

قضايا بحثية 2

TASK 7

فوزيه عبدالله الدبيان

إدارة أعمال

الوصف: كتابة النتائج

7

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:

5 درجات: وضوح النتائج.

5 درجات: استخدام وسائل بصرية (جداول، رسوم بيانية).

عناوين وروابط الرسائل العلمية ..

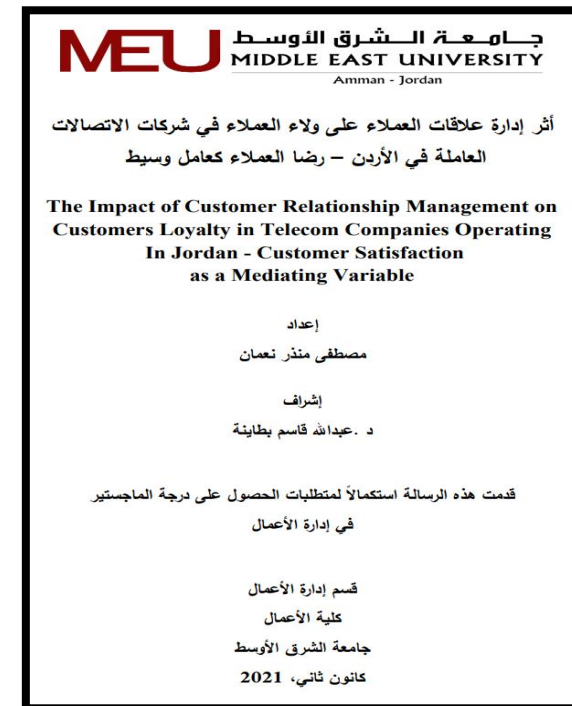
الدراسة الثانية

[PDF رسالة 7 \(ب \).](#)



الدراسة الأولى

[PDF رسالة 7 \(أ \).](#)



وضوح النتائج ..

الدراسة الأولى: أثر إدارة علاقات العملاء على ولاء العملاء في شركات الاتصالات العاملة في الأردن – رضا العملاء كعامل وسيط.

تناول الفصل الرابع ما يتعلق بنتائج الدراسة، إذ قام بالتمهيد له ثم تناول الإجابة على أسئلة الدراسة، حيث استعرض الباحث إدارة علاقات العملاء، وقام بتحليل نتائج كافة الأبعاد المتضمنة داخلها وقد كانت (قاعدة بيانات العميل، جودة خدمة العميل) حيث استعرض المتوسط العام لكل بعد، وقد بين العبارات الأعلى متوسط إلى الأدنى، ولو اكتفى باستعراض العبارة الأعلى والأدنى في المتوسط الحسابي لكان كافياً ثم تناول محور رضا العملاء ومحور ولاء العملاء حيث تناول أيضاً المتوسط العام للمحورين، وأعتقد بأنه كان يجب إضافة النسبة المئوية للمحور، وتناول أعلى وأدنى متوسط حسابي للعبارات في المحورين. كما اختبر الباحث فرضيات دراسته، حيث عبر بشكل جيد عن نتائج الفرضيات الفرعية من الناحية الإحصائية والتي أكدت نتائجها على فرضيته الرئيسية الأولى المثبتة التي استخدمها في ضوء التحليل الإحصائي عبر توظيف نموذج الانحدار المتعدد. وهذا ما ينطبق على الفرضية الرئيسية الثانية حيث أوجدت أثر إدارة علاقات العملاء في رضا العملاء في شركات الاتصالات عبر استخدام تحليل الانحدار المتعدد، وقد أدى التحليل لإثبات الفرضية التي ادعاها الباحث بالإيجاب. هذا وقد وضع الباحث فرضية أثر رضا العملاء على ولاءهم بشكل دقيق وواضح حيث وظف نموذج الانحدار المتعدد وقد خرجت النتائج إيجابية متسقة مع الفرضية الرئيسية الثالثة المطروحة من قبل الباحث. هذا وقد أحسن الباحث في اختبار فرضيته الرابعة التي ربطت بين إدارة علاقات العملاء على ولائهم من خلال المتغير الوسيط المتمثل في رضا العملاء، وقد وظف الباحث تحليل المسار بالاستعانة بالبرنامج الإحصائي (AMOS)، وبعد وجود الفروق أثر الباحث توظيف معاملات الأثر المباشر وغير المباشر بين المتغيرات التي تناولتها الفرضية.

إجمالاً يمكن القول أن التحليل كان دقيقاً من حيث الخطوات ومن حيث دقة الأرقام، وأن الجهد المبذول في تحليل الفرضيات كان واضحاً.

وضوح النتائج ..

الدراسة الثانية: أثر القيادة الخادمة على الالتزام التنظيمي في شركات الاتصالات الخلوية في الأردن

تناول الفصل الرابع في هذه الدراسة نتائج التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات، فقد عرف بما سيتناوله الفصل بفقرة تمهيدية، كما أجاد الباحث في استعراض تفاصيل الخصائص الشخصية لدى أفراد عينة الدراسة واسترسل في توصيفها.

أما عن نتائج التحليل الإحصائي فقد تناول متغير القيادة الخادمة وأبعادها، إذ عير عن هذه الأبعاد بمتوسط حسابي وانحراف معياري لكل بعد، ودرجة كل بعد بالإضافة إلى ترتيبها، ومن ثم انتقل الباحث بشكل جيد لتفصيل نتائج كل بعد بدايةً من الشفاء العاطفي وانتهاءً بالسلوك الأخلاقي، وقد فسر الباحث نتائج كل بعد بشكل دقيق وواضح ويسهل فهم النتائج على القارئ، كما يحسب له تناول أعلى عبارة من حيث المتوسط وأدنى عبارة كذلك.

أما فيما يتعلق بالمتغير الثاني فقد تناول الباحث في جدول أبعاد هذه المتغير، وعبر عن الالتزام العاطفي والمعياري والمستمر بشكل جيد من خلال ذكر المتوسط والانحراف والدرجة والرتبة، ثم ذهب الباحث لتفسير كل بعد على حدة بدايةً بالالتزام العاطفي وانتهاءً بالمستمر، حيث تناول عبارات كل بعد ومتوسطها ودرجتها ورتبتها، وقد استعرض أيضاً أعلى وأدنى عبارة من حيث المتوسط الحسابي.

وفيما يتعلق بنتائج اختبار الفرضية الرئيسية، فقد حاول الباحث بيان أثر كل بعد من أبعاد القيادة الخادمة على أبعاد الالتزام التنظيمي، وقد اعتمد الباحث على نتائج تحليل الانحدار لاختبار أثر القيادة الخادمة على الالتزام التنظيمي، وهو أسلوب مميز للبحث في طبيعة العلاقة بين متغيري الفرضية، وقد أحسن الباحث في وصف نتيجة التحليل من حيث الدقة في التعبير والدقة في التوصيف الإحصائي الرقمي لمخرجات التحليل خاصةً في تناوله للفرضيات الفرعية المرتبطة بأبعاد القيادة الخادمة وانعكاسها على أبعاد الالتزام التنظيمي.

استخدام وسائل بصرية

في كلا الدراستين

أظهر الباحثين استخدامًا متميزًا للوسائل البصرية مثل الجداول والرسومات البيانية في عرض وتحليل نتائج الدراسة. فقد كانت الجداول منظمة بشكل يسهل على القارئ متابعة المتوسطات الحسابية والفروق بين المتغيرات بطريقة واضحة. كما ساهمت الرسومات البيانية في توضيح العلاقات بين المتغيرات المختلفة، مما جعل الفرضيات والنتائج أكثر وضوحاً وسهولة في الفهم.

استخدام هذه الوسائل البصرية لم يكن فقط لتحسين الشكل الجمالي للدراسة، بل كان له دور فعال في تبسيط البيانات المعقدة وتقديمها بطريقة تدعم التحليل الإحصائي، مما أضاف قيمة كبيرة إلى الدراسة وساهم في تعزيز قوة الحجج والاستنتاجات المطروحة.

من الوسائل البصرية المستخدمة في الدراسات

الدراسة الثانية: أثر القيادة الخادمة على الالتزام التنظيمي في شركات الاتصالات الخلوية في الأردن

الجدول (4-2)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدرجة لأبعاد "القيادة الخادمة"

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	القيادة الخادمة
مرتفعة	.825	3.70	الشغف العاطفي
مرتفعة	.682	4.04	خلق قيمة للمجتمع
مرتفعة	.664	3.89	المهارات المفاهيمية
متوسطة	.823	3.63	التمكين
مرتفعة	.642	3.88	مساعدة المروسين على النمو والنجاح
مرتفعة	.737	3.99	السلوك الأخلاقي
مرتفعة	.625	3.86	المؤشر العام

يتضح من الجدول أعلاه بأن المتوسطات الحسابية المعبرة عن أبعاد المتغير المستقل

الجدول (4-16)

نتائج تحليل الانحدار واختبار أثر القيادة الخادمة على الالتزام المعيارى

معاملات الانحدار			ملخص النموذج			Model Summary			R Square	R	R Square	R	R Square	R
Sig. T	Coefficient	الانحراف المعياري	Sig. F	DF	F	Adjusted R Square	R Square	R						
الدالة	المحصوبة	الدرجة	الدالة	الحرية		معامل التحديد	معامل التحديد	معامل التحديد						
.003*	3.034	.198												
.000*	3.841	.229												
.042*	2.048	.131												
.000*	3.649	.230												
.000*	8.775	.685												
.000*	3.633	.247												

* دال عند مستوى (0.05)

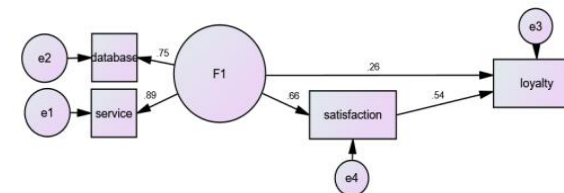
الدراسة الأولى: أثر إدارة علاقات العملاء على ولاء العملاء في شركات الاتصالات العاملة في الأردن - رضا العملاء كعامل وسيط

الجدول (4-1)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لنقطة قاعدة بيانات العميل

رقم الفقرة	الفرقة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
1	تقوم شركة الاتصالات بجمع البيانات الشخصية التي تحتاجها	3.81	.889	2	مرتفعة
2	تعمل شركة الاتصالات على تحليل البيانات الشخصية للتعرف على الرغبات المتوقعة	3.61	.974	3	متوسطة
3	تحرص شركة الاتصالات على متابعة أعداد عملائها للعمل على جذب عملاء جدد	3.55	.941	4	متوسطة
4	تحتفظ الشركة بكافة التعاملات لإضفاء نوع من الخصوصية في التعامل	3.92	.830	1	مرتفعة
5	تعمل شركة الاتصالات على الاتصال بالعملاء من أجل توسيع قاعدة البيانات لمعرفة حاجات ورغبات العملاء	3.51	1.016	5	متوسطة
	المقياس العام	3.68	.609		مرتفعة

" يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة علاقات العملاء على ولاء العملاء من



خلال رضا العملاء عند ($\alpha \leq 0.05$) في شركات الاتصالات العاملة في الأردن".