

مهارات بحثية 1

Prepared by عبدالعزيز سليمان سبهاني

MGM 777

Lecture 8



08

التكليف الثامن

مقال هذا الأسبوع هو (دور إدارة علاقات العملاء الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة : دراسة حالة شركة مصر للطيران) ، وبناء على التكليف الثامن والذي يقتضي نقد عدد اثنين من الدراسات السابقة ، وقبل البدء بذلك أورد ان الدراسة حظيت بعدد متنوع من الدراسات السابقة والتي امتزجت بين دراسات عربية وأخرى اجنبية ، ولها علاقة ارتباط بالدراسة ، كما راعت الدراسة وجود بعض العناصر والتي يجب توافرها عند كتابة الدراسات السابقة ، تضمنت فقط اسم الباحث وسنة النشر ونتيجة الدراسة ، وقد اغفلت العناصر الأخرى وهي هدف الدراسة ومنهجها والتوصيات والمقترحات ، وعلى الرغم من أهمية الدراسات السابقة الا انها لم تأخذ حقها في العمق ، فقد اقتصرنا على الوصفية مع الاختزال .

نبدأ مع الدراسة الأولى (منصور 2024) وهي : ان دمج استراتيجيات إدارة علاقات العملاء الإلكترونية يساهم في خفض التكاليف وتحسين

08

التكليف الثامن

رضا العملاء وتعزيز استمرارية العلاقة معهم ، نجد هنا ان ما سبق مجرد نتائج للدراسة ، وهذا جيد الا انها لم توضح الهدف من الدراسة ، ولم تعرض حجم العينة واداة الدراسة ، فالاختصار افقد المعنى الحقيقي لوجود العامود الفقري للدراسة ، وهو الدراسات السابقة .

الدراسة الثانية (زكي العزاب 2024) ، والتي أورد فيها ان ممارسات الحوكمة المحلية في شركات الطيران تؤثر ايجابياً في الميزة التنافسية رغم التحديات التكنولوجية وثقافة الإدارة ، يظهر بوضوح عدم اتساق العبارات السابقة مع الدراسة ، فلم يبرر ادراج مصطلح (الحوكمة) ! ، وايضاً نجد هنا الاختزال ، مع اغفال كامل للعناصر الواجب توفرها عند الاستشهاد بالدراسات الأخرى .

في الدراسات السابقة من المهم عدم التقليل من شأن المعلومات التي تساعد القارئ على الربط بين الدراسة الحالية والسابقة ، وحتى تكون العودة إلى الدراسات السابقة صحيحة ، يجب أن تلتزم الدراسة بمجموعة من الشروط منها تعريف الباحث بالصعوبات التي وقع فيها الباحثون الآخرون

08

التكليف الثامن

وماهية الحلول التي تم التوصل اليها ، مع التزود بالأدوات والإجراءات التي يمكن الاستفادة منها ، والاستفادة من نتائج البحوث والدراسات السابقة ، فهي تساعد في اختيار أداة أو وسيلة أو تصميم أداة مشابهة لأداة أخرى ناجحة لتلك البحوث (2004 حسن) .

من وجهة نظري ، فإن قلة المعلومات من الدراسات السابقة ، أدى الى وجود مقارنات بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة امتازت بالضعف ، كونها وصفية ، ودون وجود أوجه التشابه والاختلاف .

اخيراً ، لم تراعي الدراسة محل النقد في الدراسات السابقة ، التسلسل الزمني من الاقدم الى الاحدث ، انما اتخذت شكل آخر وهو من الأحدث الى الاقدم .

08

رابط المقال

https://jsst.journals.ekb.eg/article_467140_6bb9fd130a3e7fb4b82d0949031e43e5.pdf



Thank You