

Вероніка Рудченко, Хуан-Карлос Мартін, Марія-Вікторія Санчез-Ребуль

Бібліометричний аналіз дослідження з теми «задоволеність клієнтів»

Метою цього дослідження є аналіз еволюції публікацій з теми «задоволеність клієнтів» з використанням бази даних Scopus англійською мовою за період з 1954 до 2016 рр. Методологією, використаною в цій статті, є огляд літератури, а саме 2753 наукових статей та 156 журналів. Після складання списку топ-100 публікацій з теми «задоволеність клієнтів», можна зробити висновок, що автори використали майже однакові методи дослідження та збору даних. Основні результати показують підвищений інтерес до цієї теми у різних соціальних та економічних науках, а також в різних країнах. Важливі наукові журнали також збільшують кількість публікацій з теми «задоволеність клієнтів». Окрім значного інтересу до цієї теми у наукових колах, міжнародної літератури з цієї теми все ще мало. Наш підхід, в основі якого лежить створення бази даних з використанням систематичного процесу відбору англомовних публікацій у сфері соціальних та економічних наук, є ефективним інструментом, що може бути використаний для оглядів літератури в усіх сферах в межах соціальних та економічних наук. Наскільки відомо, бібліометричний аналіз вперше використовується для дослідження з теми «задоволеність клієнтів», отже, це також є новим аспектом цієї статті, вартим висвітлення.

Keywords: задоволення клієнтів, огляд літератури, аналітичний підхід.

JEL Classification: C80, E21, Y10.



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license, що дозволяє повторне використання, розповсюдження та відтворення, забороняє використання матеріалів у комерційних цілях та вимагає наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.

Вероніка Рудченко, Хуан-Карлос Мартін, Марія-Вікторія Санчез-Ребуль

Библиометрический анализ исследования по теме «удовлетворенность клиентов»

Целью этого исследования является анализ эволюции публикаций по теме «удовлетворенность клиентов» с использованием базы данных Scopus на английском языке за период с 1954 до 2016 годов. Методологией, использованной в этой статье, является обзор литературы, а именно: 2753 научных статьи и 156 журналов. После составления списка топ-100 публикаций по теме «удовлетворенность клиентов», можно сделать вывод, что авторы использовали почти одинаковые методы исследования и сбора данных. Основные результаты показывают повышенный интерес к этой теме в разных социальных и экономических науках, а также в разных странах. Важные научные журналы также увеличивают количество публикаций по теме «удовлетворенность клиентов». Кроме значительного интереса к этой теме в научных кругах, международной литературы по этой теме все еще мало. Наш подход, в основе которого лежит создание базы данных с использованием систематического процесса отбора англоязычных публикаций в сфере социальных и экономических наук, является эффективным инструментом, который может использоваться для обзора литературы во всех сферах в рамках социальных и экономических наук. Насколько известно, библиометрический анализ впервые используется для исследования по теме «удовлетворенность клиентов», то есть, это также является новым аспектом этой статьи, достойным освещения.

Ключевые слова: удовлетворенность клиентов, обзор литературы, аналитический подход.

JEL Classification: C80, E21, Y10.



Статья находится в открытом доступе и может распространяться на условиях лицензии Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license, что позволяет повторное использование, распространение и воспроизведение, запрещает использование материалов в коммерческих целях и требует присутствия соответствующей ссылки на оригинальную версию статьи.