

قضايا بحثية 2

إعداد الطالب:
إعداد الطالب:
فصل الشهري
فيصل الشمري



رسالة الماجستير موضوع التكليف:

مدى إدراك المديرين لأسلوب المقارنة المرجعية في الأعمال الالكترونية واثره على تحقيق التفوق التنافسي لدى البنوك الكويتية

مبارك مطلق المطيري
جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا
2011م

المهمة الثانية:

تقييم الإطار النظري للرسالة

إن الإطار النظري لابد أن يعكس أجزاء العنوان تماماً، فعادة البحوث العلمية يُكتب عنوانها انعكاساً لما تحويه من جزئيات، ومن ضمنها جزء الإطار النظري الذي يُفصل كل مصطلح في العنوان، ولما كان للإطار النظري من أهمية مرتبطة بالعنوان، وجب علينا نقد الإطار النظري لرسالة الماجستير -محور التكاليف- لمعرفة نقاط القوة والضعف في التأطير النظري الذي قام به الباحث.

فلو تطرقنا لأجزاء الإطار النظري والذي يعد وفق عرف الجامعة مكان تقديم الرسالة العلمية – جامعة الشرق الأوسط، الأردن- فصلاً مستقلاً بعنوان «الإطار النظري والدراسات السابقة» لوجدنا أن جزء الإطار النظري قد تناول معظم مصطلحات عنوان الرسالة ماعدا التفوق التنافسي.

فقد تناول الباحث أولاً مصطلح المقارنات المرجعية، وابتدأ بالتطور التاريخي للمصطلح منذ نشأتها من المجالات الأخرى وصولاً إلى استخدامه في علم الإدارة، ومن ثم انتقل إلى التعريف بالمصطلح وما يرادفه من مصطلحات ذات علاقة لينتهي في الأخير بوضع تعريفاً إجرائياً خاصاً به يلخص ما سبق تناوله من تعاريف ومراحل تطور.

ثم تطرق الباحث إلى أنواع المقارنة المرجعية وهذا يعتبر من التسلسل في عرض المفهوم، فأوضح الأنواع كافة، ومن ثم ذكر خصائص كل نوع والأساس الذي يقوم عليه، ونطاق استخدامه، فهناك عدد من الأنواع يحددها الأساس المستخدم، والنطاق الواجب التطبيق فيه.

بعد ذلك انتقل الباحث إلى الإشارة إلى مراحل عملية المقارنة المرجعية، مما يعني إن الباحث قد وضع الإطار العملي للتطبيق، فحدد هناك مراحل التطبيق الأساسية، وما تتطلب من مهام ووظائف، كما حدد الجهة المسؤولة عن المرحلة وعملية تطبيقها.

ثم بعد ذلك تطرق الباحث إلى متطلبات تطبيق عملية المقارنات المرجعية، والنقاط الواجب توافرها للتطبيق، لينتقل بعد ذلك إلى منافع المقارنات المرجعية، والآثار التي تحدثها المقارنة المرجعية والتي تنشدها منظمات الأعمال كافة.

في حين إن الباحث لم يغفل عن ذكر معوقات تطبيق عملية المقارنات المرجعية، وما الذي يجب على المنظمات تجنبه من أجل كفاءة العملية.

وبالنظر إلى ما أورده الباحث عن مصطلح المقارنات المرجعية كإثراء نظرياً لجزء من مصطلحات العنوان، نجد أن الباحث قد استعرض الموضوع بسلسلة وترابط، بداية بالتطور التاريخي، ومروراً بالتعريف والأنواع ومراحل التطبيق فمنافع التطبيق، وانتهاءً بمعوقات تطبيق عملية المقارنة المرجعية، معتمداً في ذلك على العديد من المراجع والأدبيات السابقة في مجال الإدارة وغيرها من المجالات الأخرى.

وعند انتقالنا للحديث عن مصطلح الأعمال الالكترونية كجزء من مصطلحات عنوان الدراسة نجد إن الباحث قد أخذ لمحة سريعة عن تطور مفهوم الأعمال الالكترونية ثم انتقل إلى تعريف الأعمال الالكترونية، والمصطلحات المرادفة لها، وما يشمله مصطلح الأعمال الالكترونية من مصطلحات فرعية.

ثم انتقل الباحث بالتطرق إلى البنية التحتية للأعمال الالكترونية، والتي تتكون من: الأجهزة، والبرمجيات، والشبكات، والموارد البشرية، وقام بالتطرق إليها كل على حدة بتفصيل إيضاحي.

في حين إن الباحث أغفل الحديث عن مكون مهم من مكونات البنية التحتية للأعمال الالكترونية وهو «المعلومات» فما الفائدة من تلك المكونات المذكورة ما لم تكن المعلومات الوقود الخام لتشغيلها ؟!!!!

بعد ذلك تحدث الباحث عن إدارة الأعمال الالكترونية وعوامل نجاحها، واستعرض في هذا الموضوع عدداً من الأساليب الواقعية التطبيقية لإدارة الأعمال الالكترونية وما تقدمه من خدمات للمستخدم، وماذا يجب أن يكون عند تقديم الخدمة لكي نضمن أنها حققت الهدف المنشود.

ولو قام الباحث هنا بدمج العديد من استراتيجيات الإنتاج والعمليات كاستراتيجيتي السحب والطلب واستراتيجيات التسويق لكان ذلك أفضل.

بعد ذلك تحدث الباحث عن إدارة الأعمال الالكترونية وعوامل نجاحها، واستعرض في هذا الموضوع عدداً من الأساليب الواقعية التطبيقية لإدارة الأعمال الالكترونية وما تقدمه من خدمات للمستخدم، وماذا يجب أن يكون عند تقديم الخدمة لكي نضمن أنها حققت الهدف المنشود.

ولو قام الباحث هنا بدمج العديد من استراتيجيات الإنتاج والعمليات كاستراتيجيتي السحب والطلب واستراتيجيات التسويق لكان ذلك أفضل.

وكان بعد ذلك انتقل الباحث إلى دوافع تطبيق الأعمال الالكترونية من ناحية: تقنية، واقتصادية، وتنظيمية.

ومن الطبيعي أن يتطرق الباحث لدوافع التطبيق، وبما انتشر بكثرة في الأدبيات العلمية نجد إن الأعمال الالكترونية تعد مطلباً أساسياً ودافعاً رئيسياً لقيام منظمات الأعمال برقمنة عملياتها وتقديم الخدمات إلكترونياً لما يضيف للعملاء منافع إضافية سواء كانت هذه المنافع: حيازية، أو مكانية، أو زمانية، أو شكلية.

وكان بعد ذلك انتقل الباحث إلى دوافع تطبيق الأعمال الالكترونية من ناحية: تقنية، واقتصادية، وتنظيمية.

ومن الطبيعي أن يتطرق الباحث لدوافع التطبيق، وبما انتشر بكثرة في الأدبيات العلمية نجد إن الأعمال الالكترونية تعد مطلباً أساسياً ودافعاً رئيسياً لقيام منظمات الأعمال برقمنة عملياتها وتقديم الخدمات إلكترونياً لما يضيف للعملاء منافع إضافية سواء كانت هذه المنافع: حيازية، أو مكانية، أو زمانية، أو شكلية.

وقد قام الباحث بعد ذلك بالتطرق إلى التفوق التنافسي للأعمال الالكترونية، فلم يعطي هذا المصطلح حقه الكافي ضمن العنوان، وبرأيي فقد التبس عليه مصطلح التفوق التنافسي، ومميزات التجارة الالكترونية التي أخذ بالحديث عنها ولم يشر إلا في النهاية إلى تعريف التفوق التنافسي، ولم يتطرق إلى أهمية التفوق التنافسي أو إلى أبعاد التفوق التنافسي التي اتفقت عليها أغلب أدبيات الإدارة: (الجودة، الكلفة، المرونة، وقت التسليم)، والتي تعد مطلباً أساسياً هنا.

ومما يؤخذ على الباحث بعدما تقدم نجد أنه قام بإعادة الحديث عن مصطلح الأعمال الالكترونية والبيع والشراء عبر الانترنت، كذلك وتحدث عن التجارة الالكترونية، وأنواعها وهو من السرد الذي لا أهمية له ولن يضيف شيئاً لإثراء النظري للرسالة، خاصة وأنه لم يعطي مصطلح التفوق التنافسي حقه الكافي من التأطير والإثراء النظري، في حين يغيب الإثراء النظري والحديث عن الأعمال الالكترونية والتفوق التنافسي في قطاع البنوك وفق ما تطرقت له الدراسات السابقة.

وبالنظر إلى الجزء الثاني وهو الدراسات السابقة نجد إن الباحث قسمها إلى جزئين:
الدراسات العربية، والدراسات الأجنبية، فكانت الدراسات التي تم استعراضها في هذا
الجزء تتوافق مع مصطلحات عنوان الرسالة، فبعض الدراسات تحدثت عن موضوع
المقارنات المرجعية وهي غالبية الدراسات الأجنبية في حين تحدثت بعض
الدراسات عن الأعمال الالكترونية والمصطلحات التي تندرج تحتها، مثل: التجارة
الالكترونية، والتسويق الالكتروني، في حين تحدثت بعض الدراسات عن الميزة
التنافسية.

كما إن الأدبيات السابقة التي تم استعراضها في الرسالة تنوعت بين دراسات تطبيقية ودراسات نظرية، في حين إن الدراسات التطبيقية أجريت في عدة دول وبيئات مختلفة أوروبية وآسيوية، كما إن الدراسات التطبيقية أجريت في عدة قطاعات مختلفة من ضمنها قطاع البنوك، إلا أن الباحث يُعاب عليه استعراض تقرير لأحد الشركات ضمن الدراسات السابقة، وهذا غير مقبول إطلاقاً في العرف البحثي لإعداد الرسائل العلمية، فإذا كان استعراض الكتب العلمية غير مقبول، فمن الطبيعي أن استعراض التقارير غير مقبول إطلاقاً.

ختاماً:

ومما سبق وتقدم نخلص بالآتي:

- إن هناك شمولية في الأدبيات المستعرضة لبناء الرسالة العلمية.
- إن هناك ترابطاً في الأفكار لمصطلح المقارنات المرجعية، ومصطلح الأعمال الالكترونية إلى جزئية دوافع تطبيق الأعمال الالكترونية، في حين إن هناك لبس في عرض مصطلح التفوق التنافسي، وإلى هنا ينتهي الإطار النظري الصحيح، وما بعده من تكرار يعاد النظر فيه ويدمج مع الجزئيات السابقة.

- سلامة المصادر الموثوقة التي استند إليها الباحث عند كتابة رسالته العلمية، والبرهان في ذلك إن الرسالة قد أجيّزت بعد مناقشة علمية في أحد أعرق الجامعات العربية، وما ترتب على ذلك من تعديلات بعد المناقشة بما يعزز من جودتها، وكان أعضاء لجنة المناقشة ممن ذاع صيتهم في علم الإدارة مثل: د. نعمة الخفاجي فمن المستحيل أن تمر رسالة عليهم دون مراجع موثوقة.



Thank You