

## قضايا بحثية ٢ – الاسبوع السابع

دراسة (١):

تأثير مقدرات إدارة علاقات الزبون في الأداء التنظيمي

دراسة (٢):

تبني إدارة نظم البيانات الضخمة وأثرها على التميز المؤسسي: دراسة ميدانية في الجامعات الحكومية السعودية

إعداد الطالبة/  
أميرة محي الدين

دكتوراه إدارة

٢٠٢٦



## بيانات الدراسة الأولى

### عنوان الدراسة:

تأثير مقدرات إدارة علاقات الزبون في الأداء التنظيمي

### مدى وضوح العنوان وجاذبيته:

يتميز عنوان الدراسة بدرجة عالية من الوضوح، حيث يعكس بصورة مباشرة العلاقة السببية بين متغيرين رئيسيين هما مقدرات إدارة علاقات الزبون والأداء التنظيمي. كما أن العنوان يلفت انتباه الباحثين والمهتمين بمجالات الإدارة والتسويق وإدارة الأعمال، نظرًا لأهمية إدارة علاقات الزبائن في تحسين أداء المؤسسات وتعزيز قدرتها التنافسية. إلا أن العنوان كان سيصبح أكثر تحديدًا لو أشار إلى القطاع أو البيئة التطبيقية التي أجريت فيها الدراسة، لأن تحديد مجال التطبيق يساعد القارئ على فهم حدود الدراسة وإطارها التنظيمي منذ البداية.

## بيانات الدراسة

المتغير المستقل

مقدرات إدارة علاقات الزبون.

المتغيرات التابعة

الأداء التنظيمي.

منشورة في

مجلة علمية محكمة متخصصة في الإدارة وإدارة الأعمال.

مجال التطبيق

المنظمات والمؤسسات التي تطبق أنظمة إدارة علاقات الزبائن.

## تقييم فصل النتائج

### • عرض البيانات

يظهر فصل النتائج تنظيمًا جيدًا للبيانات، حيث بدأ بعرض الخصائص الديموغرافية للمبحوثين باستخدام الجداول الإحصائية، ثم انتقل إلى تحليل متغيرات الدراسة بصورة تدريجية، وهو ما يسهل على القارئ متابعة النتائج وفهمها. كما اعتمد الباحث على ترتيب منطقي يبدأ بالإحصاءات الوصفية قبل الانتقال إلى اختبار الفروض، الأمر الذي يعكس سلامة البناء المنهجي لفصل النتائج. ولو كنت الباحث الذي أجرى هذه الدراسة، لكنت حافظت على هذا الترتيب المنطقي، مع إضافة تمهيد قبل كل محور يوضح الهدف من الجداول التي سيتم عرضها، حتى يصبح الانتقال بين أجزاء الفصل أكثر سلاسة، ويساعد القارئ على الربط بين النتائج وأهداف الدراسة.

## تقييم فصل النتائج

- وضوح الجداول والبيانات الإحصائية

تميزت الجداول بدرجة جيدة من الوضوح، حيث تضمنت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم الاختبارات الإحصائية بصورة منظمة، مما ساعد على تفسير النتائج بسهولة. كما أن عرض البيانات جاء بصورة مختصرة دون ازدحام غير ضروري بالمعلومات. كان من الممكن تحسين عرض النتائج من خلال إضافة رسوم بيانية توضح الفروق بين أبعاد مقدرات إدارة علاقات الزبائن، وإظهار قوة تأثير كل بعد في الأداء التنظيمي، لأن الرسوم البيانية تسهم في تبسيط النتائج وجعلها أكثر وضوحًا للقارئ.

## تقييم فصل النتائج

- تفسير النتائج

لم يقتصر الباحث على عرض النتائج الرقمية، بل قام بتفسيرها وربطها بفرضيات الدراسة، وهو ما يُعد من نقاط القوة في الفصل. فقد تم توضيح دلالة العلاقات الإحصائية بين المتغيرات، مع بيان أثر كل بعد من أبعاد إدارة علاقات الزبون في الأداء التنظيمي. ولو كنت الباحث، لكنت أضفت بعد كل نتيجة تفسيرًا إداريًا يوضح كيف يمكن للمؤسسات الاستفادة عمليًا من هذه النتيجة، وليس الاكتفاء بالتفسير الإحصائي فقط، مما يمنح النتائج قيمة تطبيقية أكبر.

## تقييم فصل النتائج

- الربط بين النتائج وأهداف الدراسة

نجاح الباحث في ربط نتائج الدراسة بالأهداف الرئيسية، حيث جاءت النتائج مرتبة بما يتوافق مع أسئلة الدراسة وفروضها، الأمر الذي سهل متابعة مدى تحقق أهداف البحث. وكان من الممكن تعزيز هذا الجانب بإضافة جدول تلخيصي في نهاية الفصل يوضح كل فرضية، والاختبار المستخدم، والنتيجة النهائية الخاصة بها، بما يسهل على القارئ مراجعة النتائج بسرعة.

## التقييم العام لفصل النتائج

يشكل فصل النتائج من الفصول المنظمة التي اتسمت بالوضوح والتسلسل المنطقي، كما اعتمد على عرض البيانات بصورة علمية مدعومة بالتحليل الإحصائي المناسب. وقد نجح الباحث في تفسير النتائج وربطها بأهداف الدراسة، إلا أن الفصل كان سيصبح أكثر تميزاً لو تم تدعيمه برسوم بيانية، وجداول تلخيصية، وتفسيرات تطبيقية توضح الأبعاد الإدارية للنتائج.

## بيانات الدراسة الثانية

### عنوان الدراسة:

تبني إدارة نظم البيانات الضخمة وأثرها على التميز المؤسسي: دراسة ميدانية في الجامعات الحكومية السعودية

### مدى وضوح العنوان وجاذبيته:

يتميز العنوان بدرجة كبيرة من الوضوح والدقة، إذ يحدد المتغير المستقل والمتغير التابع بصورة مباشرة، كما يوضح البيئة التطبيقية للدراسة وهي الجامعات الحكومية السعودية. ويُعد العنوان جاذبًا للباحثين في مجالات الإدارة، والتحول الرقمي، وإدارة البيانات، لأنه يعالج موضوعًا حديثًا يرتبط بالبيانات الضخمة ودورها في تطوير الأداء المؤسسي، وهو من الموضوعات التي تحظى باهتمام واسع في الأدبيات الإدارية المعاصرة.

## بيانات الدراسة

المتغير المستقل

تبني إدارة نظم البيانات الضخمة.

المتغيرات التابعة

التميز المؤسسي.

منشورة في

مجلة علمية محكمة متخصصة في الإدارة والتحول الرقمي.

مجال التطبيق

الجامعات الحكومية السعودية.

## تقييم فصل النتائج

- عرض البيانات

اتسم فصل النتائج بالتنظيم الجيد، حيث بدأ بعرض البيانات الديموغرافية، ثم انتقل إلى تحليل مستوى تبني نظم البيانات الضخمة، وبعد ذلك تناول مستوى التميز المؤسسي، قبل اختبار العلاقة بين المتغيرين. ويعد هذا الترتيب مناسباً لأنه يساعد القارئ على الانتقال التدريجي من الوصف إلى التحليل ثم إلى اختبار الفروض. ولو كنت الباحث، لأضفت مقدمة قصيرة قبل كل محور توضح الهدف من التحليل، مع إبراز العلاقة بين النتائج التي سيتم عرضها وأهداف الدراسة.

## تقييم فصل النتائج

- وضوح الجداول والبيانات الإحصائية

اعتمد الباحث على الجداول الإحصائية بصورة واضحة، مع عرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الارتباط وتحليل الانحدار، مما أتاح للقارئ فهم النتائج بسهولة. إن إضافة مخططات بيانية توضح مستوى تبني البيانات الضخمة، وأبعاد التميز المؤسسي، كانت ستجعل النتائج أكثر وضوحًا، خاصة للقراء غير المتخصصين في الإحصاء.

## تقييم فصل النتائج

- تفسير النتائج

تميز الباحث بعرض نتائج الفروض بصورة منظمة، حيث تم توضيح قيمة كل اختبار إحصائي ومستوى الدلالة الإحصائية، مع تفسير العلاقة بين المتغيرات. ولو كنت الباحث، لكنت أضفت جدولاً يلخص جميع الفروض، مع بيان قبولها أو رفضها، ونوع الاختبار المستخدم، وقيمة التأثير، لأن هذا الأسلوب يسهل على القارئ استيعاب النتائج بسرعة، ويزيد من جودة العرض العلمي.

## تقييم فصل النتائج

- الربط بين النتائج وأهداف الدراسة

جاء تفسير النتائج منطقيًا، حيث أوضح الباحث أن تبني نظم البيانات الضخمة يساهم في تعزيز التميز المؤسسي من خلال تحسين جودة القرارات، ورفع كفاءة العمليات الإدارية، ودعم التخطيط الاستراتيجي.

وكان من الممكن تعميق هذا التفسير بصورة أكبر من خلال مناقشة أمثلة تطبيقية من الجامعات السعودية توضح كيف يمكن الاستفادة من نظم البيانات الضخمة في تطوير الخدمات الأكاديمية والإدارية، وربط النتائج بالمبادرات الوطنية في مجال التحول الرقمي.

## التقييم العام لفصل النتائج

يشكل فصل النتائج في هذه الدراسة من الفصول القوية، حيث تميز بالوضوح، وحسن تنظيم البيانات، والاستخدام المناسب للجداول والتحليلات الإحصائية، مع وجود ترابط واضح بين النتائج وأهداف الدراسة. وقد نجح الباحث في تقديم نتائج مدعومة بالأدلة الإحصائية، إلا أن الفصل كان سيصبح أكثر قوة لو تم تدعيمه بالرسوم البيانية، والجداول التلخيصية، وربط النتائج بصورة أوسع بالتطبيقات العملية داخل الجامعات الحكومية السعودية، مما يزيد من القيمة العلمية والتطبيقية للدراسة.

### المرجع

Retrieved Alkhafagi, Y. A. (2024).  
from

<https://www.researchgate.net/publication/381846555> The Effect of Customer Relationship Management Capabilities on Organizational Performance  
yr mqdrat adart laqat alzbwn fy alada altnzymy

Jomah, N. A. (2023).  
تبني إدارة نظم البيانات الضخمة وأثرها على التميز المؤسسي: دراسة ميدانية  
Retrieved from في الجامعات الحكومية السعودية.

<https://www.researchgate.net/publication/374967277> tbny adart nzm albya  
nat aldkhmt wathrha ly altmyz almwssy drast mydanyt fy aljamat alhkwm  
yt alswdyt



مجموعة جامعة  
الجميع الذكية  
للتعليم القابضة

MIDOCEAN  
UNIVERSITY



# Thank You

