

القضايا البحثية ٣

اعداد الباحثة /
نسرين

اشراف /
د. ميار محمد

التكليف العاشر

الملخص التنفيذي

مقترح بحثي

□ عنوان الرسالة:

تأثير استراتيجيات الاتصال الرقمي على رضا العملاء: دراسة حالة لشركة نجم للتأمين في المملكة العربية السعودية

بيانات المؤلف

إعداد: الباحثة/ نسرين

برنامج الدكتوراه كلية إدارة الأعمال جامعة ميد او شن

مفهوم ملخص او مستخلص الرسالة

□ يعد ملخص ومستخلص الدراسة من أهم العناصر التي يجب أن يتضمنها البحث العلمي، والذي تتم كتابته بعد الانتهاء من جميع مراحل البحث العلمي، والذي يهدف إلى إعطاء فكرة عامة وموجزة عن أبرز الموضوعات والعناصر الرئيسية والفرعية التي تناولها الباحث في دراسته، فمن خلال ملخص ومستخلص الدراسة يستطيع القارئ أن يحكم على جودة البحث العلمي وما إذا كان مفيد أم لا، فالغرض الرئيسي لكتابة ملخص ومستخلص الدراسة هو إعطاء القارئ فكرة سريعة على ما جاء في البحث العلمي وما تتضمنه من عناصر وعناوين رئيسية وفرعية بشكل موجز وشمولي وواضح.

أهم مكونات ملخص أو مستخلص الرسالة

- يجب أن يحتوي الملخص على هدف الدراسة.
- أهم طرق الدراسة وأخذ العينات البحثية.
- أهم النتائج التي توصل إليها الباحث من خلال الدراسة.
- أهم الاستنتاجات المهمة لدى الباحث.
- إذا كان هناك توصيات أو دراسات مستقبلية يجب على الباحث ذكره

أهمية ملخص او مستخلص الرسالة

□ تأتي أهمية المستخلص في انه يشكل وحدة متكاملة ومفهومة وقائمة بذاتها ولأنه يحتوى علي اكبر قدر من المعلومات في فراغ قصير فهو بذلك يوفر علي القارئ جهد ووقت قراءة الرسالة العلمية بأكملها ويعرف القارئ لنتائج البحوث التي توصل اليها الباحث العلمي بدون قراءة البحث العلمي بالكامل او الرسالة العلمية بأكملها

العنوان

□ دراسة (نسرين، ٢٠٢٤):

تأثير استراتيجيات الاتصال الرقمي على رضا العملاء : دراسة
حالة لشركة نجم للتأمين في المملكة العربية السعودية

□ تهدف هذه الدراسة الي معرفة تأثير استراتيجيات الاتصال الرقمي على رضا العملاء بشركة نجم للتأمين في المملكة العربية السعودية حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ويتم الاعتماد في هذا المنهج على الكتب والمواقع الإلكترونية والدراسات السابقة التي ترتبط دور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي وذلك من أجل الحصول على الإطار النظري للدراسة كما يتم أيضا الاعتماد على جمع البيانات من مفردات العينة وذلك مستخدمين استمارة الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة تم توزيعها علي مجتمع الدراسة المكون من عملاء شركة نجم لخدمات التأمين عن طريق العينة العشوائية شملت ١٤٠ عميل في شركة نجم للتأمين بالمملكة العربية السعودية

□ وكانت الاستبانة الصحيحة ١٠٠ استبانة كما قمنا بمعالجة البيانات المتوصل إليه رياضيا واحصائيا باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS للوصول الي اجماليات ونسب ومتوسطات وانحراف معياري لنتائج عينة الدراسة للوقوف على أسباب مشكلة الدراسة. في نهاية دراستنا توصلنا إلى نتيجة مهمة هو أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير استراتيجيات الاتصال الرقمي على رضا العملاء بشركة نجم للتأمين في المملكة العربية السعودية وأيضاً تحقق البرامج التدريبية المطبقة من طرف إدارة الموارد البشرية رضا الموظفين. وتوجد علاقة ارتباطية إيجابية بين استراتيجيات الاتصال الرقمي لبرنامج الحوافز والمكافآت على رضا العاملين في شركة نجم للتأمين بالمملكة العربية السعودية

□ وبناء على نتائج الدراسة فقد اوصت الدراسة بما يلي: على شركة نجم للتأمين بالمملكة العربية السعودية محل الدراسة من أهمها ضرورة البحث والتدريب على سبل تحقيق الرضا للعملاء والعاملين في الشركة لما يحققه من تحسين مؤكد لأداء الموارد البشرية في القيام بهذه المهمة. كما توصلت الدراسة لعدة مقترحات اهمها زيادة الاعتماد علي وسائل الاتصال الرقمي وتنوعها والتطوير المستمر لقدرات العاملين بالشركة علي استخدامها وتوفير البرامج التدريبية المتخصصة والحديثة لهذا الغرض

□ الكلمات المفتاحية: استراتيجيات الاتصال الرقمي، رضا العملاء ، شركة نجم للتأمين.



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

