



مقرر: دراسات نقدية (1)

MGM 813

تكليف / نقد ورقة بحثية رقم 5

نقد أهمية البحث

اعداد الطالب:

عبد الرحمن عمر حسن الفاهمي

الرقم الجامعي:

242000760

د. هبة الحداد

يوليو/2024

تقييم رضا العملاء عن أبعاد جودة خدمات الهاتف النقال
بالتركيز على (شركة الاتصالات السعودية، زين، موبايلي) بمنطقة الجوف في المملكة العربية
السعودية

Evaluate customer satisfaction about dimensions of quality of mobile phone
services by Focusing on STC, Zain, Mobily) in Al Jouf region in Saudi Arabia

أهمية البحث:

1- الأهمية العلمية

- قلة الدراسات في المكتبات العربية على حد علم الباحث ذات الصلة بموضوع الدراسة مما يساعد في فهم آلية التحول الإلكتروني في أمانة عمان الكبرى، ولتسليط الضوء على أثر التحول الإلكتروني على رضا متلقي الخدمة.

2- الأهمية العملية:

- تواكب الدراسة أزمة كورونا الداعية إلى التحول الإلكتروني في أمانة عمان الكبرى في ظل تداعيات الأزمة.
- تعد الدراسة جانباً تطبيقياً من حيث التعرف على طبيعة الخدمات الإلكترونية المقدمة للمواطنين والمقيمين في الأردن.
- تعزيز إنشاء منصات الكترونية متنوعة واستخدامها في القطاع العام بغية تسريع تقديم الخدمات وإشراك المواطنين وهو أمر بالغ الأهمية.

النقد

▪ الصياغة على شكل فقرات محددة:

يجب أن تصاغ الأهمية على شكل فقرات محددة كما يجب تقسيمها إلى شقين؛ نظري وتطبيقي حتى تكون سليمة شكلياً ومنهجياً.

وفي هذا البحث نجد أنه تم تقسيم الأهمية إلى أهمية علمية (نظرية)، وأهمية عملية (تطبيقية)، كما تم سرد فقرات محددة تحت كل نوع. وبذلك نجح البحث في تطبيق هذا المعيار.

▪ إبراز القيمة الحقيقية المرجوة أو الإضافة العلمية:

لم ينجح البحث في إبراز القيمة الحقيقية أو الإضافة العلمية في المجال، فمن المفترض أن يبرز من خلاله مدى المساهمة في المعرفة الإنسانية في مجال البحث وكيفية إيجاد تعميمات تسد الفجوة المعرفية في الظاهرة المبحوثة. وبدلاً من ذلك سلط البحث الضوء في الجانب النظري على فهم آلية التحول الرقمي في أمانة عمان الكبرى، وأثر التحول الإلكتروني على رضا متلقي الخدمة في أمانة عمان وهو جانب تطبيقي لا يضيف للمعرفة العلمية. وبذلك لم ينجح البحث في تطبيق هذا المعيار.

▪ الاستعانة بتوجيهات دراسات سابقة تنص على أهمية دراسة مثل هذا الموضوع:

يجب عند صياغة الأهمية الرجوع للأدبيات السابقة التي تنص على أهمية دراسة موضوع الظاهرة والاستفادة منها.

وفي هذا البحث نجد أنه تم الاستعانة بالدراسات السابقة التي تناولت الموضوع في سرد الأهمية. وبذلك نجح البحث في تطبيق هذا المعيار.

▪ توضيح الاستفادة من الدراسة:

يجب أن توضح كيفية استفادة الجهات ذات العلاقة من نتائج الدراسة المتوقعة وذلك في النطاقين العلمي والميداني. وفي هذا البحث نجد أنه:

- ✓ من الناحية النظرية لم يبين البحث كيف سيستفيد الباحثون من نتائج الدراسة.
- ✓ من الناحية العملية لم يبين البحث كيف سيستفيد صناع القرار في القطاع الحكومي بشكل عام وفي أمانة عمان بشكل خاص في التوجه نحو رقمنة الخدمات بما يحقق رضا العملاء كمدخل لجودة الخدمة وتحقيق الميزة التنافسية.

وبذلك لم يطبق البحث هذا المعيار.

▪ اقناع القارئ بجدوى الدراسة:

يجب أن تصاغ الأهمية بطريقة تبرر الحاجة لإجراء الدراسة وتنع القارئ بجدواها. وفي هذا البحث نجد أن الأهمية لم تتضمن من داخلها مبررات ولا أدلة منقولة تساعد في إحساس القارئ بجدوى القيام بالدراسة، وبذلك لم يطبق البحث هذا المعيار.

▪ عدم الخلط بين الأهمية والمشكلة البحثية:

يجب على الباحث الفصل بين المشكلة البحثية وبين الأهمية خصوصاً عند تبرير الحاجة للدراسة إذ أن الأهمية تتضمن مبررات الحاجة لسد الفجوة البحثية التي تتمحور حولها المشكلة البحثية. وفي هذا البحث نجد أنه تم الفصل بين الأهمية والمشكلة البحثية، وبذلك طبق البحث هذا المعيار.

▪ ترتيب موقعها في الدراسة بشكل صحيح:

تكتب الأهمية غالباً بعد صياغة الفروض البحثية مباشرة، كما لا يجوز تقديمها عن كل من؛ الأهداف والتساؤلات والمشكلة البحثية.

وفي هذا البحث نجد أنه تم كتابتها قبل الأهداف وقبل المشكلة البحثية وهو بذلك خروج عن المؤلف، وبذلك لم يطبق البحث هذا المعيار.

■ **الاستعانة ببيانات وإحصاءات جهات الاختصاص لبيان أهمية البحث:**

لم يستعن البحث بأي إحصاءات صادرة عن الأمانة العامة تبين مثلاً: معدل الرقمنة في الخدمات والتي كانت ستدعم الأهمية وتبين جدوى دراسة موضوع الظاهرة.

■ **سلامة الصياغة اللغوية:**

جاءت صياغة الأهمية صياغة ضعيفة وغير مترابطة في بعض الفقرات حيث:

✓ جاء في صياغة الأهمية العلمية: (قلة الدراسات في المكتبات العربية على حد علم الباحث ذات الصلة بموضوع الدراسة مما يساعد في فهم آلية التحول الإلكتروني في أمانة عمان الكبرى، ولتسليط الضوء على أثر التحول الإلكتروني على رضا متلقي الخدمة). وهي صياغة غير سليمة قد تخل بالمعني، فبدلاً من ذلك كان المفترض بالصياغة أن تكون (تأتي أهمية الدراسة من قلة الدراسات العلمية التي تناولت موضوع الظاهرة، وبالتالي فإن هذه الدراسة ستثري المكتبة العربية وتساعد على فهم تأثير التحول الإلكتروني في الأعمال على رضا العملاء والذي يعد مؤشراً مهماً لجودة الخدمة، والتي تسعى إليها المؤسسات اليوم في ظل حالة التنافسية في قطاع الأعمال).

✓ جاء في صياغة البند الأول من الأهمية التطبيقية:

1. **تواكب الدراسة أزمة كورونا الداعية إلى التحول الإلكتروني في أمانة عمان الكبرى في ظل تداعيات الأزمة.** وهي صياغة غير سليمة لم تتجح في إيصال المعنى المقصود، حيث أن الصياغة السليمة هي: (تأتي أهمية الدراسة في ظل تزامنها مع أزمة كورونا وما نتج عنها

من تداعيات أوجدت الحاجة الملحة للتحويل الإلكتروني في تقديم الخدمة للجمهور في أمانة عمان).

2. باقي بنود الأهمية العملية سليمة لغوياً.

وبذلك يعتبر تطبيق هذا المعيار في البحث غير كامل.