهزة ومعدات تمكنه من تحقيق ريادة بالعمل	2
0.430	4	توفر الأجهزة الموجودة في المصرف معالجة سريعة ودقيق للبيانات المطلوبة	3
0.609	4.14	يعتمد المصرف على الشبكة كمصدر لتبادل المعلومات بين كافة الأقسام والفروع	4
0.486	3.89	يعتمد المصرف مبدأ الأرشفة الالكترونية للسجلات والأعمال المختلفة	5
0.528	3.77	يتوفر لدى المصرف موقع الكتروني على الشبكة العنكبوتية	6
0.603	4.13	يعتمد المصرف على البريد الالكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي للتواصل مع العملاء والزبائن 0.603	7
0.553	3.93	يستخدم المصرف نماذج تصميم متطورة للنشرات والبروشورات والدعاية للخدمات	8
0.678	3.87	البيانات والمعلومات المخزنة في قواعد البيانات متاحة لكل العاملين في كل قسم وفرع ضمن منهجية خاصة	9
0.525	3.94	يحرص المصرف على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها	10
0.581	3.84	يحرص المصرف على انتقاء موظفين يمتلكون مهارات استخدام الحاسوب وبرمجياته	11
0.544	3.63	يهتم المصرف بتدريب الموظفين وتأهيلهم على تطبيق البرمجيات بكفاءة	12
0.498	3.75	يستقطب المصرف المبرمجين المختصين لمواكبة التطورات والتحديثات بالبرمجيات بشكل مستمر	13
0.298	3.91	المجموع الكلي	

من الجدول رقم (5) يتبين بأنه يتم تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات في المصارف العراقية، حيث جاءت قيم المتوسط الحسابي جميعها دالة بشكل جيد على تطبيق تكنولوجيا المعلومات ، حيث اجتازت جميع الفقرات المتوسط الحسابي الفرضي والذي يمثل الحد الأدنى المقبول كدلالة على الفاعلية الجيدة، وبلغ المتوسط الحسابي الكلي لفقرات المحور الأول (3.91) وهو أكبر من (0.3) بانحراف معياري إجمالي (0.298).

• اختبار علاقة التأثير:

اختبار الفرضية الأولى: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين الميزة التنافسية للمصارف الخاصة العراقية، تم اعتماد تحليل الانحدار البسيط.

الجدول رقم (6) اختبار الفرضية الأولى

Model	t	Sig.	R	R <sup>2</sup>	F	B
يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين الميزة التنافسية للمصارف الخاصة العراقية.	14.341	.000	.826 <sup>a</sup>	.682	205.661	1.082

يبين الجدول رقم (6) تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين الميزة التنافسية في المصارف الخاصة العراقية نجد أن قيمة معامل الارتباط تساوي 0.826 مما يدل على أن الارتباط موجب وجيد بين تطبيق استراتيجيات إدارة الجودة الشاملة وبين الميزة التنافسية، وقيمة معامل التحديد تساوي 0.682 أي أن تطبيق استراتيجيات إدارة الجودة الشاملة يسهم ما نسبته 68.2% من تحسين الميزة التنافسية. كما قيمة f بلغت (205.661) وهي أكبر من f الجدولية والتي بلغت (0.1082) عند درجة حرية (1.28) عند مستوى دلالة (0.05)، وأن مستوى الدلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وأن قيمة t بلغت (14.341) وهي أكبر من t الجدولية والتي تساوي (1.98)، وأن مستوى الدلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) بالتالي تحققت فرضية البحث.

اختبار الفرضية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم المعلومات التكنولوجية في تحسين الميزة التنافسية للمصارف الخاصة العراقية، تم اعتماد تحليل الانحدار البسيط.

الجدول رقم (7) اختبار الفرضية الثانية

Model	t	Sig.	R	R <sup>2</sup>	F	B
يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم المعلومات التكنولوجية في تحسين الميزة التنافسية للمصارف الخاصة العراقية	9.363	.000	.691 <sup>a</sup>	.477	87.666	.919

يبين الجدول رقم (7) تأثير تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تحسين الميزة التنافسية في المصارف الخاصة العراقية نجد أن قيمة معامل الارتباط تساوي 0.691 مما يدل على أن الارتباط موجب وجيد بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات وبين الميزة التنافسية، وقيمة معامل التحديد تساوي 0.477 أي أن تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات يسهم ما نسبته 47.7% من تحسين الميزة التنافسية. كما قيمة f بلغت (87.666) وهي أكبر من f

**تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحسين الميزة التنافسية الدور الوسيط لنظم  
تكنولوجيا المعلومات ( دراسة استطلاعية على المصارف الخاصة العاملة في العراق )**

الجدولية والتي بلغت (0.919) عند درجة حرية (1.28) عند مستوى دلالة (0.05)، وأن مستوى الدلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وأن قيمة t بلغت (9.363) وهي أكبر من t الجدولية والتي تساوي (1.98)، وأن مستوى الدلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) بالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة.

**اختبار الفرضية الثالثة:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين الميزة التنافسية عبر نظم المعلومات التكنولوجية للمصارف الخاصة العراقية.

**الجدول رقم (8) اختبار الفرضية الثالثة**

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة (المفسرة)	R	R <sup>2</sup>	F	Sig.	B	t	Sig.	VIF
		الميزة التنافسية	إدارة الجودة الشاملة	.854 <sup>a</sup>	.729	127.988	.000 <sup>b</sup>	.849	9.405
	نظم تكنولوجيا المعلومات					.374	4.086	.000	1.665

من أجل معرفة العلاقة بين الميزة التنافسية والمتغيرات المفسرة (إدارة الجودة الشاملة وتكنولوجيا المعلومات) تم استخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد، والذي اعتبرت فيه متغيرات الجودة الشاملة وتكنولوجيا المعلومات متغيرات تفسيرية والميزة التنافسية متغير تابع. أظهرت نتائج الجدول رقم (8) نموذج الانحدار أن نموذج الانحدار معنوي وذلك من خلال قيمة (F) والبالغة (127.988) بدلالة (0.000) أصغر من مستوى المعنوية (0.01) وتفسر النتائج بان المتغيرات المفسرة تفسر (72.9%) من التباين الحاصل في الميزة التنافسية وذلك بالنظر إلى معدل التحديد (R<sup>2</sup>) كما جاءت قيمة (B) التي توضح العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والميزة التنافسية بقيمة (0.849) ذات دلالة إحصائية حيث يمكن استنتاج ذلك من قيمة (t) والدلالة المرتبطة بها. ويعني ذلك كلما تحسنت إدارة الجودة الشاملة بمقدار وحدة تحسن مستوى الميزة التنافسية بمقدار (0.849)، وكذلك جاءت قيمة (B) التي توضح العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية بقيمة (0.374) ذات دلالة إحصائية حيث يمكن استنتاج ذلك من قيمة (t) والدلالة المرتبطة بها. ويعني ذلك كلما تحسنت تكنولوجيا المعلومات بمقدار وحدة تحسن مستوى الميزة التنافسية بمقدار (0.374)، كما يوضح الجدول السابق نتائج اختبار التعددية الخطية حيث كشفت النتيجة أن عامل التضخم للنموذج ككل بلغ (1.665) أصغر من (3) مما يشير إلى عدم وجود مشكلة تعددية خطية بين متغيرات البحث.

**المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات**

**أولاً: الاستنتاجات**

- 1- من خلال دراسة العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة (كمتغير مستقل) والميزة التنافسية (كمتغير تابع) في المصارف الخاصة العراقية، أظهرت النتائج وجود علاقة طردية إيجابية بين إدارة الجودة الشاملة وبين تحسين الميزة التنافسية، وأن تطبيق استراتيجيات إدارة الجودة الشاملة يسهم ما نسبته 68.2% من تحسين الميزة التنافسية.
- 2- بدراسة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات (كمتغير مستقل) والميزة التنافسية (كمتغير تابع) في المصارف الخاصة العراقية، أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين تكنولوجيا المعلومات وبين تحسين الميزة التنافسية، أي أن تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات يسهم ما نسبته 47.7% من تحسين الميزة التنافسية.
- 3- بينت النتائج بأن دراسة تأثير إدارة الجودة الشاملة (كمتغير مستقل) في تحسين الميزة التنافسية (كمتغير تابع) عبر نظم تكنولوجيا المعلومات (كمتغير وسيط) في المصارف الخاصة العراقية ساهمت بالزيادة في تفسير العلاقة بين المتغيرات الثلاثة بنسبة (72%)، بمعنى أن وجود تكنولوجيا المعلومات كمتغير وسيط ساهم بتحسين أفضل للميزة التنافسية.
- 4- أظهرت النتائج الاستطلاعية بأن هناك تطبيق لإدارة الجودة الشاملة في المصارف الخاصة العراقية من خلال عمل المصارف على تحقيق وتلبية احتياجات ومتطلبات العملاء واعتبار رضا الزبائن استمرارية وضمن لعمل المصارف على المدى الطويل، كما بينت الاستطلاعات للعينة المدروسة بأن المصارف تسعى لمواكبة المستجدات البيئية لمواجهة التغييرات والتطورات وتحقيق جودة في الأداء.
- 5- كما بينت النتائج الاستطلاعية بأن هناك محاولات للمصارف العراقية الخاصة لتحسين الموقع التنافسي من خلال تقديم خدمات ذات جودة وكفاءة عالية وعروض مميزة وخدمات غير اعتيادية بالمقارنة مع المنافسين لجذب العملاء، بالإضافة لحرص المصارف العراقية الخاصة على دعم الإبداع والابتكار وتوظيف التكنولوجيا الحديثة في تقديم خدمات مميزة وسريعة للزبائن.

**تأثير مبادىء إدارة الجودة الشاملة في تحسين الميزة التنافسية الدور الوسيط لنظم  
تكنولوجيا المعلومات ( دراسة استطلاعية على المصارف الخاصة العاملة في العراق )**

6- أما نظم تكنولوجيا المعلومات هناك سعي دائم ومستمر لمتابعة التطورات التكنولوجية المتغيرة في البيئة المحيطة، إلا أن هنالك نقص في العاملين المدربين والمؤهلين على استخدام البرمجيات بشكل جيد في المصارف الخاصة العراقية.

**ثانياً التوصيات:**

- 1- توعية المسؤولين في المصارف الخاصة العراقية لأهمية موضوع إدارة الجودة الشاملة، لما لها من دور هام في ظل التغييرات والتطورات السريعة الحاصلة في الخدمات المصرفية.
- 2- تكثيف الجهود الإدارية في المصارف الخاصة العراقية لمواكبة الأنظمة الذكية والتكنولوجيا المعاصرة لتقديم خدمات وتسهيلات ترقى إلى المستوى العالمية.
- 3- التركيز الدائم على الزبائن من خلال الاستمرار بتقديم الخدمات ذات الكفاءة والجودة العالية والتي تلبي متطلباتهم، لما لذلك من تأثير على تعزيز الميزة التنافسية.
- 4- ضرورة أن تستخدم المصارف الخاصة العراقية أساليب وأدوات مبتكرة قائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين جودة الخدمات المقدمة وبالتالي تعزيز مكانتها السوقية وتحقيق ميزة تنافسية عالية.

**المصادر:**

**المصادر العربية:**

- 1- ابراهيم، عبد المحسن . (2017). "تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الإبداع الإداري في القطاع المصرفي السوداني"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة السودان، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي.
- 2- العادلي عادل. عباس، حسين. (2015)، "الاقتصاد في ظل التحولات المعرفية والاقتصادية"، عمان، دار غيداء للنشر والتوزيع.
- 3- العاص، جمال. (2019). "دور إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الحكومية السورية"، مجلة جامعة طرطوس للبحوث والدراسات العلمية، المجلد (3)، العدد(1).
- 4- الغرابية، شحاده. ملكاوي، نازم. (2015). "تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الميزة التنافسية: دراسة ميدانية في شركات السياحة والسفر الأردنية"، مجلة جامعة جدارا للدراسات والبحوث، المجلد (1)، العدد (1).
- 5- الطائي، محمد عبد الحسين. (2005). " المدخل للنظم المعلوماتية الإدارية"، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
- 6- القبي، الطيب. محمد، فتحية أبو بكر. (2020). "دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة استطلاعية على المصارف التجارية العاملة بمدينة سرت"، مجلة آفاق الاقتصادية، المجلد (6)، العدد (11).
- 7- الكري، الطاهر. (2005). "تكلفة الاستثمار في أنظمة المعلومات وعلاقتها بأداء المنظمات: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية في الأردن"، مجلة العلوم الإنسانية، العدد (24).
- 8- النعيمي، محمد. الشورة، عبدالله. الطراونة، روان. (2020). "أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمة الذكية: دراسة تطبيقية في شركات نظم المعلومات الحاسوبية"، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، المجلد (8)، العدد 2.
- 9- بكي، اسماعيل. (2013). "تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات/ المستشفى العمومي بورقلة: دراسة حالة"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
- 10- دحدوح، ليليا. (2018). "دور إدارة الجودة الشاملة في رفع كفاءة أداء الموارد البشرية: دراسة ميدانية بتعاونية الحبوب والبقول الجافة- أم البواقي"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة العربي بن مهيدي، الجزائر.
- 11- عبداوي، هناء. (2016). "مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية: دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس"، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير، جامعة محمد خيضر، الجزائر.
- 12- قاسم، سامر. علي، ياسر. (2016). "دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية للمنشآت الفندقية دراسة ميدانية على فنادق الخمس نجوم في الساحل السوري"، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، المجلد (38)، العدد (5).
- 13- كحيل، إسماعيل. (2016). "إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالميزة التنافسية: دراسة تطبيقية على جامعة فلسطين"، رسالة ماجستير في القيادة والإدارة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى.

**المصدر الأجنبية:**

- 1- Chen, H.M. & Chang, C.C. (2016). "Contingent Expatriate Training Strategies with Examples of Taiwan MNEs". Journal of Human Resource and Sustainability Studies, J4: 1-14.

- 2- Daru, M. (2016). "Total Quality Management (TQM): A Strategy for Competitive Advantage", International Journal of Research in IT and Management (IJRIM), 6(9): 51-55.
- 3- Dassanayake, H.C. (2014). "An investigation on practicing principles of total quality management in apparel industry in Srilanka: with reference to ISO 9000 quality management principles", International Conference on Management and Economics, 293-302.
- 4- European Commission (2014). "Communication from the Commission Framework for State Aid for Research and Development and Innovation". Brussels, 21(5): 1-29.
- 5- Farook, T.N. (2015). "The Impact of Total Quality Management Practices on Performance and Competitive Advantage. 1st ICARE Student's Conference", On The Proceedings Of The Undergraduates Research Conference, Department of Accountancy, University of Kelaniya, Sri Lanka.
- 6- Gharakhani, D., Rahmati, H., Farrokhi, M.R., & Farahmandian, A. (2013). "Total quality management and organizational performance", American Journal of Industrial Engineering, 1 (3), 46-50.
- 7- Hamdi, S., Silong, A., Omar, Z. & Rasdi, R. (2016). "Impact of T-Shaped Skill and Top Management Support on Innovation Speed; The Moderating Role of Technology Uncertainty", Cogent Business & Management, 3: 1-13.
- 8- Matthews, R. & Mclees, J. (2015). "Building Effective Projects Teams and Teamwork". Journal Of IT and Economic Development, 6(2): 20-30.

\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

## The effect of the principles of total quality management in improving the competitive advantage and the mediating role of information technology systems (a prospective study on private banks operating in Iraq)

*A. L. Nada Abdul Hassan Jawad / Ministry of Higher Education  
and Scientific Research / Department of Scholarships and  
Cultural Relations*

### **Abstract**

The aim of the research is to shed light on total quality management, competitive advantage, information technology systems) through several questions that included a statement of the impact of total quality management in its dimensions (customer focus, senior management support, teamwork, research and development, training) in improving the competitive advantage represented by b (efficiency, quality, creativity, market share), in addition to showing the impact of technological information systems in its dimensions (equipment, hardware, software, information networks, human element) in improving competitive advantage, and finally knowing the impact of the application of total quality management in improving competitive advantage through information systems Technology in Iraqi private banks. Accordingly, the analytical descriptive approach was relied on in collecting and analyzing data. The number of questionnaires distributed reached (120) questionnaires to a number of employees in Iraqi private banks, from which (106) questionnaires were retrieved. It was found that the number of questionnaires valid for analysis reached (98), which were Valid questionnaires was analyzed through the statistical program (SPSS), where the researcher relied on arithmetic averages and standard deviations to analyze the results, while simple linear regression and multiple linear regression were used to show the influence relationship between the studied variables, and the research found many results, the most important of which are: There is a direct relationship There is a strong positive between total quality management and competitive advantage through information technology.

**Keywords:** total quality management, competitive advantage, information technology, Iraqi private banks.

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*