

قضايا بحثية 2
المهمة السادسة
نورة مبارك البقمي
اشراف أ. د/ دعاء محمد





أثر جودة خدمة الموقع الإلكتروني على الاحتفاظ بالعميل : تحليل الدور الوسيط للقيمة المدركة للخدمة

دراسة تطبيقية على قطاع الاتصالات المصري

رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير فى إدارة الأعمال

(تخصص إدارة التسويق)

إعداد الباحثة

تسنيم إبراهيم أحمد إبراهيم الشرقاوي

المعيدة بقسم إدارة الأعمال

كلية التجارة - جامعة طنطا

إشراف

الأستاذ الدكتور

سامح أحمد خاطر

أستاذ إدارة الأعمال المساعد

كلية التجارة - جامعة طنطا

الأستاذ الدكتور

آمنة أبو النجا محمد

أستاذ إدارة التسويق

كلية التجارة - جامعة طنطا

(٦/١/٥) الأساليب الإحصائية المستخدمة:

- ١- معامل ألفا (Alpha) لقياس مستوى الثبات أو التناسق لعبارات مقياس كل متغير.
 - ٢- التحليل العاملي (Factor Analysis) للتحقق من الصلاحية الإحصائية لمكونات كل مقياس، وتكوين المقاييس المجمعة للمتغيرات الكثيرة.
 - ٣- أسلوب الارتباط Correlation Method لوصف قوة واتجاه علاقات الارتباط بين جميع متغيرات الدراسة.
 - ٤- أسلوب تحليل المسار Path Analysis حيث يوضح علاقة المتغيرات المستقلة بالمتغير الوسيط والمتغير الوسيط بالمتغير التابع ومن خلاله يتم تحديد مدى تأثير المتغير الوسيط على العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.
- هذا وستعتمد الباحثة على الحزمة الإحصائية (SPSS Amos (V.24 في تشغيل النموذج المقترح.

تناولت الباحثة في المبحث الثاني من الفصل الخامس التحليل الإحصائي لنتائج الدراسة الميدانية بدأت الباحثة **بتقنين أدوات الدراسة** عن طريق اختبار الثبات والصدق للمقاييس المستخدمة للدراسة استخدم :
الصدق الظاهري
الصدق التطابقي
الصدق التمييزي
وبينت نتائج الصدق والثبات من خلال العرض الجدولي لنتائج التحليل الإحصائي.

ثانياً: اختبار فروض الدراسة

ولاختبار فروض الدراسة تم الاعتماد على أسلوب تحليل المسار باستخدام برنامج (AmosV.24)
(ص 74)

حيث يعتبر تحليل المسار شكل من أشكال التحليل الإحصائي للانحدار المتعدد المستخدم لتقييم النماذج السببية من خلال فحص العلاقات بين متغير تابع ومتغيرين مستقلين أو أكثر، حيث تسمح هذه الطريقة بتقدير كل من حجم وأهمية الروابط السببية بين المتغيرات

جدول رقم (٤/٥)
المؤشرات النهائية لإختبار CFA والمدى المثالي لها

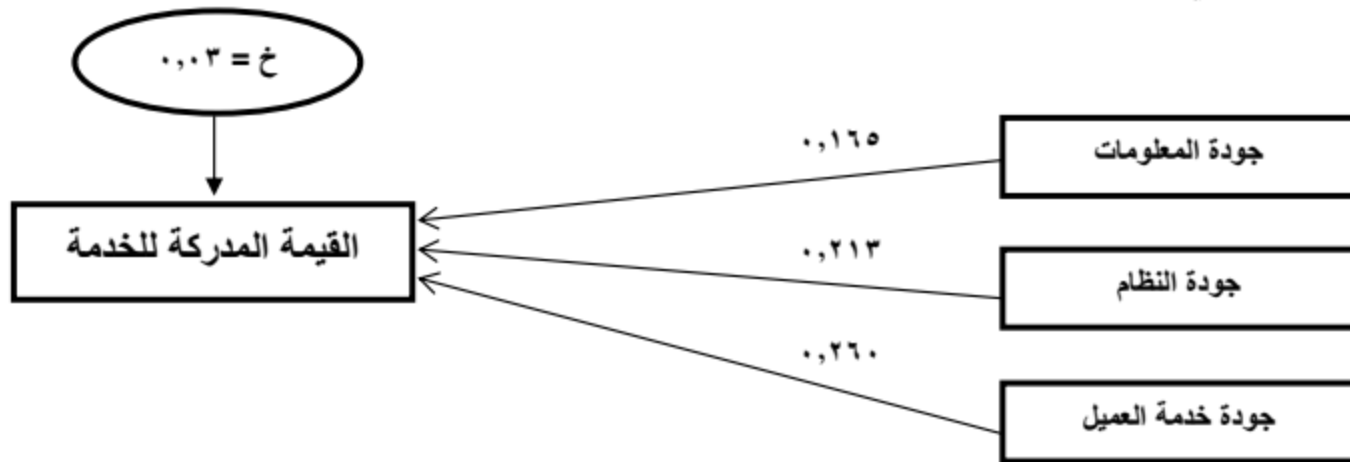
المدى المثالي الدال على جودة النموذج	قيم الإختبار	مؤشرات إختبار جودة الأسلوب
$CMIN/DF \leq 5$	٤,٦٣	قيمة إختبار كا ^٢ / درجة الحرية CMIN/Df
$NFI \geq 0.9$	٠,٩٦٨	مؤشر جودة التوفيق الطبيعي NFI Normed of fit Index
$IFI \geq 0.9$	٠,٩٩١	مؤشر جودة التوفيق المتزايد IFI Incremental Fit Index
$TLI \geq 0.9$	٠,٩٤٤	مؤشر تاكر - لويس TLI Tucker-lewis index
$CFI \geq 0.9$	٠,٩٩٠	مؤشر جودة التوفيق المقارن CFI Compare Fit index
$0.8 \geq RMSEA \geq 0.05$	٠,٥٥٨	الجذر التربيعي لمتوسط مربعات الخطأ RMSEA Root Mean Square error of Approximation

المصدر: من إعداد الباحثة

وبالنظر للمعاملات الإحصائية المتبعة في التحقق من صحة الفروض الرئيسية والفرعية نجد انها مناسبة لمتغيرات الدراسة

حيث استخدم معامل الانحدار المعياري المرجح/ معامل الانحدار الجزئي/ الخطأ المعياري، قيمة تـ.
وقد عبرت الباحثة عن النتائج بالأشكال التوضيحية (حيث يوفر أسلوب تحليل المسار تمثيلا بصريا للعلاقات باستخدام الأسهم الموجهة) ص (76)

ويوضح الشكل التالي شكل رقم (٢/٥) الخطوة الأولى من نموذج تحليل المسار، وذلك علي النحو التالي:-



شكل رقم (٢/٥)

العلاقة بين أبعاد جودة خدمة الموقع الإلكتروني والقيمة المدركة للخدمة

المصدر: من إعداد الباحثة



خداوند