

2024

قضايا بحثية (٢)

المهمة العاشرة : المراجع المستخدمة في كتابة البحث

إعداد وتقديم: د. عايد الرشيد



المهمة العاشرة : المراجع المستخدمة في كتابة البحث

الوصف: المراجع المستخدمة في كتابة البحث

في هذه المهمة، سيقوم الطالب بتقييم رسالتين ماجستير من حيث المراجع المستخدمة من حيث

- الاتساق والحدثة والتنوع

ملاحظات:

- تشجع هذه المهمة الطلبة في كيفية تأثير المراجع المستخدمة على جودة البحث. كما تساعدكم
- على تطوير مهارات البحث والتحليل اللازمة في دراساتهم

طريقة التقييم:

- ٥ درجات: وضوح المراجع.
- ٥ درجات: التنوع.

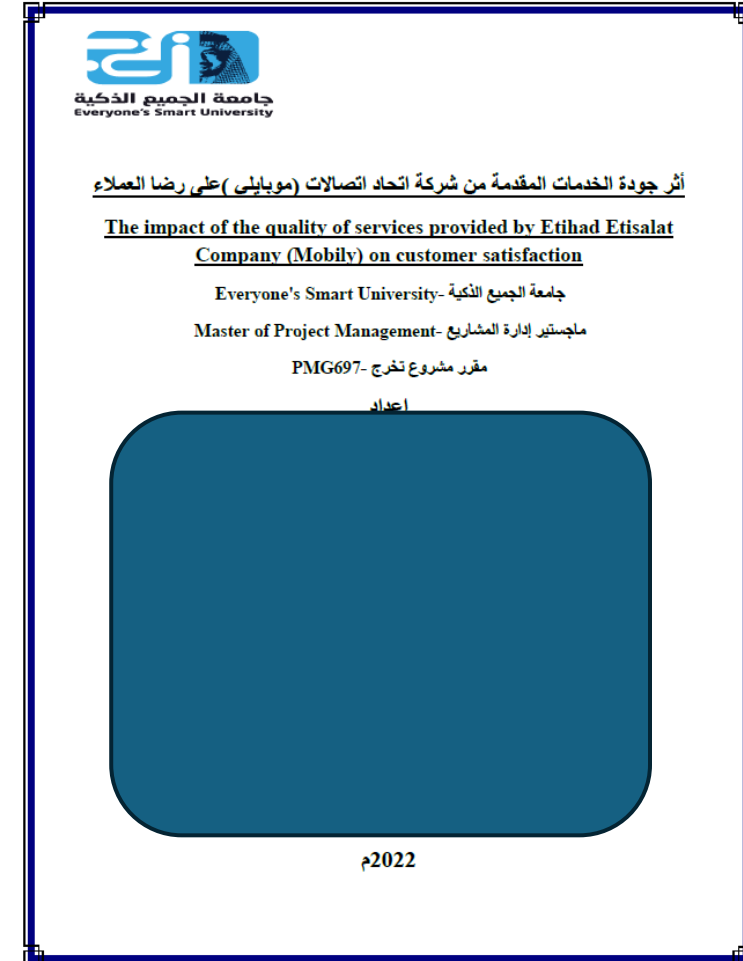


رسائل الماجستير المختارة

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 : كتابة الاستنتاجات والتوصيات



تقييم المراجع المستخدمة في كتابة البحث

باستعراض قائمة المراجع بالدراسة الحالية نجد انه :

- من حيث **حداثة المراجع** فإنها تعد حسب التاريخ مراجع قديمة حيث لا يوجد الا مرجع واحد بتاريخ (٢٠١٨) ، وباقي المراجع يتراوح تواريخها من (٢٠١١) الى (٢٠١٥)
- المراجع **واضحة وتتسق وترتبط بموضوع** الدراسة الحالية حيث تدور حول الجودة ورضا العملاء
- **تنوعت المراجع** من حيث التنوع في مصادر النشر وكذلك الجمع بين المراجع العربية والأجنبية
- عدد المراجع مناسب جدا لتغطية الدراسة الحالية : (٢١) مرجع عربي ، (٥) مراجع اجنبية

المراجع

- أبو معمر، فارس (2005): قياس جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في قطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية) المجلد الثالث عشر، العدد الأول.
- حمود خضير كاظم (2002): إدارة الجودة و خدمة العملاء، الطبعة الأولى، دار المسير للنشر و التوزيع، عمان.
- الدرادكة ، مأمون ، طارق الشيلي (2002): الجودة في المنظمات الحديثة، الطبعة الأولى، دار الصفاء عمان.
- الصيرفي ، محمد (2007) : راقب جودة منتجاتك، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية.
- الطالب (2003): قياس جودة الخدمات البنكية المقدمة من قبل إدارات البنوك الإسلامية العاملة في المملكة الأردنية الهاشمية، الأردن.
- العبادلة، طلال، عاشور، يوسف (2004): تقييم الخدمات التعليمية قياس جودة الخدمات في الجامعة الإسلامية بغزة (حالة برنامج الجامعة الإسلامية بغزة، مجلة الجودة في التعليم العالي، المجلد الأول: العدد الأول.
- عبد الحسنى ، توفيق محمد (2006): قياس الجودة و القياس للمقارن أساليب الحديثة في المعايير و المقاييس، دار الفكر العربي.
- عقيلي، عمر (2001)، المنهجية للتكامل لإدارة الجودة الشاملة، دار وائل للنشر، عمان.
- العلاق، بشير(2004): أساليب تعزيز الولاء لمزودي خدمات الاتصالات الخلية في مجال خدمات الدعم علي الخط وخارج الخط ، دراسة ميدانية — تحليلية الأردن.

- خضير كاظم حمود،)
- خضير كاظم حمود،)
- الطبعة الأولى ، عمان

المراجع الأجنبية

ent de production:

lastiques, A3503,

es et composites,

client dans les

communication

louse, Juillet.

comportement du

roduction: de Iso

ation, Paris.

- عرب ، رتيبة،(2012) : إدارة الج
- إستراتيجيات التدريب في ظل إدارة
- الإقتصادية والعلوم التجارية والعلوم ال
- الخياوي ، قاسم نايف علوان (2009)
- الطبعة الأولى، دار الثقافة، عمان.
- قاسم علوان ، (2005) ، إدارة الج
- الثقافة للنشر والتوزيع ، الطبعة 2.
- عبد الله مسلم،(2004)، إدارة الج
- 25.
- الجضي،خالد بن سعد، إدارة الج
- طبعة 1 .
- حمود، خضير كاظم، إدارة الجودة الش
- البيلاوي،حسن حسين، الجودة الشا
- النهضة العربية، الطبعة 1 .
- أمون الدرادكة ، طارق شيلي ، (12)
- لنشر والتوزيع ، عمان .
- مأمون الدرادكة ، (2014) ، إ
- الأولى،عمان.
- سهيل إلياس،(2014) ، دليل عمل
- ، الطبعة الأولى ، دمشق .

تقييم المراجع المستخدمة في كتابة البحث

مشكلة البحث

تكمن مشكلة البحث في ارتباط رضا المتعاملين بجودة الخدمات المقدمة لديهم وبعدد من العوامل التي تؤثر على صحة شركات الاتصالات وعلى الخدمات المقدمة من قبل شركات الاتصالات، ومن ثم فإذا شركات الاتصالات لن تقدم للمتعاملين مايتوقعونه من جودة خدمات وتطوير في أنظمة شركات الاتصالات فستخسر متعاملينها وسوف يتجهون الى المكاتب الخارجية او الى شركات أخرى.

فجميع شركات الاتصالات في المملكة تسعى الى زيادة رضا متعاملينها لتبقى بيئة اقتصادية ناجحة ولتطور من اقتصاد المملكة لكسب المستثمرين والتجار، وتسعى شركات الاتصالات الى زيادة رضا متعاملينها عن طريق تطوير الخدمات الإلكترونية وتحويل جميع معاملاتها الى معاملات رقمية 100% . وتوفر للمتعاملين جميع مايتحتاجون إليه عن طريق الخدمة الإلكترونية او المكاتب الخارجية التابعة للشركة، وتسعى شركات الاتصالات للتطوير من خدماتها بشكل أكثر لتوفر كل سبل الراحة للمتعاملين لتحقيق تنمية مستدامة للمملكة.

3

وتكمن مشكلة البحث في عدم تقديم الجودة الكافية وعدم تقديم ما يتوقعه المتعامل من شركة اتحاد اتصالات (موبايلي) ، وهذه المشكلة تكون مهمة جداً للمتعاملين والمستثمرين الذين يتعاملون مع شركة اتحاد اتصالات (موبايلي) لان المتعامل يبحث دائماً عن افضل جودة خدمات وعن افضل نظام لخدمته، فان لن توفر شركة اتحاد اتصالات (موبايلي) للمتعامل ما يتوقعه ولن يتم تطوير الجودة فهناك خطورة لان عدم تطوير مايتوقعه المتعامل سيؤدي الى نقص عدد المتعاملين والمستثمرين في شركات الاتصالات.

وعند عدم الوصول الى حل لهذه المشكلة ستواجه شركة اتحاد اتصالات (موبايلي) عقبات كثيرة وكبيرة منها ان المتعامل سيبحث عن مراكز اخرى ليقدم خدماته وبالتالي نقص عدد زوار مبنى الشركة ، وانسحاب المتعاملين من مشاريعهم وعدم تكملتها أو إلغائها فهذه العقبات سوف تؤثر على اقتصاد المملكة ان لن يتم تطويرها وتكمن مشكلة البحث في الإجابة عن السؤال الرئيسي الآتي:

ما هو اثر جودة الخدمات المقدمة من شركة اتحاد اتصالات (موبايلي) في المملكة على رضا العملاء؟

أهمية البحث

بالرجوع لمشكلة الدراسة لتقييم تأثير المراجع وقوة

الاقتباسات على الدراسة الحالية نجد ان :

• لا يوجد اقتباسات من دراسات سابقة استفاد بها

الباحثون مما يقلل من قوة مشكلة الدراسة

تقييم المراجع المستخدمة في كتابة البحث

بالرجوع للدراسات السابقة للتعرف على نوعية الاقتباسات لدى

الباحثون بالدراسة الحالية نجد ان :

- الباحثون اعتمدوا الاقتباس الغير مباشر (كما هو موضح على سبيل المثال لا الحصر) حيث تم عرضها بصورة متوافقة مع موضوع الدراسة الحالية بتحليل نقدي للدراسات السابقة من حيث المشكلة – النتائج – التوصيات وواجه الاختلاف او التشابه مع الدراسة الحالية

- وكذلك نجد من خلال تعليق الباحثون على الدراسات المرجعية السابقة .. تم ربط المراجع ببعضها البعض لتوضيح الفجوات مما يدعم الدراسة الحالية والتي يتضح منها الندرة النسبية لموضوع الدراسة الحالية مما دفع الباحثون للقيام بالدراسة الحالية

الدراسات السابقة

– دراسة هينم (2016م) تناولت الدراسة أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في ترقية الأداء في منظمات قطاع الأعمال.

تمثلت مشكلة الدراسة في ما مدى تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في ترقية الأداء في قطاع الأعمال، هدفت الدراسة إلى تشجيع المنظمات التي تعمل في مجال الخدمات على تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالطرق العلمية السليمة، كما هدفت إلى توضيح دور إدارة الجودة الشاملة في الشركات السودانية العاملة في مجال تقديم الخدمات.

من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: تحددت الجودة الشاملة عن طريق حاجات وتوقعات العميل، أسس الاختيار والتعيين المطبقة في الشركة محل الدراسة أسهمت في توفير الكوادر البشرية القادرة على تحقيق الجودة الشاملة.

ومن أهم التوصيات التي توصلت إليها الدراسة: ضرورة تشكيل فرق عمل في الشركة محل الدراسة لتقديم الدراسات والاقتراحات لتحسين أساليب العمل، لتطبيق إدارة الجودة الشاملة لابد لإدارة الشركة محل الدراسة أن تحتم عملية التدريب في جميع المستويات الإدارية.

اختلفت هذه الدراسة عن الدراسة الحالية في أنها تناولت أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في ترقية الأداء في منظمات قطاع الأعمال بينما تناولت الدراسة الحالية جودة الخدمات وأثرها في تحقيق رضا العملاء في شركة اتحاد اتصالات (موبايلي) في المملكة.

بشكل جيد للقرارات العامة لزيادة التجارب والتعاطف ، لإتبات الخدمة ، لتوضيح وإبلاغ العملاء بالعقبات والتحديات التي واجهتها المفروض على محافظات قطاع غزة.

اختلفت هذه الدراسة عن الدراسة الحالية في أن هذه تناولت قياس جوال من وجهة نظر الزبائن في محافظات قطاع غزة والدراسة الحالية تحقيق رضا العملاء في شركة اتحاد اتصالات (موبايلي) في المملكة.

التعليق على الدراسات السابقة:

النتائج المستخلصة من الإطلاع على الدراسات السابقة:

قام الباحثين بعد الإطلاع على الدراسات السابقة باستخلاص النقاط

- أن هناك علاقة طردية موجبة بين الجودة والكلمة المنطوقة
- أن جودة الخدمة لها تأثير إيجابي على الكلمة المنطوقة الإيجابية والعاملين
- أن الجودة المدركة، والرضا والولاء هي إحدى العوامل الإيجابية .

- وجود تأثير مباشر لأحد أبعاد جودة الخدمة المتعلق في المنطوقة، بينما الأبعاد الأخرى لجودة الخدمة لها تأثير للعملاء

- ترتبط الكلمة المنطوقة بإستراتيجية التسعير والتي تكون كمتحدد لإستراتيجية التسعير التي تتبعها الشركة

20

- هناك علاقة بين الكلمة المنطوقة وحسب العلامة التجارية و
- تعد أهم مصادر الكلمة المنطوقة الصادرة من (الأسرة، الأ المصادر التي يتق فيها العمل.

- يساهم الرضا عن جودة الخدمة المقدمة في تعزيز رضا العملاء

أوجه الاختلاف بين هذه الدراسة والدراسات السابقة:

اتضح للباحث الندرة النسبية في الدراسات التي قامت عليها هذه بضرورة دراسة تأثير جودة الخدمة على العديد من المتغيرات الأخرى وانطلاقاً مما سبق هذا قد دفع الباحث للقيام بهذه الدراسة.

التقييم العام للدراسة (١) عن المراجع المستخدمة

- تمكن الباحثون في عرض قائمة مراجع واضحة سهلة وصحيحة متنوعة ومتسقة مع مشكلة وموضوع البحث
- تمكن الباحثون من الاستفادة من قائمة المراجع وربط المراجع ببعضها البعض لتوضيح الفجوات مما يدعم الدراسة الحالية والتي يتضح منها الندرة النسبية لموضوع الدراسة الحالية مما دفع الباحثون للقيام بالدراسة الحالية



الرسالة الثانية

- الرسالة الحالية تتناول مفهوم إداري حديث ومعاصر في مجال جودة إدارة المشاريع الصحية بعنوان (تأثير المعايير العالمية في جودة إدارة المشاريع الصحية في السعودية) رسالة مقدمة للحصول على درجة (الماجستير) في (إدارة المشاريع). - ٢٠٢٢ م
- الرسالة تتناول متغيرين المتغير (المستقل) : المعايير العالمية – المتغير (التابع) : جودة إدارة المشاريع الصحية في السعودية
- سيتم تقييم : كتابة الاستنتاجات والتوصيات



تقييم المراجع ا

باستعراض قائمة المراجع بالدراسة الحالية نجد انه :

- عدد المراجع مناسب جدا لتغطية الدراسة الحالية : (١٣) مرجع عربي ، (٥) مراجع اجنبية الا ان الباحث لم يراع تنسيق المراجع
- من حيث **حدثا المراجع** فإنها تعد قديمة نسبيا حيث ان أحدثها ٢٠١٨ بينما لم يراع التسلسل الزمني في تنسيق المراجع
- المراجع **غير واضحة حيث ان بعض منها لا يرتبط بموضوع الدراسة الحالية وخاصة المراجع الأجنبية**
- **تنوعت المراجع** من حيث التنوع في مصادر النشر وكذلك الجمع بين المراجع العربية والأجنبية

زيد الجبوري. (2019). **أثر المعايير الدولية لإدارة المشاريع على جودة الضمان الاجتماعي**. تاريخ الاسترداد 10 20 2022. من 45 سعد الدليمي. (2018). **إدارة المشاريع وتطبيقها للمعايير الدولية لتحسين الصناعة**. تاريخ الاسترداد 10 23 2022. من 1.com/file/d/1ncMTbG9ta31RTFSusI3zHHKzA-f3eMAQ/view صالح العامري. (2007). **الخطر في المشاريع- اساليب واستراتيجيات** الاسترداد 10 29 2022 غالب العباسي، و محمد يرهان. (2013). **إدارة الأعمال وفق منظور** ، فراس الحميش. (2018). **ممارسات إدارة الجودة وأثرها على الإبداع** الصغيرة والمتوسطة في الأردن. تاريخ الاسترداد 10 24 22 gle.com/file/d/1H3EFR424Iup4fHgIv2ixrqaPE7vA_SZA/view مباركي صالح. (2019). **دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين الخدمة** المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بـسكرة). تاريخ الاسترداد https://bit.ly/3fdZFdW محمود الخطيب. (2018). **مدى تطبيق شركات المقاولات العاملة في أسلوب الإدارة بالأهداف وأثرها على أداء المشاريع**. تاريخ 11 من com/file/d/1XSazqOKpcCCtCf1pz3Y70VnnvAFESzL-X/view موفق الحمداني ، عدنان الجادري، عامر قنديلجي، عبدالرزاق بني هاشم (2006). **مناهج البحث العلمي**. الأردن، عمان: مؤسسة الوراء هشام عنبر. (2016). **دور المعايير الدولية لإدارة المشاريع في زيادة المؤسسات الأهلية العاملة في قطاع غزة**. تاريخ الاسترداد 19 https://bit.ly/3fik8Ou يوسف الطراونه. (2011). **أثر استراتيجيات العمليات على إدارة الأ** دراسة تطبيقية على مجموعة نفل الصناعية. جامعة الشرق الأوسط

1.4. المراجع:

Artificial (2022). Harsh S. Dhiman ، و Kamal Kant Hiran ، S. Balamurugan ، Ajay Kumar Vyas Hoboken, NJ ; Beverly, MA: Scrivener . **Intelligence for renewable energy systems** .Publishing Success factors of TQM . (2002) . J., Leung, K., Knowles, G. and Gosh, S. Antony & International Journal of Quality .implementation in Hong Kong industries & Reliability Management .صفحة 66. تاريخ الاسترداد 10 28 2022 Li, L. X. (2002, August). **The impact of strategic management decisions on community hospital performance**. Journal of operations management, pp. 389-408. Critical Success Factors of Project Management: . (2012) . L.Ivanova و M.Alexandrova Empirical Evidence from Projects Supported by EU Programmers تاريخ الاسترداد 17 2022 ,10 Important Project Management . (2014) . Divya Chauhan و PRABHAT SRIVASTAVA .knowledge areas for successful delivery of projects in Pharmaceutical Industry International Journal of Pharmamedix India .المصفحات 60-56 المعهد العربي للتخطيط. (2005). **تقييم المشروعات الصناعية**. الكويت. تم الاسترداد من https://archive.org/details/3541pdf4557/page/n3/mode/2up خالد التميمي. (1432-1433). **مدى تطبيق المفاهيم الحديثة لإدارة المشاريع في القطاع العام** بالملكة العربية السعودية . Arab British Academy for Higher Education . تاريخ الاسترداد 10 26 2022 من https://bit.ly/3sl65Vy خالد دهليز ، و هشام عنبر. (2017). **أثر المجالات المعرفية لإدارة المشاريع على جودة المشاريع**. تاريخ الاسترداد 10 20 2022، من https://drive.google.com/drive/folders/1yYfZ7idtDFkKiBAdIvsERCYzLtaYnL

تقييم المراجع المستخدمة في كتابة البحث

2.1 مشكلة الدراسة

إن أهمية إدارة المشاريع تتحقق من خلال تبنيها للمعايير الدولية، والاستفادة من الخبرات والمهارات والمعارف الكامنة لديها، وذلك جراء الحاجة الملحة إلى تحسين جودة المشاريع، وإيصالها إلى حد الكمال، وخلوها من الأخطاء التي قد تقع في المستقبل مما يتطلب توفير المعلومات والبيانات الدقيقة لذلك، والتقييم المستمر لمراحل انجاز المشروع، والعمل على اجراء التحسينات اللازمة باستمرار.

وتكمن المشكلة هي أن المشاريع الصحية في السعودية لا تدرك أهمية المعايير والأسس الدولية بالنسبة لها، وعلاوة على ذلك، وبحسب عمل الباحثين ومعلوماتهم، فإن عدد المشاريع لا يصل إلى المعايير الدولية. وهذا يعني أن العديد منهم يعانون من نقص في الجودة وتدني مستوياتها. لذلك، ومن هنا جاءت هذه الدراسة لإظهار مراحل وخطوات المشروع ضمن نطاق المعايير الدولية وهي تكامل المشروع، نطاق المشروع، وقت المشروع، تكلفة المشروع، جودة المشروع، ادارة مخاطر المشروع ومشتريات المشروع.

• بالرجوع لمشكلة الدراسة لتقييم تأثير المراجع وقوة الاقتباسات على الدراسة الحالية نجد ان :

• لا يوجد اقتباسات من دراسات سابقة استفاد بها الباحثون مما يقلل من قوة مشكلة الدراسة

تقييم المراجع المستخدمة في كتابة البحث

1- اثر قرارات إدارة استراتيجيه العمليات في إدارة المستشفيات عامه

1.2 الإطار النظري والدراسات السابقة

ولأهمية الدراسات في بناء أنموذج البحث وتحديد اتجاهاته سوف نعرض بإيجاز بعض النماذج ذات العلاقة في موضوع البحث:

10

هدف هذه الدراسة هو تطوير نموذج لإدارة العمليات الإ
الأمد والخيارات الخدمية، بواسطة قرارات العمليات وال
وساعدت هذه الدراسة في فهم أفضل قرارات إدارة الع
الأمريكية، وتحديد السببية في العلاقات بين عمليات

11

في الآونة الأخيرة ازدادت أهمية المفاهيم بإدارة الجودة الحديثة نظرا المنافسة العالمية والثروة الصناعية والتكنولوجية الحديثة ولذلك أصبحت المنظمات مجبرة على تبني هذه المفاهيم لزيادة مستوى المخرجات والخدمات التي تقدمها وتحقيق الأسبقية التنافسية بين المنظمات على المستوى المحلي والعالمي واستخدام الأساليب المتطورة في مجال تحسين الجودة والتعامل مع العملاء والموردين ولتفعيل أساليب ممارسات إدارة الجودة ليصبح أسلوب ونهج رقابي في المنظمات التي تسعى للرقى والتميز.

في عام 2002 تم تعريفها بأنها ثقافة التعزيز والالتزام الكامل تجاه حاجات ورغبات العميل من خلال التحسين المستمر والإبداع في كافة نشاطات المنظمة وتحقيق أهدافها بأكف الطرق وأقلها تكلفة عن طريق الاستخدام الأمثل لطاقت جميع العاملين ودفعهم للتطور المستمر.

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أهمية إدارة المشاريع كشكل تنظيمي خاص المساعي المؤقتة ولا سيما بالنسبة للتعاون الدولي وتطرح عدة أسئلة وهي هل يمكن أن يضمن استخدام المعايير الأداء الممتاز

المستشفيات، حيث توصلت الدراسة إلى استراتيجية رئيسية
تحسين أداء المستشفيات في تقديم الخدمات الصحية في
وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن الحجم، والموقع، والذ
القرار التي طبقتها الولايات المتحدة هي استجابة إلى ال
وأن الاهداف، والتكلفة والجودة والأداء لها تأثير على
2- التخطيط وفرص تطبيق منهج إدارة المشاريع
مدينة الرياض.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل الفرق بين آراء عينة من ال
الرياض فيما يتعلق بالتخطيط من حيث الأهمية ومدى
مدى صعوبة تطبيق منهج إدارة المشاريع، ومذا

• بالرجوع للدراسات السابقة للتعرف على
نوعية الاقتباسات لدى الباحثون بالدراسة
الحالية نجد ان :

• الباحثون لم يوفقوا مطلقا في عرض دراسات
مرجعية سابقة ولا سيما كتابة تواريخ مبهمة
ليس لديها عناوين

• لم يوفق الباحثون في الاستفادة من
الدراسات المرجعية في دعم مشكلة البحث او
موضوعه

التقييم العام للدراسة (٢) عن المراجع المستخدمة

- لم يتمكن الباحثون في عرض قائمة مراجع واضحة ومتسقة مع مشكلة وموضوع البحث
- لم يتمكن الباحثون من الاستفادة من قائمة المراجع وربط المراجع ببعضها البعض لتوضيح الفجوات مما يقلل من قوة الدراسة الحالية



التقنية

