

دور التفكير الإبداعي في تحسين جودة الخدمة: دراسة ميدانية على شركات الدعاية والإعلان العاملة بإعلانات الطرق بمحافظة القاهرة

عثمان، حسام عثمان محمود، و حسن، أسامة محمود فريد. (٢٠٢٣). دور التفكير الإبداعي في تحسين جودة الخدمة: دراسة ميدانية على شركات الدعاية والإعلان العاملة بإعلانات الطرق بمحافظة القاهرة. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، ٢٤ ، ٥٢٥ - ٥٥٢. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1395295>

Prepared by

ساره السلوم



تقييم ملائمة الأساليب الإحصائية

الدراسة استخدمت المنهج الوصفي التحليلي كمنهج أساسي، مع تطبيق أدوات إحصائية مثل مقياس ليكرت ومعامل التحديد (R^2)، هذه الأساليب تُعتبر مناسبة لقياس العلاقة بين التفكير الإبداعي وجودة الخدمة. لكن النقد هنا يتجه إلى:

- ✓ تجاهل تنوع الأساليب الإحصائية: لم يتم تطبيق أساليب أخرى مثل تحليل الانحدار المتعدد أو اختبارات الفرضيات (مثل اختبار t أو ANOVA) التي كان يمكن أن تضيف مزيداً من العمق لتحليل الفروق بين المجموعات المختلفة داخل العينة.
- ✓ قصور التفسير النوعي: الأساليب المستخدمة لم تتناول العلاقة بين المتغيرات بشكل سياقي، مما يجعل النتائج تفتقر إلى البُعد الإنساني المرتبط بالتفكير الإبداعي.

تحديد نوع البيانات

الدراسة استخدمت بيانات كمية مستخلصة من استبيان صُمم لقياس أبعاد التفكير الإبداعي (مثل الطلاقة، الأصالة، المرونة) وتأثيرها على جودة الخدمة. كان هذا اختيارًا منطقيًا، ولكن النقد يكمن في:

➤ إغفال البيانات النوعية: بينما كان الهدف هو قياس تأثير التفكير الإبداعي، لم يتم جمع بيانات نوعية تدعم التحليل الكمي، مثل مقابلات مع المديرين أو دراسات حالة. هذا النوع من البيانات كان يمكن أن يعزز فهم العوامل النفسية والاجتماعية المرتبطة بالتفكير الإبداعي.

➤ عدم التطرق إلى الطبيعة الديناميكية للبيانات: لم تذكر الدراسة ما إذا كانت البيانات مستقرة زمنيًا أو متغيرة، وهو أمر مهم عند التعامل مع متغيرات ترتبط بالأداء والجودة.

تم تطبيق الإحصاءات الوصفية مثل المتوسط والانحراف المعياري لتحليل استجابات العينة، مما أعطى فكرة واضحة عن التوجهات العامة للبيانات. كما استُخدم معامل التحديد (R^2) لقياس قوة العلاقة بين المتغيرات. ومع ذلك:

- ✓ غياب التفسير المفصل للإحصاءات الوصفية: لم يتم تقديم توزيع البيانات (مثلاً، هل هي متماثلة أم منحازة؟)، ولم يتم استخدام رسوم بيانية لتوضيح الأنماط.
- ✓ ضعف التعمق في الإحصاءات الاستدلالية: لم يتم إجراء اختبارات إضافية مثل تحليل الانحدار أو التحليل التفاعلي بين المتغيرات المختلفة لتحديد العوامل الأكثر تأثيراً.

الدراسة لم تجمع بيانات نوعية، وبالتالي لم تتضمن أساليب تحليل مثل التحليل المضموني أو التركيبي. النقد هنا يشمل:

- إغفال البُعد النوعي للتفكير الإبداعي، ولا يمكن قياسه بالكامل بالأرقام فقط. وكان من الأفضل تضمين مقابلات أو أمثلة عملية لتوضيح السياق.
- تقصير في تحليل العوامل الإنسانية حول كيفية تأثير بيئة العمل أو الثقافة التنظيمية على التفكير الإبداعي، وهو أمر يصعب قياسه كمياً ولكنه أساسي لفهم النتائج.

تصميم العينة واختيارها

تم اختيار العينة بطريقة عشوائية بسيطة، وهو إجراء مناسب لتمثيل مجتمع الدراسة. لكن النقد يشمل:

- لم تقدم الدراسة تفاصيل كافية حول تنوع العينة، مثل تمثيل الشركات الصغيرة والمتوسطة أو الشركات الكبرى في القطاع.
- رغم أن حجم العينة كان جيدًا، لم يتم مناقشة ما إذا كان هذا الحجم كافيًا لتعميم النتائج على القطاع بأكمله.

الفرضيات الإحصائية

- تمت صياغة فرضيات رئيسية وفرعية لاختبار العلاقة بين التفكير الإبداعي وأبعاد جودة الخدمة. ومن الجيد أن الدراسة رفضت بعض الفرضيات وأكدت صحة أخرى بناءً على التحليل الإحصائي.
- لم يتم تفسير أسباب قبول أو رفض الفرضيات بشكل كافٍ، ولم يتم استكشاف العوامل التي قد تؤثر على قوة العلاقات الإحصائية.
- كان من الممكن دراسة التفاعل بين أبعاد التفكير الإبداعي المختلفة وأثرها المجمع على جودة الخدمة، وليس كل بُعد على حدة.

النتائج والتفسير العملي

الدراسة خلصت إلى وجود علاقة طردية بين التفكير الإبداعي وتحسين جودة الخدمة، وأكدت أهمية التركيز على أبعاد مثل الأصالة والمرونة لتحسين الأداء.

النقد:

✓ ضعف الربط بين النتائج والنظرية: لم توضح الدراسة كيف تتفق النتائج مع الأدبيات السابقة أو النظريات ذات الصلة.

✓ غياب التوصيات العملية التفصيلية: لم تقدم الدراسة خطة واضحة لكيفية تطبيق النتائج في تحسين جودة الخدمة.



Thank You