

الدراسات النقدية

عمل الطالبة: أمل حسين الحربي

الرقم الجامعي:

233000836

- دور القيم الثقافية في أدراك وتقييم العملاء لجودة الخدمات المصرفية وأبعادها

-

- أ/ حنان محمد محمد عفيفي

- معيدة بقسم إدارة الأعمال

- كلية التجارة - جامعة الإسكندرية

مشكلة البحث:

الإيجابيات:

تتمثل مشكلة البحث في اختبار دور القيم الثقافية بين العملاء على عملية إدراك جودة الخدمة وكذلك على تحديد الأهمية النسبية لكل بعد من أبعاد جودة الخدمة - وضوح المشكلة: تم تحديد مشكلة الدراسة بشكل جيد و عام

الاعتماد على الثغرات في الدراسات السابقة: تم الإشارة الى الدراسات السابقة التي أظهرت ان ادراك وتقييم العملاء لجودة الخدمة وتحديد الأولويات الخاصة بأبعادها يختلف باختلاف القيم الثقافية للمجتمعات التي تقدم فيها هذه الخدمة وبذلك نجد ان الباحثة وجدت بعض الثغرات في الدراسات السابقة وذكرت أنها لم يتم تطبيق هذه الدراسات في الثقافات الخاصة بالدول العربية مقارنة بالدول الغربية

السلبيات:

كان من الأفضل توضيح المشكلة بشكل دقيق و تحديد ابعاد القيم الثقافية التي عملت بها الدراسة وأيضاً مع وجود إشارات الى الثغرات في الدراسات السابقة كان هناك حاجة لتحسين توضيح الثغرات

صياغة التساؤلات:

الإيجابيات:

تم صياغة تساؤلين بشكل واضح وصريح وهما كالتالي:

- ١- هل يؤدي الاختلاف في القيم الثقافية للعملاء الى الاختلاف في إدراكهم وتقييمهم لجودة الخدمات المصرفية؟
- ٢- هل هناك اختلاف في ابعاد جودة الخدمة المصرفية من حيث طبيعتها واهميتها النسبية لدى العملاء مقارنة بالدراسات التي أجريت في الغرب ؟

هذا السؤالين يعكس محاولة إيجاد حلول للمشكلة مما يعزز أهمية البحث

السلبية:

كان لابد من تعزيز صياغة التساؤلات بكمية اكثر ومباشرة مما يساعد في تقديم دراسة اكثر شمولية ووضوحا