

التكليف السادس

إعداد الباحث

شليويح الديحاني



وصف وعرض البيانات



Chapter 01

الأساليب الإحصائية

عنوان الرسالة هو أثر تبني التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية: دراسة حالة في البنك التجاري الأردني.

أولاً: أساليب الإحصاء الوصفي:

وذلك لغايات وصف خصائص عينة أفراد الدراسة الديموغرافية والوظيفية، والتي تشمل: التكرارات والنسب المئوية: لوصف خصائص عينة الدراسة وقياس التوزيعات التكرارية النسبية لهم. الوسط الحسابي: لقياس متوسط إجابات المبحوثين عن فقرات الاستبانة. الانحراف المعياري: لقياس مدى تشتت الإجابات عن وسطها الحسابي. الأهمية النسبية: يتم تحديدها عند التعليق على المتوسطات طبقاً لصيغة معتمدة، ووفقاً لمقياس ليكرت الخماسي لبدائل الإجابة لكل فقرة.

Chapter
01

الأساليب الإحصائية

ثانياً: الإحصاء التحليلي:

معامل الثبات (كرونباخ الفا) Cronbach Alpha للتعرف على مدى ثبات مقاييس الدراسة.
تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression Analysis) لمعرفة تأثير كل متغير فرعي من المتغير المستقل بشكل منفرد على المتغير التابع.
تحليل معامل الانحدار المتعدد: (Multiple Regression Analysis) للتحقق من أثر أبعاد المتغير المستقل في المتغير التابع.

Chapter
02

الأساليب الإحصائية

معامل الثبات (كرونباخ الفا) Cronbach Alpha للتعرف على مدى ثبات مقاييس الدراسة.
الجدول (2-3)

نتائج اختبار معامل الثبات Cronbach Alpha

التحول الرقمي	التقنيات	أمن المعلومات	إدارة العمليات الرقمية
Cronbach Alpha	0.891	0.842	0.867
عدد الفقرات	5	5	5
جودة الخدمات المصرفية	سهولة الاستخدام	توفير الوقت	السرية المصرفية
Cronbach Alpha	0.714	0.757	0.880
عدد الفقرات	5	5	5

بالنظر إلى البيانات الواردة في الجدول (٢-٣)، نجد أن قيمة الاختبار تراوحت ما بين (٠,٧١٤-٠,٨٩١) وبلغ المؤشر العام لجميع الفقرات (٠,٩٤٣) وجميعها أكبر من (٠,٧٠) لذا يمكن وصف أداة الدراسة بالثبات.

Chapter
02

الأساليب الإحصائية

ولتحقيق الأهداف المرجوة من أداة الدراسة ولكي تتمكن من قياس مضمونها تم استخراج قيمة معامل الارتباط (بيرسون) والذي يظهر قدرة كل فقرة من فقرات الدراسة ومدى ارتباطها بالبعد التي تنتمي إليه حيث أشار (Linn & Gronlund 2018) إلى "أن الفقرة التي تحمل إشارة سالبة (-) والتي تعني أن الاتجاه عكسي أي أن اتجاه الفقرة مخالف للبعد الذي تنتمي إليه، أو يقل معدل ارتباطها عن (٢٥%) يفضل حذفها"، ونتيجة الصدق البنائي موضحة في الجدول (٦-٣)

الجدول (٦-٣): درجة ارتباط كل فقرة بالبعد الذي تنتمي إليه

أبعاد المتغير المستقل: التحول الرقمي					
التقنيات		أمن المعلومات		إدارة العمليات الرقمية	
الفقرة	الارتباط	الفقرة	الارتباط	الفقرة	الارتباط
1	0.740	6	0.796	11	0.725
2	0.864	7	0.813	12	0.820
3	0.855	8	0.837	13	0.872
4	0.823	9	0.866	14	0.848
5	0.835	10	0.632	15	0.781
أبعاد المتغير التابع: جودة الخدمات المصرفية					
سهولة الاستخدام		توفير الوقت		السرية المصرفية	
الفقرة	الارتباط	الفقرة	الارتباط	الفقرة	الارتباط
16	0.643	21	0.588	26	0.596
17	0.650	22	0.856	27	0.646
18	0.611	23	0.750	28	0.681
19	0.769	24	0.702	29	0.567
20	0.744	25	0.666	30	0.510

Chapter
02

الأساليب الإحصائية

نلاحظ من الجدول (٣-٦) أن معدل أقل ارتباط لفقرات أداة الدراسة بلغ (٠,٥١٠) وهو أكبر من (٢٥%) ونلاحظ أن جميع فقرات المقياس تحمل اتجاه طردي (+) وبالتالي لم يتم حذف أي فقرة من فقرات أداة الدراسة وعليه تعتبر فقرات أداة الدراسة صادقة بنائياً.

اختبار الارتباط الخطي المتعدد

تم استخدام اختبار معامل تضخم التباين Variance Inflation Factor (VIF) والتباين المسموح به (Tolerance) للتحقق من مستوى التداخل الخطي بين أبعاد المتغير المستقل، وهنا فقد وضح (Hair et. al, 2018) عند اختبار الارتباط المتعدد يجب استخراج معامل تضخم التباين (VIF) والتباين المسموح به (Tolerance) وإذا تبين أن قيمة معامل تضخم التباين أقل من (٥)، وقيمة معامل التباين المسموح به للأبعاد المستقلة كانت أقل من (١) وأكبر من (٠,٠٢)، يعد ذلك مؤشراً إلى عدم وجود ارتباط عالي بين المتغيرات المستقلة وهذا يدل على أنها مناسبة لإجراء التحليل الإحصائي ونتيجة هذا الاختبار موضحة في الجدول (٣-٧).

Chapter
02

الأساليب الإحصائية

الجدول رقم (3-7)

نتائج اختبار التداخل الخطي بين ابعاد المتغير المستقل

Tolerance (التباين المسموح به)	VIF (معامل تضخم التباين)	أبعاد التحول الرقمي
.681	1.822	التقنيات
.626	1.812	أمن المعلومات
.731	1.326	إدارة العمليات الرقمية

يبين الجدول (٣-٧) أن قيم معامل تضخم التباين (VIF) كانت جميعها أكبر من العدد (١) وأقل من العدد (٥)، كما انحصرت قيم التباين المسموح به (Tolerance) بين (٠,٠٢) و (١)، وهذا يشير إلى عدم وجود مشكلة الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة.

Chapter
02

الأساليب الإحصائية

تم إجراء اختبار التوزيع الاعتدالي أو الطبيعي لإجابات عينة الدراسة وذلك للتأكد إذا ما كانت البيانات تقع تحت التوزيع الطبيعي أم لا، حيث تم احتساب قيمة اختبار (Kolmogorov Smirnov Test)، ومن شروط هذا الاختبار أن تكون قيمة (Sig) للبيانات أكبر من (٠,٠٥) (Field, ٢٠١٨) والجدول رقم (٣-١٠) يوضح نتائج الاختبار:

الجدول رقم (3-10)

نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

أبعاد المتغير المستقل: التحول الرقمي			
البعد	التقنيات	أمن المعلومات	إدارة العمليات الرقمية
K-S	141.0	0.168	0.203
Sig	0.156	0.202	0.367
أبعاد المتغير التابع: جودة الخدمات المصرفية			
البعد	سهولة الاستخدام	توفير الوقت	السرية المصرفية
K-S	0.240	0.095	0.159
Sig	0.073	0.129	0.225

Chapter
02

الأساليب الإحصائية

بناءً على نتائج الاختبار الموضحة في الجدول (٣-١٠) والتي تشير إلى أن توزيع البيانات كان طبيعياً، بناءً على قيمة (Sig) والتي حملت قيمة أكبر من (٠,٠٥) لجميع أبعاد الدراسة.
وصف المتغير المستقل (التحول الرقمي):

الجدول رقم (٢-٤)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على أبعاد التحول الرقمي

الرقم	البعد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الرتبة
1	البعد الأول: التقنيات	3.9133	0.48534	مرتفعة	1
2	البعد الثاني: أمن المعلومات	3.9067	0.54066	مرتفعة	2
3	البعد الثالث: إدارة العمليات الرقمية	3.7844	0.45885	مرتفعة	3

تشير بيانات الجدول (٤-٢) أن الأوساط الحسابية لتقديرات أفراد العينة حول الأهمية النسبية لأبعاد التحول الرقمي تراوحت ما بين (٣,٧٨) - (٣,٩١)، وجاء بعد التقنيات في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (٣,٩١)، وبأهمية نسبية مرتفعة، يليه بعد أمن المعلومات، وبمتوسط حسابي بلغ (٣,٩٠)، وبأهمية نسبية مرتفعة، ويليه بعد إدارة العمليات الرقمية، وبمتوسط حسابي بلغ (٣,٧٨)، وبأهمية نسبية مرتفعة.

Chapter
02

الأساليب الإحصائية

وصف المتغير التابع (جودة الخدمات المصرفية):

الجدول رقم (4-6)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على أبعاد جودة الخدمات

المصرفية

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الرتبة
1	البعد الأول: سهولة الاستخدام	3.8289	0.53679	مرتفعة	2
2	البعد الثاني: توفير الوقت	3.7933	0.54665	مرتفعة	3
3	البعد الثالث: السرية المصرفية	3.9042	0.47832	مرتفعة	1

تشير بيانات الجدول (٤-٦) أن الأوساط الحسابية لتقديرات أفراد العينة حول الأهمية النسبية لمتغير جودة الخدمات المصرفية تراوحت ما بين (٣,٧٩ - ٣,٩٠)، وجاء بعد السرية المصرفية في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (٣,٩٠)، وبأهمية نسبية مرتفعة، يليه بعد سهولة الاستخدام، وبمتوسط حسابي بلغ (٣,٨٢)، وبأهمية نسبية مرتفعة، ويليه بعد توفير الوقت، وبمتوسط حسابي بلغ (٣,٧٩)، وبأهمية نسبية مرتفعة.

المصادر

الدبابة، سوار إبراهيم (٢٠٢٣). أثر تبني التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية: دراسة حالة في البنك التجاري الأردني.



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY

شكراً لكم

