

قضايا بحثية ٢

التكليف التاسع

أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء : دراسة تطبيقية على شركة
الراجحي للتأمين التعاوني

خلود سعد علي ال عثمان

International Journal of
Financial, Administrative,
and Economic Sciences
(IJFAES)
Vol. (3), No. (9)



September 2024

المجلة الدولية للعلوم المالية
والإدارية والاقتصادية
الإصدار (3)، العدد (9)

المناقشة:

في ضوء الدراسات السابقة، تتقاطع نتائج الدراسة الحالية مع العديد من الأبحاث المماثلة حول تأثير إدارة الجودة الشاملة (TQM) على الأداء ورضا العملاء. تشير دراسة الأسد والمحمودي (2024) إلى تأثير إيجابي

ذو دلالة إحصائية للإدارة الاستراتيجية في تحقيق إدارة الجودة الشاملة في البنوك التجارية اليمنية. وهذا يتوافق مع نتائج الدراسة الحالية التي تؤكد أن التحسين المستمر وإدارة الجودة الشاملة تلعبان دوراً محورياً في تحسين الأداء المؤسسي ورضا العملاء. حيث أظهرت الدراسة الحالية أن إدارة الجودة الشاملة تسهم بشكل كبير في تعزيز رضا العملاء، مما يعزز مصداقية نتائج الدراسة السابقة التي أكدت تأثير الإدارة الاستراتيجية على تحقيق الجودة الشاملة.

من ناحية أخرى، تتفق نتائج الدراسة الحالية مع دراسة علام (2023) التي بحثت في دور الإدارة الاستراتيجية في تعزيز جودة أداء المستشفيات الخاصة من خلال إدارة الجودة الشاملة. حيث أكدت الدراسة الحالية أن الأبعاد المختلفة لإدارة الجودة الشاملة مثل التدريب والتحسين المستمر لها تأثير إيجابي كبير على رضا العملاء. هذه النتيجة تدعم الرؤية التي قدمتها دراسة علام، حيث أظهرت أن الإدارة الاستراتيجية من خلال إدارة الجودة الشاملة تعزز الأداء وتحسن رضا العملاء.

كما تتوافق نتائج الدراسة الحالية مع دراسة بلحاج (2023) التي درست أثر أبعاد إدارة الجودة الشاملة على الميزة التنافسية في المراكز الصحية. فقد أظهرت الدراسة الحالية أيضاً أن الأبعاد المختلفة لإدارة الجودة الشاملة تسهم في تحسين الأداء والرضا من خلال التركيز على العملاء والتحسين المستمر، وهو ما يتماشى مع نتائج بلحاج التي أكدت الأثر الإيجابي لهذه الأبعاد على الميزة التنافسية.

أيضاً يمكن مقارنة تأثير إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء بما تم تحقيقه في الدراسات السابقة. نتائج الدراسة الحالية تشير إلى أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في شركة الراجحي للتأمين التعاوني له تأثير إيجابي ملحوظ على رضا العملاء، مما يتماشى مع نتائج الدراسات السابقة التي تناولت تأثير جودة الخدمة على رضا العملاء. على سبيل المثال، دراسة حسن (2023) أظهرت تأثيراً إيجابياً لأبعاد جودة الخدمة على رضا العملاء بمطاعم الخدمة السريعة، مع وجود تأثير كبير للمتغير الوسيط (الكلمة المنطوقة إلكترونياً) في هذه العلاقة. وهذا يعزز من أهمية أبعاد جودة الخدمة كعوامل مؤثرة في رضا العملاء، وهو ما يتوافق مع ما وجدته الدراسة الحالية.

كما تدعم نتائج دراسة حجازي وخليفة (2022) فكرة أن جودة الخدمات تؤثر مباشرة وإيجابيًا على رضا العميل، مشيرة إلى أن الثقة بالعميل تلعب دورًا وسطيًا في هذه العلاقة. هذه النتائج تؤكد على أهمية جودة الخدمات كعامل رئيسي في تعزيز رضا العملاء، وهو ما تجسده الدراسة الحالية من خلال نتائجها التي تظهر

156

International Journal of Financial, Administrative and Economic Sciences, London Vol (3), No (9), 2024
<https://doi.org/10.59992/IJFAES.2024.v3n9p4> E-ISSN 2977-1498

International Journal of
Financial, Administrative,
and Economic Sciences
(IJFAES)

Vol. (3), No. (9)



September 2024

المجلة الدولية للعلوم المالية
والإدارية والاقتصادية

الإصدار (3)، العدد (9)

أن الأبعاد المختلفة لإدارة الجودة الشاملة تؤثر بشكل إيجابي على رضا العملاء. بشكل عام، تشير الدراسات إلى أهمية تحسين جودة الخدمة كوسيلة فعالة لزيادة رضا العملاء، مما يعزز نتائج الدراسة الحالية التي تؤكد على العلاقة الإيجابية بين إدارة الجودة الشاملة ورضا العملاء.

وأخيراً، تتماشى نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة القحطاني وشعبي (2022) التي بحثت في تأثير إدارة الجودة الشاملة على كفاءة الأداء في إدارة التعليم. حيث أكدت الدراسة الحالية أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يعزز بشكل ملحوظ كفاءة الأداء ورضا العملاء، مما يتفق مع نتائج القحطاني وشعبي حول تأثير الأبعاد المختلفة لإدارة الجودة الشاملة على الأداء الفردي والمؤسسي.

التوصيات

بناءً على نتائج الدراسة الحالية، يمكن تقديم التوصيات التالية لتحسين الأداء وزيادة رضا العملاء في شركات التأمين:

1. تعزيز تطبيق إدارة الجودة الشاملة: يجب على الشركات توسيع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لضمان تحسين مستمر في جميع جوانب الخدمات المقدمة. يمكن تحقيق ذلك من خلال تطوير برامج تدريبية مستمرة للموظفين وتقييم دوري لعمليات العمل لضمان التوافق مع معايير الجودة.
2. تحسين التواصل مع العملاء: لضمان رضا العملاء، ينبغي على الشركات تعزيز قنوات التواصل مع العملاء، سواء عبر وسائل الاتصال المباشرة أو الإلكترونية. يتطلب ذلك استثماراً في تقنيات جديدة لتحسين الاستجابة لملاحظات العملاء ومعالجة أي مشكلات بسرعة وفعالية.
3. تركيز على تحسين جودة الخدمة: من الضروري التركيز على تحسين جودة الخدمة المقدمة، بما في ذلك سرعة الاستجابة، وفعالية الحلول، والاهتمام بالتفاصيل. ينبغي على الشركات إجراء تقييمات دورية لجودة الخدمة من خلال استطلاعات رضا العملاء ونتائج الشكاوى لتحسين الأداء.
4. تطوير برامج ولاء العملاء: لتعزيز رضا العملاء والاحتفاظ بهم، يمكن تطوير برامج ولاء تقدم مكافآت أو مزايا خاصة للعملاء المخلصين. هذه البرامج يمكن أن تساعد في بناء علاقة أقوى مع العملاء وزيادة مستوى رضاهم.

5. تفعيل دور التكنولوجيا: يجب على الشركات الاستثمار في التكنولوجيا لتعزيز كفاءة الخدمات المقدمة. يشمل ذلك استخدام أدوات إدارة العلاقة مع العملاء (CRM)، وتحليل البيانات لتحسين فهم احتياجات العملاء وتقديم حلول مخصصة.

6. تنفيذ دراسات دورية لقياس رضا العملاء: من الضروري إجراء دراسات دورية لقياس رضا العملاء وتقييم فعالية استراتيجيات إدارة الجودة. يساعد ذلك في تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين وتقديم حلول استباقية لمعالجة أي مشكلات قد تؤثر على رضا العملاء.

دور الرقابة الداخلية في تحسين الأداء المالي: دراسة حالة مدينة الملك سعود الطبية بمدينة الرياض

سامية سعد كيال

International Journal
for Scientific Research
(IJSR)

Vol. (3), No. (8)



August 2024

المجلة الدولية للبحوث
العلمية

الإصدار (3)، العدد (8)

سامية سعد كيال

نتائج الدراسة

خلصت الدراسة بشقيها النظري والعملي إلى النتائج التالية، والتي تم تلخيصها فيما يلي:

1. بلغ متوسط إجابات المبحوثين على فقرات قياس بُعد (بيئة الرقابة الداخلية) ما يقرب من (4.39)، مما يشير إلى موافقة المبحوثين وبشدة على فقرات المقياس، ويعبر عن المستوى المتميز الذي يلمسه المبحوثين لبيئة الرقابة الداخلية في المستشفى.
2. بلغ متوسط إجابات المبحوثين على فقرات قياس بُعد (الأنشطة الرقابية) ما يقرب من (4.32)، مما يشير إلى موافقة المبحوثين وبشدة على فقرات المقياس، ويعبر عن المستوى المرتفع الذي تتمتع به المستشفى من الأنشطة الرقابية التي تتم فيها، والتي يلمسها العاملون بها ويلمسون جودتها.
3. بلغ متوسط إجابات المبحوثين على فقرات قياس بُعد (تقييم الرقابة) ما يقرب من (4.34)، مما يشير إلى موافقة المبحوثين وبشدة على فقرات المقياس، ويعبر عن المستوى المتميز الذي تتمتع به المستشفى من تقييم للمخاطر بها الداخلية والخارجية.

4. بلغ متوسط إجابات المبحوثين على فقرات قياس المتغير التابع (الأداء المالي) ما يقرب من (4.17)، مما يشير إلى موافقة المبحوثين على فقرات المقياس، ويعبر عن تمتع المستشفى بمستوى جيد من الأداء المالي.

5. توصلت الدراسة إلى رفض الفرضية العدمية (H_0) وقبول الفرضية البديلة (H_1) والتي تنص على وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للرقابة الداخلية في تحسين الأداء المالي لمدينة الملك سعود الطبية بمدينة الرياض.

6. توصلت الدراسة إلى أن الرقابة الداخلية كمتغير مستقل كلما زادت بمقدار 1% فإن تلك الزيادة تؤدي إلى تحسن في الأداء المالي بمقدار 73%.

التوصيات

من خلال ما تم التوصل إليه من نتائج الدراسة نخلص إلى بعض التوصيات ونوضحها فيما يلي:

1. توصلت الدراسة إلى تمتع مدينة الملك سعود الطبية بمستوى متميز من جدارات العاملين وأمانتهم، ولذلك نوصي بالتركيز والعمل على الحفاظ على تلك الميزة التي يمكن اعتبارها ميزة تنافسية تتميز بها المستشفى بين منافسيها، ويلزم مراعاة العمل على تصميم برامج أجور وحوافز مادية ومعنوية من شأنها أن ترفع دوافع العمل لدى العاملين فتحافظ على جداراتهم وأمانتهم، كما يجب العمل على تصميم برامج تدريبية بشكل مستمر للعاملين للحفاظ على مستوى جداراتهم مرتفع بشكل مستمر.
2. مما توصلت إليه الدراسة من نتائج نجد أن موافقة المبحوثين على فقرة تفويض الإدارة الصلاحيات بشكل جيد، تشير إلى أن الإدارة يجب عليها إعادة النظر في هيكلة الصلاحيات والتفويض للموظفين، لما لها من أثر في خفض المركزية وتحسين الأداء.
3. مما توصلت إليه الدراسة من نتائج نجد أن الموافقة وبشدة للعاملين بالمستشفى على فقرة قياس الأداء المالي التي تنص على (للحوافز المالية أثر في تحسين الأداء المالي من خلال تحسين نسبة المردودية الاقتصادية) يشير إلى ضرورة تركيز إدارة المستشفى على إعادة هيكلة نظام الحوافز المالية بالمستشفى لما له من أهمية بالغة في تحسين الأداء المالي.
4. مما توصلت إليه نتائج الدراسة نجد أن الموافقة فقط للعاملين بالمستشفى على الفقرة التالية (معدل أجور الموظفين مناسب مع حجم الأعمال المنجزة (تحقق الكفاءة الإنتاجية) قد تكون موافقة على استحياء، مما يشير إلى احتمالية عدم رضا بعض العاملين عن معدل الأجور وعدم تناسبه مع حجم الأعمال وهذا مؤشر خطر، ولذلك فإن إدارة المستشفى عليها إعادة هيكلة الأجور

بما يتناسب مع حجم الأعمال المنجزة حتى تتحقق الكفاءة الإنتاجية بالمستشفى، مع مراعاة الاستغلال الأمثل للموارد.

5. مما توصلت إليه الدراسة من نتائج فإن إدارة مدينة الملك سعود الطبية عليها التركيز على الحفاظ على المستوى المتميز الذي تتمتع به من بيئة الرقابة الداخلية, فهي صاحبة الأثر الأكبر في تحسين الأداء المالي, حيث كلما زادت جودة بيئة الرقابة الداخلية بمقدار 1% أدت تلك الزيادة إلى تحسين الأداء المالي بمقدار 81.7% وعليه فإن الإدارة يجب أن تعمل على إقامة الندوات التثقيفية والدورات التدريبية التي تساهم في تدعيم القيم الأخلاقية لدى العاملين والتي تدفع العاملين إلى الحد من ارتكاب التصرفات الغير أمنية أو التصرفات الغير أخلاقية، كما يجب أن تهتم الإدارة باطلاع العاملين على مهامهم وأدوارهم بطريقة واضحة ومكتوبة وعمل إرشادات تصل لجميع العاملين من أجل الحفاظ على بيئة رقابة داخلية متميزة.



Thank You