

-

/

:

:

2008/1428

:

105: (

...

..

..

..

..

.

....

.

....

.

..

..

...

.....

/

/

/

/

.....

.....

.

	:
2	
4	
4	
5	
6	
6	
7	
12	
16	
19	
19	
	:
	:
23	
24	

:	
28	
28	
29	
31	
32	
:	
40	" "
40	()
41	/
41	
:	
51	
52	
56	
59	
68	
72	
85	
89	
90	
94	: 9000
:	
97	
97	
97	

98	
102	
104	.((1- Sample K-S) -)
105	
:	
107	
135	
:	
150	
155	
158	
159	
166	

42		(1-3-2)
43		(2-3-2)
44		(3-3-2)
45	()	(4-3-2)
46	()	(5-3-2)
47	()	(6-3-2)
48	-)	(7-3-2)
95	9000	(1-1-3)
99		(1-1-4)
100		(2-1-4)
100		(3-1-4)
101		(4-1-4)
101		(5-1-4)
108	:	(1-1-5)
111	:	(2-1-5)
120	:	(3-1-5)
123	:	(4-1-5)
132): :	(5-1-5)
135	((6-1-5)
136		(7-1-5)
136		(8-1-5)

137		(9-1-5)
138)	(10-1-5)
139		(11-1-5)
141		(12-1-5)
141		(13-1-5)
143		(14-1-5)
144		(15-1-5)
145		(16-1-5)
145		(17-1-5)
147		(18-1-5)
147		(19-1-5)

52		(1-1-3)
87		(2-1-3)

168		1
169		2
175		3

:

)

(

109

75

%69

:

. ()

:

Abstract :

This study aims to recognize the extent of applying the pillars of total quality management in the women's lending institutions operating in Gaza Strip (concentration on clients , concentration on employees needs , concentration on operation improvements and concentration on managerial & technology needs for competition), and their impacts on institutional performance .

The researcher used the **descriptive method** and the **comprehensive survey** to collect data to meet the research objectives .

And this includes all personnel women's lending institutions of all administrative levels, the community consists of 109 person and the researcher used the questionnaires to collect data form the origin resources, distributed to all members of the society study and received 75 about 69%.

The study concluded that the a number of results including:

The women's lending institutions operating in the Gaza Strip adopts the pillars of total quality management in different positive levels were the highest level was concentration on managerial & technology needs for competition, secondly the concentration on clients, thirdly the concentration on operation improvements , fourthly the concentration on operation improvements, and as the least the concentration on employees needs.

There is positive relation between applying the pillars of total quality management in women's lending institutions and institutional performance (profitability, productivity, efficiency operational) .

The study summaries the most important recommendations, such as:

The necessity of concentrating in the women's lending institutions working in the Gaza Strip on Continue applying the pillars of total quality management by and orderly, deliberate and specialized way in order to expanding and increasing an efficiency and effectiveness of applying, establishing a department of a quality control , necessity of permitting the high management a clear plan of steps and procedures to be followed in accordance with a Schedule, giving the employees a power and effective, appropriate delegation to solve the problems they confronted.

.....

: :

(2006) .

%90

%99

80000

%24

) *

()

%90

(2006) .

" GTZ "

(1998) .

* اعتبر القائمين على المؤتمر أن المشاريع المتوسطة هي التي توظف ما بين 10-20 شخصاً أما المشاريع الصغيرة فتوظف 9 أشخاص فأقل ، و المشاريع الصغيرة جداً هي التي توظف أقل من 5 أشخاص في حين أنه تم الاعتماد في الدراسة على التصنيف حسب ما ورد في التعداد العام للمنشآت الاقتصادية الصادر عن مركز الإحصاء الفلسطيني لسنة 2004 .

)

. (2006

.()

()

()

(2007) Planet finance

157

190

(2006)

%60

%.2

() .

:

:

:

:

:

:

:

:

-

-

-

-

)
(.

)
(.

:
0.05

)

0.05

)

0.05

)

0.05

)

(

0.05 :
)
0.05 :
()
:
:
.1
)
(
.2
.3
.4
.5
.6
:
:
.1
)

(

.2

.3

)

(

.4

.5

.6

:

:

:

-

”

(2007)

☒

)

(

166

138

:

:

-

-

-

-

:

-

-

-

-

” (2006)

☒

3363

430

:

-

-

-

-

:

-

-

-

-

''(2005) ☒

166

200

:

-

-

-

-

:

-

-

'' (2005) ☒

SERVQUAL

()

500

:

280

)

(

:

” (2005)

☒

SERVQUAL

1249

:

:

:

SERVQUAL

” (2003)

☒

100

22

” (2004) ☒

...

:

” (2002) ☒

916

2614

” (2002)

☒

19 100

-

-

-

” (2001) ☒

250

:

-

-

:

-

-

-

” (2001) ☒

()

:

-

-

-

:

-

-

-

” (2001) ☒

20

:

15

-
-
-
-
:
: (2006) Metri ☒
Total Quality Transportation Through Deming's 14 Points "

.TQM

:

TQM -

: (2005) Janpen & others ☒
**An Application of Total Quality Management for Thai
Communities Knowledge management Systems "**

(TQM)

KM,TQM,KMS

TQM

	:	TQM -
		TQM -
		-
		-
TQM &		-
		. KM
		-
	TQM & KM	-

: (2001) Alemna ☒

**THE NEED FOR MARKETING AND TOTAL QUALITY
MANAGEMENT STRATEGIES IN LIBRARIES IN GHANA "**

: (1999) Antić & Novićević ☒
Total quality management and activity – based costing "

: () Aşçigil ☒
TOTAL QUALITY APPROACH IN ASSESSING STUDENT
PERFORMANCE IN HIGHER EDUCATION "

-

-

:

-

:

:

:

(2005) .

:

. (www.cgap.org)

":

) (

) "

.(25 1998

:

(Micro Enterprises) -

19-5

(Small Enterprises) -

49-20

(Medium) -

)

50

(Large) -

. (2005

:

. (2006 Khaled & Others)

:

. (1995)

• :
• :
• :

:

:

-

.()

%22

2006

.(2007) %43

2007

%48

%29

%51

%34

2008

)

. (2006

.()

:

:

.()

:(2002)

-

-

-

-

-

-

Sus & Al Raee 2003)

2005

2005

2004

2005

(2005

2005

(2003)

(2004)

(2005)

(2005)

(2005)

(2005)

:

-

-

-

(2005) Sus & Al Raee

: :

)

.(1999

.(2003

)

: :

:

.1

.(1998

)

.2

.3

.4

.5

.()

.6

:(2004 www.islamonline.net)

-

-

-

:

:

140

-

-

(2007)

(1999) Chen & Snodarass

(1999)

()

% 84,2

(2000)

(2000)

% 8.9

% 17

(2004)

(2004)

Planet Finance

:

(2007)

%89

%91

%75

%86

%88

%85

%71

%13

%21

(2006) planet finance & Unrwa

:

:

:

-:

.1

.2

.3

.()

.4

.5

.6

.(1998

)

.7

Massar Association

:

-

-

-

-

-

-

.(2002 Massar Association)

-

:

:

-

:

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

(2007)

:

)

(2002

.(

)

(2002

)

(2002) Masar Associates

-
% 30

-

2000

.(2002)

.(2002)

(2006) khaled & Others

:

-

-

-

/ 70 -65
/ 138

5-3

/ 136

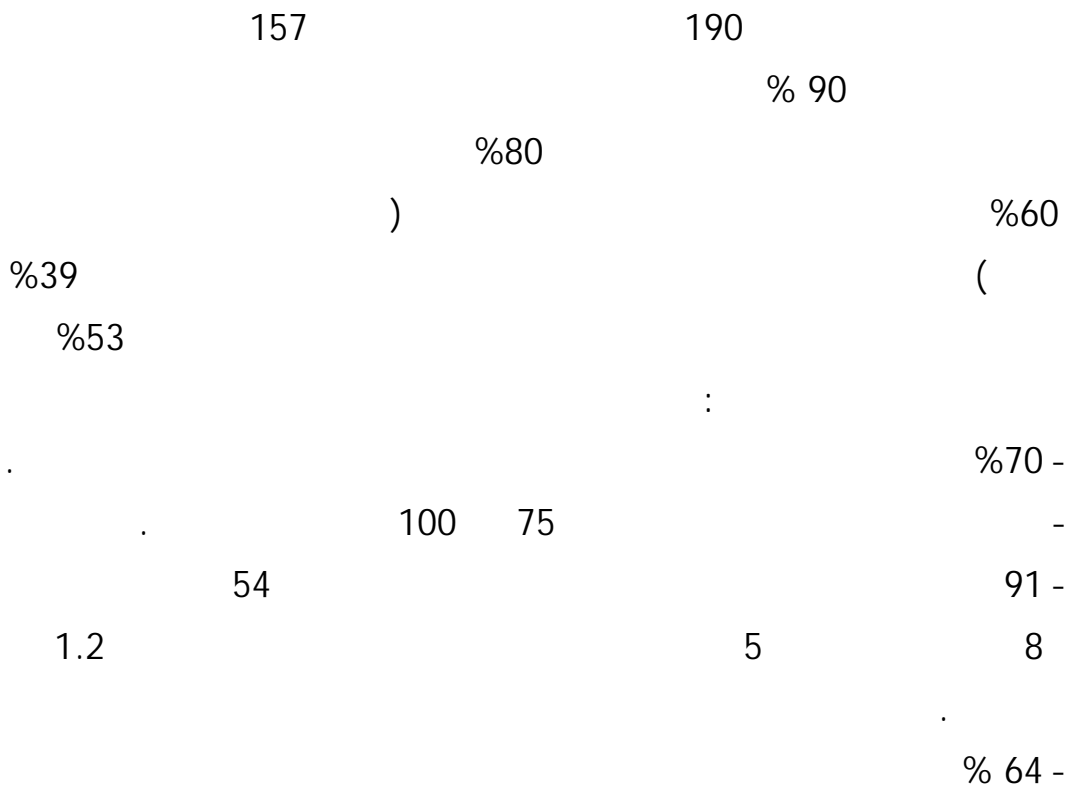
2690 " "

47688

25511

" "

(2007) Planet finance



.1 :

.2 :

.3 :

() .() ()

.4

:

-

-

-

-

.5

-

-

:

-

)

.(

" " :
.() :
/ :
: :

: " "

" "

1999

: (<http://www.faten.org>)

1000 - 200) (\$1500 - \$300) -

. (

. (\$3000-\$1000) - -

. (\$3000-\$1000) - -

. (\$15000-\$1000) -

. (\$1000-\$100) -

. (\$15000-\$1000) -

: (\$2000-\$100) -

14 \$25000) -

. (

. (%50- \$700) -

: () :

() 1997

2001

: (<http://www.asala-pal.org>)

: :

.(\$1500 - \$200) .1

: .2

.(\$500-\$250) •

.(\$ 5000-\$3500) (\$3000-\$1000) () •
 .(\$20000-\$5500) : *
 .(\$15000 - \$5500) : *
 : *
 : / :

1995

: (<http://www.cfta-ps.org>)
 . (\$5000 \$ 1000) : -
 . (\$1000 - \$600) () : -
 : - :

600.000

1991

2006

)

:(www.un.org)

.(\$70000 - \$ 3000) : -
 .(\$ 4000- \$ 400) - : -
 .(\$ 8000 - \$ 400) - : -
 3) : -
 .(: -
 12 10000) : -
 .(: -
 .(SMET) : -

:

:(1-3-2)

(1-3-2)

-				
113,647	4500	10,369	73,326	.
104,955,701	6,050,200	\$ 8,666,516	44,114,748	.()
924	1500	\$ 836	602	.()
16486	--	2,138	3,956	.
731,973,6	--	\$ 1,715,469	7,177,750	.()
%42	--	%100	99%	.
% 35	--	%17	23.55%	.(30)
% 60	--	%28	55.87%	.(30)
8	1	9	13	.
135	6	25	54	.
174530	483,015.42	\$ 82000	265,843	.() /
122	--	100	147	.()
%93	--	%84	80%	.
%81.55	--	%87	100%	.
%65	--	%85	82%	.
(2007	-	2007	2006 -	2007 -)

:

(2-3-2)

:

(2-3-2)

-								
46,231,584	%44	503,700	% 47	4,253,226	%57	14,557,867	33%	
30,996,135.99	%30	56,100	% 6	743,190	% 10	14,116,719	32%	
13,599,684.85	%13	112,800	% 12	593,410	% 8	4,852,622	9%	
7,827,424.31	%7	313,800	% 35	1,837,490	% 25	3,970,327	9%	
2,380,800	%2	--	--	--	--	3,970,327	9%	
3,920,071.43	%4	--	--	--	--	--	--	
--	--	--	--	--	--	2,646,885	6%	
104,955,701	%100	995,400	% 100	7,427,316	%100	\$44,114,748	100%	
(2007	-	2007	2006	-	2007	-)	

:

: (3-3-2)

(3-3-2)

-								
20657434.29	%19.7	--	--	2,166,152	% 25	11,028,687	25%	
7171428.57	%6.8	--	--	1,025,603	% 12	3,088,032	7%	
5180142.86	%5	--	--	608,700	% 7	14,999,014	34%	
695.30,946,71	%68.5	995,400	100%	4,866,061	% 56	14,999,014	34%	
104,955,701	%100	995,400	100%	8,666,516	% 100	\$44,114,748	100%	
(2007	-	2007		2006	-	2007	-)

: (4-3-2)

" "

(4-3-2)

()

2006	2005	2004	2003	2002	2001	2000	1999	
535,2	465,6	873,5	544,3	951,2	183,8	029,10	9.671	
%60.7-	%10	%66	%20	%64-	%18.4-	%3.7	N/A	
572,401,4	712,465,11	010,356,4	370,302,2	,620,1 871	321,629,4	888,431,4	3.298.635	\$
%61.6-	%163	%89	%42	%65-	%4.5	%34	N/A	
540,4	774,4	319,3	293,2	728,1	498,4	352,4	5.139	
%4.9-	%43.8	%45	%32	%61-	%3	%15-	N/A	
176,294,8	163,944,8	898,383,2	666,261,1	396,549	1422409	1187169	1.107.267	\$
%7.2-	%275	%89	%130	%61-	%19.8	%7.2	N/A	
60,766	67,363	0	0	21,336	78,350	257,556	322,042	\$
98%	98%	98%	98%	99.6%	100%	100%	100%	

(2006 -)

: (5-3-2)

-
(5-3-2)

()

2006	2005	2004	2003	2002	2001	2000	1999	البيان
1,182	2,110	2,048	1,982	7	16	14	21	
%44 -	%3	%3.33	% 28214	%56 -	%14	%33 -	N/A	
1,239,200	1,725,800	1,281,900	1,157,500	66,000	146,000	139,663	143,740	\$
%28 -	%35	%11	%1654	%55 -	%5	%3 -	N/A	
2,138	2,066	1,879	1,635	56	54	48	59	
%4	%10	%15	%2820	%4	%13	%19 -	N/A	
1,715,469	1,589,398	1,232,826	1,164,468	250,800	284,797	233,670	215858	\$
%8	%29	%6	%364	%12 -	%22	%8	N/A	
245,509	73,781	217,953	-	-	-	-	-	\$
%100	%100	%100	%100	%100	%100	%100	%100	

(2006 -)

/

:(6-3-2)

(6-3-2)

()

2006	2005	2004	2003	2002	2001	2000	
71	552	561	486	360	308	400	
%87 -	%1.6 -	%15	%35	%17	%23 -	N/A	
161,100	976,900	961,000	724,500	500,000	474,300	692,200	
%84 -	%2	%33	%45	%5.4	%31 -	N/A	
48,312.41-	28,578 -	31,075-	142,789 -	-	-	-	
%100	%100	%100	%100	%100	%100	%100	

(2006)

: (7-3-2)

(7-3-2)

(-)

2006	2005	2004	2003	2002	2001	2000	1999	البيان
16,905	10,050	14,857	10,865	7,490	8,761	11,982	9,221	عدد القروض الممنوحة
%578	%1510	%93-	%37	%45	%15-	%27-	N/A	النمو في عدد القروض الممنوحة
10,494,497.71	16,757,371.43	12,664,571.43	7,989,958	5,162,167	7,102,182	13,693,188.42	11,097,726.44	قيمة القروض الممنوحة \$
%37-	%32	%59	%55	%27-	%48-	%23	N/A	النمو في قيمة القروض الممنوحة
9,190	11,394	9,968	7,210	6,051	9,912	9,210	6,470	عدد المقترضات النشيطات
%19-	%14	%38	%19	%39-	%8	%42	N/A	النمو في عدد المقترضات النشيطات
9704305.43	10850828.43	8333193.14	4169019.86	3574317	6297532	8543866	8599007	قيمة محفظة القروض \$
%11-	%30	%99.88	%17	%43-	%26-	%0.64-	N/A	النمو في قيمة محفظة القروض
-467,000	-493,000	-1,163,000	-	-	-	-	-	\$
%36	%41	%43	%45	%50	%43	%42	%36	نسبة العملاء النساء

(2006 -)

(1-3-2)

- :

(2-3-2)

(3-3-2)

(7-3-2) (6-3-2) (5-3-2) (4-3-2)

الفصل الثالث

الإطار الفكري والفلسفي لركائز إدارة الجودة الشاملة

: 9000

: :

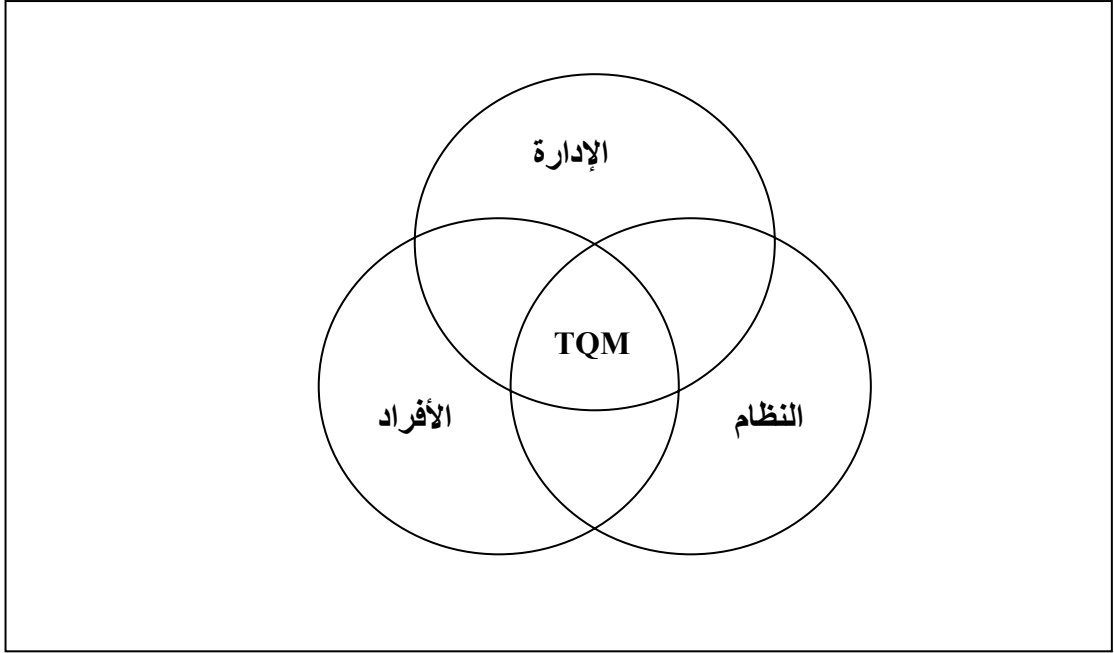
(1995 2002).

: :

()

: (2005) (1-1-3)

شكل رقم (1-1-3)



(73 2005)

:

":

. (75 2005)" .

" : (Total Quality Management) TQM

. (16 2002)" .

:

)

. (2002

"

)" (317 2004 .

: (2005)

:

:

:

:

.(2005)

: QM

.(2005)

TQM

:(2005)

.1

.2

.3

:

—
—
—
—
—

(2005)

(2005)

(2002)

(2005)

(2005)

(2005)

(2002)

.(2004)

TQM (Total

Quality Management)

()

:

.1

.2

.3

.4

.5

(2006)

.6

.7

.8

(2002)

.9

.10

.11

(2004)
(2002)

.12

()

:

:

2004)

(2005 2006

.1

(2002)

-

(2002)

(2003)

(2002)

-

()

(

)

(2003)

-

(2003)

.2

.3

(2005)

(2002)

.4

(2002)

& Janpen & others (1999) Antić & Novičević

(2006) Metri (2005)

(2001)

-

(2002)

.5

.6

.7

.8

.9

(2002)

:(2005)

.1

.2

.3

(2002)

:

:

(2006)

. (2006 2005)

:

.1

.2

(2004)

(2003)

(2006)

(2005)

(2005)

(2005)

(2005)

-

.3

(2005)

(2006)

.4

(2006)

	(2005)		
(2002)		(2003)	-
	(2005)	(2005)	(2003)
(2002)			
		(2001)	-
	:		-
			-
			-
			-
			-
(2006)		(2002)	-
:			-

	:	(2005)		.5
				.6
				.7
		(2005)	(2002)	
				.8
	(2003)			
	:			.9
(2005)	(2004)	(2006)		
(2002)	(2005)	(2006)	(2004)	(2005)
				.10
		(2002)		
	:			.11
		(2005)	(2003)	(2004)
)				.12
			(2004)	

.13

(2005) (2003) (2005)
(2002) (2002) (2006) (2004)
.14

(2001) (2003)
(2004) (2001)

:(2003)
.15

.16

:

: .1

()

(1995)
(2003)

1995) (2002) (2006) (2004)
(2005)
() Aşçigil (2001) Alemna (2004)

(2004)

(2001)

:

-
-
-
-
-

(2006)

(2001)

(2006)

(2006)

()

()

.2

:

" "

(2002)

2003)

: (1995

-

-

-

(2004)

-

: ()

.3

)

(:

(2003 2002).

: .4

(2003).

: .5

(2003)

(1995).

(2003) :

-

-

-
-
-

.6
:

(2003 2005 2006):

-
:

-
:

-
:

:
:

(2002)

.1
.2
.3
(2006)

(2003)
(2002)

(2005)
.4

(2003)
.5

(2003) (2006)

(2002)

.6
(2006)

.7
(2002)

	.8
(2004)	
	(2006)
	(2003)
	(2006)
	.9
	.10
	.11
(2005)	
	.12
	(2006)
	.13
(2003) :	
	-
	-

() (2002):

(2003)

(2006)

(2004)

(2004)

:

:

:(2004

)

.1

.2

.3

.4

:

:

.1

(2003)

2005)

. (2004

()

(2001)

(2002).

2004

)

(2005)

(2002)

(2006)

(2005)

(2004)

(2003)

(2003)

(2002)

(2002)

:

-

-

-

(2003)

.2

:

(2004)

(2002)

(2005)

(2003)

(2003)

(*)

:

- :

(2004).

2004

)

(2002)
(2003) (2006)

(2004)

(1996)

(2005) (2003)
(2003)

(2002) (2002) (2002)
(2004) (2006) (2004) (2004) (1996)
(2005) (2005) (2005) (2005) (2005)
(2003)

(2006)

(2001)

(2002)

:

-

(2002)

(2005)

(2001)

(2004)

(2005)

(2006)

(2004)

(2001)

(2003)

(2005)

(2005)

(2001)

: (2004)

-

-

:

-

(2004)

(2001)

(2002)

(2004)

(2004)

(2003)

. (2004)

() (2002):

- .1
- .2
- .3
- .4
- .5

(2005)

(2005)

(2006)

() (2002):

: .1

: .2

: () .3

: .4

: .5

.3

:

(2002)

(2004)

(2003)

-

-

-

-

-

-

(2004)

.1

.2

.3

.4

.5

.6

.7

.8

(2002) (2005)

(2003)

(2006)

(2002)

(2001)

(2002) :

.a

.b

.c
.d
.e

(2003)

(2002)

.4

:

-

(2005) (2004) 2005)
(2005) (2004)

(2005)

(2006)

: (2004)

:

:

:

(2002) :

.1

.2

.3

(2004)

.4

:

-

(2003) .

(2002) .

:

-

)

)

(

)

(

(

(2006) .

(2006)

(2002)

(2001)

(2005)

(2004)

(2002)

:

(2002)

:

(2005)

(2002)

(

)

) (2001)
) (2006) (

) (2003) (

(-) (2005)

.(

: :

:(2002)

: -

(2006)

: -

ABC

(1999) Antić &Novičević

()

: -

/)

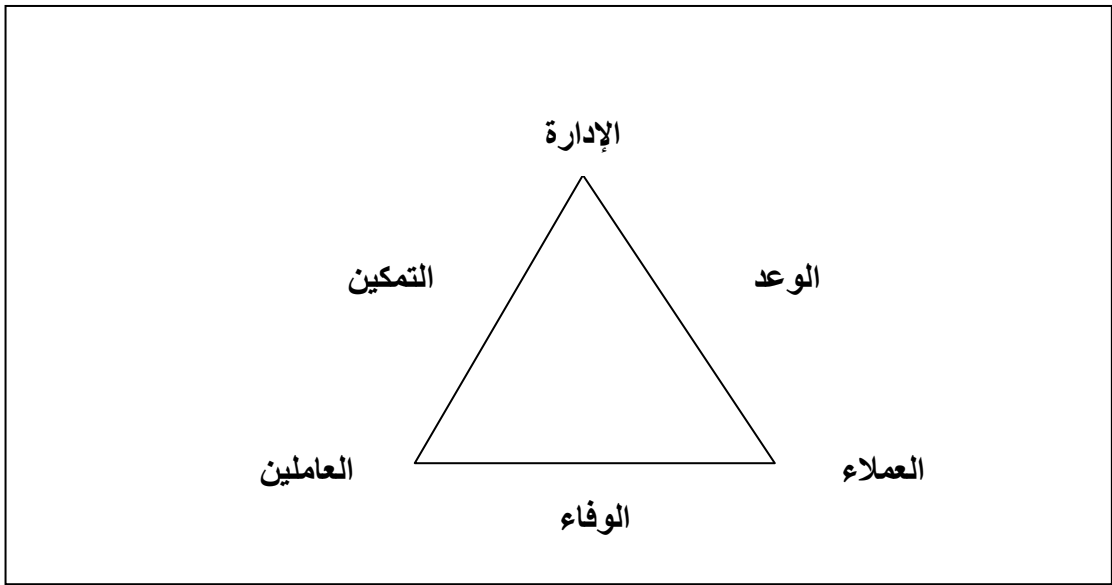
(2003)

(

: -

(2-1-3):

(2-1-3)



(2002)

(2001)
(2004)
(2005) (2005) (2006)

(2003) (2004)
(2005)

			:	:
(2003	2002	2005)	
		:		-
		:	()	-
			:	-
			:	-
			:	-
			:	-
			:	-

- -

: -

(2003)

(2006)

: :

.(2004)

:

(2002)

:

(2003)

:

(2002)

ISHAKAKWA

(2002)

-
-
-
-
-

(2004)

(2003)

(2002)

(2005)

(2004)

(2006)

(2005)

(2001)

(2005)

(2003)

:

:(2005)

.1

.2

.3

.4

.5

.6

(2005):

.1

.2

.3

.4

.5

.6

. : 9000 :
(International Organization Of Standardlaization)ISO 9000

9000
(2003) :9000
-
-
-
-
-
:9000
9000
9000
(1995)

)

(1995).

(1-1-3):

9000

(1-1-3)

9000

BS 5750/ISO 9000	(TQM)
.	.
.	.()
.	.
()	.()
.	.
.	.
.	.

(2005)

.(1- Sample K-S)

-

)

:

:

:

:

:

:

:

(Questionnaire)
(Statistical SPSS

Package for Social Science)

-1
-2
-3
-4

-5

-6

: 3

4

:

:

:

7

:

19

:

8

:

24

:

8

:

10

:

:

غير موافق بشدة	غير موافق	أحيانا	موافق	موافق بشدة	
1	2	3	4	5	

:

:

()

-

()

- ()

%42

.(2007

-

)

(1-1-4)

109

%71

%69

75

(1-1-4)

	-				
109	75	5	13	16	
%100	%69	%4	%12	%15	

*

:

:-

%34.7 (2-1-4)
 -30 30
 %61.3
 %4.0 50
 50
 50-30

%34.7 30 (2007)
 %65.3 30
 30 %62.7 30 %37.3 (2005)

* تم الحصول على عدد العاملين في المؤسسات محل الدراسة من خلال الزيارة الميدانية لمؤسسات الإقراض العاملة في قطاع غزة .

(2-1-4)

34.7	26	30
61.3	46	50 -30
4.0	3	50
100.0	75	

: -
%9.3 (3-1-4)
" %17.3 " "
%4.0 " " %69.3 "

(3-1-4)

9.3	7	
17.3	13	
69.3	52	
4.0	3	()
100.0	75	

: -
%29.3 (4-1-4)
%46.7 5
%24.0 10-5
%70.7 10

(2007)

.%26.1 5

(4-1-4)

29.3	22	5
46.7	35	10 -5
24.0	18	10
100.0	75	

%5.3

(5-1-4)

%81.3

%13.3 ()

(2007)

. %5.8

%81.9

(5-1-4)

5.3	4	
81.3	61	
13.3	10	
100.0	75	

: :

: :

: -

: .1

(5)

(3)

(2)

(3-2)

: .2

25

: :

) (3) (1)
(

0.05 r r (0.05)
0.05 0.396 23

()

: :

) (3) (2)
(

0.05 r r (0.05)

0.05 . (0.396 23)

) :

0.05 r r (0.05) (3) (3)

0.05 (0.396 23)

:

r r (0.05) (3) (4)

r r (0.05) (3) (5)

0.396 23 0.05 0.05 ()

:

r r (0.05) (3) (6)

0.396 23 0.05 0.05 ()

:

(3) (6) -

	r	r	(0.05)	
. 0.05		0.396	23	0.05

:Reliability -

:Split-Half Coefficient -

(Spearman-Brown Coefficient)

(3) (7)

$$\frac{r^2}{r+1} =$$

:Cronbach's Alpha

(3) (8)

: ((1- Sample K-S) -) :

(3) (9)
(sig. > 0.05) 0.05

SPSS

: :

:

. -1

. -2

. -3

- -4

. (1- Sample K-S)

. One sample T test -5

. -6

. -7

. -8

· :
· :

(One Sample T test) T

t

0.05) " 0.05 " " 74 " 1.99

t

-1.99 t t

60 0.05) " 0.05 " " 74 "

. " 0.05 " (% 60

/ (1-1-5) :

%54.13 (6)

0.05 "%60"

%72.00 %84.27 "%60"

0.05

:

(1-1-5)

:

0.000	9.44	77.07	3		1
0.000	6.27	73.87	4		2
0.000	8.93	77.60	2		3
0.000	6.59	72.00	6		4
0.000	5.90	72.80	5		5
0.014	2.51-	54.13	7		6
0.000	14.55	84.27	1		7
0.000	10.10	73.10			

1.99 0.05

(74)

t

"

"

(7)

%84.27

(2004)

"

(3)

%77.60

"

	(2006)				(2002)
					(2003)
		"	(1)		
%77.07	"				
			(2007)		
(2005)					
	(2002)				
		"	(2)		
			%73.87	"	
	Planet finance				
(2003)	(2003)	(2002)			(2001)
					(2002)
		(2003)			

" (5)
%72.80 "

(2002) (2005) (2005)

" (4)
%72.00 "

(2002) (2007)

" (6)
%54.13 "

1.99 **%73.10** **t** **10.10** **t** **"%60"**
0.05 **0.000**
(2005) (2005) (2005)

(2003)

:

/ (2-1-5)

0.05 (4)

%67.20 %80.80 "%60"

0.05

:

(2-1-5)

0.000	5.54	71.73	3		1
0.000	7.62	75.47	2		2
0.000	10.86	80.80	1		3
1.000	0.000	60.00	6		4
0.000	3.78	68.27	4		5
0.001	3.43	67.20	5		6
0.000	7.49	70.58			
0.141	1.49	63.73	7		1

0.000	7.29	74.93	2		2
0.000	6.76	75.68	1		3
0.052	1.98	64.80	6		4
0.000	4.25	69.60	5		5
0.000	5.62	70.93	4		6
0.000	5.57	71.35	3		7
0.302	1.04	62.40	8	/ /	8
0.000	5.51	69.14			
:					
0.913	0.11-	59.73	3		1
0.053	1.97	65.07	1		2
0.000	3.90-	51.20	5		3
1.000	0.000	60.00	2		4
0.028	2.24-	54.67	4		5
0.288	1.07-	58.13			
0.000	4.84	66.69			

1.99

0.05

(74)

t

(3)

%80.80

"

"

(2002) (2004) (2005) Janpen & others (2004)

() Aşçigil (2005) Janpen & others

(2002)

" (2) %75.47 "

(2004)

(2003) (2005) Janpen & others (2001)

(2006) (2002)

" (1) %71.73 "

(2007)

& others (2002)

(2002) (2004) (2005) Janpen

(2003) (2006)

" (5)

%68.27 "

(2001)

(2002) (2005) (2006)

(2001)

(2004)

" (6)

%67.20 "

(2007)

(2001)

(2005)

" (4)
 . %60.00 "

t /
 7.49 t "%60" %70.58
 0.05 0.000 1.99

0.05 / (2-1-5)
 (8 4 1)

%69.60 %75.68 "%60"
 0.05 :

" (3)
 (2) %75.68 "

(2006)

" (2)
%74.93 "

(2007)

" (7)
%71.35 "

(2003)
(2006)

" (6)
%70.93 "

" (5)
%69.60 "

(2007)

(2005)

			(2002)		
				(2006)	
			"	(4)	
			"		.%64.80
			"	(1)	
%63.73					
			(2003)		
	/	/		"	(8)
"62.40"					
(2002)			(2003)	(2002)	
		/			
t	5.51		t	"%60"	% 69.14
	0.05	0.000		1.99	

0.05 / (2-1-5)
(4 2 1)
(5 3)
%51.20 %54.67 "%60"

0.05

" (2)
."%65.07 " ()

" (4)
."%60.00 "

" (1)
."%59.73 "

" (5)
%54.67 "

" (3)
%51.20 "

(2001)

(2001)

(2002)

0.05 / 0.288 "%60" %58.13

1.99 %66.69 t 4.84 t "%60"

0.05 0.000

0.05 / (3-1-5)

(5 4)

%68.27 %78.13 "%60"

0.05

:

(3-1-5)

:

0.000	8.17	74.40	4		1
0.000	4.11	68.27	6		2
0.000	8.70	77.07	2		3
0.207	1.27	63.47	7		4
0.206	1.28	62.93	8		5
0.001	3.64	68.53	5		6
0.000	7.92	75.41	3		7
0.000	9.92	78.13	1		8
0.000	7.73	70.98			

1.99 0.05

(74)

t

"

"

(8)

%78.13

"

(3)

%77.07

"

(3) " (7) %75.41 "

%74.40 " (1)

(2002)

%68.53 " (6)

Antić & Novićević

(1999)

(2002)

" (2) %68.27 "

(2003)

" (4)
%63.47 "
(2003) (2002)

" (5)
%62.93 "
(2007)

(2002)

(2001)

(2003)

%70.98 t **1.99** **0.05** **7.73** t **0.000** **%60**

"%60"

/

(4-1-5)

0.05

%67.47 %80.27

:

(4-1-5)

:

0.000	4.95	71.47	5		1
0.002	3.16	67.47	7		2
0.000	6.23	73.07	4		3
0.000	11.79	80.27	1		4
0.000	9.44	77.07	2		5
0.000	5.36	71.20	6		6
0.000	7.59	75.20	3		7
0.000	9.44	73.68			
0.000	10.66	78.93	2		1
0.000	13.12	81.07	1		2
0.000	3.73	67.73	8		3
0.000	8.37	74.93	5		4
0.000	5.90	71.47	7		5

0.000	9.02	76.80	4		6
0.000	7.07	72.00	6		7
0.000	9.92	78.13	3		8
0.000	11.75	75.13			
:					
0.000	8.65	76.53	2		1
0.000	7.53	74.67	4		2
0.000	5.59	72.00	5		3
0.000	4.39	68.53	8		4
0.000	3.84	68.27	9		5
0.000	8.73	77.33	1		6
0.000	6.74	75.47	3		7
0.000	5.59	71.47	6		8
0.000	3.91	69.07	7		9
0.000	8.65	72.59			
0.000	11.12	73.76			

1.99

0.05

(74)

t

"

(4)

%80.27

"

(2007)

(2003)

%77.07

" (5)

(2003)

%75.20

" (7)

(2007)

(2005)

(2006)

(2002)

" (3)

%73.07 "

(2004)

()

(2001) (2001)

(2006)

" (1)

%71.47 "

(2005)

(2006)

" (6)

%71.20 "

(2006)

(2003)

(2002)

" (2)

%67.47 "

& others

(2005) Janpen

(2005)

/

t

9.44

t

"%60"

%73.68

0.05

0.000

1.99

.

.

:

/

(4-1-5)

"%60"

0.05

%67.73

%81.07

:

"

"

(2)

%81.07

(2003)

.

" " (1) %78.93
(2007)

" (8)
%78.13 "

(2002)

(2001)

(2006)

" (6)
%76.80 "

" (4)
%74.93 "

" (7)
%72.00 "

" (2004) " (5) %71.47

(2001)

" (3) %67.73 "

t 0.05 11.75 / t "%60" %75.13
0.000 1.99

· :
/ (4-1-5)

%68.27 %77.3 "%60"

: 0.05

" (6) %77.33 "

" (1)

%76.53

"

.(2007)

"

"

(7)

%75.47

(1999) Antić & Novićević

(2005)

Servqals

(2002)

"

(2)

%74.67

"

"

(3)

%72.00

"

(7)

(2004)

(2003)

"

"

(8)

%71.47

" (9)
%69.07 "

(2002)

(2003)

" (4)
%68.53 "

" (5)
%68.27 "

(9)

8.65 / t "%60" % 72.59
0.05 0.000 1.99 t

%73.76
1.99 t 11.12 t "%60"

0.05

0.000

. () : :
) : / (5-1-5)

%73.60 %80.27

"%60"

0.05

(5-1-5)

()

	←				
0.000	7.29	73.60	8		1
0.000	7.11	75.95	7	()	2
0.000	8.51	77.87	3		3
0.000	8.32	76.53	5		4
0.000	9.36	80.27	1		5
0.000	8.65	76.53	6		6
0.000	8.67	76.80	4		7
0.000	9.12	78.93	2		8
0.000	9.95	77.06			

1.99

0.05

(74)

t

	"	"	(5)	%80.27
	"	"	(8)	
%78.93	"	"		
	"	"	(3)	
	%77.87	"		
(2001)		"	(7)	
	%76.80	"		
	"	"	(4)	
	%76.53	"		
(8)				
			(2002)	

(2001)	(2002)	(2005) Janpen & others	(2006) Metri
		" (6)	"
		%76.53	
)	" (2)	" (
	(2001)	%75.95	
		" (1)	"
		%73.60	
1.99	% 77.06	9.95	"%60"
t		0.05	t
		0.000	

: :

0.05

:

)

(

(6-1-5)

0.681	" r"	
0.000		
75	N	

0.233

0.05

"73"

r

)

(

(6-1-5)

0.233

r

0.681

0.05

)

(

0.05

:

)

(

(7-1-5)

0.818	" r"	
0.000		
75	N	

0.233

0.05

"73"

r

()

(7-1-5)

0.233

r

0.818

0.05

)

0.05

)

(8-1-5)

0.751	" r"	
0.000		
75	N	

0.233

0.05

"73"

r

()

(8-1-5)

r 0.751

0.233

) 0.05

(

0.05

:

)

(

(9-1-5)

0.926	" r"	
0.000		
75	N	
0.233	0.05	"73"
		r

)

(

(9-1-5)

0.233 r 0.926
0.05
)

(

0.05

)

:

.(

(10-1-5)

.()

.()		
0.640	" r"	
0.000		
75	N	
0.233 0.05	"73"	r

()

0.640

(10-1-5)

0.000

0.233

r

0.05

0.05

.()

0.05

(11-1-5)

	R ²	R		F	F	
مقبولة	0.468	0.684	0.026	3.65	5.18	.
مقبولة	0.353	0.594	0.029	3.65	4.93	.()
مقبولة	0.654	0.809	0.000	3.65	138.24	()
مقبولة	0.551	0.742	0.001	3.65	10.95	.
مرفوضة	0.014	0.119	0.309	3.65	1.04	.()
مقبولة	0.638	0.799	0.000	3.65	26.73	.

-1-5)

(11

F 0.05 0.026 0.468
3.65 F 5.18

()

-5)

(11-1

F 0.05 0.029 0.353
3.65 F 4.93

.()

()

-5)

(11-1

	F	0.05	0.000		40.65
		3.65		F	138.24
			.()		-
-1-5)					(11
	F	0.05	0.001		0.551
		3.65		F	10.95
			.		-
()					(11-1-5)
	F	0.05	0.309		0.014
		3.65		F	1.04
		.()			-
-1-5)					(11
	F	0.05	0.000		0.638
		3.65		F	26.73
			.		
	:				
		0.05			

0.05

(12-1-5)

	R²	R		F	F	
	0.7056	0.84	0.000	3.65	13.89	

(12-1-5)

0.7056

F

13.89

F

0.05

0.000

3.65

0.05

0.05

(13-1-5)

	R²	R		F	F	
	0.808	0.899	0.000	3.65	307.79	
	0.863	0.929	0.000	3.65	460.28	
	0.617	0.7854	0.000	3.65	42.32	

(2003)

)

(

(2002)

0.05

:

.(

)

:

0.05

-

(14-1-5)

	F				
		50	50-30	30	
0.215	1.570	3.8571	3.5652	3.7912	.
0.282	1.289	3.7018	3.2569	3.4291	.
0.512	0.676	3.9167	3.5066	3.5817	.
0.192	1.689	4.1250	3.6168	3.7628	.
0.184	1.734	3.8333	3.9752	3.6394	.
0.578	0.552	3.8107	3.5407	3.5893	.

3.13

0.05

(72 2)

F

F (14-1-5)

0.05 "72 2 " F

0.05 0.578 3.13

0.05

(2007)

0.05 -

(15-1-5)

	F					
0.766	0.382	3.7619	3.6841	3.5055	3.6735	
0.554	0.702	3.4912	3.3666	3.1228	3.4211	
0.084	2.302	4.2500	3.5529	3.2926	3.6964	
0.301	1.241	4.1528	3.6963	3.5160	3.7440	
0.270	1.334	4.2917	3.8894	3.5275	4.0000	
0.122	1.996	3.8107	3.6053	3.3143	3.6614	
	2.74	0.05		"71 3 "		F

F (15-1-5)

2.74 0.05 "71 3 " F

0.05 0.122

0.05

(2007)

0.05

(16-1-5)

	F				
		10	10-5	5	
0.149	1.956	3.6349	3.5469	3.8442	
0.041	3.349	3.1823	3.2454	3.6005	
0.014	4.508	3.4544	3.4000	3.8636	
0.020	4.132	3.6134	3.5607	3.9508	
0.232	1.492	3.9365	3.7000	4.0284	
0.010	4.865	3.5206	3.4465	3.8013	

2.74

0.05

"71 3 "

F

(17-1-5)

10-5	5		
	- * 0.3551	10-5	
0.0631-	- * 0.4182	10	
	- * 0.4636	10-5	
0.0544	- * 0.4093	10	
	- * 0.3900	10-5	
0.0527	- * 0.3373	10	
	- * 0.3549	10-5	
0.0741	- * 0.2808	10	

				:	(16-1-5)				
				0.05					-
F				"	"				
		3.13		F		3.349			
	(17-1-5)			0.05		0.041			
"	10-5	"	"	10-5	"	5	"	"	
10	"	"	10	"	"	5	"	"	
								"	
				0.05					-
			"	"	"				
	3.13		F			4.508	F		
(17-1-5)			0.05			0.014			
"	10-5	"	"	10-5	"	5	"		
"	"	"	10	"	"	5	"		
								"	10
				0.05					-
"				"	"				
F			4.132	F					
	0.05		0.020			3.13			
"	10-5	"	"	5	"	(17-1-5)			
"	"	"	5	"		10-5	"		
				"	10	"	"	10	
									-
	0.05								
								0.05	
F			4.865	F					-
			3.13	0.05		"72 2"			

0.05

0.010

0.05

(17-1-5)

5 " " 10-5 " " 5 " "

" " 10 " " 5 " "

" 5 "

0.05 -

(18-1-5)

	F					
0.519	0.663	3.4643	3.5143	3.6909	3.4643	.
0.012	4.683	2.4868	3.3526	3.3870	2.4868	.
0.100	2.383	2.9375	3.7000	3.5644	2.9375	.
0.411	0.899	3.3750	3.8000	3.6899	3.3750	.
0.840	0.175	3.7188	3.9625	3.8440	3.7188	.
0.154	1.921	3.1543	3.6358	3.5844	3.1543	.

2.74

0.05

"71 3 "

F

(19-1-5)

	0.9001*		
0.0343	0.8658*		

"		"	F	(18-1-5)	
0.05		" 71.3 "		F	4.683
		0.05			2.74
"	"	"	"	(19-1-5)	
"	"	"	"	"	"
				F	" "
	2.74	0.05	" 71.3 "		F
		0.05	0.154		
			0.05		

· :
· :
· :

	:	:	
	:		-1
%66.69	%73.10	%73.76	
		%70.98	
		. %71.13	
			-2
			-3
	%73.10		
	:		
	.%84.27		•
			•
			•
			-3
%66.69			
:			
		:	
		:	%70.58

. %80.80

: %69.14

. %69.60

%58.13

%70.98

-4

%73.76

-5

%73.68

.%80.27

.%67.47

%75.13

.%81.07

: -
%67.73

: -
% 72.59
:

: -

-6

: % 77.06
%80.27
:

)
(
0.05
)
-7

(0.05)	-8
(0.05)	-9
(0.05)	-10
	0.05	(-11
	0.05	(-12
	0.05	-13	
)	%61.3	(
10-5		%46.7	50-30
%5.3			%81.3

: :

:

-1

-2

-3

:

-

-

-

-4

:

:

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-5

-

-

-6

-

-

-

-

-ج-

-

-

-

-

-

-

-7

-

-

)

(

:

:

.1

.2

.()

.3

.4

	:	
	:	:
	:	:
		.1
.2002		.2
	.2006	.3
		. 2002
. 2005		.4
		.5
	.2002	.6
9000	. 2005	.7
		.2007
. 2005		.8
)		.9
	.2004	(
.2003		.10
		.11
	. 2003	.12
	.2001	

	:		.13
		.2006/10/29	2005
www.jps-dir.com			
	:		.14
		.2006/11/21	2005
www.rezgar.com			
			.15
		.2007/2/1	
http://nascd.ps/arabic		20% 20% 20% 20% 20%	/pdf
		-	.16
		.	
	:		
	,		.17
		.2007/5/7	1998 ,
http://arabic.microfinancegateway.org/content/article/detail/21846			
			.18
			.2007/2/2
www.arado.org			
			.19
-3-11		2003	
			.2007
www.cgap.org			
			.20
		.2007/1/14	2006
www.palmfi.org			
		-	.21
		.2007/5/20	2002 -
http://www.pppap.org/arabic/what/policy/pdf/Loan%20Concept%20Paper%20-%20Arabic.pdf			

				.22
	. 2006			
	http://www.palmfi.org/ar/act4.php			
	1998	-		.23
	.2007/2/4			
	www.pwic.org.ps			
			:	
	(2006	-) :	.24
	2007	-		
				.2007/2/20
	http://www.pcbs.gov.ps			
	-	2006		.25
			.2007/2/20	2007
	http://www.pcbs.gov.ps			
	.2005	-	- 2004	.26
	http://www.pcbs.gov.ps/DesktopDefault.aspx?tabID=3354&lang=ar-JO			
			-	.27
		.2007/3/3	2006	
	http://www.worldbank.org/ps			
				:
				.28
			. 2005 1 13	
				.29
	2 31	()	.2004
				.30
	-		.2005 1 32	
				.31
	.1996 2 23		- -	

"			.32
.2002	1	17	
			.33
		.2002	24
		1	
		:	.34
	.2005	1	25
			.35
	.1995	1	17
1	17	9000	.36
			.1995
	5	-	.37
			.1995
			14
			.38
		.2001	4 -3
			.39
.2007/1/15		2001	2
			15
http://www.economics.kaau.edu.sa/dean/index.as			
		-	.40
		.2002	1
			29
			.41
	.2002	4	20
			.42
		.2006	1
			2
			.43
	.2005	1	25

	.44
.2004	.45
.2006/12/5 2004, , http://www.kfu.edu.sa/Index.asp	.46
.2003	.47
T.Q.M	.48
2003 2 17	.2007/1/15
http://www.economics.kaau.edu.sa/dean/index.asp	:
	.48
.2007/2/15 2004	.49
http://www.nauss.edu.sa/NAUSS/Arabic/default.htm	.2007
	.50
2005 - 2004	.2007/2/10
http://www.nauss.edu.sa/NAUSS/Arabic/default.htm	.51
-	
.2007/2/24 2005	
http://www.nauss.edu.sa/NAUSS/Arabic/default.htm	

			.52
		-	
2004			
		.2007/2/10	
http://www.nauss.edu.sa/NAUSS/Arabic/default.htm			
			.53
-			
	.2007/2/5	2005	
http://www.nauss.edu.sa/NAUSS/Arabic/default.htm			
			.54
-			
	.2007/2/13	2004	
http://www.nauss.edu.sa/NAUSS/Arabic/default.htm			
			.55
	.2003		
			.56
-			
	.2007/2/17	2006	
http://www.nauss.edu.sa/NAUSS/Arabic/default.htm			
			.57
-			
	.2007/2/20	2003	
http://www.nauss.edu.sa/NAUSS/Arabic/default.htm			
			.58
		-	
	.2004		
			.59
		.2006	
			.60
:			
	.2007/2/2	2005	
http://www.nauss.edu.sa/NAUSS/Arabic/Menu/ELibrary/ScLetterResearch/Masters/year2/part3/as226.htm			

	:	
2006/9/13		.61
2006/9/21		
		. 2007/1/13
www.islamonline.net	" GTZ "	.62
2006 13 12		
		.2007/2/23
www.sme-pal.ps/idp/arabic/info/info.html		
	()	.63
	.2007/2/20	2004/3/14
http://www.newegypt.com		
		.64
	.2007/2/11	2006 18-17
http://site.voila.fr/laboratoul		
		.65
	:	
	. 2005 9 - 8	
http://site.voila.fr/laboratoul		
	:	
. 2007 6	-	.66
	.2006	.67
	.2006	.68
. 2007 6	-	.69
. 2006		.70
. 2007 6	-	.71
.2006		.72

	:		
www.islamonline.net	.		.73
	.	-	
/http://www.faten.org	.		.74
	.	-	
/http://www.asala-pal.org	.		.75
	.	-	
http://www.cfta-ps.org/main/loan.php	.		.76
	:		
http://www.un.org	.		.77
	.		
http://www.palmfi.org/ar/act4.php	.		.78
	.		
www.cgap.org	.		.79

ثانياً : المراجع الأجنبية :

أوراق عمل (Working paper) :

80. Sus , Samir & Al Raee , Mohammed , **Small & Medium-sized Enterprises in Palestine (SMEs)**, Working paper, Ministry of National Economy, West Bank – Palestine, 2005.

الرسائل العلمية (Thesis And Dissertaions) :

81. Alnaqa khalil ,**the impact assessment of microcredit case study unrwas microcredit programme in Gaza** ,Masters thesis ,The Islamic university ,Gaza,2004.

الدوريات (Periodicals) :

82. Alemna, Anaba ,**The Need For Marketing And Total Quality Management Strategies In Libraries In Ghana**, electronic version , INSPEL, Vo. 35 , No. 4, 2001, retrieved 2-5-2007 from <http://www.ifla.org/VII/d2/inspel/01-4alan.pdf>

83. Aşçıgil , Semra , **Total Quality Approach In Assessing Student Performance In Higher Education** , Western Kentucky University ,Turkey , retrieved 7-5-2007 from <http://www.wku.edu/gfcb/papers/SA.pdf>

84. Ashour, Yousif , **New Trends in Credit available to women working in stall and cross Border Trading in Gaza** , Journal of Commerce Faculty for Scientific Research, University of Alexandria ,Vol.(37), No.(1), 2000.

85. Ashour, Yousif ,**Work motivation of woman in stall and cross Border Trading In Gaza** , Journal of Law Faculty, University of Alexandria , No.(2) , 1999.

86. Janpen, Poonsook & Palaprom, Kusuma , & Horadal , Pong , **An Application of Total Quality Management for Thai Communities Knowledge Management Systems**, electronic version ,the International Journal of the Computer, Vol. 13 No.SP3, 2005, retrieved 8-5-2007 from
<http://www.ijcim.th.org/v13nSP3/pdf/p16-1-6-An%20Application%20of%20Total%20QM.pdf>

87. Metri, Bhimaraya, **Total Quality Transportation Through Deming's 14 Points**, electronic version , Journal of Public Transportation, Vo. 9, No. 4, 2006, retrieved 7-5-2007 from
<http://www.nctr.usf.edu/jpt/pdf/JPT%209-4%20Metri%20.pdf>

88. Novičević , Blagoje & Antić, Ljilja ,**Total quality management and activity – based costing** ,electronic version ,Series: economic & organization, vol.1,no.7,1999, retrieved 5-5-2007 from
<http://facta.junis.ni.ac.yu/facta/eao/eao99/eao99-01.pdf>

89. planet finance & Palestinian business women's association (Asala) , **Market research report on client satisfaction and new product development** , Palestine , 2007.

90. planet finance & Uurwa ,**Impact Assessment Study For Uurwa microfinance And Micro enterprise Department**,2006 .

:

91. Chen, Martha Alter & Snodgrass, Donald , **An Assessment Of The Impact of SEWA Bank in India: Baseline Findings** , AIMS, 1999.
http://www.microfinancegateway.org/files/1221_01221.pdf

92. Khaled, Mohammed & Lauer, Kate & Reille, Xavier, **meeting the demand for microfinance in the west bank and Gaza** , Palestine, 2006
http://www.microfinancegateway.org/files/34172_file_MF_in_WestBankGaza.pdf

93. Massar Associates , **Assessment Of Demand And Supply Of Small And Microcredit In the West Bank And Gaza Under Current Political Situation (Intifada)-An Update Weidemann Report**, ISAMI Project & Massar Associates, Ramallah, Palestine, 2002.
<http://www.saa.unito.it/meda/pdf/Supply-Demand%20Update.pdf>

94. Mourji, Fouzi, **Impact Study of the Zakoura microcredit program, Microstart Program**, Morocco,2000.
http://www.unctf.org/english/microfinance/docs/technical_review/zakura.pdf

(1)

.	-	.
.	-	.
.	-	.
.	-	.
.	-	.

(2)

()



..... / /
.....

..

-

.

..... : : :
..... : : :

2007

(√)

30 () 50-30 () 50 () .

() () () ()

5 () 10-5 سنوات () 10 سنوات () .

() () () () .

التركيز على العميل					
غير موافق بشدة	غير موافق	أحيانا	موافق	موافق بشدة	البيان
					1 يتم الاهتمام والاستجابة الفورية للاقتراحات والأسئلة والاستفسارات المطروحة من قبل العميل بشكل جدي لشعور المؤسسة بأهميتها .
					2 تقوم المؤسسة بأجراء دراسات مسحية باستمرار على العملاء لتحديد متطلباتهم و احتياجاتهم و رغباتهم و توقعاتهم المتجددة من البرامج و حول مستوى الخدمة المقدمة.
					3 يتم السعي بشكل دائم لحل المشكلات التي تواجه العملاء بأقصى سرعة.
					4 تلبي المؤسسة احتياجات و رغبات العميل الخاصة عند الطلب بأقصى سرعة و كفاءة .
					5 يتم تعديل الخدمة الحالية و تصميم خدمات جديدة تنسجم مع حاجات العميل و تلبي طموحاته.
					6 يتم مخالفة و الخروج عن القواعد والروتين بما يخدم العملاء.
					7 يوجد آلية اتصال مابين المؤسسة و العميل .
التركيز على العاملين					
غير موافق بشدة	غير موافق	أحيانا	موافق	موافق بشدة	البيان
أولاً : مشاركة العاملين :					
					1 تبادر الإدارة العليا بالاستعانة بأراء العاملين

					للاستفادة منها في مراحل اتخاذ القرار المختلفة عند القيام بأي تغيير لأنماط العمل وأساليب الأداء.
				2	تشجع الإدارة العليا التعاون بين العاملين في مختلف المستويات الإدارية.
				3	تقوم الإدارة العليا بتعريف جميع العاملين بمهمتها و مهماتهم وأهداف المؤسسة و دورهم الحيوي في تحقيقها.
				4	يساهم العاملون بدور فعال في عمليات التخطيط الاستراتيجي .
				5	يتم منح العاملين صلاحيات و تفويض فعال مناسب لحل ما يواجههم من المشاكل .
				6	تشكل الإدارة فرق عمل لتقديم دراسات و اقتراحات لأجراء تحسين على أساليب العمل و حل المشكلات.
ثانياً : التدريب و التأهيل للعاملين					
				1	يتم تدريب و تثقيف العاملين من خلال توفير نشرات توعية أو مكتبة تتوفر فيها معلومات عن إدارة الجودة الشاملة.
				2	تقوم إدارة المؤسسة بتحديد الاحتياجات التدريبية حسب متطلبات العمل والعاملين.
				3	يتم عقد دورات تدريبية وفق خطة محددة و متميزة.
				4	تقوم الإدارة بتدريب العاملين بالمؤسسة منهجياً و ميدانياً على تطبيق الجودة الشاملة من قبل متخصصين بشكل تدريجي و على مراحل.
				5	التدريب يشمل جميع الفئات و لا يقتصر على فئة معينة.
				6	يتم استخدام أفضل الوسائل و الأساليب و أحدثها في عملية التدريب.
				7	يتم الاستفادة من نتائج التقييم لبرامج التدريب في تطويرها.
				8	تعقد المؤسسة مؤتمرات / ندوات / ورشات عمل لترسيخ ثقافة الجودة الشاملة بنشر مفاهيمها و متطلبات تطبيقها بين العاملين.
ثالثاً : تحفيز العاملين					
				1	يتم منح مكافآت مادية و معنوية مقابل الإنجاز المتميز.
				2	يتم تقييم أداء العاملين و منحهم الترقية وفق أسس موضوعية معلنة(الجدارة ،الاستحقاق).
				3	يتم مشاركة العاملين في تخطيط و تنفيذ نظام المكافآت و الحوافز.
				4	يوجد نظام مدروس لتحسين الأداء و الجودة و هو

					مرتبط بنظام حوافز مماثل.
					5 يتم عرض نتائج جودة الأداء في رسومات و لوحات واضحة في أماكن بارزة بالمؤسسة.
التركيز على تحسين العمليات					
					البيان
غير موافق بشدة	غير موافق	أحيانا	موافق	موافق بشدة	
					1 تقوم المؤسسة و بشكل دوري و منظم بمقارنة خدماتها و أوضاعها الداخلية مع مؤسسات أخرى مماثلة أو ناجحة.
					2 تقتبس المؤسسة الأفكار الناجحة من المؤسسات الأخرى وتطبقها.
					3 تستجيب المؤسسة بصورة سريعة للتغيرات في البيئة المحيطة.
					4 توفر المؤسسة دليل للجودة يتضمن جميع تفاصيل مشاريع التحسين المزمع تنفيذها.
					5 يتم تقليص الإجراءات الروتينية الزائدة و تقليل الزمن اللازم لإتمام خطوات تقديم الخدمة.
					6 عملية التحسين تشمل جميع إدارات و أقسام وأنشطة المؤسسة وتتم بمشاركة كافة العاملين.
					7 تعتقد المؤسسة أن التحديث والتحسين استراتيجيات دائمة.
					8 تشجع المؤسسة أي مبادرة تهدف لتحسين الأداء.
التركيز على الاحتياجات الإدارية و التكنولوجية للمنافسة					
					البيان
غير موافق بشدة	غير موافق	أحيانا	موافق	موافق بشدة	
أولاً : التخطيط الاستراتيجي:					
					1 تتعامل المؤسسة مع الجودة الشاملة على أساس أنها خطة استراتيجية طويلة المدى.
					2 تتبنى المؤسسة طرقاً لإدارة الجودة الشاملة تتوافق مع خصوصيتها.
					3 تعتمد المؤسسة على التغذية الراجعة في الإجراءات التصحيحية.
					4 تهتم إدارة المؤسسة بمتابعة و دراسة السوق و التغيرات الاقتصادية المؤثرة على الخطط المستقبلية
					5 تأخذ إدارة المؤسسة تغير رغبات و حاجات العملاء بعين الاعتبار عند رسم الخطط المستقبلية للمؤسسة.
					6 تقوم المؤسسة بوضع خطط طويلة الأمد للوصول إلي تقديم خدمات ذات جودة عالية.

					7	يتم تحديث التكنولوجيا و نظام المعلومات بشكل مستمر لمتابعة التطورات في مجال تقديم الخدمة.
ثانياً : القدرة على الاتصالات الفعال						
					1	وضوح و دقة التعليمات الإدارية.
					2	التعليمات واللوائح توضح أهداف المؤسسة.
					3	إدارة المؤسسة تتيح الفرصة لتلقي الآراء المعارضة لسياساتها و مناقشتها.
					4	تصل التعليمات من الإدارة العليا إلى العاملين بوضوح و دقة و بدون تأخير.
					5	تشجع الإدارة العليا سياسة الباب المفتوح .
					6	يوجد وسائل اتصال فعالة بين العاملين والعملاء للتعرف على احتياجاتهم و تطلعاتهم و رغباتهم.
					7	يوجد اتصال فعال مابين المؤسسة و المؤسسات الأخرى العاملة في نفس المجال.
					8	توفر المؤسسة نظام اتصالات يسمح بتواصل جميع المستويات الإدارية بسهولة.
ثالثاً : القدرة على قياس جودة الأداء في تقديم الخدمة						
					1	يتم استخدام المخططات و المؤشرات المالية في الرقابة على الجودة.
					2	يوجد نظام معتمد لتوفير البيانات و المعلومات المتعلقة بالجودة و ضمن جدول زمني محدد.
					3	تقوم إدارة المؤسسة بقياس جودة الأداء في جميع الأقسام.
					4	تستخدم المؤسسة مؤشرات مرنة في التقييم تواكب عمليات التحسين المتوقعة باستمرار.
					5	تجري المؤسسة مقارنات إحصائية بين تكاليف تحقيق الجودة و التكاليف المترتبة على عدم تحقيقها.
					6	وضوح مقاييس الأداء لقياس الإنجاز لجميع العاملين بالمؤسسة .
					7	تضع المؤسسة مقاييس أداء لكل وظيفة بما يناسبها.
					8	يتم مراجعة و تحديث أساليب الرقابة على الجودة.
					9	تعتمد إدارة المؤسسة لقياس و مراقبة جودة الأداء على الأساليب الإحصائية .
الأداء المؤسسي						
(الربحية، الإنتاجية، كفاءة التشغيل، مستوى رضا العملاء على الخدمات المقدمة لهم).						
غير موافق بشدة	غير موافق	أحيانا	موافق	موافق بشدة	البيانات	
يؤدي تطبيق الجودة الشاملة إلى :						

				1	انخفاض تكاليف تقديم الخدمات بما لا يؤثر على جودتها .
				2	ارتفاع معدل رضا(العاملين، العملاء ، الجهات الأخرى المتعاملة مع المؤسسة) .
				3	التوظيف الأمثل للموارد المالية و المادية و البشرية المتاحة و التقنيات الحديثة المتوفرة .
				4	يمكن حل المشكلات و تقليصها و توفير الوقت الضائع في إعادة تصحيح الخدمات الخاطئة المقدمة.
				5	تقديم مستوى متميز من الخدمة للعملاء .
				6	زيادة الكفاءة و الأرباح المحققة والحصة السوقية و القدرة التنافسية .
				7	القيام بالمتابعة الفعالة و الإجراءات التصحيحية التي تسهم في اكتشاف أوجه القصور في بدايتها .
				8	تقليل نسبة الجهد الضائع وتوفير الأموال المنصرفة على تصحيح الأخطاء نظراً لالتزام العاملين بالأداء الصحيح في المرة الأولى .

:

:

_____ .

_____ () .

_____ () .

_____ .

_____ () .

_____ . عبي مندوب الإقراض

:

_____ .

:

_____ .

_____ .

_____ .

(3)

(1)

:

0.001	0.608		1
0.000	0.679		2
0.000	0.731		3
0.000	0.753		4
0.001	0.639		5
0.038	0.417		6
0.000	0.654		7

0.396

23

0.05

r

(2)

:

0.021	0.458		1
0.006	0.535		2
0.003	0.572		3
0.002	0.585		4
0.030	0.433		5
0.026	0.443		6
0.001	0.630		1
0.000	0.652		2
0.000	0.864		3
0.000	0.749		4
0.001	0.614		5
0.000	0.667		6
0.000	0.805		7
0.012	0.495	/ /	8
0.005	0.539		1
0.047	0.401)	2
0.006	0.532		3
0.033	0.428		4
0.013	0.489		5

0.396

23

0.05

r

(3)

:

0.007	0.527		1
0.025	0.446		2
0.017	0.472		3
0.000	0.670		4
0.002	0.594		5
0.000	0.682		6
0.021	0.458		7
0.020	0.463		8

0.396

23

0.05

r

(4)

0.023	0.452		1
0.014	0.486		2
0.031	0.432		3
0.047	0.401		4
0.045	0.404		5
0.010	0.505		6

0.007	0.526		7
0.022	0.457		1
0.001	0.643		2
0.017	0.472		3
0.010	0.506		4
0.004	0.549		5
0.047	0.401		6
0.003	0.566		7
0.009	0.510		8
0.006	0.530		1
0.012	0.495		2
0.019	0.467		3
0.000	0.733		4
0.001	0.643		5
0.002	0.596		6
0.022	0.457		7
0.003	0.572		8
0.010	0.503		9

0.396

23

0.05

r

(5)

0.000	0.785	.	1
0.000	0.839	. ()	2
0.000	0.833	.	3
0.000	0.792	.	4
0.000	0.815	.	5
0.000	0.735	.	6
0.000	0.793	.	7
0.000	0.785	.	8

0.396 23 0.05 r

(6)

0.001	0.625	.
0.002	0.579	.
0.001	0.631	.
0.000	0.733	.
0.000	0.665	.

0.396 23 0.05 r

(7)

()

0.000	0.832376	0.71288	7	
0.000	0.806618	0.67591	19	
0.000	0.839598	0.72354	8	
0.000	0.859515	0.75364	24	
0.000	0.858089	0.75145	8	
0.000	0.854459	0.7459	81	

0.396

23

0.05

r

(8)

()

0.84247	7	
0.83947	19	
0.84988	8	
0.92455	24	
0.90147	8	
0.91578	81	

(9)

(1-Sample Kolmogorov-Smirnov test)

	Z	
0.299	0.974	
0.994	0.422	
0.906	0.566	
0.638	0.744	
0.256	1.013	
0.337	0.942	