

الجودة في المصارف التجارية: المفهوم والتطبيقات

م. د. عبد العظيم عبد الواحد الشكري

م. م. أحمد كريم جاسم

الملخص :-

الجودة (Quality) من المفاهيم الرائجة في عصرنا الحالي، إذ تعقد حولها الندوات والمؤتمرات، وتقدم حولها الشهادات والجوائز، وتتنافس المنظمات المختلفة سواء كانت حكومية أو خاصة في تبني أساليب وتطبيقات الجودة المختلفة وذلك للوصول إلى منتج بمواصفات تحقق المعايير المطلوبة للجودة، وبما يحقق رضا العميل، وأصبحت بالتالي الكثير من هذه المنظمات تتفاخر باستخدام برامج الجودة وتطبيق معاييرها المختلفة.

وعادة ما يرتبط مفهوم الجودة بالمنظمات الصناعية كونها أول من تداولت واهتمت بتطبيقات وأساليب الجودة بدء من الثورة الصناعية وصولاً إلى وقتنا الحالي، إذ تطورت مفاهيمها بدء من الفحص مروراً بضمان الجودة، وصولاً إلى إدارة الجودة الشاملة، ولكن في الفترات اللاحقة امتد هذا الاهتمام ليشمل منظمات الخدمة المختلفة من شركات تأمين ومنشآت مالية ووحدات الإدارة العامة ووحدات الإدارة المحلية وغيرها، وبالتالي ظهرت الحاجة إلى أساليب وتطبيقات لضبط الجودة تتسجم وخصوصية العمل في منظمات الخدمة، ولاسيما مع وجود اختلاف في المنتج الصناعي عن المنتج في مجال الخدمة، فضلاً عن اختلاف طبيعة العمليات في كلا المجالين.

والمصارف التجارية من أهم منظمات الخدمة المؤثرة في النشاط الاقتصادي لأي بلد، وهي تقوم بمهامها من خلال عدد من الأنشطة والإجراءات، ولها خصوصية في العمل مقارنة بمنظمات الأعمال الأخرى، وعلى هذا الأساس جاءت هذه الدراسة لمناقشة الجودة في المصارف التجارية وأسباب تأخر الاهتمام بهذا الموضوع، وإمكانية تطبيق أساليب الجودة فيها، وما هي المعايير المعتمدة للجودة، وكيف يمكن أن يتم ذلك، وما هي الخطوات، وأخيراً ما هي متطلبات نجاح برنامج للجودة خاص بالمصارف التجارية.

المقدمة :-

تعد المصارف التجارية (Banks) من ركائز النشاط الاقتصادي لأي بلد، فلا يمكن تصور نشاط اقتصادي خاص بدولة ما، ويتصف بالنجاح، دون وجود جهاز مصرفي قادر على تقديم الخدمات المصرفية بفاعلية وكفاءة، فللمصارف التجارية دور ريادي مهم في تنشيط النشاط الاقتصادي من خلال تقديم الدعم المالي المناسب وتوفير شروط التطور والنمو، وهي بذلك تعتمد على عدد من النشاطات المصرفية المتنوعة والتي يعبر عنها بالعمليات المصرفية بدء من قبول الودائع وتقديم القروض وتغيير العملة وفتح الحسابات الجارية، وتقديم خطابات الضمان و الاعتمادات المستندية وصولاً إلى تصفية التركات وتنفيذ الوصايا وعمليات مصرفية أخرى مختلفة. وللوصول إلى مستويات عالية من الفاعلية والكفاءة في تنفيذ هذه العمليات عادة ما تعتمد المصارف على مجموعة من الإجراءات والخطوات اللازمة لإنجاز العمل بالشكل المطلوب، وللتأكد من كون الخدمة المصرفية المقدمة تتم وفق المعايير المحددة للأداء تحتاج المصارف إلى نظام للجودة يتم من خلاله التأكد من كون الأمور تسير وفق ما هو مطلوب وبأقل ما يمكن من الأخطاء، مع التأكيد على كون أساليب وتطبيقات الجودة المطبقة تتسجم وخصوصية نشاط الخدمة في المصارف التجارية.

منهجية البحث : -

(١) مشكلة البحث :

تتجسد مشكلة البحث بوجود خصوصية في العمل داخل المصارف التجارية كونها منظمات خدمة متخصصة، وهي تختلف عن المنشآت الصناعية التي تعد المجال الأول لاستخدام مفاهيم وتطبيقات الجودة، وبالتالي فإن مجال العمل المصرفي التجاري يستلزم وجود مفاهيم وتطبيقات للجودة تتسجم وهذه الخصوصية وبما يحقق الأهداف المرجوة من استخدام مفهوم وتطبيقات الجودة في هذا المجال.

(٢) أهمية البحث :

تتبع الأهمية الرئيسة لهذه الدراسة من أهمية المفاهيم المطروحة فيه، والمتعلقة بخصوصية العمل في العمل المصرفي، ومفهوم الجودة وتطبيقاتها بشكل عام والمرتبطة بالعمل المصرفي بشكل خاص.

(٣) أهداف البحث :

إن أهم ما يهدف إليه هذا البحث هو توضيح المفاهيم الأساسية للجودة وبعض القضايا المرتبطة بها ، مع توضيح لطبيعة العمل في المصارف التجارية ومن ثم تأطير لإمكانية استخدام الجودة وتطبيقاتها المختلفة في العمل المصرفي التجاري.

(٤) فرضية البحث:

إن الفرضية الأساسية المطروحة للحوار والمناقشة في هذا البحث تتمثل بالآتي:
" هناك خصوصية للعمل المصرفي التجاري بالمقارنة مع المنظمات الصناعية، وبالتالي هذا يستلزم مفاهيم وتطبيقات للجودة تتسجم وهذه الخصوصية في العمل المصرفي ".
الإطار النظري :

أولاً: الجودة : مفاهيم عامة (Quality: General Concepts):-

الجودة من المفاهيم المهمة في عالمنا المعاصر، فإذا كان القرن الماضي هو قرن الإنتاجية فإن القرن الواحد والعشرين هو بالتأكيد قرن الجودة (His-Kong Chin & William G. 2000: 2)، وبالرغم من هذه الأهمية لا يوجد مفهوم أو تعريف موحد ومحدد لتوضيح ماهية الجودة (11: 2004, Magnus sevensson)، حالها حال العديد من المفاهيم الإدارية المعاصرة ، فإذا كانت الإدارة بشكل عام لا يوجد اتفاق على تعريف دقيق ومحدد لها (Harold 1975:67-68 & Cyril)، فإن هذا الحال في تعدد التعاريف انتقل إلى مفاهيم إدارية أخرى ومنها الجودة ، إذ تتعدد التعاريف لمفهوم الجودة وتتنوع ، ومنها (أبو فارة ، ٢٠٠٥ : ٦) :-
١. يرى (Dean and Evans) أن الجودة هي تلبية توقعات العميل، أو تحقيق ما يفوق هذه التوقعات.

٢. ويعرف (Lovelock & Wright) ، جودة الخدمة هي تلك الدرجة من الرضا التي يمكن أن تحققها الخدمة للمستفيدين والزبائن عن طريق إشباع وتلبية حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم
٣. وتعرف الجمعية الأمريكية للجودة، الجودة على أنها الهيئة والخصائص الكلية للمنتج (خدمة أو سلعة) التي توضح وتعكس قدرة هذا المنتج على إشباع حاجات صريحة Explicit وأخرى ضمنية Implicit .

٤. ويعرفها (Krajewski and Ritzman) ، من منظور مقدم الخدمة ومن منظور المستفيد من هذه الخدمة، فالجودة من منظور مقدم الخدمة هي مطابقة الخدمة للمعايير الموضوعية مسبقاً لهذه الخدمة. أما جودة الخدمة من منظور المستفيد/ العميل فهي مواءمة هذه الخدمة لاستخدامات العميل واستعمالاته.

٥. وجودة الخدمة كما يعرفها (Stebbing) هي مجموعة الخصائص والصفات الإجمالية للخدمة والتي تكون قادرة على تحقيق رضا العميل وإشباع حاجاته ورغباته.

٦. ويعرف (Wyckoff)، جودة الخدمة على أنها درجة التفضيل عند سعر مقبول، والرقابة على المتغيرات بتكاليف مقبولة

٧. ويرى (Fisher) أن الجودة تعبر عن مفهوم مجرد يعني أشياء مختلفة للأشخاص المختلفين، والجودة تعبر عن درجة التألق والتميز وكون الأداء ممتازاً Excellent وكون

- خصائص أو بعض خصائص المنتج (خدمة أو سلعة) ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعية من منظور المؤسسة أو من منظور المستفيد/ العميل.
٨. ويرى (Bank) أن الجودة هي قدرة المنتج (خدمة أو سلعة) على تحقيق الإشباع الكامل لحاجات ورغبات المستفيد/ العميل بأقل تكاليف داخلية.
- ويعود جزء كبير من هذا التعدد في التعريف إلى تعدد المداخل المعتمدة للجودة، ومن أهم هذه المداخل (Magnus sevensson, 2004: 11 – 12) :-
١. مدخل التفوق (Transcendent) : والجودة هنا ترتبط بالتميز المتقن المرتبط بالخبرة.
 ٢. مدخل المنتج (Product-Based)، وتشير الجودة هنا إلى الاختلافات في المنتج
 ٣. مدخل المستخدم (User-Based)، وهنا تشير الجودة إلى الرضا عن السلعة من قبل المستخدم أو المستفيد.
 ٤. مدخل تقنيات الإنتاج (Manufacturing-Based)، وهنا ترتبط الجودة بتقنيات الإنتاج المعتمدة.
 ٥. مدخل القيمة (Value-based) وهنا الجودة مبنية على الكلفة والسعر.
- وتطور مفهوم الجودة ليمر عبر مراحل زمنية متعاقبة، ففي الخمسينيات والستينيات من القرن الماضي كان النقاش يتركز في الأسلوب أو الطريقة المعتمدة للتأكد من الجودة، سواء بالاعتماد على طرق الفحص التقليدية، أو الاعتماد على الطرق الإحصائية (H. N. Broom, 1969:256)، فبالرغم من كون عملية الفحص هي من أقدم الطرق المعروفة في مجال الجودة، وهو يقدم معلومات مهمة للإدارة عن جودة المنتج أو الخدمة، إلا أنه من غير المناسب أحيانا الاعتماد عليه وذلك لارتفاع تكاليف عملية الفحص أحيانا، كما أنه في بعض الصناعات من غير الممكن الفحص بنسبة ١٠٠ % للمنتج مثل صناعة العتاد الحربي، وفي سنوات لاحقة تم البحث عن عدد من الأساليب والطرق الأكثر فاعلية وكفاءة في مجال الجودة، والتي من أهمها الطرق الإحصائية القائمة على نظرية الاحتمالات، وبذلك تتمكن الإدارة من تخفيض تكاليف الفحص مع تقليل نسبة من المخاطرة في الأخطاء التي يمكن التعامل معها لاحقا (Justin G. Longenecker & Charles D. Pringle, 1984: 527)، ومن أهم الطرق الإحصائية المعتمدة في ضبط الجودة ما يلي (مفتاح علي شتوان، ستار جابر العيساوي، ٢٠٠٣ : ٨) :
١. المخططات الانسيابية.
 ٢. مخططات السبب والنتيجة.
 ٣. مخططات التحكم.
 ٤. لوحات الضبط.
 ٥. مخططات التشتت.
 ٦. مدرجات التكرار.
 ٧. مخطط باريتو.