

إدارة الجودة الشاملة وأثرها على جودة الخدمات المصرفية: دراسة ميدانية على المصارف العاملة بولاية جنوب دارفور - مدينة نيالا

يوسف، عائشة موسى محمد، و عثمان، إبراهيم يعقوب إسماعيل.
(٢٠٢٤). إدارة الجودة الشاملة وأثرها على جودة الخدمات المصرفية:
دراسة ميدانية على المصارف العاملة بولاية جنوب دارفور - مدينة نيالا.
مجلة ربحان للنشر العلمي، ع٤٤ ، ٢٥٠ - ٢٨١.



إعداد

سليمان الجبرين

أهداف الدراسة

تتمتع الأهداف البحثية في هذه الدراسة بوضوح جيد، حيث تحدد العناصر الأساسية التي تسعى الورقة إلى تحليلها ضمن نطاق إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها على جودة الخدمات المصرفية. فقد تمحورت حول أربعة جوانب رئيسية: دعم الإدارة، التحسين المستمر، التركيز على العملاء، واتخاذ القرار، وهو ما يجعلها مترابطة منطقيًا مع موضوع البحث. هذا النهج يساعد القارئ على فهم التوجه العام للدراسة بسرعة، كما أنه يساهم في جعلها ذات طابع عملي يمكن تطبيقه في بيئات المصارف المختلفة. ومع ذلك، كان من الممكن تعزيز وضوح الأهداف عبر تقديم تفصيل أكبر حول كيفية قياس أثر كل عنصر، مما يجعل الدراسة أكثر دقة وموضوعية. على سبيل المثال، لم تحدد الأهداف ما إذا كان سيتم قياس أثر دعم الإدارة من خلال رضا الموظفين، أو من خلال تحسين مؤشرات الأداء المصرفي.

أهداف الدراسة

أما من حيث القابلية للتحقيق، فإن الأهداف تبدو واقعية نظرًا لاعتماد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، والذي يسمح بدراسة تأثير العوامل المختلفة باستخدام أدوات قياس واضحة مثل الاستبيانات. كما أن اختيار عينة من موظفي المصارف يسهم في توفير بيانات مباشرة يمكن استخدامها لاختبار الفرضيات. ومع ذلك، فإن نطاق الأهداف لم يكن محددًا بدقة كافية، حيث لم يتم توضيح كيف سيتم تحديد مدى نجاح كل عنصر في تحقيق الجودة المصرفية. على سبيل المثال، لم يوضح البحث ما إذا كان تحسين الخدمات المصرفية سيُقاس من خلال زيادة ولاء العملاء، أم من خلال تقليل نسبة الأخطاء التشغيلية. كان من الأفضل إدراج معايير تقييم واضحة تجعل النتائج أكثر قابلية للتحليل والتفسير.

ترتبط الأهداف البحثية بشكل مباشر بالمشكلة التي تسعى الدراسة إلى معالجتها، حيث إنها تركز على دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء المصارف، وهو موضوع ذو أهمية كبيرة خاصة في ظل التحديات التي تواجه القطاع المصرفي في السودان.

أهداف الدراسة

من خلال تحليل أثر العوامل الأربعة المحددة، يقدم البحث إطارًا واضحًا لفهم العلاقة بين الجودة الشاملة وتحسين الخدمات المصرفية. ومع ذلك، هناك حاجة لمزيد من التوضيح حول كيفية مساهمة هذه الأهداف في معالجة مشكلة محددة تواجه المصارف في ولاية جنوب دارفور. فبينما تؤكد الدراسة على وجود تأثير لهذه العوامل، لم توضح بوضوح ما إذا كانت تهدف إلى تحسين كفاءة العمليات المصرفية، أم تعزيز رضا العملاء، أم تقليل المخاطر التشغيلية. لو تمت صياغة الأهداف بطريقة تبرز هذه الفروقات، لكانت أكثر تأثيرًا ووضوحًا.

على مستوى الأصالة والإضافة العلمية، تحمل هذه الدراسة قيمة علمية جيدة نظرًا لتركيزها على بيئة محلية محددة، مما يعزز فهمنا لتحديات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المصارف العاملة في جنوب دارفور. كما أن تناول التأثيرات المتعددة لعناصر الجودة الشاملة يعزز من ثراء الدراسة ويجعلها ذات فائدة عملية. لكن في المقابل، تبدو الأهداف تقليدية إلى حد ما، حيث إنها تتناول موضوعًا تمت دراسته سابقًا دون تقديم منظور جديد أو متغيرات إضافية تعزز من فرادتها. كان من الممكن أن تضيف الدراسة بعدًا جديدًا إذا تناولت تأثير التكنولوجيا المالية أو التحول الرقمي على إدارة الجودة الشاملة، مما قد يساهم في تطوير حلول أكثر حداثة وفعالية.

أهداف الدراسة

عند النظر إلى القابلية للقياس والتقييم، نجد أن الأهداف في مجملها قابلة للقياس، نظرًا لاعتماد البحث على أدوات كمية مثل الاستبيانات وتحليل البيانات الإحصائية. وهذا يعزز موثوقية الدراسة، حيث يمكن التحقق من تحقق الأهداف من خلال البيانات المجمعة. لكن في الوقت نفسه، لم يتم تحديد مؤشرات أداء واضحة لقياس مدى نجاح تحقيق كل هدف، وهو ما قد يجعل تفسير النتائج أكثر تعقيدًا. فعلى سبيل المثال، لم يتم توضيح كيف سيتم قياس أثر اتخاذ القرار على جودة الخدمات المصرفية، هل سيتم ذلك من خلال تحليل سرعة تنفيذ العمليات المصرفية، أم من خلال انخفاض نسبة الأخطاء؟ إضافة مثل هذه التفاصيل كان سيجعل الأهداف أكثر دقة وقابلية للتحليل.

أهداف الدراسة

أما من حيث الشمولية والاتساق، فإن الأهداف تغطي الجوانب الرئيسية لإدارة الجودة الشاملة، مما يجعلها متكاملة من حيث المحتوى. فقد حرصت الدراسة على تضمين جميع العناصر الأساسية التي يمكن أن تؤثر على جودة الخدمات المصرفية، وهو أمر يُحسب لها. لكن في المقابل، كان من الممكن تحسين ترابط الأهداف بشكل أفضل، بحيث تعكس العلاقة التفاعلية بين المتغيرات المدروسة. فكل هدف تم تقديمه على أنه كيان منفصل، بينما كان من الممكن عرضها ضمن إطار تكاملي يوضح كيف يؤثر دعم الإدارة على التحسين المستمر، وكيف يرتبط ذلك بالتركيز على العملاء واتخاذ القرار. إعادة صياغة الأهداف بهذه الطريقة كانت ستجعل الدراسة أكثر ترابطاً وإقناعاً.

بشكل عام، يمكن القول إن الأهداف البحثية في هذه الدراسة واضحة ومنطقية، لكنها تحتاج إلى بعض التحسينات في تحديد المعايير القياسية لقياس نجاح كل هدف، وتعزيز الابتكار في صياغتها لتقديم إضافة علمية أقوى. كما أن إعادة هيكلتها بشكل يعكس العلاقة بين المتغيرات المختلفة قد يجعل البحث أكثر تماسكاً ويمنحه قوة تحليلية أكبر.



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

