



Measuring the application of the dimensions of the total quality of some private Iraqi banks and their impact on financial ability

*قياس تطبيق أبعاد الجودة الشاملة لبعض المصارف العراقية الأهلية وأثرها في المقدرة المالية

** أ.د. عبد الخالق دبي الجبوري

** رسل باسم محمد الربيعي

Abstract:

The research aimed to analyze the application of the dimensions of total quality (Quality Management dimensions) and their impact on financial capability (Financial Capability) in a group of Iraqi private banks, namely (Middle East Investment Bank of Iraq - National Bank of Iraq - International Development Bank - Islamic Bank of Iraq - Mansour Investment Bank). The questionnaire included four main axes of total quality, which are (customer focus, continuous improvement, senior leadership commitment, decision-making). The questionnaire included 20 questions for each axis. In addition, financial capability was evaluated using five dimensions, which are (knowledge, skill, behavior, confidence, and attitude).

Each dimension included five questions. The results also showed a strong relationship between the application of comprehensive quality dimensions and financial capacity, indicating that the a strong relationship between the application of comprehensive quality dimensions and financial capacity, indicating that the

** جامعة بابل- كلية الادارة والاقتصاد

a strong relationship between the application of comprehensive quality dimensions and financial capacity, indicating that the application of these dimensions positively affects financial capacity. The results also showed that knowledge comes at the forefront of the financial capacity dimensions in terms of importance, followed by attitude, then confidence, and finally skill and behavior. The analysis results showed that confidence was the most consistent dimension among the sample members, indicating the participants' agreement on the importance of this dimension. The research concluded on the importance of adopting comprehensive quality dimensions to enhance the financial capacity of banks, and highlights the need to improve decision-making processes and support appropriate financial behaviors to ensure advanced and sustainable financial performance.

المستخلص:

هَدَفَ البحث إلى تحليل تطبيق أبعاد الجودة الشاملة (Quality Management dimensions) وتأثيرها في المقدرة المالية (Financial Capability) في مجموعة من المصارف العراقية الأهلية العراقية وهي (مصرف الشرق الأوسط العراقي للاستثمار- المصرف الاهلي العراقي- مصرف التنمية الدولي – المصرف الاسلامي العراقي- مصرف المنصور للاستثمار اذ شملت الاستبانة أربعة محاور رئيسة للجودة الشاملة وهي (التركيز على الزبائن، التحسين المستمر، التزام القيادة العليا، اتخاذ القرار) ، وقد تضمن الاستبيان ٢٠ سؤالاً لكل محور. بالإضافة إلى ذلك، تم تقييم المقدرة المالية باستخدام خمسة أبعاد وهي (المعرفة، المهارة، السلوك، الثقة، الموقف) ، وقد شمل كل بُعد خمسة أسئلة، وأظهرت النتائج وجود علاقة قوية بين تطبيق أبعاد الجودة الشاملة والمقدرة المالية، مما يشير إلى أن تطبيق هذه الأبعاد يؤثر بشكل إيجابي في المقدرة المالية. كما أظهرت النتائج أن المعرفة تأتي في مقدمة أبعاد المقدرة المالية من حيث الأهمية، تليها الموقف، ثم الثقة، وأخيراً المهارة والسلوك. وبينت

نتائج التحليل أن الثقة كانت البُعد الأكثر اتساقاً بين أفراد العينة، مما يدل على توافق المشاركين حول أهمية هذا البُعد. وخلص البحث على أهمية تبني أبعاد الجودة الشاملة لتعزيز المقدرة المالية للمصارف، لغرض تحسين عمليات اتخاذ القرار ودعم السلوكيات المالية المناسبة لضمان تحقيق أداء مالي متقدم ومستدام.

مقدمة (Introduction)

تعد معايير الأداء الجيدة ضرورية لتطوير ونجاح المصارف ومعايير تقييم الأداء المتنوعة التي يتم تقديمها فيما يتعلق بالأنشطة المختلفة التي تعمل عليها هذه المصارف تقوم بتقييم الأداء بطريقة معينة دون تقديم تقييم درجات للأداء فيما يتعلق ببعض الجوانب مثل جودة الخدمة يتم استخدام الأموال الخاصة والسيولة النسبية لتحليل الجوانب المالية للمصرف في حين يتم التركيز على جوانب الجودة من خلال معيار رأس المال وان جودة الخدمة التي يعيشها الزبون تمثل الانعكاسات الاقتصادية لأية خصائص مصرفية في مقدرة المصرف للقيام بمهامه المالية , عليه لابد أن تكون الخدمات المصرفية بمثابة ركيزة لمختلف القطاعات التي يتكون منها الاقتصاد الوطني، مما يعني أن المصارف التجارية تتحمل مسؤولية اجتماعية وسيكون للمصرف مكانة متميزة في السوق ويضمن النمو والربحية متى ما نجح في خدمة المجتمع. وفي ظل البيئة التنافسية العالية السائدة، تدرك المؤسسات التجارية أن خدمة العملاء الجيدة والودية هي العامل الحاسم للحصول على ميزة تنافسية سيكون المصرف الذي يحتفظ بمجموعة مؤثرة من العلاقات مع العملاء قادر على المنافسة بفعالية وثقة وقوة في السوق. تضمن هذا المبحث استعراض الفقرات العلمية المتسلسلة للمنهجية العلمية للبحث، إذ تتضمن خطوات مترابطة ومتسلسلة لأجل الوصول الى هدف البحث.

١- مشكلة البحث:

تواجه المصارف المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية تحديات متعددة في تحسين أدائها المالي وسط بيئة اقتصادية وتنظيمية متغيرة, يعد تطبيق أبعاد الجوده الشامله أداة مهمة لتحسين مقدرتها المالية من خلال سلوكها المصرفي الذي يجعلها قادرة في ادارة اموالها بكفاءة عالية، إلا أن العلاقة بين هذه الأبعاد والمقدرة الماليه للمصارف لا تزال غير واضحة , لذا تتطلب هذه العلاقة تحليل دقيق لفهم كيفية تأثير كل بُعد من أبعاد الجوده الشامله في الجوانب المالية المختلفة للمصارف. لذلك شخصنا وجود مشكلة في مستوى ادراك تطبيق ابعاد الجوده الشامله التي من شأنها ان تؤدي الى تحسين المقدرة المالية .

٢- فرضية البحث:

تنطلق فرضية البحث من وجود علاقة ارتباط وتأثير بين ابعاد الجوده الشامله والمقدره الماليه للمصارف عينة البحث

الفرضية الأساسية الاولى: (H0) لا يوجد علاقة ترابطية معنوية احصائياً بين ابعاد الجوده الشامله والمقدره الماليه

الفرضية الأساسية الثانية: (H0) : لا توجد علاقة تأثير دالة احصائياً لمتغير ابعاد الجوده الشامله على المقدره الماليه

٣- أهمية البحث:

تكتسب أهمية البحث من تركيزه على تعزيز الاستثمار في القطاع المصرفي العراقي، خاصة في ظل الظروف الاقتصادية الصعبة التي تزيد من مسؤولية المصارف نحو التنمية الاقتصادية. يهدف البحث إلى دراسة تأثير تطبيق أبعاد الجودة الشاملة على المقدرة المالية للمصارف العراقية المدرجة في سوق الأوراق المالية، استناداً إلى العلاقة القوية بين جودة العمل والأداء المالي. يسعى البحث لتقديم توصيات عملية للمصارف لتحسين الأداء المالي من خلال تطبيق أبعاد الجودة الشاملة، مما يساهم في تحقيق أهداف الإدارة المالية وتطوير الأساليب العملية في هذا القطاع المهم.

٤- هدف البحث:

يتمثل الهدف الاساس لهذا البحث في الكشف عن تأثير ابعاد الجوده الشامله في المقدره الماليه من خلال تشخيص مدى استجابة واهتمام المصارف بابعاد الجوده الشامله ومدى تبنيها لهذه الاستراتيجية. وبيان مدى اهتمام المصارف بتحسين المقدره الماليه. بيان الارتباط بين ابعاد الجوده الشامله والمقدره الماليه. وبيان تأثير ابعاد الجوده الشامله في المقدره الماليه.

٥. هيكلية البحث (Research Methodology):

استند البحث في منهجيتها على الاسلوب الوصفي التحليلي الذي يستند على اساس الوصف المنظم والدقيق للمعلومات التي تم جمعها حول ظاهرة معينة ليتم تصنيفها وتحليلها والخوض في الكشف عن العلاقات بين ابعادها والتوصل منها. اذ كانت الحدود الزمانية تتمثل بإعداد البحث التطبيقي على عينة البحث البالغة (٨٣) موظف في المصارف العراقية الاهلية ومن ثم جمع البيانات والمعلومات عن العينة وتصنيف النتائج وتحليلها اذ تم توزيع استمارة الاستبيان وجمعها من بتاريخ ٢٠٢٤/٦/١ ولغاية ٢٠٢٤/٨/١ . كذلك الحدود البحث المكانية تتمثل بمجموعة من المصارف المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية ومنها سيتم اختيار عينة

قصدية متمثلة (مصرف الشرق الأوسط العراقي للاستثمار - المصرف الاهلي العراقي - مصرف التنمية الدولي - المصرف العراقي الاسلامي - مصرف المنصور للاستثمار) .

٦- الدراسات السابقة:

لتحقيق الفائدة تم تناول مجموعة من دراسات سابقة خاصة بمتغير ابعاد الجودة الشاملة حيث تعتبر هذه الابحاث ذات اهمية كبيرة لأنها توفر اهم المعلومات حول متغير البحث وكما موضح أدناه:

- بحث (خشبة وصالح , ٢٠٢٢):

عنوان البحث	الحوكمة المصرفية ودورها في تحسين الأداء المصرفي
عينة البحث	استبانته لهذا الغرض ملئت هدفت آراء موظفي هذه المصارف بشرط أن يكون مصرف مدرجاً في سوق الأوراق المالية وان يكون لديه افصاح عن تعاملاته المالية وكذلك عن معلوماته وفروعه وطبقت الاستبانة على مصرفي الرافدين والرشد
هدف البحث	تحديد علاقة الحوكمة المصرفية بالأداء المالي في المصارف التجارية في العراق لتحقيق تحسين في مستوى اداءها
نتائج البحث	وجود علاقة ارتباطيه ذات دلالة احصائية معنويه بين ابعاد الحوكمة المصرفية وابعاد الأداء المالي تبعاً لاختلاف النوع والعمر والحالة التعليمية وسنوات خبره والعنوان الوظيفي.
بلد البحث	العراق

جدول رقم (١)

بحث (الشجيري , ٢٠٢٤) :

عنوان البحث	جودة المحاسبه وتأثيراتها على كفاءة القرارات الاستثمارية دراسة تطبيقية في عينة من المصارف المدرجه في سوق العراق للأوراق المالية
عينة البحث	تقارير مالية للمصارف عينة البحث وتقارير هيئة الأوراق المالية كبيانات أولية لغرض فحص متغيرات البحث للمدة من ٢٠١٦ ولغاية ٢٠٢٢. لخمسـة واربعون مصرف ٤٥ باستعمال العينة العمدية الاحتمالية لاختيار عينة مكونة من خمسة عشر مصرف بعد استبعاد المصارف التي لا تتوفر عندها بيانات كافية
هدف البحث	تحديد ومعرفة أثر جودة المحاسبه على كفاءة القرارات الاستثمارية في

مصارف سوق العراق المالية باعتماد الاسلوب التطبيقي التجريبي المبني على التقييم والتحليل الكمي في سياق اختبار وتحليل متغيرات البحث بناءً على النماذج الرياضية المعتمدة والمنهج الاستدلالي الكمي المبني على استعمال أدوات التحليل الاستدلالي

تحسن مستوى الجودة المحاسبية في قطاعي المصارف التجارية والإسلامية الى مستويات عالية

العراق

نتائج البحث

بلد البحث

جدول رقم (٢)

- بحث (Wang et al., 2023) :

تأثير أداء جودة الخدمة على رضا العملاء للمؤسسات المالية غير المصرفية في الاقتصاد الناشئ

تم جمع البيانات من ثلاثة عشر مؤسسة مالية غير مصرفية في بنغلاديش باستخدام استبيان مع طريقة أخذ العينات العشوائية الهادفة ومن خلال برنامج Smart PLS 2 تم استخدام أسلوب نمذجة المعادلات الهيكلية بالمربعات الصغرى الجزئية لتحليل البيانات المجمعة

استكشاف آثار أبعاد جودة الخدمة على رضا العملاء للمؤسسات المالية غير المصرفية في الاقتصادات الناشئة من خلال اعتماد نموذج SERVPERF الشهير للتحقق من النموذج المقترح

تكشف نتائج الأبحاث أنه من بين الأبعاد الستة لنموذج SERVPERF المنقح فإن الضمان والموثوقية والاستجابة والملموسية لها آثار كبيرة على رضا العملاء ولكن إمكانية الوصول والتعاطف لا تفعل ذلك بالنسبة للمؤسسات المالية غير المصرفية في بنغلاديش وفي ضوء نتائج البحث تمت مناقشة الانعكاسات والمقترحات لمديري المؤسسات المالية غير المصرفية.

بنغلاديش

عنوان البحث

عينة البحث

هدف البحث

نتائج البحث

بلد البحث

جدول رقم (٣)

٧- الاطار المفاهيمي للجودة الشاملة (Total Quality)

1-7 مفهوم الجودة الشاملة (Concept of Total Quality)

تعتبر فلسفة الجودة الشاملة معنى اداري وعصري يركز على مجموعة من الاسس الإدارية المتطورة التي يتم الاتكاء عليها في المزج بين الادوات الإدارية الأساسية والمجهودات

المبتكرة وبين مهارات متخصصة فنية من أجل تطوير وتحسين وسمو الاداء بصورة مستمرة وقد بدأت في تطبيقه العديد من المنظمات الإدارية لتحسين وتطوير نوعية خدماتها وإنتاجها والمساعدة في مواجهة التحديات الصعبة وكسب رضا الجمهور". (الخطيب, ٢٠٠٠, ص ٨٣). وقد ادرجت الجودة وعرفت في قاموس أكسفورد بمعنى النوعية والقيمة العالية الدرجة ، وعرفت بانجازها للمهام الموكلة في وقتها المطلوب وبمشاركة جميع الافراد وفي التعليم تعني التزام المصرف التعليمية بإنجاز مؤشرات ومعايير حقيقة متعارف عليها مثل : معدلات الترفيع ومعدلات تكلفة التعليم ونظراً لاهتمام الكثير من الأفراد والمنظمات المختلفة بالجوده فقد اختلفت مفاهيم الجوده وهي غالباً ما تعني لهم المطابقة للاحتياجات المطلوبة. (قاسم: ٢٠٠٥, ص ٢٠). الجوده في اللغة بمعنى جود وجيد والذي هو عكس الرديء وجاد بالشيء جوداً، أي صار بصورة جيدة. (أبن منظور: ١٩٨٤, ص ٧٢).

٢-٧ أبعاد الجوده الشامله (Dimensions of TQ)

تشمل الجوده الشامله (TQ) أبعاداً مختلفة تساهم بشكل جماعي في تحسين الجوده والتميز داخل المصرف وفق الأبعاد التي سيتم تناولها: (مازن وآخرون , ٢٠٢٠ : ١٨-٢٠)

٢-٧-١ التركيز على الزبائن: (Customer Focus): يعد التركيز على الزبائن بُعداً أساسياً للجودة الشامله (TQ) ويؤكد على أهمية فهم وتلبية وتجاوز توقعات الزبائن لضمان الرضا والولاء اذ تتضمن إدارة الجوده الشامله السعي الحثيث لفهم احتياجات ومتطلبات الزبائن وهذا يشمل كلا من الاحتياجات المعلنة وغير المعلنة (Evans, 2005: 16). لا تهدف الجوده الشامله إلى تلبية توقعات الزبائن فحسب، بل تجاوزها من خلال تقديم منتجات أو خدمات عالية الجوده باستمرار. كذلك تشجع على الجمع المستمر لملاحظات الزبائن وتعليقاتهم التي تكون ذات قيمة لتحديد مجالات التحسين ومعالجة المشكلات على الفور. ويضمن إنشاء حلقات ردود فعل فعالة اي بقاء المصرف على اتصال مع عملائها ويمكنها التكيف مع التوقعات المتغيرة. (Stevenson, 2015: 398). هذه العلاقة تساهم في بناء الثقة والولاء بين العملاء والمؤسسات المالية مما يدفع المصارف للتركيز على العملاء لتحقيق مفهوم جودة الخدمة كاستراتيجية محورية تهدف إلى الاحتفاظ بالعملاء الحاليين وزيادة الحصة السوقية لتحقيق ذلك يتطلب الأمر من الإدارة التفاعل بحساسية مع المتطلبات المستمرة للعملاء والأسواق ويستلزم ذلك أيضاً قياس العوامل التي تؤدي إلى رضا الزبون، من خلال الوعي بالتطورات الحديثة في التكنولوجيا التي يعتمدها المنافسون (جودة، ٢٠٠٩ : ٤٤)

٢-٢-٧ التحسين المستمر :التحسين المستمر في إطار الجوده الشامله - (Total Quality TQ) هو عملية مستمرة تهدف إلى تحسين جميع جوانب الأعمال من خلال تحديد وتطبيق

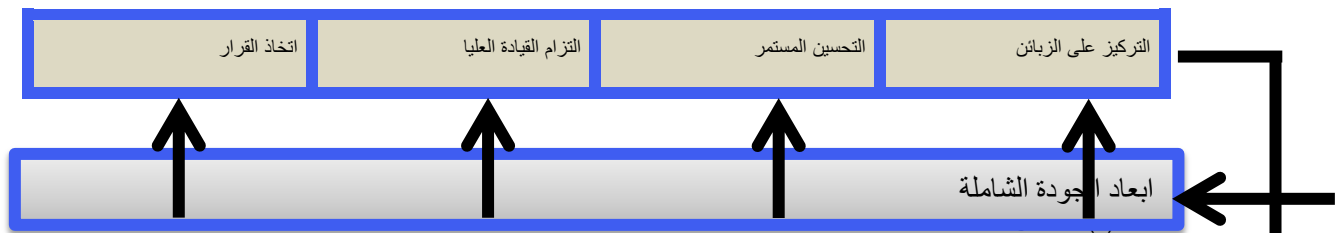
تحسينات تدريجية ودائمة في العمليات والإجراءات يركز هذا النهج على عدة مبادئ أساسية تهدف إلى تحقيق أعلى مستويات الجودة والإنتاجية في المؤسسة (Foster, 2001: 54).

٢-٧-٣ التزام القيادة العليا: يعد المفتاح لتحقيق الجودة الشاملة في المصارف من خلال وضع رؤية واستراتيجية واضحة، وتخصيص الموارد وقيادة التغيير ومتابعة الأداء وتعزيز ثقافة الجودة يمكن للقيادة العليا ضمان تحقيق مستويات عالية من الجودة في الخدمات المصرفية مما يؤدي إلى تحسين رضا العملاء وزيادة الكفاءة والفعالية في العمليات المصرفية هو عامل حاسم لتحقيق الجودة الشاملة بدون دعم وتوجيه قوي من القيادة قد يكون من الصعب تحقيق التحسين المستمر والجودة المطلوبة (Renier, 2024, 17) (Esam M at al., 2012: 23)

2-7-٤ اتخاذ القرار

يعد اتخاذ القرار الفعال عنصر أساسي في تحقيق الجودة الشاملة في المصارف هو بعد حيوي من أبعاد الجودة الشاملة في المصارف من خلال جمع وتحليل البيانات بشكل دقيق واستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية وإشراك الأطراف المعنية واتخاذ قرارات مستندة إلى الأدلة يمكن للمصارف تحقيق تحسينات مستمرة في جودة الخدمات المقدمة، مما يعزز رضا العملاء وكفاءة العمليات والقدرة التنافسية يمكن أن يؤدي اتخاذ القرارات الجيدة إلى تحسين العمليات وزيادة رضا العملاء وتعزيز القدرة التنافسية للمصرف في إطار الجودة الشاملة يكون اتخاذ القرار مستنيراً ومدرّساً ويعتمد على البيانات والتحليل المستمر. (Newell , 2014: 245) هو عنصر أساسي آخر في عملية اتخاذ القرار وتضمن فرق العمل المختلفة للعملاء والمساهمين في العملية لضمان أن القرارات المتخذة تأخذ بعين الاعتبار جميع الجوانب والتوقعات (María J. et al. , 2017 , 354)

وبصورة عامة فإن ابعاد الجودة الشاملة مبينة بالشكل الآتي:



المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على المراجع العلمية

٨- مفهوم المقدرة المالية (Definition of financial capability)

يرتبط مفهوم المقدرة المالية بالمعرفة المالية للفرد مع قدرة الفرد في تطبيق المعرفة لتحقيق أهدافه وأهداف المجتمع وتعد المقدرة المالية هدفاً رئيساً للمنظمات الحكومية ومستخدمي التعليم

المالي للمشاركين في برامجهم وهي المقدرة على التصرف بما يحقق أفضل مصلحة مالية للفرد في ضوء الظروف البيئية الاجتماعية والاقتصادية و تشمل المقدرة المالية المعرفة والمواقف والمهارات والسلوكيات لدى المستهلكين فيما يتعلق بإدارة مواردهم وفهم واختيار واستخدام الخدمات المالية التي تناسب احتياجاتهم (Xiao et al., 2022: 3). وعرفت أيضاً بأنها موضوع ناشئ في التمويل الاسـمـي تهلاكي (Xiao & Kumar , 2023: 12). وكذلك هي رأس مال بشري يؤدي إلى النجاح في الحياة (Heckman & Mosso, 2014: 691) ولا يمكن للقدرات المالية ورؤوس الأموال البشرية الأخرى وحدها تحسين الرفاهية المالية دون التفاعل مع العوامل البيئية مثل الخدمات المالية والسياسات العامة (Hill & Sharma, 2020: 560) و يعرف بعض الباحثين المقدرة المالية والثقافة المالية كمفاهيم قابلة للتبادل ويعتبرها آخرون مرادفًا للوصول إلى الخدمات المالية وهو مفهوم مهم فيما يتعلق بالشمول المالي (Lusardi & Mitchell, 2014: 22) (Huston, 2010: 298). المقدرة المالية يمكن أن تعني قدرة الفرد على تطبيق المعرفة المالية المناسبة وأداء السلوكيات المالية المرغوبة لتحقيق الرفاهية المالية (Xiao et al., 2014: 427).

الفرد أو المؤسسة من تحمل التكاليف والالتزامات المالية وتنفيذ العمليات المالية المختلفة بكفاءة وفعالية وتشمل المقدرة على التمويل و السداد و الاستثمار والتوسع و ادارة المخاطر المالية والمقدرة على الابتكار المالي .

٩- ابعاد المقدرة المالية (Financial Capability Dimensions)

اعتمد البنك الدولي على أربعة مكونات رئيسية للمقدرة المالية وهي: (Xiao et al., 2016: 719-721) (Piotr & Jing , 2023: 7-8)

٩-١ المعرفة (Knowledge): هي مخزون المعلومات حول أي قضية أو موضوع يحصل عليه الفرد ويحتفظ به وهي العنصر الأول والأكثر أهمية في المقدرة المالية تتشكل من خلال ثلاثة مصادر: التعليم و التدريب والخبرة أو تدفق المعلومات من الموارد المختلفة (مثل الأقارب والأصدقاء، ووسائل الإعلام، وما إلى ذلك)

٩-٢ المهارة (Skill): تمثل "قدرة الشخص في استخدام معرفته المالية "على سبيل المثال إذا كان الشخص يعرف كيفية حساب النسبة المئوية المركبة فهذه معرفة ولكن إذا كان قادرًا على تطبيق حساب النسبة المئوية المركبة أثناء استخدام خدمة مالية فهذه مهارة وإن تطوير هذه المهارات وصقلها من خلال التعليم والممارسة والخبرة يمكن الأفراد من تعزيز قدراتهم المالية وتحقيق أهدافهم المالية وإن التعلم المستمر والتأمل الذاتي وطلب التوجيه من مصادر موثوقة (Atkinson et al, 2007: ٣٣)

٣-٩ الموقف (Attitude) : يعني رغبة الشخص واستعداده لاستثمار الوقت والموارد الأخرى اللازمة لتطبيق معرفته وممارسة مهاراته ويؤدي الموقف دوراً مهماً في المقدرة المالية لأنه يؤثر على كيفية تعامل الأفراد مع شؤونهم المالية وإدراكها وإدارتها .

٤-٩ السلوك (Behavior) : يعرف بأنه "التطبيق الفعلي للمعرفة والمهارات والمواقف في الحياة اليومية والذي يؤثر على كيفية إدارة الأفراد لأموالهم واتخاذ القرارات والتفاعل مع المنتجات والخدمات المالية ويمكن أن يؤدي الخوف من الخسارة واتخاذ قرارات مالية دون المستوى الأمثل" الى إدراك هذه التحيزات والتخفيف من آثارها بشكل فعال وأن يساعد الأفراد على اتخاذ خيارات أكثر عقلانية وتعتبر السمات السلوكية مثل الانضباط الذاتي والمثابرة ضرورية لتحديد الأهداف المالية والالتزام بها مع مرور الوقت (Xiao et al. , 2022:34).

٥-٩ الثقة (Confidence) : تشير الثقة في المقدرة المالية عادة إلى إيمان الفرد بقدرته على إدارة شؤونه المالية بشكل فعال واتخاذ قرارات مالية فعالة ومجدية وتحقيق أهدافه المالية ويشمل جوانب مختلفة مثل الميزانية والادخار والاستثمار وإدارة الديون والتخطيط المالي وتعد الثقة في المقدرة المالية أمراً ضرورياً للأفراد للتغلب على تعقيدات التمويل المالي بفعالية وتحقيق الرفاهية المالية ومن الممكن أن يساهم التعليم المستمر والخبرة العملية والإدارة المالية في بناء الثقة والحفاظ عليها في هذا المجال (Piotr et al., 2023: 8).

١٠- تحليل ابعاد الجودة الشاملة للمصارف عينة البحث (Total Quality Manahment Dimenstions analyses) تم تحليل نتائج المتغيرات المكونة لمتغير الجودة الشاملة بأبعاده الاربعة (التركيز على الزبائن، التحسين المستمر، التزام القيادة العليا، اتخاذ القراربناءً على المعلومات) باعتباره متغيراً مستقلاً مقابل المقدرة المالية كمتغير تابع بأبعاده الخمسة (المعرفة، المهارة، الموقف، السلوك ، الثقة) كما هو موضح في الجدول (٣).

الجدول رقم (٤) مقياس ليكرت الخماسي

درجات المقياس	موافق تماماً	موافق	غير متأكد	لا اوافق	لا اوافق تماماً
قيمة المتوسطات	5	4	3	2	1

تم استخدام رموز بدلاً من إجابات أفراد العينة على فقرات المقياس وتم ادخال هذه الرموز الى برنامج SPSS لغرض تحليلها.

١٠-١ التركيز على الزبائن :وفقا لانموذج البحث الفرضي الذي اعتبر بعد التركيز على الزبائن كأحد أبعاد الجودة الشاملة إذ يظهر الجدول (٥) المتوسط الحسابي الموزون و الانحراف المعياري الموزون والنسبة المئوية لمعامل الاختلاف وتسلسل شدة الاجابة لفقرات وتسلسل الاجابة لافراد العينة المبحوثة اتجهت اجابات العينة المبحوثة بصورة عامة حول فقرات

التركيز على الزبائن نحو الاتفاق وبدرجة عالية وقد بينت النتائج الى وجود تشتت في الاجابات واوضحت نتائج التحليل ان الفقرة الاعلى التي نصت على: (يهدف المصرف دائماً الى تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء) بمتوسط حسابي موزون (٤.١٣) بمستوى ممتاز وبأنحراف معياري موزون (٠.٦٩) ، اما النسبة المئوية لمعامل الاختلاف لهذه الفقرة بلغ (١٥.٩٣) ، وان تسلسل هذه الفقرة جاء بالمركز الاول والتي كانت شدة اجابتها (٨٣%) ، وان ادنى قيمة كانت عند الفقرة التي تنص : (يبتكر المصرف برامج لتعزيز ولاء العملاء) وبمتوسط حسابي موزون (٢.٣١) وبمستوى متوسط وبأنحراف معياري موزون (١.١٤) ، اما النسبة المئوية لمعامل الاختلاف لهذه الفقرة بلغ (٤٩.١٢) ، اذ جاء تسلسل هذه الفقرة اخيراً من حيث شدة اجابتها التي بلغت (٤٦%) اما اجمالاً فقد حقق التركيز على الزبائن ومتوسط حسابي موزون (٣.٦١) وان مستواها كان جيداً وبأنحراف معياري موزون بلغ (٠.٨٢) اما النسبة المئوية لمعامل الاختلاف لهذا البعد بلغ (25.05) وشدة اجابة (٧٢%) جدول (٥) التحليل الاحصائي لبعد التركيز على الزبائن

البعد	الفقرات	تكرار الإجابات					المتوسط الحسابي الموزون	الانحراف المعياري الموزون	معامل الاختلاف	شدة الإجابة %	مستوى الأجابة
		موافق تماماً	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق تماماً					
التركيز على الزبائن	يسعى المصرف لفهم احتياجات ومتطلبات العملاء.	21	42	16	4	0	3.96	0.80	20.26	79	جداً
	يتم جمع ملاحظات العملاء بانتظام واستعمالها لتحسين الجودة.	9	46	20	8	0	3.67	0.80	21.72	73	جداً
	يتم التعامل مع شكاوى العملاء بسرعة وكفاءة.	16	52	11	4	0	3.96	0.72	18.25	79	
	يهدف المصرف دائماً الى تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء.	23	49	10	1	0	4.13	0.66	15.93	83	ممتاز
	يبتكر المصرف برامج لتعزيز ولاء العملاء.	5	8	16	33	21	2.31	1.14	49.12	46	متوسط
المعدل العام							3.61	0.82	25.05	72	جيد
المصدر : من إعداد الباحث بالاستناد على النتائج المستخرمة باستعمال برنامج SPSS											

١٠-٢ التحسين المستمر: حسب نموذج الفرضي تم تحديد التحسين المستمر كأحد أبعاد الجودة الشاملة يبين الجدول (٦) المتوسط الحسابي الموزون و الانحراف المعياري الموزون والنسبة المئوية لمعامل الاختلاف وتسلسل شدة الاجابة للفقرات وتسلسل اجابات افراد العينة المبحوثة اذ اتجهت اجابات العينة المبحوثة بصورة عامة حول فقرات التحسين المستمر نحو

الاتفاق وبدرجة عالية ، اذ اشارت النتائج وجود اختلاف في الاجابات واوضحت نتائج التحليل ان الفقرتين الاعلى التي نصهما : (يتم تطبيق منهجيات التحسين المستمر بانتظام) و (يتم استعمال أدوات حديثة لتحديد فرص التحسين) بمتوسط حسابي موزون موزون (٤.٢٥) بمستوى ممتاز وبأنحراف معياري موزون (٠.٥٨) و (٠.٦٢) على التوالي, اما النسبة المئوية لمعامل الاختلاف لهذه الفقرة بلغ (١٣.٦٦) و (١٤.٦٢) على التوالي , وقد جاءت هذه الفقرة بالمستوى الاول وفقاً لشدة اجابة بلغت (٨٥%). و اشارت النتائج الى ان الافقرة الادنى التي نصت على : (يتم تشجيع الموظفين على تقديم أفكار جديدة للتحسين) وبمتوسط حسابي موزون موزون (٢.٩٤) وبمستوى متوسط وبأنحراف معياري موزون (٠.٨٩), اما النسبة المئوية لمعامل الاختلاف لهذه الفقرة بلغ (١٧.٦٥) , اذ جاءت هذه الفقرة بالمستوى الاخير وفقاً لشدة اجابة بلغت (٥٩%) اما اجمالاً فقد حقق التحسين المستمر متوسط حسابي موزون (٣.٣٩) وبمستوى جيد وبأنحراف معياري موزون (٠.٦٦) وبمعامل اختلاف بلغ (18.5700) وشدة اجابة (٧٩%) . جدول (٦) التحليل الأحصائي لبعده التحسين المستمر

البعده	الفقرات	تكرار الإجابات					المتوسط الحسابي الموزون	الانحراف المعياري الموزون	معامل الاختلاف	شدة الإجابة %	مستوى الإجابة
		لي توافق تماماً	لي توافق	لي توافق	لي توافق	لي توافق تماماً					
التحسين المستمر	التحسين المستمر جزء من ثقافة المصرف.	21	52	10	0	0	4.13	0.60	14.52	83	جيد
	يتم تطبيق منهجيات التحسين المستمر بانتظام.	27	50	6	0	0	4.25	0.58	13.66	85	ممتاز
	يتم تشجيع الموظفين على تقديم أفكار جديدة للتحسين.	3	16	42	17	5	2.94	0.89	30.22	59	متوسط
	الإدارة تتابع نتائج التحسين وتقيمها باستمرار.	19	51	13	0	0	4.07	0.62	15.24	81	جيد
	يتم استعمال أدوات حديثة لتحديد فرص التحسين.	30	47	5	1	0	4.25	0.62	14.62	85	جيد
المعدل العام											
المصدر : من إعداد الباحث بالاستناد على النتائج المستخرجة باستعمال برنامج SPSS											

١٠-٣ التزام القيادة العليا: يتم تحديد التزام القيادة العليا بموجب النموذج الفرضي كأحد أبعاد الجودة الشاملة إذ يظهر الجدول (٧) المتوسط الحسابي الموزون و الانحراف المعياري

الموزون والنسبة المئوية لمعامل الاختلاف وتسلسل شدة الاجابة للفقرات وتسلسل إجابة افراد العينة المبحوثة اذ اتجهت اجابات العينة بصورة عامة حول فقرات بعد التزام القيادة العليا نحو الاتفاق وبدرجة عالية اذ اشارت النتائج وجود اختلاف في الاجابات واوضحت نتائج التحليل ان الفقرة الاعلى التي نصت على (رؤية القيادة العليا حول الجودة الشاملة واضحة ومفهومة) بمتوسط حسابي موزون (٤.٤٨) بمستوى ممتاز وبأنحراف معياري موزون (٠.٦٣) اما النسبة المئوية لمعامل الاختلاف لهذه الفقرة (١٤.٠٩) وقد جاءت هذه الفقرة بالمستوى الاول وفقاً لشدة اجابة بلغت (٩٠%) واشارت النتائج الى ان الفقرة الادنى التي نصت على (تتواصل القيادة العليا بانتظام مع الموظفين حول سياسات الجودة) وبمتوسط حسابي موزون (٢.٩٢) وبأنحراف معياري موزون (١.٤٦) اما النسبة المئوية لمعامل الاختلاف لهذه الفقرة بلغ (٥٠.٠٢) اذ جاءت هذه الفقرة بالمستوى الاخير وفقاً لشدة اجابة بلغت (٥٨%) اجمالاً فقد حقق التزام القيادة العليا متوسط حسابي موزون (٤.٠٣) وبمستوى جيد وبأنحراف معياري موزون (٠.٦٢) وبمعامل اختلاف بلغ (21.82) وشدة اجابة (٨١%).

جدول (٧) التحليل الأحصائي لبعد التزام القيادة العليا

البعد	الفقرات	تكرار الإجابات					الموزون المتوسط الحسابي الموزون	الانحراف المعياري الموزون	معامل الاختلاف	شدة الإجابة %	مستوى الاجابة
		موافق تماماً	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق تماماً					
التزام القيادة العليا	تدعم القيادة العليا تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة.	29	46	8	8	0	4.18	0.63	15.01	84	ممتاز
	تلتزم القيادة العليا بتوفير الموارد اللازمة لتحقيق الجودة.	25	48	10	0	0	4.28	0.67	15.63	86	ممتاز
	رؤية القيادة العليا حول الجودة الشاملة واضحة ومفهومة.	33	40	10	0	0	4.48	0.63	14.09	90	ممتاز
	تتواصل القيادة العليا بانتظام مع الموظفين حول سياسات الجودة.	45	34	3	1	0	2.92	1.46	50.02	58	متوسط
	تهدف القيادة العليا بشكل اساسي بتحقيق رضا العملاء .	11	29	7	14	22	4.29	0.62	14.35	86	ممتاز
المعدل العام							4.03	0.80	21.82	81	ممتاز
المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على النتائج المستخرمة باستعمال برنامج SPSS											

١٠-٤ اتخاذ القرار: يتم تحديد اتخاذ القرار كأحد أبعاد الجودة الشاملة إذ يظهر الجدول (٨) المتوسط الحسابي الموزون و الانحراف المعياري الموزون والنسبة المئوية لمعامل الاختلاف وتسلسل شدة الاجابة للفقرات وتسلسل اجابة افراد العينة المبحوثة اذ اتجهت اجابات العينة بصورة عامة حول فقرات اتخاذ القرار نحو الاتفاق وبدرجة عالية ، اذ اشارت النتائج وجود اختلاف في الاجابات واوضحت نتائج التحليل ان الفقرة الاعلى التي نصت على (يتم تقييم نتائج القرارات بشكل دوري لتحسين الأداء) بمتوسط حسابي موزون (٤.٢٩) بمستوى ممتاز وبأنحراف معياري موزون (٠.٧٦) اما النسبة المئوية لمعامل الاختلاف لهذه الفقرة بلغ(١٤.٣٥) وقد جاءت هذه الفقرة بالمستوى الاول وفقاً لشدة اجابة بلغت (٨٦%) واشارت النتائج الى ان الفقرة الادنى التي نصت على (الموظفون يشاركون في عمليات اتخاذ القرار المتعلقة بأعمالهم) وبمتوسط حسابي موزون (١.٣٩) وبمستوى منخفض وبأنحراف معياري موزون (٠.٧٦) اما النسبة المئوية لمعامل الاختلاف لهذه الفقرة بلغ(٣٩.٥١) اذ جاءت هذه الفقرة بالمستوى الاخير وفقاً لشدة اجابة بلغت (٣٩%) اما اجمالاً فقد حقق اتخاذ القرار متوسط حسابي موزون (٣.٦٧) وبمستوى جيد وبأنحراف معياري موزون (٠.٧٣) وبمعامل اختلاف بلغ (21.96) وشدة اجابة (٧٣%) .

جدول (٨) التحليل الأحصائي لبعد اتخاذ القرار

البعد	الفقرات	تكرار الإجابات					الموزون الموزون الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	شدة الإجابة %	مستوى الأجابة
		موافق تماماً	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير تماماً موافق					
اتخاذ القرار	القرارات الإدارية في المصرف تستند إلى بيانات ومعلومات دقيقة.	31	45	7	0	0	4.07	0.69	17.06	81	جيد
	الموظفون يشاركون في عمليات اتخاذ القرار المتعلقة بأعمالهم.	28	45	8	1	1	1.93	0.76	39.51	39	منخفض
	يتم إشراك الموظفين في تقييم عاليًا لقرارات المتخذة.	31	45	7	0	0	4.18	0.75	17.97	84	ممتاز
	يتم تقييم نتائج القرارات بشكل دوري لتحسين الأداء.	21	49	11	2	0	4.29	0.62	14.35	86	ممتاز
	تُتخذ القرارات بسرعة وفعالية لتحقيق الأهداف المؤسسية.	21	35	27	0	0	3.87	0.81	20.89	77	جيد جداً
المعدل العام							3.67	0.73	21.96	73	
المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على النتائج المستخرمة باستعمال برنامج SPSS											

ان متغير ابعاد الجودة الشاملة عموماً حقق وسطاً حسابياً موزوناً عاماً بلغ (٣.٨١) بانحراف معياري موزون عام (٠.٧٥) ومعامل اختلاف عام (٢١.٦٢)، وشدة اجابة عامة بلغت (٧٦%) , وهذا يدل على أن افراد عينة البحث لها ادراك بمستوى (جيد) في المصارف عينة البحث. اما تسلسل الاهمية لأبعاد الجودة الشاملة فقد تم استعمال شدة الاجابة بالاعتماد على المتوسط الحسابي الموزون و الانحراف المعياري الموزون وكما هو مبين في الجدول (٩) اذ يتضح ان (بعد التزام القيادة العليا) جاء بالتسلسل الاول والذي يؤشر الى اتفاق اجابات افراد العينة لهذا البعد مقارنة بالأبعاد الاخرى والشكل (٣) يوضح نتائج المقارنة بين أبعاد متغير ابعاد الجودة الشاملة من حيث مدى استيعاب توافرها في مجتمع البحث من قبل العينة.

جدول (٩) تسلسل الاهمية لأبعاد الجودة الشاملة

ت	ابعاد الجودة الشاملة	المتوسط الموزون	الانحراف المعياري الموزون	شدة الاجابة	استيعاب العينة	تتأغم الاجابات
١	التركيز على الزبائن	3.61	0.82	72	4	٤
2	التحسين المستمر	3.93	0.66	79	٢	١
٣	الالتزام القيادة العليا	4.03	0.80	81	١	٣
٤	اتخاذ القرار	3.67	0.73	73	3	2

الجدول : من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

١١- تحليل ابعاد المقدرة المالية للمصارف عينة البحث (Finantial Capability) (Dimenstions analysis)

١١-١ المعرفة :يتم تحديد المعرفة كأحد ابعاد المقدرة المالية إذ يظهر الجدول (١٠) المتوسط الحسابي الموزون و الانحراف المعياري الموزون والنسبة المئوية لمعامل الاختلاف وتسلسل شدة الاجابة للفقرات وتسلسل أجابات افراد العينة المبحوثة اذ اتجهت اجابات العينة المبحوثة بصورة عامة حول فقرات المعرفة نحو الاتفاق وبدرجة عالية اذ اشارت النتائج وجود اختلاف في الاجابات واوضحت نتائج التحليل ان الفقرة الاعلى التي نصت على (هل تتمتع بمعرفة كافية عن المنتجات والخدمات المالية؟) بمتوسط حسابي موزون (٤.٢٨) بمستوى ممتاز وبأنحراف معياري موزون (٠.٦٣) اما النسبة المئوية لمعامل الاختلاف لهذه الفقرة بلغ(١٤.٧٥) وقد جاءت هذه الفقرة بالمستوى الاول وفقاً لشدة اجابة بلغت (٨٦%) واشارت النتائج الى ان الفقرة الادنى التي نصت على (هل تعرف كيفية تقديم النصائح المالية الصحيحة للعملاء؟) وبمتوسط حسابي موزون (٤.١١) وبمستوى جيد وبأنحراف معياري موزون (٠.٦٨) ، اما النسبة المئوية لمعامل الاختلاف لهذه الفقرة بلغ(١٦.٥٧) اذ جاءت هذه الفقرة بالمستوى الاخير على الرغم من شدة الاجابة لها البالغة (٨٢%) .

الصورة الأجمالية لبعد المعرفة فقد حقق متوسط حسابي موزون عام (٤.٢١) وبمستوى ممتاز وبأنحراف معياري موزون عام (٠.٦٥) وبمعامل اختلاف بلغ (15.46) وشدة اجابة (٨٤%) . جدول (١٠) التحليل الأحصائي لبعد المعرفة

البعد	الفقرات	تكرار الإجابات					المتوسط الحسابي الموزون	الانحراف المعياري الموزون	معامل الاختلاف	شدة الإجابة %	مستوى الإجابة
		موافق تماماً	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق تماماً					
المعرفة	هل تتمتع بمعرفة كافية عن المنتجات والخدمات المالية؟	19	37	24	3	0	4.28	0.63	14.75	86	ممتاز
	هل لديك فهم عميق للأنظمة المالية والقوانين المتعلقة بالعمل المصرفي؟	29	42	11	1	0	4.19	0.71	16.85	84	جيد
	هل تعرف كيفية تقديم النصائح المالية الصحيحة للعملاء؟	23	47	12	1	0	4.11	0.68	16.57	82	جيد
	هل يتم تحديث معلوماتك بانتظام حول الاتجاهات المالية الجديدة؟	29	46	7	1	0	4.24	0.66	15.44	85	جيد
	هل أنت مدرب تدريباً جيداً على تحليل البيانات المالية؟	27	50	6	0	0	4.25	0.58	13.66	85	ممتاز
المعدل العام							4.21	0.65	15.46	84	
المصدر : من إعداد الباحث بالإعتماد على النتائج المستخرمة باستعمال برنامج SPSS											

١١-٢ المهارة :استناداً للنموذج الفرضي تم تحديد المهارة كأحد ابعاد متغير المقدرة المالية ، إذ يظهر الجدول (١١) المتوسط الحسابي الموزون و الانحراف المعياري الموزون والنسبة المئوية لمعامل الاختلاف وتسلسل شدة الاجابة للفقرات وتسلسل إجابات افراد العينة المبحوثة اذ اتجهت اجابات العينة بصورة عامة حول فقرات المهارة نحو الاتفاق وبدرجة عالية اذ اشارت النتائج وجود اختلاف في الاجابات واوضحت نتائج التحليل ان الفقرة الاعلى التي نصت على (هل تتعامل بكفاءة مع العملاء وتقدم لهم الحلول المناسبة؟) بمتوسط حسابي موزون (٤.٢٠) بمستوى جيد وبأنحراف معياري موزون (٠.٦٨) اما النسبة المئوية لمعامل الاختلاف لهذه الفقرة بلغ(١٦.٠٩) وقد جاءت هذه الفقرة بالمستوى الاول وفقاً لشدة اجابة بلغت (٨٤%) اما ادنى قيمة فقد جاءت عند الفقرتين (هل تتمتع بالمهارات اللازمة لإدارة العمليات المالية بفعالية؟) و(هل أنت قادر على حل المشاكل المالية بسرعة وكفاءة؟) وبمتوسط

حسابي موزون (٤.١٢) وبمستوى جيد وبأنحراف معياري موزون (٠.٦١) اما النسبة المئوية لمعامل الاختلاف لهذه الفقرة بلغ (١٤.٨٧) و (١٤.٩١) اذ جاءت هذه الفقرة و شدة الاجابة لها البالغة (٨٢%) اما اجمالاً فقد حققت المهارة متوسط حسابي موزون (٤.١٤) وبمستوى جيد وبأنحراف معياري موزون (٠.٦٥) وبمعامل اختلاف بلغ (15.74) وشدة اجابة (٨٣%).

جدول (١١) التحليل الأحصائي لبعد المهارة

البعد	الفقرات	تكرار الإجابات					المتوسط الحسابي الموزون	الانحراف المعياري الموزون	معامل الاختلاف	شدة الإجابة %	مستوى الأجابة
		موافق تماماً	موافق	غير موافق	غير موافق	غير موافق تماماً					
المهارة	هل تتمتع بالمهارات اللازمة لإدارة العمليات المالية بفعالية؟	21	51	11	0	0	4.12	0.61	14.87	82	جيد
	هل تتعامل بكفاءة مع العملاء وتقدم لهم الحلول المناسبة؟	28	45	9	1	0	4.20	0.68	16.09	84	جيد
	هل تمتلك مهارات تواصل فعالة؟	24	47	12	0	0	4.14	0.65	15.60	83	جيد
	هل أنت قادر على حل المشاكل المالية بسرعة وكفاءة؟	17	58	6	2	0	4.08	0.61	14.91	82	جيد
	هل أنت قادر على استخدام التكنولوجيا المالية بفعالية؟	25	46	10	2	0	4.13	0.71	17.22	83	
المعدل العام											
المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على النتائج المستخرمة باستعمال برنامج SPSS											

١١-٣ الموقف: استناداً للنموذج الفرضي تم تحديد الموقف كأحد ابعاد المقدرة المالية إذ يظهر الجدول (١٢) المتوسط الحسابي الموزون و الانحراف المعياري الموزون والنسبة المئوية لمعامل الاختلاف وتسلسل شدة الاجابة للفقرات وتسلسل إجابات افراد العينة المبحوثة اذ اتجهت اجابات العينة بصورة عامة حول فقرات الموقف نحو الاتفاق وبدرجة عالية اذ اشارت النتائج وجود اختلاف في الاجابات واوضحت نتائج التحليل ان الفقرة الاعلى التي نصت على (هل تتمتع بروح التعاون والعمل الجماعي؟) بمتوسط حسابي موزون (٤.٢٨) بمستوى ممتاز وبأنحراف معياري موزون (٠.٦٩) اما النسبة المئوية لمعامل الاختلاف لهذه الفقرة بلغ (١٦.٠٥) وقد جاءت هذه الفقرة بالمستوى الاول وفقاً لشدة اجابة بلغت (٨٦%) اما ادنى قيمة فقد جاءت عند الفقرة والتي نصها (هل تبدي اهتماماً بتحقيق رضا العملاء؟) وبمتوسط

حسابي موزون (٤.٠٥) وبمستوى جيد وبأنحراف معياري موزون (٠.٦٢) اما النسبة المئوية لمعامل الاختلاف لهذه الفقرة بلغ (١٥.٣٨) اذ جاءت هذه الفقرة بالمستوى الاخير على الرغم من شدة الاجابة لها البالغة (٨١%) اما اجمالاً فقد حقق الموقف متوسط حسابي موزون (٤.١٨) وبمستوى جيد وبأنحراف معياري موزون (٠.٦١) وبمعامل اختلاف بلغ (14.60) وشدة اجابة (٨٤%) .

جدول (١٢) التحليل الأحصائي لبعده الموقف

مستوى الإجابة	شدة الإجابة %	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري الموزون	المتوسط الحسابي الموزون	تكرار الإجابات					الفقرات	البعد
					موافق تماماً	موافق	غير موافق	غير موافق تماماً	غير موافق		
جيد	82	14.41	0.59	4.08	0	1	8	57	17	هل تلتزم بأخلاقيات العمل المصرفي؟	٣٩
ممتاز	85	13.98	0.59	4.23	0	0	7	50	26	هل أنت مستعد لتحمل المسؤولية؟	
ممتاز	86	16.05	0.69	4.28	0	1	8	41	33	هل تتمتع بروح التعاون والعمل الجماعي؟	
ممتاز	85	13.16	0.56	4.25	0	0	5	52	26	هل تظهر احتراماً لزملائك في العمل؟	
جيد	81	15.38	0.62	4.05	0	2	8	57	16	هل تبدي اهتماماً بتحقيق رضا العملاء؟	
جيد	84	14.60	0.61	4.18	المعدل العام						
المصدر : من إعداد الباحث بالإعتماد على النتائج المستخرمة باستعمال برنامج SPSS											

١١-٤ السلوك :استناداً للنموذج الفرضي تم تحديد السلوك كأحد ابعاد المقدرة المالية إذ يظهر الجدول (١٣) المتوسط الحسابي الموزون و الانحراف المعياري الموزون والنسبة المئوية لمعامل الاختلاف وتسلسل شدة الاجابة للفقرات وتسلسل الاجابة إجابات افراد العينة المبحوثة اذ اتجهت اجابات العينة بصورة عامة حول فقرات السلوك نحو الاتفاق وبدرجة عالية اذ اشارت النتائج وجود اختلاف في الاجابات واوضحت نتائج التحليل ان الفقرة الاعلى التي نصت على (هل تتعامل بلباقة واحترام مع العملاء؟) بمتوسط حسابي موزون موزون (٤.١٨) بمستوى جيد وبأنحراف معياري موزون (٠.٥٤) اما النسبة المئوية لمعامل الاختلاف لهذه الفقرة بلغ (١٣.٠٢) وقد جاءت هذه الفقرة بالمستوى الاول وفقاً لشدة اجابة بلغت (٨٤%) اما ادنى قيمة فقد جاءت عند الفقرة والتي نصها (هل تظهر استعداداً للاستماع إلى شكاوى العملاء؟) وبمتوسط حسابي موزون (٣.٨٩) وبمستوى متوسط وبأنحراف معياري موزون (٠.٦٦) اما النسبة المئوية لمعامل الاختلاف لهذه الفقرة بلغ (١٧,٠٣) اذ جاءت هذه الفقرة بالمستوى الاخير على الرغم من شدة الاجابة لها البالغة (٧٨%) .

اما اجمالاً فقد حقق السلوك متوسط حسابي موزون (٤.٠٨) وبمستوى جيد وبأنحراف معياري موزون (٠.٦٠) وبمعامل اختلاف بلغ (14.76) وشدة اجابة (٨٢%) .

جدول (١٣) التحليل الإحصائي لبعـد السلوك

البعـد	الفقرات	تكرار الإجابات					المتوسط الحسابي الموزون	الانحراف المعياري الموزون	معامل الاختلاف	شدة الإجابة %	مستوى الأجابة
		موافق تماماً	غير موافق تماماً	غير متأكد	لا رافق	موافق تماماً					
السلوك	هل تلتزم بالسياسات والإجراءات المصرفية؟	24	49	9	1	0	4.16	0.65	15.71	83	جيد
	هل تتعامل بلباقة واحترام مع العملاء؟	21	56	6	0	0	4.18	0.54	13.02	84	جيد
	هل تظهر استعداداً للاستماع إلى شكاوى العملاء؟	12	52	17	2	0	3.89	0.66	17.03	78	متوسط
	هل تتبع معايير النزاهة في العمل؟	19	55	9	0	0	4.12	0.57	13.87	82	جيد
	هل تتفاعل بسرعة مع طلبات العملاء؟	16	57	10	0	0	4.07	0.56	13.71	81	جيد
المعدل العام											
المصدر : من إعداد الباحث بالإعتماد على النتائج المستخرمة باستعمال برنامج SPSS											

١١-٥ الثقة: استناداً للنموذج الفرضي تم تحديد الثقة كأحد ابعاد المقدرة المالية إذ يظهر الجدول (١٤) المتوسط الحسابي الموزون والانحراف المعياري الموزون والنسبة المئوية لمعامل الاختلاف وتسلسل شدة الاجابة للفقرات وتسلسل إجابات افراد العينة المبحوثة اذ اتجهت اجابات العينة بصورة عامة حول فقرات السلوك نحو الاتفاق وبدرجة عالية اذ اشارت النتائج وجود اختلاف في الاجابات واوضحت نتائج التحليل ان الفقرة الاعلى التي نصت على (هل يظهر المصرف التزاماً قوياً بحماية خصوصية العملاء؟) بمتوسط حسابي موزون (٤.٢٣) وبأنحراف معياري موزون (٠.٦٧) و معامل الاختلاف لها (١٥.٨١) وقد جاءت هذه الفقرة بالمستوى الاول بمستوى ممتاز وفقاً لشدة اجابة بلغت (٨٥%) لكل فقرة واشارت النتائج الى ان الفقرة الادنى التي نصت على (هل تشعر بالثقة عند إجراء المعاملات المالية مع المصرف؟) وبمتوسط حسابي موزون (٤.١٣) وبمستوى جيد وبأنحراف معياري موزون (٠.٦٤) اما النسبة المئوية لمعامل الاختلاف لهذه الفقرة بلغ (١٥.٤٨) اذ جاءت هذه الفقرة بالمستوى الاخير بشدة اجابة لها (٤١%) اما اجمالاً فقد حقق السلوك متوسط حسابي موزون (٤.١٤) وبمستوى متوسط وبأنحراف معياري موزون (٠.٦٧) وبمعامل اختلاف بلغ (16.25) وشدة اجابة (٨٣%) .

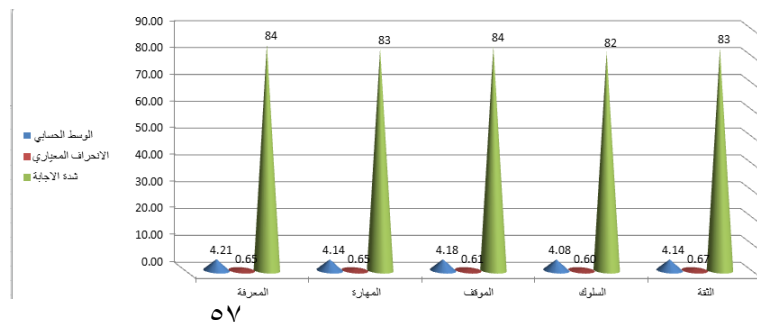
جدول (١٤) التحليل الأحصائي لبعد الثقة

البعد	الفقرات	تكرار الإجابات					المتوسط الحسابي الموزون	الانحراف المعياري الموزون	معامل الاختلاف	شدة الإجابة %	مستوى الإجابة
		موافق تماماً	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق تماماً					
الثقة	هل لديك ثقة في قدرة المصرف على إدارة أموال العملاء بكفاءة؟	14	56	13	0	0	4.01	0.57	14.30	80	جداً
	هل تشعر بالأمان عند التعامل مع المصرف؟	25	49	9	0	0	4.19	0.61	14.64	84	جداً
	هل تشعر بالثقة عند إجراء المعاملات المالية مع المصرف؟	23	48	12	0	0	4.13	0.64	15.48	83	جداً
	هل يظهر المصرف التزاماً قوياً بحماية خصوصية العملاء؟	29	45	8	1	0	4.23	0.67	15.81	85	ممتاز
	هل يظهر المصرف التزاماً عاليًا بالمعايير المهنية؟	32	37	8	6	0	4.14	0.87	21.02	83	جداً
المعدل العام							4.14	0.67	16.25	83	جداً
المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على النتائج المستخرمة باستعمال برنامج SPSS											

مما ينبغي ان تجدر الإشارة اليه ان متغير المقدرة المالية حقق وسطاً حسابياً موزوناً بلغ (٤.١٤) بانحراف معياري (٠.٦٣) ومعامل اختلاف (١٥.٣١) وشدة اجابة (٨٣%) وهذا يدل على أن افراد عينة البحث لها ادراك بمستوى (جيد) لمتغير المقدرة المالية في المصارف عينة البحث. جدول (١٥) تسلسل الاهمية بالاعتماد على شدة الاجابة لأبعاد المقدرة المالية

ت	ابعاد متغير ابعاد الجودة الشاملة	المتوسط الموزون	الحسابي	الانحراف الموزون	المعياري	شدة الاجابة	ادراك العينة	اتساق الاجابات
١	المعرفة	4.21	0.65	84	1	3		
2	المهارة	4.14	0.65	83	3	3		
٣	الموقف	4.18	0.61	84	2	2		
٤	السلوك	4.08	0.60	82	4	1		
٥	الثقة	4.14	0.67	83	3	4		

الجدول : من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS



شكل (٢) المتوسط الحسابي الموزون والانحراف المعياري الموزون وشدة الاجابة لابعاد متغير المقدرة المالية يتبين بشكل عام ادراك عينة البحث لتوافر ابعاد متغير المقدرة المالية بشكل متقارب فقد احتل بعد المعرفة المرتبة الأولى ومن ثم بعد الموقف بالمرتبة الثانية ومن ثم بعد المهارة والثقة بالمرتبة الثالثة واخيراً بعد السلوك بالمرتبة الرابعة والاخيرة اما من حيث قوة اتساق إجابات افراد العينة فأن بعد السلوك بالمرتبة الأولى ومن ثم بعد الموقف بالمرتبة الثانية ومن ثم بعد المعرفة والمهارة بالمرتبة الثالثة ومن ثم بعد الثقة بالمرتبة الرابعة .

١٢- دراسة العلاقة الترابطية بين متغيرات البحث:

في هذا البحث تم اختبار الفرضيات الرئيسة الاولى التي تنص :

(لا توجد علاقة ارتباط معنوية إحصائيا بين ابعاد الجودة الشاملة والمقدرة المالية)

بلغت قيمة معامل علاقة ارتباط بين ابعاد الجودة الشاملة وابعاد المقدرة المالية (٠.٨٧) وهو عالي الدلالة ويدعم وجود ارتباط عالي ومؤثر بين المتغيرات والذي بدوره يدعم القبول بالفرض البديل الذي نصه (توجد علاقة ارتباط معنوية إحصائيا بين ابعاد الجودة الشاملة والمقدرة المالية) وهذا يدل ان أبعاد الجودة الشاملة دور فعال ومعنوي ومرتبطة بالمقدرة المالية .

جدول (١٦) قيم الارتباط بين ابعاد الجودة الشاملة والمقدرة المالية

المقدرة المالية	المقدرة المالية	المعرفة	المهارة	الموقف	السلوك	الثقة
ابعاد الجودة الشاملة	٠.٨٧**	٠.٦٧**	٠.٧٩**	٠.٨٨**	٠.٧٧**	٠.٦٨*
ابعاد الجودة الشاملة	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001
Sig.						

المصدر: من إعداد الباحث استناداً الى برنامج SPSS

١٣- تقييم وتحليل التأثيرات المتبادلة بين متغيرات البحث:

ان اختبار هذه الفرضية الرئيسة الاولى للتأثير التي نصها (لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لمتغير ابعاد الجودة الشاملة في المقدرة المالية) وكانت نتائج معادلة الانحدار الخطي البسيط التقديرية كما يأتي:

$$\hat{y} = 0.965 + 0.792 x_1$$

ان قيمة (F) المحتسبة بين متغير ابعاد الجودة الشاملة في المقدرة المالية (65.280) والتي تتعدى القيمة المجدولة لها والبالغة (٣.٥٩٨) بدرجة معنوية (0.05) واستناداً لهذه النتائج نقبل الفرض البديل والذي ينص على انه (توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لابعاد الجودة الشاملة في المقدرة المالية) بدرجة معنوية بلغت (٠.٠٥). والذي يشير الى وجود علاقة تأثير

معنويه لابعاد الجودة الشاملة في المقدرة المالية للمصارف المدرجة في سوق العراق للاوراق المالية. بلغ معامل التفسير (R^2) (٠.٧٧) الذي يوضح ان ابعاد الجودة الشاملة فسرت ووضحت نسبة مقدارها (77%) من تغييرات المقدرة المالية ما النسبة المتبقية التي تصل إلى (23%) يعود السبب إلى متغيرات أخرى لم يتم تضمينها في نموذج البحث. يتضح بواسطة قيمة معامل الانحدار او ميل خط الانحدار (β) البالغ (٠.٧٩٢) بان زيادة ابعاد الجودة الشاملة بمقدار وحدة واحدة ستفضي إلى زيادة المقدرة المالية بالنسبة البالغة (79.2%) . بلغت قيمة الثابت (٠.٩٦٥) اي حين تكون ابعاد الجودة الشاملة مساويا للصفر فان المقدرة المالية سوف لن تختلف عن قيمة الحد الثابت.

الجدول رقم (١٧) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط بين متغيرات البحث

المتغير التوضيحي	المتغير الموضح المقدرة المالية	الثابت (α)	الميل (β)	معامل التفسير (R^2)	(F)	(t) للميل	Sig.	الدالة
ابعاد الجودة الشاملة		٠.٩٦٥	٠.٧٩٢	٠.٧٧	65.280	8.080	٠,٠٠٠	معنوي
قيمة (F) الجدولية: ٣.٥٩٨		قيمة (t) الجدولية: ٣.١٨٢						

الجدول : من إعداد الباحث بالإعتماد على برنامج SPSS

١٤ - الاستنتاجات

ان أفراد عينة البحث لديهم إدراك جيد بشكل عام لمتغير أبعاد الجودة الشاملة في المصارف، حيث أظهرت النتائج استيعاباً ملحوظاً لهذه الأبعاد. وجود علاقة ترابطية معنوية قوية بين أبعاد الجودة الشاملة والمقدرة المالية في المصارف عينة البحث. هذا يشير إلى أن تطبيق أبعاد الجودة الشاملة يمكن أن يكون له تأثير كبير وإيجابي على تعزيز المقدرة المالية للمؤسسات.

هناك تأثيراً معنوياً لأبعاد الجودة الشاملة على المقدرة المالية في المصارف المشمولة بالبحث.

١٥ - التوصيات (Recommendations)

بناءً على الاستنتاجات التي تم التوصل إليها، يمكن اقتراح التوصيات التالية:

تضمين عدد أكبر من المصارف والمؤسسات المالية من مناطق جغرافية مختلفة لتحقيق نتائج أكثر تنوعاً وشمولاً. كما يمكن أن تشمل البحث مقارنات بين المؤسسات ذات الأحجام المختلفة (كبيرة، متوسطة، صغيرة) لتحليل الفروق في تأثير أبعاد الجودة الشاملة على المقدرة المالية

تعزيز البحث باستخدام منهجيات بحث متعددة مثل الدراسات الطولية التي تتابع تأثير أبعاد الجودة الشاملة على المقدرة المالية على مدى فترة زمنية ممتدة. بالإضافة إلى ذلك، يمكن

استخدام دراسات الحالة لتقديم تحليل أكثر تفصيلاً للعمليات الداخلية في المؤسسات التي تطبق معايير الجودة الشاملة بفعالية إجراء دراسات مقارنة بين تأثير أبعاد الجودة الشاملة على المقدرة المالية في قطاعات اقتصادية مختلفة، مثل البنوك، والتأمين، والشركات الاستثمارية، لمعرفة كيف تختلف هذه العلاقات عبر القطاعات.

المصادر:

عبد الله ابراهيم أبكر عبد الله د. عائشة عبدالصمد محمدين حمد , (٢٠٢٢), " أثر ادارة الجودة الشاملة على الاداء المالي بالبنوك السودانية دراسة تطبيقية على بنك البركة السوداني خلال الفترة من ٢٠١٥م-٢٠٢٠م ", مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية, Humanitarian & Natural Sciences Journal ISSN: (e) 2709-0833 www.hnjjournal.net مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية مجلة علمية محكمة (التصنيف NSP): معامل التأثير العربي للعام ٢٠٢٠ = ٠.44 .

الفشنى , أحمد ; عبد العال أمانى; أنور محمد , (٢٠٢٣), " أهمية إدارة الجودة الشاملة فى أسواق الأوراق المالية والبنوك", معهدالدراسات والبحوث البيئية - جامعة مدينة السادات. مجلة الدراسات والبحوث البيئية, المجلد الثالث عشر العدد الرابع ١٣٧-١٥٧.

جودة, محفوظ أحمد(٢٠٠٩), "إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم و تطبيقات", دار وائل ; عمان, ط٤. ابن منظور : لسان العرب، الجزء الثاني، دار المعارف، القاهرة. ١٩٨٤ .

مازن نعمان عبدالله ، سعد سالم غانم ، حاضر صباح شعير و (٢٠٢٠), " امكانية اقامة ابعاد جودة الخدمة المصرفية :لمصرفي الرشيد والرافدين في صلاح الدين (نموذجاً):دراسة استطلاعية " , (2020 - 26، ص) 11 المجلد 04 ، العدد -2572 ISSN 02 :مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والإدارة0171

الموسوي, لمياء علي ابراهيم , الياسري , اكرم محسن, (٢٠١٢), "اثر ابعاد الجودة الشاملة والمقارنة المرجعية في تحسين خدمة الزبون", رسالة ماجستير – كلية الادارة والاقتصاد – جامعة كربلاء.

حسن , احمد ابراهيم سعيد , الطاهر , اسمهان ماجد , (٢٠١٧) " اثر ممارسات ادارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية : دراسة ميدانية في شركات الادوية الاردنية حسب حجم الشركات ", رسالة ماجستير في ادارة الاعمال , جامعة الشرق الاوسط , الاردن.

Evans , James Robert , (2005), " Total Quality: Management, Organization and Strategy ", Thomson/South-Western

Foster , S. Thomas , (2001), " Managing Quality: An Integrative Approach ", Prentice Hall

Ivancevich J.M., (2007), "Human Resource Management, 10th edition", New York, USA. McGraw-Hill.

Stevenson, W. J & Chuong, S. C. (2015)," Management operations", Penerbit Selemba Empat

B. KUNDARAGI, PRAKASH, (2021), " A SYSTEMATIC ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMERS' SATISFACTION IN URBAN CO-OPERATIVE BANKS BY SERVQUAL ", International Conference on Multidisciplinary approaches in Humanities, Management and Sciences Sri S. Ramasamy Naidu Memorial College, Sattur Virudhunagar –Dist., Tamil Nadu ISBN: 978-81-952307-3-0 30 April 2021

Khan, Mubbsher Munawar ; Fasih , Mariam , (2014), " Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty: Evidence from Banking Sector ", Pak J Commer Soc Sci Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences 201 Vol. 8 (2), 331- 354

Wang, Cheng-Kun, Mohammad Masukujjaman, Syed Shah Alam, Ismail Ahmad, Chieh-Yu Lin, and Yi-Hui Ho. 2023., "The Effects of Service Quality Performance on Customer Satisfaction for Non-Banking Financial Institutions in an Emerging Economy", International Journal of Financial Studies 11: 33.
<https://doi.org/10.3390/ijfs11010033>