

اثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء بالمصارف السودانية

"دراسة تطبيقية بنك العمال الوطني"

إعداد الطالب:

سهيل عصام علي دهب

بحث تكميلي مقدم لنيل درجة ماجستير العلوم في إدارة الأعمال

إشراف الدكتورة:

فاطمة سراج الدين الجزولي

كلية الدراسات العليا

جامعة البحر الأحمر، السودان

2025

مستخلص الدراسة

تتاول البحث موضوع اثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء نموذج بنك العمال الوطني . حيث تهدف الدراسة إلى التعريف بمفهوم الجودة ومحدداتها و كيفية تحقيق الجودة وقياسها. اعتمد البحث على ثلاثة مناهج الاستقرائي في تحديد المشكلة ووضع الفرضيات، كما تم استخدام المنهج التاريخي في تتبع الظاهرة واستخدام كذلك منهج المسح الاجتماعي بالعينة لاختبار فرضيات الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى ان التركيز على خلق صورته مميزه في ذهن المستهلك عند العلامة تزيد من إدراكه للفرق بين العلامة والعلاقات المنافسة والتركيز على تقديم جودة مميزة وفريدة تزيد من إدراك المستهلك وولاء العلامة التجارية.

خلصت الدراسة الى عدد من التوصيات، الاهتمام بالتصميم والتطوير في البنك وتطبيقه و إنشاء مراكز تدريب العملاء بالتطبيقات الحديثة لتحقيق الميزة التنافسية.

Abstract

The research dealt with the impact of applying total quality management on customer satisfaction, a model of the National Workers Bank. The study aims to define the concept of quality and its determinants, and how to achieve and measure quality. The research relied on three inductive approaches to define the problem and develop hypotheses. The historical approach was also used to track the phenomenon and the social survey approach was used to test the study hypotheses. The study concluded that focusing on creating a distinctive image in the consumer's mind for the brand increases his awareness of the difference between the brand and competitive relationships, and focusing on providing distinctive and unique quality increases consumer awareness and brand loyalty. The study concluded with a number of recommendations, including paying attention to design and Development in the bank, its application, and the establishment of customer training centers with modern applications to achieve a competitive advantage.

.

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	المحتويات	
أ	الآية	
ب	الإهداء	
ج	الشكر والتقدير	
د	مستخلص الدراسة	
هـ		
و	قائمة المحتويات	
ح	قائمة الجداول	
ط	قائمة الأشكال	
المقدمة		
أساسيات البحث		
2	تمهيد	
3	مشكلة البحث - أهمية البحث	
4	أهداف البحث - فروض البحث - منهجية البحث	
5	متغيرات البحث - مصادر جمع المعلومات - حدود البحث	
6	الدراسات السابقة	
الفصل الأول		
الإطار العام للجودة		
12	المبحث الأول : مفهوم الجودة ومحدداتها	
23	المبحث الثاني : أبعاد ومبادئ وأهداف وأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة	
29	المبحث الثالث : كيفية تحقيق الجودة وقياسها ومستوياتها	
الفصل الثاني		
رضاء العملاء		
42	المبحث الأول: مفهوم وأهمية ومحددات والعوامل المؤثرة في سلوك العملاء	
50	المبحث الثاني : توقعات وقياس رضاء العملاء	
57	المبحث الثالث : رضا العميل من خلال تحسين الجودة	

الفصل الثالث	
الدراسة التطبيقية	
64	المبحث الأول : نبذة تعريفية عن بنك العمال الوطني
67	المبحث الثاني : الهيكل التنظيمي لبنك العمال الوطني
68	المبحث الثالث : إدارة الجودة في بنك العمال الوطني
الفصل الرابع	
الدراسة الميدانية	
71	المبحث الأول : إجراء الدراسة
76	المبحث الثاني : تحليل البيانات
89	المبحث الثالث : الخاتمة (الانتائج والتوصيات)
92	المصادر والمراجع
	الملاحق

النتائج العامة:

1. بيّنت النتائج أن تحقيق الجودة يتم عبر مجموعة من العمليات المتكاملة تشمل: التخطيط، والتنفيذ، والمتابعة، والتحسين المستمر، كما أن جودة الأداء قابلة للقياس من خلال مؤشرات كمية ومعدارية محددة.
2. أظهرت الدراسة أن مفهوم رضا العميل يرتبط بعدة عوامل منها: جودة المنتج أو الخدمة، سرعة الاستجابة، الكفاءة، والاهتمام بالتغذية الراجعة.
3. توصلت الدراسة إلى أن تحسين جودة العمليات والخدمات يساهم بشكل مباشر في رفع مستوى رضا العملاء، مما يعكس العلاقة الطردية بين الجودة ورضا العميل.
4. أكدت النتائج أن إدارة الجودة الشاملة تمثل إطاراً فعالاً لتحقيق رضا العميل من خلال تطبيق مبادئ الجودة مثل التحسين المستمر، وتمكين العاملين، والالتزام بقياس الأداء وتقييمه.
5. إن دعم الإدارة العليا إلى فكرة التحسين المستمر في الخدمة المقدمة للعملاء يجلب عملاء إضافيين.
6. إن سياسة الإدارة في تثقيف العملاء بأهمية الجودة له تأثير إيجابي على رضا العملاء.

النتائج الخاصة: من حين الأهمية النسبية نجد أن:

1. 88% يتم تقديم الخدمات بجودة عالية ، وكذلك 83.4% إتمام العملية في زمن وجيز .
2. 86% تقديم الخدمة المميزة تساعد على استمرار التعامل واستشعاره بالثقة مع البنك بنسبة 84%.
3. 94.6% يعمل البنك على توفير امن وسرية معلومات العملاء وكذلك 82.6% تتم الخدمات بالسرعة عند تقديمها حيث أبانت الدراسة تحقيق الفرضيات الثلاثة أن هنالك
4. توجه علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة ورضا العملاء عند مستوى معنوية 0.05.
5. توجه علاقة ذات دلالة إحصائية بين اعتمادية الخدمة ورضا العملاء عند مستوى معنوية 0.05.
6. توجه علاقة ذات دلالة إحصائية بين المصادقة على الخدمة ورضا العملاء عند مستوى معنوية 0.05.
7. يلاحظ من الجدول (16) والخاص بالأهمية النسبية للمتغيرات المستقلة من حيث تأثيرها على المتغير التابع أن الأهمية النسبية الأعلى للمتغير المصادقة على الخدمة بنسبه (81.6%) ثم تليها في المرتبة الثانية إدارة الجودة الشاملة بنسبه (79.2%) ثم اعتمادية الخدمة بنسبة (76.4 %).

التوصيات:

1. إنشاء مراكز تدريب الموظفين بالتطبيقات الحديثة لتحقيق الميزة التنافسية.
2. نشر ثقافة الجودة بين جميع الموظفين.
3. أن تعمل إدارة البنك باستمرار على تطوير وتحسين التكنولوجيا المستخدمة في تقديم الخدمات.
4. العمل على قياس جودة الخدمة بصورة منتظمة.