وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

الجامعة القادسية

كلية الأدارة والأقتصاد

قسم علوم المالية والمصرفية

(أدارة الجودة الشاملة ودورها في الميزة التنافسية للمصارف التجارية)

بحث مقدم الى قسم علوم المالية والمصرفية هو جزء من متطلبات نيل الشهادة البكالوريوس في علوم المالية والمصرفية.

مقدم من قبل الطالب

(حسن فلاح عبد الحسين الشمري)

بأشراف الأستاذ

(علي غانم شاكر)

الأهداء

الى من شاطرتني همومي ومن أنارت لي طريقي الى زهرة عمري ونور عيني

((أمي الغالية))

الى الروح التي سكنت قلبي وذهبت الى مثواها الاخير

((روح والدي رحمه الله))

الى نبع المحبة والوفاء

((أخي أخواتتي))

الى النور الذي أضاء لي دربي

((اساتذتي))

الى من تتسابق الكلمات لتخرج معبرة عن مكنون ذاتها تقديرا ووفاء ورفيق دربي

((العلوية أم شاه زنان))

شكر وتقدير

بكل الاحترام والتقدير يسرني أن أرفع أصدق وأخلص كلمات الشكر والعرفان للأستاذ

((علي غانم شاكر))

الذي كان عونا لي بعد الله في أنجاح مشروع التخرج والحصول على درجة البكالوريوس

سائلين الله عز وجل أن يحفظه ويسدد خطاه وأن يتفضل عليه بالخير حيث كان.

قائمة محتويات البحث

الموضوع

أ-الأية

ب- لأهداء

ج- الشكر والتقدير

١-المستخلص

٢- المقدمة

٣- المبحث الأول:منهجية البحث

٤- المبحث الثاني:المطلب الأول:أدارة الجودة الشاملة

٥- المبحث الثاني:المطلب الثاني:الميزة التنافسية

٦- المبحث الثالث:المصارف التجارية

٧- المبحث الرابع:المطلب الأول:مقدمة تاريخية من المصارف

٨- المبحث لرابع:المطلب الثاني:وصف مفصل للاستبيان

٩- الاستنتاجات والتوصيات

١٠-المصادر العربية والأجنبية

المستخلص

ينطلق البحث من مشكلة مفادها (تتمثل مشكلة البحث في الافتقار إلى مفهوم الجهات ذات العلاقة ويمكن الاستفادة منه في مجال تقويم المصارف التجارية بين مدى قدرة المصارف على مزاولة أعمالها بشكل صحيح وسليم فيما يؤدي إلى تحقيق أهدافها) ويسعى البحث إلى تحقيق جملة من الأهداف والتي منها (بيان إمكانية الاستفادة من مفهوم إدارة الجودة الشاملة في تقويم المصارف التجارية العراقية) ويستمد البحث أهميته من (تكمين أهمية البحث في بيان موضوع إدارة الجودة الشاملة وآلية تطبيقية وانعكاسية الايجابية على المصارف التجارية العراقية من خلال تطبيق الجودة في المصارف واعتبارها عنصراً أساسيا في تقييمها ومدى استمرارها وبقاءها اكبر فترة زمنية ومنافسة المصارف التي تعمل في نفس المجال بالعمل على تحقيق رضا الزبون ورغباته) وتم اختيار فرضية البحث والتي مفادها (تتمثل فرضية البحث لا وجود علاقة ذاتية ودلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة ودورها في دعم الميزة التنافسية بالبنوك التجارية العراقية) وتوصل البحث إلى عدد من الاستنتاجات منها (إن المؤشرات الإحصائية تشير إلى عدم وجود فجوة كبيرة بين أبعاد جودة الخدمة المدركة و المتوقعة مما يعني ان وجود الخدمة تعد مرضية للزبائن) إما أهم التوصيات (التوجه إلى الزبائن والعملاء المستفيدين من البنك ومعرفة جودة الخدمات التي يقدمها لهم البنك من خلال الأفكار والمقترحات) .

المقدمة

تعد إدارة الجودة الشاملة أهم المفاهيم الإدارية الحديثة التي تساعد المنظمة على الارتقاء بأدائها وتحقيق التمييز في مستويات جودة من خدماتها كما إن تطبيق المعايير والحصول على شهادة التأهيل يعتبر بمثابة دليل وضمان للمتعاملين مع هذه المنظمة على مستوى الجودة الذي سيحصلون عليه حيث أصبح ينظر للإدارة على عملية ديناميكية ومستمرة كما أنها تهدف لتفادي كافة التعقيدات الداخلية والخارجية لتحقيق التفوق والتمييز المستمر للمنظمة عن المنافسين بها فقد تنافس بالجودة العالية أو الكلفة المنخفضة لتنال رضا ووفاء عملائها وبالتالي تحقيق ميزة تنافسية .

تكتب الدراسات المالية والمصرفية أهمية قصوى في الحياة العلمية والعملية حيث تمثل البنوك التجارية على وجه التحديد أهمية حاسمة لضمان تلك الدراسات فهي تعد أهم مكونات مؤسسات الإيداع المالية على الإطلاق حيث أنها الأولى في الإنشاء والأكثر في الانتشار .

((المبحث الأول))

أولا : منهجية البحث :-

يعرض هذا المبحث استعراضاً لمنهجية البحث المتبعة والمتمثلة في مشكلة البحث ، أهميته ،أهدافه ،حدوده ، الزمانية ، المكانية ، فرضياته ، طريقته .

١- مشكلة البحث :

تتمثل مشكلة البحث في الافتقار الى مفهوم الجهات ذات العلاقة ويمكن الاستفادة منه في مجال تقويم المصارف التجارية يبين مدى قدرة المصارف على مزاولة اعمالها بشكل صحيح وسليم مما يؤدي الى تحقيق اهدافها .

٢- اهمية البحث :

تكمن اهمية البحث في بيان موضوع ادارة الجودة الشاملة وآلية تطبيقه وانعكاساته الايجابية على المصارف التجارية العراقية من خلال تطبيق الجودة في المصارف واعتبارها عنصراً اساسياً في تقييمها ومدى استمرارها وبقاءها اكبر فترة زمنية ومنافسة المصارف التي تعمل في نفس المجال بالعمل على تحقيق رضا الزبون ورغباته

٣- اهداف البحث :

يسعى البحث الى تحقيق عدد من الاهداف الرئيسية من اهمها مايلي :

أ- توضيح مفهوم ادارة الجودة الشاملة والمتطلبات التي يقوم عليها وعناصرها .

ب- بيان امكانية الاستفادة من مفهوم ادارة الجودة الشاملة في تقويم المصارف التجارية العراقية .

٤- فرضية البحث

يعتمد البحث على الطريقة العدمية (الصغرية) الرئيسية الاتية:-

((لايوجد علاقة ارتباط ذو دلالة احصائية بين ادارة الجودة الشاملة ودورها في دعم الميزة التنافسية للبنوك التجارية العراقية))

٥- طريقة البحث

يعتمد البحث على مصادر أساسية والمتمثلة بالكتب والورديات ويتمثل مجتمع البحث بدارسة عدد من المصارف التجارية اما عينة البحث فتكون من مجموعة من المديرين والموظفين والمدققين العاملين في المصارف .

اما الجانب العلمي للبحث فقد تكون من مطلبين وتتضمن :-

المطلب الاول استعراض لعدد من المصارف التجارية في العراق ، امام المطلب الثاني فقد تضمن دراسة اداء عينة من موظفي المصارف التجارية للتعرف على دور ادارة الجودة الشاملة في دعم الميزة التنافسية للمصارف التجارية ولغرض تحقيق اهداف البحث واختبار الفرضية الرئيسية ثم استعمال استمارة الاستبيان التي تتكون من اربعة محاول عرض المحور الاول المعلومات العامة ، امام المحور الثاني فقد عرض الجودة الشاملة وبين الثالث الميزة التنافسية ودرس الرابع المصارف التجارية .

وقد تم استعمال مقياس ليكون الخماسي لتفريغ بيانات استمارة الاستبيان ، اما اهم الاساليب الاحصائية التي وضمن في البحث فهي المتوسط الحسابي ، الانحراف المعياري ، معامل الارتباط .

٦- حدود البحث :

أ- الحدود المكانية:- تتمثل الحدود المكانية بعدد من المصارف التجارية .

ب- الحدود الزمانية :- اقتصرت فترة الدارسة في البحث على الفترة من ٢٠١٧/١٠/١ ولغاية ٢٠١٨/٤/١

((المبحث الثاني))

- المطلب الأول
- أولاً :- إدارة الجودة الشاملة .
- مفهوم وتعريف الجودة .
- اهمية الجودة .
- اهداف الجودة .
- ابعاد الجودة .
- مراحل تطبيقات الجودة

المطلب الأول: مفهوم وتعريف الجودة

- يعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة من اكثر المفاهيم التي استحوذت من قبل اهتمام العديد من الباحثين ، كما انها تعد من المفاهيم الادارية التي تتباين بشأنها الافكار والاراء وفقاً لوجهات نظر الباحثين والذي يتمحور حول الهدف التي تسعى الى تحقيقها الشركة والذي يتمثل بتحقيق رضا كافة الاطراف الفاعلة في الشركة (السامرائي ،٢٠٠٧، ٤٩-٥٠).

اما تعريف الجمعية الامريكية للجودة للجودة مفهوم ذاتي اين يكون لكل شخص تعريف خاص به ،ففي الاستعمال الجودة لها معنيين هما (Gareth jomes,2001,10):-

أ- هي منتج او خدمة خالية من النقائض .

ب- الخصائص الخاصة بالمنتج او الخمة ، والتي تؤثر قابليتها على ارضاء حاجات الزبون الواضحة والضمنية .

وتعرف الجودة على انها امر فردي تعمد على التفضيلات المستخدمة التي يطلبها في السلعة او الخدمات . (سونيا،محمد البكري ، ٢٠٠٠،١٦)

ثانيا:أهمية إدارة الجودة الشاملة

اسفر الاهتمام المعاصر بموضوع الجودة عن نشاة إهتمام دولي عالمي أفرز معايير دولية لها مكانتها واهميتها.(سعيد،٢١،ش١٩٩٦)

١. المعيار الصناعي الياباني ؟

- طور اليابنيون في عام ١٩٨١ مواصفات الادارة الشاملة عرفت باسم المعيار الصناعي وقد اوضحت المعيار ان السيطرة الفاعلة على الجودة تتطلب تعاون كافة العاملين في المنظمة ، وهم الادارة العليا ، والمدينون والمشرفون والعمال في كافة مجالات وانشطة المنظمة مثل البحوث والتطوير ، والتخطيط ، والشراء والصنع والفحص والتدريب.

٢. معيارالايزو 9000 والاوربي .

- طورت الجماعة الاوربية معيار للجودة ، وهو ايزو 9000 وركز هذا المعيار على إلزام منظمات الاعمال العاملة في نطاق دور الجامعة الاوربية باتباع اجراءات ضمن إدارة منهجية للجودة وقد تضمن المعيار ثلاث عناصر رئيسية هي :-

أ- توفير دليل للسيطرة على الجودة يستوفي القواعد الاشادية للايزو .

ب- توثيق اجراءات الجودة .

جـ - وجود تعليمات مكتوبة للعمل .(سعيد،٢١،ش١٩٩٦)

ثالثا: اهداف أدارة الجودة الشاملة وفوائدها

يتمثل الهدف الاساسي من تطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة في الشركات (سعيد،٢١،ش١٩٩٦) في ((تطوير الجودة للمنتجات والخدمات مع احراز تخفيض في التكاليف والاقلال من االوقت والجهد الضائع لتحسين الخدمات المقدمة للعملاء وكسب رضائهم))

ويتمثل هذا الهدف الرئيسي للجودة على ثلاث فوائد رئيسية مهمه وهي: العملاء .(السقاف،١٩٩٨،١١):-

١- خفض التكاليف : ان الجوده تتطلب عمل الاشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة من المرة الاولى وهذا يعني تقليل الاشياء التالفة او إعادة إنجازها وبالتالي تقليل التكاليف .

٢- تقليل الوقت اللازم لانجاز المهمات للعميل : فالاجراءات التي وضعت من قبل المؤسسة لانجاز الخدمات للعميل قد ركزت على تحقيق الاهداف .

٣- تحقيق الجودة : وذلك بتطوير المنتجات والخدمات حسب رغبة

رابعا: ابعاد الجودة الشاملة .

تباينت اراء المختصين في تحديد ابعاد الجودة وان كانت هنالك مجموعة من الابعاد المشتركة بينهم ، فحسب فانه للجودة ابعاد يمكن توضيحها بالجدول التالي((Darid .A.garrin١٩٨٨)):

البعد	التعريف
المطابقة	ونعني بها قياس المنتج النهائي مع المواصفات الموضوعة مسبقاً للتاكد من تطابق وتماثل التصميم مع المواصفات (البكري ،٢٠٠٠،١١)
السمعة	الاداء السابق والعناصر غير الملموسة للاخر كأن يكون المنتج من افضل المنتجات في السوق (البكري ،٢٠٠٠،١١)
الاداء	خصائص المنتج الاساسية مثل وضوح الالوان بالنسبة للصورة (Kai, yang,and E1-Haik,Basem,op-cit)
الاستجابة	مدى تجاوب البائع مع الزبون ، مثل مجاملة البائع للزبون (Kai, yang,and E1-Haik,Basem,op-cit)
الخدمات المقدمة	حل المشاكل والاهتمام بالشكاوى ، بالاضافة الى سهولة الاصلاح(البكري ،٢٠٠٠،١١)

خامسا: مراحل تطبيقات ادارة الجودة الشاملة

يتطلب تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة عدة مراحل وقد حدد جابلونسكي اربعة مراحل لتطبيق ادارة الجودة الشاملة وهي :- (المحياوي ،٢٠٠٦،١٠٦)

١- المرحلة الاولى :- التهيئة والاعداد / هذه المرحلة عبارة عن معرفة مدى الحاجة الى تطبيق مدخل ادارة الجودة الشاملة في الشركة المبحوثة .

٢- المرحلة الثانية :- الدراسة والتخطيط / بناءاً على البيانات التي تجمعها في المراحل السابقة وفي حالة كونها مشجعه لاتخاذ قرار تطبيق ادارة الجودة الشاملة .

٣- المرحلة الثالثى :- التقويم /تتضمن تقويم واقع الشركة المعنية من حيث دراسة الوضع الحالي للشركة ومن تقويمها بهدف تحديد مايمكن اعتبارها قوة دعم لتنفيذ التطبيق .

٤- المرحلة الرابعة :- التنفيذ/ وهي تعتبر من اهم مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة والبعض يعتبرها البداية الحقيقة لترجمة المتطلبات .

المطلب الثاني:- الميزة التنافسية

أولا:مفهوم الميزة التنافسية .

ثانيا: انواع الميزة التنافسية .

ثالثا: ابعاد الميزة التنافسية .

رابعا: تطوير نظام المعلومات في البنوك المنافسة .

مفهوم الميزة التنافسية

تنشأ الميزة التنافسية بمجرد توصل المؤسسة الى اكتشاف طرق جديدة اكثر فعالية من تلك المستعملة من قبل المنافسين ، اذ يكون بمقدورها تجسيد هذا الاكتشاف ميدانياً ، وبمعنى آخر بمجرد إحداث عملية إبداع بمفهوم واسع . (خليل ،١٩٩٦، ٣٩)

بان التنافسية يقصد بها (النجار ،٢٠٠٠: ١١) القدرة على الصمود امام المنافسين بغرض تحقيق الاهداف من:استقرار،نمو،توسع،ابتكار ،ربحية، تجديد . (النجار ،٢٠٠٠: ١١)

انواع الميزة التنافسية .

لقد أشار Porterالى ان هنالك شكلين للميزة التنافسية هما الزيادة بالتكلفة والتمايز ، ومن ثمة فالمؤسسة تستطيع التفوق على منافسيها من خلال تحقيق تكاليف الانتاج وبالتالي تحقيق ميزة السعر المنخفض او من خلال تميز المنتج.

اولاً . ميزة التكلفة الاقل :-

يمكن لمؤسسة ما ان تحقق ميزة التكلفو الاقل إذا كان هيكل تكاليفها المتعلقة بالانشطة المنتجة للقيمة اقل من تلك المنافسين (porter m.E,opcit,p.97) بمعنى تحقيق المؤسسة ميزة التكلفة الاقل في حالة ما إذا كانت تكاليف انشطتها المشتقة للقيمة أدنى من تلك المحققة عند منافسيها .

وحتى يمكن الحيازة على الميزة بالتكلفة الاقل يتم الاستناد الى مراقبة عوامل تطوير التكاليف ، حيث ان التحكم الجيد في هذه العوامل مقارنة بالمنافسين يكسب للمؤسسة ميزة التكلفة الاقل(أنيس ،٢٠٠٦، ٩٠٦) اذ تتمثل هذه العوامل في:-

أ- مراقبة الحجم :- تمثل اقتصاديات الحجم اكبر عائق للدخول او الحركة في السوق .

ب- مراقبة التعلم :- التعلم هو نتاج للجهود الكثيفة والمتواصلة المبذولة من قبل الاصدارات والعمال على حد سواء .

ت- مراقبة تأثيرات استعمال القدرات :- بمعنى المحافظة على مستويات مستقرة من النشاط ان يتضمن الاستخدام الامثل لقدرات وموارد المؤسسة.

ج ـ مراقبة العلاقات :- ويقصد بها استغلال المؤسسة المختلف علاقاتها الاطراف المكونة والمحيطة بها .

هـ - مراقبة الارتباطات الداخلية :- ويتم ذلك من خلال ربط النشاطات المهمة فيها بينهما.

و- مراقبة التكامل :- بمعنى دراسة إمكانية ضم انشطة جديدة باعتبار انها ستخفض من مستوى التكاليف بشكل كبير .

ثانياً :- ميزة التميز

يمكن ان تتميز المؤسسة عن منافسيها عندما يكون بمقدار الحيازة على الخصائص قديره تجعل الزبون يتعلق بها . (porter m.E,opcit,p.97.)

التميز يتم عندما تكون قادرة على تقديم منتج او خدمة بمواصفات متمايزة خلالها يدرك العملاء والمنافسين وبحيث ان التحكم الجيد في هذه العوامل مقارنة بالمنافسين يكسب المؤسسة ميزة التمايز .(porter m.E,opcit,p.97.)والمتمثلة في :

أ- الاجراءات التقديرية .

ب- الروابط .

ت- الرزنامة .

ث- الموقع .

ابعاد الميزة التنافسية :

يرى كل من ((الطويل واسماعيل))(الطويل واسماعيل ،٢٠٠٨، ١٣) بأن هنالك ابعاد للميزة التنافسية تتمثل في :-

١- بعد الكلفة :- ان الشركات التي تسعى الى الحصول على حصة سوقية اكبر كأساس لتحقيق نجاحها وتفوقها هي التي تقوم منتجاتها بكلفة ادنى من المنافسين لها .

٢- بعد الجودة :- ان الجودة تعد من المزايا التنافسية المهمة التي تشير الى ادارة الاشياء بصورة صحيحة لتقديم منتجاتها تتلائم مع احتياجات الزبائن .

٣- بعد المرونة :- تعد المرونة بانها الاساس لتحقيق الميزة التنافسية للشركات من خلال الاستجابة السريعة .

٤- بعد التسليم :- ان بعد االتسليم هو بمثابة قاعدة الاساسية للمنافسة بين الشركات في الاسواق من خلال التركيز على خفض المعدل الزمني والسرعة في تصميم منتجات جديدة وتقديمها الى الزبائن بأقصر وقت ممكن .

٥- بعد الابداع :- يضيف بعض الكتاب والباحثين بعد الابداع بوصفه بعداً من ابعاد الميزة التنافسية .

تطوير نظام المعلومات في البنوك المنافسة :

ان تطور الاتصالات العالمية ونظام الادارة قد مكنت المستهلك من التسويق في الاسواق العالمية لغرض الحصول على الجودة والسعر الشاملين ، وهذه الظاهرة أدت الى حدة المنافسة واجبرت المنظمات على العمل في اسواق عالمية مفتوحة وغير محمية ولضمان فعالية المنظمات في لااسواق العالمية فهي بحاجة الى نظم معلومات واتصالات قوية ، التي تدعم الادارة بتزويده بالمعلومات التي تساعد على اتخاذ القرارات الرشيدة والرقابة على العمليات وتحليل المشاكل وخلق خدمات جديدة او تحسينها للحصول على ميزة تنافسية والوصول الى التميز . (ياسين ،١٩٩٨، ٢٨)

العلاقة بين ادارة الجودة الشاملة والميزة التنافسية .

ان توضيح طبيعة العلاقة بين ادارة الجودة الشاملة الميزة التنافسية تتم من خلال :

أ- التزام ودعم الادارة العليا .

ان دعم الادارة العليا للمنظمة اهمية كبيرة تذهب الى ابعد من مجرد تخصيص موارد لازمة وتضح كل منظمة مجموعة اسبقيات فاذا كانت الادارة العليا غير قادرة على إظهار التزامها الطويل الامد لتحقيق هذه الاسبقيات حتى تنجح ادارة الجودة الشاملة . (الطائي،٢٠٠٥،١٤٥)

ب- التخطيط الاستراتيجي للجودة الشاملة .

ان ادارة الجودة الشاملة تجعل التخطيط بمثابة القلب النابض لبقائها في عالم الاعمال ، ويتسخدم التخطيط الاستراتيجي بوصفه وسيلة لتوحيد انشطة البنوك التجارية تجاه مهمة واهداف واحدة لذلك فالتخطيط لادارة الجودة الشاملة استراتيجياً يكون مشتقاً من تخطيط استراتيجية الاعمال . (الطائي،٢٠٠٥،١٤٥)

جـ - التركيز على المؤمن له .

ان التركيز على المؤمن له احد الركائز الاساسية الحديثة وفرص النجاح لاي بنك تجاري كانت لذلك تبدأ فكرة التسويق الحديث وتنتهي به للحصول على اكبر شريحه ممكنة من المؤمن لهم وهذه الفكرة تعود بالدرجة الاساس الى دور المنافسة نحو تقديم افضل الخدمات بالجودة العالية في البنوك التجارية العراقية . (الطائي،٢٠٠٥،١٤٥)

د – التحسين المستمر .

ان التحسين المستمر اساساً مهمه تميزت به فلسفة ادارة الجودة على انماط العمل السابقة فهي الانشطة المعتمدة من البنوك التجارية لزيادة كفاية عمليات الجودة وفاعليتها لتقديم منافع اضافية الى البنك وعملائه (الطائي،٢٠٠٥،١٤٥).

هـ - مشاكرة العاملين

ان الاساس الذي تستند اليه مشاكرة العاملين في اللبنوك التجارية الذي اكدته إدارة الجودة الشاملة يبدأ بخطوة اساسية تمثل بمعرفة كل فرد عامل بالبنك دوره في تحقيق الميزة بنجاح . (الطائي،٢٠٠٥،١٤٥)

المبحث الثالث

((المصارف التجارية))

- مفهوم وتعريف المصارف التجارية .

- اهداف المصارف التجارية .

المصارف التجارية

- مفهوم وتعريف المصارف التجارية :- تعد البنوك التجارية مؤسسات مالية تتعامل بالائتمان وتسمى احيانا ببنوك الودائع ، واهم ما يميزها عن البنوك الاخرى هو قبولها تحسن الطلب والحسابات الجارية .(رمضان،١٩٩٦،٢٧)

ويعرف البعض بالبنك بانه مكان التقاء عرض الاموال بالطلب عليها بمعنى ان البنوك تعمل كاوعية تتجمع فيها الاموال والمدخرات ليعاد اقراضها الى من يستطيع ويرغب في الاستفادة وإفادة المجتمع منها عن طريق استثمار .(زياد سليم رمضان ومحفوظ احمد ، ١٩٩٦،٣٦) .

اهداف البنوك التجارية .

- ان تنظيم وضبط وظائف الاهداف التي تسعى لبلوغها وهي الربحية ، السيولة ،الامان ، وعليه فالبنوك التجارية ترمي الى تحقيق اكبر الارباح بالتوازي مع توفير السيولة اللازمة ، آخذه في الحسبان عنصر الامان .

١- هدف الربحية .

يحاول البنك تعظيم ارباحه من خلال تعظيم إيراداته او تدني تكاليفه حيث تأخذ الايرادات شكل الفؤاد على القروض التي يمنحها للغير او العوائد الموجودة من لااصول المالية بمختلف انواعها .

٢- هدف السيولة

نقصد بالسيولة في البنك ، قدرته على الوفاء بالتزاماته المتمثلة في القدرة على مجابهة طلبات سحب المودعين ومقابلة طلبات الائتمان (رشيد، جودة،١٩٩٩،٢٠٠)،

لذلك نجد ان البنوك تقوم بتوظيف اموالها في توليفة وتشكيلة متكاملة من الاصول المناسبة التي تجعل من قدرة البنك على تسييل جزء منها بسرعة لمواجهة حركات السحب امراً ميسوراً.(الشواربي،١٩٩٨ ،٨٩)

٣- هدف الامان

لايستطيع البنك التجاري استيعاب خسائر تزيد عن قيمة رأس مالها ، فأي خسائر من هذا النوع معناه التهام جزء من اموال المودعين وبالتالي افلاس البنك التجاري ولهذا تسعى البنوك التجارية الى توفير اكبر قدر من الامان للمودعين من خلال تجنب المشاريع ذات الدرجة العالية من المخاطرة . (الشواربي،١٩٩٨ ،٨٩)

المبحث الرابع

المطلب الأول

مقدمة تاريخية عن المصارف

١. مصرف الشرق الأوسط العراقي للاستثمار

- تأسيسه

أسس مصرف الشرق الأوسط العراقي للاستثمار كشركة مساهمة برأسمال اسمي مقرر قدره (٢٠٠) مليون دينار عراقي بموجب شهادة التأسيس المرقمة م.ش/٥٢١١ والمؤرخة في ١٩٩٣/٧/٧ الصادرة عن دائرة تسجيل الشركات بموجب قانون الشركات النافذ حينذاك المرقم (٣٦) لسنة ١٩٨٣ المعدل مدفوعاً منه ٢٥% أي (١٠٠) مليون دينار. وبعد الحصول على إجازة الصيرفة الصادرة عن البنك المركزي بكتابه المرقم ص.أ/د/٤/٤٩١ بتاريخ ٢٨/أيلول/١٩٩٣ وفقاً لأحكام قانونه السابق المرقم (٦٤) لسنة ١٩٧٦، باشر المصرف عمله وفتح أبواب فرعه الرئيسي للجمهور يوم ١٩٩٤/٥/٨.

بلغ رأسمال المصرف (٤٠٠) مليون دينار. وفي العام ٢٠٠٨ قررت هيئته إضافة مبلغ (١١) مليار دينار من الأرباح المتحققة إلى رأسمال المصرف المدفوع ليكون (٤٢) مليار دينار.

وفي عام (٢٠٠٩) تم اضافة مبلغ (١٣) مليار من الارباح المستحقة الى رأس مال المصرف ليصبح راس مال المصرف (٥٥) مليار دينار.

- عدد ومواقع فروع المصرف

للمصرف (١٩) فرعاً عاملاً داخل القطر، ثمانية منها داخل مدينة بغداد وأحد عشر خارجها.

- أهداف المصرف الرئيسة

تعبئة المدخرات الوطنية وتوظيفها في المجالات الاستثمارية المختلفة، والمساهمة في تعزيز مسيرة التنمية الاقتصادية وفق إطار السياسة العامة للدولة وبما يحقق أهداف المصرف في التطور والنمو ولديه عقد مع شركة (يورونيت) (Euronet) لتوفير الخدمات الخاصة بادارة بطاقات الخصم وادارة مكائن الصراف الالي وخدمات ربط المنظومة بالشبكات المحلية والعالمية ولديه عقد مع شركة الخدمات المالية المصرفية – البحرين (F.A.S) لتوفير خدمات بطاقة (Mastercard) وبطاقات الخصم.

يتميز مصرف الشرق الاوسط باحتفاظه واستقطابه الكفاءات البشرية المؤهلة والمتخصصة ذات اداء عالي وكفاءات علمية مهنية راقية وتحرص ادارة المصرف العليا على تطوير موارده البشرية بتنمية قابلياتهم وتوسيع مواهبهم وقدراتهم الادارية والمصرفية بوضع برامج وعقد نداوت واثارة مناقشات واقامة دورات تدريبية التي لها اضافة الى رفع مستوى العاملين تؤدي الى تحسين الانتاجية وترشيد النفقات وتطوير مستوى اداء الاعمال والخدمات المقدمة الى الزبائن.

٢. مصرف البلاد الإسلامي للاستثمار والتمويل

نبذة مختصرة عن المصرف

تأسس مصرف البلاد الإسلامي للاستثمار والتمويل (ش.م.خ) بتاريخ ٢٠٠٦/٧/٦ ومارس أعماله فعلاً بتاريخ ٢٠٠٦/١١/٧ برأسمال مقرر قدره (٥٠) مليار دينار المدفوع منه لغاية ٢٠٠٧/١٢/٣١ مبلغ (٢٥) مليار دينار بموجب عقد التأسيس المرقم ٤٨٣ والمؤرخ في ٢٠٠٦/٧/٦ وقد أجيز ممارسة الصيرفة الاسلامية بموجب كتاب البنك ا لمركزي العراقي المرقم ٢٣٨٩/٣/٩ والمؤرخ في ٢٠٠٦/١٠/١٦. كما ارتفع عدد فروع المصرف من (ثلاثة فروع) في عام ٢٠٠٧ إلى (ثمانية فروع) في عام ٢٠٠٨. حيث تم افتتاح أربعة فروع + مكتب واحد خلال عام ٢٠٠٨ وهي:

١. فرع الناصرية في محافظة ذي قار.
٢. مكتب الموارد المائية – في بناية وزارة الموارد المائية.
٣. فرع الإنماء – في بغداد – ساحة الفردوس.
٤. فرع الزعفرانية – شركة بغداد للمشروبات الغازية شارع شركات القطاع المختلط الصناعية.
٥. فرع البصرة – شارع كورنيش البصرة على شط العرب.

وضمن خطة المصرف لعام ٢٠٠٩ فتح (عشرة فروع) منها ٩ فروع داخل العراق وواحد خارج العراق في بيروت (لبنان).

لقد ساعد هذا التوسع الكبير والسريع هو نمو رأس مال المصرف من مبلغ (٢٥) مليار دينار عند الافتتاح في اواخر سنة ٢٠٠٦ ليصبح عام ٢٠٠٨ مبلغ (٥٠) مليار دينار وفي عام ٢٠٠٩ بلغ (١٠٠) مليار دينار وسوف ينمو ليصبح في عام ٢٠١٠ مبلغ (١٥٠) مليار دكينار وذلك استناداً لتعليمات البنك المركزي العراقي المرقم ١٢١٩/٣/٩ في ٢٠١٠/٣/١٠ حول قرار زيادة رؤوس اموال المصارف الى (٢٥٠) مليار وذلك خلال فترة ثلاث سنوات.

أهداف مصرف البلاد الإسلامي

السعي لتقديم أفضل الخدمات لزبائنه لفتح الحسابات بأنواعها وتحويل أموال الأفراد والشركات على أسس إسلامية كالمشاركة والمرابحة والمضاربة والاستصناع والاستزراع وغيرها.

٣. مصرف الائتمان العراقي شركة مساهمة خاصة (CREDET BANK OF IRAQ)

المساهمون:

١. بنك الكويت الوطني (NATIONAL BANK OF KUWAIT) ٧٥%.

٢. مؤسسة التمويل الدولية (INTER NATIONAL FINANCE CORBRATION) ١٠%.

٣. نخبة من المستثمرين العراقيين (GROUP OF IRAQI INVESTORS) ١٥%.

أولاً. تأسيسه

تأسس مصرف الائتمان العراقي في عام ١٩٩٨ برأسمال قدره (٢٠٠) مليون دينار عراقي بموجب إجازة التأسيس المرقم م/ش/٦٦١٥ في ١٩٩٨/٧/٢٥ وإجازة ممارسة الصيرفة في ١٩٩٨/١٠/٦ وتمكن من فتح أبوابه للعمل المصرفي في ١٩٩٨/١٠/١٤ وقد تمكنت إدارة المصرف من زيادة رأسماله بعد ذلك مرات عديدة ليصل في نهاية عام ٢٠٠٨ إلى (٧٠) مليار دينار عراقي واحتياطياته القانونية (٢٣) مليار دينار ، وزاد مجموع تخصيصاته عن (٢٤) مليار دينار عراقي وهناك أكثر من (١٣,٧) مليار دينار أرباح قابلة للتوزيع حيث بلغ رأس مال المصرف المدفوع نهاية سنة ٢٠٠٩ (٨٥) مليار دينار اما الاحتياطيات فقد بلغت (٢٧) مليار دينار وتتكون من (١١) مليار دينار احتياطي رأس المال المقرر بموجب قانون البنك المركزي العراقي و (١٦) مليار تمثل ارباح غير موزعة على المساهمين .

ثانيا. أهدافه

يهدف المصرف إلى المساهمة في التنمية الاقتصادية وتنشيط فعاليتها في بناء العراق في إطار السياسة العامة للدولة عن طريق ممارسة أعمال الصيرفة الشاملة في كافة المجالات الاستثمارية والتمويلية ولجميع القطاعات الخاصة ومؤسسات الدولة الاقتصادية والتجارية والصناعية ومكافحة غسيل الأموال والأنشطة التنموية الأخرى والعمل وفق أحكام قانون البنك المركزي العراقي وتعليماته وكذلك قانون الشركات النافذ حيث منذ مشاركة بنك الكويت الوطني بنسبة (٧٥%) ومؤسسة التمويل الدولي بنسبة ١٠ % من رأس مال المصرف في عام ٢٠٠٥ استمرالمصرف في تعزيز موارده المالية وتطوير خدماته اسهاماً منه في تطوير الاقتصاد العراقي من خلال تقديم الخدمات المتميزة ولمختلف الانشطة المصرفية والتجارية والاستثمارية التي تدخل تحت احكام قانون المصارف رقم (٩٤) لسنة ٢٠٠٤ ، كما استمر المصرف خلال العامين الاخيرين في تطوير السلامة الامنية والضبط الاداري في جميع اقسامه وانشطته بما يتفق مع السياسات والاجراءات والقوانين والتعليمات النافذة.

اهم انجازات المصرف خلال الفترة ٢٠٠٥ – ٢٠٠٩

١. تنامي رأس المال على عدة مراحل سنوية ليصل الى ٨٥ مليار دينار عراقي خلال عام ,٢٠٠٩

٢. بناء احتياطي رصين بلغ ٢٧ مليار دينار عراقي عدا نتائج هذا العام.

٣. انشاء وحدات خاصة بالامتثال والارشفة الالكترونية وتعزيز قسمي التدقيق والرقابة المالية.

٤. ربط الانشطة المصرفية والتجارية والاستثمارية بادارة المخاطر لدى البنك الكويتي الوطني.

٥. اعداد الضوابط الداخلية والسياسات واجراءات مصرفية مكتوبة وموضحة للعاملين في المصرف.

٦. اعداد السياسات والاجراءات المتعلقة بمنح الائتمان.

٧. تطبيق نظام (الـ Swift للتحويلات المالية).

٨. تطبيق نظام SIDE SAFE WATCH للتحقيق بحالات التزوير والاحتيال وغسيل الاموال.

٩. تحديث النظام المصرف المركزي CORE BANKING SYSTEM الى (Equation ٣,٩).

١٠. تطوير الفروع والتوسع داخل بغداد وخارجها.

١١. تعزيز اجراءات وانظمة الامان في الفروع.

١٢. تدريب الكادر المصرفي في جميع المجالات.

١٣. المباشرة باستخدام اجهزة الصراف الالي (ATMs) في عدد من الفروع.

١٤. تأسيس شركة الائتمان المحدودة للوساطة في بيع وشراء الاوراق المالية بتاريخ ٢٠٠٨/٥/١٢ برأس مال قدره (١٠٠) مليون دينار مملوكة بكاملها لمصرف الائتمان العراقي.

خطة المصرف لعام ٢٠١٠ في مجال الخدمات المصرفية الشخصية وفي مجال العمليات والبنى التحتية:

١. اعتماد خطة فتح فروع جديدة داخل وخارج بغداد خلال سنة ٢٠١٠ والسنوات السابقة انسجاماً مع توجيهات البنك المركزي العراقي للتوسع في اهم المناطق النفطية والصناعية لاستقطاب الشركات ذوات المتانة المالية.
٢. تعزيز التعاون مع مصرف العراق للتجارة (TBI) في مجال الاعتمادات المستندية الخاصة بالقطاع الخاص.
٣. نصب اجهزة الصراف الالي في المواقع المهمة لفروعنا داخل وخارج بغداد حيث تم استيراد ٤ اجهزة كوجبة اولى اثنان منهما لفرعين داخل بغداد الفرع الرئيسي وفرع الكرادة والاخران في فرعي اربيل وكربلاء.
٤. اعتماد خطة لاصدار بطاقات الائتمان.
٥. تطوير المنتجات المصرفية على مستوى الودائع والقروض للزبائن.
٦. تعزيز فاعلية الوحدات الخاصة بالتدقيق المالي والرقابة الداخلية والامتثال ومكافحة غسيل الاموال فضلاً عن الارشفة الالكترونية والموارد البشرية.
٧. تطبيق نظام الصرف بواسطة امين الصندوق (Cashir system) لتحسين الاجراءات والاسراع فيها.
٨. اعتماد منظومة اتصالات حديثة وربط جميع الفروع بشبكة اتصال متطورة لتسهيل جميع عمليات السحب والايداع وتبادل المعلومات والبيانات الرقمية بشكل سريع.
٩. نصب منظومات كامرات تلفزيونية للمراقبة.
١٠. نصب منظومات للانذار المبكر من الحريق والاقتحامات والسرقة.

مصرف الوركاء للاستثمار والتمويل

تأسس المصرف بتاريخ ١٩٩٩/١١/٢٠، تم تأسيس شركة مصرف الوركاء للاستثمار والتمويل ش.م.خ برأسمال قدره (٥٠٠) مليون دينار بموجب شهادة التأسيس المرقمة م.ش/٧٠٠٣ في ٢٠ /١٩٩٩/١١ الصادر من دائرة تسجيل الشركات وحصلت على اجازة ممارسة الصيرفة بموجب كتاب البنك المركزي المرقم ص.أ/٣٨/٣/٩ في ٢٠٠٠/١/١٣ وباشرت بعملها الفعلي بتاريخ ٢٠٠٢/١/٢٨ وأن كافة المساهمين هم من العراقيين تم مضاعفة رأس المال وزيادته من ٥٠٠ مليون الى مليار دينار خلال سنة ٢٠٠٠ وكما تم زيادته في سنة ٢٠٠٣ ليصبح (٢,٥ مليار دينار) وفي منتصف عام ٢٠٠٥ تم زيادة رأس المال الى (٣١) مليار دينار وخلال عام ٢٠٠٧ تم زيادته الى (٥١) مليار دينار اما خلال عام ٢٠٠٩ تم زيادة رأس المال الى (٧٥) مليار دينار.

أهم الفروع للمصرف:

١. بغداد ٢. أربيل ٣. دهوك ٤. السليمانية ٥. كركوك ٧. صلاح الدين ٨. ديالى ٩. الأنبار ١٠. النجف الأشرف ١١. الديوانية فرع البركة – الديوانية مكتب الصناعات الغذائية ١٢. المثنى ١٣. ميسان ١٤. فرع ذي قار ١٥. البصرة ووصل عددها ١٢٩ فرعاً ومكتباً داخل العراق

٥. مصرف التعاون الإقليمي الإسلامي للتنمية والاستثمار

تأسس المصرف في ٢٠٠٧/٣/٥ برأسمال قدره ٢٥ مليار دينار عراقي وزيد الى (٥٠) مليار دينار عراقي بتاريخ ٢٠٠٨/٦/٣٠، وبعد حصوله الموافقة من البنك المركزي العراقي زاول أعماله بتاريخ ٢٠٠٧/٤/٨. ويقدم خدمات مصرفية لزبائنه وفق الشريعة الإسلامية معتمداً على أنظمة العمل المصرفي الحديث منها نظام السويفت والصراف الآلي MTM وقد شرع مؤخراً بتسويق بطاقة الإئتمان إلى زبائنه ونتيجة لتوسع شبكات فروعة في انحاء القطر وتعدد وتنوع العمليات المصرفية وبالاخص العمليات ذات المنحى الاسلامي كالمرابحة وسائر الاعمال المصرفية مما ادى الى زيادة راسماله في عام ٢٠١٠ الى (١٠٠) مليار دينار عراقي.

أهدافه

تعبئة المدخرات وتوظيفها في مجالات استثمارية وفق الشريعة الإسلامية تنفيذا لخطة المصرف في اعتماد مكننة كاملة لعملياته فقد قام بشراء نظاماً الكترونيا من شركة (ITS) العائدة لبيت التمويل الكويتي وتم تدريب عددا من موظفي المصرف في كل من سوريا والكويت لأعدادهم للعمل على تطبيقه والذي فعل بتاريخ ٢٠٠٩/٣/١٧ وطبق مع العمل اليدوي، بنهاية عام ٢٠٠٩قد قام قسم النظم بربط الفروع مباشرة وتدريب كوادره على تنفيذه وفي وقت قياسي استطاع القسم المذكور احراز تقدماً ملحوظا في استغلال الطاقة الاستيعابية للنظام لغرض توجيه سير الاعمال الالكترونية وبأعلى درجة من الفعالية .

أهم الفروع

الفرع الرئيسي والإدارة العامة ، فرع كربلاء ، فرع النجف ، فرع السليمانية ، فرع البصرة ، شركة التعاون الإقليمي للتوسط ببيع وشراء الأوراق المالية، شركة التعاون للإجارة وقد اتخذت الشركة مقرا مؤقتا لها في بناية المصرف في بغداد

٦.مصرف الشمال للتمويل والاستثمار

تأسس المصرف (كشركة مساهمة خاصة) في عام ٢٠٠٤وبموجب شهادة التأسيس المرقمة (م.ش/٩١٧٣) في ٢٠٠٣/١٠/٧ الصادر من دائرة تسجيل الشركات برأسمال قدره (٢,٥) ملياران وخمسمائة مليون دينار عراقي مدفوع منه مبلغ (١,٢٥) مليار ومائتان وخمسون مليون دينار عراقي لغاية ٢٠٠٤/١٢/٣١ وحصلت موافقة البنك المركزي العراقي كتابه المرقم (٣١٤/٣/٩) في ٢٠٠٤/٣/٩ على منح المصرف اجازة الصيرفة وباشر فرعة الرئيسي نشاطه بتقديم الخدمات المصرفية للزبائن بتاريخ ٢٠٠٤/٤/١ .

رأس مال المصرف

جرى زيادة راس مال المصرف من (٢،٥) مليار دينار عراقي الى (١٠) مليار دينار بتاريخ ٢٠٠٥/١٠/١٢ كما تم زيادة راس مال المصرف من (١٠) مليار دينار عراقي الى (٢٥) مليار دينار عراقي بتاريخ ٢٠٠٦/٨/١٦ .

وفي ٢٠٠٦/١٢/٢٤ حصلت موافقة الهيئة العامة على زيادة راس المال من (٢٥) مليار دينار الى (١٠٠) مليار دينار عراقي ثم اقر زيادة راس المال من (١٠٠) مليار الى (١٢٥) مليار دينار عراقي تنفيذا لما جاء بكتاب البنك المركزي العراقي المرقم ١٢١٩/٣/٩ في ٢٠١٠/٣/١٠ المتضمن الزام المصارف برفع رؤوس اموالهم .

مكننة المصرف

كان للتكنولوجية المستخدمة في المصرف ودورها الواضح بأستخدام نضام اوريون (Orion Finance) الفرنسي العالمي في رفد العمل المصرفي والمتابعة التقنية الحديثة مثل الفيزة كارت والصراف الالي قام المصرف مشاركة موظفية بدورات خاصة داخل وخارج القطر لبدأ العمل بها في المصرف.

فروع المصرف

١. الفرع الرئيسي في بغداد ، فرع في مدينة السليمانية ، فرع في مدينة أربيل ، فرع في مدينة دهوك ، فرع آخر في مدينة بغداد بمنطقة الحارثية ، فرع مدينة الرمادي والموصل وكربلاء ليبلغ عدد فروعة العاملة عام ٢٠٠٩ ثمانية فروع.

٧.مصرف الاقتصاد للاستثمار والتمويل

تاسس المصرف كشركة مساهمة خاصة بموجب شهادة التاسيس المرقمة (م.ش/٦٥٧٦) في ١٩٩٩/١/٢ والصادرة من مسجل الشركات الوطنية براس مال قدره (٢٠٠) مليون دينار وحصل على اجازة ممارسة الصيرفة من قبل البنك المركزي العراقي وباشر نشاطه بتاريخ ١٩٩٩/٨/٢٨ تم زيادة راس ماله الى (٧٠) مليار دينار بتاريخ ٢٠٠٩/١٢/٣١ .

اهداف المصرف

يهدف المصرف الى تعزيز مسيرة التنمية في الاقتصاد الوطني لتدعيم عجلته وخلقة منافع اجتماعية واقتصادية وتحويل الاكتناز الى ادخار والمساهمة بصورة فعالة في توجيه الكتلة النقدية نحو الاستثمار من خلال ممارسة الاعمال المصرفية لحسابه ولحساب الغير ووفقا للقوانين النافذة وخلقة قيمة نقدية مادية اضافية بالنسبة للعاملين والمساهمين فيه.

ولدية (١٤) فرعا في كافة المحافظات ولديه مكاتب.

مصرف الخليج التجاري:

اسس المصرف كشركة مساهمة خاصة بموجب شهادة التأسيس المرقمة م.ش-٧٠٠٢ المؤرخة في ١٩٩٩/١٠/٢٠ الصادرة من دائرة تسجيل الشركات وفق قانون الشركات رقم ٣٦ لسنة ١٩٨٣ المعدل برأس مال قدره (٦٠٠) مليون دينار عراقي مدفوع بالكامل باشر نشاطه الفعلي بتاريخ ٢٠٠٠/٤/١ فتح الفرع الرئيسي ابوابه للجمهور بهذا التاريخ بعد حصوله على اجازة ممارسة الصيرفة الصادرة من البنك المركزي العراقي المرقمة ص.أ/١١٥/٣/٩ في ٢٠٠٠/٢/٧ ووفقاً لاحكام قانون البنك المركزي رقم ٦٤ لسنة ١٩٧٦ الملغي ليمارس المصرف اعمال الصيرفة الشاملة وقد تم تعديل عقد تأسيسه بزيادة رأس ماله عدة مرات الى ان وصل الى (٥٠) مليار دينار عراقي.

فروع المصرف:

للمصرف ١٨ فرعا عاملة داخل البلاد ٤ منها في بغداد بالاضافة الى مكتب الرافدين وثلاثة عشر فرعا في المحافظات.

اهداف المصرف:

١. تعبئة الاموال الوطنية بصفة (ودائع) وتوظيفها في مختلف المجالات الاستثمارية والاعمال المصرفية التجارية الاخرى (المحلية والدولية) وفق القوانين النافذة مساهمة منهم في تعزيز مسيرة التنمية الاقتصادية للبلاد ووفق اطار السياسة العامة للدولة مما يحقق اهداف المصرف في التطور والنمو.

٢. تحقيق اعلى الارباح للمساهمين.

٣. تطوير وتأهيل وتنمية المهارات المصرفية للعاملين.

٤. المساهمة في دعم مسيرة التنمية الاقتصادية والخبرات ودعم الاقتصاد الوطني.

٥. الحفاظ على الموقع الريادي للمصرف بين المصارف الخاصة الاخرى العاملة في العراق في تقديم افضل الخدمات للزبائن.

المطلب الثاني:

١_وصف مفصل للاستبيان:

مرت العملية التحليلية للبحث بعده عدة مراحل ابتداء من مرحلة تصميم استمارة الاستبيان،واختيار العينة،وجمع البيانات ومن ثم تفريغها في الجدول المتخصصة الكترونيا اذا تم اعتماج الاساليب الاحصائية الوصفية والتحاليلية لغرض استخراج المؤشرات الرقمية وتفسيرها بالشكل الذي يتناسب مع فروض ومشكله ، واهداف البحث ويسعى هذا الجزء عرض اداة الدراسة ،وهي الاستبانة وكيفية تصميمها،ووصف فقراتها اذا تمحورت استمارة الاستبيان في اربعة محاور عرض المحور الاول المعلومات العامة .امل المحور الثاني فقد تطرقالمتغير المستقل الجودة الشاملة ودرس الثالث المتغي المستقل الميزة التنافسية اما المحور الرابع فقد تطرق الى المتغير التابع المصارف التجارية وبعد ذلك يتم التطرق الى وصف وتشخيص مجتمع البحث ومن ثم الانتقال الى تحليل النتائج الاحصائية للمستجيبين .

أ:تشخيص واقع المتغير المستقل (الجودة الشاملة)

يوضع الجدول(١) اراء المجيبين عينة البحث بشان المحور الثاني من الاستبيان المتعلق وهي كالاتي:

ت	العبارة	أتفق تماماً (٥)		أتفق (٤)		محايد (٣)		لا أتفق (٢)		لا اتفق تماما (١)		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
		العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة			
١	تلتزم الاداره العليا بتطبق ادارة الجودة الشاملة	٧	%٣٥	٩	%٤٥	٢	%١٠	١	%٥	١	%٥	٤	١,٩١	٠,٤٧
٢	توفر ادارة العليا المواد اللازمة لتدريب العاملين على اساليب وادوار الجودة الشاملة	٦	%٣٠	١٠	%٥٠	٢	%١٠	١	%٥	١	%٥	٤	١,٩١	٠,٤٧
٣	تهتم الادارة العليا بتحسين وتطوير عملك بشكل مستمر	٥	%٢٥	١١	%٥٥	٢	%١٠	١	%٥	١	%٥	٣,٨	١,١٠	٠,٢٨
٤	تثق الادارة بموظفيها لاشتراكهم في اتخاذ بعض القرارات	٦	%٣٠	٧	%٣٥	١	%٥	٣	%١٥	٢	%١٠	٤,١	١,٩٢	٠,٤٦
٥	الجودة العالية للمواد الاولية تحتل الاهتمام الرئيسي لدى ادارة البنك	٧	%٣٥	٧	%٣٥	٤	%٢٠	١	%٥	١	%٥	٤	١,٩١	٠,٤٧
٦	يتم التعامل مع التكنولوجيا بشكل مستمر	٣	%١٥	٣	%١٥	١	%٥	٨	%٤٠	٥	%٢٥	٢,٥٥	٠,٩٥	٠,٣٧
٧	يتم تحديث التكنولوجيا بشكل مستمر	٢	%١٠	٤	%٢٠	٢	%١٠	١٠	%٥	٢	%١٠	٢,٧	٠,٢٠	٠,٠٧
٨	توجد وسائل اتصال فعالة بين الموظفين والزبائن	٨	%٤٠	٧	%٣٥	٢	%١٠	٢	%١٠	١	%٥	٣,٩٥	١,٨٠	٠,٠٠
٩	يجب على ادارة المصرف أن تقدم الخدمات المصرفية في مواعيدها	٨	%٤٠	٩	%٤٥	٢	%١٠	١	%٥	٠	٠	٤,٢	١,٩٣	٠,٤٥
١٠	يجب أن تلتزم ادارة المصرف بتنفيذ وعودها في الاوقات المحددة	١٠	%٥	٨	%٤٠	١	%٥	١	%٥	٠	٠	٤,١	١,٩٢	٠,٤٦
	المجموع											٣٧،٤	١٥،٥٥	٣،٥

١:يتفق المجيبون للفقره(٩)وهذا ما يؤكد الوسط الحسابي الذي بلغت قيمتة (٤,٢)وبانحراف معياري مقداره (١,٩٣)ومعامل اختلاف (٠,٤٥)الذي يمثل تشتت قليل.

٢:يتفق المجيبون للفقرة (٤)وهذا ما يؤكد الوسط الحسابي الذي بلغت قيمتة (٤,١)وبانحراف معياري (١,٩٢)ومعامل الاختلاف (٠,٤٦)الذي يمثل تشتت قليل.

٣:يتفق المجيبون للفقرة (١٠)وهذا ما يوكد الوسط الحسابي الذي بلغت قيمتة (٤,١)وبانحراف معياري (١,٩٢) ومعامل الاختلاف (٠,٤٦) الذي يمثل تشتت قليل.

٤:يتفق المجيبون للفقرات (١-٢-٣-٥-٦-٧-٨)وهذا ما تؤكده الاوساط الحسابية التي بلغت قيمتها (٤-٤-٣,٨-٤-٢,٥٥-٢,٧-٣,٩٥)وبانحراف معياري مقداره (٠,٤٧-٠,٤٧-٠,٢٨-٠,٣٧-٠,٠٧-٠,٠٠)الذي يمثل نسبة تشتت قليله.

ب:تشخيص واقع المتغيرالمستقل (الميزه التنافسية

يوضح الجدول (٢)اراء المجيبين عينه البحث بسان المحور الثالث من الاستبيان المتعلق وهي كالاتي:

ت	العبارة	أتفق تماماً (٥)		أتفق (٤)		محايد (٣)		لا أتفق (٢)		لا اتفق تماما (١)		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
		العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة			
١	تخصيص ميزانية للترويج بدعم سعة البنك ومنتجاتة	٧	%٣٥	٨	%٤٠	٣	%١٥	١	%٥	١	%٥	٣,٩	١,٩	٠,٤٨
٢	يسعى البنك الى تخفيض الكلفة التسويقية التي تتم عن طريق سرعة ودقة المعلومات التي يتم تجميعها	٨	%٤٠	٩	%٤٥	١	%٥	٢	%١٠	٠	٠	٤,١	١,٩٢	٠,٤٦
٣	يسعى البنك على توسيع خدماتة واعتماده بذلك على بحوث التسويق	٦	%٣٠	١٠	%٥٠	٢	%١٠	٢	%١٠	٠	٠	٤	١,٩١	٠,٤٧
٤	يسعى البنك الى تقديم خدمات تنافسية في ظل المعلومات الاستخباراتية	٧	%٣٥	٩	%٤٥	٢	%١٠	٠	٠	١	%٥	٣,٩	١,٩	٠,٤٨
٥	يسعى البنك الى تخفيض الكلفة عن طريق الخبرة والتعلم	٦	%٣٠	١٠	%٥٠	٣	%١٥	١	%٥	٠	٠	٤,٠٥	١,٩٥	٠,٤٨
٦	يسعى البنك الى دخول خدمات جديدة	٧	%٣٥	٨	%٤٠	٣	%١٥	١	%٥	١	%٥	٣,٩٥	٠,٩٥	٠,٤٢
٧	يسعى البنك الى تمييز خدماتة لكسب ثقة الزبون	٨	%٤٠	٩	%٤٥	٣	%١٥	٠	٠	٠	٠	٤,٢٥	٢,٥	٠,٥٨
٨	يعمل البنك الى خلق علاقة تجارية منفردة ومتميزة	٦	%٣٠	٧	%٣٥	٤	%٢٠	٢	%١٠	١	%٥	٣,٧٥	٠,٠٨	٠,٢١
٩	يتميز البنك بقدرتة السريعة على الاستجابة السريعة لطلب الزبون	٥	%٢٥	٦	%٣٠	٥	%٢٥	٢	%١٠	٢	%١٠	٣,٥	٠,١٠	٠,٠٢
١٠	يركز البنك على استخدام التكنولوجيا وخصة في أنظمة دعم القرار الاجل معرفة وتحليل السوق	٤	%٢٠	٦	%٣٠	٧	%٣٥	٢	%١٠	١	%٥	٣,٥	٠,١٠	٠,٠٢
	المجموع											٣٨،٩	١٤،٠٣	٣،٤٤

١:يتفق المجيبين للفقرة (٧)وهذا ما يؤكد الوسط الحسابي الذي بلغت قيمته (٤,٢٥) وبانحراف معياري مقداره(٢,٥)ومعامل اختلاف(٠,٨٥) الذي يمثل نسبة تشتت قليلة.

٢: يتفق المجيبون للفقرة (٥) وهذا ما يوكد الوسط الحسابي الذي بلغت قيمته (٤,٠٥) وبانحراف معياري (١,٩٥) ومعامل الاختلاف (٠٤٨)الذي يمثل نسبة تشتت قليلة.

٣:يتفق المجيبون للفقره(٢)وهذا ما يؤكد الوسط الحسابي الذي بلغت قيمته (٤,١)وبانحراف معياري مقداره (١,٩٢)ومعامل الاختلاف(٠,٤٦)الذي يمثل نسبة تشتت قليلة.

٤:يتفق المجيبون للفقرات (٣-٦-٨-٤-١-٩-١٠) وهذا ما تؤكده الاوساط الحسابية التي بلغت قيمتها (٤,١-٣,٩٥-٣,٧٥-٣,٩-٣,٥-٣,٥)وبانحراف معياري()مقداره(١,٩٢-٣,٩٥-٠,٨٠-١,٩-٠,١٠-٠,١٠) ومعامل الاختلاف(٠,٤٧-٠,٢٤-٠,٤٨-٠,٤٨-٠٠,٠٢-٠,٠٢)الذي يمثل نسبة تشتت قليلة.

ج:تشخيص واقع المتغير التابع (المصارف التجارية)

يوضح الجدول (٣)اراء المجيبين عينه البحث بسان المحور الثالث من الاستبيان المتعلق وهي كالاتي:

ت	العبارة	أتفق تماماً (٥)		أتفق (٤)		محايد (٣)		لا أتفق (٢)		لا اتفق تماما (١)		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
		العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة			
١	يجب أن يتوفر لدى المصرف تجهيزات تقنية حديثة	٨	٤٠%	٧	٣٥%	٣	١٥%	٢	١٠%	١	٥%	٤,١	١,٩٢	٠,٤٦
٢	يجب أن يتناسب المظهر العام للموقف المادية للمصرف بنوع الخدمات المقدمة	٥	٢٥%	٤	٢٠%	٥	٢٥%	٣	١٥%	٣	١٥%	٣,٢٥	١,٨٠	٠,٥٥
٣	يجب أن تلتزم أدارة المصرف وعودها في الأوقات المحددة	٧	٣٥%	٧	٣٥%	١	٥%	٠	٠	٥	٢٥%	٠,١	١,٤٥	٠,٤٠
٤	يجب على أدارة المصرف انى تولد لدى زبائن المصرف الشعور بامكانية الاعتماد عليها	٥	٢٥%	٧	٣٥%	٤	٢٠%	٢	١٠%	٢	١٠%	٤٠,٥	١,٤٥	٠,٤٠
٥	ليس من واجب أدارة المصرف أعلام الزبائن بالمواعيد التي ستقوم فيا الخدمات	١	٥%	١	٥%	٢	١٠%	٨	٤٠%	٨	٤٠%	١,٩٥	٠،٩٠	٠,٤٦
٦	أن موظفين المصرف لا يعرفون حاجات الزبائن	٢	١٠%	٢	١٠%	٣	١٥%	٧	٣٥%	٦	٣٠%	٢,٣٥	١,١٠	٠,٤٦
٧	أن موظفي المصرف لا يرغبون دائما في مساعدة الزبون	١	٥%	٢	١٠%	١	٥%	٩	٤٥%	٧	٣٥%	١,٨٥	٠,٧٥	٠,٤٠
٨	أن أدارة المصرف لا تضع المصلحة العليا للزبون ضمن اهتمامها	٠	٠	١	٥%	٤	٢٠%	٨	٤٠%	٧	٠٣٥%	١,٩٥	٠,٨٥	٠,٤٣
٩	أن أوقات عمل المصرف لا تناسب أوقات الزبائن	١	٥%	٢	١٠%	٣	١٥%	٨	٤٠%	٦	٣٠%	٢,٢	٠,٩٥	٠,٤٠
١٠	أن الزبائن لا يحصلون على خدمات فورية من موظفي المصرف أثناء الاتصال بهم	١	٥%	٢	١٠%	٣	١٥%	٧	٣٥%	٧	٣٥%	٢,١٥	٠,٩٥	٠,٤٤
	المجموع											٢٦،٩	١٢،٠٧	٣،٩٤

١:يتفق المجيبين للفقرة (١)وهذا ما يؤكد الوسط الحسابي الذي بلغت قيمته (٤,١) وبانحراف معياري مقداره(١,٩٢)ومعامل اختلاف(٠,٤٦) الذي يمثل نسبة تشتت قليلة.

٢: يتفق المجيبون للفقرة (٣) وهذا ما يوكد الوسط الحسابي الذي بلغت قيمته (٣,٥٥) وبانحراف معياري (١,٤٥) ومعامل الاختلاف (٠,٤٠)الذي يمثل نسبة تشتت قليلة.

٣:يتفق المجيبون للفقره(٤)وهذا ما يؤكد الوسط الحسابي الذي بلغت قيمته (٣,٥٥)وبانحراف معياري مقداره (١,٤٥)ومعامل الاختلاف(٠,٤٠)الذي يمثل نسبة تشتت قليلة.

٤:يتفق المجيبون للفقرات (٢-٥-٦-٧-٨-٩-١٠) وهذا ما تؤكده الاوساط الحسابية التي بلغت قيمتها (٣,٢٥-١,٩٥-٢,٣٥-١,٨٥-٢,٢-٢,١٥)وبانحراف معياري()مقداره(١,٨٠-٠,٩٠-١,١٠-٠,٧٥-٠,٩٥-٠,٩٥) ومعامل الاختلاف(٠,٥٥-٠,٤٦-٠,٤٦-٠,٤٠-٠,٤٠-٠,٤٤)الذي يمثل نسبة تشتت قليلة.

٣- اختيار فرضية البحث

لقد تم افتراض فرضية عدمية رئيسية للبحث تتعلق بالمتغير المستقل والمتغير التابع وهي فرضية الارتباط وبعد جمع البيانات الاحصائية بواسطة استمارة الاستبيان وتحليلها فيما ياتي وصفا تفصيلا لهذه النتائج.

تحليل فرضية الارتباط

افترض البحث الفرضية العدمية الرئيسية والتي مفادها (لا يوجد علاقة ارتباط ذو دلالة احصائية بين ادارة الجودة الشاملة ودورها في دعم الميزة التنافسية للبنوك التجارية العراقية) وفيما ياتي تفصيلا لاثبات هذه الفرضية :

بعد تحليل فرضية البحث تبين وجود علاقة ارتباط ايجابية معنوية بين الجودة والميزة التنافسية والمصارف التجارية وبلغت قيمة معامل الارتباط ( ). وهذه النتيجة تقودنا الى نفي فرضية البحث العلمية الرئيسية التي مفادها(لا يوجد علاقة ارتباط ذو دلالة احصائية بين ادارة الجودة الشاملة ودورها في دعم الميزة التنافسية للبنوك التجارية العراقية) وقبول الفرضية البديلة بوجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية معنوية عالية بين الجودة الشاملة والميزة التنافسية والمصارف التجارية .

((الاستنتاجات والتوصيات))

- يعرض هذا المبحث اهم ماتوصل اليه البحث من استنتاجات وتوصيات ، اذ يتضمن توضيحاً لأهم ماأسفر عنه البحث من استنتاجات ، فضلاً عن وضع التوصيات اللازمة والملائمة وذلك سعياً لتحقيق الاهداف الخاصة لهذا البحث.

((الاستنتاجات))

اولاً / ان المؤشرات الاحصائية تشير الى عدم وجود فجوة كبيرة بين ابعاد جوده الخدمة المدركة والمتوقعه ((مما يعني ان وجود الخدمة تعد مرضية للزبائن)) .

ثانياً / توجد ابعاد جودة الخدمة في الخدمات المقدمة من المصارف عينة الدراسة مما يدل على اهتمام ادارة المصارف عينة الدارسة بطلبات الزبائن واحتياجاتهم .

ثالثاً/ اظهرت المؤشرات الاحصائية على عدم وجود فرق ذو دلالة احصائية بين مصارف عينة الدراسة في مدى ابعاد جودة الخدمة المقدمة من قبلها .

((التـــوصـــــيـــــــات))

١- التزام الادارة العليا للبنك بتهيئة متطلبات ادارة الجودة الشاملة ضمن خططها الاستراتيجية .

٢- اشراك العاملين في البنك بمختلف مستوياتها وتخصصاتها بدورات تدريبية متخصصة بادارة الجودة الشاملة عموماً وقنياتها واساليبها المختلفة على وجه الخصوص .

٣- التوجه الى الزبائن والعملاء والمستفيدين من البنك ومعرفة جودة الخدمات التي يقدمها لهم البنك من خلال الافكار والمقترحات .

٤- تبقى استراتيجيات تنافسية ذات مرونة عالية بالاعتماد على تقديم خدمات اعلى من توقعات الزبون .

٥- اعداد دراسات شاملة عن وضع البنك المالي للمقارنة مع مثيلاتها من البنوك التجارية الاخرى وللمنافسة بينهم .

((المصـــــــــــــــــــــــادر))

اولاً // المصادر العربية

أ:الكتب

١- رمضان ، زياد سليم : البنوك التجارية ، دار الميسرة للنشر والتوزيع ، عمان / الاردن ،١٩٩٦ .

٢- السامرائي ، مهدي صالح ، ادارة الجودة الشاملة في القطاعين الانتاجي والخدمي ، دار جرير للنشر والتوزيع ، عمان ،٢٠٠٧ .

٣- السقاف ، حامد عبدالله، المدخل الشامل لادارة الجودة الشاملة ، مطبعة الفرزدق ، السعودية ،١٩٩٨ .

٤- كشاط انيس ، دور ادارة الكفاءات في تحقيق الميزة التنافسية ، رسالة ماجستير غير منشورة في علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة سطيف ٢٠٠٦ .

٥- محمد البكري ، سونيا ،ادارة الجودة الكلية ، الدار الجامعية ، الاسكندرية ، ٢٠٠٠ .

٦- المحياوي قاسم نايف علوان ،ادارة الجودة في الخدمات ، ط١ ،دار النشر والتوزيع ، عمان الاردن ، ٢٠٠٦

٧- النجار فريد : المنافسة والترويج التطبيقي ، مؤسسة شباب الجامعة ، الاسكندرية ٢٠٠٠ .

٨- هناء عبدالحميد سعيد ، ادارة التسويق ، جامعة القاهرة ، مصر ،١٩٩٦ .

٩- ياسين سعد غالب ، نظم المعلومات الادارية ، دار البازوري ، رسائلة جامعية.

ب:((بحوث ورداسات))

١. اكرم احمد الطويل ورغيد ابراهيم اسماعيل ، العلاقة بين انواع الابداع التقني وابعاد الميزة التنافسية ، دراسة ميدانية في مجموعة مختاره من الشركات الصناعية في محافظة نينوى كلية الادارة والاقتصاد قسم الادارة الصناعية ، جاعة الموصل، العراق ٢٠٠٨ .

٢. حميد عبدالنبي الطائي : كتاب ادارة الجودة الشاملة والايزو ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، عمان /الاردن ، ٢٠٠٥ .

٣. الشيخ هجيرة معموري صورية ، محددات وعوامل نجاح الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية ، الملتقى الدولي الرابع حول المنافسة واستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع في الدولة العربية ، جامعة الشلف ٢٠١٠ .

٤. طه طارق ، كتاب ادارة البنوك ونظم المعلومات المصرفية ، دون دار النشر ، الاسكندرية ، مصر ، ٢٠٠٠ .

٥. عبد المعطي رضا رشيد ، كتاب محفوظ احمد جودة ، ادارة الائتمان ، دار وائل للطباعة والنشر ، الاردن ، ١٩٩٩ .

٦. كتاب عبد الحميد محمد الشواربي ، محمد عبد الحميد الشواربي ، ادارة المخاطرة الائتمانية ، منشأة المعارف الاسكندرية .

ج:((الاطاريح والرسائل الجامعية))

١. صالح ناصر عليمان : ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات وقترحات التطوير ، الطبعة العربية الاولى دار الشروق للنشر والتوزيع عمان ، ٢٠٠٤ .

٢. عمر وصفي عقيلي : دور ادارة الموارد البشرية في تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة ، دار وائل للنشر الطبعة الاولى ، عمان ٢٠٠١ .

٣. زياد سليم رمضان ومحفوظ احمد جواد ، كتاب ادارة البنوك ، دار البنوك ، دار المسيرة عمان – الاردن ، ط ٢ ، ١٩٩٦ .

ثانياً // المصادر الاجنبية

1-kai ,yan and E1 – Haik , Basem , Design for six sigmia : Aroadmap for product Derelofm . mceraw – Hill , new York , p.2 2003 .

2-Porte m.E , opcit , p . 119 .

3-Pritchard , R.D , the effect of organi zatinal chmate on managerial job for from ace , rol (9) 1999.

4-Kotler , Philip cmarkeking managemeati . Analys : Planning Imple ment ation 2000 .

5-Gareth jones , Charles Hill : strategic management theory , Houghton miffin company , Boston 2001.