

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1 المقدمة

يعرض هذا الفصل نتائج الدراسة الميدانية الخاصة ببحث أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في البنوك السعودية. وقد تم إعداد بيانات افتراضية لأغراض استكمال المشروع الأكاديمي بما يتوافق مع متطلبات المقرر، وتم استخدام الإحصاءات الوصفية واختبارات الثبات والصدق واختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.

4.2 توصيف عينة الدراسة

بلغ حجم العينة 200 مفردة من عملاء البنوك السعودية. توزعت العينة تقريباً إلى 58% ذكور و 42% إناث، وكانت الفئة العمرية الأكبر من 30-39 سنة (40%)، يليها 40-49 سنة (30%)، ثم أقل من 30 سنة (20%)، وأكثر من 50 سنة (10%).

4.3 اختبارات الصدق والثبات

أظهرت نتائج معامل كرونباخ ألفا ارتفاع مستوى الثبات؛ إذ بلغ معامل الثبات للتحول الرقمي (0.91)، ولجودة الخدمات المصرفية (0.89)، بينما بلغ للمقياس ككل (0.90)، وهي قيم تشير إلى تمتع أداة الدراسة بدرجة عالية من الثبات والاعتمادية.

4.4 الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث

أظهرت النتائج ارتفاع متوسط استجابات أفراد العينة نحو تطبيق التحول الرقمي بمتوسط حسابي قدره 4.18 من 5، كما بلغ متوسط جودة الخدمات المصرفية 4.11 من 5، مما يدل على وجود مستوى مرتفع من رضا العملاء عن الخدمات الرقمية المقدمة.

4.5 اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

أشارت نتائج التحليل إلى وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للتحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية، وبناءً عليه تم قبول الفرضية الرئيسية. كما دعمت النتائج الفرضيات الفرعية المتعلقة بالموثوقية وسرعة تقديم الخدمة وسهولة الوصول والاستجابة ورضا العملاء.

وتتفق هذه النتائج مع غالبية الدراسات السابقة التي أكدت أن الاستثمار في التقنيات الرقمية يسهم في تحسين جودة الخدمات ورفع مستوى رضا العملاء وتعزيز القدرة التنافسية للبنوك.

4.6 الخاتمة

خلص الفصل إلى أن التحول الرقمي يمثل عاملاً رئيسياً في تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك السعودية، وأن النتائج الإحصائية تدعم فرضيات الدراسة، بما يمهّد لعرض التوصيات والاستنتاجات في الفصل الخامس.

استكمال قائمة المراجع

مع التأكد من تطابق جميع APA، يتم إدراج جميع المراجع العربية والأجنبية المستخدمة في المشروع وفق أسلوب الاستشهادات داخل المتن مع قائمة المراجع النهائية.