

دراسات نقدية 2

مهمة الأسبوع الخامس

إعداد الطالب :

فهد بن صالح السعوي
242001442



القدرات الديناميكية وأثرها في التحول الرقمي: الدور المعدل لإدارة علاقات العملاء الإلكترونية والتجديد الاستراتيجي كمتغير وسيط في الجامعات الفلسطينية

خطيب، عهود يوسف محمد، و الشوابكة، خالد محمود سليمان. (2022). القدرات الديناميكية وأثرها في التحول الرقمي: الدور المعدل لإدارة علاقات العملاء الإلكترونية والتجديد الاستراتيجي كمتغير وسيط في الجامعات الفلسطينية (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1263605>



أولاً: مدى تغطية الدراسات السابقة لكافة الأبحاث المهمة والحديثة

يتضح من مراجعة محتوى الدراسات السابقة في الرسالة أنّ الباحثة اعتمدت على مجموعة واسعة من الدراسات الحديثة، حيث شملت أعمالاً منشورة خلال السنوات 2020-2022، وهو ما يظهر جلياً في إدراج دراسات مثل Kraus et al. (2022) حول التحول الرقمي وإدارته في قطاعات الأعمال، ودراسة Barzman et al. (2021) المتعلقة بالتحول الرقمي في التعليم العالي، ودراسة Marx et al. (2021) التي ركزت على العلاقة بين القدرات الديناميكية والتحول الرقمي، وهي جميعها دراسات تدرج ضمن أحدث الأدبيات في هذا الحقل البحثي. كما تضمنت المراجعة مجموعة من الدراسات المتقدمة في إدارة علاقات العملاء الإلكترونية مثل Farmania et al. (2021) التي تناولت التحول من CRM إلى e-CRM، ودراسة Kumar (2021) التي بحثت في تجربة العملاء والرضا في سياق الخدمات البنكية، وهو ما يعكس اهتماماً بتغطية المحاور المتصلة مباشرة بموضوع الدراسة مثل e-CRM، القدرات الديناميكية، والتحول الرقمي..

أولاً: مدى تغطية الدراسات السابقة لكافة الأبحاث المهمة

ويمكن ملاحظة هذا التنوع بوضوح في الصفحات التي تستعرض قائمة الدراسات، مثل الصفحات التي تظهر فيها دراسات Kraus و Barzman و Marx و Chatterjee و Khan و Farmania، بالإضافة إلى الدراسات ذات الصلة بالتجديد الاستراتيجي، كما في أعمال Shah et al. (2019) و Baumgartner and Mangematin (2018) وغيرها.

وبالرغم من أن المراجعة تبدو شاملة من حيث حداثة المصادر وتغطية المجالات المحورية المرتبطة بمتغيرات الدراسة، إلا أن الاعتماد ينصب بشكل كبير على دراسات أجنبية، بينما يظهر تمثيل محدود للدراسات العربية أو الفلسطينية المتعلقة بالتحول الرقمي والقدرات الديناميكية في الجامعات، مما يشير إلى فجوة كان يمكن سدّها لتعزيز الصلة بسياق الدراسة. كما أن معظم الدراسات المدرجة تركز على القطاع الصناعي أو الشركات الصغيرة والمتوسطة، في حين أن الدراسات المتخصصة في القطاع الأكاديمي قليلة نسبياً مقارنة بموضوع الدراسة الذي يركز على الجامعات الفلسطينية. وهذا يعكس أن التغطية كانت قوية من حيث الحداثة، لكنها كان يمكن أن تكون أكثر توازناً من حيث تنوع السياقات بما يدعم الإطار التطبيقي للدراسة..

ثانيًا: مدى تنوع المصادر التي اعتمدت عليها الدراسة

✓ يتضح من خلال Inhalt الدراسات السابقة الوارد في الرسالة أنّ الباحثة اعتمدت على طيف واسع من المصادر الدولية المتنوعة، حيث شملت المراجعة دراسات منشورة في مجلات علمية رصينة وفي مجالات متعددة ترتبط ارتباطاً مباشراً بمتغيرات الدراسة. وتشمل هذه المصادر أبحاثاً في التحول الرقمي مثل دراسة Kraus et al. (2022)، وأبحاثاً في التحول الرقمي في قطاع التعليم العالي مثل Barzman et al. (2021)، بالإضافة إلى دراسات تتناول القدرات الديناميكية والميزة التنافسية كما لدى Marx et al. (2021). كما تضمنت الرسالة مصادر متخصصة في إدارة علاقات العملاء الإلكترونية مثل أعمال Farmania et al. (2021). و Kumar (2021) المتعلقة بـ e-CRM والرضا والتجربة، إضافةً إلى مجموعة من الدراسات التي تناولت التجديد الاستراتيجي مثل Shah et al. (2019) و Baumgartner & Mangematin (2018).

ثانيًا: مدى تنوع المصادر التي اعتمدت عليها الدراسة

- ✓ وتظهر هذه المصادر بوضوح في الصفحات التي تتضمن القوائم التفصيلية للدراسات، والتي تعرض سلسلة من الدراسات الأجنبية ذات مناهج كمية ونماذج تحليلية حديثة مثل SEM وPLS، وهو ما يعكس درجة جيدة من التنوع المنهجي والمضموني.
- ✓ ورغم أن مصادر الدراسة تتميز بالتنوع من حيث مواضيعها ومحاورها ومناهجها، إلا أن الاعتماد الأكبر كان على دراسات أجنبية في مجالات الاقتصاد والإدارة والتحول الرقمي، بينما كان حضور الدراسات العربية أو المحلية محدوداً، خصوصاً تلك المرتبطة بالجامعات الفلسطينية أو العربية في موضوع التحول الرقمي أو القدرات الديناميكية.
- ✓ كما أن الدراسة اعتمدت بصورة أساسية على المقالات المحكمة، فيما يقل تمثيل الكتب العلمية، التقارير المتخصصة، والأدبيات المؤسسية التي غالباً ما تقدم خلفيات نظرية أعمق في موضوعات مثل التحول الرقمي والتجديد الاستراتيجي. وبالتالي، فإن المراجعة تُظهر تنوعاً مقبولاً على مستوى الدراسات الدولية، لكنها أقل تنوعاً على مستوى مصادر المعرفة (كتب – تقارير – دراسات محلية)، الأمر الذي كان يمكن تطويره لتعزيز الإطار النظري وربطه بالسياق التطبيقي للدراسة.

ثالثاً: مدى تحقيق التوازن بين الدراسات القديمة والحديثة

✓ تُظهر قائمة الدراسات السابقة في الرسالة أن الباحثة اعتمدت بدرجة كبيرة على الدراسات الحديثة، وخاصة تلك المنشورة بين عامي

2020-2022، مثل دراسة Kraus et al. (2022) المتعلقة بالتحول الرقمي وإدارته في المؤسسات، ودراسة Barzman et al.

(2021) حول التحول الرقمي في التعليم العالي، إضافة إلى دراسة Marx et al. (2021) التي بحثت في القدرات الديناميكية

ودورها في تحقيق ميزة تنافسية في العصر الرقمي.

✓ كما تضمنت المراجعة دراسات حديثة في إدارة علاقات العملاء الإلكترونية مثل Farmania et al. (2021) ودراسة Kumar

(2021) التي ركزت على تجربة العملاء والرضا في قطاع البنوك، وكذلك مجموعة من الدراسات التي عالجت موضوع التجديد

الاستراتيجي مثل أعمال Khan et al. (2021) وChatterjee et al. (2021).

ثالثًا: مدى تحقيق التوازن بين الدراسات القديمة والحديثة

- ✓ وتظهر هذه الدراسات الحديثة بوضوح في السلسلة المتتابعة التي تتضمن الأبحاث المنشورة بعد 2020، وهو ما يعكس اهتمامًا واضحًا بمواكبة التطورات السريعة في مجالات التحول الرقمي والقدرات الديناميكية. وفي المقابل، تضمنت المراجعة نسبة محدودة من الدراسات الأقدم نسبيًا (قبل 2019)، مثل دراسة Shah et al. (2019) المتعلقة بالأداء الاستراتيجي والتجديد، ودراسة Baumgartner & Mangematin (2018)، وكذلك دراسة Monica et al. (2018) التي تناولت المعرفة الدولية والتجديد الاستراتيجي من منظور القدرات الديناميكية.
- ✓ ويمكن ملاحظة أن الدراسات الأقدم تم استخدامها بصورة داعمة لتغطية الجوانب النظرية الأساسية، مثل بناء مفهوم التجديد الاستراتيجي أو تفسير مكونات القدرات الديناميكية، لكنها كانت أقل عددًا مقارنة بالدراسات الحديثة..

رابعًا: مدى نقد الدراسات السابقة نقدًا بناءً

يتّضح من العرض الذي قدمته الباحثة للدراسات السابقة أنّ عملية النقد قد جاءت بصورة غير مباشرة، حيث ركزت الباحثة في الغالب على عرض محتوى الدراسات ونتائجها دون الدخول في تحليل نقدي معمق لمناهجها أو لنقاط القوة والضعف فيها. فقد أوردت الرسالة سلسلة واسعة من الأبحاث مثل Kraus et al. (2022)، وMarx et al. (2021)، وChatterjee et al. (2021)، وKhan et al. (2021)، إضافة إلى دراسات أخرى في التجديد الاستراتيجي وإدارة علاقات العملاء الإلكترونية، إلا أنّ العرض بدا أقرب إلى التلخيص الوصفي منه إلى النقد التحليلي..

✓

رابعًا: مدى نقد الدراسات السابقة نقدًا بناءً

✓ فلم تتناول الباحثة –على سبيل المثال– تقييمًا نقديًا واضحًا لمدى ملائمة مناهج هذه الدراسات لموضوع البحث، حيث اعتمدت غالبية الدراسات على مناهج كمية باستخدام أساليب تحليل مثل PLS أو SEM، بينما لم يتم تحليل ما إذا كانت هذه المناهج مناسبة لجميع السياقات التي تناولتها هذه الدراسات، أو مدى إمكانية نقل نتائجها إلى السياق الفلسطيني. كما لم يُلاحظ وجود نقد يتعلق بحدود هذه الدراسات (limitations) أو التفريق بين الدراسات القوية من حيث العينات والأدوات وبين الدراسات الأقل قوة منهجيًا..

رابعاً: مدى نقد الدراسات السابقة نقداً بناءً

ومن ناحية أخرى، نجحت الباحثة في إبراز بعض الجوانب المقارنة بين الدراسات، مثل التطرق إلى اختلاف المتغيرات الوسيطة أو المعدلة في كل دراسة، إلا أنّ النقد البناء كان يمكن أن يكون أكثر عمقاً لو تمّ تحليل الجوانب الآتية:

- تناسق أو تضارب نتائج الدراسات، ولماذا ظهر هذا التباين.
 - مدى مناسبة السياقات التي أجريت فيها الدراسات (البنوك، الشركات الصغيرة والمتوسطة، التعليم العالي) لواقع الجامعات الفلسطينية.
 - الخلل أو القصور المحتمل في أدوات القياس المستخدمة في بعض الدراسات.
 - الفجوات التي تركتها الدراسات والتي حاولت الدراسة الحالية معالجتها.
- وبناءً على ذلك، فإن الباحثة قدّمت عرضاً شاملاً وغنياً للدراسات السابقة، لكنه كان يحتاج إلى مزيد من النقد البناء الذي لا يقتصر على الوصف أو المقارنة، بل يشمل تحليلاً معمقاً لمنهجيات الدراسات، حدودها، قوة نتائجها، وإمكانات تطبيقها، بما يُسهم في تأسيس إطار نظري أقوى للدراسة الحالية.



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

