



## الجودة الشاملة وأثرها في الرفع من مستوى الخدمات المصرفية

( دراسة ميدانية على المصارف التجارية الواقعة داخل مدينة الخمس )

أ. صابر سالم غربية

الشركة العامة للكهرباء

saberghariba@gmail.com

أ. عزالدين علي البكاي

الشركة العامة للكهرباء

azalddenali@yahoo.Com

### ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة التعرف على دور إدارة الجودة الشاملة في الرفع من مستوى الخدمات المصرفية، حيث كان مجتمع الدراسة المصارف العاملة في نطاق مدينة الخمس والبالغ عددها 6 مصارف عامة وللحصول على البيانات قام الباحثان بإعداد استبانة بعدد 60 استبانة بواقع 10 استبانات لكل مصرف، وباستخدام البرنامج الاحصائي SPSS توصلت الدراسة الى نتيجة مفادها انه يوجد التزام من قبل المصارف بمجتمع الدراسة بتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة، كذلك يوجد تأثير عالي لإدارة الجودة الشاملة في الرفع من مستوى الخدمات المصرفية المقدمة وأوصت الدراسة بتشكيل لجان داخلية بالمصارف تُعنى بصياغة أنظمة ولوائح تساعد على تطبيق الجودة الشاملة، كذلك التركيز على نقاط الضعف والقوة وتصحيح الانحراف بمقارنة الاداء الفعلي بالمنخطط وصولا الى مفهوم الجودة الشاملة.



ان مفهوم الجودة الشاملة يلعب دوراً رئيسياً في الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء والزبائن والذي يسعى القطاع المصرفي لتحقيق الرضا لهم من خلال هذا المفهوم والذي يمكنه من البقاء في سوق المنافسة المصرفية، لذا نجد ان الجودة أصبحت العنصر الأكثر أهمية في تحقيق أهداف المؤسسات الخدمية، وتعتبر جودة الخدمة من القضايا الحديثة في الفكر الخدمي أو التسويقي، فجودة الخدمة المصرفية ترتبط بالعنصر البشري الذي يقدم الخدمة ومتطلبات تقديمها بصورة متميزة لذلك يتم اختيارهم بصورة دقيقة وتدريبهم لإنجاز أعمالهم بكفاءة حتى يتم الرفع من مستوى الخدمات المقدمة للأطراف المستفيدة من الخدمة المصرفية.

لقد أصبحت عملية المنافسة بين المصارف على أساس التنوع والابتكار والتجديد في تقديم الخدمات ومن هنا برزت أهمية جودة الخدمات المصرفية كاستراتيجية للمنافسة ويعتبر العملاء والزبائن أحد أهم طرفي الخدمة المصرفية الذي يسعى المصرف الى الحفاظ عليهم والوصول الى رضاهم وجلب عملاء جدد من خلال الخدمات المقدمة لهم ومن هنا أتت هذه الدراسة التي تتمحور حول مفهوم إدارة الجودة الشاملة وأثرها في الرفع من مستوى الخدمات المصرفية.

### مشكلة الدراسة:

تتبع مشكلة الدراسة من التحديات والصعوبات التي تواجه القطاع المصرفي في ظل تزايد المنافسة في تقديم الخدمة والوصول الى مستوى عالٍ من الجودة حيث تعتبر السلاح التنافسي الذي يميز المصارف بعضها عن بعض وتتلخص مشكلة الدراسة حول إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الخدمات المصرفية وعليه يمكن صياغة التساؤلين التاليين لمشكلة الدراسة على النحو التالي:

التساؤل الأول: ما مدى التزام المصارف التجارية الليبية بتطبيق إدارة الجودة الشاملة؟

التساؤل الثاني: ما مدى تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الخدمات المصرفية المقدمة؟

### أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة في تسليط الضوء على موضوع إدارة الجودة الشاملة باعتبارها ركيزة أساسية في الجهاز المصرفي ومدخل لتحسين الخدمات المصرفية كذلك لسد الفجوة حول هذا الموضوع في البيئة الليبية.

### أهداف الدراسة:

1. التعرف على مفهوم إدارة الجودة الشاملة ودوره في الرفع من مستوى الخدمات المصرفية
2. التعرف على مدى تأثير تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة على مستوى الخدمات المصرفية
3. الوصول الى النتائج والتوصيات التي تساهم في إثراء مثل هذه المواضيع .

**فرضيات الدراسة:** بناء على مشكلة وأهداف الدراسة يمكن صياغة فرضيات الدراسة على النحو التالي:

- الفرضية الأولى: لا يوجد التزام من قبل المصارف التجارية الليبية بتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- الفرضية الثانية: لا يوجد تأثير لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على الرفع من مستوى الخدمات المصرفية.



## الدراسات السابقة:

- دراسة (محمود وفرج، 2012): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق عناصر إدارة الجودة الشاملة في المصارف التجارية الليبية، ولكل عنصر من عناصرها، بالإضافة إلى التعرف على مدى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في المصارف التجارية العامة والخاصة نحو تطبيق عناصر إدارة الجودة الشاملة، واعتمدت الدراسة على الاستبانة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى أن المصارف التجارية الليبية تطبق عناصر إدارة الجودة الشاملة بجميع عناصرها التي خضعت للدراسة، وبدرجة تطبيق منخفضة وهي أكبر من متوسط أداة القياس كما أن هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة على عناصر إدارة الجودة الشاملة مجتمعة وحسب متغير نوع القطاع المصرفي وقد جاءت لصالح المصارف الخاصة.

2- دراسة (زلطوم، 2014): حيث هدفت هذه الدراسة إلى قياس ومقارنة جودة الخدمات التي تقدمها المصارف التجارية الليبية العامة والخاصة من خلال تحليل الأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمات الخمسة المعروفة بأبعاد (SERVQUQL) لغرض مساعدة هذه المصارف في تطوير جودة خدماتها وتحسين وضعها التنافسي داخل السوق. منهج (SERVQUQL) المطور في 1991 حيث استخدم كأداة لقياس الأهمية النسبية للأبعاد المذكورة في كلا المصرفين من خلال الاستبانة وزعت على زبائن كلا المصرفين بالتساوي، ولقد توصلت الدراسة إلى أنه لا يوجد اختلاف في ترتيب الأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمات الخمسة بهذه المصارف من وجهة نظر الزبائن وأن بعد الاعتمادية كان أكثر هذه الأبعاد أهمية في كلا المصرفين في حين احتل بعد التعاطف المرتبة الأخيرة بين هذه الأبعاد.

3- دراسة (بن مسعود، 2014): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تقييم عملاء المصارف التجارية لجودة الخدمات المقدمة من قبلها، وذلك باستخدام نموذج القياس (SERVQUA) الخاص بنظرية الفجوة، والتي تنص على أن مستوى جودة الخدمات من وجهة نظر العملاء يقاس بالفرق بين جودة الخدمة الفعلية (الأداء الفعلي) وبين جودة الخدمة المتوقعة، وكذلك التعرف على الأهمية النسبية لمعايير الجودة التي يستخدمها العملاء عند تقييمهم لجودة الخدمة، وتوصلت الدراسة إلى أن تقييم العملاء لجودة الخدمات الفعلية إيجابيا وجيدا إلا أنه لا يصل إلى مستوى توقعاتهم، مما يعني أن هناك فرصا لتحسين وتطوير جودة الخدمات المقدمة في المصارف، وأن العملاء يعطون أهمية نسبية أكبر لبعد الاعتمادية عند تقييمهم لجودة الخدمات وفي المرتبة الثانية بعد الاستجابة، ثم يأتي بعدها التأكيد ثم التعاطف وأخيرا العناصر الملموسة، كما أنه يوجد تأثير متغير عدد مرات التعامل على تقييم العملاء لمستوى جودة الخدمات المقدمة، بينما لم يوجد هذا التأثير بالنسبة لمتغير عدد سنوات التعامل، وكذلك اختلاف الأهمية النسبية للمعايير التي يستخدمها العملاء عند تقييمهم لجودة الخدمات المصرفية المقدمة لهم.

4- دراسة (زلطوم وانقطة، 2015): حيث هدفت هذه الدراسة إلى قياس جودة الخدمات ومقارنتها والتي تقدمها المصارف التجارية الليبية العامة والخاصة من خلال تحليل توقعات وإدراك الزبائن لجودة الخدمات التي تقدمها هذه المصارف؛ لغرض مساعدتها في تطوير جودة خدماتها، ومن ثم تحسين وضعها التنافسي داخل السوق، مقياس الجودة (SERVQUQL) استخدم كأداة لقياس توقعات وإدراك الزبائن في كلا المصرفين من خلال توزيع أداة جمع البيانات الاستبانة وزعت على زبائن كلا المصرفين بالتساوي، والتي أظهرت نتائجها أن هناك اختلافا بين مستوى جودة الخدمات المقدمة في كلا المصرفين حيث أظهرت المصارف الخاصة مستوى أفضل لجودة الخدمات من المصارف العامة.



5- دراسة (الكاديكي، 2015): هدفت هذه الدراسة إلى التعريف بدور إدارة الجودة الشاملة في تخفيض تكلفة الخدمات المصرفية، حيث أن المصارف التجارية تعمل في بيئة ديناميكية سريعة التغير سواء من حيث التغير في احتياجات ورغبات العملاء أو من حيث الضغوط المتزايدة التي تؤثر على استراتيجياتها الأمر الذي يتطلب دعم استراتيجيات المصارف بالأساليب الحديثة لتخفيض تكلفة الخدمات المصرفية والتركيز على العناصر الداعمة للميزة التنافسية، وقد توصلت الدراسة إلى أن لإدارة الجودة الشاملة دور في خفض تكلفة الخدمات المصرفية باعتبارها تعزز فلسفة التوجه بالعملاء والوفاء باحتياجاتهم ورغباتهم وحاجات السوق من خلال التركيز على جودة الخدمات المصرفية وتحقيق الميزة التنافسية.

6- دراسة (انفوني، 2018): وهدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الأساليب الإدارية الحديثة والمتمثلة في إدارة الجودة الشاملة وأسلوب المشاركة وأسلوب الفريق وإدارة المعرفة مع رضا العملاء، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي باستخدام الأسلوب التحليلي واستخدام مقياس "ليكرث الخماسي" كأداة للدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أنه لا توافر لبعض متطلبات تطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة بمصرف شمال إفريقيا وفروعه الرئيسية، كما لا توافر لمعظم متطلبات تطبيق أسلوب المشاركة بمصرف شمال إفريقيا وفروعه الرئيسية ولا توافر لمعظم متطلبات تطبيق أسلوب الفريق بمصرف شمال إفريقيا وفروعه الرئيسية.

7- دراسة (خالد، 2020): وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء المصرف الإسلامي في السودان وعلاقته إدارة الجودة الشاملة وتمويل المشروعات وتقييم الخدمات المصرفية والنظام المصرفي الإسلامي، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك اهتمام من البنك الإسلامي بتطبيق إدارة الجودة الشاملة، وتقديمه للخدمات المصرفية وفقا لمنهج الشريعة الإسلامية.

8- دراسة (القبلي ومحمد، 2020): حيث هدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية في المصارف التجارية العاملة بمدينة سرت، ومدى مساهمة مبادئ إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة في تحقيق الميزة التنافسية في المصارف التجارية قيد البحث، وقد سلكت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واعتمدت على الاستبانة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى أن أبعاد الجودة الشاملة تؤثر معنويا في تحقيق الميزة التنافسية بالمصارف التجارية العاملة بمدينة سرت، كما بينت الدراسة أيضا وجود تأثير لأبعاد الجودة الشاملة على الحصة السوقية والنوعية بالمصارف المبحوثة.

#### الدراسات الأجنبية:

##### 1. دراسة (Sanjiv et al, 2015):

هدفت الدراسة الى التأكد من صلاحية ابعاد جودة الخدمة المصرفية للخدمات المدركة للأفراد في الهند والتكامل مع جودة الخدمة المصممة بتبني سلم الاحتمالات، وتوصلت الدراسة الى أن بعد الملموسية هو الأكثر أهمية وخاصة البيئة المادية مما يسهل التنفيذ الفعال للخدمة في الهند.

##### 2. دراسة (Rohid, et, all, 2021):

هدفت الدراسة الى معرفة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين جودة الخدمات المقدمة وكذلك رضا العملاء في البنوك الماطية واستخدمت الدراسة استبانة وزعت على 350 فردا من الموظفين والعملاء، وتوصلت الدراسة الى وجود علاقة مباشرة بين بين استخدام تكنولوجيا المعلومات ورضا العملاء وجودة الخدمات المقدمة.



### منهجية الدراسة:

اعتمد الباحثان في تغطيتهما للجزء النظري من خلال الاطلاع على المراجع والدوريات والمجلات والرسائل العلمية المنشورة ذات الصلة بموضوع الدراسة، أما الدراسة الميدانية فقد اعتمدت على الجانب الوصفي التحليلي للبيانات والمعلومات التي تم الحصول عليها عن طريق الاستبانة كأداة علمية لجمع البيانات أعدت لهذا الغرض للوصول الى النتائج المرجوة.

### حدود الدراسة:

**الحدود المكانية:** المصارف التجارية العاملة في مدينة الخمس.

**الحدود البشرية:** العاملين بالمصارف التجارية بمدينة الخمس وإدارة وموظفين وهي المصرف التجاري الوطني، مصرف الصحاري، مصرف شمال افريقيا، المصرف الزراعي ، مصرف الجمهورية، مصرف الوحدة

### الاطار النظري للدراسة

#### أولاً. تعريف الجودة:

تعددت وتباينت التعريفات التي أوردها الباحثون والمهتمون حول مفهوم إدارة الجودة ومن أهمها ما يلي:

\* هي عبارة عن أنشطة أو منافع أو إشباعات يقدمها الطرف البائع للطرف المشتري وهي غير ملموسة ولا يترتب على بيعها نقل ملكية وقد يرتبط أو لا يرتبط انتاجها أو تقديمها بمنتج مادي ملموس.

( قلو الطحيطاح، 2021، ص:702)

\* وعرفت المنظمة الدولية للتقييس ( ISO ) الجودة بأنها الدرجة التي تتشبع فيها الحاجات والتوقعات الظاهرية والضمنية من خلال جملة الخصائص الرئيسية المحددة مسبقاً مع ضرورة تحديد تلك الحاجات والتوقعات وكيفية اشباعها . (الطاهر، 2013، ص:7)

\* كما أن هناك تعريف آخر للجودة بأنها تميز السلعة أو الخدمة في تلبية كافة مطالب الزبون وتوقعاته سواء من حيث تصميم المنتج أو قدرته على الأداء في سبيل الوصول الى ارضا العميل واسعاده.

( السحاتي، 2019، ص: 45)

\* وهناك تعريف آخر يقول بأنها شكل تعاوني لإنجاز الاعمال يعتمد على القدرات والمواهب الخاصة لكل من الإدارة والعاملين على تحسين الجودة والإنتاجية بشكل مستمر عن طريق فرق العمل. ( زيادة، 2011، ص: 889)

### ثانياً. أبعاد الجودة الشاملة:

تقوم إدارة الجودة الشاملة على مجموعة من المبادئ التي تركز على تحسين الجودة والتي بدورها سوف تساهم في تحقيق مستوى عالٍ من الجودة، ومن هذه المبادئ ما يلي:

#### 1. دعم الإدارة العليا:

ان دعم الإدارة العليا لبرنامج الجودة الشاملة يعتبر حجر الأساس في نجاح تطبيق الجودة الشاملة وعلى هذا الأساس فإن أية جهود تبذل على أي مستوى اداري آخر لن يكون لها التأثير المطلوب بل ولن يكتب لها النجاح حيث أن الدعم المطلوب من الإدارة

الجودة الشاملة وأثرها في الرفع من مستوى الخدمات المصرفية ( دراسة ميدانية على المصارف.....

الشركة العامة للكهرباء

صابر غريبة، عزالدين البكاي



العليا يتمثل في الإعلان عن تطبيق إدارة الجودة الشاملة أمام جميع المستويات الإدارية والعاملين على مختلف مستوياتهم والالتزام بالخطط والبرامج على كافة المستويات وتخصيص الإمكانيات المالية والبشرية اللازمة للتطبيق وتحديد السلطات والمسؤوليات وإيجاد التنسيق اللازم. ( أبو زيادة، 2011، ص: 885)

## 2. التركيز على العميل:

تنطلق هذه الفكرة من مبدأ رضا كلاً من العميل الداخلي والخارجي حيث لا يقتصر المقصود بالعميل أو الزبون على العملاء الخارجيين فقط بل إن هذا المفهوم يتسع أيضاً للعملاء الداخليين في مختلف الدوائر والأقسام داخل المصرف وإن كسب رضا وولاء العميل الخارجي يتوقف على درجة انتماء وولاء الأفراد داخل المؤسسة مما يؤدي إلى ضرورة الاهتمام بهم من خلال العمل على تنمية قدراتهم ومهاراتهم وتلبية حاجاتهم المادية والمعنوية. ( w.w.w.mawd003.com )

## 3. العمل بروح الفريق:

تعتبر مشاركة كل فرد في العمل الجماعي من أهم النشاطات التي يجب التركيز عليها وهو عبارة عن أداء فعال لتشخيص المشكلات وإيجاد الحلول المثلى لها من خلال الاتصال المباشر بين الأقسام المختلفة والاحتكاك المتواصل بين أفراد المنظمة الواحدة ومن أجل زيادة فعالية الاتصال الأفقية بدلاً من أسلوب المركزية والاتصالات الرأسية وذلك لدعم فكرة العمل الجماعي بين الأفراد في الأقسام المختلفة.

( خليفة، 2013، ص: 68 )

## 4. مفهوم التحسين المستمر:

يقصد به أن توفر المنظمة المعنية الآليات والأدوات المنهجية والمادية التي تضمن إجراء صيانة مستمرة لجميع مقوماتها وعملياتها كضمانة أساسية لبقاء المنظمة وارتقائها وأي فلسفة تسعى إلى تحسين كل العوامل المرتبطة بعملية تحويل المدخلات إلى مخرجات على أساس مستمر تسمى بالتحسين المستمر وهي تشمل كل التجهيزات والطرق والمواد والأفراد.

## 5. مفهوم تدريب العاملين:

بموجب هذا المفهوم يعتبر وسيلة لتنمية إمكانات العاملين كلاً ضمن وظيفته بما يحقق الإنجاز الأمثل والتدريب يحتل أهمية متميزة لأنه سلسلة من الأنشطة المنظمة المصممة لتعزيز معرفة العاملين وما يتصل بوظائفهم ومهاراتهم وهذا يؤكد أن نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة يعتمد على الاهتمام بإكساب المديرين والعاملين بالمصارف التجارية المهارات اللازمة لذلك. ( خطاب، 2019، ص: 22)

## ثالثاً. أهمية إدارة الجودة الشاملة :

1. تساعد في تحقيق أهداف المنظمة الرامية إلى إشباع رغبات العميل وبالتالي تظافر كل الجهود وتتوحد في سبيل تحقيقه.
2. المساعدة على مواكبة التغيرات التي تحدث في سوق السلع والخدمات وذلك بالتعرف على أحوال السوق عن طريق تطوير المنتجات وتصميم الخدمات المتطورة وفق السوق وترتقي إلى التطوير والتحسين المستمر.
3. تمكن من عملية القياس والتقييم وفق المعايير والمواصفات الموضوعية وتسهل من عملية تقييم الأداء بالمنظمة.
4. تؤدي إدارة الجودة الشاملة إلى خلق علاقات عمل جيدة بين أفراد المنظمة من خلال عملية الاتصال الذي يتم عبر حلقات العمل والعمل الجماعي.





5. مشاركة العملاء في المنظمة ينتج عنه علاقات قوية مع الإدارة والعملاء وبالتالي يتحول الى العميل من عميل عادي الى عميل وبي.

6. تساعد وتشجع على المنافسة بين المنظمات المختلفة ما ينتج عنه جودة السلع والخدمات على المستوى العام.

7. منع وقوع الأخطاء قبل الإنتاج مما يؤدي الى خفض التكاليف العملية الإنتاجية ويؤدي ذلك الى دعم السلع الوطنية من جانب خفض التكاليف ومستوى الجودة للسلع والخدمات .

8. تشجع إدارة الجودة الشاملة على التميز والابداع في العمل وتحفيز القوى العاملة الى بذل المزيد من العمل وزيادة جرعات التدريب ما يؤدي الى زيادة العملية الإنتاجية. ( محمد، 2017، ص: 21)

### الدراسة الميدانية:

#### \* مقدمة :

يتناول هذا البحث عرضاً مفصلاً للمنهجية والإجراءات التي تم الاعتماد عليها في تنفيذ الدراسة الميدانية ، بهدف التعرف على إدارة الجودة الشاملة و أثرها على الرفع من مستوى الخدمات المصرفية وتشمل منهجية الدراسة وصفاً لمجتمع وعينة الدراسة وخصائص هذه العينة والأدوات الرئيسة للدراسة وفحص مصداقيتها وثباتها إضافة إلى بيان الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل واستخراج نتائج الدراسة.

#### \* منهجية الدراسة:

تم الاعتماد في الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية حول مشكلة الدراسة ولتحقيق فهم أفضل وأدق للظواهر المتعلقة بها وباعتباره أنسب المناهج في دراسة الظاهرة محل البحث لأنه يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما هي على أرض الواقع ويصفها بشكل دقيق ويعبر عنها كماً وكيفاً، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح سماتها وخصائصها، أما التعبير الكمي فيعطي وصفاً رقمياً ويوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها بالإضافة إلى توفير البيانات والحقائق عن المشكلة موضوع الدراسة لتفسيرها والوقوف على دلالاتها.

#### \* أداة الدراسة:

تتنوع أدوات البحث العلمي المستخدمة في الحصول على المعلومات والبيانات والحقائق والتي منها (الملاحظة، الاستبيان، المقابلة، الاختبارات بأنواعها، المقاييس بأنواعها، إلى غير ذلك من الأدوات) . ويعتبر الاستبيان أحد أدوات البحث العلمي الأكثر استخداماً للحصول على معلومات وبيانات عن الأفراد

وهي أداة دراسة مناسبة ذات أبعاد وبنود تستخدم للحصول على معلومات وبيانات وحقائق محددة مرتبطة بواقع معين وتقديم على شكل عدد من الأسئلة يطلب الإجابة عليها من المستهدفين المعنيين بموضوع الاستبيان.

وتبعاً لذلك قام الباحث بإعداد أداة للدراسة الحالية تتناسب وأهدافها وفروضها، وقد مرت عملية تصميم وإعداد الاستبيان بعدة مراحل وخطوات كما يلي:

1. الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة الحالية.

2. تحديد الأقسام الرئيسية التي شملها الاستبيان.

3. جمع وتحديد عبارات الاستبيان.

4. صياغة العبارات التي تقع تحت كل قسم.

5. إعداد الاستبيان في صورته الأولية .

الجودة الشاملة وأثرها في الرفع من مستوى الخدمات المصرفية ( دراسة ميدانية على المصارف.....

الشركة العامة للكهرباء

صابر غريبة، عزالدين البكاي



جدول رقم (1) : يوضح حجم العينة وعدد الاستبيانات الموزعة والمفقودة والمستلمة

العينة	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المفقودة	الاستبيانات التي تم تحليلها
60	60	-	%100

المصدر: اعداد الباحثان

ولقد تم استخدام مقياس ليكرت (Likert Scale) الخماسي لتقدير درجة الإجابة لعبارات الاستبيان حيث منح الدرجات من (1-5) ابتداء بالبدائل (غير موافق بشدة، غير موافق، موافق، إلى حد ما موافق، موافق بشدة) والتي تقيس اتجاهات وآراء المستقصى منهم، ثم توزيع الإجابات إلى خمس مستويات متساوية وتم تحديد طول الخاليا في مقياس ليكرت الخماسي من خلال حساب المدى بين درجات المقياس (5-1 = 4) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (4 ÷ 5 = 0.80) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي واحد صحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية وهذا ما تم تطبيقه على اسئلة المحاور الخاصة فرضيات الدراسة وهكذا أصبح طول الخاليا كما هو موضح بالجدول التالي رقم (1).

جدول رقم (1) : يوضح إجابات الأسئلة ودلالاتها

الإجابة على الأسئلة (البديل)	التقدير في التعليق علي النتائج	طول الخلية	الوزن النسبي (درجة الموافقة)
غير موافق تماماً	درجة ضعيفة جدا	1.79 – 1	%20 – %35
غير موافق	درجة ضعيفة	2.59 – 1.80	%36 – %51
محايد	درجة متوسطة	3.39 – 2.60	%52 – %67
موافق	درجة عالية	4.19 – 3.40	%68 – %83
موافق تماماً	درجة عالية جدا	5 – 4.20	%84 – %100

المصدر : اعداد الباحثان

\* الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق الخصائص والسمات الشخصية:

جدول رقم (3) يبين توزيع أفراد العينة حسب متغيرات: النوع. العمر. المؤهل العلمي. الدرجة العلمية. سنوات الخبرة.

القيم المفقودة	النسبة المئوية	العدد	المتغيرات
-	19.0%	11	دبلوم عالي
	62.1%	36	بكالوريوس
	%10.3	6	ماجستير
	%1.7	1	دكتوراه
	%6.9	4	أخري
-	15.5%	9	من 3 سنوات فأقل
	15.5%	9	من 3 إلى أقل من 5 سنة
	25.0%	15	من 5 إلى أقل من 10 سنة
	%43.1	25	من 10 سنة فأكثر







			المسمى الوظيفي		
			موظف	35	60.3%
			رئيس قسم	18	31.0%
			مدير فرع	4	6.9%
			أخري	1	1.7%
—			التخصص		
			محاسبة	33	56.9%
			تمويل ومصارف	7	12.1%
			إدارة	7	12.1%
			اقتصاد	7	12.1%
			أخري	4	6.9%

### \* الصدق والثبات لأداة الدراسة

بعد ما تمت صياغة الاستبيان في شكله الأولي لأبد من إخضاعه لاختبار الصدق والثبات. أولاً: صدق الاستبيان: يقصد بصدق أداة الدراسة أن تقيس عبارات الاستبيان ما وضعت لقياسه، وقمنا بالتأكد من صدق الاستبيان من خلال الصدق الظاهري للاستبيان (صدق المحكمين) وصدق الاتساق لداخلي لعبارات الاستبيان والصدق البنائي لمخاور الاستبيان.

### 1- الصدق الظاهري:

يقوم علي فكرة مدى مناسبة عبارات الاستبيان لما يقيس ولمن يطبق عليهم ومدى علاقتها بالاستبيان ككل ومن هذا المنطلق تم عرض الاستبيان في صورته الأولى علي عدد من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص لأخذ وجهات نظرهم والاستفادة من آرائهم في تعديله والتحقق من مدى ملاءمة كل عبارة للمحور الذي ينتمي إليه ومدى سلامة ودقة الصياغة اللغوية والعلمية لعبارات الاستبيان ، ومدى شمول الاستبيان لمشكل الدراسة وتحقيق أهدافها ، وفي ضوء آراء السادة المحكمين تم إعادة صياغة بعض الفقرات و إضافة عبارات أخري لتحسين أداة الدراسة.

### 2- صدق الاتساق البنائي للاستبيان:

صدق الاتساق البنائي أحد مقاييس صدق أداة الدراسة، حيث يقيس مدى تحقق الأهداف التي تسعى الأداة الوصول إليها، ويبين صدق الاتساق البنائي مدى ارتباط كل بعد من أبعاد أداة الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبيان مجتمعة. وعليه قمنا بحساب معامل الارتباط "بيرسون" بين درجة كل بعد والدرجة الكلية للاستبيان والجدول التالي يوضح ذلك.

### الجدول رقم (4) يوضح مدى الاتساق البنائي لعبارات الاستبيان

النتيجة	P-Value	معامل الارتباط ( r )	أبعاد الاستبيان	
يوجد ارتباط	0.00	0.661	دعم الادارة العليا للمصرف لنظام مفهوم الجودة الشاملة	1
يوجد ارتباط	0.00	0.793	العمل بروح الفريق	2
يوجد ارتباط	0.000	0.556	التدريب المستمر	3
يوجد ارتباط	0.00	0.861	البحث والتطوير	4
يوجد ارتباط	0.00	5460.	التركيز علي العميل	5
يوجد ارتباط	0.00	0.850	جودة الخدمات المصرفية	6

الجودة الشاملة وأثرها في الرفع من مستوى الخدمات المصرفية ( دراسة ميدانية على المصارف.....

الشركة العامة للكهرباء

صابر غريبة، عزالدين البكاي



من خلال الجدول أعلاه نجد معاملات الارتباط بيرسون لكل أبعاد الاستبيان والمعدل الكلي لعبارة مرتفع ومن هنا يتبين أن معاملات الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوي معنوية ( $\alpha=0.05$ ) وبذلك يعتبر المحاور صادقة ومتناسقة لما وضعت لقياسه

\* ثبات الاستبيان:

يقصد بثبات الاستبيان أن يعطي هذا الاستبيان نفس النتيجة حتى ولو تم إعادة توزيعه أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبيان يعني الاستقرار في نتائجه وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة. وقد تحقق الباحث من ثبات استبيان الدراسة من خلال طريقة معامل ألفا كرونباخ وذلك كما يلي:

معامل كرونباخ ألفا Cronbach's Alpha Coefficient:

عند حساب قيمة معامل الثبات (ألفا كرونباخ) كانت النتائج كما هي مبينة بالجدول التالي:

جدول رقم (5) يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

ت	الأبعاد	معامل ألفا كرونباخ	الثبات
1-	دعم الإدارة العليا للمصرف لنظام مفهوم إدارة الجودة الشاملة	0.607	0.779
2-	العمل بروح الفريق	0.823	0.907
3-	التدريب المستمر	0.828	0.910
4-	البحث والتطوير	0.628	0.792
5	التركيز على العميل	0.727	0.852
6	جودة الخدمات المصرفية	0.897	0.947
	جميع عبارات الاستبيان	0.943	0.971

الثبات = الجدر التربيعي الموجب لمعامل ألفا كرونباخ

واضح من النتائج الموضحة في جدول (5) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة لكل المحاور وتراوح بين (0.607، 0.897) لكل محور من محاور الاستبيان. كذلك كانت قيمة معامل ألفا لجميع فقرات الاستبيان (0.943). وكانت قيمة الثبات مرتفعة لكل المحاور وتراوح بين (0.779، 0.947)

لكل محور من محاور الاستبيان. كذلك كانت قيمة الثبات لجميع فقرات الاستبيان مساوية لي (0.971) وهذا يعني انه معامل الثبات مرتفع وبذلك يكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات استبيان الدراسة مما يجعله على مقدار من الثقة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

اختبار التوزيع الطبيعي. Normality Distribution Test.

تم استخدام اختبار كولموروف - سمرنوف Kolmogorov - Smirnov Test (K-S) لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (6)





## جدول (6) يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

القيمة الاحتمالية	قيمة الاختبار	المحور
0.200	.460	دعم الادارة العليا للمصرف لنظام مفهوم إدارة الجودة الشاملة
0.248	.523	العمل بروح الفريق
0.220	666.	التدريب المستمر
0.103	425.	البحث والتطوير
0.200	.759	التركيز علي العميل
0.171	.120	جودة الخدمات المصرفية
		جميع عبارات الاستبيان

واضح من النتائج الموضحة في جدول (6) أن القيمة الاحتمالية (Sig) لجميع محاور الدراسة أكبر من مستوي الدلالة 0.05 وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه المحاور يتبع التوزيع الطبيعي وعليه يتم استخدام الاختبارات المعملية لاختبار فرضيات الدراسة\*  
\*الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث:

تمت المعالجة الإحصائية للبيانات باستخراج الأعداد، النسب المئوية، المتوسطات، الانحرافات المعيارية، وفحص فرضيات الدراسة عند مستوى ( $\alpha=0.05$ ) باستخدام الاختبارات الإحصائية التالية: معادلة خط الانحدار البسيط ومعادلة الثبات كرونباخ ألفا وذلك باستخدام برنامج الرزم الإحصائية SPSS.

\*عرض وتحليل نتائج الدراسة:

المتغيرات الخاصة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة

أ:- دعم الادارة العليا للمصرف لنظام مفهوم إدارة الجودة الشاملة

الجدول رقم (7) تقييم أفراد العينة دعم الادارة العليا للمصرف لنظام مفهوم إدارة الجودة الشاملة من خلال العبارات

ت	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	درجة القبول
1-	تقوم إدارة المصرف بوضع الخطط والبرامج اللازمة لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة.	4.00	.795	80.0%	موافق
2-	توجد لدى إدارة المصرف الإرادة والرغبة الكافية لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة بجميع الأقسام والفروع بالمصرف.	3.64	.765	72.8%	موافق
3-	يعتبر مفهوم إدارة الجودة الشاملة أحد الأهداف الرئيسية التي تسعى إدارة المصرف لتحقيقها بجميع عملياتها وأنشطتها المالية ومع كافة عملائها	3.50	1.064	70.0%	موافق
	معدل النسب	3.71			موافق

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد علي مخرجات البرنامج الاحصائي spss v28

وضع الجدول السابق المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات دعم الادارة العليا للمصرف لنظام مفهوم إدارة الجودة الشاملة حيث جاءت الفقرة (تقوم إدارة المصرف بوضع الخطط والبرامج اللازمة لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة) هي

الجودة الشاملة وأثرها في الرفع من مستوى الخدمات المصرفية ( دراسة ميدانية على المصارف.....

صابر غريبة، عزالدين البكاي

الشركة العامة للكهرباء



الأولي بدرجة عالية حيث كان متوسطها الحسابي (4.00) تلاها الفقرة (ت) توجد لدى إدارة المصرف الإرادة والرغبة الكافية لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة بجميع الأقسام والفروع بالمصرف. بمتوسط حسابي (3.64) في حين كان أقل الفقرات تقديراً هي الفقرات (يعتبر مفهوم إدارة الجودة الشاملة أحد الأهداف الرئيسية التي تسعى إدارة المصرف لتحقيقها بجميع عملياتها وأنشطتها المالية ومع كافة عملائها) بمتوسط (3.50). ومن هذا يتبين أن الآراء حول فقرات هذا المحور كلها جاءت بالموافقة. كما تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (7) أن المتوسط العام للإجابات جاء بدرجة عالية وتقدر بـ (3.71) هذا يدل على أن إجابات المبحوثين تشير إلى أن هناك دعم الإدارة العليا للمصرف لنظام مفهوم إدارة الجودة الشاملة بدرجة عالية ب:- المتغيرات الخاصة بالعمل بروح الفريق

#### الجدول رقم (8) تقييم أفراد العينة الخاصة بالعمل بروح الفريق من خلال العبارات

ت	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	درجة القبول
1-	تنتهج إدارة المصرف سياسة العمل بروح الفريق وتحرص على مشاركة كل فرد مع فريق العمل داخل المصرف.	3.81	1.067	76.2%	موافق
2-	تهتم إدارة المصرف بخلق وتهيئة الظروف الملائمة وحلحلة جميع المشاكل داخل المصرف بشكل جماعي.	3.64	.986	72.8%	موافق
3-	تمنح إدارة المصرف الفرصة لجميع العاملين لإبداء آرائهم والمشاركة في اتخاذ القرار.	3.10	1.180	62.0%	محايد
	معدل النسب	3.52			موافق

يوضح الجدول السابق المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات العمل بروح الفريق حيث جاءت الفقرة (تنتهج إدارة المصرف سياسة العمل بروح الفريق وتحرص على مشاركة كل فرد مع فريق العمل داخل المصرف) في المرتبة الأولى بدرجة عالية حيث كان متوسطها الحسابي (3.81) تلاها الفقرة (تهتم إدارة المصرف بخلق وتهيئة الظروف الملائمة وحلحلة جميع المشاكل داخل المصرف بشكل جماعي) بمتوسط حسابي (3.64) في حين كان أقل الفقرات تقديراً هي الفقرة (تمنح إدارة المصرف الفرصة لجميع العاملين لإبداء آرائهم والمشاركة في اتخاذ القرار) بمتوسط (3.10). ومن هذا يتبين أن كل الآراء حول فقرات هذا المحور كانت موافقة، كما تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (8) أن المتوسط العام للإجابات جاء بدرجة عالية وتقدر بـ (3.52) هذا يدل على أن إجابات المبحوثين تشير إلى الموافقة أي أن هناك التزام العمل بروح الفريق لدى المصارف قيد الدراسة

ج :- المتغيرات الخاصة بالتدريب المستمر

#### الجدول رقم (9) تقييم أفراد العينة التدريب المستمر من خلال العبارات

ت	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	درجة القبول
1	يجرّص المصرف على عقد وإجراء الدورات التدريبية اللازمة لتطوير قدرات وأداء العاملين بالمصرف.	3.43	1.141	68.6%	موافق
2	تشجع وتحفز إدارة المصرف العاملين على الانخراط في الدورات التدريبية.	3.31	1.046	66.2%	محايد





3	تحرص إدارة المصرف على اختيار المتدربين ذوي الكفاءة لكل دورة تدريبية وحسب الاحتياجات المطلوبة لكل دورة.	3.29	1.140	65.8%	محايد
	معدل النسب	3.35			محايد

يوضح الجدول السابق المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات التدريب المستمر حيث جاءت الفقرة (يحرص المصرف على عقد وإجراء الدورات التدريبية اللازمة لتطوير قدرات وأداء العاملين بالمصرف) هي الأولى من حيث الأهمية بدرجة عالية حيث كان متوسطها الحسابي (3.43) تلاها الفقرات (تشجع وتحفز إدارة المصرف العاملين على الانخراط في الدورات التدريبية) بمتوسط حسابي (3.31) في حين كان أقل الفقرات تقديراً هي الفقرة (تحرص إدارة المصرف على اختيار المتدربين ذوي الكفاءة لكل دورة تدريبية وحسب الاحتياجات المطلوبة لكل دورة) بمتوسط (3.29). ومن هذا يتبين أن الآراء حول فقرات هذا المحور جاءت بالمحايدة، كما تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (9) أن المتوسط العام للإجابات جاء بدرجة عالية وتقدر بـ 3.35 هذا يدل على أن إجابات المبحوثين تشير إلى المحايدة أي أن المصارف قيد الدراسة قد لا تلتزم بالتدريب المستمر للعاملين لديها

د: - المتغيرات الخاصة بالبحث والتطوير

#### الجدول رقم (10) تقييم أفراد العينة البحث والتطوير من خلال العبارات

ت	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة القبول
1-	تهيأ إدارة المصرف جميع الظروف التي تساعد على البحث والابتكار والتطوير.	3.47	1.063	69.4%	موافق
2-	يستخدم المصرف الأجهزة والمنظومات المصرفية الحديثة والمتطورة التي تساعد على تقديم الخدمة للعملاء بشكل أفضل وسريع.	3.66	1.085	73.2%	موافق
3-	تحرص إدارة المصرف على تطوير منظومتها وخدماتها بما يتلائم مع التغيرات والتطورات في بيئة المال والأعمال.	3.76	1.097	75.2%	موافق
	معدل النسب	3.67			موافق

يوضح الجدول السابق المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات البحث والتطوير حيث جاءت الفقرة (تحرص إدارة المصرف على تطوير منظومتها وخدماتها بما يتلائم مع التغيرات والتطورات في بيئة المال والأعمال) في المرتبة الأولى بدرجة عالية حيث كان متوسطها الحسابي (3.76) تلاها الفقرة (يستخدم المصرف الأجهزة والمنظومات المصرفية الحديثة والمتطورة التي تساعد على تقديم الخدمة للعملاء بشكل أفضل وسريع) بمتوسط حسابي (3.66) في حين كان أقل الفقرات تقديراً هي الفقرة (تهيأ إدارة المصرف جميع الظروف التي تساعد على البحث والابتكار والتطوير) بمتوسط (3.47). ومن هذا يتبين أن الآراء حول فقرات هذا المحور جاءت بالموافقة، كما تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (10) أن المتوسط العام للإجابات جاء بدرجة عالية وتقدر بـ 3.67 هذا يدل على أن إجابات المبحوثين تشير إلى الموافقة أي أن هناك التزام مصرفي للبحث والتطوير وبدرجة عالية.



الجدول رقم (11) تقييم أفراد العينة التركيز علي العميل من خلال العبارات

ت	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	درجة القبول
1-	تهتم إدارة المصرف باستطلاع آراء العملاء عن مستوى جودة الخدمات وتسهيل جميع الصعوبات والعراقيل التي تعترضهم.	3.55	1.095	71.0%	موافق
2-	يسعي المصرف أن يكون متميزاً وسريعاً في تقديم خدماته وتلبية تطلعات ورغبات عملائه.	3.81	.847	76.2%	موافق
3-	تهدف إدارة المصرف لكسب ثقة ورضا العملاء والاستجابة لتوقعاتهم بما يحقق للمصرف الاستمرارية والمنافسة على المدى البعيد.	3.78	.956	75.6%	موافق
	معدل النسب	3.71			موافق

يوضح الجدول السابق المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات التركيز علي العميل حيث جاءت الفقرة (يسعي المصرف أن يكون متميزاً وسريعاً في تقديم خدماته وتلبية تطلعات ورغبات عملائه) في المرتبة الأولى بدرجة عالية حيث كان متوسطها الحسابي (3.81) تلاها الفقرة (تهدف إدارة المصرف لكسب ثقة ورضا العملاء والاستجابة لتوقعاتهم بما يحقق للمصرف الاستمرارية والمنافسة على المدى البعيد) بمتوسط حسابي (3.78) في حين كان أقل الفقرات تقديراً هي الفقرة (تهتم إدارة المصرف باستطلاع آراء العملاء عن مستوى جودة الخدمات وتسهيل جميع الصعوبات والعراقيل التي تعترضهم) بمتوسط (3.55)، ومن هذا يتبين أن الآراء حول فقرات هذا المحور جاءت بالموافقة، كما تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (11) أن المتوسط العام للإجابات جاء بدرجة عالية وتقدر بـ: 3.71 هذا يدل علي أن إجابات المبحوثين تشير إلى الموافقة أي أن المصارف قيد الدراسة ملتزمة التزم بالتركيز علي للعميل وبدرجة عالية

الفرضية الأولى: لا يوجد التزام من قبل المصارف التجارية الليبية بتطبيق إدارة الجودة الشاملة للإجابة عن السؤال السابق تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وكذلك تم استخدام اختبار T التزم من قبل المصارف التجارية الليبية بتطبيق إدارة الجودة الشاملة وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (11)

الجدول رقم (11) تقييم أفراد العينة التزام من قبل المصارف التجارية الليبية بتطبيق إدارة الجودة

ت	المحاور	قيمة T	مستوي الدلالة	المتوسط	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	درجة القبول
1-	دعم الادارة العليا للمصرف لنظام مفهوم إدارة الجودة الشاملة	8.197	.000	3.71	.66211	74.2%	موافق
2-	العمل بروح الفريق	4.242	.000	3.52	.92859	70.4%	موافق
3-	التدريب المستمر	2.744	.008	3.35	.95710	67.0%	محايد
4-	البحث والتطوير	5.825	.000	3.67	.81907	73.4%	موافق
5-	التركيز علي العميل	6.949	.000	3.71	.78098	74.2%	موافق
	معدل النسب	6.625	.000	3.58			موافق



يوضح الجدول المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل محور من محاور التزام من قبل المصارف التجارية الليبية بتطبيق إدارة الجودة الشاملة حيث جاءت المحاور (دعم الادارة العليا للمصرف لنظام مفهوم إدارة الجودة الشاملة، التركيز على العميل) في المرتبة الأولى بدرجة عالية حيث كان متوسطها الحسابي (3.71) تلاها محور (البحث والتطوير) بمتوسط حسابي (3.67) في حين كان أقل المحاور التزاماً هو محور (التدريب المستمر) بمتوسط (3.35). ومن هذا يتبين أن الآراء حول فقرات التزام من قبل المصارف التجارية الليبية بتطبيق إدارة الجودة الشاملة جاءت بالموافقة، كما تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (12) أن المتوسط العام للإجابات جاء بدرجة عالية وتقدر ب: 3.58 هذا يدل على أن إجابات المبحوثين تشير إلى الموافقة أي أن المصارف التجارية الليبية بتطبيق إدارة الجودة الشاملة وبدرجة عالية، و بالإضافة إلى ذلك تشير نتائج الجدول (12) إلى أن قيمة T المحسوبة للمتوسط العام التزام من قبل المصارف التجارية الليبية بتطبيق إدارة الجودة الشاملة المقدرة ب 6.625 وبمستوي دلالة 0.00 أقل من 0.05 مستوي المعنوية وهذا ما يؤكد على التزام المصارف التجارية الليبية بتطبيق إدارة الجودة الشاملة وجد مستوي عالي. المتغيرات الخاصة مدى تأثير تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات المصرفية المقدمة

الجدول رقم(12) تقييم أفراد العينة لمدى تأثير تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات المصرفية

#### المقدمة من خلال العبارات

ت	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	درجة القبول
1-	تأخذ إدارة المصرف بعين الاعتبار تغير رغبات وحاجات العملاء عند رسم الخطة المستقبلية لجودة الخدمات المقدمة.	3.41	1.060	68.2%	موافق
2-	تهتم الإدارة بقياس أثر تبني نظم الجودة الشاملة على تطوير الخدمات المصرفية.	3.33	.906	66.6%	محايد
3-	تهتم إدارة المصرف بتثقيف العاملين بأسلوب إدارة الجودة الشاملة.	3.53	.947	70.6%	موافق
4-	يتم تحديث التكنولوجيا المصرفية بشكل مستمر لمتابعة التطورات في مجال تقديم الخدمة.	3.79	.913	75.8%	موافق
5-	يسعى المصرف الى حل المشكلات التي تواجه العملاء بأقصى سرعة ممكنة.	3.78	.918	75.6%	موافق
6-	يلبي المصرف احتياجات ورغبات العملاء عند طلبها بأقصى سرعة.	3.69	1.012	73.8%	موافق
7-	لدى المصرف صندوق لتلقي الشكاوى والمقترحات من قبل العملاء حول الخدمة المقدمة لهم.	3.69	1.202	73.8%	موافق
8-	يعد التحسين المستمر لجودة خدمة العملاء مسؤولية جميع العاملين داخل المصرف.	3.90	.986	78.0%	موافق
9-	التحسين المستمر لجودة الخدمة المصرفية يؤدي الى تقديم خدمة بواصفات ذات جودة عالية يتلائم واحتياجات العملاء.	4.05	.804	81.0%	موافق
10	تعمل الإدارة على تشكيل فريق عمل لتقديم دراسات واقتراحات لتحسين جودة الخدمة بالمصرف.	3.52	.903	70.4%	موافق

الجودة الشاملة وأثرها في الرفع من مستوى الخدمات المصرفية ( دراسة ميدانية على المصارف.....

الشركة العامة للكهرباء

صابر غريبة، عزالدين البكاي

ت	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	درجة القبول
11-	يقوم المصرف بتدريب العاملين لتطوير مهاراتهم وقدراتهم ليقدموا خدمة أفضل.	3.76	.942	75.2%	موافق
12-	تلبية احتياجات العاملين والعملاء يعد مؤشراً على نجاح المصرف وبالتالي المساهمة في رفع مستوى الأداء وجودة الخدمات.	3.98	.888	79.6%	موافق
13-	تقوم إدارة المصرف بتوزيع كتيب أو دليل للتعريف بالجودة والخطة المستقبلية لتطويرها.	3.22	1.155	64.4%	محايد
14-	يعمل المصرف على جمع أكبر قدر من المعلومات لضمان بقاءه واستمرار تعامله مع المصرف.	3.59	.817	71.8%	موافق
15-	تقوم إدارة المصرف بتقييم الزمن المستغرق لتقديم الخدمة للعملاء على مستوى المصرف.	3.55	1.187	71.0%	موافق
	معدل النسب	3.65			موافق

يوضح الجدول المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات مدى تأثير تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات المصرفية المقدمة حيث جاءت الفقرة (التحسين المستمر لجودة الخدمة المصرفية يؤدي الى تقديم خدمة بواصفات ذات جودة عالية يتلائم واحتياجات العملاء) في المرتبة الأولى بدرجة عالية حيث كان متوسطها الحسابي (4.05) تلاها الفقرة (تلبية احتياجات العاملين والعملاء يعد مؤشراً على نجاح المصرف وبالتالي المساهمة في رفع مستوى الأداء وجودة الخدمات) بمتوسط حسابي (3.98) في حين كان أقل الفقرات تقديراً هي الفقرة (تقوم إدارة المصرف بتوزيع كتيب أو دليل للتعريف بالجودة والخطة المستقبلية لتطويرها) بمتوسط (3.22). ومن هذا يتبين أن الآراء حول فقرات هذا المحور جاءت بالموافقة، كما تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (12) أن المتوسط العام للإجابات جاء بدرجة عالية وتقدر بـ: 3.65 هذا يدل على أن إجابات الباحثين تشير إلى الموافقة أي أن هناك مدى لتأثير تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات المصرفية المقدمة وبدرجة عالية

الفرضية الثانية:- لا يوجد تأثير لتطبيق إدارة الجودة الشاملة علي الرفع من مستوي الخدمات المصرفية.

للإجابة عن السؤال السابق تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وكذلك تم استخدام اختبار T لتأثير لتطبيق إدارة الجودة الشاملة علي الرفع من مستوي الخدمات المصرفية وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (13)

الجدول رقم (13) تأثير تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من خلال العبارات

ت	المحاور	قيمة T	مستوي الدلالة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة القبول
1-	مدى تأثير تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات المصرفية المقدمة	7.725	.000	3.65	.63097	موافق





يوضح الجدول المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمدى تأثير تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات المصرفية المقدمة حيث جاء المحور بمتوسط حسابي 3.65 وهذا يدل على ان هناك مدى لتأثير تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات المصرفية المقدمة وبدرجة عالية داخل المصارف التجارية الليبية ، كما أن قيمة T المحسوبة للمتوسط العام لمدى تأثير تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات المصرفية المقدمة المقدره بـ 7.725 وبمستوي دلالة 0.00 أقل من 0.05 مستوي المعنوية وهذا ما يؤكد علي وجود تأثير عالي لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات المصرفية المقدمة.

### النتائج:

- من خلال ما تم جمعه وتحليله من بيانات من خلال البحث الميداني توصلنا إلى النتائج التالية:
1. أظهرت الدراسة أن هناك موافقة على معظم محاور التزام من قبل المصارف التجارية الليبية بتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
  2. أظهرت الدراسة أن هناك مدى لتأثير تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات المصرفية المقدمة وبدرجة عالية
  3. أظهرت الدراسة على التزام المصارف التجارية الليبية بتطبيق إدارة الجودة الشاملة وبدرجة عالية
  4. أظهرت النتائج علي وجود تأثير عالي لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات المصرفية المقدمة في المصارف التجارية الليبية.

### التوصيات:

1. ضرورة الاهتمام بتطبيق عناصر وابعاد إدارة الجودة الشاملة والتركيز على الأبعاد الأكثر أهمية وتأثيراً على الأداء الوظيفي حيث ان هذه الدراسة لم تركز الا على الأبعاد الخمسة التي ترتبط ارتباطاً مباشراً بالأداء الوظيفي.
2. ضرورة قيام المصارف بتشكيل لجان داخلية تُعنى بصياغة الأنظمة واللوائح التي تساعد في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
3. التركيز على الأداء الفعلي ومقارنته بالمخطط لتحديد نقاط الضعف والقوة وتصحيح الإنحراف وصولاً الى تطبيق الجودة الشاملة.
4. القيام بدراسات أوسع حول هذا الموضوع وتشمل جوانب مختلفة وأكثر عمقاً لتحقيق معرفة ادق حول الجوانب التي تطرقت هذه الدراسة.



1. أحمد علي فرج الكاديكي، دور إدارة الجودة الشاملة في خفض تكلفة الخدمات المصرفية دراسة ميدانية على المصارف التجارية الليبية، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية كلية التجارة بالإسماعلية، جامعة قناة السويس، المجلد السادس، العدد الرابع، 2015م.
- السماي الشيخ عبد الدافع محمد، أثر الجودة الشاملة على تطوير الخدمات المصرفية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النيلين، 2017.
2. الطيب محمد القبي، فتحية أبوبكر محمد، دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية، دراسة استطلاعية على المصارف التجارية العاملة بمدينة سرت، مجلة آفاق اقتصادية: كلية الاقتصاد والتجارة، جامعة المرقب، العدد الرابع، 2020م.
3. بودراع محمد الطاهر، إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها في الخدمة المصرفية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العربي بن مهيدي، الجزائر، 2013.
4. . تاج السر أحمد خالد، أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء المالي الإسلامية: دراسة حالة بنك فيصل الإسلامي ولاية سنار السودان، مجلة جامعة البطانة للعلوم الإنسانية والاجتماعية: جامعة البطانة، عمادة البحث العلمي والنشر والترجمة، العدد السابع عشر ديسمبر 2020م.
5. جمال محمد بابا عبد الكريم انفوني، أثر الأساليب الإدارية الحديثة في رضا العملاء بالتطبيق على مصرف شمال أفريقيا من الفترة 2012. 2017م، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، قسم إدارة الأعمال، جامعة أم درمان الإسلامية 2018.
6. حافظ عمر قلو، علي ناصر الطحيطاح، أثر جودة الخدمة المصرفية على رضا العملاء (دراسة حالة المصرف التجاري الوطني في ليبيا) مجلة العلوم الإنسانية والتطبيقية، المجلد 2 العدد 7، ماليزيا، 2021.
7. . خانم نوري همه، به ناز رؤوف محمود، إدارة الجودة الشاملة وأثرها في تحسين الأداء المالي، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 12 العدد 34، 2016.
8. زكي أبو زيادة، أثر تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي في المصارف التجارية الفلسطينية، مجلة النجاح للأبحاث، مجلد 25، 2011.
9. . عبد الهادي عماد خطاب، أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء موظفي ضريبة الدخل في فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، 2019.



10. مصطفى عبدالله محمود، عيسى صالحين فرح، مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المصارف التجارية الليبية، دراسة تطبيقية مقارنة بين المصارف التجارية العامة والخاصة مجلة الاقتصاد والتجارة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة الزيتونة، العدد الثاني ديسمبر 2012م.

11. محمد مصباح زلطوم، قياس الأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمات في المصارف التجارية الليبية من وجهة نظر الزبائن، دراسة مقارنة بين المصارف العامة والخاصة، مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، كلية الاقتصاد والتجارة، الجامعة الأسمرية الإسلامية، العدد الرابع، ديسمبر 2014م.

12. محمود محمد بن مسعود، قياس جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف التجارية الليبية من وجهة نظر العملاء، مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، كلية الاقتصاد والتجارة، الجامعة الأسمرية الإسلامية، العدد الثالث، 2014م.

13. محمد مصباح زلطوم، فتحي أحمد أنقيطة، قياس جودة الخدمات في المصارف التجارية الليبية، دراسة ميدانية مقارنة بين المصارف التجارية العامة والخاصة، مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة مصراتة، المجلد الثاني، العدد الأول، يونيو 2015م.

14. وفاء على السحاتي، تمكين العاملين واثره على جودة الخدمات المصرفية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد جامعة بنغازي، 2019.

المراجع الأجنبية:

1. rohid Kumar Malatie , Advanement in technology and customers with online banking services, Turkish journal education vol 12,no 10, pp2314;2319,2021

2. Sanjiv mittai , Rajat gera, dharminder kumar batra ( An evaluation of an integrated perspective of perceived services quality for vetail baking services in India) International journal of Bank marketing Vol, 33,2015.

المواقع الالكترونية: [www.mawd003.com](http://www.mawd003.com)