

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عَالَمٍ

الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ (105)

صدق الله العظيم

(سورة التوبة الآية 105)

الإهداء:

لمن علماني كيف تكون الحياة لهم مني براً وإحساناً

والديّ العزيزين.....

إلي إخواني وأخواتي الأعزاء شكراً وتقديراً و عرفاناً

إلي أسرتي الكريمة

إلي زملائي بالبنك الزراعي السوداني

إلي أساتذتي الأجلاء الأفاضل في كل المراحل الدراسية....

إلي كل صديق وعزيز

إلي وطننا السودان رخاءً وأمناً وسلام

إلي أمتنا العربية والإسلامية.....

اهدي لكم هذا الجهد المتواضع....

الشكر والتقدير :

يقول الله تعالى علي لسان سيدنا سليمان عليه السلام : (...رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت عليّ وعلي والديّ وأن أعمل صالحاً ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين) ، صدق الله العظيم (سورة النمل ، الآية 19)

الحمد لله رب العالمين نحمده حمد الشاكرين المستغفرين حمداً كثيراً طيباً مباركاً ، ونصلي ونسلم علي حبيبنا محمد صلي الله عليه وسلم تسليماً كثيراً إلي يوم الدين.

فالشكر والمنّة أولاً وأخيراً لله الذي أعاننا علي القيام بهذا البحث وأمدنا بالصبر والعافية وذلك لنا الصعاب ، والشكر لجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا العريقة أصالة الفكر ومنبع العلم ولمكتباتها ، وإلي أساتذتها الأجلاء الموقرين ، ونخص بوافر الشكر والتقدير الأستاذ الدكتور : إبراهيم فضل المولي البشير لإشرافه علي هذا البحث وتعاونه وإرشاداته وتشجيعه المتواصل في إخراج هذا البحث وبهذه الصورة ، والشكر للدكتور : طارق الرشيد لتحكيم وتحليل الإستبانة ، والشكر لكل محكمي الإستبانة و لمجتمع الدراسة ممثلين في الزملاء والعاملين بالبنك الزراعي السوداني ولعملائه الكرام تحية واحتراماً لإسهامهم ومساعدتهم في إنجاح هذا البحث ، والشكر كل الشكر لمن ساهم في دفع عجلة هذا البحث وكل من فاتنا ذكره ،،،،،،،،،،

وأخراً دعوانا أن الحمد لله رب العالمين ،،،،،،،،،،

قائمة المحتويات:

رقم الصفحة	العنوان
أ	الآية
ب	الإهداء
ت	الشكر والتقدير
ث-ج	قائمة المحتويات
ح-خ	قائمة الجداول
د	قائمة الأشكال
ذ	المستخلص
ر	ABSTRACT
12-1	الفصل الأول الإطار العام للدراسة
24-13 39-25	الفصل الثاني المبحث الأول: إدارة الجودة الشاملة نشأتها ومراحل تطورها المبحث الثاني : فلسفة التحسين المستمر، الهيكل التنظيمي لإدارة الجودة الشاملة، والأيزو.
56-40	الفصل الثالث المبحث الأول : المصارف نشأتها وتطورها ،مكونات الجهاز المصرفي

64-57	المبحث الثاني: جودة الخدمات المصرفية، وأساليب تطويرها
	الفصل الرابع
75-65	المبحث الأول : نشأة وتطور البنك الزراعي السوداني، والخدمات المصرفية بالبنك
148-76	المبحث الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية، عرض وتحليل بيانات الدراسة ومناقشة فروض الدراسة.
153-149	المصادر والمراجع
	الملاحق

قائمة الجداول:

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
18	الفرق بين الإدارة التقليدية وإدارة الجودة الشاملة	(1-2)
39	مفهوم إدارة الجودة الشاملة ومعايير الأيزو	(2-2)
79	مقياس درجة الموافقة	(1-4)
82	نتائج إختبار الثبات لمحور إدارة الجودة الشاملة	(2-4)
83	نتائج إختبار الثبات لمحور جودة الخدمة المصرفية	(3-4)
85	نتائج إختبار ألفا كرنباخ لمقياس محور أبعاد إدارة الجودة الشاملة	(4-4)
86	نتائج إختبار ألفا كرنباخ لمقياس محور أبعاد جودة الخدمة المصرفية	(5-4)
89	التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير النوع	(6-4)
90	التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير العمر	(7-4)
92	التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير المؤهل العلمي	(8-4)
93	التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير التخصص العلمي	(9-4)
95	التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير المستوى الوظيفي	(10-4)
96	التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير سنوات الخبرة	(11-4)

100	التوزيع التكراري لعبارات بعد دعم الإدارة العليا	(12-4)
102	التوزيع التكراري لعبارات بعد التحسين المستمر	(13-4)
104	التوزيع التكراري لعبارات بعد التركيز علي العملاء	(14-4)
106	التوزيع التكراري لعبارات بعد إتخاذ القرارات بناءً علي المعلومات	(15-4)
108	التوزيع التكراري لعبارات بعد الملموسية	(16-4)
110	التوزيع التكراري لعبارات بعد الإعتمادية	(17-4)
112	التوزيع التكراري لعبارات بعد الإستجابة	(18-4)
114	التوزيع التكراري لعبارات بعد الأمان	(19-4)
118	الإحصاء الوصفي لعبارات محور بعد دعم الإدارة العليا	(20-4)
120	الإحصاء الوصفي لعبارات محور بعد التحسين المستمر	(21-4)
122	الإحصاء الوصفي لعبارات محور بعد التركيز علي العملاء	(22-4)
124	الإحصاء الوصفي لعبارات محور بعد إتخاذ القرارات بناءً علي المعلومات	(23-4)
126	الإحصاء الوصفي لعبارات محور بعد الملموسية	(24-4)
128	الإحصاء الوصفي لعبارات محور بعد الإعتمادية	(25-4)
130	الإحصاء الوصفي لعبارات محور بعد الإستجابة	(26-4)
132	الإحصاء الوصفي لعبارات محور بعد الأمان	(27-4)
135	نتائج تقدير الإنحدار للعلاقة بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة و الملموسية	(28-4)

138	نتائج تقدير الإنحدار للعلاقة بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة والإعتمادية	(29-4)
141	نتائج تقدير الإنحدار للعلاقة بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة والإستجابة	(30-4)
144	نتائج تقدير الإنحدار للعلاقة بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة والأمان	(31-4)
147	نتائج تحليل العلاقة بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة و جودة الخدمات المصرفية بالقطاع المصرفي بالبنك الزراعي السوداني	(32-4)

قائمة الأشكال:

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
4	متغيرات نموذج الدراسة	(1-1)
20	علاقة إستراتيجية الجودة الشاملة وإستراتيجية المنظمة	(1-2)
26	دائرة الجودة في الهيكل التنظيمي	(2-2)
27	قسم الجودة في الهيكل التنظيمي	(3-2)
37	عناصر النموذج الرئاسي للجودة في السودان	(4-2)
68	الهيكل التنظيمي للبنك الزراعي السوداني	(1-4)
89	التوزيع التكراري لمتغير النوع	(2-4)
91	التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير العمر	(3-4)
92	التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير المؤهل العلمي	(4-4)
94	التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير التخصص العلمي (نوع التخصص)	(5-4)
95	التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير المستوي الوظيفي	(6-4)
97	التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق سنوات الخبرة	(7-4)

المستخلص

هدفت الدراسة إلي التعرف علي دور إدارة الجودة الشاملة في جودة الخدمات المصرفية بالبنك الزراعي السوداني ، وتمثلت مشكلة الدراسة في السؤال ، هل هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (دعم الإدارة العليا، التحسين المستمر ، التركيز على العملاء ، وإتخاذ القرارات بناءً على المعلومات) وجودة الخدمات المصرفية بأبعادها(الملموسية ، الاعتمادية ، الاستجابة، والأمان) بالبنك الزراعي السوداني. ولحل مشكلة الدراسة تم وضع الفرضية وهي هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (دعم الإدارة العليا، التحسين المستمر ، التركيز على العملاء ، وإتخاذ القرارات بناءً على المعلومات) وجودة الخدمات المصرفية بأبعادها (الملموسية، الاعتمادية ، الاستجابة ، والأمان) بالبنك الزراعي السوداني ، كما تم جمع البيانات من خلال إستبانة لإستطلاع رأي العاملين والمتعاملين بالبنك الزراعي السوداني بإستخدام منهج برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) لمعالجة بيانات الدراسة من خلال عدد من الأساليب الإحصائية ممثلة في التكرارات والإنحدار وألفا كرنباخ ،توصلت الدراسة إلي عدة نتائج و هي قبول صحة الفرضية المذكورة ، كما أوصت الدراسة بناءً علي النتائج التوصيات التالية ، منها ضرورة قيام الإدارة العليا بتبني تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في جميع أنشطتها المصرفية لتجويد الخدمات المصرفية من خلال توفير كافة الموارد المالية والبشرية ذات الكفاءة والفعالية ،مع نشر ثقافة الجودة الشاملة بين كافة المستويات الإدارية وتوفير فرص التدريب اللازم ومشاركة العاملين في صنع و إتخاذ القرارات ، و الإهتمام بعملاء المصرف من خلال معالجة الشكاوي والمقترحات لتلبية رغباتهم ومتطلباتهم إسعاداً لهم، مع تقليل إجراءات العمل المصرفي لتتوافق مع النظم والقواعد المحلية والدولية ومبادئ إدارة الجودة الشاملة والأيزو لتحقيق الريادة و والتميز في خدمة العملاء مواكبةً للتطور ،وضماماً للمستقبل.

Abstract:

The study aimed at identifying the role of Total Quality Management (TQM) on banking services quality at Agricultural Bank of Sudan. The study problem was represented in the question: Is there a statistically significant relationship between TQM with its dimensions (senior management support, continuous improvement, customer focus, information-based decision making) and banking services quality with its dimensions (tangibility, reliability, responsiveness, and assurance) at Agricultural Bank of Sudan. In order to solve the problem of study, the following hypothesis was developed: There is a statistically significant relationship between TQM with its dimensions (senior management support, continuous improvement, customer focus, information-based decision making) and banking services quality with its dimensions (tangibility, reliability, responsiveness and assurance) at Agricultural Bank of Sudan. Data were collected by using a questionnaire so as to survey the views of employees and clients of the Agricultural Bank of Sudan. The Statistical Package for Social Science (SPSS) was adopted to process the data of study through several statistical methods including frequency, regression, and Alpha Cronbach. The study concluded several findings which confirmed that the hypothesis is correct and accepted. According to the results, the study recommended the following recommendations: the senior management is advised to adopt implementing the TQM system in all its banking activities to improve the banking services through providing the financial resources and competent and effective human resources. Culture of TQM should be spread among all of management levels. Employees should be provided with the necessary training and involvement in decision-making. Attention should be paid to the bank customers by the dealing with complaints and suggestions to meet their

desires and requirements. Banking procedures should be reduced to comply with local and international systems and rules and regulations and principles of TQM and ISO to achieve leadership and excellence in customer service keeping pace with developments and ensuring the future.