

أثر تطبيق ممارسات إدارة الجودة على الأداء المالي: دراسة تطبيقية لعينة
من المصارف التجارية العاملة في مدينة مصراتة

*The Impact of Applying Quality Management Practices on
Financial Performance: An Applied Study For Sample
Commercial Banks in Misurata City*

أحمد محمد التير¹، عبد الله مفتاح الشويرف²، علي حسين زيلح³*

¹ الأكاديمية الليبية مصراتة (ليبيا)، a.alteer@lam.edu.ly

² كلية الاقتصاد - جامعة مصراتة (ليبيا)، sh_accounting@eps.misuratau.edu.ly

³ الأكاديمية الليبية مصراتة (ليبيا)، auditor.zgroup@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2022/03/31 تاريخ قبول النشر: 2022/09/11 تاريخ النشر: 2022/12/31

الملخص: هدفت 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، ولقد تم تجميع البيانات من الموظفين العاملين في المصارف التجارية بمدينة مصراتة، وكانت عينة الدراسة (67) مستجوباً، وبعد إجراء التحليل الإحصائي عليها باعتماد البرامج الإحصائية (SPSS, Var.24 & Smart PLS3) لاختبار فرضيات الدراسة. 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.
الكلمات المفتاحية: ممارسات إدارة الجودة، الأداء المالي، المصارف التجارية، مدينة مصراتة.
تصنيف JEL: M14, L25.

Abstract: This study deals with four organizational factors relating to the applying quality management practices: The Top management commitment and participation, Quality information and performance measurement, Employee training and empowerment and the Customer focus. It aims to determine whether these four different factors have an effect financial performance. Data were collected from 67 participants working in different commercial banks operating in city of Misurata. In order to test the study hypotheses, the statistical programmes of SPSS, Var.24, and Smart PLS3 used for analyzing data. The finding revealed that the Top management commitment and participation and Customer focus factor have a positive effect on the financial performance. Whereas, the other factors of the Quality information and performance measurement, i.e. and the Employee training and empowerment have statistically revealed no effect on the financial performance.

Keywords: Quality Management Practices; Financial Performance; Commercial Banks; Misurata City.

Jel Classification Codes: L25, M14.

* المؤلف المرسل: علي حسين زيلح

1. الإطار العام للدراسة:

1.1 مقدمة.

يشهد عالم اليوم تحديات كثيرة ومتنوعة تتمثل أبرزها في شحة الموارد المتاحة وتزايد الحاجات المجتمعية، والمتغيرات المتسارعة للأحداث، وما يتطلب ذلك من تحديد للأولويات وتوزيع لما هو متاح من الموارد البشرية والمادية (حمه، و محمود، 2016، صفحة 124). وأن التحديات العالمية المعاصرة (عولمة الاقتصاد، انتشار تقنية المعلومات، شبكات المعلومات، منظمة المواصفات العالمية، اتفاقية التجارة العالمية). والآن ويفضل الكم الهائل في المعلومات وتقنيات الاتصال سمة مميزة لمعطيات الفكر الإنساني الحديث (حمود، 2007، صفحة 13). إذ مفهوم إدارة الجودة يتضمن مفهوم جودة العمليات بالإضافة إلى جودة المنتج، ويركز على العمل الجماعي وتشجيع مشاركة العاملين واندماجهم، بالإضافة إلى التركيز على العميل ومشاركة الموردين.

حيث تطبيق إدارة الجودة يتطلب وجود مدراء قادرين على توجيه الأفراد باتجاه تحقيق الأهداف وطموحتهم المستقبلية، ولهذا أصبح مدخل إدارة الجودة سمة الحوار السائدة الآن في كل المجتمعات المعاصرة في القرن الواحد والعشرين، والذي اتسمت بالتغيير السريع والمستمر والتحول الجذري نحو تحقيق ما هو أفضل للبشرية. وقد كشفت العديد من البحوث والدراسات والكتيبات العلمية عن أهمية تطبيق مدخل إدارة الجودة في كثير من الشركات العالمية الأمريكية واليابانية والأوروبية، فقد حقق نجاحات فائقة مما رفع من الأداء المالي للشركة من خلال أساليب التحليل المالي والنسب المالية، لذلك تحرص المؤسسات على تطبيق ممارسات إدارة الجودة المالية كأسلوب للمنافسة بين الشركات، وتحسين الأداء المالي لها مقارنة بالشركات المنافسة. وعلى ضوء ذلك سوف يتم عرض الدراسة وتتضمن عرض الإطار العام للدراسة، وكل من المحور الأول منهجية الدراسة أما المحور الثاني الجانب النظري للدراسة وتتضمن مفاهيم كل من (تطبيق ممارسات إدارة الجودة والأداء المالي)، أما المحور الثالث فقد تضمن الدراسة الميدانية ومناقشتها، وتتكون من وصف منظمات مجتمع الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة، والاستنتاجات المتوصل إليها من خلال عملية التحليل الإحصائي، وعرض التوصيات التي بنيت في ضوء تلك الاستنتاجات.

2.1 الدراسات السابقة:

تعد موضوعات ممارسات إدارة الجودة، والأداء المالي مفاهيم إدارية ومحاسبية مهمة شغلت تفكير العديد من الباحثين، وتم ربطها بمواضيع مختلفة. وقد ركزت الدراسة الحالية على ربط المتغيرات مع بعضها البعض.

أولاً: الدراسات العربية.

جاءت دراسة حمه، و محمود، (2016): في التعرف على إدارة الجودة الشاملة وأثرها في تحسين الأداء المالي، وانطلقت الدراسة من الجوانب المعرفية لإدارة الجودة الشاملة على مدى دورها في تحسين الأداء المالي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم تصميم استمارة استبيان وزعت بعدد (63) استمارة على عينة من الموظفين في المصارف التجارية في محافظة السليمانية، وأثبتت الدراسة بوجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية موجبة بين تحسين الأداء المالي وإدارة الجودة الشاملة، وتوصلت الدراسة أيضاً من تحليل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات واقترحت مجموعة من التوصيات.

تناولت دراسة الفقهي، مصطفى، (2010): في مدى تطبيق عناصر إدارة الجودة الشاملة في المصارف التجارية الليبية، وذلك لكل عنصر من عناصرها المتمثلة في (دعم والتزام الإدارة العليا، والتخطيط الاستراتيجي للجودة، وفرق العمل، والتحسين المستمر، ومشاركة العاملين، والتركيز على الزبائن، وتدريب العاملين).

حيث يضاف إلى ذلك محاولة التعرف على مدى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في المصارف التجارية العامة، والخاصة نحو تطبيق عناصر إدارة الجودة الشاملة، والتعرف على مدى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين المصارف التجارية العامة والخاصة فما يتعلق بمؤشرات الأداء المتمثلة في (الربحية، والحصة السوقية، والرضا الوظيفي، ومعدل دوران العمل). وأخيراً هدفت الدراسة إلى قياس مدى قوة العلاقة التي تربط بين تطبيق عناصر إدارة الجودة الشاملة بشكل عام من جهة مع كل مؤشرات الأداء من جهة أخرى. وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع المصارف التجارية العاملة في دولة ليبيا، والبالغ عددها (14) مصرفاً. أما عدد المصارف التي شملتها عينة الدراسة فبلغ (7) مصارف تم جمع البيانات من خلال استبانة تم تطويرها لهذه الغاية.

جاءت دراسة الكساسبه، أحمد، (2003): في أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء المالي حيث هدفت الدراسة إلى إدراك وتحليل طبيعة العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة بمضامينها وأبعادها الاستراتيجية، وبين إمكانية تحسين وتفعيل الأداء المالي الاستراتيجي لشركات صناعة الأدوية في الأردن. ومن أجل تحقيق هدف الدراسة، اتبع المنهج الوصفي التحليلي بالتركيز على استخدام تحليل المركز المالي الاستراتيجي للشركات عينة الدراسة، وبناء مصفوفة نقاط القوة والضعف في مؤشرات المالية، ومقارنتها فيما بينها وترتيب الأداء المالي للشركات، وفقاً لتلك المصفوفة، كما تم استخدام الاستبانة لجمع المعلومات من أفراد عينة الدراسة، المتمثلة في مدراء المديریات ورؤساء الأقسام وموظفي الجودة حيث وزعت (150) استبانة تم تحليل (146) استبانة كانت صالحة للدراسة وعلية تم اختبار الفرضيات، باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، وأظهرت نتائج التحليل المالي والإحصائي أن شركة دار الدواء للتنمية والاستثمار، جاءت في المركز الأول بين الشركات المساهمة كما جاءت شركة عمان للصناعات الدوائية في المرتبة الأولى في مركزها المالي بالنسبة للشركات ذات المسؤولية المحدودة، وتبين أن الشركات المساهمة العامة تتمتع بمركز مالي استراتيجي أفضل من الشركات ذات المسؤولية المحدودة، كما أظهرت النتائج أن هناك علاقة مهمة وذات دلالة إحصائية ربطت بين إدارة الجودة الشاملة بمضامينها وأبعادها الاستراتيجية وبين تحسين الأداء المالي، كذلك هناك علاقة مهمة ذات دلالة إحصائية بين كل من المتغيرات المستقلة المتمثلة ب (تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة وتبنيها، العلاقة القوية مع المستهلكين، استخدام المقارنة المرجعية مع المنافسين، تفاعل وانفتاح المنظمة، التلف الصفري، التدريب والتطوير المستمر للعاملين، التحسين والتطوير المستمرين، مشاركة العاملين، القياس والتحليل، الأيزو) وتحسين الأداء المالي الاستراتيجي لشركات عينة الدراسة.

ثانياً: الدراسات الأجنبية.

تناولت دراسة Ghazavi and Bayraktar. (2018) للتعرف على تحليل الأداء المالي لعدد (6) مصارف تركية عاملة عن الفترة (2005-2016) باستخدام نظام (CAMEL) للتصنيف الائتماني. وقد شملت العينة على عدد (2) مصارف يمثلان القطاع العام، وعدد (3) مصارف خاصة وعدد (1) مصرف أجنبي. حيث توصلت الدراسة إلى أنه بتحليل كافة فئة من المصارف على حدة لم يتبين أن أحدهما يفوق الآخر

من حيث الأداء. إلا أن الاختلافات بدأت تظهر عندما تم مقارنة الثلاثة فئات مع بعضها البعض عبر السنوات مما يؤكد أن مؤشرات (CAMEL) تتغير عبر السنوات.، وهذه النتائج تؤكد على أهمية تقييم أداء القطاع المصرفي سواء على مستوى كل مصرف أو مقارنة أداء الفئات المختلفة للمصارف بصورة دورية.

جاءت دراسة Cheng, T. C. E., & Choy, P. W. (2013) للتعرف على العلاقات بين ممارسات إدارة الجودة والأداء التنظيمي في صناعة النقل البحري في هونك كونغ، من خلال اختبار عدة فرضيات حول علاقة الارتباط والتأثير بين هذه العلاقات وهي التزام الإدارة العليا ومشاركتها، ومعلومات الجودة وقياس الأداء، وتدريب الموظفين وتمكينهم، والتركيز على العملاء والأداء التنظيمي. حيث يضم مجتمع البحث العاملين في الشركات الصناعية المتعلقة بالنقل البحري في هونج كونج إذ اختيرت عينة مناسبة منهم للدراسة. وقد استخدم في هذا البحث المنهج الوصفي، وأظهرت النتائج من خلال تحليل الانحدار، بأن أبعاد ممارسات إدارة الجودة الأربعة مرتبطة بشكل إيجابي بمقاييس الأداء التنظيمية الثلاثة المطورة تجريبياً. بالإضافة فإن هذه الدراسة ومن خلال تضمين الروابط بين ممارسات إدارة الجودة والأداء التنظيمي في صناعة النقل البحري، تستنتج بتوفر رؤى إدارية حول كيفية التخطيط في إدارة الشركات الصناعية البحرية، وكيفية تخصيص وتنفيذ الجهود في إدارة الجودة لتحقيق مقاييس الأداء التنظيمي المرغوبة.

• ما يميز هذه الدراسة:

- تبين من خلال الدراسات السابقة التي تم التطرق لها أن هناك أمور عديدة تتميز بها هذه الدراسة عن سابقتها من خلال الآتي:
- أنها أكثر شمولية وتفصيلاً، حيث تعتبر هذه الدراسة من الدراسات النادرة التي تبحث في تطبيق ممارسات إدارة الجودة بأبعادها (التزام ومشاركة الإدارة العليا - معلومات الجودة وقياس الأداء- تدريب الموظفين وتمكينهم- التركيز على العملاء) على الأداء المالي، وقد تشابهت هذه الدراسة من حيث طبيعة المتغير المستقل (ممارسات إدارة الجودة) مثل دراسة (Cheng & Choy, 2013)، والمتغير التابع (الأداء المالي) مثل دراسة (الفقهي، مصطفى، 2010).
- قلة الدراسات العربية التي أسقطت الضوء على تطبيق ممارسات إدارة الجودة ومعرفة أثرها على الأداء المالي، وبذلك تعمل هذه الدراسة على إثراء الأدبيات الخاصة بذلك.

- أغلب الدراسات السابقة أجريت في بيئات مختلفة، وهذه الدراسة حسب علم الباحثين الأولى من نوعها في هذا المجال على المصارف التجارية العاملة بمدينة مصراتة.

3.1 مشكلة الدراسة.

أولت العديد من منظمات الأعمال الصناعية والخدمية أهمية كبيرة لتطبيق مفاهيم ومبادئ إدارة الجودة في مختلف أعمالها وأنشطتها، ويعتبر الاستخدام الجيد والفعال لممارسات إدارة الجودة هدف نجاح المؤسسة في تحسين أدائها المالي، والتطبيق السليم المبني على أسس علمية سوف يؤدي بدون شك إلى تحسين مستوى أداء المؤسسة بصفة عامة والأداء المالي بصفة خاصة. وفي القطاع المصرفي تعتبر ممارسات إدارة الجودة من أهم ركائز العمل المصرفي وعامل أساسي لنموه واستقراره، ويواجه القطاع المصرفي في ليبيا العديد من المشاكل والاختناقات والأزمات المالية، والتي يرجع أساسها لعدم حدوث تطوير في تطبيق ممارسات إدارة الجودة بالمصارف العاملة بهذا القطاع. ويمكن التعبير عن مشكلة الدراسة من خلال السؤال الرئيس الآتي "ما مدى تأثير ممارسات إدارة الجودة بأبعادها (التزام ومشاركة الإدارة العليا - معلومات الجودة وقياس الأداء- تدريب الموظفين وتمكينهم- التركيز على العملاء) على الأداء المالي لعينة من المصارف التجارية العاملة في مدينة مصراتة؟

4.1 أسئلة الدراسة.

بناء على السؤال الرئيسي لمشكلة الدراسة تم صياغة الأسئلة الفرعية التالية:

السؤال الأول (Q1): ما مدى تأثير ممارسات إدارة الجودة بُعد (التزام ومشاركة الإدارة

العليا) على الأداء المالي لعينة من المصارف التجارية العاملة في مدينة مصراتة؟

السؤال الثاني (Q2): ما مدى تأثير ممارسات إدارة الجودة بُعد (معلومات الجودة وقياس

الأداء) على الأداء المالي لعينة من المصارف التجارية العاملة في مدينة مصراتة؟

السؤال الثالث (Q3): ما مدى تأثير ممارسات إدارة الجودة بُعد (تدريب الموظفين

وتمكينهم) على الأداء المالي لعينة من المصارف التجارية العاملة في مدينة مصراتة؟

السؤال الرابع (Q4): ما مدى تأثير ممارسات إدارة الجودة بُعد (التركيز على العملاء)

على الأداء المالي لعينة من المصارف التجارية العاملة في مدينة مصراتة؟

5.1 أهمية الدراسة.

تتم أهمية الدراسة في الدور الهام الذي يلعبه قطاع الخدمات المصرفية في الاقتصاد الليبي إلا أن الاهتمام به من قبل الباحثين والدارسين لا يزال ضعيف في دولة ليبيا، لذا يتطلب المزيد من الأبحاث والدراسات الخاصة بهذا المجال. وأن أهمية جودة الخدمة يعتبر أسلوب تنافسي متصاعد. حيث أنه يعتبر من المرتكزات الرئيسية للمصارف اليوم لمواجهة المنافسة الحادة في السوق الليبي، وكذلك يعتبر من أهم المؤشرات لجذب العملاء وتلبية احتياجاتهم ورتباتهم وزيادة وعي الموظفين تجاه ممارسات إدارة الجودة.

6.1 أهداف الدراسة.

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. إزالة الغموض المفاهيمي لمتغيرات البحث وخصوصاً فيما يتعلق بالأداء المالي وأهمية المؤسسات المالية.
2. التعرف على أهمية وكشف العلاقة بين تطبيق ممارسات إدارة الجودة والأداء المالي في المصارف التجارية العاملة في مدينة مصراتة.
3. المساهمة في تقديم جملة من التوصيات العلمية، والتي يمكن الاستفادة منها في تعزيز دور ممارسات إدارة الجودة في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية.

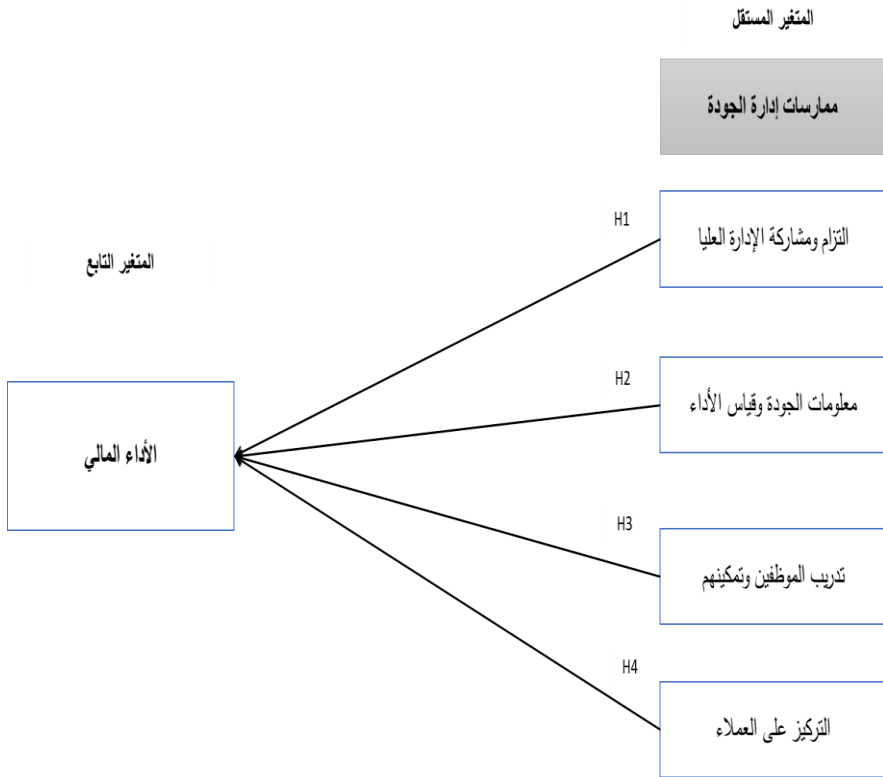
7.1 حدود الدراسة.

- الحدود الموضوعية: التعرف على مستوى تأثير تطبيق ممارسات إدارة الجودة على الأداء المالي لعينة من المصارف التجارية العاملة في مدينة مصراتة.
- الحدود المكانية: عينة من المصارف التجارية العامة والخاصة في مدينة مصراتة.
- الحدود الزمانية: غطت الدراسة الأشهر (02-03) من العام 2022.

8.1 نموذج الدراسة:

يتكون نموذج الدراسة من متغير ممارسات إدارة الجودة كمتغير مستقل (Independent Variable) بأبعاده (التزام ومشاركة الإدارة العليا، معلومات الجودة وقياس الأداء، تدريب الموظفين وتمكينهم، التركيز على العملاء) ومتغير الأداء المالي كمتغير تابع (Dependent Variable) كما هو موضح في الشكل رقم 1.

شكل 1. يوضح نموذج الدراسة



9.1 متغيرات الدراسة.

وفقاً للنموذج أعلاه تم تحديد متغيرات الدراسة والأسئلة التي سوف يتم استقصاء الباحثين وفق المصادر التي تم الاعتماد عليها في هذه الدراسة، وكما هي موضحة بالجدول رقم 1.

الجدول 1. يوضح المتغيرات وعدد الأسئلة ومصادر الدراسة

ت	المتغيرات	عدد الأسئلة	المصدر
1	المتغير المستقل: ممارسات إدارة الجودة	16	
1.1	بُعد التزام ومشاركة الإدارة العليا	6	Cheng & Choy, 2013
2.1	بُعد معلومات الجودة وقياس الأداء	4	
3.1	بُعد تدريب الموظفين وتمكينهم	4	
4.1	بُعد التركيز على العملاء	2	
2	المتغير التابع: الأداء المالي	7	الفقهي، مصطفى، 2010

10.1 فرضيات الدراسة.

بناء على طبيعة إشكالية الدراسة واسترشاداً بنتائج الدراسات السابقة، تم صياغة الفرضية الرئيسية التالي:

"يوجد أثر إيجابي معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) لممارسات إدارة الجودة على الأداء المالي لعينة من المصارف التجارية العاملة في مدينة مصراتة".

ويتفرع عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالي:

الفرضية الأولى (H1): يوجد أثر إيجابي معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) للالتزام ومشاركة الإدارة العليا على الأداء المالي لعينة من المصارف التجارية العاملة في مدينة مصراتة.

الفرضية الثانية (H2): يوجد أثر إيجابي معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) لمعلومات الجودة وقياس الأداء على الأداء المالي لعينة من المصارف التجارية العاملة في مدينة مصراتة.

الفرضية الثالثة (H3): يوجد أثر إيجابي معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) لتدريب الموظفين وتمكينهم على الأداء المالي لعينة من المصارف التجارية العاملة في مدينة مصراتة.

الفرضية الرابعة (H4): يوجد أثر إيجابي معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) للتركيز للعملاء على الأداء المالي لعينة من المصارف التجارية العاملة في مدينة مصراتة.

2. الإطار النظري للدراسة:

1.2 تعريف ممارسات إدارة الجودة: من خلال ما طرحنا من المفاهيم حول إدارة الجودة يمكن استعراض عدة تعاريف بأنها "الجودة التي تتعلق بقدرة المصرف على الإيفاء بتوقعات الزبون أو التفوق عليها، ويمكن ملاحظة جودة الخدمة من خلال قياس نتائج أداء المصرف" (Payne, 1955, P220)، وعرفت أيضاً "بأنها فلسفة لمنهج فكري متكامل على إرضاء العملاء كأهم الأهداف التي يسعى إليها المصرف في الأمد الطويل من خلال المسؤولية التضامنية بين الإدارة والموظفين على التحسينات المستمرة لجميع الأنشطة، وعلى مستوى المصرف ككل" (علوان، 2005، صفحة 80).

2.2 تعريف الأداء المالي:

يعد الأداء المالي واحداً من المؤشرات المستخدمة في قياس نجاح مؤسسة التمويل الأصغر من حيث العائدات المالية. وكثيراً ما يستخدم من جانب المستثمرين كمعيار لأداء عملية العناية الواجبة وتقييم حالة الاستثمار؛ كما يستخدم أيضاً كأداة من قبل المراقبين الحكوميين لتقييم الامتثال للتدابير التنظيمية ورصد السلامة العامة للقطاع المالي. ويعرف الأداء المالي بأنه "بأنه صورة تعكس نتيجة ومستوى قدرة المصرف على استغلال موارده وقابليته في تحقيق أهدافه وفق المعايير التي تلائمه، ومقارنة ما تحقق من الأهداف مع الخطة الموضوعة سابقاً لتشخيص الانحرافات أن وجدت، واتخاذ الوسائل الكفيلة بمعالجتها" (الجميل، 2002، صفحة 24).

3.2 العلاقة بين تطبيق ممارسات إدارة الجودة والأداء المالي:

إن اعتماد ممارسات إدارة الجودة وتنفيذها داخل المصرف يتطلب توفير مستلزمات تسهيل عملية التفاعل بين مبادئ ممارسات إدارة الجودة ومكوناتها؛ مما يؤدي إلى نتائج ملموسة. حيث إن تبنى الإدارة المصرفية لفلسفة إدارة الجودة وتطبيقاتها يساعد على الارتقاء بمستوى الأداء المالي من خلال التنفيذ الناجح لإدارة الجودة، وتتمثل برفع جودة الخدمة المقدمة في المصرف على إرضاء عملائها وتحقيق الربحية لهم، واستخدام إدارة الجودة يسهم في تخفيض التكاليف، وتقديم الخدمة بصورة ملحوظة نتيجة قلة الأخطاء، وانخفاض احتمال إعادة نفس الخدمة ثانية إلى العميل، ومن خلال الأداء المالي يتم التأكد على الجودة وإدارتها التي تؤدي بدورها إلى زيادة الحصة السوقية، وتحقيق أداء أفضل الخدمات من خلال المحافظة على وضعها، وزيادة كسب ولاء العملاء، وإن التركيز على أفضل الخدمات وتخفيض التكاليف يوجه ذلك بالمسار الصحيح اتجاه تحسين الأداء المالي، وأيضاً تساعد في كيفية الاختيار السليم لاستخدام المقاييس المالية، والمتابعة المستمرة للمصارف وخاصة في تحقيق الأهداف المصرفية على المدى البعيد، ومن ثم رفع حصتها السوقية (حمه، و محمود، 2016، الصفحات 139-140).

3. الدراسة الميدانية:

1.3 منهج الدراسة: اعتمدنا في موضوع بحثنا هذا على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما هي ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً لتحليلها وكشف العلاقات بين أبعادها المختلفة المكونة لها من أجل تفسيرها والوصول إلى استنتاجات تساهم في تحسين الواقع العملي للظاهرة محل الدراسة.

2.3 أدوات جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة:

1.2.3 أدوات جمع البيانات.

- **الاستمارة:** اعتمدنا في جمع المعلومات المتعلقة بالدراسة على الاستمارة باعتباره الأداة الأنسب بطرح جملة من الأسئلة على مفردات عينة الدراسة للحصول على المعلومات والحقائق اللازمة لإثبات أو نفي فرضيات الدراسة، وتم إعدادها بعد الاطلاع على الأدبيات وبعض الدراسات السابقة ذات العالقة التي تناولت المتغيرات التي شملها الجانب النظري، مع ربط الأسئلة بالفرضيات والأهداف المراد الوصول إليها مع مراعاة تدرجها وتسلسلها.

- **عينة الدراسة:** تتكون عينة الدراسة من الموظفين العاملين في المصارف التجارية العاملة في مدينة مصراتة والبالغ عددها 80 موظفاً، وبعد التطبيق الميداني لأداة الدراسة تحصلنا على ردود مفردات الدراسة وقدرها 70 استمارة منها 67 صالحة للتحليل الإحصائي، أما الباقي 3 لم تتم الإجابة عنها وتعتبر غير مكتملة والتي تم رفض لعدم مطابقتها شروط الدراسة، بحيث كانت نسبة الاستمارات الصالحة للتحليل (83.75%).

- **وصف الاستمارة:** ولقد اعتمدنا على مقياس ليكرث الخماسي (Likert) هو أسلوب لقياس السلوكيات والتفضيلات مستعمل في الاختبارات النفسية استتبطة عالم النفس "رينسيس ليكرث" يستعمل في الاستمارات وخاصة في مجال الإحصاءات ويعتمد المقياس على ردود تدل على درجة الموافقة أو الاعتراض على طبيعة ما، حيث تم توزيع الأوزان على البدائل الخمسة وكما موضح في الجدول رقم 2. (عبد الفتاح، عز، 2005).

الجدول 2. يوضح فئات درجات السلم حسب مقياس ليكرث الخماسي

الدرجات	درجات السلم	المتوسط
غير موافق إطلاقاً	1	1.79 - 1
غير موافق	2	2.59 - 1.8
محايد	3	3.39 - 2.6
موافق	4	4.19 - 3.45
موافق بشدة	5	5 - 4.2

- **هيكل الاستمارة:** تم استخدام الاستمارة لجمع البيانات حيث شملت على ثلاثة أقسام رئيسية كما يلي:

- **القسم الأول:** تضمن بيانات خاصة بالخصائص الديمغرافية والشخصية كنوع المبحوث، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، نوع المصرف.

- **القسم الثاني:** تضمنت أبعاد المتغير المستقل حيث خصص لأربعة أبعاد متمثلة في (التزام ومشاركة الإدارة العليا - معلومات الجودة وقياس الأداء - تدريب الموظفين وتمكينهم - التركيز على العملاء) بعدد إجمالي (16) عبارات قياس.
- **القسم الثالث:** تضمنت أبعاد المتغير التابع الأداء المالي بعدد (7) عبارة قياس.
- 1.2.3 صدق الاستمارة ومعامل الثبات.**

للتأكد من ثبات أداة الدراسة وصدقها استخدمنا معامل ألفا كرونباخ حيث يوضح الجدول التالي معاملات ثبات عبارات أبعاد الاستمارة، وكما هو موضح في الجدول رقم 3.

- ألفا كرونباخ.

- الجذر التربيعي لمعامل الثبات.

الجدول 3. يوضح صدق الاستمارة ومعامل الثبات

معامل الصدق	ألفا كرونباخ	عدد العبارات	أبعاد الاستمارة
0.849	0.724	6	التزام ومشاركة الإدارة العليا
0.928	0.714	4	معلومات الجودة وقياس الأداء
0.911	0.857	4	تدريب الموظفين وتمكينهم
0.893	0.754	2	التركيز على العملاء
0.939	0.821	7	الأداء المالي
0.950	0.889	23	الإجمالي

المصدر: من إعداد الباحثين. اعتماد على الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS. V24 يتضح من الجدول أعلاه رقم 3. أن معامل الثبات لمتغيرات الدراسة مرتفع وبقيمة 0.889. حيث أخذ متغير تدريب الموظفين وتمكينهم أخذ قيمة ثبات أعلى من باقي المتغيرات حيث بلغ 0.857، في حين بلغ متغير الأداء المالي 0.821، متغير التركيز على العملاء 0.754، متغير التزام ومشاركة الإدارة العليا 0.724، ومتغير معلومات الجودة وقياس الأداء 0.714. هذا يعني أن عبارات الاستمارة تتصف بثبات النتائج مع إمكانية تعميم النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة، بالإضافة إلى وجود ارتباط قوي وموجب بين عبارات كل محور من محاور الدراسة بحيث قدر معامل الصدق الإجمالي للاستمارة 0.950، وهذا يدل على أن معامل الصدق مرتفع.

3.3 تحليل الإحصائي لعبارات الاستمارة:

1.3.3 وصف خصائص مجتمع الدراسة (البيانات الشخصية):

تقوم هذه الدراسة على عدد من المتغيرات المستقلة المتعلقة بالخصائص الديمغرافية لمجتمع الدراسة المتمثلة في (نوع المبحوث، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، نوع المصروف)، والتي على ضوئها يمكن تحديد خصائص أفراد الدراسة على النحو التالي وحسب ما هو موضح في الجدول رقم 4.

الجدول 4. توزيع الخصائص الديمغرافية لمجتمع الدراسة

المتغيرات	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
نوع المبحوث	ذكر	46	68.7%
	أنثى	21	31.3%
	المجموع	67	100%
العمر	25 سنة فأقل	4	6%
	26 - 35 سنة	32	47.8%
	36-45 سنة	23	34.3%
	46 سنة فأكثر	8	11.9%
	المجموع	67	100%
المستوى التعليمي	دبلوم	12	17.9%
	بكالوريوس	50	74.6%
	ليسانس	2	3%
	ماجستير	3	4.5%
	دكتوراه	0	0%
	أخرى	0	0%
المجموع	67	100%	
سنوات الخبرة	5 سنوات فأقل	15	22.4%
	6-20 سنة	36	53.7%
	21-35 سنة	14	20.9%
	36 سنة فأكثر	2	3%
المجموع	67	100%	
نوع المصروف	مصرف حكومي	34	50.7%
	مصرف خاص	33	49.3%
	المجموع	67	100%

المصدر: من إعداد الباحثين. اعتماد على الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS. V24

يظهر الجدول أعلاه رقم 4. البيانات الشخصية للمفردات العينة كالتالي:

- نوع المبحوث: بلغ عدد الذكور مسبة (68.7%) في حين بلغ عدد الإناث (31.3%).
- العمر: توزعت أعمار عينة الدراسة في مختلف الفئات حيث تركزت بالدرجة الأولى في الفئة 26-35 سنة وبنسبة (47.8%)، تليها فئة 36-45 سنة بنسبة (34.3%)، ثم فئة 46 سنة فأكثر بنسبة (11.9%)، وأخيراً فئة 25 سنة فأقل بنسبة (6%).
- المستوى التعليمي: نجد غالبية أفراد عينة الدراسة ذو مستوى البكالوريوس بنسبة (74.6%)، يليهم حملة الدبلوم بنسبة (17.9%)، ثم حملة الماجستير بنسبة (4.5%)، وأخيراً حملة الليسانس بنسبة (3%).
- سنوات الخبرة: يشير الجدول السابق إلى أن أكبر نسبة لعدد سنوات الخبرة لأفراد عينة الدراسة 6-20 سنة بنسبة (53.7%)، يليهم 5 سنوات فأقل بنسبة (22.4%)، ثم يليهم 21-35 سنة بنسبة (20.9%)، وأخيراً 36 سنة فأكثر بنسبة (3%).
- نوع المصروف: تمثلت نسبة (50.7%) لأفراد عينة الدراسة موظفين في المصارف الحكومية، ونسبة (49.3%) موظفين في المصارف الخاصة.

2.3.3 التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:

لوصف متغيرات الدراسة تم احتساب كل من المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابة أفراد العينة على متغيرات الدراسة. حيث كانت متوسطات متغيرات الدراسة تتراوح بين (3.89) و (3.20). وانحراف معياري يتراوح بين (0.543) و (0.875). وكما هو موضح في الجدول رقم 5. وهذا يدل على أن جميع الإجابات كانت في منطقة القبول.

الجدول 5. وصف متغيرات الدراسة

ت	المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية
1	التزام ومشاركة الإدارة العليا	3.89	0.543	1
2	معلومات الجودة وقياس الأداء	3.68	0.754	3
3	تدريب الموظفين وتمكينهم	3.72	0.801	2
4	التركيز على العملاء	3.65	0.875	4
5	الأداء المالي	3.20	0.660	5

المصدر: من إعداد الباحثين. اعتماد على الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS. V24

4.3 اختبار الفرضيات:

لاختبار فرضيات الدراسة تم استخدام برنامج (Smart PLS3)، وهو نموذج إحصائي يسمح بدراسة العلاقات بين مجموعة المتغيرات المستقلة (Independent Variables)، والمتغير التابع (Dependent Variable)، ولقد تم استخدام نموذج (Smart PLS3)؛ لأنه يقلل من الأخطاء القياسية، ويتم استعماله في حالة العينات الصغيرة، وعند تحليل البيانات بهذا الأسلوب أو النموذج فإن التحليل يمر بمرحلتين:

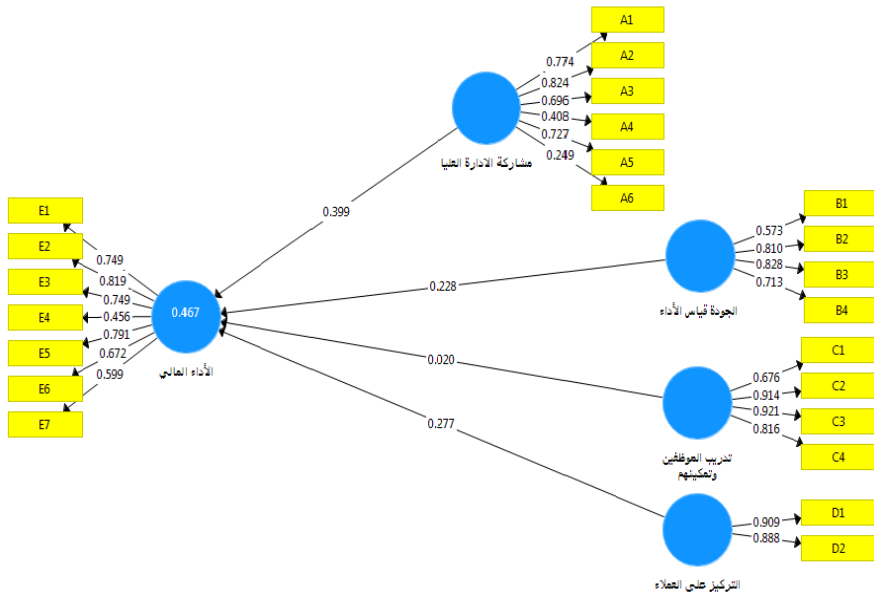
1. نموذج قياسي (نموذج خارجي) Measurement Model

من خلال يتم التأكد من مدى صدق وثبات فقرات الاستبانة في قياس متغيرات الدراسة، ويسمى (تقييم النموذج القياسي).

2. نموذج هيكل (نموذج داخلي) Construction Model

من خلاله يتم تحديد العلاقة بين المتغيرات الكامنة فيما بينها كما هو موضح في الشكل رقم 2.

شكل 2. يوضح النموذجين القياسي والهيكل للدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين (اعتماد على الاستبيان ومخرجات برنامج Smart PLS3).

أولاً: تقييم النموذج القياسي:

1. قياس الموثوقية وصحة التباين.

حيث من خلاله يتم دراسة الموثوقية ومصداقية النموذج، وذلك عن طريق حساب الموثوقية المركبة (CR)، والتي من المفترض أن تكون أكبر من 0.7 (Dakduk & Portalanza, 2017)، ولتقييم المصداقية يتم استخدام متوسط التباين (AVE)، والذي من المفترض أن يكون أكبر من 0.5 (Bagozzi & Yi, 1988). ومن خلال الشكل رقم 2 يتضح أن مصداقية المكونات لم تحقق الشرط المطلوب لبعض العبارات في النموذج القياسي؛ مما ترتب عليه حذف عبارات، وهي تحديداً (A3)، (A4)، (A6)، (B1)، (C1)، (E4)، (E6)، (E7) بسبب أن التشعب الخارجي لها (Outer Loading) كان أقل من 0.7، مما أدى إلى زيادة الموثوقية المركبة (Composite Reliability). حيث أصبحت تزيد عن 0.7، وأيضاً أدى إلى زيادة متوسط التباين المفسر (AVE)، والذي أصبح يزيد عن 0.5 كما هو موضح في الجدول رقم 6 والشكل رقم 3.

الجدول 6. يوضح الموثوقية وصحة التباين

العبارات والمركبات	البنود	التشعبات (Loading)	الموثوقية المركبة (CR)	Cronbach's Alpha	(AVE)
التزام ومشاركة الإدارة العليا	A1	0.855	0.824	0.724	0.610
	A2	0.749			
	A3	حذف			
	A4	حذف			
	A5	0.734			
	A6	حذف			
معلومات الجودة وقياس الأداء	B1	حذف	0.857	0.714	0.667
	B2	0.822			
	B3	0.856			
	B4	0.770			
تدريب الموظفين وتمكينهم	C1	حذف	0.934	0.857	0.824
	C2	0.941			
	C3	0.907			
	C4	0.875			
التركيز على العملاء	D1	0.900	0.893	0.754	0.807
	D2	0.897			
	E1	0.805			
الأداء المالي	E2	0.833	0.744		
	E3	0.744			

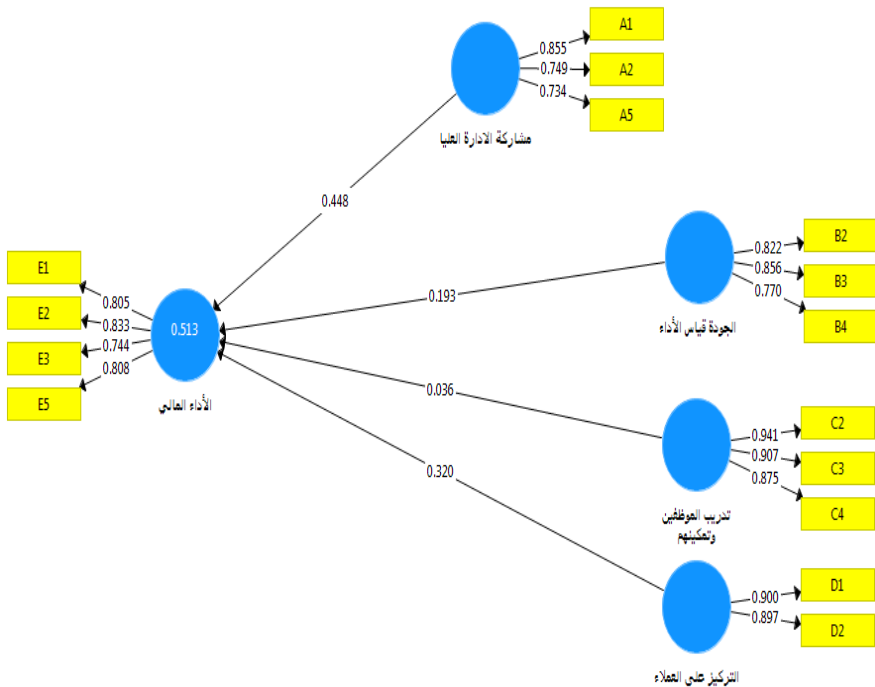
0.637	0.821	0.875	حذف	E4
			0.808	E5
			حذف	E6
R²	0.513		حذف	E7

المصدر: من إعداد الباحثين. اعتماد على مخرجات برنامج (Smart PLS 3.2.3).

2. قياس معامل التحديد (R^2).

من أهم المعايير لتقييم النموذج الهيكلي هو معامل التحديد (R^2) وأن قيم R^2 (0.75-0.5-0.25) ضعيف - متوسط - كبير على التوالي (Hair et al., 2011). وفي هذه الدراسة كانت قيمة معامل التحديد (R^2) تساوي (0.513) وهي قيمة متوسطة، وهذا يدل بأن تطبيق ممارسات إدارة الجودة كمتغير مستقل تفسر (51.3%) من التغير في الأداء المالي.

شكل 3. يوضح النموذج القياسي بعد إجراء التحليل العاملي وحذف بعض البنود



المصدر: من إعداد الباحثين (اعتماد على الاستبيان ومخرجات برنامج Smart PLS3).

3. قياس الارتباط وصحة التمايز.

بالإضافة إلى ما سبق فقد أظهر معيار (Fornell & Larcker, 1981) أن الجذر التربيعي لقيم متوسط التباين المفسر (AVE) يبين أن ارتباط المتغير مع نفسه أكبر من ارتباطه بالمتغيرات الأخرى (Higher Than Other Interconstruct Correlations)، وهذا يؤكد بأن شرط التمايز قد تحقق كما هو موضح بالجدول رقم 7.

جدول 7. يوضح الارتباط وصحة التمايز

المتغيرات	التزام ومشاركة الإدارة العليا	معلومات الجودة وقياس الأداء	تدريب الموظفين وتمكينهم	التركيز على العملاء	الأداء المالي
التزام ومشاركة الإدارة العليا	0.817				
معلومات الجودة وقياس الأداء	0.420	0.781			
تدريب الموظفين وتمكينهم	0.380	0.093	0.898		
التركيز على العملاء	0.526	0.569	0.446	0.798	
الأداء المالي	0.658	0.286	0.300	0.387	0.908

المصدر: من إعداد الباحثين. اعتماد على مخرجات برنامج (Smart PLS 3.2.3).

ثانياً: تقييم النموذج الهيكلي:

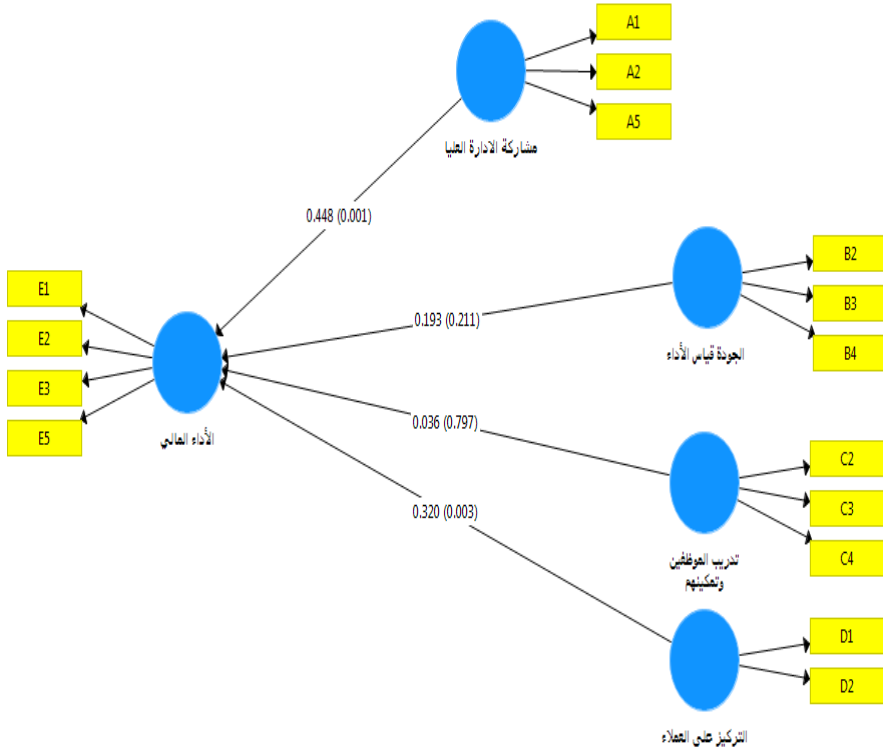
لاختبار فرضيات الدراسة تم تقييم النموذج الهيكلي، وذلك باستخدام طريقة (Bootstrapping) كما هو موضح في الجدول رقم 8.

جدول 8. يوضح طريقة (Bootstrapping)

الفرضية	العلاقة	Original Sample -Beta قيمة	Standard Deviation - الانحراف المعياري	T - Statistics - اختبار قيمة T	p-value مستوى المعنوية	القرار
H1	التزام ومشاركة الإدارة العليا << الأداء المالي	0.448	0.136	3.291	0.001	قبول
H2	معلومات الجودة وقياس الأداء << الأداء المالي	0.193	0.155	1.247	0.211	رفض
H3	تدريب الموظفين وتمكينهم << الأداء المالي	0.036	0.061	1.261	0.797	رفض
H4	التركيز على العملاء << الأداء المالي	0.320	0.118	3.916	0.003	قبول

المصدر: من إعداد الباحثين. اعتماد على مخرجات برنامج (Smart PLS 3.2.3).

شكل 4. يوضح النموذج الهيكلي



المصدر: من إعداد الباحثين (اعتماد على الاستبيان ومخرجات برنامج Smart PLS3). من خلال الجدول رقم (8) والشكل (4) يتضح أن الفرضيتان رقم (H4, H1) قد حظيت بقبول عند مستوى معنوية (p-value) 0.010، وأما الفرضيتان رقم (H3, H2) فكان مستوى المعنوية (p-value) الخاص بهما أكبر من 0.05، وبالتالي غير مقبولتين.

5.3 اختبار قدرة النموذج على التنبؤ (Q²).

كما أن هناك أداة أخرى لتقييم النموذج الهيكلي وهو معامل Stone-Q² (Geisser)، فإذا كانت أكبر من الصفر فإن النموذج له أهمية تنبؤية (Henseler & Ray, 2017). وأن القيم Q² (0.35-0.15-0.02) صغيرة - متوسطة - كبيرة على التوالي (Chin, 2009). حيث في هذه الدراسة كانت قيمة (Q²) تساوي (0.297)، وهذا يدل على أن العلاقات في النموذج لها أهمية تنبؤية متوسطة.

4. النتائج:

- من خلال الاطلاع على الجانب النظري ذو العلاقة والتحليلات الإحصائية للبيانات التي تم تجميعها عن طريق استمارة الاستبيان الموجهة إلى مجموعة من الموظفين في المصارف التجارية العاملة بمدينة مصراتة تبين الآتي:
- أوضحت التحليلات الوصفية التي تقيس فقرات التزام ومشاركة الإدارة العليا أنها مرتفعة. فقد كان المتوسط الحسابي (3.89) مع انحراف معياري (0.543). أي أنها حسب آراء عينة الدراسة يوجد فهم مباشر للإجراءات الروتينية من قبل موظفي المصارف، والتي بدورها تساعدهم على حل مشكلات العمل ك فريق واحد وبذلك تبنى ثقافة إدارة الجودة داخل هذه المصارف.
 - أوضحت التحليلات الوصفية التي تقيس فقرات معلومات الجودة وقياس الأداء أنها متوسطة. فقد كان المتوسط الحسابي (3.68) مع انحراف معياري (0.754). أي أنها حسب آراء عينة الدراسة يوجد تطبيق لمفهوم ممارسات إدارة الجودة في المصارف التجارية يساعد على التعامل المباشر مع العملاء لحل المعوقات التي تسبب في العزوف عن الاستمرار في التعامل المصرفي بين العملاء وإدارة المصرف.
 - أوضحت التحليلات الوصفية التي تقيس فقرات تدريب الموظفين وتمكينهم أنها مرتفعة. فقد كان المتوسط الحسابي (3.72) مع انحراف معياري (0.801). أي أنها حسب آراء عينة الدراسة أن التدريب غير مناسب جداً وفقاً لمفهوم ممارسات إدارة الجودة، والذي بدوره لا يحقق مستويات عالية لأداء العمل، والذي ينعكس بصورة مباشرة على الأداء المالي للمصرف.
 - أوضحت التحليلات الوصفية التي تقيس فقرات التركيز على العملاء أنها متوسطة. فقد كان المتوسط الحسابي (3.65) مع انحراف معياري (0.875). أي أنها حسب آراء عينة الدراسة توجد اتصالات منتظمة مع العملاء تساعد في زرع الثقة بين العملاء وإدارة المصرف.
 - أوضحت التحليلات الوصفية التي تقيس فقرات الأداء المالي أنها متوسطة. فقد كان المتوسط الحسابي (3.20) مع انحراف معياري (0.660). أي أنها حسب آراء عينة الدراسة تتمتع بدرجة معقولة من الربحية، وأن حجم أرباح المصرف تتناسب مع حجم وجودة الخدمات المصرفية المقدمة.

- أما فيما يخص اختبار وتحليل علاقة التأثير بين المتغير المستقل (معلومات الجودة وقياس الأداء، وتدريب الموظفين وتمكينهم) والمتغير التابع (الأداء المالي) فقد أوضحت التحليلات الإحصائية بأنه لا تربطهما علاقة إيجابية، أي أن معلومات الجودة وقياس الأداء، وتدريب الموظفين وتمكينهم ليس لهما دور فعال على الأداء المالي في المصارف التجارية العاملة بمدينة مصراتة، بينما أوضح اختبار العلاقة للمتغير المستقل (التزام ومشاركة الإدارة العليا، والتركيز على العملاء) والمتغير التابع (الأداء المالي) بأنه يرتبطان بعلاقة إيجابية، أي أن التزام ومشاركة الإدارة العليا، والتركيز على العملاء لهما دور فعال على الأداء المالي في المصارف التجارية العاملة بمدينة مصراتة.

5. التوصيات:

- في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يمكن اقتراح التوصيات الآتية:
- ضرورة تأكيد الاهتمام المصارف التجارية بتطبيق ممارسات إدارة الجودة كمنهج إداري، ويجب وضعه ضمن خطط واستراتيجيات المصرف، بالأخص الاهتمام الأكثر بالتحسين المستمر والتعاون الجماعي بأرائهم في اتخاذ القرارات، وتحفيزهم للأداء الأفضل في تقديم خدماتهم المصرفية تجاه العملاء.
 - ضرورة تنمية الالتزام بإدارة الجودة والتحسين، وذلك من خلال عقد دورات تدريبية للموظفين تساعد في الرفع من سقف الوعي بأهمية الجودة وتبني الاستراتيجيات الرامية لتحقيق ذلك.
 - العمل من قبل الإدارة العليا في وضع برنامج توعوي للموظفين في المصارف التجارية يبين كيفية ترسيخ مبادئ إدارة الجودة، وكيفية تطبيقها في العمليات المصرفية للوصول إلى أفضل الخدمات المتميزة تفي بمتطلبات السوق.
 - على المصارف عينة الدراسة زيادة الاهتمام بأدائها المالي للوقوف على نقاط الضعف والقصور ومعالجتها، فضلاً عن معرفة نقاط القوة وزيادتها لتطوير الأداء المالي للمصرف بما يتماشى مع الظروف الحالية، لكي يستطيع منافسة المصارف الأخرى.

- إجراء بحوث مستقبلية لتشمل دراسة متغيرات أخرى يتم اسقاطها على الأداء المالي، واستخدام أساليب متعددة لجمع المعلومات والبيانات، والسعي أيضاً إلى اسقاط هذه الدراسة على قطاعات اقتصادية متعددة.

6. قائمة المراجع

1.6 المراجع العربية:

- الجميل، سرمد. (2002). التمويل الدولي. ط1. دار الجامعة للطباعة والنشر والترجمة. الموصل. العراق.
- حمه، و محمود. (2016). إدارة الجودة الشاملة وأثرها في تحسين الأداء المالي: دراسة تطبيقية في عينة من المصارف التجارية في محافظة السليمانية 2014-2015. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والمالية. 12(34): 122-167.
- حمود، خضير. (2007). إدارة الجودة الشاملة. ط3. المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة. عمان. الأردن.
- عبد الفتاح، عز. (2005). مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS. ط1. مكتبة خوارزم العلمية. جدة. المملكة العربية السعودية.
- علوان، قاسم. (2005). إدارة الجودة الشاملة. ط2. المكتبة العصرية للنشر. المنصورة. جمهورية مصر العربية.
- الفقيهي، مصطفى. (2010). إدارة الجودة الشاملة والأداء المالي: دراسة تطبيقية على قطاع المصارف التجارية الليبية. رسالة دكتوراه غير منشورة. كلية العلوم المالية والمصرفية، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، عمان، الأردن.
- الكساسبة، أحمد. (2003). إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الأداء المالي: دراسة تطبيقية في شركات صناعة الأدوية الأردنية. رسالة دكتوراه غير منشورة. كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم، السودان.

2.6 المراجع الأجنبية:

- Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (1988). On the evaluation of structural equation models. *Journal of the academy of marketing science*, 16(1), 74-94.
- Cheng, T. C. E., & Choy, P. W. (2013). A study of the relationships between quality management practices and organizational performance in the shipping industry. *Maritime Economics & Logistics*, 15(1), 1-31.

- Chin, W. W. (2009). How to write up and report PLS analyses. *Handbook of Partial Least Squares*, 655–690. https://doi.org/10.1007/978-3-540-32827-8_29
- Dakduk, S., González, Á., & Portalanza, A. (2017). *Learn About Structural Equation Modeling in SmartPLS with Data from the Customer Behavior in Electronic Commerce Study in Ecuador*. SAGE Publications, Limited.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Structural equation models with unobservable variables and measurement error: Algebra and statistics, *Journal of Marketing Research*, 18(3), 382-388.
- Ghazavi, M. & Bayraktar, S. (2018). Performance Analysis of Banks in Turkey Using Camels Approach Case Study: Six Turkish Banks During 2005 To 2016. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 10, 847-874.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed, a silver bullet. *Journal of Marketing theory and Practice*, 19(2), 139-152.
- Henseler, J., Hubona, G., & Ray, P. A. (2017). Partial least squares path modeling: Updated guidelines. *Partial Least Squares Path Modeling*, 19–39. https://doi.org/10.1007/978-3-319-64069_3-2.
- Payne, Adrian. (1995). *The Essence of Services Marketing*: Prentice Hall, Hemel Hempstead.

ملحق 1 / استبانة الدراسة

السيد الكريم – السيدة الكريمة.

السلام عليكم ،،،

يقوم الباحثين بإجراء دراسة بعنوان: "أثر تطبيق ممارسات إدارة الجودة على الأداء المالي: دراسة تطبيقية لعينة من المصارف التجارية العاملة في مدينة مصراتة". لإجراء هذه الدراسة يتطلب الأمر إعداد استبانة لغرض الحصول على آرائكم المفيدة بحكم خبرتكم في هذا المجال، وأقدر لكم حسن تعاونكم معنا بالإجابة بكل شفافية وسنحرص على أن تعامل هذه البيانات بسرية تامة ولا تستخدم إلا لغرض البحث، كما أيضاً يمكنكم الحصول على نتائج البحث.

ولكم خالص الشكر والتقدير

الباحثين

د. أحمد محمد التير – أستاذ مشارك – الأكاديمية الليبية مصراتة

د. عبد الله مفتاح الشويرف – أستاذ مساعد – كلية الاقتصاد – جامعة مصراتة

علي حسين زيلح – طالب دراسات عليا – الأكاديمية الليبية مصراتة

القسم الأول: المعلومات الشخصية

يرجى وضع إشارة (✓) في الخانة التي تنطبق عليك: (يحتوي على 5 أسئلة).

1. نوع المبحوث:

[] ذكر

[] أنثى

2. العمر:

[] 25 سنة فأقل

[] 26-35 سنة

[] 36-45 سنة

[] 46 سنة فأكثر

3. المستوى التعليمي:

[] دبلوم

[] بكالوريوس

[] ليسانس

[] ماجستير

[] دكتوراه

[] أخرى تذكر:.....

4. سنوات الخبرة:

5 سنوات فأقل	[]
6-20 سنة	[]
21-35 سنة	[]
36 سنة فأكثر	[]

5. نوع المصرف:

مصرف حكومي	[]
مصرف خاص	[]

القسم الثاني: محاور الاستبانة

الرجاء استخدام المقياس التالي للإجابة على جميع أسئلة الدراسة، وذلك بوضع دائرة حول إجابتك.

غير موافق إطلاقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

المتغير الأول: ممارسات إدارة الجودة: المتغير المستقل

البعد الأول: التزام ومشاركة الإدارة العليا:

01	قبول المسؤولية عن الجودة من قبل الإدارة العليا داخل مؤسستك.	1	2	3	4	5
02	دعم الإدارة العليا لعملية تحسين الجودة على المدى الطويل.	1	2	3	4	5
03	مشاركة الإدارة العليا في عملية تحسين الجودة.	1	2	3	4	5
04	الحاجة إلى أن يكون للإدارة العليا أهداف واضحة ومحددة لأداء الجودة.	1	2	3	4	5
05	فهم أهداف وسياسية الجودة داخل مؤسستك.	1	2	3	4	5
06	تصور الإدارة العليا لبرنامج تحسين الجودة كوسيلة لزيادة الانتاجية.	1	2	3	4	5

البعد الثاني: معلومات الجودة وقياس الأداء:

01	إدراج قياسات الجودة في العمليات المستخدمة.	1	2	3	4	5
02	توفير بيانات عالية الجودة في مؤسستك لدعم جميع مستويات الموظفين.	1	2	3	4	5
03	حسن توقيت الانتاجية وتقديم بيانات عالية الجودة.	1	2	3	4	5
04	استخدام بيانات الجودة كأدوات لإدارة الجودة.	1	2	3	4	5

البعد الثالث: تدريب الموظفين وتمكينهم:

5	4	3	2	1	01	تتمية بيئة تساعد على التدريب أثناء العمل من قبل الإدارة العليا.
5	4	3	2	1	02	مشاركة المديرين في التدريب المتخصص.
5	4	3	2	1	03	تنفيذ برامج نوع مشاركة الموظفين في مؤسستك.
5	4	3	2	1	04	المشاركة في قرارات الجودة من قبل الموظفين.

البعد الرابع: التركيز على العملاء:

5	4	3	2	1	01	اتصالات شخصية ومنتظمة مع عملائك.
5	4	3	2	1	02	استخدام متطلبات العملاء كأساس للجودة.

المتغير الثاني: الأداء المالي: المتغير التابع

5	4	3	2	1	01	المصرف في حالة جيدة من حيث الربحية.
5	4	3	2	1	02	المصرف في حالة جيدة من حيث قيمة التداول ودوران النقد.
5	4	3	2	1	03	المصرف في حالة جيدة من حيث حصته في السوق.
5	4	3	2	1	04	معدل دوران الذمم المدينة مرتفع.
5	4	3	2	1	05	لدى المصرف سيولة كافية للوفاء بالالتزامات قصيرة الأجل.
5	4	3	2	1	06	يتمتع المصرف بالقدرة على تحقيق الربحية المطلوبة خلال هذه الفترة.
5	4	3	2	1	07	يتناسب حجم أرباح المصرف مع حجم وجودة الخدمات المصرفية المقدمة.

انتهى الاستبيان وشكراً لتعاونكم وحسن استجابتكم