

التكليف الثامن

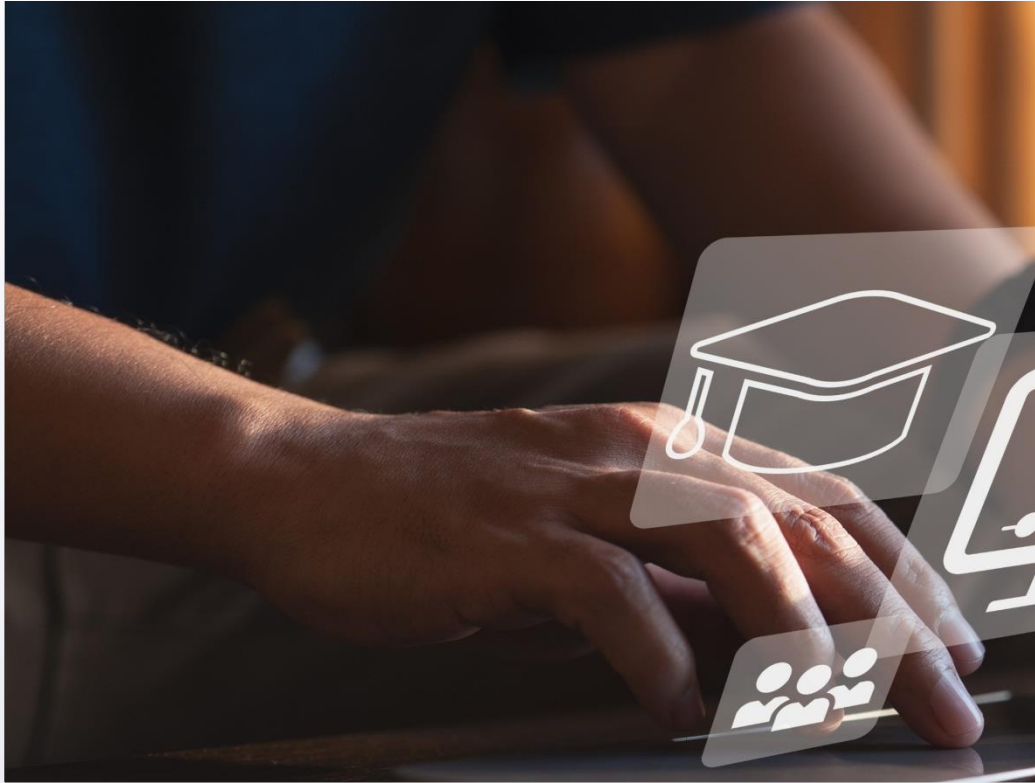
إعداد الباحثة/

منال أنيس شودي

دراسات نقدية ٣







(نقد النظريات العلمية)

بيانات الدراسة

أبو رحمة، إبراهيم احمد محمد. (٢٠١٥). دور الاستخبارات التسويقية في تطوير خدمات القطاع المصرفي الفلسطيني، رسالة دكتوراه غير منشورة، (جامعة قناة السويس، كلية التجارة، قسم إدارة الاعمال).

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الاستخبارات التسويقية في تطوير خدمات القطاع المصرفي الفلسطيني حيث تم استخدام ستة مصادر للاستخبارات التسويقية (موظفي المصرف مراكز التوظيف القوانين والتشريعات معلومات السوق المنافسون، العملاء) وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لاختبار فرضيات البحث، وتم جمع البيانات من خلال ثلاث استبانات تم تصميمها لتحليل وجهة نظر كل من العملاء وموظفين المصارف والإدارة العليا للمصارف المبحوثة، حيث تشكل مجتمع البحث من أربعة مصارف مطية، واستخدم الباحث أسلوب الحصر الشامل مع فئة الإدارة العليا للمصارف المبحوثة لصغر حجم مجتمع الدراسة، واستخدم أسلوب العينة الطبقية العشوائية مع فئة موظفين المصارف وأسلوب العينة العشوائية المنتظمة مع فئة العملاء.

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستخبارات التسويقية وتطوير الخدمات لدى العملاء والموظفين والإدارة العليا كما توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة البحث حول هذه المجالات تعزى إلى معيار الاستبيان.

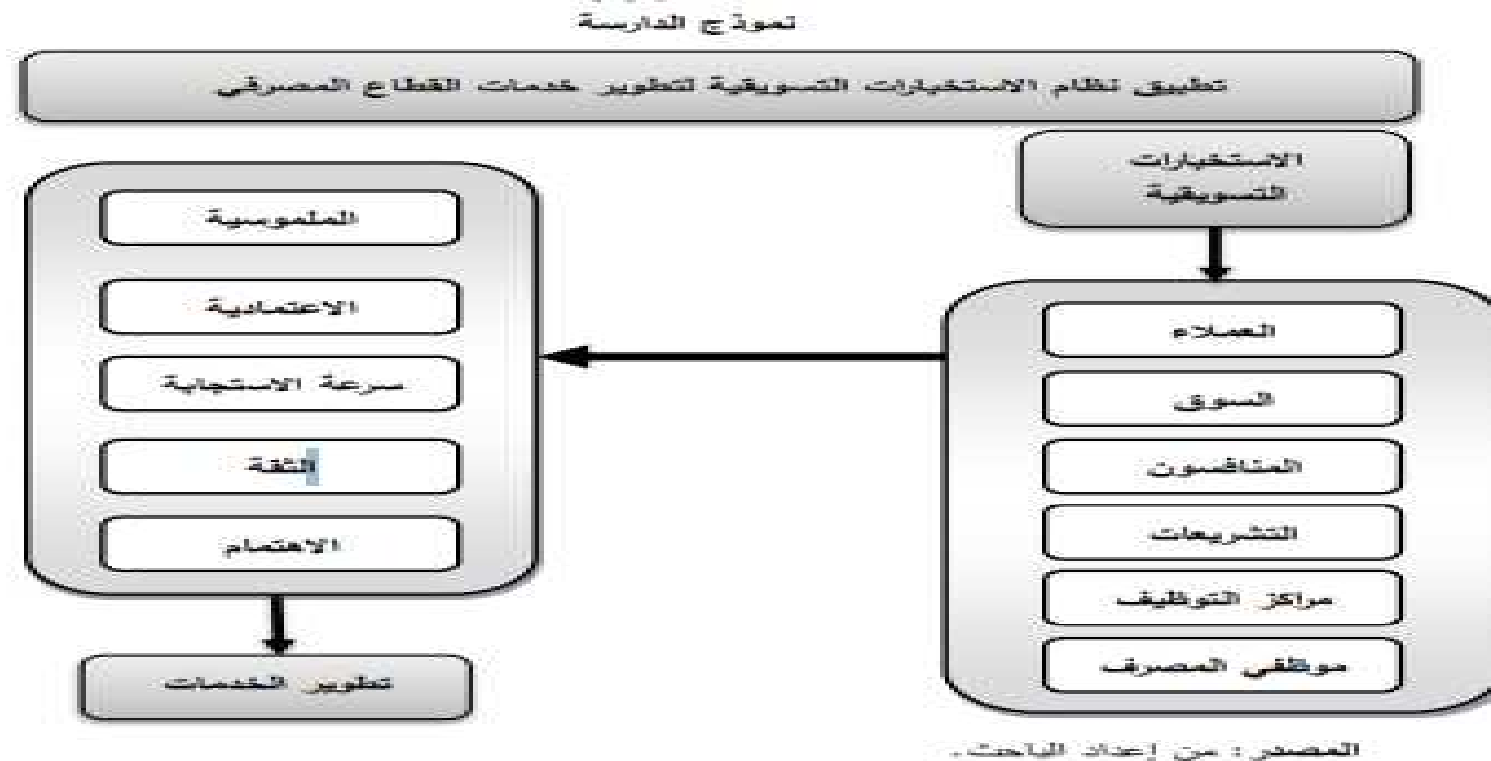
وقد أوصى الباحث ببعض التوصيات التي كان من شأنها تعزيز ورفع مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة من المصارف المحلية التي تعود بالنفع على المصارف والعملاء معاً ومن أهمها:

- تعزيز دور الموظف في استقطاب المعلومات التسويقية من العملاء
- ضرورة منح الفرصة للعميل للإدلاء بآراء، وانتقاداته السياسة المصرف.
- ضرورة الاهتمام بالمعلومات التسويقية المتوفرة لتقليل أوقات رد الفعل حول التغيرات

نقد النظريات العلمية

- لم يستخدم الباحث النظريات العلمية ولكنه استخدم نظرية افتراضية أو نموذج Practice Model وهو إطار للوصف وليس للتفسير، فهو إطار يصف حدوث الظاهرة دون أن يقدم تفسيراً شاملاً لكل جوانبها ودون التفسير والتنبؤ بما يمكن أن تصل إليه، وعادة ما يرتبط النموذج بنظرية محددة أو إطار تنظيري محدد، بمعنى أن النموذج أصغر من النظرية وهو جزء مشتق من النظرية.
- استخدم الباحث نموذج من نظام الاستخبارات التسويقية والذي مر بمراحل عديدة أثناء تطورها التاريخي، إذ كان هذا النظام يسهم بدور كبير في تجهيز المعلومات الضرورية لحل المشاكل التسويقية التي تجابه مدراء التسويق في المنظمات، وقد كانت منتصف الثمانينات الفترة التي شهدت العديد من التغيرات في البيئة التسويقية بخاصة ما يتعلق بأذواق ورغبات العميل واستراتيجيات المنافسون وسياسات الموزعين الى جانب ظهور التطورات الاقتصادية والسياسية على النحو الذي وسع الفجوة الحاصلة بين قدرة وحدة بحوث العميل المستهلك) وبين الحاجات المتجددة لإدارات التسويق من المعلومات ، ويرى الباحث أن أهمية نظام الاستخبارات التسويقية ازدادت خصوصاً بعد التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال عن بعد مما زاد من كفاءة النظام وفاعليته في المنظمة.

- قام الباحث بإعداد نموذج مقترح لبناء نظام الاستخبارات التسويقية في تطوير القطاع المصرفي بما يتناسب مع واقع البيئة العربية بصفة عامة والبيئة الفلسطينية بصفة خاصة، كما يتضح في الشكل التالي:



- قام الباحث بعرض مراحل تطبيق النموذج المقترح وخطواته ومراحل تطوير قدرات الاستخبارات التسويقية وصولاً إلى خطة عمل لتطبيق الاستخبارات التسويقية ومداها الزمنية والجهة المسؤولة عن التطبيق، ثم تقييم فاعلية تطبيق النموذج المقترح للوصول إلى مجموعة من التوصيات، والباحث هنا أجاد في استخدام النموذج المقترح ووظفه بصورة جيدة، حيث اعتمد على النموذج كأداة يبنى على أساس علمي مكونات مهارية واستخدام القدرات الذهنية لتصوير الواقع التطبيقي وهذه الأدلة يمكن الاعتماد عليها أو استخدامها في مواقف متنوعة، بخلاف النظرية العلمية التي تقوم على أسس منهجية منظمة ويتم تدعيمها من خلال ملاحظات دقيقة ومضبوطة توضح الظروف التي تثبت صحة النظرية.

- يمكننا القول أن الباحث اختبر مجموعة من الفروض تتناول كل منهم علاقة بين متغيرين مكونة نسقاً استنباطياً، حيث انطلق الباحث من النموذج الى النظرية، حيث اختبر ثلاث فرضيات:

الفرضية الأولى:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات المبحوثين حول (دور الاستخبارات التسويقية في تطوير خدمات القطاع المصرفي الفلسطيني) تعزى إلى معبئ الاستبيان (الإدارة العليا والموظفين والعملاء).

الفرضية الثانية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستخبارات التسويقية وتطوير الخدمات.

الفرضية الثالثة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين للاستخبارات التسويقية على تطوير الخدمات.

- والباحث أجاد في استخدام النظرية الافتراضية المتفقة مع الأسس والحقائق الثابتة في حقل الدراسة حيث ثبت صحة الفروض واتفقها مع نتائج الدراسات السابقة، وهنا تقبل النظرية الافتراضية إذا كانت نتائج الدراسات السابقة التي أجريت لاختبارها مؤيدة لها، وهو مما يمكن أن يقود العلم الى نظرية علمية تقدم تفسيرات منطقية للواقع الاجتماعي وظواهره.
- والباحث هنا لا ننقص من اجتهاده العلمي، فالعلماء يستخدم في معظم الأحيان النماذج، أو التمثيل المجرد للظواهر من أجل المعاونة في تفسير العلاقات بين المتغيرات فبعض المجالات العلمية أو مجالاتها الفرعية ليست مهياة لبناء نظرية كاملة، ولكن العلماء الذين لديهم خيال علمي وتأمل يضمون مجموعات من القضايا المجردة يمكن أن يستنبطوا منها بعض الفروض، وهذه المجموعات من القضايا الموائمة لجزء من مجال معين أو لعدد من الظواهر المترابطة تسمى نماذج Models، والنماذج هي تصورات فكرية مبسطة ومنظمة العناصر مترابطة في صيغة مخططات معينة، ويمكن اعتبار النماذج والنظريات مخططات تفسيرية ولكن النماذج تكون إلى حد ما في سياق المحاكاة أو التمثيل الوصفي، وتصمم للمعاونة في تصور ظواهر معقدة بصريا. ومن أمثلة ذلك آلة التصوير لتمثيل إبصار العين الإنسانية، والتصامات البلاستيكية لتمثيل صمامات القلب، ونماذج الطائرات والنماذج هي تجريدات للطائرات والخرائط الحقيقية، وربما يستخدم الحاسوب في تكوين نموذج للعقل البشري، أو محاكاة مشكلات إدارية متسعة النطاق تتضمن تسكين الأفراد في الوظائف المختلفة. ويمكن أن تكون النماذج رسوما، أو محاكاة لفظية أو رقمية أو محاكاة فيزيائية، كما يمكن أن تكون استراتيجية، أو خطة حيث ان طبيعتها الأساسية مماثلة للنظريات لأنها تركز على عدد قليل من العناصر التي تمثل واقعا في مجمله

- لكن ما يعيب الدراسة استخدام نتائج الدراسات السابقة للمقارنة الرمزية وليس التفصيلية، وترك خلفية الدراسة ومواضيعها النظرية سائبة دون الرجوع اليها بعد انتهاء الباحث من جمع المعلومات وعدم تحليل النتائج من احدى مفاهيم أو قضايا النظرية، وهذه الأخطاء توهن الرسالة، حيث كان لابد من الاهتمام بالنظرية العلمية والتوجه النظري في الدكتوراه أعلى منها في الماجستير.



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

