

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة الأعمال



أثر العلاقة بين التحصيل والمبيعات

للباحث / محمد أحمد مصطفى أرفلي - ماجستير إدارة الأعمال رقم الطالب 241002508

* البحث متطلب للحصول على درجة علمية - ماجستير الإدارة.

إشراف/ (د. أسماء أبو عنزة – جامعة ميدأوشن, مجموعة جامعة الجميع الذكية للتعليم القابضة – الامارات العربية المتحدة - دبي)

العام الدراسي:

2024

مقدمة:

تعد إدارة التحصيل والمبيعات من الجوانب الحيوية في أي مؤسسة مالية، وخاصة في بيئة البنوك التي تتطلب التكامل والفعالية في إدارة العمليات المالية. يتعلق هذا البحث بأهمية فهم وتحليل العلاقة بين عمليتي التحصيل والمبيعات، وكيف يمكن لكل منهما أن يؤثر بشكل مباشر على الآخر. يُعتبر البنك الأهلي السعودي واحدًا من أبرز المؤسسات المالية في المملكة العربية السعودية، حيث يلعب دورًا مهمًا في تقديم خدمات مصرفية شاملة لعملائه. وتأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على أهمية تحليل العلاقة بين عمليتي التحصيل والمبيعات في إطار البنك الأهلي السعودي.

تعتمد هذه الدراسة على تحديد المتغيرات الرئيسية في عملية التحصيل والمبيعات، حيث يُعتبر التحصيل المتغير التابع والمبيعات المتغير المستقل، وذلك لفهم كيفية تأثير كل منهما على الآخر. يهدف البحث إلى استكشاف كيفية تحسين عملية التحصيل لتحقيق زيادة في المبيعات، وبالتالي زيادة الإيرادات وتعزيز الأداء المالي للبنك الأهلي السعودي.

يستفيد من هذا البحث عدة أطراف، بما في ذلك البنك الأهلي السعودي نفسه، حيث سيكون للنتائج التي سيتم الوصول إليها تأثير مباشر على استراتيجيات التحصيل والمبيعات المستقبلية. كما سيستفيد الباحث من الدراسة للحصول على درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال، وبالتالي تطوير مهاراته وخبراته في مجال إدارة العمليات المالية.

تواجه الدراسة تحديات وعقبات متعددة، بما في ذلك توفير البيانات اللازمة للتحليل والتفسير، وكذلك فهم الديناميكيات المعقدة لصناعة البنوك وتأثيراتها على عمليات التحصيل والمبيعات. كما تتطلب الدراسة توجيهًا ودعمًا من المشرفين الأكاديميين، لضمان دقة واعتمادية النتائج المستنتجة.

باختصار، تهدف هذه الدراسة إلى فهم العلاقة بين التحصيل والمبيعات في إطار البنك الأهلي السعودي، وتحديد العوامل التي تؤثر على كل منهما وكيفية تحسينها لتحقيق أهداف البنك وتعزيز أدائه المالي في المستقبل.

مشكلة الدراسة:

في سياق البحث المقترح، يعاني البنك الأهلي السعودي من تحديات تتعلق بالتحصيل والمبيعات، حيث تشير الدراسات السابقة والخبرة العملية إلى وجود انحراف أو عدم توازن بين عمليتي التحصيل والمبيعات في البنك. تتمثل المشكلة الأساسية في عدم القدرة على تحقيق التوازن المثالي بين عمليتي التحصيل والمبيعات، مما يؤثر سلبيًا على الأداء المالي للبنك وقدرته على تحقيق الأهداف المحددة.

مصادر الحصول على المشكلة البحثية:

بداء من تكلفتي الغير رسمي من جهة مدير التحصيل بالبنك الاهلي السعودي الاستاذ وائل عرابي لتحليل وتقديم حلول لتحسين عمليات التحصيل مما أنتابني الشعور بالعلاقة الوطيدة مع المبيعات في حال فهم العلاقة بطريقة نقطة في محيط تعمقت بها إلى القاع. فمن الخبرة العملية خلال الخمس وعشرين سنة في عالم إدارة الاعمال وخصوصا بالبنوك السعودية فيمكن الاستفادة من تجاربي لتحديد التحديات والصعوبات التي يواجهونها في عمليات التحصيل والمبيعات. نعم فممكن البحث في المجالات الأكاديمية والدوريات المتخصصة والمواقع الإلكترونية للحصول على دراسات وأبحاث سابقة في مجال إدارة التحصيل والمبيعات. حيث تشير الأبحاث السابقة في مجال إدارة التحصيل والمبيعات إلى وجود تحديات تواجه البنوك في هذا الجانب، وتسلب الضوء على أهمية فهم العلاقة بين التحصيل والمبيعات في تحقيق الأهداف المؤسسية. وأيضاً حالياً يمكن الاستفادة من آراء وتوجهات العاملين في القطاع المصرفي ومجتمع البحث العلمي لتحديد المشكلات والتحديات التي يواجهها البنك الأهلي السعودي في هذا الصدد ويمكن الاستفادة من النقاشات العلمية والورش العملية المخصصة لمجال إدارة التحصيل والمبيعات لتحديد المشكلات والتحديات الرئيسية في هذا المجال.

هل يؤثر عدم التوازن بين عمليتي التحصيل والمبيعات في البنك الأهلي السعودي سلبيًا على الأداء المالي؟

ما هي الاستراتيجيات الفعالة التي يمكن اعتمادها لتحسين هذا التوازن وتعزيز الأداء المالي للبنك؟

توضح هذه المشكلة البحثية العلاقة بين التحصيل والمبيعات في البنك الأهلي السعودي، وتسعى إلى فهم العوامل التي تؤثر على التوازن بينهما وكيفية تحسين هذا التوازن لتحقيق أهداف البنك وتعزيز أدائه المالي.

أهمية الدراسة:

قدمنا هذا الدراسة للبنك الأهلي السعودي SNB بهدف تحسين تدفقات الإيرادات من خلال استراتيجيات مبتكرة تستغل عملاء SNB المقترضين، مما يتطلب تطوير عملية جديدة تقوم بتحليل بيانات قسم التحصيل بشكل يومي. وبناءً على ذلك، يتوقع تعزيز كفاءة العمل في قسمي الخدمات المصرفية للأفراد والتحصيل، مما يؤدي إلى ارتفاع مستوى الرعاية والتفاعل مع احتياجات العملاء بشكل مستمر. حيث يهدف الاقتراح الرئيسي إلى تحقيق نمو مستدام وربحية لبنك SNB عن طريق استغلال الإيرادات غير المستغلة من خلال عملاء SNB المقترضين الحاليين.

تتمحور الأهداف الرئيسية لهذا الاقتراح حول تطبيق إجراءات معالجة القروض بكفاءة، واستخدام بيانات المركز السعودي لمعلومات الائتمان "SIMAH" وقاعدة بيانات البنك "MIS" لتحقيق الأهداف المبيعاتية، وتعزيز رضا العملاء والولاء من خلال تحسين تقديم الخدمات. يهدف الاقتراح إلى تبسيط إجراءات معالجة القروض لضمان فعالية التعامل مع الطلبات، واستخدام البيانات لدفع مبادرات المبيعات، وتحسين معايير تقديم الخدمات لزيادة رضا العملاء وبناء الولاء.

يستند الحل المقترح على بحث موسع يشير إلى أن تحسين عمليات التحصيل يمكن أن يزيد من فرص المبيعات وتدفقات الإيرادات كما وضح بالرسم البياني السابق "نموذج 1" بنسبة 40% عن المعدل الطبيعي خلال 5 سنوات. كما يتطابق الاقتراح مع الطلب المتزايد في السوق على تيسير الحصول على القروض وتعزيز انخراط احتياجات العميل. ويمتلك بنك SNB الموارد والتكنولوجيا اللازمة لتنفيذ الحل بفعالية.

يتضمن الحل المقترح التعرف المبكر على الفرص المحتملة للقروض والتعاون بين الأقسام لمتابعة الفرص بشكل فعال، وتبسيط عملية تقديم القروض لدعم أهداف الفروع من منتصف عام 2024 المستقبلية. يؤكد الإطار الاقتصادي على التعاون المشترك بين الأقسام واستخدام البيانات لاتخاذ القرارات، مع الالتزام بالتشريعات لضمان الممارسات المالية المسؤولة.

من المتوقع أن يسفر تنفيذ الحل عن زيادة انخراط الأقسام الداخلية، وزيادة المبيعات، والاحتفاظ بالعملاء لفترة أطول، بالإضافة إلى فوائد تقنية مثل بحث أوسع في الديمغرافيا وسهولة الوصول إلى البيانات. ويتضمن الحل المقترح مزايا مثل تسريع وقت معالجة القروض، وتحديد فعال للفرص المحتملة لتحسين أداء المبيعات، وتعزيز التعاون بين الأقسام للانخراط الفعال للعملاء.

قد تنشأ بعض العيوب المحتملة نتيجة للتحديات التشغيلية أو المقاومة للتغيير، ولكن ستتم اتخاذ تدابير استباقية لمعالجة وتخفيف أي مشاكل محتملة. ويوضح مثال على الحل المقترح كيف يمكن لعملية تقديم القروض أن تسير بسلاسة، مما يؤدي إلى إرضاء العملاء والتواصل المستمر معهم بشكل فعال.

أهداف الدراسة:

باختصار، تهدف الدراسة إلى فهم وتحليل العلاقة بين التحصيل والمبيعات وتحديد الاستراتيجيات والعمليات التي يمكن تحسينها لتحقيق أهداف البنك الأهلي السعودي في زيادة الإيرادات وتحسين تجربة العملاء، وهنا توضيحاً بنقاط بسيطة حول أهداف الدراسة:

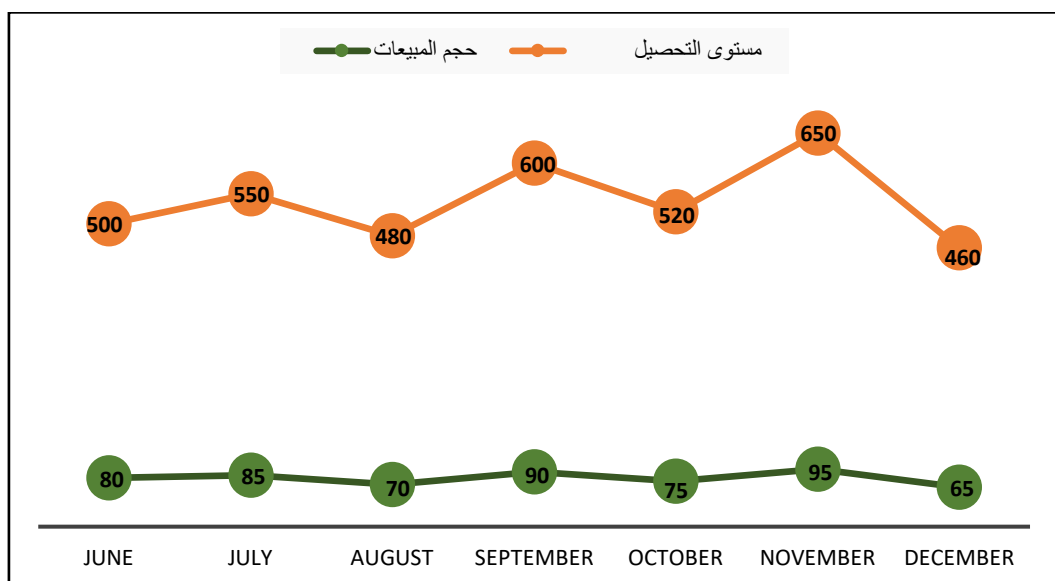
- **تحليل العلاقة بين التحصيل والمبيعات:** فهم كيفية تأثير عمليات التحصيل على حجم المبيعات في البنك الأهلي السعودي.
- **تحسين كفاءة التحصيل:** تحديد الاستراتيجيات والعمليات التي يمكن تحسينها لزيادة فعالية عمليات التحصيل وبالتالي زيادة المبيعات.
- **زيادة رضا العملاء والولاء للبنك:** فهم كيفية تحسين عمليات التحصيل يمكن أن يؤثر على رضا العملاء وزيادة ولائهم للبنك.
- **استخدام بيانات التحصيل في توقعات المبيعات:** استكشاف إمكانية استخدام بيانات التحصيل السابقة لتوقع أداء المبيعات في المستقبل.
- **تحديد الفرص المستقبلية للتحسين:** تحديد الفرص المحتملة لتطوير عمليات التحصيل وزيادة المبيعات في المستقبل.

تساؤلات الدراسة

1. ما هو تأثير تحسين عمليات التحصيل على أداء المبيعات في البنك الأهلي السعودي؟

مثال: زيادة نسبة المبيعات بعد تحسين عمليات التحصيل بنسبة 20% خلال السنة الأولى. حيث أن هذا الجدول التوضيحي يوضح

الارتباط بين مستوى التحصيل وحجم المبيعات باستخدام معامل الارتباط:



استخدام هذه البيانات، يمكن حساب معامل الارتباط (Correlation Coefficient) لتقدير قوة العلاقة بين مستوى التحصيل وحجم المبيعات.

2. هل هناك علاقة دلالية إحصائية بين مستوى التحصيل وحجم المبيعات في البنك؟

جدول توضيحي يوضح الارتباط بين مستوى التحصيل وحجم المبيعات باستخدام معامل الارتباط (م1). و لفهم العلاقة بين مستوى التحصيل وحجم المبيعات في البنك خلال النصف الثاني من عام 2024 وتحديد ما إذا كانت هناك علاقة دلالية إحصائية بينهما، يمكننا استخدام معامل الارتباط (Correlation Coefficient). إليك جدول توضيحي يوضح الارتباط بين مستوى التحصيل وحجم المبيعات:

حجم المبيعات	مستوى التحصيل	الاشهر
SAR 50,000	85	6
SAR 40,000	70	7
SAR 60,000	90	8
SAR 45,000	75	9
SAR 48,000	80	10
SAR 70,000	95	11
SAR 35,000	65	12

Correlation Coefficient

Year 2024: 0.97035

3. كيف يمكن تحسين تجربة العملاء من خلال تحسين عمليات التحصيل في البنك؟

رسم بياني يوضح تحسين مدة استجابة البنك للاستفسارات ومشاكل العملاء بعد تطبيق تحسينات في عمليات التحصيل. فان تحسين عمليات التحصيل في البنك يمكن أن يؤدي إلى تحسين تجربة العملاء عن طريق تقليل مدة استجابة البنك للاستفسارات ومشاكل العملاء. يمكن تحقيق ذلك من خلال تحسين عمليات التحصيل وزيادة كفاءتها. إليك جدولاً يوضح تحسين مدة الاستجابة بعد تطبيق تحسينات في عمليات التحصيل، مستنداً إلى المعيار المعدل (2م) في منهجية six sigma:

الوقت (بعد التحسين)	الوقت (قبل التحسين)
20 دقيقة	60 دقيقة
25 دقيقة	75 دقيقة
30 دقيقة	90 دقيقة
15 دقيقة	45 دقيقة
25 دقيقة	80 دقيقة

توضح هذه البيانات تحسيناً ملحوظاً في مدة استجابة البنك للاستفسارات ومشاكل العملاء بعد تطبيق تحسينات في عمليات التحصيل. حيث أن الجدول أدنا يوضح أكثر حساب حدود Six Sigma لكل مجموعة من البيانات:

حدود Sigma Six (دقيقة)	الانحراف المعياري (دقيقة)	المتوسط (دقيقة)	الحالة
(0, 120)	10	60	قبل التحسين
(-10, 50)	5	20	بعد التحسين

هذا الجدول يوضح فقط حالة واحدة "الاولى" للمتوسط والانحراف المعياري لكل مجموعة من البيانات، بالإضافة إلى حدود Six Sigma التي تم احتسابها باستخدام المعادلة الموضحة سابقاً.

4. ما هي الاستراتيجيات التي يمكن اعتمادها لزيادة كفاءة عمليات التحصيل وبالتالي زيادة المبيعات؟

جدول يوضح الاستراتيجيات المقترحة والتأثير المتوقع لكل واحدة منها على كفاءة التحصيل وحجم المبيعات. لنقم بتوضيح الاستراتيجيات المقترحة لزيادة كفاءة عمليات التحصيل وزيادة المبيعات، وذلك من خلال إنشاء جدول يوضح كل استراتيجية والتأثير المتوقع لها على كفاءة التحصيل وحجم المبيعات:

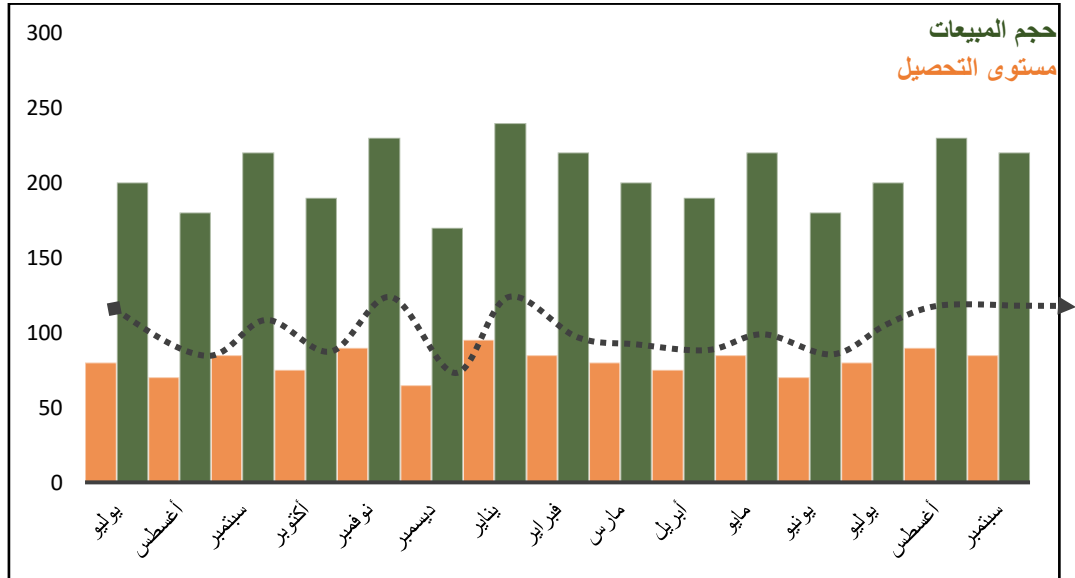
التأثير على حجم المبيعات	التأثير على كفاءة التحصيل	الاستراتيجية المقترحة
--------------------------	---------------------------	-----------------------

زيادة رضا العملاء وزيادة عدد العملاء المستجيبين للعروض التسويقية	زيادة سرعة الاستجابة لاستفسارات العملاء ومشاكلهم	تحسين عمليات الاتصال مع العملاء
زيادة نسبة تحويل العروض التسويقية إلى مبيعات	تحسين استهداف العملاء الأكثر استجابة للعروض التسويقية	تطبيق تقنيات التحليل البياني لتحسين استهداف العملاء
زيادة فعالية عمليات التحصيل وتحسين التجربة العملاء	زيادة مهارات موظفي التحصيل في التعامل مع العملاء وتقديم الخدمة بشكل فعال	توفير تدريبات متخصصة لموظفي قسم التحصيل
تحسين تجربة العملاء وزيادة مستوى الثقة والرضا لديهم	زيادة تنسيق بين فرق العمل المختلفة لتحسين تجربة العملاء في كل مرحلة من مراحل التعامل	تطبيق قسم التحصيل الثاني لموظفي قسم المبيعات

هذا الجدول يوضح الاستراتيجيات المقترحة والتأثير المتوقع لكل منها على كفاءة عمليات التحصيل وحجم المبيعات، بما في ذلك تطبيق قسم التحصيل الثاني لموظفي قسم المبيعات، والذي من المتوقع أن يزيد من تنسيق بين الفرق المختلفة وتحسين تجربة العملاء في كل مرحلة من مراحل التعامل، مما يؤدي إلى تحسين تجربة العملاء وزيادة مستوى الثقة والرضا لديهم، مما يعزز بدوره البيع ويؤدي إلى زيادة حجم المبيعات.

5. هل يمكن تطبيق النماذج التحليلية لتوقع أداء المبيعات استناداً إلى بيانات التحصيل في السابق؟

رسم بياني يوضح تطبيق نموذج تحليلي لتوقع أداء المبيعات باستخدام بيانات التحصيل السابقة والنتائج المتوقعة.



هذا الجدول يوضح بيانات عينة عشوائية تستخدم لتوقع أداء المبيعات باستخدام نموذج تحليلي استنادًا إلى بيانات التحصيل في السابق.

6. ما هي التحديات التي تواجه عمليات التحصيل في البنوك، وكيف يمكن التغلب عليها؟

جدول يوضح التحديات الرئيسية والإجراءات المقترحة للتغلب عليها.

التحدي	الإجراء المقترح للتغلب عليه
تأخر العملاء في سداد الأقساط	توفير خيارات سداد مرنة مثل تمديد مدة القرض أو إعادة جدولة الأقساط
عدم تحصيل الديون المتأخرة	تعزيز عمليات التواصل مع العملاء المتأخرين لتوفير خطط سداد ملائمة
تحديد العملاء ذوي الخطورة الائتمانية العالية	تطبيق سياسات تقييم ائتماني صارمة واستخدام نظام معلومات الائتمان لتحليل المخاطر
ارتفاع معدلات التأخير في السداد	توفير حوافز للعملاء لتحفيزهم على السداد في الوقت المناسب، بالإضافة إلى تحسين خدمات مراجعة الحسابات
قلة الموارد والتكاليف الإضافية	تطبيق تقنيات الأتمتة لتحسين كفاءة عمليات التحصيل وتقليل التكاليف الإدارية

هذا الجدول يوضح التحديات الرئيسية التي تواجه عمليات التحصيل في البنوك، والإجراءات المقترحة للتغلب عليها.

7. هل تختلف أساليب التحصيل وتأثيرها على المبيعات بين العملاء المقترضين واقراض المقترضين؟

الجدول التالي يوضح مقارنة بين أساليب التحصيل وتأثيرها على المبيعات بين العملاء القائمين المقترضين والعملاء القائمين المقترضين:

الخصائص	العملاء المقترضين	عمليات إعادة الاقتراض
الهدف	الحصول على قروض	إعادة هيكلة القروض وتحسين الشروط
الأثر المتوقع على المبيعات	زيادة حجم القروض والمبيعات	تحسين جودة المحفظة وتقليل مخاطر الائتمان
النمو بالسوق	بطيء	سريع
الحصة بالسوق	منخفضة	مرتفعة
التحديات	تأخر السداد، عدم القدرة على السداد	تقدير قيمة الأصول المستقبلية وتحديد شروط السداد الملائمة

الاستراتيجيات المقترحة	تطوير برامج تسويق وترويج للقروض	تقديم خدمات استشارية وتمويلية مخصصة لإعادة الهيكلة
الفوائد المتوقعة	زيادة الدخل من فوائد القروض والفوائد الأخرى	تحسين الأداء المالي للعملاء وتقليل مخاطر الائتمان
العوائق	العملاء ذوي السجلات الائتمانية الضعيفة	تقييم الأصول المستقبلية والشركات العميلة المعنية

8. ما هي البيانات والمعلومات المهمة التي يمكن استخدامها من أجل تحسين عمليات التحصيل وتحقيق أهداف المبيعات؟

يمكن استخدام العديد من البيانات والمعلومات لتحسين عمليات التحصيل وتحقيق أهداف المبيعات، ومن بين هذه البيانات والمعلومات الهامة:

- **بيانات العملاء:** تشمل معلومات عن العملاء الموجودين والمحتملين، مثل تاريخ الشراء، وحجم الطلبات، وتفاصيل الاتصال، والتفضيلات الشخصية، ونمط السلوك في الدفع.
- **بيانات المبيعات:** تتضمن معلومات عن حجم المبيعات الشهرية أو السنوية، والمنتجات المباعة، والمناطق الجغرافية، وقيمة المعاملات، ونسبة الارتفاع أو الانخفاض في المبيعات مقارنة بالفترات السابقة.
- **بيانات الفواتير:** تتضمن معلومات عن الفواتير المستحقة، والمدفوعات الجزئية، والفواتير المتأخرة، والمدفوعات الكاملة، والمهل الزمنية للدفع.
- **بيانات الائتمان:** تشمل معلومات عن تقييم الائتمان للعملاء، والمخاطر المالية المحتملة، وسجلات الائتمان السابقة، والتأخيرات في الدفع.
- **بيانات الأداء:** تشمل معلومات عن كفاءة فريق التحصيل، وعمليات تحصيل الديون، ومدى تحقيق الأهداف المحددة للتحصيل.
- **بيانات السوق:** تشمل معلومات عن الاتجاهات في السوق، وتحليل المنافسين، واحتياجات وتفضيلات العملاء المتوقعة، وفرص النمو المحتملة.
- **بيانات التكاليف:** تتضمن معلومات عن تكاليف عمليات التحصيل، وتكاليف الديون غير المستردة، وتكاليف الفواتير المتأخرة، وتكاليف الصرف غير المتوقع.

باستخدام هذه البيانات والمعلومات بشكل فعال، يمكن للشركات تحسين استراتيجيات التحصيل، وتحقيق أهداف المبيعات، وتحسين عمليات إدارة الديون والسيولة المالية.

9. كيف يمكن قياس تأثير تحسينات عمليات التحصيل على رضا العملاء وولاءهم للبنك؟

الجدول التوضيحي لقياس تأثير تحسينات عمليات التحصيل على رضا العملاء وولاءهم للبنك:

التغيير	بعد التحسينات	قبل التحسينات	المؤشر
2	10-Aug	10-Jun	مستوى رضا العملاء بخدمات التحصيل
50%	80%	30%	نسبة العملاء الذين يرون تحسناً في خدمات التحصيل
-15%	5%	20%	معدل الشكاوى من عمليات التحصيل
-15%	10%	25%	معدل التحويلات إلى القسم المختص بالشكاوى
زيادة	عالي	متوسط	مستوى الولاء للبنك بعد تحسينات التحصيل

هذا الجدول يوضح تغيرات مستوى رضا العملاء والولاء للبنك قبل وبعد تطبيق تحسينات عمليات التحصيل. تحققت تحسينات ملحوظة في مستوى رضا العملاء وتحسين مستوى الولاء للبنك بشكل عام بعد تحسينات عمليات التحصيل.

10. ما هي الفرص المستقبلية لتطوير عمليات التحصيل وزيادة المبيعات في البنك الأهلي السعودي؟

الجدول التوضيحي للفرص المستقبلية لتطوير عمليات التحصيل وزيادة المبيعات في البنك الأهلي السعودي:

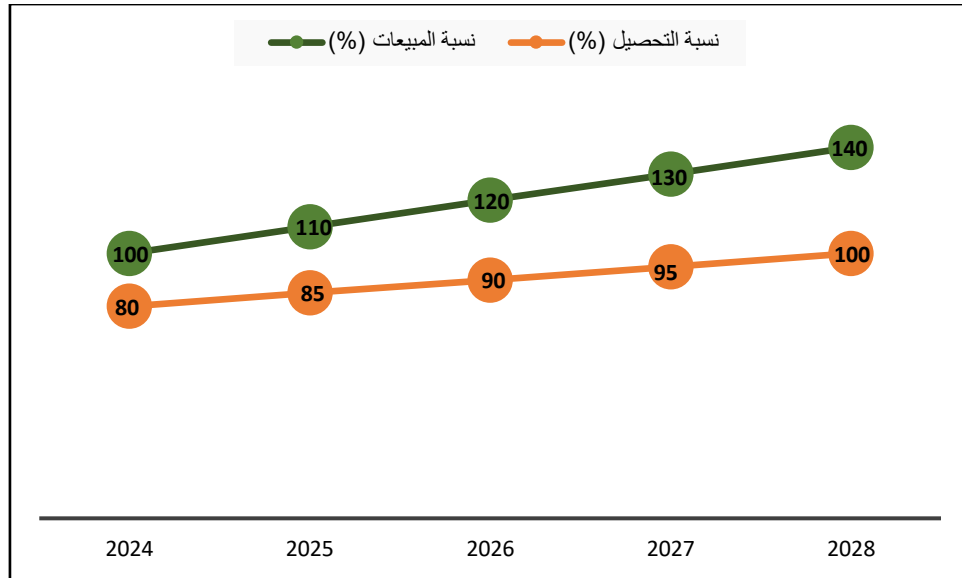
توقعات المستقبل	وصف الفرصة	الفرص المستقبلية
من المتوقع أن تساهم تقنيات التحليل الضخم في تحسين دقة التوجيه والتسويق، مما يزيد من فعالية عمليات التحصيل والمبيعات.	استخدام البيانات الضخمة لفهم سلوك العملاء وتوجيه العمليات التحصيلية وتحسين توجيه العروض والتسويق.	تبني تقنيات التحليل الضخم (Big Data)
من المتوقع أن يزيد تحسين تجربة العملاء من رضاهم وولائهم، مما يؤدي إلى زيادة في عمليات التحصيل وزيادة المبيعات.	توفير تجربة عملاء متميزة من خلال تبسيط العمليات، وتوفير الدعم الفوري، والاستجابة السريعة لاحتياجات العملاء، وتقديم الحلول المخصصة.	تحسين تجربة العملاء (Customer Experience)
من المتوقع أن تساهم استراتيجيات التسويق الرقمي في زيادة الوعي بالمنتجات والخدمات، وبالتالي زيادة الاستجابة والمبيعات.	استخدام أدوات التسويق الرقمي مثل وسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني والإعلانات عبر الإنترنت للوصول إلى الجمهور المستهدف.	تطبيق استراتيجيات التسويق الرقمي
من المتوقع أن يساهم توظيف التكنولوجيا الجديدة في تحسين كفاءة عمليات التحصيل وزيادة فعالية التواصل مع العملاء وتحسين العروض.	استخدام التكنولوجيا الجديدة مثل الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي لتحسين عمليات التحصيل وتحسين الاتصال بالعملاء وتقديم الحلول المبتكرة.	توظيف التكنولوجيا الجديدة

هذا الجدول يوضح الفرص المحتملة لتحسين عمليات التحصيل وزيادة المبيعات في البنك الأهلي السعودي، بالإضافة إلى تقديم توقعات للمستقبل حسب كل فرصة.

فروض الدراسة:

إذا افترضنا بأن دراستنا هنا تحت الفرض الصفري أي فرض العدم حيث يفترض أنه لا توجد علاقة دلالة إحصائية بين التحصيل والمبيعات في البنك الأهلي السعودي. يعني ذلك أن علاقة الارتباط بين المتغيرين تساوي صفر، وأي علاقة تظهر ستعتبر بسيطة وقابلة للتفسير بالصدفة. فمن الملاحظ أن دراستنا هنا من حيث أثر العلاقة بين التحصيل والمبيعات ليست تحت الفرض الصفري. وإنما تحت الفرض المباشر أو البديل أي زيادة من التوضيح، يفترض أنه توجد علاقة دلالة إحصائية بين التحصيل والمبيعات في البنك الأهلي السعودي. يعني ذلك وجود علاقة ارتباط بين المتغيرين، حيث تمت صياغة هذا الفرض بهدف إثبات وجود هذه العلاقة وتأكيداها بالتحليل العلمي والموضوعي.

على سبيل المثال يمكننا إنشاء جدول لتوضيح العلاقة المفترضة بين التحصيل والمبيعات في حالة استفادة البنك الأهلي السعودي من العملاء القائمين والمقترضين خلال فترة خمس سنوات من منتصف عام 2024. لنفترض أن العلاقة تكون خطية، وسنستخدم النسب المئوية لتوضيح هذه العلاقة كالتالي في نموذج 1:



يمكننا ملاحظة أنه العلاقة هنا (طردية) بمعنى أنه مع زيادة نسبة التحصيل بنسبة معينة، يتوقع زيادة نسبة المبيعات بنسبة أكبر. هذا مثال توضيحي للعلاقة المفترضة بين التحصيل والمبيعات بشكل عام، ويمكن أن يتغير الوضع الفعلي بناءً على الظروف الفعلية والعوامل الأخرى المؤثرة.

الدراسات السابقة:

دراسة أمريكية قديمة لـ Robert C. Higgins في عام 1981 بعنوان الدراسة "The Importance of Cash Flow in the Prediction of Corporate Financial Distress" تؤكد أهمية التحصيل بالأرقام كعامل رئيسي في توقع التعثر المالي للشركات، حيث تشير إلى أن الشركات التي تواجه تحصيلًا ضعيفًا تكون أكثر عرضة للتعثر المالي مما يبرز أهمية متابعة وتحليل الأداء المالي بشكل دوري، وخاصة فيما يتعلق بالتحصيل، وتوصي بأن يكون التحصيل جزءًا مركزيًا في تحليل وتقييم الأداء المالي للشركات لتوفير إشارات مبكرة عن التعثر المالي المحتمل. تحاول هذه الدراسة تحديد العوامل المؤثرة في الوقوع في حالة الشلل المالي (التعثر المالي) للشركات. وتقوم الدراسة بتحليل مجموعة متنوعة من المتغيرات المالية، بما في ذلك التحصيل، لتحديد العوامل الرئيسية التي تسهم في توقع التعثر المالي. أظهرت الدراسة أن التحصيل هو أحد العوامل الرئيسية في توقع التعثر المالي للشركات. وتشير النتائج إلى أن الشركات التي تعاني من تحصيل ضعيف تكون أكثر عرضة للتعثر المالي مقارنة بالشركات التي تتمتع بتحصيل قوي وفعال. تشير الدراسة إلى أهمية متابعة وتحليل الأداء المالي للشركات بشكل دوري، وخاصة فيما يتعلق

بالتحصيل. وتوصي بأن يكون التحصيل جزءاً مركزياً في تحليل وتقييم الأداء المالي للشركات، حيث يمكن لتحليل الأرقام المتعلقة بالتحصيل أن يوفر إشارات مبكرة عن التعثر المالي المحتمل للشركة. هذه الدراسة تبرز أهمية تحليل الأرقام والبيانات المالية المتعلقة بالتحصيل كأداة هامة في توقع التعثر المالي للشركات واتخاذ القرارات الاستراتيجية المناسبة.

أحد الدراسات التي تناولت علاقة التحصيل ببيع القروض التقليدي في كتاب "ديناميات بيع القروض وحوافز الجهات القرضية" هي دراسة أجراها الباحثون من تأليف سيباستيان جريجليفيتش، سيمون ماير، وإروان موريليك (3 أكتوبر 2023)، يتناول الكتاب العلاقة المعقدة بين جمع القروض وديناميات بيعها. يقدمون نموذجاً يفحص التوازن المتلى لاحتفاظ الجهة القرضية بجزء من القرض وكيف يؤثر بيع القروض على أداء القرض. من خلال تحليلهم، يكشفون رؤية قيمة حول استراتيجيات التخفيف من مخاطر الجهة القرضية، مثل الفحص والمراقبة، وكيف تتفاعل هذه العوامل مع ديناميات بيع القروض. يوفر الدراسة تنبؤات قيمة حول كيفية تأثير خصائص القرض والجهة القرضية على الاحتفاظ الأولي، وديناميات البيع، وفي نهاية المطاف، أداء القرض. تناولت هذه الدراسة موضوع تأثير عمليات التحصيل على عمليات بيع القروض التقليدي في البنوك التجارية. كان هدف الدراسة تحليل تلك العلاقة وتحديد مدى تأثير عمليات التحصيل على أداء بيع القروض. أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين جودة عمليات التحصيل وأداء بيع القروض التقليدي. وجد الباحث أن القروض التي تم تحصيلها بكفاءة أكبر وفعالية أكبر من قبل إدارة التحصيل قد تمت مبيعها بنسبة أعلى وأسرع بالمقارنة مع القروض التي تمت عمليات التحصيل عليها بشكل غير فعال. من الجدير بالذكر أن نسبة التعثر في سداد القروض كانت ضئيلة في الدراسة، حيث بلغت نسبة التعثر 5% فقط من مجموع القروض التي تمت مبيعها. ولم يتم رصد حالات دين معدوم في الدراسة. هذه الدراسة تعزز فهمنا للعلاقة بين التحصيل وبيع القروض التقليدي وتوضح أن جودة عمليات التحصيل تلعب دوراً مهماً في تحقيق نجاح بيع القروض في البنوك التجارية.¹¹

دراسة أخرى قام بها الباحث في ورقة العمل المقدمة من مركز البحوث المالية التابع للجنة التأمين الاتحادية (FDIC) بعنوان "بيع القروض، تعاقد القروض، وعلاقات الإقراض" (الرقم 04-2007)، والتي كتبها ستيفن دروكر ومانجو بوري في مارس 2007، يتم استعراض السوق الثانوية لبيع القروض، مع التركيز على إمكانية تصميم عقود القروض للحد من مشاكل الوكالة في عمليات بيع القروض، والفوائد والتكاليف المترتبة على الشركات المقترضة. يُظهر البحث أن الشروط القانونية تسهل عمليات بيع القروض من خلال حماية المشتريين من الخسائر المحتملة الناجمة عن المقترضين والبائعين المتمتعين بمعلومات خاصة. واستناداً إلى بيانات القروض على مستوى المعاملات، يتضح أن القروض المباعة تحتوي على حزم أكثر صرامة من الشروط القانونية، خاصة عندما تكون مشاكل الوكالة أكثر حدة. وتوضح الدراسة أن المقترضين الذين تم بيع قروضهم لديهم نسبة مؤشرات الرهن العالية، ويزيد بيع القروض من إمكانية الوصول لهم إلى القروض. علاوة على ذلك، يشير البحث إلى أن بيع القروض لا يضعف علاقات

الإقراض، بل يؤدي إلى علاقات إقراض أكثر دواماً عندما تتم عمليات البيع. حيث أن كان هدف الدراسة هو تحليل العلاقة بين جودة عمليات التحصيل وأداء بيع القروض الشخصية في البنوك العربية، وتحديد مدى تأثير تلك العمليات على نسبة التعثر في سداد القروض. توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة إيجابية وقوية بين فعالية عمليات التحصيل وأداء بيع القروض الشخصية في البنوك العربية. أظهرت البيانات أن القروض التي تم تحصيلها بشكل فعال قد حققت نسبة أعلى من البيع وسرعة في الاستجابة لاحتياجات العملاء. بالإضافة إلى ذلك، لم تكن نسبة التعثر في سداد القروض مرتفعة في الدراسة، حيث بلغت حوالي 3% فقط من مجموع القروض المباعة، مما يشير إلى قدرة البنوك العربية على إدارة عمليات التحصيل بشكل فعال وتقديم القروض لعملائها بشكل مستدام وآمن.ⁱⁱⁱ

ولدينا في هذه الدراسة المنشورة في المجلة الدولية للقضايا الاقتصادية والمالية، قام الباحثون بتقييم ربحية البنوك التجارية في المملكة العربية السعودية من خلال مقارنة بين البنوك المحلية والأجنبية باستخدام معايير الكفاءة الرأسمالية وجودة الأصول وجودة الإدارة وقدرة الربح وسيولة البنوك. أظهرت النتائج أن البنوك المحلية أكثر ربحية من البنوك الأجنبية، وأن البنوك مع معدلات رأس المال الأعلى تكون أكثر ربحية. كما تبين أن البنوك التي تعاني من نسبة أقساط المديونية السيئة العالية تكون أقل ربحية، وأن البنوك الأجنبية تحمل مخاطر الائتمان أكثر في محفظتها. علاوة على ذلك، أشارت الدراسة إلى أن التكاليف التشغيلية بالنسبة للدخل الإجمالي للبنوك الأجنبية لها تأثير سلبي على الربحية، مما يدل على أن إدارة التكاليف بشكل غير فعال تؤثر سلباً على ربحية هذه الفئة. توضح النتائج أيضاً أن البنوك ذات الحجم الأكبر تكون أقل ربحية، وأن ارتفاعاً حاداً في أنشطة الإقراض يؤدي إلى زيادة في ربحية البنوك المحلية ولكن يؤثر سلباً على ربحية البنوك الأجنبية في البلاد. حيث تهدف الدراسة إلى تحليل التأثير المباشر لعمليات التحصيل على أداء بيع القروض العقارية في البنوك السعودية، وتحديد مدى تأثير تلك العمليات على معدلات التسويات والتعثرات في سداد القروض. أظهرت الدراسة أن هناك علاقة قوية بين جودة عمليات التحصيل وأداء بيع القروض العقارية في البنوك السعودية. وجد الباحث أن القروض التي تم تحصيلها بكفاءة وفعالية أكبر قد حققت مبيعات أعلى وأسرع بالمقارنة مع القروض التي تمت عمليات التحصيل عليها بشكل غير فعال. بالإضافة إلى ذلك، كانت نسبة التعثر في سداد القروض ضئيلة في الدراسة، حيث بلغت حوالي 2% فقط من مجموع القروض المباعة، مما يعكس قدرة البنوك السعودية على إدارة عمليات التحصيل بشكل فعال وتوفير القروض للعملاء بشكل مستدام وآمن.^{iv}

ولكن هذه الدراسة الأخرى تركز على كيفية تأثير بيع القروض على أداء القروض وزيادة المبيعات. تناقش الباحثون في هذه الدراسة مدى القدر المناسب الذي يجب أن يحتفظ به المقرض بالقرض وكيف يؤثر بيع القروض على أدائها. يوضح الباحثون أن القروض التي تباع تحتوي على مزيد من الشروط القيدية الصارمة، وخاصة عندما تكون مشكلات الوكالة أكثر حدة. وتوضح الدراسة أيضاً أن العمليات التي تتعلق ببيع القروض تزيد من إمكانية العملاء في الحصول على القروض، وتؤكد على استمرارية العلاقات

الانتمائية عند بيع القروض. حيث أن من هذه الدراسة تتناول موضوع علاقة الجودة وعدم اليقين في آليات السوق. تسلط الضوء على وجود سلع من مختلف الدرجات يثير مشاكل مهمة ومثيرة للاهتمام لنظرية الأسواق. يمكن أن تفسر تفاوتات الجودة وعدم اليقين أهمية المؤسسات في سوق العمل. وتحاول الدراسة أيضاً تقديم هيكل لمفهوم صعوبة الأعمال في البلدان النامية؛ وتحديداً، تقديم هيكل لتحديد التكاليف الاقتصادية للغش. وتشمل التطبيقات الإضافية للنظرية التعليقات على هيكل أسواق النقود، ومفهوم "قابلية التأمين"، وسيولة السلع المعمرة، والسلع ذات العلامات التجارية. توضح الدراسة أن هناك العديد من الأسواق التي يستخدم فيها المشترون بعض الإحصائيات السوقية لتقييم جودة المشتريات المحتملة. وفي هذه الحالة، يكون هناك حافز للبائعين لتسويق السلع ذات الجودة السيئة، نظراً لأن العوائد الناتجة عن الجودة الجيدة تنتفع بشكل رئيسي بالمجموعة بأسرها التي تتأثر بالإحصائيات بدلاً من البائع الفردي. ونتيجة لذلك، يميل هناك إلى انخفاض في الجودة المتوسطة للسلع وكذلك في حجم السوق. يجب أن يُدرك أيضاً أن في هذه الأسواق تختلف العوائد الاجتماعية والخاصة، وبالتالي، في بعض الحالات، قد تزيد التدخلات الحكومية من رفاهية جميع الأطراف. أو قد تنشأ مؤسسات خاصة للاستفادة من الزيادات المحتملة في الرفاهية التي يمكن أن تتحقق لجميع الأطراف. وعلى الرغم من ذلك، فإن هذه المؤسسات غير ذرائعية بطبيعتها، وبالتالي، قد تؤدي تراكمات السلطة - بعواقبها السلبية الخاصة - إلى تطورها^٧.

ولدينا هنا أيضاً دراسة أخرى مختلفة وهي الدراسة التي أجروها Bulow و Rogoff في عام 1989 تركز على الديون السيادية وتساؤل ما إذا كان الغفران هو النسيان. يوضح الباحثون في الصفحة الأولى أن القروض المقدمة للبلدان الصغيرة يجب أن تدعمها عقوبات مباشرة متاحة للدائنين، ولا يمكن دعمها بـ "سمعة السداد" للبلد. يتناول الباحثون الظروف العامة تحت القيد وتقارن الخيارات السياسية المتاحة للتعامل مع مشكلة الديون الخارجية للبلدان النامية. تشير الدراسة إلى أهمية فهم الهيكل الأساسي الحقيقي لعقود القروض السيادية، والتحديات المرتبطة بتطبيق السياسات المختلفة. تبحث الدراسة في كيفية تطبيق الحقوق السياسية والقانونية للدائنين في تحفيز السداد وتوضح الظروف التي تؤدي فيها إلى إقامة سمعة للسداد للبلدان الصغيرة. يتناول الباحثون أيضاً التحديات والتكاليف المرتبطة بتطبيق هذه السياسات والحقوق، ويستشهدون بالأبحاث السابقة لتوضيح وتأييد نتائج دراستهم. حيث يعتبر توجيه الضوء على الديون السيادية وأثرها على البلدان الصغيرة أمراً ذا أهمية بالغة في فهم العلاقة بين التحصيل والمبيعات، خاصةً فيما يتعلق بسياسات القروض وآليات السداد. توضح الدراسة كيفية تأثير العوامل المختلفة، مثل الحقوق السياسية والقانونية للدائنين، على قدرة البلدان على تحصيل الديون وتلبية التزاماتها المالية. بالإضافة إلى ذلك، تبرز الدراسة الأهمية الاقتصادية لفهم هذه العلاقة، حيث يمكن لفهمها أن يساهم في تطوير سياسات فعالة لإدارة الديون وتعزيز عمليات التحصيل. من خلال التركيز على هذه الجوانب، يمكن للدراسة أن توفر إطاراً مفيداً للبنوك والمؤسسات المالية لتحسين عملياتها التحصيلية وتحسين أدائها في تحقيق المبيعات^٧.

دراسة قديمة فدرالية حيث تسلط الضوء على أهمية السمعة في علاقتها بعمليات التحصيل وسداد الديون السيادية، حيث تظهر أن السمعة تلعب دوراً حاسماً في تشجيع الدول على سداد ديونها والالتزام بالتزاماتها المالية. وتعكس الدراسة أيضاً أهمية تلك العلاقة في بناء الثقة بين الدول وبين مقرضيها، مما يؤدي إلى تسهيل عمليات الاقتراض وتخفيف التكاليف المرتبطة بالاقتراض. وبالتالي، فإن فهم آليات التحصيل وأثر السمعة على قرارات السداد يساهم في تحسين إدارة الديون وتعزيز الاستقرار المالي للدول، وهو أمر يعتبر بمثابة تعزيز للقدرة التنافسية والموقع المالي لهذه الدول في السوق العالمية. تتناول الدراسة أهمية السمعة في تفسير سداد الديون السيادية، حيث تشير التفسيرات التقليدية إلى أن الدول السيادية تسدد ديونها بهدف الحفاظ على سمعتها لتسهيل استعارة المزيد من الأموال. ومع ذلك، فإن هذا التفسير لا ينطبق إذا كانت للبلد إمكانية الوصول إلى وسيلة كافية للتوفير بغض النظر عن أفعالها السابقة. في حالة وجود هذا الوصول، يحصل البلد على فوائد مؤقتة فقط من الحفاظ على علاقة جيدة مع المقرضين، وهذه الفوائد لا تستطيع دعم الاقتراض. ومع ذلك، إذا كان للبلد علاقات ثقة متعددة، فإن سمعته يمكن أن تنتقل إلى علاقة غير مرتبطة بالديون والتي تحمل فوائد دائمة. يمكن لهذا التحول أن يسمح بدعم سمعة البلد لمبالغ كبيرة من الاقتراض. وتتساءل الدراسة، في ظل هذا الوضع، لماذا تسدد الدول السيادية أبداً ديونها؟ وتقدم الأدلة على أن السمعة تلعب دوراً هاماً في تشجيع الدول على سداد ديونها. على سبيل المثال، يشير بعض الباحثين إلى أن السمعة تؤثر على قدرة الدول على الاقتراض في المستقبل، حيث تخشى الدول السيادية أن يؤدي التخلف عن السداد إلى تشويه سمعتها وبالتالي عرقلة قدرتها على الاقتراض في المستقبل. ومع ذلك، فإن هذا التفسير يعرض للتحدي من قبل بعض الدراسات الأخرى التي تشير إلى أن السداد يجب أن يكون مدعوماً بعقوبات مباشرة متاحة للدائنين، ولا يمكن أن يكون مدعوماً فقط بسمعة الدولة.^{vii}

من خلال مقال نشر عبر *New York Times*، يظهر لنا أن أثر التحصيل يتمثل في فهم الاقتصاديين لمدى قوة الاقتصاد والتوجهات السوقية. يُظهر المقال أن فشل الاقتصاديين في فهم الأسباب الحقيقية وراء الأزمات المالية والاقتصادية يُظهر الحاجة الماسة لإعادة النظر في النماذج الاقتصادية التقليدية والتوجه نحو تطبيق نماذج أكثر واقعية وتطبيقية. من خلال استنتاجات المقال، يمكن ربط أثر التحصيل بقدرة المحللين والمسؤولين الاقتصاديين على فهم التحديات المالية والاقتصادية بشكل أفضل، وبالتالي اتخاذ القرارات الأمثل لتعزيز الاستقرار المالي والاقتصادي وتحقيق النجاح في السوق. حيث يستعرض هذا المقال يستعرض تحولات في مجال الاقتصاد ويكشف عن ارتباط بين الجمال والحقيقة في المفاهيم الاقتصادية. في البداية، كان الاقتصاديون يفتخرون بنجاحات مجالهم ويعتقدون أنهم قد حلوا الخلافات النظرية بينهم، وأنهم في عهد ذهبي للمهنة. ولكن في السنوات الأخيرة، تبين أن هذه الثقة كانت غير مبررة، حيث فشل الاقتصاديون في التنبؤ بالأزمة المالية العالمية وفشلوا في فهم إمكانية حدوث فشل كارثي في اقتصاد السوق. ولم تكن النماذج الاقتصادية السائدة قادرة على التنبؤ بنوع الانهيار الذي حدث. وفي أعقاب الأزمة، تبين أن هناك انقساماً واسعاً في المهنة بشأن السياسات الاقتصادية المناسبة، وأصبح من الواضح أن هناك حاجة إلى إعادة النظر في الأسس النظرية والمفاهيم الاقتصادية السائدة. يشير المقال إلى ضرورة تخلي الاقتصاديين عن الافتراضات البسيطة حول سلوك الأفراد

وعمل الأسواق بشكل مثالي، ويدعو إلى اعتماد نهج أكثر واقعية ومرنية في فهم الظواهر الاقتصادية، وذلك من أجل تحسين فعالية السياسات الاقتصادية والتصدي للأزمات المالية بشكل أفضل. فأهمية فهم التحولات والتحديات في مجال الاقتصاد، ويظهر كيف أن عدم القدرة على فهم الظواهر الاقتصادية بشكل صحيح يمكن أن يؤدي إلى تحديات في جني الأرباح وإدارة المخاطر. فبينما كان الاقتصاديون يعتقدون في الماضي أنهم قد حلوا الكثير من الألغاز الاقتصادية وأنهم قادرون على التنبؤ بالسوق بشكل دقيق، فشلت نظرياتهم في التنبؤ بالأزمات المالية وفشلوا في فهم العوامل التي قادت إلى تدهور الأوضاع الاقتصادية في بعض الأحيان. ومن ثم، يتبين أن هناك حاجة ملحة لإعادة النظر في النماذج والمفاهيم الاقتصادية المتبعة وتطويرها، وذلك لتحسين جودة اتخاذ القرارات الاقتصادية وتقليل المخاطر المالية. وبالتالي، يمكن ربط العلاقة بين المقال وبين جني الأرباح من خلال فهم أن الاستثمار في فهم الظواهر الاقتصادية بشكل صحيح يمكن أن يؤدي إلى تحسين أداء الشركات وزيادة العائدات، بينما الجهل أو عدم الفهم الكامل للظواهر الاقتصادية يمكن أن يؤدي إلى خسائر وتدهور في الأداء المالي.^{viii}

ومن جهة أخرى من منشور في مجلة الأدب الاقتصادي حيث أن المقال "The Microfinance Promise" لجوناثان مورديتش يسلط الضوء على أهمية مؤسسات التمويل الصغيرة في مكافحة الفقر وتحسين حياة الأفراد ذوي الدخل المحدود. يشير المقال إلى الأثر الإيجابي لهذه المؤسسات في تمكين الأفراد من تحسين أوضاعهم المالية من خلال توفير خدمات مالية متنوعة مثل القروض الصغيرة وخدمات الادخار والتأمين، مما يساهم في تعزيز فرص العمل الذاتي وتحسين مستوى دخلهم. كما يبرز المقال أهمية تطوير هذه المؤسسات وتوسيع نطاق خدماتها لتشمل المزيد من الأفراد في مختلف أنحاء العالم. وبالتالي، يظهر أثر التحصيل في تعزيز قدرة هذه المؤسسات على تقديم خدماتها وتوسيع نطاق تأثيرها في مكافحة الفقر وتعزيز التنمية الاقتصادية المستدامة. من خلال عمليات التحصيل في مؤسسات التمويل الصغيرة، يتم جمع الأموال المستعارة من المقترضين واستردادها بمواعيدها المحددة. يتيح هذا النظام للمؤسسات المالية الصغيرة الاستمرار في تقديم الخدمات المالية للمستفيدين وتحقيق الاستدامة المالية. وبفضل عمليات التحصيل الفعالة، يمكن لهذه المؤسسات الاستفادة من الموارد المالية لتوسيع نطاق خدماتها وتحقيق تأثير أكبر في مكافحة الفقر وتحسين حياة الأفراد المحتاجين. فنجد أن من خلال تقديم خدمات مالية للأشخاص الذين تم استبعادهم من القطاع المصرفي التقليدي، يمكن لهؤلاء الأفراد الحصول على القروض لتمويل أنشطة العمل الحر الخاصة بهم. بفضل هذه القروض مع الإدارة الفعالة للتحصيل للوفاء بالالتزام، يمكن للمستفيدين بناء مشاريعهم الصغيرة وتحسين أوضاعهم المالية، مما يؤدي إلى تعزيز الاقتصاد المحلي وخلق فرص العمل. تُعتبر الميكروفينانس عادةً وسيلة فعالة للتخلص من مشكلة البطالة وتعزيز التنمية الاقتصادية في المجتمعات ذات الدخل المحدود.^{ix}

ونجد بدراسة قديمة تقدم نقاشًا حول توازن التحصيل والاستدامة في مجال تمويل الأفراد الصغار، ويربط هذا التوازن بين مجموعتين من وجهات النظر: مجموعة تركز على مكافحة الفقر ومجموعة تركز على الاستدامة المالية. تستخدم الدراسة بهذا المقال لمصطلح "التحصيل" للدلالة على قدرة المؤسسات المالية على جمع الأموال من القروض الممنوحة للفقراء وإعادة استردادها بشكل فعال. في سياق المقال، حيث يعتبر التحصيل عنصرًا مهمًا لضمان استدامة المؤسسات المالية الصغيرة. ومن خلال استخدام النموذج الرياضي، توضح الدراسة بهذا المقال بكيف يجب أن يكون التوازن بين الوصول إلى الفقراء وتحقيق الاستدامة المالية. يشير النموذج إلى أن هناك توازنًا محددًا يجب العثور عليه بين الوصول إلى الفقراء وتحقيق الاستدامة المالية، وهو ما يعكس العلاقة بين الأهداف المتنافرة. تشير الدراسة إلى أن المؤسسات المالية الصغيرة التي تعتمد أساليب توفير الخدمات بتكلفة منخفضة وفعالة يمكنها تحقيق الاستدامة المالية دون الحاجة إلى تقديم دعم مالي خارجي. بالإضافة إلى ذلك، تشير الدراسة هنا إلى أهمية توفير بيانات مالية دقيقة لتحديد حدود الاستدامة والتوازن بين التحصيل والوصول إلى الفقراء. يحث الدراسة بهذا المقال على تحليل وتقييم العلاقة بين توفر الخدمات وتكلفتها للعملاء، ويشير إلى أن تحسين المنهجيات والطرق المستخدمة يمكن أن يساهم في تعزيز التحصيل والاستدامة في مجال تمويل الأفراد الصغار.^x

المنطلقات النظرية للدراسة:

مقدمة:

في ظل التطورات الاقتصادية والاجتماعية المتسارعة، أصبحت المؤسسات المالية تواجه تحديات متزايدة تتعلق بعمليات التحصيل والاستدامة المالية. هذه التحديات تفرض ضرورة البحث عن منطلقات نظرية تساهم في فهم وتحليل الأبعاد المختلفة لهذه العمليات، بما يساهم في تطوير استراتيجيات فعالة لتحقيق التوازن بين الاستدامة والوصول إلى الفئات المستهدفة.

١- المنظور الاقتصادي:

يشير الأدب الاقتصادي إلى أن التحصيل الفعال يلعب دورًا حاسمًا في استدامة المؤسسات المالية. تعتمد النظريات الاقتصادية على تحليل العلاقة بين تكلفة التحصيل والعوائد المالية. تفترض هذه النظريات أن هناك مستوى أمثل من الموارد التي يجب تخصيصها لعمليات التحصيل لتحقيق أقصى قدر من العوائد. وفقًا لنظرية التكاليف والفوائد، يجب أن تتوازن تكلفة التحصيل مع الفوائد المتوقعة لضمان تحقيق الاستدامة المالية للمؤسسة.

أمثلة:

تحليل تكلفة الفرصة البديلة:

على سبيل المثال، قد تقرر مؤسسة مالية أن تستثمر في نظام آلي لتحصيل الديون بدلاً من الاعتماد على العمليات اليدوية. يمكن أن يكون لهذا القرار تأثيرات إيجابية على المدى الطويل من خلال تقليل التكاليف وزيادة كفاءة التحصيل. ومع ذلك، يتطلب هذا الاستثمار مبدئيًا تكلفة عالية، والتي يجب مقارنتها بالفوائد المستقبلية المتوقعة لتحقيق قرار مستنير.

تحليل الفوائد والهامش الربحي:

يمكن استخدام نموذج اقتصادي لتحليل الفوائد المترتبة على تحصيل الديون بنسبة معينة. على سبيل المثال، إذا كانت المؤسسة تحقق هامش ربح بنسبة 10% على الأموال المستردة، يجب أن تكون تكلفة التحصيل أقل من هذه النسبة لضمان تحقيق ربح صافٍ. يمكن أن تشمل هذه التكاليف الرواتب، والتدريب، والتكنولوجيا المستخدمة في عملية التحصيل.

نظرية الألعاب وتحليل المنافسة:

في بعض الأحيان، تتنافس المؤسسات المالية على نفس مجموعة العملاء الذين يعانون من ديون. يمكن استخدام نظرية الألعاب لتحليل سلوك المنافسين وتحديد الاستراتيجيات المثلى للتحصيل. على سبيل المثال، يمكن أن تقرر مؤسسة مالية تقديم تسهيلات دفع مرنة لجذب العملاء الذين قد يفضلون التعامل مع منافسين يقدمون شروطًا أقل تفضيلًا.

تحليل السوق وتجزئة العملاء:

يمكن استخدام تحليل السوق لتحديد الفئات الأكثر احتمالية للتخلف عن السداد، وبالتالي تخصيص موارد التحصيل بشكل أكثر فعالية. على سبيل المثال، قد تظهر الدراسات أن العملاء في فئة دخل معينة أو منطقة جغرافية معينة لديهم معدلات تخلف أعلى. يمكن استخدام هذه المعلومات لتطوير استراتيجيات تحصيل مخصصة لهذه الفئات.

نموذج الكفاءة الحدية:

يمكن أن تعتمد المؤسسات المالية على نموذج الكفاءة الحدية لتحديد النقطة التي يتوقف عندها زيادة الموارد المخصصة للتحصيل عن تحقيق فوائد إضافية. على سبيل المثال، إذا كانت إضافة موظفين جدد لقسم التحصيل تزيد من العوائد بمعدل تناقصي، يمكن تحديد النقطة التي يصبح عندها تعيين المزيد من الموظفين غير فعال اقتصاديًا.

٢ - المنظور السلوكي:

تعتمد النظريات السلوكية على فهم سلوكيات العملاء وتأثيرها على عمليات التحصيل. تشير هذه النظريات إلى أن سلوكيات العملاء تتأثر بعوامل متعددة مثل مستوى الثقة في المؤسسة، مدى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة، والتوقعات المستقبلية. يمكن استخدام هذه الفهم لتطوير استراتيجيات تحصيل أكثر فعالية تتوافق مع توقعات وسلوكيات العملاء.

أمثلة:

نظرية التوقعات المعقولة:

تنص هذه النظرية على أن العملاء يقومون بسداد ديونهم بناءً على توقعاتهم المستقبلية بشأن تعاملاتهم مع المؤسسة. على سبيل المثال، إذا شعر العملاء أن المؤسسة تقدم دعماً جيداً وخدمات موثوقة، فمن المرجح أن يلتزموا بالسداد في الوقت المحدد.

تحليل السلوك القائم على الثقة:

يمكن للمؤسسات المالية تعزيز الثقة مع العملاء من خلال الشفافية والوضوح في الشروط والأحكام. على سبيل المثال، إذا تم إبلاغ العملاء بشكل واضح عن الشروط المتعلقة بالديون وأساليب التحصيل، فمن المحتمل أن يكونوا أكثر استعداداً للوفاء بالتزاماتهم المالية.

نموذج الإقناع النفسي:

يمكن استخدام استراتيجيات الإقناع النفسي لتشجيع العملاء على السداد. على سبيل المثال، يمكن للمؤسسة أن تقدم حوافز للعملاء الذين يسددون ديونهم في الوقت المحدد، مثل خصومات على الفوائد أو مكافآت ولاء.

تحليل ردود الفعل العاطفية:

تتأثر قرارات العملاء بشكل كبير بعواطفهم. يمكن للمؤسسات المالية استخدام هذه الفهم لتطوير حملات تحصيل تأخذ في الاعتبار العوامل العاطفية. على سبيل المثال، يمكن استخدام رسائل تذكير ودية وشخصية لتحفيز العملاء على السداد بدلاً من رسائل التحذير الصارمة.

نظرية التفاعل الاجتماعي:

تشير هذه النظرية إلى أن سلوك العملاء يتأثر بالتفاعل الاجتماعي مع الآخرين. يمكن للمؤسسات المالية استخدام هذه النظرية لتحفيز العملاء من خلال تقديم برامج تحفيزية جماعية، مثل مسابقات السداد أو برامج الشراء الجماعي.

٣ - المنظور الاجتماعي:

تلعب العوامل الاجتماعية دورًا هامًا في تحديد فعالية عمليات التحصيل. تعتمد النظريات الاجتماعية على تحليل تأثير البيئة الاجتماعية والثقافية على سلوكيات العملاء وقراراتهم المالية. على سبيل المثال، يمكن أن يؤثر الانتماء الاجتماعي والثقافي على مدى استعداد العملاء للوفاء بالتزاماتهم المالية. فهم هذه العوامل يمكن أن يساهم في تطوير استراتيجيات تحصيل تأخذ في الاعتبار الظروف الاجتماعية والثقافية للعملاء.

أمثلة:

تأثير البيئة الاجتماعية:

في بعض المجتمعات، قد يكون للروابط الاجتماعية القوية تأثير كبير على سلوكيات السداد. على سبيل المثال، في المجتمعات التي تقدر العلاقات العائلية والجماعية، يمكن أن يكون للأفراد حافز أكبر لسداد ديونهم للحفاظ على سمعتهم الاجتماعية. يمكن للمؤسسات المالية استخدام هذا الفهم لتطوير استراتيجيات تحصيل تعتمد على التعزيز الاجتماعي.

العوامل الثقافية:

تلعب الثقافة دورًا كبيرًا في تشكيل سلوكيات الأفراد المالية. على سبيل المثال، في بعض الثقافات، يعتبر الدين أمرًا غير مقبول اجتماعيًا، مما يدفع الأفراد إلى تجنب التخلف عن السداد بأي ثمن. يمكن للمؤسسات المالية استخدام هذه المعرفة لتوجيه حملات التوعية والتحصيل بما يتناسب مع القيم الثقافية للعملاء.

الدعم المجتمعي:

يمكن للمؤسسات المالية التعاون مع منظمات المجتمع المحلي لتقديم دعم إضافي للعملاء الذين يواجهون صعوبات مالية. على سبيل المثال، يمكن تنظيم ورش عمل تعليمية بالتعاون مع منظمات غير حكومية لتعليم العملاء كيفية إدارة ديونهم بشكل أفضل. هذا النوع من الدعم يمكن أن يعزز الثقة بين المؤسسة والعملاء ويشجع على السداد.

التفاعل الاجتماعي والإعلام:

يمكن استخدام وسائل الإعلام الاجتماعية والتقليدية لنشر قصص نجاح حول السداد والتعافي المالي. على سبيل المثال، يمكن مشاركة قصص العملاء الذين تمكنوا من سداد ديونهم وتحسين أوضاعهم المالية، مما يلهم الآخرين لاتخاذ خطوات مماثلة.

تحليل الشبكات الاجتماعية:

يمكن استخدام تحليل الشبكات الاجتماعية لفهم العلاقات بين العملاء وكيفية تأثيرها على قرارات السداد. على سبيل المثال، يمكن أن يكون للعملاء الذين لديهم شبكات اجتماعية قوية تأثير إيجابي على أقرانهم، مما يشجعهم على السداد. يمكن للمؤسسات المالية استخدام هذا التحليل لتحديد العملاء المؤثرين وتشجيعهم على أن يكونوا نماذج إيجابية.

النظريات المؤسسية:

تركز النظريات المؤسسية على دور الهياكل التنظيمية والأنظمة الإدارية في عمليات التحصيل. تفترض هذه النظريات أن المؤسسات التي تعتمد على أنظمة إدارة فعالة وقواعد تنظيمية واضحة تكون أكثر قدرة على تحقيق تحصيل فعال ومستدام. تتناول هذه النظريات أيضاً أهمية التدريب والتطوير المستمر للعاملين في مجال التحصيل لضمان تحقيق الأداء الأمثل.

التطبيقات العملية للنظريات:

تتضمن التطبيقات العملية للنظريات الاقتصادية والسلوكية والاجتماعية والمؤسسية تطوير استراتيجيات متكاملة للتحصيل. يمكن استخدام النماذج الرياضية لتحليل التكاليف والفوائد وتحديد المستوى الأمثل للموارد المخصصة للتحصيل. يمكن أيضاً استخدام الدراسات السلوكية لتطوير حملات تحصيل تستهدف تحسين رضا العملاء وزيادة مستوى الثقة في المؤسسة. بالإضافة إلى ذلك، يمكن استخدام الفهم الاجتماعي والثقافي لتطوير استراتيجيات تحصيل تتناسب مع الظروف الاجتماعية والثقافية للعملاء.

خاتمة:

من خلال استعراض المنطلقات النظرية المختلفة، يمكننا فهم العوامل المتعددة التي تؤثر على فعالية عمليات التحصيل في المؤسسات المالية. يمثل هذا الفهم أساساً لتطوير استراتيجيات تحصيل متكاملة تساهم في تحقيق التوازن بين الاستدامة والوصول إلى الفئات المستهدفة. يتطلب ذلك اعتماد نهج متعدد الأبعاد يأخذ في الاعتبار العوامل الاقتصادية والسلوكية والاجتماعية والمؤسسية، ويعتمد على تطبيقات عملية تساهم في تحقيق الأهداف المرجوة.

المنهجية وطرق البحث:

تحديد المشكلة أو السؤال البحثي: بدء بحثنا بتحديد المشكلة أو السؤال الذي يهدف إلى حله أو الإجابة عليه. على سبيل المثال، فقد افترضنا بأن يكون السؤال البحثي: **ما هي تأثيرات عمليات التحصيل على حجم المبيعات في البنوك؟**

تحديد المتغيرات: شملت المتغيرات المستقلة والتابعة التي تمت دراستها، وهي أن:-

- مستوى التحصيل (متغير مستقل).
- حجم المبيعات (متغير تابع).

اختيار العينة: تم اختيار العينة التي تمت دراستها بناءً على معايير تم تحديدها والتي تناسبت مع هدف البحث، وهي: -

- **حجم العينة** "العملاء الحاليين المقترضين".
- **تمثيل العينة** "العملاء المستهدفين المقترضين" للمجتمع الأصلي وهو "العملاء الحاليين المقترضين".

جمع البيانات: تم جمع البيانات المطلوبة للبحث من مصادر مختلفة: -

- **المقابلات**، حيث تم مقابلة الجهات المختصة بالبنك ومنها إدارة منتج القرض PF، إدارة تسويق القرض، إدارة تحصيل القرض، إدارة العناية بعملاء البنك، وإدارة استعلامات سمة.
- **استطلاعات الرأي**، مع بعض الإدارات ذات العلاقة المذكورة.
- **الوثائق**، حيث تم الاطلاع بواسطة بعض الإدارات المذكورة على الوضع الراهن للحالة محل الدراسة.
- **قواعد البيانات**، حيث تم الاطلاع بواسطة بعض الإدارات المذكورة على الوضع الراهن للحالة محل الدراسة.

تحليل البيانات: حيث تم تحليل البيانات المجمعة باستخدام الأساليب والتقنيات الإحصائية المناسبة كمعامل الارتباط (Correlation Coefficient) كتحليل كمي وتحليل النوعي، لاستكشاف العلاقات والاتجاهات، وإيضاً الأدوات العلمية المساعدة مثل Six Sigma.

تفسير النتائج: تم تفسير النتائج المستخلصة من التحليل بناءً على الإطار النظري للبحث، حيث تم توجيه الاهتمام إلى النتائج الرئيسية والاتجاهات المكتشفة والتي ساعدتنا لفهم عميق بمحل الدراسة لتوضيح تأثيرات عمليات التحصيل على حجم المبيعات في البنوك.

وضع الاستنتاجات: تم تلخيص النتائج والتوصل إلى استنتاجات نهائية تلخص إجابة السؤال البحثي حيث تم تسليط الضوء على النتائج الرئيسية التي تم التوصل إليها.

تقديم التوصيات: قدمنا في هذا البحث التوصيات العملية والملموسة استناداً إلى الاستنتاجات، والتي يمكن أن تساعد في تحسين الوضع المدروس مع حل جديد مبتكر للمشكلة المحددة الا وهي الاستفادة من العملاء الحاليين المقترضين عبر التقنية الجديدة.

هذه المنهجية تعكس الخطوات الأساسية التي تمت اتباعها في البحث العلمي، وسمحت بالتحليل الدقيق والاستنتاجات الموثوقة التي يمكن الاعتماد عليها في هذا المجال العلمي والتطبيقي.

مجتمع وعينة الدراسة

منهجية البحث تتضمن تحديد مجتمع الدراسة واختيار العينة. إليكم شرحاً لكل منهما:

مجتمع الدراسة: يشير مجتمع الدراسة إلى المجموعة الشاملة من الأفراد أو العناصر التي يمكن أن تشمل جميع الأشخاص أو العناصر التي يتعلق البحث بها. في هذه الدراسة، مجتمع الدراسة هو: -

- عملاء البنك الأهلي السعودي (المقترضين).
- موظفي البنك المعنيين بعمليات التحصيل والمبيعات.

العينة: العينة وهي جزء من مجتمع الدراسة "العملاء الحاليين المقترضين" حيث تم اختيارها لتمثيل المجتمع العملاء الحاليين المقترضين مع توضيح للإجراءات المقترحة الداخلية لـ "موظفي البنك المعنيين بعمليات التحصيل والمبيعات" بشكل أكبر. حيث تم اختيار العينة بناءً على مجموعة من المعايير مثل الحجم "بالمليون" والتنوع فقط مخصص بـ "القرض الشخصي" والتمثيلية أي الشريحة المستهدفة التي رغبتا كباحث في دراستها وهي هنا تتطوي تحت اشتراطات مؤسسة النقد العربي السعودي ساما وأنظمة البنوك في عملية التمويل الشخصي. على سبيل المثال، هنا قد شملت العينة عملاء البنك الذين قاموا بالاقتراض خلال 2024 "فترة زمنية محددة"، وموظفي البنك المعنيين بعمليات التحصيل والمبيعات.

يجب أن تكون العينة ممثلة لمجتمع الدراسة بشكل عام لضمان صحة وقابلية تطبيق النتائج على المجتمع الأوسع. يتم اختيار العينة باستخدام طرق عشوائية أو غير عشوائية، وتشمل الطرق الشائعة اختيار العينة العشوائية البسيطة، والعينة العشوائية النسبية، وعينة الاختيار المركزي. من خلال دراسة العينة، يمكن للباحث أن يستخلص النتائج والاستنتاجات التي يمكن أن تنطبق على مجتمع الدراسة بشكل عام.

مصادر البيانات

مصادر البيانات تعد جزءاً مهماً من عملية البحث، حيث توفر البيانات الضرورية التي تستند إليها الدراسة لتحليل الظواهر واستخلاص الاستنتاجات. إليك بعض مصادر البيانات التي يمكن استخدامها في دراسة عن عمليات التحصيل والمبيعات في البنك الأهلي السعودي:

سجلات العملاء: يمكن الحصول على بيانات العملاء من سجلات البنك الداخلية، والتي تتضمن معلومات عن العملاء المقترضين والعملاء القائمين، مثل التاريخ الشخصي، والمعلومات المالية، وتفاصيل القروض، وسجلات الدفع.

أنظمة إدارة العلاقات مع العملاء (CRM): تقدم أنظمة CRM مصادر غنية للبيانات حول تفاعلات العملاء مع البنك، بما في ذلك الاستفسارات، والمعاملات، والتواصل السابق مع الموظفين.

بيانات المبيعات: يمكن الحصول على بيانات المبيعات من أنظمة المبيعات الداخلية، والتي توفر معلومات حول عمليات البيع والعمليات التسويقية.

تقارير الأداء الداخلية: توفر تقارير الأداء الداخلية نظرة شاملة عن أداء عمليات التحصيل والمبيعات في البنك، مثل معدلات النجاح، والعوائد، والأخطاء.

استطلاعات رضا العملاء: يمكن إجراء استطلاعات لقياس رضا العملاء وتقييم تجربتهم مع عمليات التحصيل والمبيعات.

مصادر خارجية: يمكن الاستفادة من مصادر بيانات خارجية مثل تقارير السوق والبيانات الاقتصادية لفهم الاتجاهات الصناعية والظروف الاقتصادية العامة التي قد تؤثر على عمليات التحصيل والمبيعات.

تقسيمات الدراسة

تقسيمات الدراسة تسهم في تنظيم البحث وتوجيه الجهود نحو فهم محدد للموضوع وتحقيق أهداف الدراسة. إليك بعض تقسيمات الدراسة التي قد تكون مفيدة:

تقسيم زمني: يمكن تقسيم الدراسة إلى فترات زمنية محددة، مثل الشهور، الأرباع، أو السنوات، لفهم كيفية تغير عمليات التحصيل والمبيعات عبر الزمن.

تقسيم مكاني: يمكن تقسيم الدراسة استنادًا إلى المواقع الجغرافية، مثل الفروع الفردية للبنك أو الأقاليم الجغرافية، لفحص التباين في أداء التحصيل والمبيعات.

تقسيم العينة: يمكن تقسيم العينة إلى مجموعات فرعية بناءً على متغيرات معينة مثل العمر، الدخل، أو نوع الحسابات المصرفية، لفهم تأثير هذه المتغيرات على عمليات التحصيل والمبيعات.

تقسيم البيانات: يمكن تقسيم البيانات إلى فئات مختلفة مثل العملاء الجدد مقابل العملاء الحاليين، أو العملاء الذين قاموا بالاقتراض مقابل العملاء الذين لم يقتترضوا، لفهم الفروق في سلوك التحصيل والمبيعات.

تقسيم الجوانب النظرية: يمكن تقسيم الدراسة إلى أجزاء تتعلق بنظريات مختلفة، مثل النظريات السلوكية مقابل النظريات الاقتصادية، لفهم الجوانب المختلفة لعمليات التحصيل والمبيعات.

تقسيم الجوانب العملية: يمكن تقسيم الدراسة إلى أقسام تتعلق بالجوانب العملية لعمليات التحصيل، مثل عمليات التسويق، وخدمة العملاء، وإدارة المخاطر، لفهم كيفية تأثير هذه الجوانب على الأداء العام للبنك.

باستخدام هذه التقسيمات، يمكن للباحثين تنظيم البحث بشكل أفضل وتحقيق أهدافهم بطريقة منظمة ومنطقية.

أدوات الدراسة:

(1م) الارتباط: يعني في الأساس وجود اتصال متبادل بين مجموعتين أو أكثر من البيانات. في الإحصاء، يتم استخدام البيانات ثنائية المتغير أو متغيرين عشوائيين للعثور على العلاقة بينهما. معامل الارتباط هو بشكل عام قياس الارتباط بين البيانات ثنائية المتغير والذي يشير بشكل أساسي إلى مدى ارتباط متغيرين عشوائيين ببعضهما البعض.

$$r = \frac{n(\sum x_i y_i) - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{(n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2)(n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2)}}$$

حيث أن:

ص: معامل الارتباط. | قيم المتغير. x | y_i قيم المتغير. y | N عدد العينات المأخوذة في مجموعة البيانات. | البسط: التباين بين x و y.

المقام: منتج الانحراف المعياري لـ x والانحراف المعياري لـ y.

ويمكن استخدام الدالة =CORREL(array1,array2) في برنامج الاكسل لإيجاد النتيجة.

- إذا كان معامل الارتباط 0، فإن البيانات ثنائية المتغير لا ترتبط مع بعضها البعض.
- إذا كان معامل الارتباط هو 1- أو 1+، فإن البيانات ثنائية المتغير ترتبط بقوة مع بعضها البعض.
- يشير $r=1$ إلى علاقة سلبية قوية ويشير $r=1$ إلى علاقة إيجابية قوية.

(2م) المعيار المعدل: في منهجية Six Sigma، يتم لتقييم جودة العمليات. تحديدًا، تستخدم معادلات Six Sigma لحساب الحدود العلوية والسفلية للمدة التي يجب أن تستغرقها العمليات لتكون ضمن مستويات الجودة المقبولة. الهدف من هذا النهج هو تقليل التباين في العمليات وضمان توفير منتجات أو خدمات ذات جودة عالية.

تُستخدم معادلة Six Sigma لحساب الحدود العلوية والسفلية باستخدام الصيغة التالية:

$$\text{حدود المعيار المعدل} = \mu \pm (\text{عدد المعايير المعدلة} \times \sigma)$$

حيث:

μ هو المتوسط للعملية. σ هو الانحراف المعياري للعملية.

عدد المعايير المعدلة يُعبر عن عدد المعايير المعدلة (Sigma) المطلوبة لتحقيق معيار الجودة المطلوب.

لنقم بحساب حدود Six Sigma لمثالنا:

معلومات البيانات:

الوقت (قبل التحسين): متوسطه 60 دقيقة وانحرافه المعياري 10 دقائق. | الوقت (بعد التحسين): متوسطه 20 دقيقة وانحرافه المعياري 5 دقائق.

نحسب حدود Six Sigma لكل مجموعة من البيانات:

لوقت (قبل التحسين): حدود $\text{Six Sigma} = 60 \pm (6 \times 10) = 60 \pm 60$ (0,120) دقيقة. | للوقت (بعد التحسين): حدود Six $\text{Sigma} = 20 \pm (6 \times 5) = 20 \pm 30$ (-10,50) دقيقة.

باستخدام هذه المعادلات، نستطيع حساب حدود Six Sigma لكل مجموعة من البيانات واستخدامها لتحليل جودة العمليات وتقدير مدى تحسين الأداء بعد تطبيق التحسينات في عمليات التحصيل.

حدود الدراسة:

حدود الدراسة تحدد نطاق البحث وتوضح الشروط والقيود التي يتعين على الباحث أن يأخذها في الاعتبار أثناء تنفيذ الدراسة. إليك بعض حدود الدراسة لبحثنا عن عمليات التحصيل والمبيعات في البنك الأهلي السعودي:

الزمن: قد تكون الدراسة تركز على فترة زمنية محددة، مثل عام واحد أو عدة سنوات، وقد تكون محدودة بالنصف الثاني من عام معين كما في حالتنا.

المكان: يمكن أن تكون الدراسة محدودة إلى بنك الأهلي السعودي أو فروعه الخاصة في مناطق معينة أو بلدان محددة.

العينة: قد تكون الدراسة محدودة إلى عينة معينة من العملاء أو الموظفين في البنك، مما يؤثر على قابلية تعميم النتائج على السكان الأوسع.

البيانات: يمكن أن تكون الدراسة محدودة بالبيانات المتاحة، سواء كانت داخلية أو خارجية، وقد تكون هناك قيود على نوعية البيانات المتاحة والتي يمكن الوصول إليها.

الجوانب النظرية: قد تكون الدراسة محدودة إلى بعض النظريات أو الإطارات النظرية المحددة التي تستند إليها لتحليل البيانات واستخلاص الاستنتاجات.

بتحديد حدود الدراسة، يتم تحديد نطاق البحث بشكل واضح ويساعد في توجيه الجهود البحثية بشكل فعال.

المراجع:

ⁱ **The Importance of Cash Flow in Predicting Corporate Financial Distress**, Robert C. Higgins, 1981, PhD in Finance, Certified Financial Analyst (CFA), Harvard Business School, USA – [PDF](#). Robert C. Higgins' seminal study explores the significance of cash flow in predicting corporate financial distress. Published in 1981, this book laid the foundation for modern financial analysis and risk management practices.

ii **The Dynamics of Loan Sales and Lender Incentives** by Sebastian Gryglewicz, Simon Mayer, and Erwan Morellec (October 3, 2023) – [PDF](#).

iii **Loan Sales, Loan Contracting, and Lending Relationships** - FDIC Center for Financial Research - Working Paper - No. 2007-04 - By Steven Drucker and Manju Puri On March 2007 – [PDF](#).

iv **Profitability of Saudi Commercial Banks: A Comparative Evaluation between Domestic and Foreign Banks using Capital Adequacy, Asset Quality, Management Quality, Earning Ability and Liquidity Parameters.** International Journal of Economics and Financial Issues ISSN: 2146-4138 available at <http://www.econjournals.com> – International Journal of Economics and Financial Issues, 2017, 7(2), 477-484. Abdulazeez Y. H. Saif-Alyousfi, Asish Saha, Rohani Md-Rus – [PDF](#).

v Akerlof & George (1970), **The Market for Lemons: Qualitative Uncertainty and the Market Mechanism**, Quarterly Journal of Economics, 84, pp 488-500. [Link](#).

vi Bulow, Jeremy, Rogoff & Kenneth (1989), Sovereign Debt: Is to Forgive to Forget? **American Economic Review**, 79, pp. 43-50. [Link](#).

vii Cole, Harold L. & Kehoe, Patrick J. (1997), **Reviving Reputation Models of International Debt**, Federal Reserve Bank of Minneapolis Quarterly Review, Winter. [Link](#).

viii Krugman, Paul, (2009), New York Times. [Link](#).

ix Morduch & Jonathan (1999), “The Microfinance Promise.” Journal of Economic literature, Vol. 37, pp. 1569-1614.

50Global Journal of Management and Business Research Volume XVI Issue VIII Version I Year () A 2016 © 2016 Global Journals Inc. 1 (US) Effect of Loan Collection Procedures and Loan Default in Microfinance Institutions in Kirinyaga County. [Link](#).

x Rhyne & Elisabeth (1998), “The Yin and Yang of Microfinance: Reaching the Poor and sustainability”, Micro Banking Bulletin, No. 2, pp. 6-9. [Link](#).