

دراسات نقدية ١

أعداد الباحث

عطيه محمد الزهراني
251001250



إشراف د: عادل عصام

Chapter

01

التكليف السابع



نقد ورقة بحثية من حيث منهج البحث
والدراسة الميدانية



Chapter
02

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

أكاديمية السادات للعلوم الإدارية
مركز الاستشارات والبحوث والتطوير

العلاقة بين إعادة الهندسة وجودة الخدمة
دراسة ميدانية

The relationship between re-engineering and service quality
Field study

إعداد

تامر عيد محمد النميس

باحث ماجستير في إدارة الأعمال

أولاً: منهج البحث

- التركيز الضيق: اقتصر البحث على شركات إنتاج السلع الكهربائية في القطاع الخاص بالإسكندرية. هذا يحد من إمكانية تعميم النتائج على قطاعات أخرى أو مناطق جغرافية أوسع.
- المنهج الكمي المهيمن: اعتمد البحث بشكل كبير على الأساليب الكمية (الاستبيانات، التحليل الإحصائي). قد يكون من المفيد دمج بعض الأساليب النوعية (مثل المقابلات) للحصول على فهم أعمق للعلاقات بين المتغيرات.
- تصميم الدراسة: الدراسة وصفية ارتباطية، تهدف إلى تحديد العلاقة بين المتغيرات. لا يمكن من خلال هذا التصميم إثبات علاقة سببية بين إعادة الهندسة وجودة الخدمة.
- فترة الدراسة: الفترة الزمنية للدراسة (٢٠٢٠-٢٠٢٢) قد تكون قصيرة جداً لتقييم التأثيرات طويلة الأجل لإعادة الهندسة على جودة الخدمة.

ثانياً: الدراسة الميدانية:

- مجتمع الدراسة: حصر الدراسة في المستويات الإدارية العليا والوسطى والمباشرة قد يستبعد وجهات نظر مهمة من الموظفين في المستويات الأخرى أو العملاء.
- حجم العينة: مع أن عدد الشركات محدود (٧ شركات)، إلا أن حجم العينة (٣٤٠ مفردة) يبدو مناسباً. ومع ذلك، يجب التأكد من أن العينة ممثلة للمجتمع الأصلي.
- أداة جمع البيانات: الاعتماد على الاستبيانات فقط قد لا يوفر معلومات كافية. يمكن استخدام المقابلات أو الملاحظة المباشرة لتعزيز البيانات.
- التحيز المحتمل: قد يكون هناك تحيز في إجابات المشاركين، خاصة إذا كانوا يعتقدون أن نتائج الدراسة ستؤثر على وظائفهم أو على صورة الشركة.

ثالثاً: فروض البحث

- **العمومية:** الفروض عامة جداً، مثل "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تمكين العاملين وعناصر جودة الخدمة". يجب أن تكون الفروض أكثر تحديداً وتفصيلاً، مع تحديد طبيعة العلاقة المتوقعة.
- **التبسيط المفرط:** تفترض الفروض وجود علاقة خطية بسيطة بين المتغيرات. في الواقع، قد تكون العلاقة أكثر تعقيداً وتأثراً بمتغيرات أخرى.
- **المنطق:** الفروض تبدو منطقية، ولكن يجب أن تستند إلى أساس نظري قوي. يجب على الباحث أن يشرح لماذا يتوقع وجود هذه العلاقات.
- **القياس:** يجب التأكد من أن أدوات القياس المستخدمة لتقييم المتغيرات (إعادة الهندسة وجودة الخدمة) موثوقة وصالحة.

مقترحات لتحسين الدراسة:

- توسيع نطاق الدراسة: يمكن توسيع نطاق الدراسة ليشمل قطاعات أخرى أو مناطق جغرافية أوسع.
- استخدام أساليب بحثية متنوعة: يمكن دمج الأساليب الكمية والنوعية للحصول على فهم أعمق للعلاقات بين المتغيرات.
- دراسة طويلة: يمكن إجراء دراسة طويلة لتقييم التأثيرات طويلة الأجل لإعادة الهندسة على جودة الخدمة.
- تحسين أدوات القياس: يجب التأكد من أن أدوات القياس المستخدمة موثوقة وصالحة.
- تحليل المتغيرات الوسيطة والمعدلة: يمكن تحليل المتغيرات الوسيطة والمعدلة لفهم أفضل للعلاقات بين المتغيرات.



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

