

دور تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الأداء المالي للمصارف التجارية

في إقليم كردستان: دراسة تحليلية

م.ي. خليل انور حسين¹ م.ي. شاخهوان بابكر حسن² م.ي. صلاح الدين مفيد حسين³

¹⁺³ قسم ادارة الاعمال، كلية العلوم الانسانية جامعة رابرةرين، رانية، اقليم كردستان العراق

Khalil Anwar Hussein¹ Shakhawan Babakr Hassan²

Salahadeen Maghdeed Hussein³

shaxawan.2002@uor.edu.krd khalil.anwar@uor.edu.krd

salahadeen.maghdeed@uor.edu.krd

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الأداء المالي للمصارف التجارية في إقليم كردستان، بما يعزز ثقة العملاء وزيادة الربحية. اعتمدت الدراسة على أسلوب التحليل العائلي (AHP) باستخدام برنامج SPSS.V.27، وتم جمع بيانات من 90 استبياناً وفق منهجية (Krejcie & Morgan, 1970). أظهرت النتائج وجود علاقة طردية معنوية بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتحسين الأداء المالي من خلال تقليل الأخطاء، جذب العملاء الجدد، والحفاظ على العملاء الحاليين. كما عزز التطبيق التعاون بين الأقسام المالية والإدارية. توصي الدراسة بضرورة تطبيق مبادئ إدارة الجودة بشكل فعال لتحسين العمليات المالية وتعزيز الأداء المالي للمصارف. الكلمات المفتاحية: مبادئ إدارة الجودة الشاملة، الأداء المالي، التحسين المستمر، رضا العملاء، المصارف التجارية.

Abstract

This study aims to analyze the impact of implementing Total Quality Management (TQM) principles on the financial performance of commercial banks in the Kurdistan Region, with a focus on enhancing customer trust and increasing profitability. The research employed the Analytical Hierarchy Process (AHP) method using SPSS.V.27 software and gathered data from 90 questionnaires based on the methodology of Krejcie & Morgan (1970). The findings revealed a significant positive relationship between applying TQM principles and improving financial performance through error reduction, attracting new customers, and retaining existing ones. Additionally, TQM implementation enhanced collaboration between financial and administrative departments. The study recommends the effective application of TQM principles to optimize financial operations and strengthen the financial performance of banks. **Keywords:** Total Quality Management (TQM) Principles, Financial Performance, Continuous Improvement, Customer Satisfaction, Commercial Banks.

المقدمة

التغيرات السريعة والمتلاحقة أدت إلى اهتمام المؤسسات برغبات المستهلكين وتطوير جودة المنتجات والخدمات بالشكل أفضل وتقليل الوقت اللازم حتى تتحقق الجودة وبالتالي العمل على التطوير المستمر والإلتقان وتشجيع العمل الجماعي. إن اهتمام بموضوع الجودة في المؤسسات المالية ليس وليد الساعة وليس من ابتكارات الثورة الصناعية، بل أن له جذوره التاريخية، فالإنسان من خلال الأعمال التي كان يقوم بها لتلبية حاجاته كان يراعي عامل الدقة وبعض الخصائص النوعية التي تشبع حاجاته، وتشير بعض الأبحاث إلى أن أقدم اهتمام بالجودة يرجع إلى القرن الثامن عشر قبل الميلاد في الحضارة البابلية بالعراق إبان حكم حمورابي الذي سن قانونه الشهير الذي تضمن بعض الجوانب التجارية حين يلزم

من يقدم سلعا غير جيدة أو ناقصة القيمة أن يقوم بإصلاح العيب وهذا ما يركز ضرورة التزام الجودة في العمل، كما تشير نفس الأبحاث إلى أنه في القرن الخامس عشر قبل الميلاد أكد الفراعنة على الجودة في بناء و صيغ جدران المعابد وتشبيد الأهرامات. أن مفهوم الجودة الشاملة تتضمن مفهوم جودة العمليات بالإضافة الى جودة المنتج، و يركز على العمل الجماعي وتشجيع مشاركة العاملين واندماجهم، بالإضافة الى التركيز على العميل و مشاركة الموردين (بوكميش، ٢٠١١: ٢٢). في نهاية القرن الماضي شهدت القطاع المصرفي تحولات هامة في مجال صناعة الخدمات المصرفية المتنوعة، مع تزايد الطلب على خدماته واتسعت مناطق جغرافية دائرة المخاطر وارتفعت التكاليف مع استخدام متزايد بشكل كبير لتكنولوجيات الإعلام والاتصال (حسن و عزيز، ٢٠١٩: ٨١٤). والتي تؤثر بشكل إيجابي على إرضاء العملاء وحفاظ على قوة في سوق شديدة التنافسية. أصبح من الضروري للمؤسسات المالية، ومنها المصارف، أن تتبنى استراتيجيات متطورة لضمان بقائها في سوق المنافسة. من بين هذه الاستراتيجيات، برز تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة كأحد العوامل الجوهرية في التعزيز الأداء المالي وتحسين القدرة التنافسية. إن هذه الدراسة تسعى إلى استكشاف دور تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الأداء المالي للمصارف التجارية في إقليم كردستان. من خلال دراسة تحليلية تستند إلى آراء عينة من المصارف العاملة في الإقليم، تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على كيفية تأثير هذه المبادئ على الكفاءة التشغيلية، جذب العملاء، والربحية. وتأتي أهمية هذه الدراسة من كونها تقدم رؤية معمقة حول كيفية تعزيز الأداء المالي للمصارف من خلال تطبيق ممارسات الجودة الشاملة، مما يسهم في توفير إطار عمل يمكن الاعتماد عليه لتحسين العمليات المصرفية وضمان استدامتها في بيئة اقتصادية ديناميكية. وهذا ما يتم تغطيته من خلال المباحث التالية:

المبحث الأول: الإطار المنهجي للبحث

يتناول هذا المبحث مشكلة البحث وفرضياته، بالإضافة إلى أهداف، أهمية البحث، النموذج البحث، حدود البحث، العينة البحث، منهجية ومعوقات البحث و فرق بين هذه الدراسة والدراسات السابقة .

المبحث الثاني: الإطار النظري:

يتناول هذا المبحث تعريفاً لمفهوم ادارة الجودة الشاملة، مع استعراض أسس ومبادئ إدارة الجودة الشاملة، وعناصرها، وخصائصها، وأهميتها. كما يسلط الضوء على المفهوم الأداء المالي وتأثير تطبيقها في الصناعة المالية، إلى جانب المزايا التي توفرها والمعوقات التي قد تعترض تنفيذها.

المبحث الثالث: الإطار العملي للبحث:

يتمحور هذا المبحث على اختبار فرضيات البحث وتحليل النتائج المستخلصة منها، بالإضافة إلى استنتاجات، التوصيات، المقترحات والخاتمة و من هذه النتائج، مع الإشارة إلى المصادر التي تم الاعتماد عليها في الدراسة.

المبحث الأول: الإطار المنهجي للبحث

١-١ - مشكلة البحث:

يمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي التالي:

ما هي دور تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الأداء المالي للمصارف التجارية في إقليم كردستان - العراق؟

من أجل الإجابة على إشكالية البحث سنحاول معالجة الأسئلة الفرعية التالية:

- تواجه المصارف عديد من التحديات في تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة، هل ترى أن المصارف لها القدرة على تطبيق هذه المبادئ .
- ان تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يسهم في تحقيق أهداف المالي للمصارف، اى أن تأثرت بشكل إيجابي على (الربحية، الكفاءة التشغيلية، وخفض التكاليف)، وهل أنها ستكون الوسيلة المستقبلية لتحسين الأداء المالي للمصارف؟

• أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يسهم في تحسين رضا العملاء، هل تعتقد أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لها تأثير على جودة الخدمات المقدمة للعملاء؟

• إن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ساهم بشكل ملحوظ في تعزيز القدرة التنافسية للمصارف في السوق، مدى إسهام هذه المبادئ في جذب عدد أكبر من العملاء وزيادة رضاهم عن الخدمات المقدمة؟

أهمية البحث

تبلورت أهمية البحث من خلال النقاط التالية:

• يسهم البحث في فهم وتحديد الأثر الرئيسي لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الأداء المالي مما يساعد في زيادة الحصة السوقية وتعزيز الربحية والكفاءة المالية للمصارف.

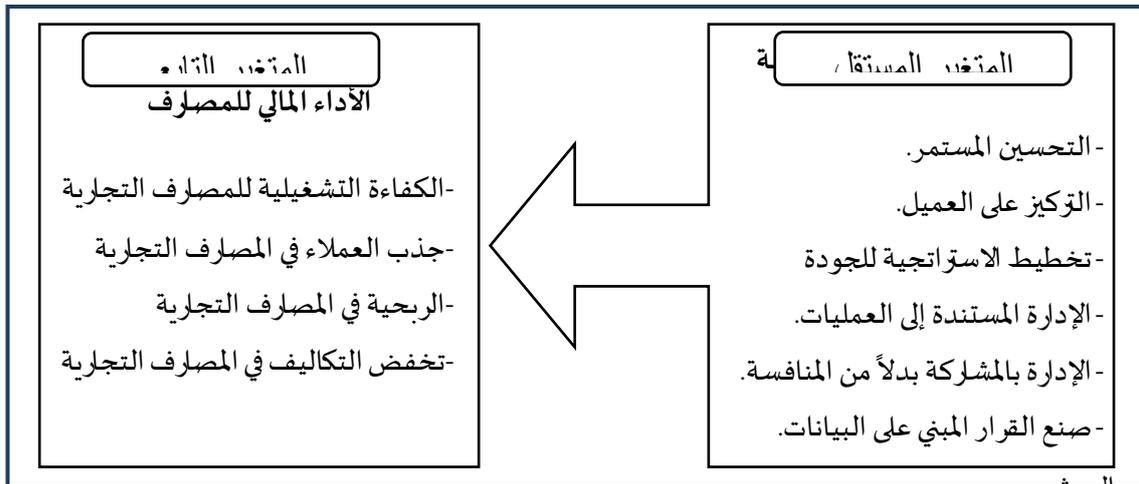
• يساعد البحث في تحديد العلاقة بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة والكفاءة التشغيلية، مما يمكن المصارف من تبني أفضل الممارسات بين الأقسام لتخفيض التكاليف و الزيادة الإنتاجية.

• يقدم البحث تحليلاً مناسباً لدور تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على الأداء المالي للمصارف التجارية في إقليم كردستان.

• توسيع فهم الجمهور حول تأثيرات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الأداء المالي في المصارف التجارية وكيف يؤثر إيجاباً على رضا العملاء في إقليم كردستان.

النموذج البحث

تم تطوير نموذج معرفي للدراسة يوضح اتجاه العلاقة المنطقية بين متغيرات الدراسة ويعبر عن الترابط والتأثير المتوقع بين المتغير المستقل والمتغير التابع. ويستند النموذج إلى مبادئ إدارة الجودة الشاملة، التي تشمل: (التحسين المستمر، التركيز على العميل، الإدارة المستندة إلى العمليات، الإدارة بالمشاركة، صنع القرار المبني على البيانات، العلاقات طويلة الأمد مع الموردين) في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها وأهميتها فقد توصل الباحث إلى بناء النموذج المعرفي للدراسة كما هو موضح بالشكل (١):



شكل ١ النموذج البحث

يظهر النموذج كيف تسهم هذه المبادئ في تحقيق الأهداف البحثية، مع التركيز على تحليل العلاقة بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتحسين الأداء المالي للمصارف التجارية في إقليم كردستان.

الفرضيات

الفرضية الصفرية H0: لا يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة و الأداء المالي للمصارف التجارية.

الفرضية البديل H1: يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة و الأداء المالي للمصارف التجارية.

الفرضيات الفرعية:

- H1-a: يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة والكفاءة التشغيلية للمصارف التجارية.
- H1-b: يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وجذب العملاء في المصارف التجارية.
- H1-c: يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة والربحية في المصارف التجارية.

أهداف البحث

تتمثل أهداف البحث فيما يلي:

- تحليل واستكشاف دور تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على الأداء المالي للمصارف التجارية في إقليم كردستان - العراق.
- تقييم وفهم آراء الخبراء و الكوادر المصرفية حول التحولات المتوقعة في البيئة المصرفية نتيجة تطبيق مبادئ الجودة الشاملة.
- تحليل التحديات التي قد تواجه المصارف التجارية في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في أنظمتها.
- دراسة تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة على (رضا العملاء، استراتيجيات التسعير، كفاءة الانتاجية و ميزة التنافسية) في المصارف التجارية.
- فهم الفوائد الاقتصادية والاجتماعية لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على المصارف التجارية في إقليم كردستان.

حدود البحث

-الحدود المكانية: المصارف التجارية في إقليم كردستان- العراق.

-الحدود الزمانية: (٢٠٢٤) .

عينة البحث

تمثل التنوع في العينة البحثية في تضمين مشاركة مجموعة واسعة من المشاركين، بما في ذلك مدراء ونائب المدراء ورؤساء الأقسام والموظفين في عدة مصارف معروفة مثل (المصرف العراقي الأول (السليمانية)، المصرف بيبولوس (السليمانية)، RT بنك (اربيل)، المصرف العراقي للتجارة (السليمانية)، مصرف اربيل (اربيل)، بنك كردستان (اربيل)، بنك جيهان (اربيل)، مصرف إقليم التجاري للأستثمار والتمويل (دهوك)، مصرف بغداد (دهوك)، مصرف خليج (دهوك) مصرف الأهلى العراقي (زاخو))، مما يعكس تنوعاً واسعاً من الخبرات والآراء.

منهجية البحث

- بالنسبة للجانب النظري: يبدأ البحث بمراجعة شاملة للأدبيات المتاحة حول الموضوع، يشمل ذلك دراسة الأبحاث السابقة والمقالات والكتب المتعلقة بالموضوع.
- بالنسبة للجانب التطبيقي تم استخدام (التحليل العاملي) التي تستخدم لتحليل النتائج المتحصل عليها من تطبيق الاختبارات النفسية والتربوية.

معلومات البحث

-صعوبة الوصول إلى الخبراء، غالباً ما يكون هؤلاء الخبراء مشغولين، ما يجعل من الصعب التنسيق معهم للحصول على آرائهم وخبراتهم حول مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الأداء المالي.

-يواجه الدراسة صعوبة في الحصول على بيانات موثوقة ودقيقة من المصارف التجارية. هذه الصعوبة تعود إلى القيود المتعلقة بالخصوصية المصارف التي قد تتردد في تقديم معلومات تفصيلية حول أدائها المالي.

-قلة المصادر التي تناولت العلاقة بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة والأداء المالي للمصارف تعتبر تحدياً بارزاً. مما يتطلب جهداً إضافياً من الباحثين لتطوير الإطار النظري وملء الفجوات المعلوماتية.

الدراسات السابقة

- الدراسة: أحمد محمد التير والأخرون (2022) بعنوان أثر تطبيق ممارسات إدارة الجودة على الأداء المالي: دراسة تطبيقية لعينة من المصارف التجارية العاملة في مدينة مصراتة. وهدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق ممارسات إدارة الجودة بأبعادها (التزام ومشاركة الإدارة العليا، معلومات الجودة وقياس الأداء، تدريب الموظفين وتمكينهم، التركيز على العملاء) على الأداء المالي، تم توصلت الدراسة إلى أن التزام ومشاركة الإدارة العليا، والتركيز على العملاء يرتبطان بعلاقة إيجابية مع الأداء المالي، كما اتضح أن كل من معلومات الجودة وقياس الأداء وتدريب الموظفين وتمكينهم لا يرتبطان بعلاقة ذات أهمية مع الأداء المالي (التير والأخرون، ٢٠٢٢).
- الدراسة خانم نوري كاكه حمه و بھناز رؤوف محمود (٢٠١٥) بعنوان " إدارة الجودة الشاملة وأثرها في تحسين الأداء المالي دراسة تطبيقية في عينة من المصارف التجارية في محافظة السليمانية ". هدف من الدراسة هو البحث عن ادارة الجودة الشاملة و أثرها في تحسين الأداء المالي و

انطلقت البحث من الجوانب المعرفية لإدارة الجودة الشاملة على مدى دورها في تحسين الأداء المالي، و توصلت الدراسة بأنه تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المصارف التجارية في محافظة السليمانية تكون بشكل ايجابي و بدرجات متفاوتة حيث أن اعلى نسبة تطبيق بالمجموع المعلومات المطلوبة واتخاذ القرارات بناء الحقائق (كاكه حمه و محمود، ٢٠١٦).

• الدراسة: مجدي وائل عواد و بهاء أبو الكبيجي (٢٠١٣) بعنوان قياس أثر استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء المالي في الشركات الصناعية المساهمة العامة، هدفت إلى البحث فيما إذا كان لاستخدام نظام إدارة الجودة الشاملة تأثير على تحسين الأداء المالي للشركة وما مدى التزام الشركات الصناعية المساهمة العامة بأبعاد إدارة الجودة الشاملة، ومن أهم النتائج التي توصل إليها أن وقد أظهرت نتائج الدراسة أنه لا يوجد أثر لاستخدام أبعاد إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء المالي في الشركات الصناعية المساهمة العامة (عواد و الكبيجي، ٢٠١٣).

• الدراسة: زكي زاي أبو زيادة (٢٠١١) بعنوان أثر تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي - دراسة تطبيقية في عينة من المصارف التجارية الفلسطينية، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي في المصارف التجارية الفلسطينية، توصلت إليها الدراسة تم تقديم مجموعة من التوصيات الرامية إلى ضرورة قيام المصارف التجارية الفلسطينية بزيادة الاهتمام والوعي بتطبيق كافة أبعاد إدارة الجودة الشاملة بشكل شامل وهاذف نحو تحسين الأداء التنظيمي (ابو زيادة، ٢٠١١).

١-٩- ما يميز البحث من الدراسات السابقة:

١. ركزت بعض الدراسات السابقة على عناصر معينة مثل التزام الإدارة العليا أو تركيز الشركات على العملاء، بينما تستهدف هذه الدراسة تحليل معايير المعتمدة في إدارة الجودة الشاملة وتأثيرهم على الأداء المالي في المصارف. هذا يقدم إسهاماً جديداً في فهم كيفية تأثير معايير إدارة الجودة الشاملة على القطاع المالي.

٢. إن غالبية الدراسات السابقة تناولت أثر تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي في المصارف التجارية، وتبرز أهمية هذا التركيز في بيان كيفية ارتباط مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالأرباح والمردودات المالية للمصارف، وليس الكفاءة التنظيمية فقط.

٣. ركزت غالبية من الدراسات السابقة على الشركات الصناعية العامة للشركة و ما مدى التزام الشركات الصناعية المساهمة العامة بأبعاد إدارة الجودة الشاملة، في حين هذه الدراسة تستهدف الى القطاع المصرفي وتحديد المصارف التجارية في إقليم كردستان-العراق. وبهذا تضيف الدراسة منظوراً جديداً في بيئة عمل مختلفة، حيث تتطلب الخدمات المصرفية تحليلاً خاصاً نظراً لاختلاف طبيعتها عن القطاع الصناعي، مما يستدعي دراسة تأثيرات الجودة الشاملة في هذا السياق المالي المختلف.

٤. تسعى هذه الدراسة لاستكشاف كيفية تأثير إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء وزيادة الحصة السوقية في المصارف التجارية، وهو بعد نادراً ما تناولته الدراسات السابقة التي ركزت غالباً على تحسين الأداء التنظيمي الداخلي دون تحليل مدى تأثيره على رضا العملاء وتوسيع قاعدة العملاء.

٥. قلة الدراسات التي تناولت موضوع إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها على الأداء المالي للمصارف خلافاً لدراسة دراسة خانم نوري كاكه حمه و بهناز رؤوف محمود (٢٠١٥) التي جاءت بعنوان "إدارة الجودة الشاملة وأثرها في تحسين الأداء المالي: دراسة تطبيقية في عينة من المصارف التجارية في محافظة السليمانية". والتي ركزت على استكشاف العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وتحسين الأداء المالي من منظور نظري وتطبيقي. في المقابل، تتعمق دراستنا في بيان دور تطبيق المبادئ إدارة الجودة الشاملة على الاداء المالي للمصارف في إقليم كردستان-العراق؟، مع تسليط الضوء على تأثيرها في تعزيز الكفاءة التشغيلية، جذب العملاء، الربحية في المصارف التجارية مما يوفر نظرة أكثر شمولية وتفصيلية في هذا السياق.

المبحث الثاني: الجانب النظري

٢-١- تعريف الجودة

تعددت و تباينت التعريفات التي أوردها من قبل الكتاب والمهتمين بموضوع الجودة في وضع تعريف محدد وشامل لمعنى الجودة وأبعادها المختلفة، ومن الصعب أن نجد تعريفاً بسيطاً، يعرفها تعريفاً شاملاً بسبب تعدد جوانبها وتعدد زوايا النظر إليها، ويظهر ذلك بوضوح من خلال التعاريف التي نوردتها فيما يلي: ويمكن تعريف الجودة بأن قدرة الإدارة على إنتاج سلعة أو تقديم خدمة تكون قادرة على تلبية حاجات المستهلك. وهذا ينطبق مع ما قدمه JOHNSON قائلاً "أن الجودة هي القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته و تحقق رضاه التام

(خديجة، 2020: ٥)، ويرى النعيمي بأن الجودة تعني الخلو من أي عيوب أو أخطاء تتطلب إعادة العمل أو تتسبب بأعمال المنتجات أو استياء الزبائن وبهذا السياق تعني الجودة (التكلفة الأقل) (النعيمي، ٢٠٠٩: ٣١).

٢-٢ - إدارة الجودة الشاملة

يهدف إدارة الجودة الشاملة إلى تحقيق رضا العملاء من خلال تحسين جودة الخدمات أو المنتجات بشكل دائم. كما أن إدارة الجودة الشاملة تركز على تسيق الكامل لجميع أفراد المؤسسة، في محاولات متواصلة لتعزيز العمليات، والخدمات، والمنتجات، والثقافة التنظيمية. تتعدد التعاريف والمفاهيم المتعلقة بالجودة الشاملة، نظراً لتنوع الأساليب والممارسات التي تعتمد عليها المؤسسات لتحقيقها. يمكن أن تختلف هذه التعاريف بحسب التوجهات النظرية والممارسات العملية المعتمدة، وكذلك باختلاف البيئة الصناعية أو الخدمية التي تُطبق فيها. في مايلي، نستعرض مجموعة من التعاريف المختلفة لمفهوم الجودة الشاملة، والتي تقدم نظرة شاملة وواسعة لهذا المفهوم الحيوي. تتعرف الجودة الشاملة بأنها الطريقة أو الوسيلة الشاملة للعمل التي تشجع العاملين للعمل ضمن فريق واحد مما يعمل على إيجاد قيمة مضافة لتحقيق إشباع حاجات المستهلكين (العمرى، 2022: ٢٠٥). كما أن عرفت بن سعد إدارة الجودة الشاملة على أساس الكلمات المكونة منها "الإدارة تعني التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة لكافة النشاطات المتعلقة بتطبيق الجودة، كما يتضمن ذلك دعم نشاطات الجودة وتوفير الموارد اللازمة، الجودة والتي تعني تلبية متطلبات العميل وتوقعاته، الشاملة والتي تتطلب مشاركة واندماج كافة موظفي المؤسسة وبالتالي ينبغي إجراء التنسيق الفعال بين الموظفين لحل مشاكل الجودة وإجراء التحسينات المستمرة" (سعد ١٩٩٧: ٧٤)، عرفت المنظمة الدولية للمعايير ISO (٢٠٠٠) الجودة بأنها الخصائص الكلية للكيان (سواء كان نشاطاً، خدمة، نظاماً، سلعة، عملية، أو مزيجاً منها) التي تنعكس في قدرتها على تلبية احتياجات المستفيدين، سواء كانت هذه الاحتياجات صريحة أو ضمنية. (القرني والبيشي، ٢٠٢٣: ٢٨). وفي ضوء التعريفات السابقة لإدارة الجودة الشاملة فإنه ننظر إليها على أنها: "مفهوم فلسفي واسع يهدف إلى تحقيق التميز في ما تقدمه المنظمة من خدمة والقيام بالعمل صحيحاً من أول مرة مع خلق عادة التحسين بالإيقاع المستمر.

٢-٣ - معوقات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المصارف:

لعل من أهم مقومات نجاح تطبيقات مبادئ إدارة الجودة الشاملة هو اشاعة الثقافة التنظيمية للعاملين التي تؤكد على الروحية التضامنية لفريق العمل وحلقات الجودة وتوفير المناخات والتسهيلات والركائز اللازمة لذلك. غير أن من أبرز المعوقات هي (الجنابي، ٢٠٢٢: ١٨٠) و (الراشد، ٢٠١١: ١٩):

- عدم التزام الإدارة العليا بتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة.
- غياب القيم والثقافة التنظيمية المتعلقة بهذا المجال في منظمات الدول النامية بشكل خاص.
- مقاومة التغيير لدى القوى البشرية العاملة و خوفها من المجهول.
- عدم توفر منظومة فاعلة للاتصالات بين الأقسام والوحدات والعاملين في المنظمة.
- الموارد البشرية الكفوءة القادرة على استلهاهم سبل التطبيق الفعال لنظام إدارة الجودة الشاملة .
- شحة الموارد البشرية المؤهلة التي تمتلك القدرة على استنباط طرق فعالة لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة.
- عدم توفر التخصيصات المالية اللازمة للتطبيق، بالإضافة إلى نقص المهارات التدريبية.
- التسرع في الحصول على النتائج، رغم أن تحقيقها يتطلب وقتاً طويلاً نظراً لارتباط المنهج بتغييرات جذرية في الثقافة التنظيمية وترسيخ قيم جوهرية.

الأعباء القانونية المتزايدة والتنقل المستمر للمديرين بين الإدارات و اعتماد تقييم الأفراد على التقارير السنوية.

ويرى الباحث أن احد معوقات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة هو عدم التزام الإدارة العليا بتطبيقها. لان التزام الإدارة العليا يعد دافعا اساساً لتغيير الثقافة التنظيمية وتبني معايير الجودة بشكل فعال، ويتطلب ذلك أيضاً تخصيص الموارد الضرورية بشكل مستدام لضمان نجاح التنفيذ.

٢-٤ - أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المصارف

يعتبر تطبيق إدارة الجودة الشاملة العامل الأساسي لتقييم أداء المصارف وجودة خدماتها (الجودة: إرضاء الزبون أو العميل) والاتجاه العالمي حالياً هو استطلاع توقع العميل من ناحية الجودة لتحقيق رضائه، ويصاحب ذلك الاتجاه التأكد ضروري لتحسين المستمر للجودة والحفاظ على الأداء المتميز في مواجهة المنافسين. وان تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات المالية، أسفرت النتائج عن أن الفوائد المترتبة على تطبيقها مرتبة حسب أهميتها تتمثل فيما يلي (حمود، ٢٠٠٧: ٧٩)، (كاكة حمه ومحمود، ٢٠١٦: ١٣١)، (الترتوري و جويحات، ٢٠٠٦: ٣٨):

- تقليل البيروقراطية وتخفيف المشاكل والأخطاء .
- الوفاء باحتياجات المتعاملين وكسب رضا الزبائن.
- زيادة الكفاءة وتخفيض النفقات المالية.
- تمكن من القيام بعملية مراجعة وتقييم الأداء بشكل مستمر :
- اشتراك جميع العاملين في التطوير .
- تحسين في الربحية والقدرة على المنافسة من خلال زيادة الحصة السوقية : حيث انها الاهتمام بالجودة المنتوج يؤدي إلى زيادة مبيعات الشركة وبالتالي يؤدي إلى زيادة الربحية والقدرة التنافس. ويرى الباحث أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لا يسهم فقط في تحسين الكفاءة وتقليل النفقات، و أيضاً يمنح المصارف مرونة أكبر لمواجهة التحديات المالية المختلفة، مثل الأزمات الاقتصادية أو تقلبات السوق، ومن خلال جودة العمليات واستمرارية التحسين، تصبح المصارف أكثر استعداداً للتكيف مع التغيرات السريعة في بيئة العمل.

٢-٥- تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المصارف

يقوم نظام إدارة الجودة الشاملة على مجموعة من المبادئ و القواعد المتمثلة في (الغامدي، ٢٠٢١: ٣٩)، (يوسف، ٢٠٠٧: ٦٧)، (كاكه حمه ومحمود، ٢٠١٦، ١٢٦): للتحسين المستمر. التركيز على العميل. تخطيط الاستراتيجية للجودة الإدارة المستندة إلى العمليات. الإدارة بالمشاركة بدلاً من المنافسة. صنع القرار المبني على البيانات. بتطبيق هذه المبادئ، يمكن للمصارف التجارية في إقليم كردستان تحقيق تحسينات ملحوظة في أدائها المالي وزيادة قدرتها على المنافسة في السوق المصرفي.

٢-٦- مفهوم الأداء المالي

يعد الأداء المالي أحد أبرز المؤشرات التي تقيس نجاح المؤسسات المالية واستدامتها في بيئة اقتصادية. في ظل التطورات المستمرة في صناعة المصارف، أصبح من الضروري تحسين الأداء المالي لضمان التنافسية والبقاء المنظمة في السوق. من بين الأدوات التي أثبتت فعاليتها في تحسين الأداء العام للمؤسسات هو تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة. أن الأداء المالي يمثل قدرة الشركة على إنجاز أهدافها المالية، وهو الركيزة الأساسية في دعم مختلف الأعمال التي تمارسها الشركة، ويعبر عن الأداء المالي للشركة من خلال مؤشرات مالية مثل الربحية والسيولة وغيرها (الخطيب، ٢٠١٠: ٤٥)، ويرى (عبدالرحمن و الشريمي، ٢٠٢٠: ٥٢) أن الأداء المالي يمكن تعريفه كأداة قياس موضوعية تحدد قدرة الشركة في استخدام أصولها وإمكانياتها لتحقيق الربح المالي، كما أن المقياس العام الأكثر فعالية لحالة الشركة المالية خلال فترة معينة من الزمن، لكن نظراً لدوره الكبير في نجاح الشركة، فإن تعرض بيانات الأداء المالي لأي عملية غش أو تلاعب قد يكون له أضرار هائلة على سمعة الشركة وأرباحها. كما نرى أن الأداء المالي يعكس مدى فعالية استخدام الأصول في تحقيق الأرباح والأهداف المالية، ويعد أساساً لدعم الأعمال في الأسواق. كما يسهم في تحقيق النمو من خلال تحسين كفاءة استخدام الموارد، وتعزيز تعبئة الادخار، وتحفيز الاستثمار، مما يؤدي إلى تقليل التكاليف وزيادة الفعالية العامة.

٢-٧- العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والأداء المالي

إدارة الجودة الشاملة لها تأثير كبير على الأداء المالي للمصارف. تطبيق فلسفة الجودة الشاملة يسهم بشكل مباشر في تحسين الأداء المالي. إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المصرفية، مما يزيد من رضا العملاء ويرفع من حصة السوقية للمصارف. وبالتالي، ان استخدام إدارة الجودة الشاملة يقلل من التكاليف التشغيلية نتيجة لانخفاض الأخطاء وتخفيض الحاجة لإعادة تقديم الخدمات. كما أن التخطيط الاستراتيجي للجودة الشاملة يساعد في تحقيق أهداف المصرف طويلة الأمد ويزيد من ربحيته (كاكه حمه ومحمود، ٢٠١٦: ١٥٠) بناءً على ذلك، يجب أن تشكل جودة الخدمة جزءاً مركزياً في خطط وسياسات إدارة المصارف، حيث تعد الجودة الشاملة العامل الأساسية في تحقيق النجاح المالي للمصرف، خاصة إذا كانت مدعومة بمقاييس مالية متعددة تشير إلى القدرة المالية الناجحة و فترات الارتفاع والانخفاض فيها، ما يمكن المصرف من التنبؤ بعيد المدى في المجال المالي. يتضح من ذلك أن هناك علاقة وثيقة بين إدارة الجودة وتحسين الأداء المالي (كاكه حمه ومحمود، ٢٠١٦: ١٥٠). يرى الباحث أن إدارة الجودة الشاملة لها تأثيراً بارزاً على تحسين الأداء المالي للمصارف، حيث يسهم تطبيق هذه الفلسفة في تحسين جودة الخدمات، والتي تؤدي إلى زيادة الكفاءة التشغيلية و رضا العملاء وبالتالي زيادة حصته السوقية وإرباحها.

٢-٨- أهمية الأداء المالي في تقييم أداء المؤسسات (البشير واحمد، ٢٠٢٢: ٧٢):

تتبع أهمية الأداء المالي عند متابعة أعمال المؤسسات المالية ومراقبة أوضاعها وتقييم مستويات أدائها وتوجيهه نحو الاتجاه الصحيح، من أجل اتخاذ الرشيدة لاستثمارات حسب الأهداف العامة للمؤسسة، للحفاظ على الاستمرارية والبقاء والمنافسة. ويمكن أن يحقق الأداء المالي للمستثمرين مالي: يستطيع المستثمر من متابعة نشاط الشركة وطبيعته، ومتابعة الظروف الاقتصادية والمالية، وتقدير مدى تأثير أدوات الأداء المالي من ربحية وسيولة ومديونية. يمكن المستثمر القيام بعملية التحليل والمقارنة وتفسير البيانات المالية واتخاذ القرار الملائمة. ان الدور الأساسي للأداء المالي هو يوفر معلومات التي تستخدم لأغراض التحليل المناسبة لصنع القرارات. ويمكن حصر أهمية الأداء المالي في أنه يسلط الضوء على الجوانب التالية: تقييم ربحية المؤسسة؛ تقييم سيولة المؤسسة؛ تقييم تطور نشاط المؤسسة؛ تقييم مديونية المؤسسة؛ تقييم توزيعات المؤسسة؛

- تقييم تطور حجم المؤسسة ولهذا يتم تحديد معايير ومؤشرات التي توفر للمؤسسة أساليب تحليل الأداء المالي، حيث أن الهدف من تقييم الربحية وتحسينها هو تعظيم ثروة المؤسسة، أما تقييم السيولة هو تحسين قدرة المؤسسة على الالتزام بديونها، ما تقييم النشاط هو معرفة طريقة تخصيص المؤسسة لمصادرها المالية واستثماراتها، والغرض من تقييم الرفع المالي هو معرفة مدى اعتماد المؤسسة على التمويل الخارجي، وتقييم التوزيعات هو معرفة سياسة المؤسسة في توزيع الأرباح، أما الغرض من تقييم حجم المؤسسة فهو يزودها بمجموعة من المزايا ذات أغراض اقتصادية.

المبحث الثالث : الجانب التطبيقي للدراسة

يعتمد هذه الدراسة بشكل أساسي على التحليل العاملي للبيانات المستمدة من استبيانات تتناول ثلاثة محاور رئيسية. يركز المحور الأول على التحديات المرتبطة بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المصارف التجارية (Fahad Said Alharthy, 2023)، ويتضمن ١٠ أسئلة. أما المحور الثاني فيتناول دور تطبيق هذه مبادئ في تحقيق الأهداف المالية للمصارف (Lab, 2023)، ويتكون من ١٠ أسئلة، بينما يركز المحور الثالث على أثر تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في تعزيز رضا العملاء (مروى، ٢٠١٩) ويتضمن أيضًا ١٠ أسئلة، وقد تم تصميم أدوات الدراسة استنادًا إلى الدراسات السابقة، مع تعديلها لتناسب سياق البحث الحالي. وزعت الاستبيانات تم تضمين عينة الاستبيان الأفراد التالية: المدير، نائب المدير، مدير الأقسام، والموظف في المصارف التجارية في إقليم كردستان. وقد جمعت البيانات خلال عام ٢٠٢٤ باستخدام استبيانات إلكترونية، مع تحقيق معدل استجابة بلغ ٦٨٪. ومن أجل معرفة وتحديد أهمية و دور تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الاداء المالي للمصارف التجارية يتم استخدام التحليل العاملي الذي يعد إحدى طرق الإحصائية المهمة، وهو فرع من فروع تحليل متعدد المتغيرات (Multivariate Analysis)، يهدف هذا الأسلوب إلى إلقاء الضوء على العوامل المستقلة المؤثرة في الظواهر المتعددة، ويستخدم لتحليل المتغيرات المعقدة التي تتداخل في تشكيل الظواهر المدروسة (Hassan&smail, 2023:٧٢٤).

٣-١- التحليل العاملي

التحليل العاملي هو أسلوب إحصائي يؤدي إلى اختزال عدد المتغيرات (Data Reduction) المتعلقة بظاهرة معينة، كما يعد واحدًا من أساليب التحليل المتعدد المتغيرات التي تستخدم في تحليل مصفوفة الارتباط، أو مصفوفة التباين المشترك للحصول على نتائج أكثر دقة، حيث تتم عملية اختزال البيانات (المتغيرات) عدد الكثيرة إلى أقل، وذلك من خلال العلاقات بين العوامل المشتركة (Common Factor) الكامنة وراء هذه العلاقات التي هي عبارة عن متغيرات، ولكن يكون عددها أقل من المتغيرات الأصلية (نصوح والآخرين، ٢٠٢٠، ٣٢٢).

ويعرف التحليل العاملي: بأنه أسلوب يهدف إلى دراسة العلاقات بين عدد من المتغيرات المشاهدة بدلالة مجموعة من العناصر الفرضية غير المشاهدة تسمى عوامل مشتركة، وهي التي نهتم بها، فالفكرة الأساسية للتحليل العاملي هي فرضية العوامل التي تؤثر في الظاهرة، حيث أن العامل مكون من مجموعة متغيرات المشاهدة (العباسي، ٢٠١٣، ٢١).

٣-٢- أهداف التحليل العاملي

إن من أهم الأهداف التي ترمي إليها المحاولات العلمية هي تنظيم الحقائق والمفاهيم تنظيمًا يوضح ما بينهما من علاقات، أو تقسيمها على أساس ما فيها من أوجه التشابه والاختلاف (شفيق، ٢٠١٧، ٤١٩) تحديد وقياس العوامل الكامنة وراء الظواهر والمشاهدات تفسير الظاهرة بعدد أقل من العوامل.

٣-٣- أنواع التحليل العاملي

ويمكن التمييز بين نوعين من التحليل العاملي: التحليل العاملي الاستكشافي (Exploratory Factor Analysis (EFA): هو استقرائي في جوهره؛ ويهدف إلى اكتشاف المجموعة المثلى التي يمكن أن تتضمن المتغيرات الكامنة، دون اعتبار سابق لصياغة الفروض (Anderson, 1974) (83). التحليل العاملي التوكيدي (Confirmatory Factor Analysis (CFA): هو إجراء لاختبار الفروض في العلاقة بين متغيرات معينة تنتمي

لعوامل فرضية مشتركة يتحدد عددها وتفسيرها مقدماً؛ أي عند صياغة الإطار النظري للبحث وتحليل مشكلته قبل جمع البيانات (Mark & David, 1992: 113).

٣-٤- تحليل النتائج الدراسية من أجل الوصول إلى نتائج الدراسة تم تصميم استمارة استبانة بهدف فهم دور تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على أداء المالي للمصارف التجارية في إقليم كردستان - العراق. تشمل العينة (١٠) مصارف.

٣-٥- المعلومات العامة: تم تخصيص الجزء الأول من الدراسة للبيانات الديموغرافية الخاصة بالفئة المبحوثة والتي تتمثل في موظفي المصارف التجارية و خبراء في إقليم كردستان، بغية التعرف على خصائص عينة الدراسة من حيث الجنس، المؤهل العلمي، الوظيفة، الخبرة (عدد سنوات العمل بالمصرف). جدول 1 البيانات الديموغرافية حسب (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة، الخبرة)

البيانات الديموغرافية				
النسبة التراكمية	النسبة %	عدد		
13.3%	13.3%	12	أنثى	الجنس
100.0%	86.7%	78	ذكر	
	100.0%	90		المجموع
2.2	2.2%	2	أقل من ٢٥ سنة	العمر
21.1	18.9%	17	25-34 سنة	
80.0	58.9%	53	35-44 سنة	
92.2	12.2%	11	45-54 سنة	
100.0	7.8%	7	٥٥ سنة فأكثر	
	100.0%	90		المجموع
1.1	1.1%	1	إعدادية	المؤهل العلمي
١٥.٥	14.4%	١٣	دبلوم	
65.5	50.0%	٤٥	بكالوريوس	
91	25.5%	٢3	ماجستير	
100.0	8.9%	٨	دكتورا	
	100.0%	90		المجموع
8.9	8.9%	8	مدير	الوظيفة
16.7	7.8%	7	نائب مدير	
35.6	18.9%	17	مدير اقسام	
85.6	50.0%	45	موظف	
100.0	14.4%	13	خبير	
	100.0%	90		المجموع
5.6	5.6%	5	من سنة الي ٥ سنوات	عدد سنوات العمل او الخبرة
16.7	11.1%	10	من ٦ الي ١٠ سنوات	
71.1	54.4%	49	من ١١ الي ١٥ سنوات	
100.0	28.9%	26	اكثر من ١٥ سنوات	
	100.0%	90		المجموع

المصدر: تم اعداد الجدول من قبل الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS.V.27.

البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة تشير إلى أن اكثرية المشاركين هم من الذكور، حيث ما يشكل نسبة ٨٦.٧٪ من العينة، مقارنة بـ ١٣.٣٪ من الإناث. هذه النسبة تشير إلى هيمنة الذكور في الوظائف المصرفية، الأمر قد يعكس طبيعة التوظيف في القطاع المصرفي في إقليم كردستان العراق. أما من حيث الفئات العمرية، فإن اكثرية المشاركين يتراوح بين ٣٥ و ٤٤ سنة، ما يشكل نسبة ٥٨.٩٪ من العينة. يليها الفئة العمرية من ٢٥ إلى ٣٤ سنة بنسبة ١٨.٩٪، وهو ما يدل على أن العينة تتكون أساساً من أفراد في منتصف حياتهم المهنية، مما يعزز احتمالية امتلاكهم لخبرة مهنية جيدة. اما بنسبة لفئات العمرية الأصغر من ٢٥ سنة والأكبر من ٥٥ سنة كانت الأقل تمثيلاً، حيث شكلت نسب ٢.٢٪ و ٧.٨٪ على التوالي، مما يشير إلى أن العينة تميل نحو الأفراد الذين هم في أوج مسيرتهم المهنية. اما بنسبة للمؤهلات العلمية، تشير البيانات أن نسبة كبيرة من المشاركين يحملون درجات علمية عالية، حيث أن بنسبة ٣٥.٦٪ من العينة يحملون درجة الماجستير و ٨.٩٪ يحملون درجة الدكتوراه. هذا المستوى العالي من التعليم يعكس أهمية الكفاءة الأكاديمية في التوظيف في القطاع المصرفي. كما أن غالبية المشاركين هم الحاصلين على درجة البكالوريوس بلغت ٣٥.٦٪. يتبين النتائج من حيث التوزيع الوظيفي أن نصف العينة (٥٠.٠٪) هم من الموظفين، بينما ١٨.٩٪ من المشاركين يشغل مناصب مديري أقسام. نسبة المديرين ونواب المديرين تشكل ١٦.٧٪، مما يشير إلى وجود عدد مناسب من الأشخاص في المناصب الإدارية العليا. وجود ١٤.٤٪ من العينة من الخبراء ذوي المعلومات المصرفية. وأخيراً، من حيث سنوات العمل أو الخبرة، تظهر البيانات أن ٥٤.٤٪ من المشاركين لديهم خبرة تتراوح بين ١١ و ١٥ سنة، بينما يمتلك ٢٨.٩٪ من العينة خبرة تزيد على ١٥ سنة، مما يعكس وجود فئة كبيرة من الأفراد ذوي الخبرة كافية في هذا القطاع. هؤلاء العاملين يعتبرون العمود الفقري للمصارف ويساهمون في استقرارها ونجاحها.

٣-٦ - اختبار KMO وبارتليت لملاءمة العينة

تم تحقق من الملاءمة العينة لتأكد من جودة القياس

وبارتليت	KMO اختبار
قياس كايزر-ماير-أولكين	0.715
او درجات الحرية df قيمة	435
Sig. قيمة	.001

تم استخدام هذا الاختبار الدراسة جدول ٢ اختبار لنتائج KMO

المصدر: تم اعداد الجدول من قبل الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS.V.27.

يتراوح مقياس كايزر-ماير-أولكين KMO بين 0 و ١، حيث تعتبر القيمة ٠.٦ أو أكبر عادة مقبولة للتحليل العاملي.

من جدول اعلى نلاحظ ان قيمة (كايزر-ماير-أولكين) تساوي ٠.٧١٥ وهي قيمة مقبولة حيث ان الحد ادنى لتلك قيمة ٠.٦ و هذا يعني ان المقياس ممتاز، وتبلغ درجة المعنوية لقياس "Sig." ٠.٠٠١ هي قيمة الاحتمال (p-value) التي تقيس مدى تأكيد الفرضية الصفرية، وفي هذه الحالة، إذا كانت قيمة "Sig." منخفض جداً أو تساوي 0.000، فهذا يعني أن هناك دليل قوي جداً ضد الفرضية الصفرية، وبالتالي يمكن التأكيد على وجود تغيرات إحصائية في المصفوفة. اما قيمة الدرجات الحرية (df) 435: يشير عدد درجات الحرية إلى حجم العينة المستخدمة في اختبار بارتليت. هذا العدد يعتمد على عدد المتغيرات في البيانات.

٣-٧ - اختبار صدق الاستبيان

تم التحقق من صدق المحتوى للاستبيان بعرضها على مجموعة من المحكمين من (٤) أعضاء هيئة تدريس من ذوي الخبرة الادارية و المصرفية بهدف إبداء رأيهم حول صحة ودقة محتوى الاستبيان من حيث وضوح العبارات والصياغة اللغوية ومناسبتها لقياس ما وضعت من أجله وانتمائها للمجال الذي تتبع له، وإضافة أو تعديل أو حذف ما يرونه مناسباً من العبارات، وتم الأخذ بالتعديلات المقترحة من المحكمين بنسبة (60٪)، حيث يتكون الاستبيان بصورته النهائية من (٣٠) سؤال.

٣-٨ - تطبيق التحليل العاملي: طريقة المركبات (P.C) Principle Components

بعد توزيع استمارات الاستبيان بشكل عشوائي، والتي بلغت عددها (١٣٢) استمارة، تم جمع (١٠١) استمارة واستبعد (١١) منها، وتم توزيعها على (١٠) مصرفاً في إقليم كردستان، وتم استخدام (٩٠) استمارة منها في عملية التحليل النهائي، تتكون عينة الاستبيان من: المدير، نائب المدير، مدير الأقسام، والموظف والخبراء. وتم الحصول على نتائج التحليلات باستخدام الحاسوب الالكتروني عن طريق البرنامج الاحصائي للعلوم الاجتماعي (SPSS) Statistic package for Social Sciences وذلك من خلال استمارة التي تضمنت عدد من الاسئلة حول اذ تم دراسة دور تطبيق مباديء ادارة الجودة الشاملة على اداء المالي للمصارف في اقليم كردستان، وتم تحديد عدد من الاسئلة التي ادخلت كمتغيرات في تحليل المركبات وهي كالآتي:

٣-٩- نتائج تطبيق طريقة المركبات (P.C) Principle Components

من الجدول (٣) يتبين النتائج التي تم الحصول عليها بطريقة (P.C) عن المشاركين التي تمثل (٩٠) الأفراد.

جدول ٣ نتائج تطبيق التحليل العاملي

العامل	التحليل العاملي		
	القيم المميزة	نسبة تباين العامل %	النسبة التراكمية للتباين %
1	7.472	24.906	24.906
2	1.986	6.621	31.527
3	1.843	6.144	37.671
4	1.809	6.031	43.702
5	1.531	5.103	48.805
6	1.435	4.784	53.589
7	1.3	4.334	57.923
8	1.237	4.122	62.045
9	1.12	3.733	65.779
10	1.083	3.608	69.387
11	0.946	3.152	72.539
12	0.901	3.004	75.542
13	0.821	2.737	78.279
14	0.788	2.625	80.905
15	0.731	2.436	83.34
16	0.626	2.087	85.427
17	0.58	1.933	87.36
18	0.482	1.607	88.967
19	0.45	1.501	90.468
20	0.433	1.443	91.911
21	0.381	1.271	93.182
22	0.345	1.151	94.333
23	0.325	1.084	95.417
24	0.285	0.949	96.366
25	0.241	0.805	97.171

مجلة الجامعة العراقية المجلد (٧١) العدد (١) شباط لسنة ٢٠٢٥

97.906	0.735	0.22	26
98.581	0.675	0.202	27
99.191	0.611	0.183	28
99.64	0.449	0.135	29
100	0.36	0.108	30

المصدر: تم اعداد الجدول من قبل الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS.V.27.

من خلال الجدول (٣)، يمكن ملاحظة أن هذه العوامل تشكل 69.387% من التباين الكلي للمتغيرات الدراسية. تظهر الأجزاء المظلمة وجود ١٠ عوامل رئيسية (ذات دلالة معنوية) حيث تتجاوز قيمتها من الواحد الصحيح، هذا يدل أن هذه العوامل تؤثر بشكل كبير على الأداء المالي للمصارف في إقليم كردستان. تفسير العوامل المستخلصة نسب متفاوتة من التباين الكلي، مما يعد أمراً مهماً في تحليل المتغيرات المؤثرة على الأداء المالي للمصارف. تمثل العوامل العشرة التالية كل منها نسبة محددة من التباين الكلي على التوالي: 7.472%، 1.986%، 1.843%، 1.809%، 1.531%، 1.435%، 1.3%، 1.237%، 1.12%، و 1.083% ولتحديد العوامل المؤثرة بشكل دقيق، يتم الاعتماد على المتغيرات ذات الدلالة المعنوية لهذه العوامل كما هو موضح في الأجزاء الواردة في الجدول(٤).

جدول ٤ قيم مصفوفة العوامل المدورة الخاصة بمتغيرات الدراسة

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	المتغيرات
	-								0.717	س٣٠- ان تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة يؤدي إلى زيادة مستوى الثقة والأمان تجاه المصرف من قبل العملاء.
	0.204	0.333		0.114						س٢٣- تطبيق تؤدي مبادئ ادارة الجودة الشاملة إلى زيادة ولاء العملاء في المصارف التجارية.
			0.101			0.288	0.229	0.166	0.698	س١٥- تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة يؤدي إلى تعزيز السمعة المالية للمصرف.
0.207					0.484		0.118	0.105	0.648	س١٨- ان تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة يؤدي إلى تسهيل فهم وتحليل التقارير المالية.
	0.335			0.158			0.292	0.3	0.555	س٢٨- إن تطبيق مبادئ ادارة الجودة شاملة تؤثر على تحسين جودة المنتجات المصرفية المقدمة للعملاء.
		0.232		-			0.27	0.74	0.283	س٢٧- تطبيق معايير جودة شاملة تؤدي إلى تحسين سرعة إنجاز المعاملات المصرفية للعملاء.
				0.122	0.343	0.171		0.706	0.166	س٢٦-استخدام مبادئ ادارة الجودة الشاملة تساهم في تعزيز رضا العملاء عن قنوات الاتصال (مثل الهاتف والبريد الالكتروني).
			0.455	0.267		0.188		0.604		

0.258	0.314	0.197		0.119		0.307	0.231	0.429	0.354	س١٦- ان تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة تساهم في تحسين ميزة التنافسية في السوق المالي للمصارف.
	-		0.176			0.129	0.713			س٥- احد تحديات التي تواجه المصارف التجارية هو استخدام التقنيات قديمة لتطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة.
	0.237			0.125	0.347		0.653	0.282	0.101	س١٣-ان تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة تساعد في تحسين دقة العمليات المالية وتقليل الأخطاء المالية.
	0.187		0.246			0.271	0.641	0.184	0.133	س١٤- ان تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة تساهم في تحسين كفاءة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء.
	-	0.11	-	0.365	0.142		0.5٤0		0.367	س٧- أن هناك نقصاً في البرامج التدريبية الكافية لتطبيق والتعزيز مبادئ ادارة الجودة الشاملة في المصارف.
		0.103	0.119			0.708		0.41	0.113	س٢٠- تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة يعزز التعاون بين الأقسام المالية والإدارية في مصارف.
	0.13				0.203	0.658			0.394	س٦- أن تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة يزيد من رضا العملاء في المصارف التجارية.
0.175		0.251			-	0.123	0.657	0.326		س١- هناك عديد من التحديات التي تواجه المصارف التجارية في تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة.
-0.15		0.213	0.1		0.761		0.138		0.236	س١١- تساهم تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في زيادة الكفاءة الإنتاجية و ربحية في المصارف.
0.158			0.133	0.369	0.560		0.195	0.3		س١٩- تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة تساهم في تحسين استراتيجيات التسعير الخدمات المالية.
0.378	0.185			-	0.141	0.529	0.217		-	س٤- توجد مقاومة من قبل الموظفين لتطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في المصارف التجارية.
				0.903				0.113		س٢١- يؤدي تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة إلى تقليل شكاوى العملاء عن الخدمات المصرفية.
		-	0.126	0.163	0.518		0.254	0.295	0.517	س١٧- تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة تساعد في زيادة الشفافية العمليات المالية.

س٢٤-	تزيد دقة المعلومات المقدمة للعملاء نتيجة لتطبيق مباديء ادارة الجودة الشاملة.	0.404		0.331	0.176	0.495	0.13	0.208	-	0.128
س٢٩-	ان تطبيق مباديء ادارة الجودة الشاملة يؤدي إلى الفهم وإدراك أفضل لدى العملاء لخدمات المقدم واهميته.	0.149		0.161			0.827		0.193	
س٢٥-	ان تطبيق المباديء ادارة الجودة الشاملة للمصارف تساهم في وضوح سياسات وإجراءات المصرف.	0.175		0.195	0.311	0.203	0.713		-	0.104
س٨-	أن تعقيد الإجراءات والعمليات يمثل عقبة أمام تطبيق مباديء ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات المالية.	0.118	0.1	0.198		0.204		0.626	-0.21	0.15
س٢٢-	أن مباديء ادارة الجودة الشاملة تتحسن تجربة العملاء وتقديم خبراتهم بشكل عام.	0.319	-0.13	0.168		0.247	0.335	0.573	0.176	0.128
س١٠-	أحد التحديات في تطبيق مباديء ادارة الجودة الشاملة هو النقص الموارد المالية او التكلفة المرتفعة لتطبيقها والحفاظ عليها.	0.309				0.273		0.534		0.367
س٣-	تتوافر الكوادر البشرية المدربة بشكل كاف لتطبيق مباديء ادارة الجودة الشاملة.						0.103			0.794
س٢-	أن الإدارة العليا تدعم جهود لتطبيق مباديء ادارة الجودة الشاملة في مصارف.	0.107		0.136		0.338		0.38	0.422	0.229
س٩-	تواجه المصارف تحديات قانونية أو تنظيمية في تطبيق مباديء ادارة الجودة الشاملة.	0.141		0.119	0.103	0.118	0.102	0.207	0.165	0.806
س١٢-	ان استخدام والتطبيق المباديء ادارة الجودة الشاملة تؤدي إلى تحسين الكفاءة التشغيلية للمصرف.	0.112		0.377	0.328	0.248		0.115	0.418	-

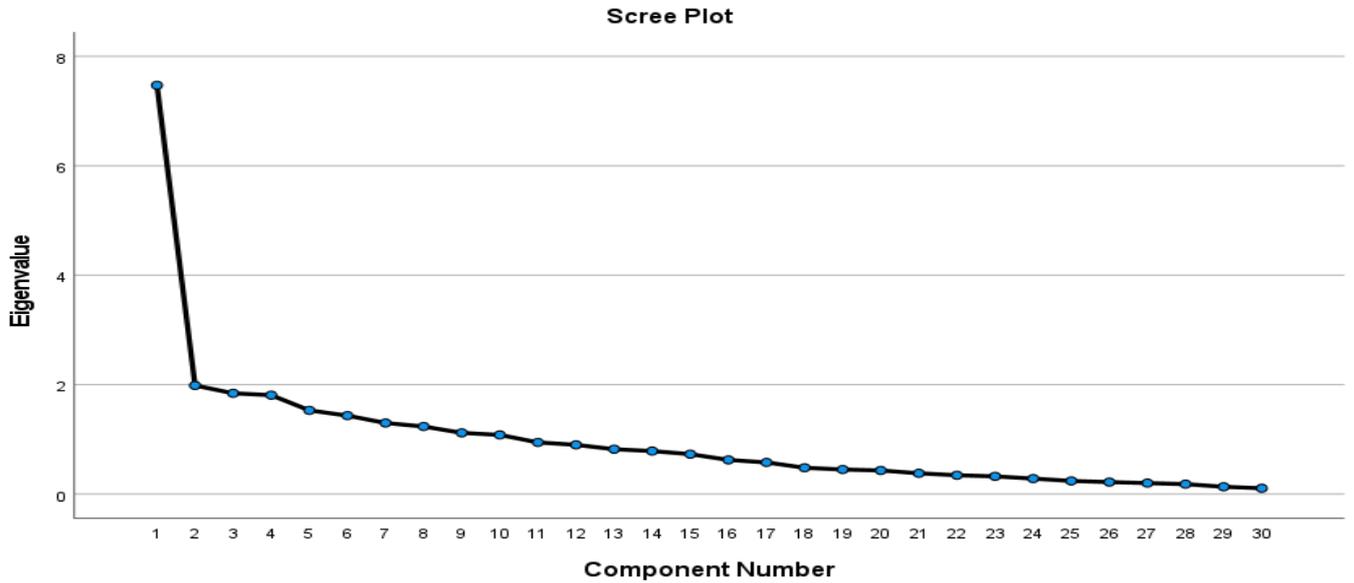
المصدر: تم اعداد الجدول من قبل الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS.V.27.

العامل الأول: يلعب دوراً مهماً في إبراز أهمية تطبيق مباديء إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها المباشر على الأداء المالي للمصارف التجارية. ان هذا العامل يشكل نسبة كبيرة من التباين الكلي ما يصل إلى (٢٤.٩٠٦٪)، مما يجعله عاملاً أساسياً في تفسير العلاقات بين المتغيرات المدروسة. هذا العامل يشير إلى أن تطبيق مباديء إدارة الجودة الشاملة يمكن أن يؤدي إلى زيادة كبيرة في مستوى الثقة والأمان الذي يشعر به العملاء تجاه المصرف، وهذا بدوره يعزز الاستقرار المالي للمؤسسات المصرفية. هذا العامل يتمتع بتشبع معنوي يبلغ (٠.٧١٧). ثم يأتي عامل آخر ذو أهمية، حيث يتمتع بتشبع معنوي (٠.٦٩٨)، وهو يعكس تأثير تطبيق مباديء إدارة الجودة الشاملة في زيادة ولاء العملاء للمصارف التجارية. وهذا الولاء لا يأتي من فراغ نتيجة مباشرة لتحسين الخدمات المقدمة عن طريق تطبيق مباديء إدارة جودة الشاملة، مما يساعد في بناء علاقات طويلة الاجل

مع العملاء زيادة قدرة المصارف التجارية في السوق، ويظهر عامل اخر الذي بلغ تشعبه (٠.٦٤٨)، وهو يشير إلى أهمية دور تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تعزيز السمعة المالية للمصارف، الذي يؤدي الي زيادة القدرة التنافسية للمصرف في السوق المالي نتيجة تحسين جودة الخدمات المالية. العامل الثاني: يعد هذا العامل ذو أهمية بالغة في تفسير العلاقة بين المتغيرات المدروسة من حيث الأهمية بعد العامل الأول، يقوم هذا العامل بتفسير نسبة (6.621%) من التباين الكلي يتضمن هذا العامل مجموعة من المتغيرات ذات التأثير الكبير، وأبرزها هو تأثير تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على تحسين سرعة إنجاز المعاملات المالية للعملاء، حيث يظهر هذا العامل تشعباً معنوياً قوياً بلغ (٠.٧٠٦). يعتبر هذا العامل ابراز أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تسريع العمليات في المصارف، مما ينعكس إيجاباً على رضا العملاء في ظل المنافسة الشديدة في القطاع المالي، ويليه العامل تشعب بمقدار (0.604) مما يعكس الى دور تطبيق مبادئ إدارة جودة شاملة تساهم في تعزيز رضا العملاء عن قنوات الاتصال مثل الهاتف والبريد الالكتروني، وتشير الى ان بناء قنوات الاتصال حديثة يساهم في تقديم خدمات أسرع وأكثر دقة، ما يقلل من الأخطاء ويزيد من كفاءة العمليات في المصارف التجارية. بناءً على ذلك أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يساعد في تحسين الجوانب التقنية، مما يؤثر إيجابياً على تجربة العملاء وزيادة ولائهم، التي عنصراً جوهرياً لنجاح المصارف في سوق تنافسية. **العامل الثالث:** يظهر هذا العامل ذو أهمية خاصة في دور تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على أداء المالي للمصارف. وهذا العامل التي بلغ نسبة (٦.١٤٤%) من التباين الكلي ويضم المتغيرات أحد أبرز التحديات التي يعكسها هذا العامل هو استخدام التقنيات القديمة في تطبيق مبادئ جودة الشاملة، حيث يشعب هذا المتغير تشعباً معنوياً بمقدار (٠.٧١٣). هذا يشير إلى أن التقنيات القديمة تشكل تحدياً أمام تحسين الأداء المالي في المصارف، ويليه العامل الذي يشعب بمقدار (٠.٦٥٣)، والذي يوضح أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يساهم في تحسين دقة العمليات المالية وتقليل الأخطاء المالية، والتي يؤدي الي زيادة الثقة في الأداء المالي للمصارف، ثم يأتي العامل الذي يشعب بمقدار (٠.٦٤١)، والذي يشير إلى أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يلعب دوراً بارزاً في تحسين كفاءة الخدمات المقدمة للعملاء، وبالتالي ان هذه العوامل تشير الى أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ليس مجرد وسيلة لتحسين الجودة التقنيات، بل يساعد في تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل الأخطاء المالي. **العامل الرابع:** يشكل أهمية نسبية في تفسير التباين الكلي بنسبة (٦.٠٣١%)، مما يعكس دوره البارز في تعزيز الأداء المالي والإداري للمصارف من خلال تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، يتمحور هذا العامل حول تأثير تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على تعزيز التعاون بين الأقسام المالية والإدارية داخل المصارف. إذ يشعب هذا المتغير تشعباً معنوياً بمقدار (٠.٧٠٨)، مما يدل على أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى تعزيز التنسيق بين هذه الأقسام، وهو يساعد في تحقيق تكامل بين العمليات المالية والإدارية، بعد هذا يأتي العامل الذي يشعب تشعباً معنوياً بمقدار (٠.٦٥٨)، والذي يشير إلى أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يساهم في تعزيز رضا العملاء وهو اساس في نجاح المصارف. **العامل الخامس:** يلعب دوراً مهماً والتي بلغت نسبته (٥.١٠٣%) من التباين الكلي، يتضمن هذا العامل مجموعة من المتغيرات التي تبرز أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في زيادة الكفاءة الإنتاجية وربحية في المصارف وهو ما ينعكس في تشعبه المعنوي الذي بلغت (٠.٧٦١) وهذا يدل على ان تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة تؤثر ايجاباً على كفاءة الانتاجية وبالتالي زيادة الربحية في المصارف، يأتي بعد ذلك العامل الذي بلغ تشعبه (٠.٥٦٠)، والتي تشير الي ان تطبيق مبادئ جودة الشاملة يؤدي الى تحسين استراتيجيات التسعير للخدمات المالية. من خلال التنسيق القوي بين الأقسام المختلفة في المصرف، وهناك العامل اخر العامل الذي بلغ تشعبه (٠.٥٢٩) إلى وجود مقاومة من قبل الموظفين لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المصارف التجارية. هذه المقاومة قد تكون ناتجة عن قلة الوعي بفوائد المعايير أو خوف من تغيير الأنظمة القائمة، وهو ما يشكل تحدياً أمام تنفيذ هذه المعايير بفاعلية. **العامل السادس:** يحتل المرتبة السادسة من حيث الأهمية، حيث يمثل نسبة (٤.٧٨٤%) من التباين الكلي. يتضمن هذا العامل مجموعة من المتغيرات التي تبرز الدور البارز لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تقليل شكاوى العملاء المتعلقة بالخدمات في المصارف، تشعب هذا العامل بلغ (٠.٩٠٣) وهو تشعب معنوي مرتفع يدل على التأثير القوي لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في هذا المجال. يشير هذا الارتفاع في التشعب إلى أن هذا المعايير تطبق بفاعلية في المصارف وتؤدي إلى تحسين تجربة العملاء، والتي يؤدي الى انخفاض احتمال حدوث مشاكل تتسبب في شكاوى. يتبع ذلك العامل الذي بلغ تشعبه (٠.٥١٨)، وهذا يظهر أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لا يقتصر فقط على تحسين تجربة العملاء، بل يشمل تعزيز الشفافية في العمليات المالية. هذا زيادة يؤدي إلى زيادة الثقة بين العملاء والمصارف. **العامل السابع:** يمثل نسبة مهمة من التباين الكلي، حيث يشكل (٤.٣٣٤%) منه. يعكس هذا العامل الدور البارز لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تعزيز فهم وإدراك العملاء لخدمات المقدمة من قبل المصارف و **اهميته**، تشعب هذا العامل معنوياً بمقدار (٠.٨٢٧)، مما يشير إلى أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يساهم بشكل كبير في تحسين تجربة العملاء من خلال توفير معلومات

واضحة وشاملة تساعدهم في اتخاذ قرارات مالية مهمة. ويليهما العامل الذي يشبع تشبعاً معنوياً بمقدار (٠.٧١٣)، والذي يعكس أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تنوير سياسات وإجراءات المصارف. وهذا يساهم في تقوية ثقة العملاء في المصارف، حيث يشعرون أن العمليات والسياسات التي يتبعها المصرف شفافه وسهلة الفهم. **العامل الثامن:** يأتي في المرتبة الثامنة من حيث الأهمية النسبية، حيث يمثل نسبة (٤.١٢٢٪) من التباين الكلي. ويتضمن هذا العامل على مجموعة من المتغيرات التي تكشف عن التحديات المتعلقة بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات المالية. من بين هذه التحديات، يأتي تعقيد الإجراءات والعمليات كعقبة رئيسية تحول دون التطبيق الفعال لهذه المعايير. يتشعب هذا المتغير بتشعب معنوي مقداره (٠.٦٢٦)، وهذا يشير إلى أن التعقيدات الإجرائية تلعب دوراً أساسياً في الحد من فعالية مبادئ إدارة الجودة الشاملة. يلي هذا العامل من حيث الأهمية المتغير الذي بلغ تشعبه (٠.٥٧٣)، والذي يكشف أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يمكن أن يساهم بشكل كبير في تعزيز تجربة العملاء. على الرغم من التحديات، فإن تبني هذه المعايير يمكن أن يؤدي إلى تقديم خدمات مالية أكثر كفاءة وفعالية، وهذا يؤدي إلى تحسين تجربة العملاء. **العامل التاسع:** يحتل المرتبة قبل الأخيرة من حيث الأهمية النسبية، حيث يمثل نسبة (٣.٧٣٣٪) من التباين الكلي. يحتوى هذا العامل مجموعة من المتغيرات المهمة التي تؤثر بشكل فعال على الأداء المالي للمصارف. أحد أبرز هذه المتغيرات هو توفر الكوادر البشرية المدربة بشكل كافٍ لتطبيق مبادئ الجودة الشاملة. يتشعب هذا العامل بتشعب معنوي يبلغ (٠.٧٩٤)، وهذا يدل على أن وجود كوادر مؤهلة ومدربة يشكل أحد العوامل الأساسية في نجاح تطبيق مبادئ الجودة الشاملة. يليه في الأهمية العامل الذي بلغ مقدار تشعبه (٠.٤٢٢)، والذي يشير إلى أن دعم الإدارة العليا يمثل عنصراً محورياً في تعزيز جهود تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المصارف. ويعتبر دعم الإدارة العليا عاملاً أساسياً لضمان وتوجيه الموارد اللازمة وتوفير البيئة المناسبة لتطبيق هذه مبادئ بفعالية. **العامل العاشر:** رغم أنه يأتي في المرتبة الأخيرة من حيث الأهمية النسبية بمقدار (٣.٦٠٨٪) من التباين الكلي، إلا أنه يشير إلى تحديات جوهرية تواجهها المصارف في تطبيق مبادئ الجودة الشاملة، لاسيما فيما يتعلق بالجوانب القانونية والتنظيمية. تشعب هذا العامل بمعامل معنوي مقداره (٠.٨٠٦) يعكس تأثير هذه التحديات على قدرة المصارف في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بفعالية، و يعتبر هذا العامل مؤشراً هاماً على ضرورة تكييف استراتيجيات تطبيق الجودة الشاملة مع المتطلبات القانونية والتنظيمية لضمان نجاحها واستدامتها.

والشكل البياني الاتي يوضح دور العوامل (العشرة) المؤثرة على الاداء المالي في المصارف التجارية في العينة المبحوثة:



شكل ٢ نتائج تطبيق التحليل العائلي باستخدام طريقة المركبات الرئيسية المصدر: تم اعداد الجدول من قبل الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS.V.22.

الاستنتاجات والتوصيات الاستنتاجات

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الأداء المالي في المصارف التجارية في اقليم كردستان - العراق، وفي ضوء الدراسة العملية تم التوصل إلى النتائج التالية:

١. يظهر النتائج إلى وجود علاقة طردية معنوية بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة والأداء المالي للمصارف التجارية، حيث يعزز تطبيق هذه مبادئ كفاءة المصارف على جذب عملاء جدد والحفاظ على العملاء الحاليين، ويقلل من الأخطاء، وهذا يؤدي تحسن الأداء المالي.
٢. تبين آراء العينة على ان تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يساهم في تسريع إنجاز المعاملات المالية، التي تؤدي الي زيادة الربحية في المصارف نتيجة لاستخدام قنوات الاتصال المختلفة مثل الهاتف والبريد الإلكتروني، ويعتبر عنصراً أساسياً لنجاح المصارف في سوق تنافسية.
٣. اسفرت آراء العينة الدراسة على ان استخدام التقنيات القديمة يشكل عائقاً امام تحسين الأداء المالي، بما أن تطبيق ادارة الجودة الشاملة تساهم في تحسين دقة العمليات المالية وتقليل الأخطاء، مما يؤدي الي تحسين كفاء التشغيلية في المصارف.
٤. أكدت آراء العينة المدروسة ان تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة يعزز التعاون بين الأقسام المالية والإدارية، مما يساهم في تحسين رضا العملاء ونجاح المصارف في تسهيل امور العملاء في الاسواق المالية.
٥. جاءت آراء العينة الدراسة مؤكدة على ان تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يؤدي الى زيادة الكفاءة الإنتاجية وربحية في المصارف، ويحسن استراتيجيات التسعير للخدمات من خلال التنسيق بين الأقسام، لكن يواجه تحديات مثل مقاومة التغيير من قبل بعض الموظفين والتعقيدات في المصارف.
٦. تبين آراء العينة المدروسة على ان تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة تؤثر ايجابياً على جودة الخدمات ويقلل من شكاوى العملاء، مما يعزز كفاءة والشفافية في العمليات المالية، ويؤدي الى زيادة الثقة بين العملاء والمصرف.
٧. حسب آراء العينة أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يعزز فهم العملاء لخدمات المصرف، ويساهم في تحسين تجربة العملاء من خلال توفير معلومات.
٨. تبين آراء العينة الدراسة على ان المصارف تواجه تحديات تتعلق بتعقيد الإجراءات والعمليات التي يؤثر على فعالية تطبيق مبادئ الجودة الشاملة، لكن تطبيق هذه مبادئ يمكن أن يؤدي إلى خدمات مالية أكثر كفاءة وفعالية.
٩. أكدت آراء العينة المؤكدة إلى أن دعم الإدارة العليا ووجود كوادر مدربة ومؤهلة يساعد في نجاح تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتحقيق أهدافه.
١٠. وأخيراً يشير آراء العينة الدراسة أن تواجه المصارف عديد من تحديات تتعلق بالجوانب القانونية والتنظيمية التي تؤثر على قدرة المصارف في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بفعالية.

التوصيات

بناء على نتائج الدراسة، يوصى بالآتي:

- ١- يوصى بضرورة تطبيق مبادئ إدارة الجودة في المصارف التجارية بشكل الجوهري لجذب العملاء وتعزيز الأداء المالي، من خلال تحسين عمليات المالية وتقليل الأخطاء.
- ٢- يجب على المصارف تستخدم الأنظمة والتقنيات الحديثة لتجنب التحديات المرتبطة بالتقنيات القديمة، ويؤدي الى زيادة كفاءة الخدمات وتحسين العمليات المالية.
- ٣- حث المصارف على تقوية قنوات الاتصال مع العملاء مثل الهاتف والبريد الإلكتروني، التي تؤدي الى زيادة رضا العملاء وسرعة إنجاز المعاملات .
- ٤- اهتمام بتدريب وتطوير الكوادر البشرية يعتبر أمراً حيوياً، لان الكوادر المؤهلة يساعد في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتحقيق أهداف المصرف.
- ٥- يجب على المصارف تعزيز التعاون بين الأقسام المالية والإدارية لتسهيل تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وزيادة الكفاءة الإنتاجية و ربحية في المصارف.
- ٦- وضع استراتيجيات لتعامل مع مقاومة التغيير من قبل الموظفين لضمان تطبيق معايير الجودة بفعالية.
- ٧- تطوير استراتيجيات تسعير وتعزيز الشفافية في العمليات المالية والمصرفية مما يزيد الثقة بين المصارف والعملاء ويقلل من شكاوى العملاء .
- ٨- يجب على المصارف العمل على ادراك ومعالجة التحديات القانونية والتنظيمية التي قد تؤثر على تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بكفاءة والفعالية.

٩- يعتبر دعم الإدارة العليا ضرورياً لنجاح تطبيق المبادئ إدارة الجودة الشاملة وتحقيق تحسينات ملموسة في الأداء المالي والخدمات المقدمة.

المقترحات

١. ضرورة اعتماد المصارف على تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة التي تساهم في تنسيق بين اقسام، تخفيض التكاليف الخدمات التي تقدمها المصارف في اقليم كردستان وتعزيز الكفاءة التشغيلية وبالتالي زيادة رضا العملاء ونجاح المصارف في سوق تنافسية.
٢. ضرورة قيام المصارف، بما في ذلك المصارف في إقليم كردستان، بتنظيم ندوات ومؤتمرات لتعريف مجالات تطبيق ادارة الجودة الشاملة وأهميتها، بالإضافة إلى عقد دورات تدريبية حول تطبيقاتها، لضمان نجاحها بشكل ملموس.
٣. يتعين على السلطة المركزية فرض تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على مستوى القطاع المصرفي ككل للاستفادة من مزاياها وذلك بهدف تجنب الأزمات والانهيارات المالية والمصرفية التي قد تواجه اقتصاد إقليم كردستان.
٤. نوصي الباحثين المستقبليين بالتركيز في دراساتهم على "تأثير اسس و مبادئ ادارة الجودة الشاملة في إعادة تشكيل العمليات المصرفية: في

إقليم كردستان - العراق"

الخاتمة

توضح هذه الدراسة بما أن تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة يلعب دوراً حيوياً في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية في اقليم كردستان- العراق. من خلال تحليل العوامل المتعددة، تم تحديد تأثيرات إيجابية ملموسة على عدة جوانب مثل رضا العملاء، تعزيز الكفاءة التشغيلية، تحسين التعاون بين الأقسام المختلفة، وتحقيق استراتيجيات تسعير أكثر فعالية. ورغم الفوائد المتعددة، فإن المصارف تواجه عدة تحديات، بما في ذلك مقاومة التغيير الموظفين، تعقيد الإجراءات، والتحديات القانونية والتنظيمية. لذلك، يمكن القول إن تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة ليس فقط أداة لتحسين الأداء المالي، بل هو استراتيجية كاملة التي تتطلب توافقاً داخلياً وتكيفاً مع البيئة القانونية لتحقيق النجاح بشكل ملحوظ ومستمر.

المصادر

المصادر باللغة العربية

- أحمد، حابي والبشير، زيدي، (2022)، دور حوكمة الشركات في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية في اقليم كردستان- دراسة ميدانية لعينة من المهنيين والاكاديميين، البحث المنشورة في مجلة المناجير، المجلد (٤) عدد(٢) ص ٧٠ - ٩٦.
- الترتوري، محمد عوض وجويحات، أغادير عرفات(٢٠٠٦)، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليم العالي و المكتبات و مركز المعلومات، الطبعة الأولى ، دار المسيرة ، عمان/الأردن .
- التير، أحمد محمد والشويرف، عبدالله مفتاح و زبلح، علي حسين (٢٠٢٣)، أثر تطبيق ممارسات إدارة الجودة على الأداء المالي: دراسة تطبيقية لعينة من المصارف التجارية العاملة في مدينة مصراتة "مجلة البحوث الاقتصادية والمالية المجلد (٩)، العدد (٢) ص ٣٠-٥٦.
- الجنابي، أكرم سالم حسن (٢٠٢٢)، إدارة الجودة الشاملة نهج استراتيجي يضمن الأداء الصحيح من أول مرة وكل مرة، "مجلة كلية دجلة الجامعة المجلد(٥) العدد (١) ص ١٧٥ - ١٨٢.
- الخطيب، محمد محمود (٢٠١٠)، الأداء المالي وأثره على موائد أسهم الشركات ، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان- الأردن.
- الراشد، محمد بن عبدالعزيز (٢٠١١) إدارة الجودة الشاملة دراسة نظرية ونموذج مقترح لها في مكتبة الملك فهد الوطنية " مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية المجلد (١٧) العدد 2-26
- العباسي، عبدالحميد محمد (٢٠١٣)، أسلوب الاحصائي التحليل والتفسير باستخدام الحاسب وبرامج SPSS ، قسم الإحصاء الحيوي والسكاني، معهد الدراسات والبحوث الإحصائية، القاهرة، جمهورية مصر العربية .
- العمري، كوثر و الرزيقية، هاجر خميس سليم (٢٠٢٢)، أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء بمدارس التعليم الأساسي في محافظة مسقط من وجهة نظر أعضاء الهيئتين الإدارية والتدريسية "المجلة العربية للنشر العلمي العدد (٤٥) ص ١٩٩-٢٢١.
- الغامدي، محمد بن فوزي. (٢٠٢١) مقدمة في إدارة الجودة الشاملة، فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر، الاطبعة الاول، الرياض، مملكة العربية السعودية.
- القرني، شريفة سعد و البيشي، أماني علي (٢٠٢٣) أهمية الجودة الشاملة في المؤسسات الاجتماعية "المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث المجلد (٧) العدد (١)، ص ٢٣-٣٩.

- النعيمي، محمد عبدالعال (٢٠٠٩)، إدارة الجودة المعاصر، الطبعة الاولى، دار اليازوري للطبع والنشر، عمان- الأردن.
- حمود، خضير كاظم (٢٠٠٧)، إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الاولى، دار المسيرة لمنشر و التوزيع و الطباعة، عمان - الاردن.
- أبو زيادة، زكي زأي (٢٠١١)، بعنوان أثر تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي - دراسة تطبيقية في عينة من المصارف التجارية الفلسطينية المجلد (٢٥)، العدد (٤) ص ٨٧٩-٩٣٠.
- سعد، خالد بن (١٩٩٧) إدارة الجودة الشاملة تطبيقات عمى القطاع الصحي " الطبعة الاول، مكتبة الملك فهد ، الرياض السعودية".
- شفيق، ضامي ستار (٢٠١٧)، استخدام التحليل العاملي في تحديد العوامل المؤدية لارتفاع ضغط الدم، بحث منشور في مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، العدد ٩٩، المجلد ٢٣، ص ٣٢٩-٣٣٥.
- الشريمي، نجلاء ابراهيم و عبدالرحمن، آلاء ناصر (٢٠٢٠)، التأمين المساهمة السعودية - دراسة تطبيقية على أكبر ثلاث شركات تأمين في المملكة العربية السعودية ". المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث - مجلة العلوم الاقتصادية، مجلد ٤ عدد ١٥ ص 40-65.
- الكبيجي، مجدي وائل و أبو عواد، بهاء (٢٠١٣)، بعنوان قياس أثر استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء المالي في الشركات الصناعية المساهمة العامة، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات المجلد (٢) العدد (٣٢) ص 367-403.
- بسمة، جلايبية، ستايتية لمياء (٢٠١٨)، دور إدارة الجودة الشاملة في تحديد الأسلوب القيادي دراسة ميدانية بمركز الضرائب - قالمة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل، جامعة ٨ ماي ١٩٤٥، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم اجتماع ". الجزائر.
- كاكه حمه، خانم نوري و محمود، بهناز رؤوف (2016). ادارة الجودة الشاملة اثرها في تحسين الاداء المالي دراسة تطبيقية في عينة من المصارف التجارية في محافظة السلیمانية مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية ، المجلد (١٢) ، العدد (٣) 122-167.
- مروى، خوالد. (٢٠١٩) "دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الرضا الوظيفي، رسالة ماجستير في علوم الاقتصادية، تخصص الاقتصاد، جامعة محمد خيضر - بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،".
- يوسف، بومدين (2007). إدارة الجودة الشاملة و الأداء المتميز، البحث المنشور في مجلته الباحث عدد 62-72.٥.
- Anderson, Theodore W (1974), An Introduction to Multivariate Statistical Analysis, 1st Edition, John wiley.
- Fahad Said AlharthyA, Ayman AjinaB. 2023. "THE IMPACT OF APPLYING QUALITY STANDARDS ON THE INTERNAL OPERATIONS IN THE PUBLIC SECTOR IN THE SULTANATE OF OMAN." Journal of Profess. Bus. Review. |Miami, v. 8 | n. 5| 1-15.
- Lab, Hakeem Hammood FlayyihMohammed Faez Hasan's. 2023. "Measuring the level of banking performance according to the requirements of comprehensive quality management: an Application Study." shtar Journal of Economics and Business Studies (IJEBS), Volume 4 (1) 1-18.
- James Daniel Chindengwike, Alex Reuben Kira, Jacqueline Felix Manyanga. 2021. "The Influence of Approved Budget on Promoting Outsourced Revenue Collection Performance of Local Government Authorities in Developing Countries." IJIRMP | Volume 9, Issue 2, 34-41.
- Moses Agashi Aloh, Fabian Udum, Joseph O.Elom. 2023. "Effects Of Budget Implementation On Goal Achievement Of State Owned Tertiary Institutions In Ebonyi State, Nigeria." The Certified National Accountant Journal . Vol 31 (4), 41-62.
- Mark L. Berenson, David M. Levine (1992), Basic Business Statistics: Concepts and Applications, New Jersey: Prentice Hall International INC.

- خديجة, الحاج نعباس (٢٠٢٠)، إدارة الجودة الشاملة، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف-كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المحاضرات خديجة, الحاج نعباس (٢٠٢٠)، إدارة الجودة الشاملة، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف-كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المحاضرات
- Accessed 04/ 15/ 2024" <https://www.univ-chlef.dz/FSECSG/wp-content/uploads/2023/05>
- Accessed 03 30. 04 30. Accessed 03 31, 2024. <https://bakkah.com/ar/knowledgecenter/%D9%85%D8%B9%D8%A7%D9%8A%D9%8A%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D9%88%D8%AF%D8%A9>.