

2024

# مهارات بحثية (٢)

التكليف السادس

إعداد وتقديم: د. عايد الرشيد



# المهمة السادسة

## التكليف السادس

تقديم عرض ( فيديو حوالي 10 دقائق ) + الملف لبحث أو رسالة في مجال تخصصك مستعرضا فيه الجزء الخاص فقط بوصف وعرض البيانات موضحا المقاييس الوصفية المستخدمة وكذلك أي الطرق التي اتبعتها في عرض البيانات.

- وبناءً عليه تم اختيار دراسة في مجال التخصص وكذلك مجال العمل سيتم عرض نبذة عنها وتناول المطلوبة بالتكليف في الشرائح القادمة .



جامعة الجميع الذكية  
Everyone's Smart University

جودة الخدمة وتأثيرها على تحديد تكلفة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة

العربية السعودية

Quality of Service and Its Impact on Determining the Cost of Translation

Projects in Translation Companies in the Kingdom Of Saudi Arabia



# الرسالة الحالية

- الرسالة الحالية تتناول مفهوم إداري حديث ومعاصر في مجال الإدارة بعنوان (جودة الخدمة وتأثيرها على تحديد تكلفة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالعربية السعودية) رسالة مقدمة للحصول على درجة (الماجستير) في (إدارة المشاريع). - ٢٠٢٢ م
- الرسالة تتناول متغيرين المتغير (المستقل) : جودة الخدمة – المتغير (التابع) : تكلفة مشروعات الترجمة

جودة الخدمة وتأثيرها على تحديد تكلفة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة

العربية السعودية

Quality of Service and Its Impact on Determining the Cost of Translation

Projects in Translation Companies in the Kingdom Of Saudi Arabia



برنامج الماجستير – قسم إدارة المشاريع

كلية الإدارة – جامعة الجميع الذكية



العام الجامعي ٢٠٢٢

## أولا : المقاييس الوصفية المستخدمة

# أولاً : المقاييس الوصفية المستخدمة

باستعراض قائمة الأساليب الإحصائية المستخدمة نجد ان الباحث استخدم من أنواع ( Descriptive Statistics الإحصاء الوصفي ) :

• المتوسط الحسابي

(من مقاييس النزعة المركزية)

• الانحراف المعياري

(من مقاييس التشتت)

خامساً: الأساليب الإحصائية المستخدمة

استخدمت الدراسة الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية.

- معامل الفا كرونباخ.

- معامل ارتباط بيرسون.

- المتوسط والانحراف المعياري.

- تحليل الانحدار المتعدد

# كيف استخدم الباحث المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

جدول (١١) متوسطات وانحرافات أبعاد المحور الأول

| م        | البعد      | المتوسط | الانحراف المعياري | الترتيب |
|----------|------------|---------|-------------------|---------|
| ١        | الاعتمادية | ٤,٤٤    | ١,٠١              | ٢       |
| ٢        | الملموسية  | ٣,٩٥    | ١,٢٥              | ٥       |
| ٣        | الاستجابة  | ٤,١٩    | ١,١٩              | ٤       |
| ٤        | التعاطف    | ٤,٥٢    | ٠,٩٩              | ١       |
| ٥        | الضمان     | ٤,٤٢    | ١,٠٧              | ٣       |
| الإجمالي |            | ٤,٣٠    | ١,١٠              |         |

من الجدول السابق يمكن أن نستخلص أن واقع تطبيق أبعاد جودة خدمة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالملكة العربية السعودية جاءت بدرجة مرتفعة جدا فقد جاء المتوسط العام للمحور الأول (٤,٣٠) والانحراف المعياري (١,١٠) والاتجاه العام (كبيرة جدا) وجاء في الترتيب الأول (بعد التعاطف) وذلك بمتوسط حسابي قدره (٤,٥٢) يليها (بعد الاعتمادية) بمتوسط حسابي قدره (٤,٤٤)

استخدام الباحث الإحصائيات الوصفية لوصف البيانات الكمية بطريقة منطقية ومفهومة للإجابة على أسئلة الدراسة حيث قام الباحث بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتوضيح درجة الموافقة، وترتيب العبارات وفق المتوسط وجاءت النتائج (على سبيل المثال لا الحصر) في :

جدول (١١) لتوضيح و اقع أبعاد جودة خدمة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالملكة العربية السعودية جاء كما يلي:

- تمكن الباحث من خلال استخدامه المتوسط الحسابي والانحراف المعياري من استخلاص واقع تطبيق ابعاد الجودة ككل بمتوسط عام (٤.٣٠) وانحراف معياري (١.١)

- كما تمكن من ترتيب الابعاد حسب الأهمية من اعلاها متوسط حسابي وأكثرها انخفاض انحراف معياري ليكون البعد (١) وهو التعاطف يليه الاعتمادية كما هو موضح بالتعليق

# كيف استخدم الباحث المتوسط الحسابي والانحراف المعياري (يتبع)

من الجدول السابق يمكن أن نستخلص أن واقع تقدير تكلفة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية

السعودية جاء بدرجة مرتفعة فقد جاء المتوسط العام لفقرات المجور (٤,٣٣) والانحراف المعياري (١,٠٦) والاتجاه

العام للفقرات (كبيرة) وهذا يدل على أن واقع تقدير تكلفة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية

السعودية جاء بدرجة مرتفعة فقد جاءت الإجابات لجميع الفقرات بدرجات موافقة بين (كبيرة جدا وكبيرة) وجاء في

الترتيب الأول (يضع المكتب مبررات توضيحية حال كانت التكلفة أعلى من المعدل الطبيعي). وذلك بمتوسط حسابي

قدره (٤,٦٨) يليها (يتم تقييم أعمال الترجمة بموضوعية وعدالة). بمتوسط حسابي قدره (٤,٦٤)

جدول (١٢) متوسطات وانحرافات المجور الثاني

| م | العبارة                                                            | المتوسط | الانحراف المعياري | درجة الموافقة | الترتيب |
|---|--------------------------------------------------------------------|---------|-------------------|---------------|---------|
| ١ | يتم تقييم أعمال الترجمة بموضوعية وعدالة.                           | ٤,٦٤    | ٠,٨٩              | كبيرة جدا     | ٢       |
| ٢ | توجد معايير محددة لتقييم تكلفة مشروعات الترجمة.                    | ٤,٠٠    | ١,٢٩              | كبيرة         | ٧       |
| ٣ | يضع المكتب مبررات توضيحية حال كانت التكلفة أعلى من المعدل الطبيعي. | ٤,٦٨    | ٠,٨٨              | كبيرة جدا     | ١       |
| ٤ | يلتزم المكتب بالأسعار الشائعة للترجمة في مدينة الرياض.             | ٣,٨٢    | ١,١٣              | كبيرة         | ٨       |
| ٥ | يضع المكتب في الاعتبار عامل الوقت عند تقييم تكلفة الترجمة.         | ٤,٥٩    | ٠,٨٩              | كبيرة جدا     | ٣       |
| ٦ | يضع المكتب في الاعتبار عامل التخصص عند تقييم تكلفة الترجمة.        | ٤,٣٦    | ١,١٦              | كبيرة جدا     | ٤       |
| ٧ | يختلف تقييم مشروعات الترجمة باختلاف اللغة المستهدفة.               | ٤,٥٩    | ٠,٩٥              | كبيرة جدا     | ٣       |
| ٨ | تقييم الترجمة يتم في ضوء معايير الجودة المتوقع الالتزام بها.       | ٤,٢٧    | ١,٢٣              | كبيرة جدا     | ٥       |
| ٩ | يأخذ المكتب رؤية العملاء عند تقييم مشروعات الترجمة.                | ٤,٠٦    | ١,٠٨              | كبيرة         | ٦       |
|   | الإجمالي                                                           | ٤,٣٣    | ١,٠٦              | كبيرة         |         |

جدول (١٢) لتوضيح واقع تقدير

تكلفة مشروعات الترجمة بشركات

الترجمة

بالمملكة العربية السعودية - تم

حساب المتوسط الحسابي

والانحراف المعياري ودرجة

الموافقة، وترتيب العبارات وفق

المتوسط وجاءت النتائج كما

بالجدول التالي:

## ثانيا : الطرق المستخدمة لعرض البيانات

## ثانيا : الطرق المستخدمة لعرض البيانات

ثالثا: مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة الحالي في كافة مكاتب الترجمة بالمملكة العربية السعودية. والبالغ عددهم (٢٠١) مكتباً، ونظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة سيتم تطبيق طريقة الحصر الشامل لكافة مكاتب الترجمة من خلال مراسلتها جميعاً لتطبيق الاستبانة على كل المكاتب، وقد استجاب من مكاتب الترجمة (٤٤) مكتباً.

ويمكن وصف عينة الدراسة كما يلي:

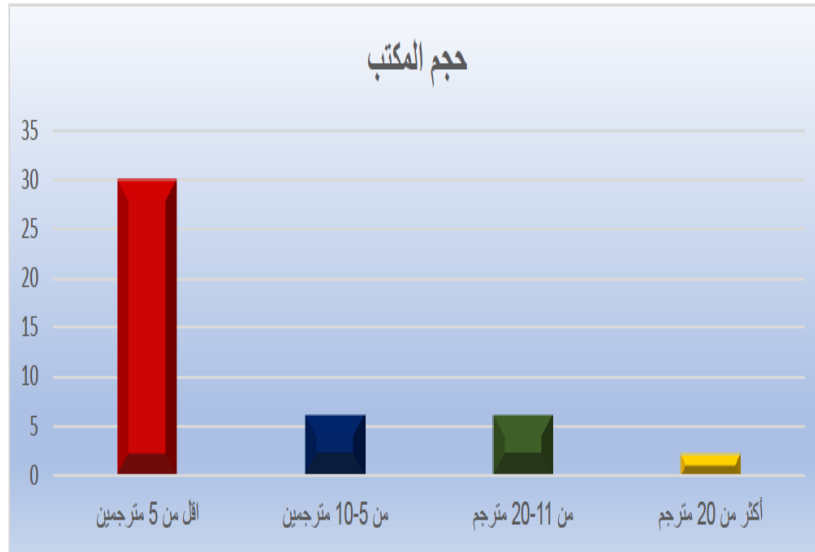
• وفق متغير حجم المكتب: جاءت العينة وفق حجم المكتب كما بالجدول التالي:

جدول (١) العينة وفق حجم المكتب

| حجم المكتب       | العدد | النسبة المئوية |
|------------------|-------|----------------|
| أقل من ٥ مترجمين | ٣٠    | ٦٨,٢٪          |
| من ٥-١٠ مترجمين  | ٦     | ١٣,٦٪          |
| من ١١-٢٠ مترجم   | ٦     | ١٣,٦٪          |
| أكثر من ٢٠ مترجم | ٢     | ٤,٥٪           |
| الإجمالي         | ٤٤    | ١٠٠,٠٪         |

من الجدول السابق يتضح أن نسبة (٦٨,٢٪) من مكاتب الترجمة عينة الدراسة يعمل بها أقل من ٥ مترجمين ونسبة (١٣,٦٪) من مكاتب الترجمة عينة الدراسة يعمل بها من ٥ إلى ١٠ مترجمين وأيضاً (١٣,٦٪) من مكاتب الترجمة عينة الدراسة يعمل بها من ١١ إلى ٢٠ مترجم ونسبة (٤,٥٪) من مكاتب الترجمة عينة الدراسة يعمل بها أكثر من ٢٠ مترجم.

ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التالي:



شكل (١) رسم بياني للعينة وفق حجم المكتب

عند وصف عينة الدراسة – أولاً : توزيع

العينة وفق متغير حجم المكتب (بيانات

فئوية)

تم عرضها بأكثر من طريقة :

• جداول تكرارية (جدول ١)

• Bar Charts الأعمدة البيانية

البسيطة (شكل ١)

• طريقة انشائية لوصف البيانات

## ثانياً : الطرق المستخدمة لعرض البيانات (يتبع)

عند وصف عينة الدراسة – ثانياً : توزيع

العينة وفق متغير سنوات خبرة المكتب

تم عرضها في أكثر من طريقة :

- جداول تكرارية (جدول ٢)

- Bar Charts الأعمدة البيانية

البسيطة (شكل ٢)

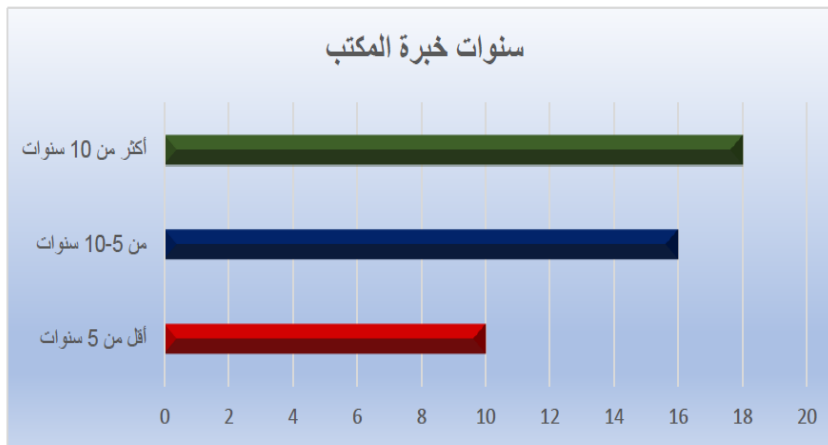
- طريقة انشائية لوصف البيانات

• وفق متغير سنوات خبرة المكتب: جاءت العينة وفق سنوات خبرة المكتب كما بالجدول التالي:

جدول (٢) العينة وفق سنوات خبرة المكتب

| سنوات خبرة المكتب | العدد | النسبة المئوية |
|-------------------|-------|----------------|
| أقل من ٥ سنوات    | ١٠    | ٪٢٢,٧          |
| من ٥-١٠ سنوات     | ١٦    | ٪٣٦,٤          |
| أكثر من ١٠ سنوات  | ١٨    | ٪٤٠,٩          |
| الإجمالي          | ٤٤    | ٪١٠٠,٠         |

من الجدول السابق يتضح أن نسبة (٪٤٠,٩) من مكاتب الترجمة عينة الدراسة خبرتهم أكثر من ١٠ سنوات ونسبة (٪٣٦,٤) من مكاتب الترجمة عينة الدراسة خبرتهم من ٥ إلى ١٠ سنوات ونسبة (٪٢٢,٧) من مكاتب الترجمة عينة الدراسة خبرتهم أقل من ٥ سنوات، ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التالي:



شكل (٢) رسم بياني للعينة وفق سنوات خبرة المكتب

## ثانيا : الطرق المستخدمة لعرض البيانات (يتبع)

عند وصف عينة الدراسة – ثالثا : توزيع

العينة وفق متغير المنطقة تم عرضها

في أكثر من طريقة :

- جداول تكرارية (جدول ٣)

- Bar Charts الأعمدة البيانية

البسيطة (شكل ٣)

- طريقة انشائية لوصف البيانات

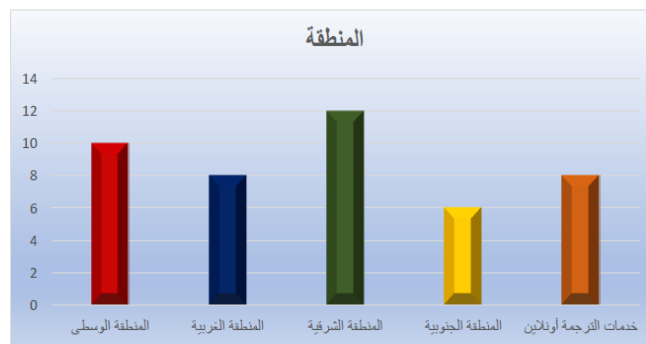
وفق متغير المنطقة: جاءت العينة وفق المنطقة كما بالجدول التالي:

جدول (٣) العينة وفق المنطقة

| المنطقة               | العدد | النسبة المئوية |
|-----------------------|-------|----------------|
| المنطقة الوسطى        | ١٠    | ٪٢٢,٧          |
| المنطقة الغربية       | ٨     | ٪١٨,٨          |
| المنطقة الشرقية       | ١٢    | ٪٢٧,٢          |
| المنطقة الجنوبية      | ٦     | ٪١٣,٦          |
| خدمات الترجمة أونلاين | ٨     | ٪١٨,٨          |
| الإجمالي              | ٤٤    | ٪١٠٠,٠         |

من الجدول السابق يتضح أن نسبة (٪٢٧,٢) من مكاتب الترجمة عينة الدراسة مكاتب بالمنطقة الشرقية ونسبة (٪٢٢,٧) من مكاتب الترجمة عينة الدراسة مكاتب بالمنطقة الوسطى و(٪١٨,٨) من مكاتب الترجمة عينة الدراسة مكاتب بالمنطقة الغربية وأيضاً نسبة (٪١٨,٨) من مكاتب الترجمة عينة الدراسة مكاتب لخدمات الترجمة أونلاين ونسبة (٪١٣,٦) من مكاتب الترجمة عينة مكاتب بالمنطقة الجنوبية. ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التالي:

من الجدول السابق يتضح أن نسبة (٪٢٧,٢) من مكاتب الترجمة عينة الدراسة مكاتب بالمنطقة الشرقية ونسبة (٪٢٢,٧) من مكاتب الترجمة عينة الدراسة مكاتب بالمنطقة الوسطى و(٪١٨,٨) من مكاتب الترجمة عينة الدراسة مكاتب بالمنطقة الغربية وأيضاً نسبة (٪١٨,٨) من مكاتب الترجمة عينة الدراسة مكاتب لخدمات الترجمة أونلاين ونسبة (٪١٣,٦) من مكاتب الترجمة عينة مكاتب بالمنطقة الجنوبية. ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التالي:



(٣) رسم بياني للعينة وفق المنطقة

# ثانيا : الطرق المستخدمة لعرض البيانات (يتبع)

عند عرض البيانات الوصفية للنتائج تم

عرضها في صورة :

• جداول احصائية

• طريقة انشائية لوصف البيانات

كما هو موضح على سبيل المثال لا  
الحصر

جدول (٦) متوسطات وانحرافات البعد الأول (الاعتمادية)

| م | العبارة | المتوسط | الانحراف | درجة | الترتيب |
|---|---------|---------|----------|------|---------|
|---|---------|---------|----------|------|---------|

جدول (٧) متوسطات وانحرافات البعد الثاني (الملموسية)

| م | العبارة | المتوسط | الانحراف | درجة | الترتيب |
|---|---------|---------|----------|------|---------|
|---|---------|---------|----------|------|---------|

جدول (٨) متوسطات وانحرافات البعد الثالث (الاستجابية)

| م | العبارة | المتوسط | الانحراف | درجة | الترتيب |
|---|---------|---------|----------|------|---------|
|---|---------|---------|----------|------|---------|

جدول (٩) متوسطات وانحرافات البعد الرابع (التعاطف)

| م | العبارة | المتوسط | الانحراف | درجة الموافقة | الترتيب |
|---|---------|---------|----------|---------------|---------|
|---|---------|---------|----------|---------------|---------|

جدول (١٠) متوسطات وانحرافات البعد الخامس (الضمان)

| م        | العبارة                                                   | المتوسط | الانحراف المعياري | درجة الموافقة | الترتيب |
|----------|-----------------------------------------------------------|---------|-------------------|---------------|---------|
| ١        | لدى المكتب سمعة جيدة في مجال الترجمة.                     | ٤,٤٦    | ٠,٩٥              | كبيرة جدا     | ٢       |
| ٢        | تثق الجهات الرسمية في جودة الترجمة الصادرة عن المكتب.     | ٤,٦٤    | ٠,٨٩٢             | كبيرة جدا     | ١       |
| ٣        | يتمتع العاملون في المكتب بالخبرة اللازمة في مجال الترجمة. | ٤,٣٢    | ١,٢٧              | كبيرة جدا     | ٣       |
| ٤        | يشعر العملاء بالاطمئنان عند طلب خدمات الترجمة.            | ٤,٤٦    | ٠,٩٩              | كبيرة جدا     | ٢       |
| ٥        | يحافظ المكتب على بيانات وملفات العملاء.                   | ٤,٢٣    | ١,٢٣              | كبيرة جدا     | ٤       |
| الإجمالي |                                                           | ٤,٤٢    | ١,٠٧              | كبيرة جدا     |         |

من الجدول السابق يمكن أن نستخلص أن واقع تطبيق الضمان بمشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية جاء بدرجة مرتفعة جدا فقد جاء المتوسط العام للفقرات بعد الضمان (٤,٤٢) والانحراف المعياري (١,٠٧) والاتجاه العام للفقرات (كبيرة جدا) وهذا يدل على تطبيق الضمان بدرجة مرتفعة جدا بمشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية فقد جاءت الإجابات لجميع الفقرات بدرجات موافقة (كبيرة جدا) وجاء في الترتيب الأول (تثق الجهات الرسمية في جودة الترجمة الصادرة عن المكتب) وذلك بمتوسط حسابي قدره (٤,٦٤) يليها (لدى المكتب سمعة جيدة في مجال الترجمة) و (يشعر العملاء بالاطمئنان عند طلب خدمات الترجمة) بمتوسط حسابي قدره (٤,٤٦)

في الدراسة الحالية قام الباحث بـ :

## بوصف البيانات - Descriptive analysis (باستخدام :

- المتوسط الحسابي من مقاييس النزعة المركزية
- الانحراف المعياري من مقاييس التشتت

## بعرض البيانات باستخدام أكثر من طريقة :

- جداول تكرارية (جدول ٢)
- Bar Charts الأعمدة البيانية البسيطة (شكل ٢)
- طريقة انشائية لوصف البيانات



