

2024

قضايا بحثية (٢)

المهمة السابعة : كتابة النتائج

إعداد وتقديم :د. عايد الرشيدى



المهمة السابعة : كتابة النتائج

- في هذه المهمة، سيقوم الطالب بتقييم [رسالتين ماجستير](#) فصل النتائج كما لو كنت قد أجريت البحث، مع التركيز على عرض البيانات بشكل واضح.

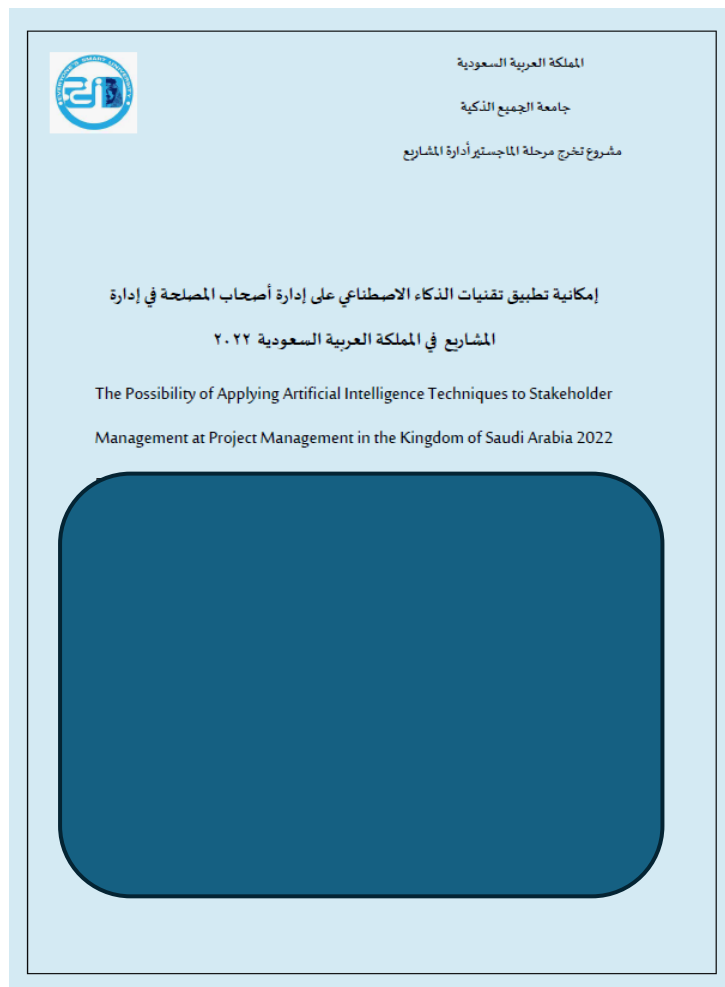
طريقة التقييم:

- ٥ درجات: وضوح النتائج.
- ٥ درجات: استخدام وسائل بصرية (جداول، رسوم بيانية).

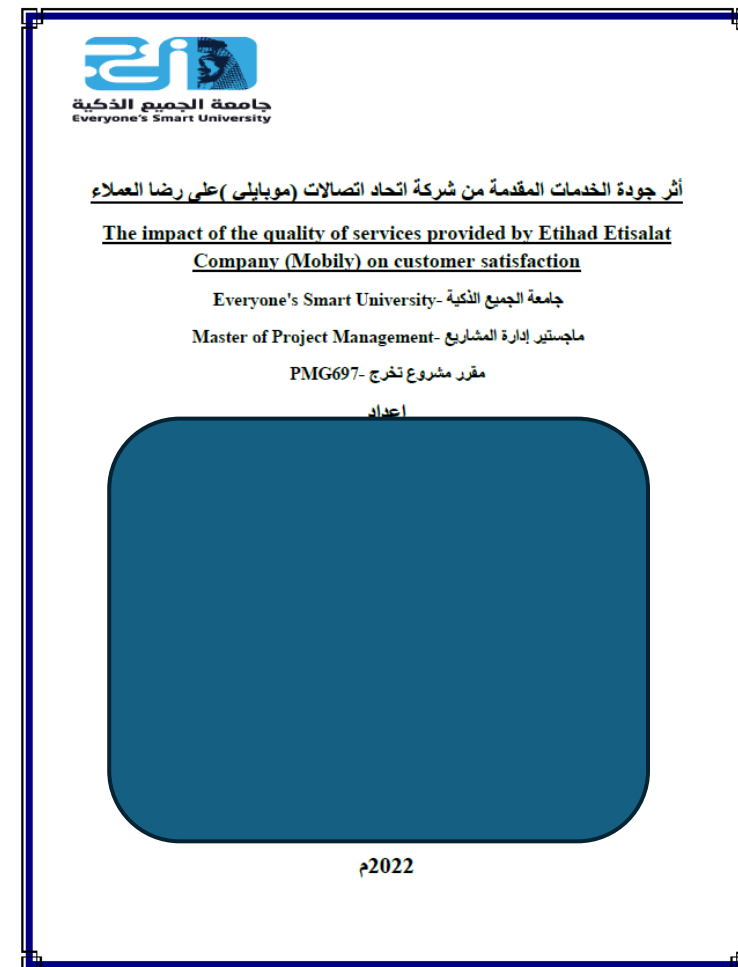


رسائل الماجستير المختارة

الرسالة الثانية



الرسالة الأولى



الرسالة الأولى

- الرسالة الحالية تتناول مفهوم إداري حديث ومعاصر في مجال جودة الخدمات وأثره على رضا العميل بعنوان (أثر جودة الخدمات المقدمة من شركة اتحاد اتصالات (موبايلي) على رضا العملاء رسالة مقدمة للحصول على درجة (الماجستير) في (إدارة المشاريع). - ٢٠٢٢ م
- الرسالة تتناول متغيرين المتغير (المستقل) : جودة الخدمات بشركة الاتصالات – المتغير (التابع) : رضا العملاء
- سيتم تقييم : فصل كتابة وعرض النتائج بالرسالة



أولاً: تقييم عرض النتائج

قام الباحث بعرض النتائج مستخدماً من الوسائل البصرية:

- الجداول التكرارية
- الطريقة الانشائية لوصف الجداول
- حيث كانت طريقة عرض البيانات واضحة
- صمم الباحث جداول مناسبة لعرض نتائج البحث
- الجداول منظمة تنظيماً منطقياً ومنهجياً موحداً

الجدول رقم (5)

أثر درجة التعاطف على جودة خدمات شركة اتحاد اتصالات (موبايلي) كما يدركها عينة من

الجدول رقم (4)

أثر درجة الضمان على جودة خدمات شركة اتحاد اتصالات (موبايلي) كما يدركها عينة من عملاء

الجدول رقم (3)

أثر درجة الاستجابة على جودة خدمات شركة اتحاد اتصالات (موبايلي) كما يدركها عينة من

الجدول رقم (2)

أثر درجة الاعتمادية على جودة خدمات شركة اتحاد اتصالات (موبايلي) كما يدركها عينة من

الجدول رقم (1)

تأثير الجوانب المادية الملموسة على جودة خدمة شركة اتحاد اتصالات (موبايلي) من خلال عينة من عملاء الشركة:

الفرضية	R	R ²	قيمة (f)	مستوى الدلالة
المادية	0.78	0.61	12.863	0.051

ثانياً : تقييم وضوح النتائج

5

الجدول رقم (4)

أثر درجة الضمان على جودة خدمات شركة اتصالات (موبايلي) كما يدركها عينة من عملاء الشركة

الفرضية	B	R	R ²	قيمة (f)	مستوى الدلالة
الضمان	0.73	0.74	0.60	11.914	0.036

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة R تساوي 0.74 مما يدل على العلاقة بين درجة ضمان جودة خدمة شركة اتصالات (موبايلي) ، وبحسب قيمة R يمكن اعتبارها قيمة قوية. صلة. بقدر ما يتعلق الأمر بمعامل التحديد R² فهو يساوي 0.60 مما يدل على مساهمة عامل الجودة في حالة ثقة العميل في الشركة مما يعني رفض الفرضية الرئيسية. مستوى 0.05 بين الرضا عن درجة ضمان الخدمة والدرجة الفعلية لجودة هذه الخدمات. "هذه النتيجة مدعومة بـ (F = 11.914) ومستوى ذو دلالة إحصائية (Sig. = 0.036) ، أقل من 0.05 ، أي ، النسبة المئوية للباحثين الذين يوافقون على قبول فرضية.

جدول رقم (3)

أثر درجة الاستجابة على جودة خدمات شركة اتصالات (موبايلي) كما يدركها عينة من عملاء الشركة:

الفرضية	B	R	R ²	قيمة (f)	مستوى الدلالة
الاستجابة	0.74	0.76	0.62	12.032	0.052

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة R تساوي 0.76 ، وهو ما يمثل العلاقة بين استجابة شركة اتصالات (موبايلي) لجودة الخدمة. ووفقاً لقيمة R ، تعتبر علاقة قوية. بما أن معامل التحديد R² هو المعني ، فهو يساوي 0.62 ، وهو إظهار مساهمة عامل الجودة في الخدمة في حالة السرعة التي يستجيب بها مزود الخدمة لمكالمات العملاء ، وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية الأولى وقبول الفرضية البديلة ، التي تنص على أن "استجابة العميل لخدمات شركة اتصالات (موبايلي) مرتبطة بـ" يوجد فرق مهم إحصائياً عند مستوى 0.05 بين درجات الجودة الفعلية ". تؤكد هذه النتيجة القيمة (F = 12.032) ومستوى الأهمية الإحصائية (Sig = 0.052) لكل منها أقل من 0.05 أي وافق الباحثون على قبول نسبة الفرضية.

• أتت تعليقات الباحث دقيقة بعد عرض كل

جدول

• قام الباحث بتفسير النتائج بكل جدول

بطريقة واضحة

• قام الباحث بشرح واضح لدلالات النتائج

وما ان كانت تثبت الفرضية او تنفيها

• على سبيل المثال لا الحصر في جدول

(٣) ، (٤)

ثالثاً : تقييم ارتباط النتائج بفرضيات البحث

- عرض الباحث نتائج البحث وفقاً لفروض البحث
عرضاً دقيقاً وواضحاً (ه) فروض يقابلها ه إجابات
مثبتة بالنتائج (كما هو موضح
- نتائج البحث مرتبطة ارتباطاً وثيقاً مع الإطار
النظري (الجودة ورضا العميل) الذي استند
عليه الباحثون
- جاءت النتائج مترابطة مع باقي خطوات البحث
- جاءت النتائج ملائمة مع الأساليب الإحصائية
المستخدمة

فروض البحث

- الفرضية الأولى: لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين توقعات العملاء لتوافر الجوانب المادية الملموسة لخدمات الاتصالات والجودة الفعلية لهذه الخدمات لصالح رضا العملاء للجوانب المادية الملموسة.
- الفرضية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين رضا العملاء عن درجة الاعتماد على خدمات شركة الاتصالات والجودة الفعلية لتلك الخدمات.
- الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 في رضا العملاء بين درجة الاستجابة لخدمات الاتصالات والدرجة الفعلية لجودة تلك الخدمات.
- الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين رضا العملاء عن درجة ضمان الخدمة المقدمة من شركة اتحاد اتصالات (موبايلي) والدرجة الفعلية لجودة هذه الخدمات.
- الفرضية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجة رضا العملاء حول درجة التعاطف مع العملاء والجودة الفعلية لخدمة شركة اتحاد اتصالات (موبايلي) عند مستوى 0.05.

الفرضية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجة رضا العملاء حول درجة التعاطف مع

العملاء

الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 في رضا العملاء بين درجة

الفرضية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين رضا العملاء عن درجة

الاعتماد على خدمات شركة الاتصالات والجودة الفعلية لتلك الخدمات

1-اختبار الفرضيات:

الفرضية الأولى: لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين توقعات العملاء لتوافر الجوانب المادية الملموسة لخدمات الاتصالات والجودة الفعلية لهذه الخدمات لصالح رضا العملاء للجوانب المادية الملموسة.

الجدول رقم (1)

تأثير الجوانب المادية الملموسة على جودة خدمة شركة اتحاد اتصالات (موبايلي) من خلال عينة من عملاء الشركة:

الفرضية	R	R ²	قيمة (f)	مستوى الدلالة
المادية	0.78	0.61	12.863	0.051

كما يتضح من الجدول أعلاه ، فإن قيمة R تساوي 0.78 ، والتي تمثل العلاقة في الجانب المادي لخدمة شركة الاتصالات. ووفقاً لقيمة R والمصطلحات ، يعتبر هذا عاملاً قوياً للعلاقة معامل التحديد R² يساوي 0.61 ، مما يدل على أن الشركة لديها سلعة ، وأن مساهمة عوامل الجودة من الجوانب المادية مثل المعدات والتكنولوجيا الحديثة تعني رفض الفرضية الأولى وقبول الفرضية البديلة التي تنص على

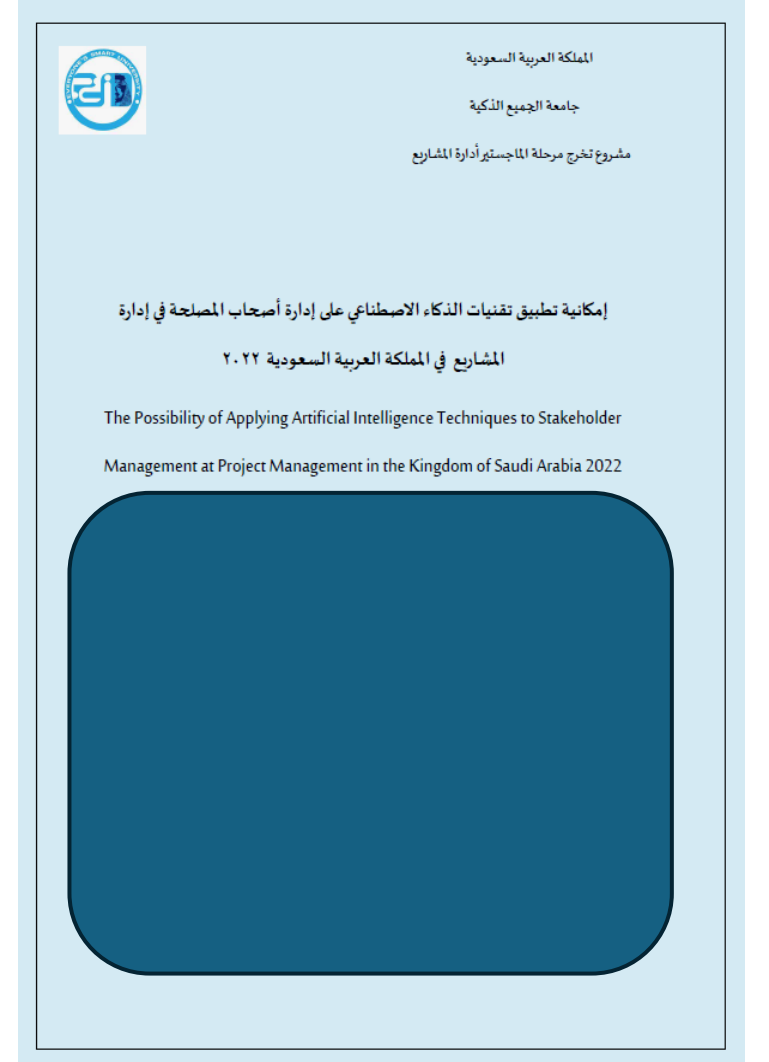
تلخيص تقييم كتابة النتائج - الرسالة الاولى

- قام الباحث بعرض وكتابة النتائج بطريقة واضحة
- صمم الباحث جداول مناسبة لعرض نتائج البحث ومنظمة
تنظيماً منطقياً
- عرض الباحث نتائج البحث وفقاً لفروضه عرضاً دقيقاً وواضحاً .
- نتائج البحث ملائمة للأساليب الإحصائية المستخدمة
- كانت النتائج التي توصل إليها موضوعية وصحيحة



الرسالة الثانية

- الرسالة الحالية تتناول مفهوم إداري حديث ومعاصر في مجال الذكاء الاصطناعي والإدارة بعنوان (امكانية تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي على إدارة أصحاب المصلحة في إدارة المشاريع) بالملكة العربية السعودية - رسالة مقدمة للحصول على درجة (الماجستير) في (إدارة المشاريع). - ٢٠٢٢ م
- الرسالة تتناول متغيرين المتغير (المستقل) : تقنيات الذكاء الاصطناعي – المتغير (التابع) : أصحاب المصلحة في إدارة المشاريع
- سيتم تقييم : فصل كتابة وعرض النتائج بالرسالة



تقييم عام وملخص للدراسة الثانية

- حيث قام الباحثون بعرض نتائج الدراسة في أقل من صفتين

- لم يقيم الباحثون بعرض أي جداول باستثناء جدول يوضح ثبتت أداة الدراسة

- لم يتم استخدام أي وسائل بصرية (جداول او رسوم بيانية) لعرض النتائج

- لم يتم الإجابة على فرضيات البحث

- لم يتم توضيح الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل النتائج

- لم يوفق الباحث بشكل عام في عرض النتائج وربطها بباقي خطوات الرسالة

الفصل الخامس: نتائج الدراسة:

ثبات أداة الدراسة:

لقياس ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) تم استخدام معامل ألفا كرونباخ، ويوضح الجدول رقم (١) معامل الثبات لمحاوَر أداة الدراسة، حيث أن أداة الدراسة تتمتع بثبات مقبول إحصائياً، وجاء الثبات العام للدراسة (٠,٩٧٨) وهي معاملات ثبات مرتفعة يمكن الوثوق بها في تطبيق أداة الدراسة.

محور الدراسة	عدد العبارات	ثبات المحور
أمكانية تطبيق الذكاء الصناعي لأصحاب المصلحة في إدارة المشاريع (الردود)	٤	٠,٩٧٨

جدول رقم ٣: معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

نتائج الاستبانة:

- تبين أن أفراد الدراسة موافقون بشدة على تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في إدارة المشاريع على أصحاب المصلحة مفيد بنسبة (٥١%) وعندهم (١١٧) ، بينما (٤١) % موافقون تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في إدارة المشاريع على أصحاب المصلحة مفيد وعندهم (٩٣) ، بينما (٧) % محايدون حول تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في إدارة المشاريع على أصحاب المصلحة مفيد وعندهم (١٧).
- تبين أن أفراد الدراسة موافقون بشدة ويرون بأن تقنيات الذكاء الاصطناعي في إدارة المشاريع لها دور في صنع القرار لدى أصحاب المصلحة بنسبة (٤٠%) وعندهم (٩٢) ، بينما (٤٧) % موافقون ويرون بأن تقنيات الذكاء الاصطناعي في إدارة المشاريع لها دور في صنع القرار لدى أصحاب المصلحة وعندهم (١٠٨) ، بينما (٩) % محايدون حول تقنيات الذكاء الاصطناعي في إدارة المشاريع لها دور في صنع القرار لدى أصحاب المصلحة وعندهم (٢٠) . وتبين أن ما نسبته (٣%) غير موافقين ، في حين أن (١) % غير موافقين بشدة.
- تبين أن أفراد الدراسة موافقون بشدة ويرون بأنه يمكن لتقنيات الذكاء الاصطناعي في إدارة المشاريع تحديد أسباب تأخر المشاريع لدى أصحاب المصلحة بنسبة (٣٥%) وعندهم (٨١) ، بينما (٤٠) % موافقون ويرون

بأنه يمكن لتقنيات الذكاء الاصطناعي في إدارة المشاريع تحديد أسباب تأخر المشاريع لدى أصحاب المصلحة وعندهم (٩٢) ، بينما (١٦) % محايدون ويرون بأنه يمكن لتقنيات الذكاء الاصطناعي في إدارة المشاريع تحديد أسباب تأخر المشاريع لدى أصحاب المصلحة وعندهم (٣٧) . وتبين أن ما نسبته (٧) % غير موافقين ، في حين أن (١) % غير موافقين بشدة.

- تبين أن أفراد الدراسة موافقون بشدة ويرون بأن تقنيات الذكاء الاصطناعي في إدارة المشاريع تحديد المخاطر المستقبلية لأصحاب المصلحة بنسبة (٣٥%) وعندهم (٨١) ، بينما (٤٠) % موافقون ويرون بأن تقنيات الذكاء الاصطناعي في إدارة المشاريع تحديد المخاطر المستقبلية لأصحاب المصلحة وعندهم (٩١) ، بينما (١٧) % محايدون ويرون بأن تقنيات الذكاء الاصطناعي في إدارة المشاريع تحديد المخاطر المستقبلية لأصحاب المصلحة وعندهم (٤٠) . وتبين أن ما نسبته (٧) % غير موافقين ، في حين أن (١) % غير موافقين بشدة.

توصيات الدراسة:

- ضرورة الاستعانة بالمختصين في مجال الذكاء الاصطناعي.
- ضرورة توضيح أهمية تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي على أصحاب المصلحة بإدارات المشاريع.
- العمل على إلحاق أصحاب المصلحة في إدارة المشاريع بدورات تدريبية في الذكاء الاصطناعي.
- الاستفادة من خبرات بعض الدول لتقنيات الذكاء الاصطناعي في إدارة المشاريع.

التقنية

