

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع

أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء في شركات التمويل
(دراسة ميدانية على الشركات المالية في المملكة العربية السعودية مدينة الرياض)

أسم الطالب

سلطان محمد ساطي الحربي

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2025 – الفصل الثاني

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة:	4
1.2. مشكلة الدراسة	5
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	5
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	5
1.3. أهمية الدراسة	6
1.3.1. على المستوى النظري:	6
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	6
1.4. أسئلة الدراسة	6
1.5. أهداف الدراسة	7
1.6. فرضيات الدراسة	8
1.7. نموذج الدراسة	8
1.8. منهجية الدراسة	9
1.9. الدراسة الميدانية	9
1.10. مخطط المشروع المقترح	10
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	1
2.1. المقدمة:	12
2.2. المتغير المستقل	12
2.3. المتغير التابع	12
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	12
2.5. الخاتمة	13

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تعد الشركات المالية من أبرز ركائز الاقتصاد الوطني في المملكة العربية السعودية ، حيث تلعب دوراً حيوياً في تمويل الأفراد والمشروعات ، وتسهم في دعم النمو والاستقرار المالي . وفي ظل التطور الاقتصادي الذي تشهده المملكة ، أصبحت هذه الشركات مطالبة بتبني ممارسات إدارية حديثة ترتقي بجودة الخدمات وتعزز من تنافسيتها .

" لهذا تعد إدارة الجودة الشاملة منهجاً من المناهج المعاصرة في الإدارة التي يمكن أن تتبناها المنظمات من أجل الوصول إلى أفضل أداء ممكن" (النويصر، 2023)، كما أنه تناولت العديد من الدراسات السابقة مفهوم إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاته في القطاعات المختلفة، وخلصت إلى وجود علاقة إيجابية بين تطبيق الجودة ورضا العملاء.

أن إدارة الجودة الشاملة كمدخل إداري يركز على الجودة التي تعتمد على مساهمة جميع أفراد الشركة لتحقيق النجاح طويل الأجل من خلال رضا العميل وتحقيق المنافع للشركة والمجتمع (رضوان، 2013)، كما أظهرت بحوث في قطاعات مثل التعليم والرعاية الصحية والبنوك التجارية أن تبني مبادئ الجودة الشاملة يساهم في رفع مستوى رضا العملاء وتحسين الأداء المؤسسي. ومع ذلك فإن الأدبيات المتاحة حول تطبيق هذه المبادئ في شركات التمويل بالمملكة العربية السعودية لا تزال محدودة خصوصاً من حيث الدراسات التي تقيس بشكل مباشر العلاقة بين الجودة ورضا العملاء.

هنا تبرز فجوة بحثية واضحة تتمثل في نقص الدراسات التطبيقية التي تدرس أثر إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء في سياق الشركات التمويلية السعودية. فمع أن بعض هذه الشركات بدأت فعلياً في تطبيق نماذج الجودة إلا أن الأثر الفعلي لهذه الممارسات على رضا العملاء لم يحظ بالتحليل الكافي ، مما يبرر الحاجة لإجراء دراسة ميدانية تملأ هذا الفراغ.

تتبع أهمية هذا البحث من الحاجة إلى فهم العلاقة بين تبني الجودة الشاملة وتحقيق رضا العملاء ، الأمر الذي يمكن أن يساهم في دعم قرارات الإدارة العليا وتحسين استراتيجيات العمل داخل شركات التمويل ، كما أن نتائج البحث قد تساعد الجهات التنظيمية في تعزيز بيئة تنافسية أكثر فعالية واستدامة.

لذلك ، يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء في شركات التمويل العاملة بالمملكة العربية السعودية ، من خلال تحليل مدى التزام هذه الشركات بمبادئ الجودة الشاملة وتقييم انعكاسات ذلك على مستوى رضا العملاء

1.2. مشكلة الدراسة

في قطاع الخدمات المالية ، لاسيما في سياق المملكة العربية السعودية ، تبرز الحاجة الملحة لفهم العلاقة بين تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة ورضا العملاء ،

فعلى الرغم من التوسع الكبير في قطاع التمويل ، وتعدد الخدمات المقدمة ، وتزايد المنافسة بين الشركات المالية ، إلا ان العديد من الشركات لاتزال تواجه تحديات واضحة في تحسين جودة خدماتها بما يحقق رضا العملاء ويضمن ولائهم .

ان تطبيق ادارة الجودة الشاملة يعد من اهم المناهج الإدارية التي تهدف إلى تحسين الاداء المؤسسي من خلال تعزيز الكفاءة ، وتطوير العمليات ، ورفع مستوى رضا العملاء ، إلا ان نتائج الاداء بين شركات التمويل في المملكة يثير تساؤلات حول مدى فاعلية تطبيق هذه المبادئ ، فبعض الشركات تظهر مؤشرات ضعف في رضا العملاء وارتفاع معدلات الشكاوي

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

أشارت العديد من الدراسات إلى أهمية إدارة الجودة الشاملة في رفع كفاءة المؤسسات وتحسين رضا العملاء في قطاعات مثل الصناعة والتعليم والخدمات الصحية إلا ان الأدبيات التي تناولت هذا الموضوع في سياق شركات التمويل لا تزال محدودة . كما أن كثيرا من الدراسات ركزت على الجوانب النظرية دون الربط المباشر بين ممارسات الجودة ، أو تقييم انعكاس ذلك على اراء وتوقعات العملاء بشكل فعلي

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

رغم أن بعض شركات التمويل بدأت في تبني مفاهيم الجودة الشاملة إلا أن الأدلة التطبيقية التي توضح مدى تأثير هذه التطبيقات على رضا العملاء مازالت نادرة . ولم تجر دراسات ميدانية كافية لقياس مدى التزام هذه الشركات بمبادئ الجودة أو تقييم انعكاس ذلك على اراء وتوقعات العملاء بشكل فعلي.

وانطلاقا مما سبق نطرح التساؤل الرئيسي التالي :

ماهو أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء في شركات التمويل في المملكة العربية السعودية ؟

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

تأتي أهمية الدراسة في توضيح أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها في تحقيق رضا العملاء، من خلال بناء إطار نظري يربط بين مفاهيم الجودة الشاملة من خلال أبعادها ونتائج رضا العملاء، كما تسهم الدراسة في سد فجوة معرفية قائمة في الأدبيات، حيث لا تزال البحوث التي تتناول العلاقة بين الجودة الشاملة ورضا العملاء في شركات التمويل السعودية محدودة، مقارنة بدراسات القطاعات الأخرى.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تساعد نتائج الدراسة شركات التمويل على تقييم مدى فعالية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأثرها على رضا العملاء، تحدد الدراسة أوجه القصور أو التميز في الأداء. وتوفر نتائجها أداة لصناع القرار لتحديد مكامن الضعف في جودة الخدمات المؤثرة على رضا العملاء والعمل على معالجتها.

كما تمكن الجهات الإشرافية والإدارية من اتخاذ قرارات تستند إلى بيانات ميدانية حقيقية، مما يعزز من فرص التحسين والتطوير في بيئة العمل المالي. وتأتي أهمية هذا الجانب التطبيقي في ظل التوجه الوطني لدعم الجودة والتميز المؤسسي وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2023، التي تؤكد على تحسين جودة الخدمات المقدمة وتعزيز رضا العملاء في مختلف القطاعات.

1.4. أسئلة الدراسة

تنطلق الدراسة من السؤال الرئيسي التالي

ما هو أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء في شركات التمويل في المملكة العربية السعودية؟
ويتفرع منه الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- ما أثر بعد الملموسية على رضا العملاء في شركات التمويل السعودية؟
- 2- ما أثر بعد الاعتمادية على رضا العملاء في شركات التمويل السعودية؟
- 3- ما أثر بعد الاستجابة على رضا العملاء في شركات التمويل السعودية؟
- 4- ما أثر بعد الأمان على رضا العملاء في شركات التمويل السعودية؟
- 5- ما أثر بعد التعاطف على رضا العملاء في شركات التمويل السعودية؟

1.5. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة الى :

1. التعرف على مدى تطبيق مفاهيم ادارة الجودة الشاملة في شركات التمويل بالمملكة العربية السعودية
2. تحليل العلاقة بين تطبيق ادارة الجودة الشاملة ورضا العملاء في شركات التمويل
3. التعرف على مدى ادراك العملاء لابعاد جودة الخدمة (الملموسية ، الاعتمادية ، الاستجابة، التعاطف، الامان) في شركات التمويل بالمملكة العربية السعودية
4. قياس مستوى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة من شركات التمويل
5. تحليل اثر كل بعد من ابعاد جودة الخدمة على رضا العملاء في شركات التمويل
6. تحديد الابعاد الاكثر تأثيرا على رضا العملاء من وجهة نظرهم
7. تقديم توصيات عملية لشركات التمويل حول كيفية تحسين جودة الخدمة بما ينعكس ايجابا على رضا العملاء وولائهم
8. التعرف على مستوى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة في تلك الشركات
9. تحليل العلاقة بين تطبيق ابعاد ادارة الجودة الشاملة ورضا العملاء
10. تحديد ما اذا كان هناك تأثير ذو دلالة واحصائية لادارة الجودة الشاملة على رضا العملاء
11. تقديم توصيات عملية تساهم في تحسين جودة الخدمة وتعزيز رضا العملاء
12. ابراز دور تطبيق ادارة الجودة الشاملة في تعزيز التنافسية والتميز الموسمي في القطاع المالي

1.6. فرضيات الدراسة

في ضوء مشكلة الدراسة واهدافها ، تسعى الداسة إلى اختبار الفرضيات التالية :

الفرضية الرئيسية

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة ورضا العملاء في شركات التمويل في المملكة العربية السعودية ، عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$)

الفرضيات الفرعية

- 1- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد الملموسية على رضا العملاء في شركات التمويل في المملكة العربية السعودية ، عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$)
- 2- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد الاعتمادية على رضا العملاء في شركات التمويل في المملكة العربية السعودية ، عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$)
- 3- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد الاستجابة على رضا العملاء في شركات التمويل في المملكة العربية السعودية ، عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$)
- 4- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد الامان على رضا العملاء في شركات التمويل في المملكة العربية السعودية ، عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$)
- 5- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد التعاطف على رضا العملاء في شركات التمويل في المملكة العربية السعودية ، عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$)

1.7. نموذج الدراسة

يمكن تمثيل نموذج الدراسة على النحو التالي:

المتغير المستقل :

أبعاد إدارة الجودة الشاملة :

(الملموسية ، الاعتمادية ، الاستجابة ، الامان ، التعاطف)

المتغير التابع :

رضا العملاء في شركات التمويل في المملكة العربية السعودية

1.8. منهجية الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، لكونه الانسب في دراسة الظواهر الاجتماعية وتحليل العلاقات بين المتغيرات ، وذلك بهدف قياس اثر تطبيق ابعاد ادارة الجودة الشاملة على رضا العملاء في شركات التمويل بالمملكة العربية السعودية

1.9. الدراسة الميدانية

تعتمد هذه الدراسة على جمع البيانات من خلال استبانة موجهة الى عينة من عملاء وموظفين شركات التمويل

مجتمع الدراسة :

جميع عملاء وموظفين شركات التمويل العاملة في المملكة العربية السعودية بمدينة الرياض

عينة الدراسة :

تم اختيارها بأسلوب العينة العشوائية البسيطة .

اداة الدراسة :

استبانة مغلقة قائمة على مقياس ليكرت الخماسي

طرق التحليل :

تم استخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات ، من خلال :

التكرارات والنسب

اختبار الثبات (كرونباخ الفا)

تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد لاختبار الفرضيات

1.10. مخطط المشروع المقترح

يوضح المخطط الزمني التالي المراحل الأساسية لتنفيذ المشروع ابتداء من جمع البيانات وحتى تسليم النسخة النهائية :

المرحلة	الفترة الزمنية بالاسابيع
جمع البيانات	الاسبوع 1 - الاسبوع 4
تحليل البيانات	الاسبوع 5 - الاسبوع 6
كتابة فصول البحث	الاسبوع 7 - الاسبوع 10
المراجعة والتدقيق	الاسبوع 11 - الاسبوع 12
التسليم النهائي	الاسبوع 13

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

يمثل استعراض الدراسات السابقة خطوة محورية في أي بحث علمي، إذ يتيح للباحث الاطلاع على ما انجز من جهود علمية سابقة ، واستثمار نتائجها ، وتحديد الفجوات المعرفية التي لم يتم تناولها بالشكل الكافي . كما يساعد على بناء إطار نظري ومنهجي متكامل للبحث الحالي ، من خلال تناول المتغيرات المستقلة والتابعة والعلاقة بينهما في ضوء ما طرحه الباحثون . وفي هذا الفصل تناول الباحث للدراسات السابقة التي لها علاقة بعنوان الدراسة الحالية سيتم استعراض الدراسات المرتبطة بموضوع البحث والمتعلقة بإدارة الجودة الشاملة (المتغير المستقل) ورضا العملاء (المتغير التابع)، ثم استعراض العلاقة بينها

2.2. المتغير المستقل (ادارة الجودة الشاملة)

في دراسة الشريف وآخرون (2024) بعنوان العلاقة بين ادارة الجودة الشاملة ورضا المرضى في القطاع الصحي بالملكة العربية السعودية اظهرت الدراسة وجود علاقة ايجابية قوية بين تطبيق ممارسات ادارة الجودة الشاملة (التحسين المستمر ، مشاركة العاملين ، والتركيز على العميل) وارتفاع مستويات رضا المرضى عن الخدمات الصحية

2.3. المتغير التابع (رضا العملاء)

في دراسة افانة وآخرون (2023) بعنوان اثر ابعاد جودة الخدمة المدركة على رضا العملاء في متاجر التجزئة السعودية اظهرت الدراسة ان رضا العملاء يتاثر بشكل كبير بجودة الخدمة المدركة وخاصة ابعاد الاعتمادية والاستجابة والتعاطف كما ان الثقافة الاستهلاكية تلعب دورا وسيطا في تعزيز هذا التأثير

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

في دراسة الصكعة وآخرون (2024) بعنوان تطوير مؤشر رضا العملاء في القطاع الانشاءات اكدت الدراسة وجود علاقة ايجابية بين تطبيق ممارسات الجودة الشاملة وتحقيق رضا العملاء حيث يساهم الالتزام بالمواعيد وجودة التنفيذ في تعزيز تجربة العملاء ورضاهم عن خدمات المشاريع

2.5. الخاتمة

بعد استعراض الدراسات السابقة يتضح ان هناك توافقا عاما بين الباحثين على اهمية ادارة الجودة الشاملة في تحسين الاداء الموسسي وتعزيز رضا العملاء كما اظهرت الدراسات ان رضا العملاء يعتبر متغيرا رئيسيا يعكس مدى جودة الخدمات والمنتجات المقدمة ويمكن ان يكون وسيطا بين ممارسات الجودة الشاملة وولاء العملاء

وتبين من المقارنة بين الدراسات ان :

بعض الدراسات ركزت على المتغير المستقل وبرزت اثر ممارسات الجودة على تحسين الاداء والجودة الداخلية

دراسات اخرى ركزت على رضا العملاء وكدت ان رضا العملاء يتاثر بشكل مباشر بجودة الخدمة وعواملها المختلفة

هناك ايضا دراسات بحثت العلاقة بين المتغيرين معا وكدت وجود ارتباط ايجابي دال احصائيا بين تطبيق ممارسات الجودة الشاملة وتحقيق رضا العملاء مع اختلاف قوة التأثير بحسب القطاع وطبيعة الخدمة

وبناء على ذلك فان الدراسات السابقة توفق قاعدة علمية صلبة تدعم اهمية البحث الحالي وتوضح الفجوات التي تسعى

هذه الدراسة الى معالجتها في سياق شركات التمويل في المملكة العربية السعودية

قائمة المراجع

1. رضوان ، محمود (2013). إدارة الجودة الشاملة. القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر
2. ناصر، النويصر (2023). اثر تطبيق ادارة الجودة الشاملة في تحسين الاداء الموسمي في المملكة العربية السعودية، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات
3. الشريف وآخرون (2024). العلاقة بين ادارة الجودة الشاملة ورضا المرضى في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية. المجلة العربية للجودة والتميز المؤسسي 9(2)، 115-138
- 4- افانة وآخرون (2023) اثر ابعاد جودة الخدمة المدركة على رضا العملاء في متاجر التجزئة السعودية. مجلة العلوم الادارية والاقتصادية 15(1)، 77-101.
- 5- الصكعة وآخرون (2024) تطوير مؤشر رضا العملاء في قطاع الانشاءات : دراسة حالة في السعودية . مجلة البحوث الادارية والهندسية ، 12(4)، 203-225.