

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة مشاريع

عنوان البحث

اثر إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات في القطاع التمويلي دراسة تطبيقية في المملكة العربية
السعودية في ظل رؤية ٢٠٣٠

إعداد الباحثة :

امجاد احمد العنزي

إشراف:

أد. الفيصّل عبد الحميد محمد

أد. فايز علي الجراد

العام الدراسي:

2027

فهرس المحتويات

مقدمة: .. ٤ ..رقم الصفحة

مشكلة الدراسة: ٥

أهمية الدراسة: ٦

أهداف الدراسة: ٨

تساؤلات الدراسة: ١٠

فروض الدراسة: ١٢

الدراسات السابقة: ١٣

الفجوة البحثية: ١٥

المنطلقات النظرية للدراسة: ١٦

المنهجية وطرق البحث: ١٧

أداة الدراسة: ١٨

حدود الدراسة: ٢٠

المراجع: ٢١

الاهداء

الحمد لله الذي علم في القلم علم النسان مالم يعلم الحمد لله الذي في نوره تستنير العقول وبفضله تدرك الانفس والغايات وفي مشيئته تتحقق الاماني الحمد لله الذي من علي بالعقل والفكر وسخر لي من الأسباب ما بلغت فيه هذا المراد فكانت رحلة العلم التي توجتها اليوم في فضلة لا بحولي ولا بقوتي حمدا يطاول المدى حمدا يليق بجلال وجه وعظيم سلطنة اللهم لك الحمد حبا ولك الحمد شكرا ولك الحمد حتي ترضي ولك الحمد اذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا قال تعالى (وَاٰخِرُ دَعْوَاهُمْ اِنَّ الْحَمْدَ لِلّٰهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ)

الي عائلتي العزيزة الموقرة منبع العطاء وسندي في الحياة ي من كنتم لي الدعم الثابت طوال هذه الرحلة امي وابي واخواتي بدعواتكم التي كانت تضئ لي عتمة الطريق واستمد منكم القوة ف لولا الله ثم انتم ما خطوات خطوة ولا بلغت غاية ولا اشرقت في عتمة الطريق اهديكم هذا النجاح ثمرة لغراسكم الطيب وتويجا لتضحياتكم الكبيرة التي لا يوافيها شكر انتم فخري وعمادي واجمل نعم الله علي

الي الروح التي غادرتها ومازالت حية في قلبي في كل انجاز احققه ربما رحمها الله رحلت لكن طيف دعواتها النقية لا يفارق خطاي اهديك هذا النجاح سائلة المولي ان يجعله في ميزان حسناتك وان يرحمك برحمته الواسعة

والي رفيقة الدرب صديقة الرحلة رهام الي من كان من اسمها نصيب كانت خير معين ومحفز في كل خطوة شكرا لوقتكم وعطائكم لكي مني خالص الشكر والتقدير

إلى أخوتي التي لن تلدهم امي إلى من شاركوني طريق العلم خطوة بخطوة، تقاسمنا التعب قبل النجاح، والقلق قبل الفرح، كنتم الرفقة التي خففت عني مشقة الطريق، وجعلت لكل لحظة معنى، فلكم مني خالص الشكر والتقدير، ودمتم لي إخوة لم تلدهم أمي.

وفي ختام هذا الجهد المتواضع، أحمدهُ الله تعالى حمداً هذا العمل، فله الفضل أولاً وآخرًا، ظاهراً وباطناً. لقد كان هذا البحث رحلة علمية امتزج فيها التعب بالأمل، والصبر بالسعي، ومحطات من التحدي والإصرار، حتى خرج بهذه الصورة التي أرجو من الله أن تكون نافعة ومثمرة، وأن تسهم ولو بجزء يسير في خدمة يملأ القلب رضا وامتناناً، علي ما وهبني من توفيقٍ ونعمةٍ وإعانةٍ لإتمام هذا المجال العلمي.

وإنني إذ أضع هذه الصفحات بين يدي القارئ، فإنني أضع معها شيئاً من روحي ووقتي وجهدي، راجياً من الله القبول والت

مقدمة

إشارة الى رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ وبرنامج قطاع التطوير المالي يركزان علي رفع كفاءة المؤسسات المالية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء وهو ما يعزز أهمية دراسة اثر إدارة الجودة الشاملة

كما ان إدارة الجودة الشاملة تعد من ابرز المداخل الإدارية الحديثة التي تسعى علي تحسين الأداء المؤسسي من خلال التحسين المستمر للعمليات والتركيز علي رضا العملاء وتعزيز كفاءة العاملين وقد أصبحت إدارة الجودة الشاملة عنصرا أساسيا في نجاح المؤسسات بمختلف قطاعاتها ولا سيما ان القطاع المالي الذي يعتمد علي تقديم خدمات ذات جودة عالية تلبي احتياجات العملاء وتحقيق ميزة تنافسية

وكما ان يشهد القطاع المالي عالميا تطورات متسارعة نتيجة نحو التحول الرقمي وارتفاع توقعات العملاء وزيادة المنافسة مما دفع المؤسسات المالية الي تبني أنظمة إدارة الجودة الشاملة لتحسين جودة خدماتها وعلي المستوى المحلي تولت المملكة العربية السعودية اهتماما كبيرا بتطوير القطاع التمويلي ضمن مستهدفات رؤية ٢٠٣٠ وعزز البنك المركزي السعودي ساما جودة الخدمات المالية وحماية العملاء والحوكمة والتحول الرقمي بما يساهم في رفع كفاءة المؤسسات التمويلية وتحسين تجربة المستفيدين وكذلك علي تعدد الدراسات التي تناولت إدارة الجودة الشاملة وجود الخدمات فان معظمها ركز علي قطاعات مختلفة بينما زالت الدراسات التطبيقية التي تبحث علي اثر إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات داخل القطاع التمويلي في المملكة العربية السعودية محدودة خاصة في ظل التطورات التنظيمية والتقنية والحديثة الامر الذي يستدعي اجراء المزيد من الدراسات في هذا المجال

ويتضمن هذا البحث العلمي علي دراسة إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات في القطاع التمويلي في المملكة العربية السعودية من خلال تحليل العلاقة بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ومستوى إدارة جودة الخدمات المقدمة وصولا الي تقديم نتائج وتوصيات يمكن ان تساهم في دعم المؤسسات التمويلية وتعزيز كفاءة خدماتها بما يتوافق مع توجهات المملكة العربية السعودية ورؤية ٢٠٣٠

وانطلاقا مما سبق يسعى هذا البحث الي تقديم فهم وتحسين جودة الخدمات في القطاع المالي بما يدعم تطوير الأداء المؤسسي وتحقيق رضا العملاء في المملكة العربية السعودية

مشكلة الدراسة

قد يشهد القطاع التمويلي في المملكة العربية السعودية تطوراً متسارعاً في ظل مستهدفات رؤية ٢٠٣٠ في المملكة العربية السعودية التي ركزت على تطوير القطاع المالي ورفع كفاءة المؤسسات التمويلية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء وأصبحت جودة الخدمات من أهم العوامل التي تؤثر في رضا العملاء واستمرار المؤسسات التمويلية وقدرتها على المنافسة مما دفع العديد من المؤسسات التي تبني أساليب إدارة حديثة ومن أبرزها إدارة الجودة الشاملة في اعتبارها مدخلاً يساهم في تحسين الأداء المؤسسي وتحقيق التحسين المستمر للخدمات كما أن التطورات المتسارعة التي يشهدها القطاع التمويلي والتوسع في تقديم الخدمات المالية الرقمية وازدياد توقعات العملاء بشأن سرعة الإنجاز ودقة الخدمات وسهولة الحصول عليها فرضت على المؤسسات التمويلية ضرورة تبني ممارسات إدارية حديثة تضمن التحسين المستمر للأداء وجودة الخدمات وعلى الرغم من تبني العديد من المؤسسات لمبادئ إدارة الجودة الشاملة إلا أن مستوى تطبيقها وفعاليتها يختلف من مؤسسة إلى أخرى الأمر الذي ينعكس على جودة الخدمات المقدمة ومستوى رضا العملاء ويؤدي هذا التفاوت إلى وجود فجوة بين ما توصلت له المؤسسات التمويلية من تحقيق مستويات عالية من الجودة والتميز في تقديم الخدمات وبين الواقع العملي الذي لا يزال يشهد اختلافاً في كفاءة الأداء وجودة الخدمات ومن هنا تبرز الحاجة إلى دراسة أثر إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات في القطاع المالي السعودي بما يساهم في تحديد مدى فاعلية تطبيقها والكشف على دورها في تعزيز الأداء المؤسسي وتحقيق رضا العملاء ودعم القدرة التنافسية للمؤسسات التمويلية في ظل المتغيرات المتسارعة التي يشهدها القطاع المالي

كما أن المؤسسات التمويلية في المملكة العربية السعودية اهتمت بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة

وتبنيها من المبادرات الهادفة إلى تطوير الأداء وتحسين جودة الخدمات إلا أن الواقع العملي يشير إلى استمرار وجود تفاوت في مستوى تطبيق هذه المبادئ بين المؤسسات الأمر الذي ينعكس على اختلاف مستوى جودة الخدمات المقدمة ودرجة رضا العملاء وفي المقابل فإن المستوى المأمول يتمثل في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بصورة متكاملة وفعالة بما يتضمنه التحسين المستمر للعمليات وارتفاعاً في جودة الخدمات وتعزيز تجربة العملاء وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة للمؤسسات التمويلية ومن هنا تبرز الفجوة البحثية في الحاجة إلى التعرف في مدى تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات في القطاع التمويلي السعودي ومدى قدرتها على تحقيق نتائج تستهدفها المؤسسات في ظل التطورات المتسارعة التي يشهدها القطاع المالي

و تتأكد اهمية دراسة هذه المشكلة من خلال رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ من اهتمام بتطوير القطاع المالي وتعزيز جودة الخدمات المالية الي جانب ما اكدة برنامج تطوير القطاع المالي من ضرورة رفع كفاءة المؤسسات المالية وتحسين تجربة العملاء كما يحرص البنك المركزي السعودي ساما علي اصدار اللوائح والتعليمات التي تهدف الي تعزيز جودة الخدمات المالية وحماية العملاء ورفع مستوى كفاءة المؤسسات التمويلية كذلك اشارت الي العديد من الدراسات السابقة الي وجود علاقة إيجابية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتحسين جودة الخدمات الا انها وضحت في الوقت نفسة وجود تباين في مستوي تطبيق مبادئ الجودة الشاملة بين المؤسسات المالية الامر الذي ينعكس علي جودة الخدمات ورضا العملاء وتؤكد هذه المؤشرات الحاجة الي اجراء دراسة تطبيقية في القطاع التمويلي السعودي لقياس اثر ادارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات وتقديم نتائج يمكن الاستفادة منها في تطوير أداء المؤسسات التمويلية وتعزيز قدرتها علي تحقيق أهدافها الاستراتيجية

وفي ضوء مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ كما انها اكدت علي تطوير القطاع المالي عام ٢٠٢٤ ورفع كفاءة القطاع المالي ويؤكد البنك المركزي ساما ٢٠٢٤ أهمية تحسين جودة الخدمات المالية وتعزيز حماية العملاء كما اشارت دراسة العتيبي عام ٢٠٢٣ ودراسة الحربي عام ٢٠٢٢ الي وجود علاقة إيجابية بين إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات

أهمية الدراسة

أولا : الأهمية العلمية

١. قد تسهم هذه الدراسة علي اثراء المعرفة النظرية في مجال أدراه الجودة الشاملة وجودة الخدمات من خلال توضيح اثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات في القطاع التمويلي في المملكة العربية السعودية كما تضيف الي الادبيات العلمية وفهما اعمق للعلاقة بين متغيرات الدراسة وتدعم الاتجاهات الحديثة التي تؤكد أهمية الجودة الشاملة في وصفها مدخلا استراتيجيا لتحسين الأداء المؤسسي والارتقاء في مستوى الخدمات وتتمثل الأهمية العلمية للدراسات في اثراء المعرفة النظرية من خلال تقديم مراجعة علمية شاملة في مفاهيم ونظريات متعلقة في إدارة الجودة الشاملة وجودة توضيح الخدمات واستعراض ابرز النماذج والابعاد التي تناولتها الادبيات السابقة مع كيفية توظيف مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تطوير الخدمات وتحسين مستوى الأداء داخل المؤسسات التمويلية كما تسهم الدراسات في دمج الادبيات المرتبطة في متغيرات الدراسة في مستوى علمي واحد بما يساعد على تعزيز الفهم النظري والعلاقة بين هذه المتغيرات واثراء المعرفة في مجال إدارة الجودة والخدمات
٢. كما تبرز أهمية الدراسة في سد الفجوات في الادبيات العلمية كما تشير الدراسات السابقة الي وجود اهتمام متزايد في موضوع إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات الا ان الدراسات التي تناولت اثر إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة

خدمات القطاع التمويلي في المملكة العربية السعودية مازال محدودة خاصة الدراسات التطبيقية التي تركز علي البيئة السعودية ومن ثم فان هذه الدراسات تسعى الي معالجة هذا النقص من خلال تقديم نتائج علمية يمكن ان تضيف الي الأدبيات العربية وتوفر بيانات ومعارف حديثة تساعد الباحثين علي فهم هذه العلاقة في صورة اكثر شمولاً بما يسهم في تطوير الدراسات المستقبلية في هذا المجال

٣. وكما تتمثل أهمية الدراسة أيضا في تقديم إطار نظري متكامل يربط بين إدارة الجودة الشاملة وتحسين جودة الخدمات وذلك من خلال عرض المفاهيم الأساسية والنظريات المفسرة وابعاد متغيرات الدراسة وتحليل العلاقات التي تربط بينها في سياق القطاع التمويلي ويساعد هذا الإطار في بناء أساس علمي يمكن الاعتماد عليه في الدراسات المستقبلية كما يمثل مرجعا للباحثين وطلبة الدراسات العليا المهتمين في مجال إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات ويسهم في توجيه البحوث المستقبلية نحو دراسة متغيرات جديدة او تطبيق دراسة علي قطاعات خدمية أخرى
٤. وتعد هذه الدراسة كذلك إضافة علمية يمكن ان تثرى المكتبة العربية من خلال توفير دراسة تطبيقية حديثة تتناول احد القطاعات الاقتصادية الهمة في المملكة العربية السعودية وهو القطاع التمويلي بما يتوافق مع التوجهات الحديثة نحو تحسين جودة الخدمات ورفع كفاءة المؤسسات كما يمكن ان تسهم نتائجها في تحفيز الباحثين في اجراء مزيد من الدراسات المقارنة او التوسيعية التي تتناول اثر إدارة الجودة الشاملة في قطاعات مختلفة او دراسة متغيرات وسيطة ومعدلة يمكن ان تؤثر في العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات الامر الذي يعزز تراكم المعرفة العلمية ويثري ادبيات هذا المجال

ثانيا. الأهمية التطبيقية

تتبع الأهمية التطبيقية لهذا الدراسة كونها لا تقتصر علي الجانب النظري بل تمتد الي تقديم نتائج وتوصيات عملية يمكن الاستفادة منها في تطوير أداء المؤسسات العاملة في القطاع التمويلي في المملكة العربية السعودية فمن خلال دراسة اثر إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات يمكن ان تسهم في نتائج الدراسة في دعم المؤسسات والجهات التنظيمية ومتخذي القرار لافي تبني ممارسات اكثر فاعلية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بما يؤدي الي تحسين جودة الخدمات ورفع كفاءة الاداء المؤسسي وتعزيز رضا العملاء وتحقيق الميزة التنافسية كما يمكن ان تمثل هذه الدراسة ان تمثل الدراسة مرجعا علميا للباحثين والممارسين للاستفادة من نتائجها في تطوير السياسات والإجراءات المتعلقة في إدارة الجودة في القطاع التمويلي

وتتمثل الأهمية التطبيقية للدراسة فيما يلي

١. تسهم الدراسة في تقديم توصيات عملية للمؤسسات العاملة في القطاع التمويلي تساعد علي تعزيز تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتجسين جودة الخدمات المقدمة وتطوير الإجراءات والعمليات الداخلية بما يحقق الكفاءة

التشغيلية كما تساعد هذه التوصيات في تحديد جوانب القوة والقصور ووضع خطط لتحسين المستمر ورفع مستوى رضى العملاء وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات في سوق الخدمات التمويلية

٢. كما توفر الدراسة نتائج علمية يمكن ان يستفيد منها صانعو السياسات والجهات التنظيمية في تطوير الأنظمة والسياسات الداعمة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في القطاع التمويلي كما تسهم في بناء قرارات تستند الى ادلة علمية وتطوير معايير وإجراءات تهدف الى تحسين جودة الخدمات بما يتوافق مع مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠ في تطوير القطاع المالي وتعزيز كفاءته

٣. تسهم الدراسة في تطوير اطار واداة يمكن الاستفادة منها في قياس مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتقييم جودة الخدمات في المؤسسات التمويلية كما يمكن استخدام نتائج الدراسة واداتها في عمليات التقييم المستمر ومقارنة مستويات الأداء بين المؤسسات وتحديد فرص التحسين إضافة الى إمكانيات اعتمادها في الدراسات المستقبلية التي تتناول الموضوع نفسه او موضوعات ذات صلة

وبذلك تتمثل هذه الدراسة إضافة تطبيقية يمكن الاستفادة منها في تطوير المؤسسات التمويلية وتحسين جودة الخدمات المقدمة بما يحقق الكفاءة والتميز المؤسسي .

أهداف الدراسة

هدف هذه الدراسة الي بيان اثر إدارة الجودة الشاملة فيتحسين جودة الخدمات في القطاع التمويلي في المملكة العربية السعودية ,من خلال التعرف علي واقع مبادئ إدارة الجودة الشاملة داخل المؤسسات التمويلية وتحليل مدى اسهامها في رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين كما تسعى الدراسة في بناء فهم علمي للعلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات والكشف

عن ابرز العوامل التي تعزز نجاح تطبيقها او تحد من فاعليتها في القطاع التمويلي وتطمح الدراسة الي تقديم نتائج عملية ومقترحات عملية يمكن ان تسهم في تطوير القطاع المؤسسي وتحسين جودة الخدمات وتعزيز ثقافة الجودة بما يدعم قدرة المؤسسات التمويلية علي تحقيق التميز المؤسسي ورفع مستوى رضا العملاء وتعزيز قدرتها التنافسية في ظل التطورات المتسارعة التي يشهدها القطاع المالي في المملكة العربية السعودية في ظل رؤية ٢٠٣٠

"وتنقسم اهداف هذه الدراسة الي اهداف عامه وخاصة وذلك علي النحو التالي :

١. الهدف العام

التعرف علي اثر إدارة الجودة الشاملة في إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات في القطاع المالي في المملكة العربية السعودية وتحليل طبيعة العلاقة بينها بما يسهم في تطوير الأداء المؤسسي وتعزيز جودة الخدمات ودعم جهود التحسين المستمر وتقديم توصيات تساعد المؤسسات التمويلية علي تحقيق التميز المؤسسي ورفع مستوى رضا العملاء

٢. الهدف الخاص

تساعد الأهداف الخاصة علي فهم واقع إدارة الجودة الشاملة في القطاع التمويلي وتحليل اثرها في تحسين جودة الخدمات والوصول الي نتائجها يمكن الاستفادة منها في تطوير الأداء المؤسسي وتحسين الخدمات المقدمة

١. التعرف علي واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات القطاع التمويلي في المملكة العربية السعودية

٢. تحليل اثر إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات المقدمة في القطاع التمويلي

٣. تحديد أبرز التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التمويلية
٤. تقديم توصيات ومقترحات تسهم في تعزيز تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتحسين جودة الخدمات فيس القطاع التمويلي

تساؤلات الدراسة

١. ما مدى تطبيق إدارة الجودة في الجهات التمويلية ومؤسسات القطاع التمويلي
٢. ما مستوى جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات قطاع التمويل في المملكة العربية السعودية
٣. ما اثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات في مؤسسات القطاع التمويلي في المملكة العربية السعودية
٤. ما اثر التزام الإدارة العليا بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات
٥. ما اثر التركيز علي العميل في تحسين جودة الخدمات في مؤسسات القطاع التمويلي
٦. ما اثر التحسين المستمر في تحسين جودة الخدمات في مؤسسات القطاع التمويلي
٧. ما مدى اثر مشاركة العاملين والتدريب في تحسين جودة الخدمات في مؤسسات القطاع التمويلي
٨. ما ابرز التحديات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات القطاع التمويلي في المملكة العربية السعودية

فروض الدراسة

- الفرضية الرئيسية
 - الفرضية الصفرية H0
١. يوجد اثر ذو دلالة إحصائية في إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات في مؤسسات القطاع التمويلي في المملكة العربية السعودية
- الفرضية البديلة H1**
٢. وجد اثر ذو دلالة إحصائية في إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات في مؤسسات القطاع التمويلي في المملكة العربية السعودية
- الفرضيات الفرعية
١. توجد علاقة إيجابية بين التزام الإدارة العليا بتطبيق إدارة الجودة الشاملة وتحسين جودة الخدمات في مؤسسات القطاع التمويلي في المملكة العربية السعودية
 ٢. يوجد اثر إيجابي للتركيز علي العميل في تحسين جودة الخدمات في مؤسسات القطاع التمويلي في المملكة العربية السعودية
 ٣. وجد اثر إيجابي للتحسين المستمر في تحسين جودة الخدمات في مؤسسات القطاع التمويلي في المملكة العربية السعودية
 ٤. توجد علاقة إيجابية بين مشاركة العاملين وتحسين جودة الخدمات في مؤسسات القطاع التمويلي في المملكة العربية السعودية
 ٥. يوجد اثر إيجابي للتدريب والتطوير علي تحسين جودة الخدمات في مؤسسات القطاع التمويلي في المملكة العربية السعودية

الدراسات السابقة

هدفت دراسة المحمد , عمر , شمسي , محمد انس , ٢٠١٨ ل قياس جودة الخدمات المصرفية من وجه نظر العملاء بالتطبيق علي المصاريف السعودية منها البنوك والمؤسسات المالية من خلال مقارنة مستوى الخدمة الفعلية بالخدمة المتوقعة في استخدام ابعاد جودة الخدمة وتوصلت الي وجود فجوة بين الخدمة المدركة والمتوقعة واوصلت في ضرورة تحسين جودة الخدمات والاهتمام في احتياجات وتطوير أداء العاملين بما يرفع مستوى رضا العملاء

كما هدفت دراسة صادق احمد عبدالله عام ٢٠١٧ قياس جودة الخدمات المصرفية في المصاريف السعودية من وجه نظر العملاء من خلال مقارنة مستوى الخدمة الفعلية في الخدمة المتوقعة في استخدام ابعاد جودة الخدمة وتوصلت الي وجود فجوة بين الخدمة المدركة والمتوقعة واوصت في ضرورة تحسين جودة الخدمات والاهتمام في احتياجات العملاء وتطوير أداء العاملين

١. هدف الدراسة

هدفت الدراسة الي قياس مستوى جودة الخدمات في المصرفية في المصاريف السعودية من وجهة نظر العملاء والتعرف علي الفجوة بين جودة الخدمات المتوقعة وجودة الخدمات الفعلية بما يسهم في تطوير الخدمات المقدمة ورفع مستوى رضا العملاء

٢. منهجية الدراسة

اعتمدت الدراسة علي المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت مقياس Servqual لقياس جودة الخدمات المصرفية وطبقت الدراسة علي عينة عملاء من اكبر المصارف السعودية وهي بنك الرياض والبنك السعودي البريطاني (ساب) البنك الوطني العربي والبنك السعودي الأمريكي و مصرف الراجحي و البنك الأهلي التجاري ثم حلت البيانات في استخدام أساليب إحصائية مناسبة

٣. اهم النتائج

أظهرت الدراسة الي وجود فجوة بين مستوي جودة الخدمات المتوقع لدى العملاء ومستوى جودة الجودة الفعلي الذي تقدمه المصاريف السعودية وأكدت ان تحسين ابعاد جودة الخدمة يسهم في رفع رضا العملاء وتحسين الأداء المصرفي كما اوصت بضرورة الاهتمام المستمر بتطوير جودة الخدمات المصرفية في القطاع المالي السعودي.

بعضها مقارنة الدراسات مع:

١. هل النتائج متوافقة أم متضاربة؟

اتسمت نتائج توصلت الدراسات السابقة في التوافق اذا دراسة المحمد وشمسي (٢٠١٨) الي وجود فجوة بين جودة الخدمات المتوقعة وجودة الخدمات الفعلية في المصاريف السعودية وأكدت ضرورة تطوير جودة الخدمات بما يسهم في رفع مستوى رضا العملاء كما اتفقت معها دراسة السبي (٢٠١٧) التي توصلت الي ان مستوي جودة الخدمات المصرفية الإسلامية في المملكة العربية السعودية كتن مرتفعا بشكل عام مع وجود تفاوت بين ابعاد الجودة المختلفة حيث حققت ابعاد جودة الجودة المختلفة حيث حققت ابعاد الامتن والثقة اعلي المستويات بينما كانت ابعاد الاستجابة والاهتمام الشخصي اقل أداء مما يستدعي تطويرها

٢. ما أوجه التشابه والاختلاف في المنهجيات؟

تشابهت الدراستان في اعتمادها المنهج الوصفي التحليلي كما ركزت علي تقييم جودة الخدمات المصرفية في القطاع المالي السعودي من وجهة نظر العملاء الا انها اختلفتا في مجتمع الدراسة حيث طبقت دراسة المحمد وشمسي ٢٠١٨ علي عدد من المصاريف التجارية السعودية الكبرى بينما اقتصرت دراسة السبي ٢٠١٧ علي عملاء مصرف الراجحي والبلاد الإسلاميين

٣. لماذا اختلفت النتائج؟ (اختلاف العينة؟ البيئة؟ الأدوات؟)

لم تكن النتائج متضاربة اختلفت في درجة تقييم بعض ابعاد جودة الخدمة ويعزي ذلك الى اختلاف نوع المصاريف في محل الدراسة (تجارية وإسلامية) وحجم العينة وطبيعة الخدمات المقدمة وبيئة التطبيق وهو ما انعكس علي تقييم العملاء لبعض ابعاد الجودة

وانما فجوة البحث؟

١. اكدت الدراسات اثر إدارة الجودة الشاملة بوصفها متغيرا مستقلا في تحسين جودة الخدمات وانما ركزت علي قياس جودة الخدمات ورضا العملاء
٢. اقتصرت الدراسات علي القطاع المصرفي في البنوك والمؤسسات المالية
٣. ركزت الدراسات علي البيئة السعودية في القطاع المالي والمصرفي

• ابحاث عن التناقضات:

١. لم تظهر نتائج متضاربة بين الدراسات بل اتفقتا علي ان تحسين جودة الخدمات يؤدي الي زيادة رضا العملاء وتحسين أداء المؤسسات المالية ويعود الاختلاف البسيط في نتائج بعض ابعاد جودة الخدمات الي اختلاف نوع المصاريف وحجم العينات وطبيعة الخدمات المقدمة في كل دراسة

• افحص قيود الدراسات السابقة:

١. اعتمدت الدراسات علي المنهج الوصفي التحليلي فقط دون استخدام مناهج بحثية اخري
٢. اقتصرت كلتا الدراستين علي القطاع المصرفي والمؤسسات المالية
٣. ركزت الدراسة علي جودة الخدمات من وجه نظر العملاء
٤. كما ان نتائج الدراستين تقتصر علي العينات التي تشملها الدراسة مما يحدد من إمكانية تعميمها علي جميع المؤسسات القطاع المالي في المملكة العربية السعودية

كذلك في ضوء مما سبق تتمثل الفجوة البحثية علي عدم وجود دراسة تناولت اثر إدارة الجودة الشاملة في القطاع التمويلي في تحسين جودة الخدمات المملكة العربية السعودية في صورة مباشرة لذا يسعى البحث الحالي الي سد هذه الفجوة من خلال دراسة اثر إدارة جودة الخدمات في مؤسسات القطاع المالي بما يساهم في تقديم نتائج وتوصيات يمكن الاستفادة منها في تطوير هذا القطاع

كما في ظل رؤية المملكة العربية السعودية التي اولت اهتماما كبيرا بتطوير المالي والتمويلي وتعزيز جودة خدماتهم وتحسين تجربة المستفيدين من الخدمات التمويلية

المنطلقات النظرية للدراسة

أولا . الاطار النظري للدراسة

يعتمد هذا البحث علي نظرية الجودة الشاملة والتي تقوم علي مبدأ التحسين المستمر والتركيز علي رضا العملاء ومشاركة جميع العاملين في تحسين الأداء بما يسهم في رفع جودة الخدمات وتحقيق التميز المؤسسي داخل المؤسسات ,كما يستند البحث الي نظرية جودة الخدمة التي تركز علي قياس جودة الخدمات من خلال ابعادها الرئيسية وهي الملموسة , الاعتمادية , الاستجابة , الإمكان , التعاطف , بهدف قياس مستوي جودة الخدمات المقدمة ومستوى رضا العملاء عنها

١. نظرية إدارة الجودة الشاملة

تري هذه النظرية ان تحقيق إدارة الجودة الشاملة مسؤوليه جميع العاملين في المؤسسة وان التحسين المستمر للعمليات والخدمات يؤدي الي رفع كفاءة الأداء وزيادة رضا العملاء وتحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة

٢. نظرية جودة الخدمة

توضح هذه النظرية ان جودة الخدمة تقاس من خلال المقارنة بين توقعات العملاء في مستوي الخدمة الفعلية التي يحصلون عليها وتعتمد علي خمسة ابعاد هي :

١. ملموسة

٢. الاعتمادية

٣. لاستجابة

٤. لأمان

٥. التعاطف

ثالثا/كيفية تطبيق النظريات في الدراسة الحالية

تطبق نظرية الجودة الشاملة لقياس اثر ممارسات الجودة الشاملة مثل دعم الإدارة العليا والتحسين المستمر والتركيز علي العميل ومشاركة العاملين في تحسين جودة الخدمات داخل مؤسسات القطاع المالي في المملكة العربية السعودية

كما تستفيد الدراسة من نظرية جودة الخدمة في تقييم مستوى جودة الخدمات المقدمة وقياس مدى اثر انعكاس تطبيق إدارة الجودة الشاملة علي رضا العملاء وتحسين أداء المؤسسات التمويلية بما يوافق مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ في تطوير القطاع المالي ورفع كفاءة المؤسسات التمويلية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين

المنهجية وطرق البحث

نوع البحث كما يلي :

يعتمد هذا البحث علي الوصف التحليلي التطبيقي اذا يهدف الي وصف واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في القطاع التمويلي في المملكة العربية السعودية وتحليل اثرها في تحسين جودة الخدمات المقدمة مع تطبيق الدراسة علي عينة من العاملين في المؤسسات التمويلية

منهج البحث :

يعتمد منهج البحث علي المنهج الكمي وذلك من خلال تصميم استبانة للوصف التحليلي لجميع البيانات من افراد عينة الدراسة وتحليلها بين إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات في القطاع المالي

خطة البحث وخطوات التنفيذ :

- ١.مراجعة الادبيات والدراسات السابقة المتعلقة في إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات
٢. اعداد الاطار النظري وصياغة فرضيات الدراسة
٣. تصميم أداة الدراسة وصف تحليلي والتأكد من صدقها وثباتها
٤. تحديد مجتمع الدراسة واختيار عينة مناسبة من العاملين في القطاع التمويلي في المملكة العربية السعودية
٥. توزيعها ك وصف تحليلي وجمع البيانات
٦. تحليل البيانات بواسطة البرامج الإحصائية الوصفية
٧. مناقشة النتائج واستخلاص الاستنتاجات والتوصيات

أدوات الدراسة

اعتمدت الدراسة علي المنهج الوصفي التحليلي لذلك تمثلت أداة الدراسة في تحليل الوثائق والبيانات الثانوية حيث تم جمع البيانات من مصادر علمية ورسمية ذات صلة في موضوع البحث بهدف تحليل اثر إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات في القطاع التمويلي في المملكة العربية السعودية وشملت مصادر البيانات مما يأتي

١. الكتب والمراجع العلمية المتعلقة في إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات
٢. الدراسات والبحوث المنشورة في المجلات

٣. رسائل الدكتوراة والماجستير ذات صلة في موضوع الدراسة
٤. التقارير السنوية للمؤسسات التمويلية
٥. التقارير والإحصائيات الرسمية الصادرة عن البنك المركزي السعودي (ساما) والجهات الحكومية ذات علاقة
٦. الأنظمة واللوائح المنظمة للقطاع التمويلي في المملكة العربية السعودية

أداة الدراسة

- تم اعداد أداة الدراسة في صورة اطار تحليلي يستند الي اهداف الدراسة واسئلتها وذلك من خلال مراجعة الادبيات العلمية والدراسات السابقة ثم تصنيف المعلومات والبيانات وفق محاور رئيسية تمثلت في
٥. مفهوم إدارة الجودة ومبادئها
 ٦. جودة الخدمات في القطاع التمويلي
 ٧. اثر إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات
 ٨. ابرز التحديات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة فب المؤسسات التمويلية
 ٩. النتائج التي توصلت اليها الدراسات السابقة وإمكانية الاستفادة منها في تفسير نتائج الدراسة

صدق الأداة

تم الاعتماد علي مصادر علمية موثوقة وحديثة ذات صلة في موضوع البحث مثل الكتب والدراسات السابقة والأبحاث العلمية المحكمة والتقارير الرسمية كما تم اعداد أداة تحليل بما يتوافق مع اهداف الدراسة واسئلتها لضمان ان البيانات التي تم جمعها وتحليلها تعكس موضوع الدراسة بصورة دقيقة مما يعزز من موثوقية النتائج التي توصلت اليها الدراسة

حدود الدراسة

أ) المجال البشري:

تقتصر الدراسة علي المؤسسات العاملة في القطاع المالي في المملكة العربية السعودية وذلك من خلال تحليل ماورد في الدراسات السابقة والتقارير والوثائق الرسمية المتعلقة في إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات دون اعتماد علي عينة ميدانية

ب) المجال المكاني:

تقتصر الدراسة علي مجال المملكة العربية السعودية ومؤسسة النقد السعودي و القطاع التمويلي والمؤسسات التمويلية في اعتبارها نطاق الدراسة ومجال تطبيقها

- المنطقة الجغرافية (المملكة العربية السعودية)

ج) المجال الزمني:

تقتصر الدراسة علي البيانات والدراسات والتقارير السابقة المنشورة في ضمن رؤية ٢٠٣٠ وما قبلها من أعوام مع الاستفادة من بعض المراجع السابقة ذات صلة

المراجع

١. مؤسسة النقد السعودية ساما
٢. رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ في القطاع المالي ومؤسسات التمويل
٣. ٢٠٢٣ اثر إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات في القطاعات في المؤسسات المالية السعودية
مجلة الإدارة والاقتصاد
٤. ٢٠٢٢ دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات المالية السعودية مجلة
الدراسات الإدارية
٥. الزهراني ٢٠٢١ إدارة الجودة الشاملة واثرها في الأداء المؤسسي في المصاريف السعودية مجلة جامعة الملك
سعود
٦. ٢٠٢٠ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات المالية واثرها في رضا العملاء مجلة العلوم الإدارية
٧. البنك المركزي السعودي الاستقرار المالي الرياض ٢٠٢٤
٨. جودة الخدمات المصرفية واثرها في رضا العملاء مجلة البحوث التجارية
٩. البنك المركزي السعودي ٢٠٢٣ التقرير السنوي
١٠. المحمد , عمر , الشمسي , محمد انس ٢٠١٨ قياس جودة الخدمات المصرفية من وجه نظر العملاء
١١. العتيبي خالد بن محمد ٢٠٢٣ اثر إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات المالية
١٢. صادق احمد عبدالله ٢٠١٧ قياس جودة الخدمات المصرفية من وجه نظر العملاء بالتطبيق علي
المصاريف السعودية