



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة



المقرر

مهارات بحثية 1

الموضوع

الدراسات السابقة في البحث العلمي

اعداد الباحث

حامد البحاري

2021200251

التاريخ

July 30, 2024

العلاقة بين إعادة الهندسة وجودة الخدمة
دراسة ميدانية

The relationship between re-engineering and service quality

Field study

مجلة البحوث الإدارية المجلد الحادي والأربعون، العدد الثالث، يوليو 2023

مقدمة:

في البحث العلمي، الدراسات القديمة تُعتبر مصادر مهمة لفهم تطور المعرفة وتحديد الأسس التي بُنيت عليها الدراسات الحديثة. إليك بعض الجوانب الرئيسية حول الدراسات القديمة:

1. مراجعة الأدبيات: دراسة الأبحاث السابقة يمكن أن توفر خلفية قوية حول موضوع البحث، توضح ماذا تم التحقيق فيه مسبقاً وأين توجد الثغرات التي يمكن استكشافها.
2. التطور النظري: الدراسات القديمة تساعد في فهم كيفية تطور النظريات والمفاهيم بمرور الوقت، مما يمكن أن يساهم في تطوير أفكار جديدة أو تحسين الفرضيات الحالية.
3. التأكيد والتباين: يمكن أن تساعد الدراسات القديمة في تأكيد نتائج جديدة أو تقديم تباين يتطلب مزيداً من التحقيق.
4. المنهجيات: فحص الأساليب والمنهجيات المستخدمة في الدراسات القديمة يمكن أن يقدم دروساً قيمة حول ما نجح وما لم ينجح، مما يساعد في تحسين تصميم البحث.
5. المراجع التاريخية: توفر الدراسات القديمة سياقاً تاريخياً يمكن أن يكون مفيداً في تحليل النتائج الحالية وفهم كيف أثرت التغيرات الزمنية على المجال.

طريقة كتابة الدراسات السابقة في البحث العلمي

- يجب في البداية أن يتم كتابة اسم المؤلف الخاص بالدراسة وسنة نشرها
- عرض عنوان الدراسة، ومن ثم هدف الدراسة.
- ذكر الفرضيات الخاصة وتوضيح منهجية الدراسة.
- أدوات البحث العلمي التي اخترتها الدراسة لجمع البيانات والمعلومات الخاصة بها.
- عرض جميع النتائج التي توصلت إليها نتيجة الدراسة.
- تكتب جميع التوصيات التي ترغب في أن يطلع عليها من يقرأ رسالتك.

تعريف الدراسات السابقة

تعريف 1:

تُعرف الدراسات السابقة بأنها الكتب أو المؤلفات التي تطرقت لموضوع البحث العلمي أو أحد الجوانب الهامة به، والهدف من الاطلاع عليها الحصول على معلومات وبيانات؛ لتعزيز محتوى البحث، وفي الوقت نفسه التوصل لنتائج جديدة لم يصل إليها السابقون، ونقد تلك الدراسات في حالة وجود سلبيات بها

تعريف 2:

الدراسات السابقة، وتُعرف أيضًا بمراجعة الأدبيات، هي جزء أساسي من أي بحث علمي. تتضمن هذه العملية مراجعة وتحليل الأبحاث والدراسات التي تم نشرها سابقًا حول موضوع البحث المراد دراسته. الهدف من مراجعة الدراسات السابقة هو توفير سياق نظري وفهم أعمق للمجال البحثي، وتحديد الفجوات البحثية، وتوجيه الباحث في تطوير فرضياته ومنهجية بحثه.

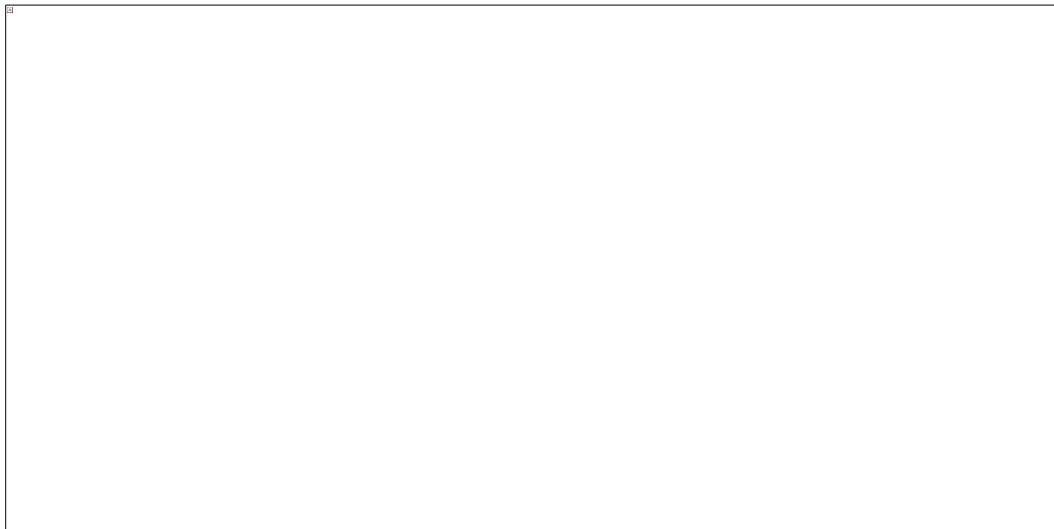
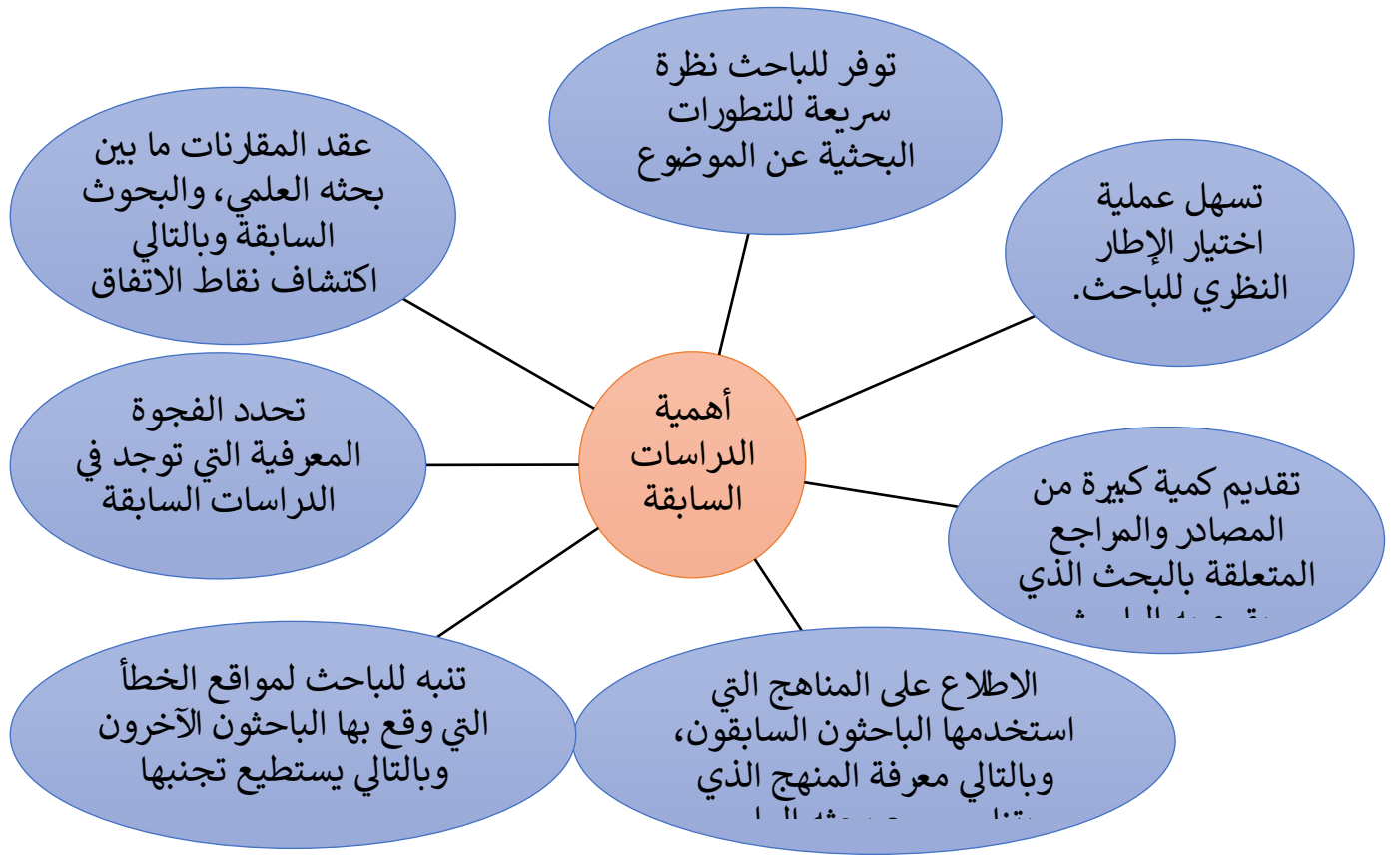
أهمية الدراسات السابقة

1. تحديد الفجوات البحثية: تساعد الباحث في تحديد الجوانب التي لم يتم دراستها بعمق أو التي تحتاج إلى مزيد من البحث.
2. بناء الأساس النظري: توفر الدراسات السابقة قاعدة نظرية تدعم البحث الجديد وتوضح النظريات والنماذج المفاهيمية ذات الصلة.
3. توجيه البحث: تساعد في صياغة أسئلة البحث وفرضياته وتحديد المنهجيات الأكثر ملاءمة.
4. تجنب التكرار: تساعد الباحث في معرفة الأبحاث التي تم إجراؤها بالفعل، مما يمكنه من تجنب تكرار العمل البحثي السابق.
5. تقديم التفسيرات: توفر الدراسات السابقة تفسيرًا للنتائج السابقة التي يمكن أن تكون مرجعًا عند تفسير نتائج البحث الجديد.

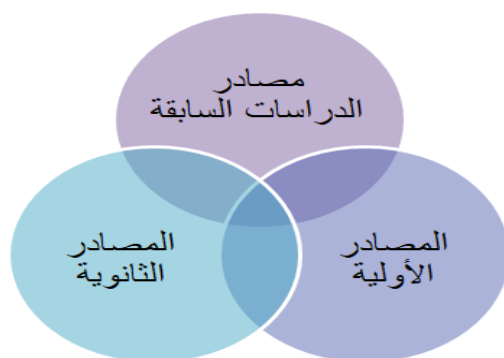
الخلاصة:

الدراسات السابقة تمثل جزءًا حيويًا من البحث العلمي، حيث توفر للباحث فهماً شاملاً للمجال، وتساعد في تحديد الفجوات البحثية، وتوجيه البحث الجديد. من خلال مراجعة الأدبيات بشكل منهجي ومنظم، يمكن للباحث بناء بحث قائم على أسس قوية ويساهم في إثراء المعرفة في المجال البحثي.

أهمية وفائدة الدراسات السابقة



مصادر البحث في الدراسات السابقة ومعايير اختيارها



المصادر الأولية :

هي المصادر التي تم تنظيمها ونشرها من قبل الجهات المعتمدة بعد الدراسة والبحث.

المصادر الثانوية:

هي ما تم نقله او اقتباسه المصادر الأولية وهي تعتمد على ما نشر من بحوث، او رسائل علميه، او مجلات محكمة، او مؤتمرات من الكتب رسائل الدكتوراه الماجستير المقالات العلمية

1 – من أهم معايير اختيار الدراسات السابقة أن يقوم الباحث بالاطلاع على المصادر الأصلية الأولية ليأخذ معلومات بحثه منها ، وأن يبتعد عن المصادر الثانوية ويتجنبها.

2 – على الباحث التأكد من اثبات صحة المعلومات المتواجدة في الدراسات التي اعتمد عليها ، وأن يبتعد عن الدراسات السابقة التي أصبحت قديمة.

3 – على الباحث أن يستمد معلومات بحثه من الدراسات السابقة المتعلقة بنفس موضوع بحثه العلمي ، والمنشورة في الدوريات والمجلات العلمية المحكمة.

4 – يجب أن يحاول الباحث الاختصار وأن يكتفي بكتابة الأفكار المهمة والأساسية التي تناسب البحث العلمي الذي يقوم به ، 5- وأن يبتعد عن الإطالة والأساليب المملة أثناء عرضه وكتابته ، فلا يجب عليه عرض كامل الدراسة السابقة.

أهمية اختياره الدراسات السابقة التي تطرح وترتبط بذات موضوع البحث العلمي الذي يقوم بدراسته، وأن يتجنب تلك الدراسات التي قد تبعده عن أهداف بحثه مما يؤدي الى ضياع وقته وجهده، كما عليه الالتزام خلال عرضه بالحياد والموضوعية، وأن لا يعرض فقط الدراسات السابقة المتناسبة مع أفكاره، بل عليه أيضا عرض الدراسات الغير متناسبة مع أفكاره، وبالإضافة لكل ذلك يجب على الباحث الاهتمام بجودة الدراسات السابقة بشكل أكبر من اهتمامه بكثرتها .

6- من أهم معايير اختيار الدراسات السابقة أن يقوم الباحث بكتابة هذه الدراسات بالترتيب بداية من الأقدم إلى الأحدث، وأن يحتوي عرضه لهذه الدراسات السابقة على اللقب والسنة، بالإضافة الى ذكر الأهداف بطريقة مختصرة مع العينة والمنهج وأدوات الدراسة، كما يفضل أن يذكر توصيات الدراسات السابقة التي تفيد بحثه وتغنيه، مع الانتباه الى توحيد تواريخ الدراسات السابقة

منهجيات عرض الدراسات السابقة (ذكر مثال تطبيقي)

في البحث عن "العلاقة بين إعادة الهندسة وجودة الخدمة - دراسة ميدانية"، يمكن استخدام عدة منهجيات لعرض الدراسات السابقة. هنا بعض المنهجيات مع أمثلة تطبيقية:

1. المنهج الزمني

يعرض هذا المنهج الدراسات السابقة حسب تسلسلها الزمني، مما يساعد على توضيح تطور الأفكار والنظريات المتعلقة بالموضوع عبر الزمن.

مثال تطبيقي:

- دراسة (2005): تأثير إعادة الهندسة على جودة الخدمة في القطاع المصرفي.
- دراسة (2010): تحليل تأثير إعادة الهندسة على العمليات الإدارية في المستشفيات.
- دراسة (2015): دراسة حالة حول تحسين جودة الخدمة في قطاع الاتصالات من خلال إعادة الهندسة.
- دراسة (2020): تأثير إعادة الهندسة على جودة الخدمة في الشركات التكنولوجية.

2. المنهج الموضوعي

يعرض هذا المنهج الدراسات السابقة بناءً على الموضوعات الفرعية المرتبطة بموضوع البحث.

مثال تطبيقي:

- تحسين العمليات:
- دراسة (2008): أثر إعادة الهندسة على تحسين العمليات التشغيلية في المصانع.
- دراسة (2012): دور إعادة الهندسة في تحسين كفاءة العمليات اللوجستية.
- جودة الخدمة:
- دراسة (2010): العلاقة بين إعادة الهندسة وجودة الخدمة في المستشفيات.
- دراسة (2016): تأثير تحسين العمليات على رضا العملاء في شركات الخدمات المالية.
- التكنولوجيا والابتكار:
- دراسة (2014): دور التكنولوجيا في إعادة الهندسة لتحسين جودة الخدمة.
- دراسة (2019): الابتكار كعامل في تحسين جودة الخدمة من خلال إعادة الهندسة.

3. المنهج المنهجي

يعرض هذا المنهج الدراسات السابقة بناءً على منهجيات البحث المستخدمة فيها.

مثال تطبيقي:

- الدراسات الكمية:

- دراسة (2007): تحليل بيانات استبيانات حول تأثير إعادة الهندسة على جودة الخدمة.

- دراسة (2013): استخدام التحليل الإحصائي لتحديد العلاقة بين إعادة الهندسة ورضا العملاء.

- الدراسات النوعية:

- دراسة (2011): مقابلات مع مديري الشركات لفهم تأثير إعادة الهندسة على جودة الخدمة.

- دراسة (2018): دراسات حالة حول تطبيق إعادة الهندسة في مختلف القطاعات.

- الدراسات المختلطة:

- دراسة (2015): دمج بين الاستبيانات والمقابلات لتحليل تأثير إعادة الهندسة على جودة الخدمة.

- دراسة (2020): استخدام تحليل البيانات النوعية والكمية لفهم التأثيرات المتعددة لإعادة الهندسة على جودة الخدمة.

4. المنهج الجغرافي

يعرض هذا المنهج الدراسات السابقة بناءً على المواقع الجغرافية التي أجريت فيها الدراسات.

مثال تطبيقي:

- الدراسات الدولية:

- دراسة (2006): تأثير إعادة الهندسة على جودة الخدمة في الشركات الأوروبية.

- دراسة (2014): تحليل مقارنة بين تأثير إعادة الهندسة في الشركات الآسيوية والأمريكية.

- الدراسات المحلية:

- دراسة (2010): دور إعادة الهندسة في تحسين جودة الخدمة في الشركات المصرية.

- دراسة (2018): دراسة ميدانية حول تأثير إعادة الهندسة على جودة الخدمة في شركات الإنتاج الكهربائي في الإسكندرية.

5. المنهج النظري

يعرض هذا المنهج الدراسات السابقة بناءً على النظريات أو النماذج النظرية التي استخدمت فيها.

مثال تطبيقي:

- نظرية إدارة العمليات:
- دراسة (2007): استخدام نظرية إدارة العمليات في تحليل تأثير إعادة الهندسة على تحسين الجودة.
- نظرية رضا العملاء:
- دراسة (2011): تأثير إعادة الهندسة على رضا العملاء وفق نظرية رضا العملاء.
- نظرية التغيير التنظيمي:
- دراسة (2015): إعادة الهندسة كعملية للتغيير التنظيمي وتأثيرها على جودة الخدمة.

6. المنهج التحليلي

يتضمن هذا المنهج تحليل الدراسات السابقة بشكل نقدي، مع التركيز على نقاط القوة والضعف، وتحديد الفجوات البحثية.

مثال تطبيقي:

- نقاط القوة:
- دراسة (2010): شملت عينة كبيرة مما يعطي نتائجها قوة إحصائية.
- دراسة (2015): استخدمت منهجية نوعية عميقة لفهم تأثير إعادة الهندسة على جودة الخدمة.
- نقاط الضعف:
- دراسة (2013): اقتصر على بيئة محلية معينة مما يحد من تعميم النتائج.
- دراسة (2018): اعتمدت على بيانات قديمة نسبياً.
- الفجوات البحثية:
- قلة الدراسات التي تتناول تأثير التكنولوجيا الحديثة على جودة الخدمة من خلال إعادة الهندسة.
- الحاجة إلى مزيد من الدراسات حول تأثير إعادة الهندسة في القطاعات غير الربحية.

الخلاصة

اختيار المنهجية المناسبة لعرض الدراسات السابقة يعتمد على طبيعة البحث وأهدافه. استخدام منهجية منظمة يساعد في تقديم مراجعة شاملة وموثوقة للأدبيات المتعلقة بموضوع البحث، مما يمهد الطريق لبناء إطار نظري قوي وإجراء تحليل نقدي للأبحاث السابقة.

كيفية مناقشة الدراسات السابقة والتعقيب عليها وأهمية ذلك في البحث العلمي

1. كيفية مناقشة الدراسات السابقة

مناقشة الدراسات السابقة هي عملية مهمة تساهم في بناء خلفية قوية للبحث الحالي وتوفير السياق العلمي المناسب له. تتضمن هذه المناقشة عدة خطوات:

أ. جمع الدراسات السابقة:

- تحديد المصادر الموثوقة: جمع الدراسات السابقة من مصادر معترف بها مثل المجلات العلمية المحكمة، الكتب الأكاديمية، الرسائل الجامعية، والمقالات البحثية.
- اختيار الدراسات ذات الصلة: اختيار الدراسات التي تتعلق بشكل مباشر بموضوع البحث ومتغيراته الأساسية.

ب. تحليل الدراسات السابقة:

- تحليل محتوى الدراسات: قراءة الدراسات بشكل نقدي لفهم أهدافها، منهجياتها، نتائجها، وتوصياتها.
- تصنيف الدراسات: تصنيف الدراسات بناءً على الموضوعات الفرعية والمتغيرات التي تتناولها.

ج. تنظيم ومناقشة الدراسات:

- تلخيص الدراسات: تلخيص أهم النقاط لكل دراسة مثل الأهداف، الفرضيات، النتائج، والتوصيات.
- المقارنة بين الدراسات: مقارنة النتائج والأساليب المستخدمة في الدراسات المختلفة لتحديد التشابهات والاختلافات.
- تحديد الثغرات البحثية: تحديد الثغرات في الأدبيات الحالية التي لم يتم معالجتها بشكل كافٍ.

د. التعقيب على الدراسات السابقة:

- النقد البناء: تقديم نقد بناء للدراسات السابقة، بما في ذلك نقاط القوة والضعف.
- ربط الدراسات بالبحث الحالي: ربط النتائج والأساليب المستخدمة في الدراسات السابقة بموضوع البحث الحالي وتوضيح كيف يمكن أن تساهم هذه الدراسات في إثراء البحث.

2. أهمية مناقشة الدراسات السابقة في البحث العلمي

أ. توفير الخلفية العلمية:

- توضيح السياق العلمي: تساعد مناقشة الدراسات السابقة في وضع البحث ضمن السياق العلمي الأوسع وتوضيح كيفية تطور المعرفة في المجال.
- تحديد الاتجاهات البحثية: تتيح التعرف على الاتجاهات البحثية الحالية والمستقبلية في الموضوع المدروس.

ب. تعزيز مصداقية البحث:

- الاستفادة من الدراسات السابقة: يظهر الاعتماد على الدراسات السابقة أن الباحث مطلع على العمل الأكاديمي الذي تم إنجازه في مجاله ويستفيد منه في بناء فرضياته.
- تقليل التكرار: تساعد في تجنب التكرار غير الضروري للأبحاث وتوجيه الجهود نحو جوانب جديدة لم يتم دراستها بشكل كافٍ.

ج. تحديد الثغرات البحثية:

- تحديد النقاط الغامضة: تساهم في تحديد الجوانب التي لا تزال غير واضحة أو تحتاج إلى مزيد من البحث.
- توجيه البحث: تساعد في توجيه البحث نحو القضايا التي تحتاج إلى مزيد من الاستكشاف والتحليل.

د. توفير إطار نظري:

- بناء إطار نظري متين: تساعد الدراسات السابقة في بناء إطار نظري قوي يدعم البحث ويعزز مناقشته وتحليله.
- دعم الفرضيات: تساهم في دعم الفرضيات والافتراضات التي يقوم عليها البحث.

3. مثال على مناقشة الدراسات السابقة

لنفترض أن موضوع البحث هو "تأثير إعادة الهندسة الإدارية على جودة الخدمة في الشركات الخاصة".

أ. جمع وتحليل الدراسات السابقة:

- دراسة "تأثير تمكين العاملين على جودة الخدمة" التي وجدت علاقة إيجابية بين التمكين وجودة الخدمة.
- دراسة "الثقافة التنظيمية وجودة الخدمة" التي لم تجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية وجودة الخدمة.

ب. تلخيص ومقارنة النتائج:

- تلخيص أن تمكين العاملين يعزز جودة الخدمة بينما الثقافة التنظيمية قد لا تكون لها نفس التأثير المباشر.

- مقارنة هذه النتائج مع الأدبيات الأخرى التي قد تقدم رؤى مختلفة أو مشابهة.

ج. النقد البناء:

- نقد منهجية الدراسة الثانية التي قد تكون استخدمت عينة صغيرة أو أساليب تحليل غير كافية.

د. ربط الدراسات بالبحث الحالي:

- توضيح كيف يمكن لنتائج الدراسة الأولى أن تدعم فرضيات البحث الحالي حول أهمية تمكين العاملين.

- استخدام الثغرات التي حددتها الدراسة الثانية لتوجيه البحث نحو استكشاف جوانب جديدة في الثقافة التنظيمية.

بهذا الشكل، يمكن أن تكون مناقشة الدراسات السابقة أداة فعالة لتعزيز جودة البحث والمساهمة في تطوير المعرفة العلمية في المجال المدروس.

الأخطاء الشائعة التي يقع فيها الباحث في التعامل مع الدراسات السابقة

1. عدم الشمولية في مراجعة الأدبيات

- الوصف: يقتصر الباحث على عدد محدود من الدراسات، مما يؤدي إلى نقص في فهم شامل للمجال البحثي.
- الحل: يجب على الباحث إجراء مراجعة شاملة وموسعة للأدبيات التي تغطي جوانب متعددة ووجهات نظر مختلفة حول الموضوع.

2. الانحياز في اختيار الدراسات

- الوصف: يختار الباحث فقط الدراسات التي تدعم فرضياته أو توجهاته، متجاهلاً الدراسات التي قد تتناقض مع رؤيته.
- الحل: يجب أن يكون الباحث موضوعياً ويشمل جميع الدراسات ذات الصلة، بغض النظر عن نتائجها، لضمان تغطية شاملة وغير متحيزة.

3. عدم التمييز بين المصادر الأولية والثانوية

- الوصف: يخلط الباحث بين المصادر الأولية (الدراسات الأصلية) والثانوية (المراجعات والتلخيصات)، مما يؤدي إلى سوء فهم للأدبيات.
- الحل: يجب على الباحث التعرف على الفرق بين المصادر الأولية والثانوية واستخدام كل منهما بشكل مناسب في البحث.

4. عدم توثيق المراجع بشكل صحيح

- الوصف: يفشل الباحث في توثيق المراجع بشكل دقيق وصحيح، مما قد يؤدي إلى اتهامات بالسرقة الأدبية.
- الحل: يجب على الباحث اتباع أساليب التوثيق المعتمدة (مثل APA، MLA، Chicago) والتأكد من توثيق جميع المراجع المستخدمة بدقة.

5. عدم التحليل النقدي للدراسات

- الوصف: يقتصر الباحث على تلخيص الدراسات السابقة دون تقديم تحليل نقدي يوضح نقاط القوة والضعف فيها.
- الحل: يجب على الباحث تقديم تحليل نقدي شامل يوضح السياق، والمنهجية، والنتائج، ونقاط القوة والضعف لكل دراسة.

6. عدم ربط الدراسات السابقة بموضوع البحث الحالي

- الوصف: يفشل الباحث في ربط الدراسات السابقة بموضوع بحثه الحالي، مما يجعل المراجعة تبدو منفصلة وغير ذات صلة.

- الحل: يجب على الباحث التأكد من أن مراجعة الأدبيات تساهم في توضيح الفجوة البحثية وتدعم سياق البحث الحالي.

7. تكرار المعلومات

- الوصف: يقوم الباحث بتكرار نفس المعلومات والمفاهيم الموجودة في الدراسات السابقة دون إضافة قيمة جديدة.

- الحل: يجب على الباحث تقديم وجهة نظر جديدة أو تحليل جديد، وتجنب التكرار غير الضروري للمعلومات.

8. إهمال التطورات الحديثة

- الوصف: يعتمد الباحث على دراسات قديمة ويتجاهل الأبحاث والتطورات الحديثة في المجال.

- الحل: يجب على الباحث الاطلاع على أحدث الدراسات والأبحاث لضمان أن يكون بحثه محدثاً وشاملاً.

9. عدم التنظيم والترتيب المنهجي

- الوصف: يفترض الباحث إلى التنظيم والترتيب المنهجي في عرض الدراسات السابقة، مما يجعل المراجعة تبدو فوضوية.

- الحل: يجب على الباحث تنظيم مراجعة الأدبيات بشكل منهجي وفقاً للموضوع، أو الزمن أو المنهجية أو أي تصنيف آخر مناسب.

10. الاعتماد الزائد على المصادر الإلكترونية غير الموثوقة

- الوصف: يعتمد الباحث على مصادر إلكترونية غير محكمة وغير موثوقة، مما يقلل من مصداقية البحث.

- الحل: يجب على الباحث استخدام مصادر موثوقة ومحكمة والتأكد من مصداقيتها وموثوقيتها قبل الاعتماد عليها في البحث.

الخلاصة

لتجنب هذه الأخطاء، يجب على الباحث أن يكون شاملاً وموضوعياً ومنهجياً في تعامله مع الدراسات السابقة، وأن يحرص على تقديم تحليل نقدي يساهم في تحقيق أهداف البحث وتوضيح الفجوات البحثية.

[article_269699_cdca71fba1f7a9f5f160e19dcc4f3303.pdf \(ekb.eg\)](https://www.ekb.eg/article_269699_cdca71fba1f7a9f5f160e19dcc4f3303.pdf)

وصل الله وسلم على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه وسلم