

مقرر الدراسات النقدية (٢)

المهمة السابعة: المنهجية

بالتطبيق على دراسة

- منصوري ، شيماء .(٢٠٢٤). تأثير التسويق الرقمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة عينة من المصارف الجزائرية. رسالة دكتوراه الطور الثالث في العلوم التجارية ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة محمد خيضر -بسكرة .الجزائر .

"

اعداد الطالب / فارس المزيني

الفصل الدراسي

العام الدراسي ١٤٤٦ - ٢٠٢٤

مقدمة:

ويعرف منهج البحث العلمي بأنه: أسلوب للتفكير والعمل يعتمد الباحث لتنظيم أفكاره وتحليلها وعرضها وبالتالي الوصول إلى نتائج وحقائق معقولة حول الظاهرة موضوع الدراسة. (المحمودي ، ٢٠١٩)

وتصنف البحوث حسب مناهجها إلى نوعين: (كمي ونوعي) ، فبعض الباحثين يستخدم المنهج الكمي ، والبعض يستخدم المنهج النوعي ، ومنهم ما يجمع بين المنهجين (النوعي - الكمي) ويطلق عليه المنهج المختلط .

ويعرف البحث الكمي بأنه: وهو البحث الذي يهتم بجمع البيانات من خلال استعمال أدوات قياس كمية يجري تطبيقها على عينة ممثلة للمجتمع الأصلي ، بحيث تتم معالجة تلك البيانات بأساليب احصائية تقود إلى نتائج يمكن تعميمها على المجتمع الأصلي في ضوء نتائج الفرضيات التي تم إعدادها مسبقاً.

و يعرف البحث النوعي بأنه: وهو البحث الذي يعتمد على دراسة الظاهرة في ظروفها الطبيعية باعتبارها مصدراً مباشراً للبيانات، بحيث يتم عرض البيانات بطريقة وصفية تستخدم الكلمات والصور ونادراً ما تستخدم الأرقام.

وتستخدم في البحث الكمي أدوات لجمع البيانات، مثل (الاختبارات، والاستبيانات) أما في البحث النوعي فتستخدم أدوات لجمع البيانات، مثل (الملاحظة المباشرة ، والمقابلة المعمقة ، وفحص الوثائق ، واستخدام المسجلات) . (عباس وآخرون ، ٢٠١٤)

ومن خلال الاطلاع على الدراسة المختارة للنقد : (تأثير التسويق الرقمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة عينة من المصارف الجزائرية نجد الاتي :

اولا: من حيث نوع المنهج التي تم اختياره :نجد ان الباحثة استخدمت المنهج المختلط ،والذي يمزج بين الأسلوب الكمي والأسلوب النوعي في جمع البيانات، وتم تصميم وتوزيع استبيان موجه للعملاء بالمصارف الجزائرية، واستخدام المقابلة مع مسؤولي من عينة المصارف محل الدراسة .

ولقد قامت الباحثة بشرح توضيحي للمنهج النوعي والمنهج الكمي والمنهج المختلط بشكل وافي، ولكنها لم توضح لماذا تم اختيار المنهج المختلط منهجا لدراستها، واكتفت بما ذكرته عن مميزات كل منهج في الشرح التوضيحي.

ثانيا: ملأمة ادوات جمع البيانات لتحقيق الاهداف: استخدمت الباحثة الاستبانة والمقابلة ادوات لجمع البيانات ، وهذه الادوات ملأمة لنوع المنهج المستخدم فالاستبانة ملأمة لجمع البيانات في المنهج الكمي ، والمقابلة مناسبة للمنهج النوعي ، كما ان الادوات كانت مناسبة وملأمة لتحقيق اهداف الدراسة وهي توضيح تأثير التسويق الرقمي بأبعاد على جودة الخدمة المصرفية بأبعادها في

الجزائر، حيث قامت الباحثة بإجراء مقابلات مهيكلية مع بعض من مسؤولي المصارف الجزائرية، للحصول على المعلومات حول متغيرات الدراسة وهي التسويق الرقمي وجودة الخدمة المصرفية.

كما قامت الباحثة بتصميم استبيان تضمن محورين المحور الأول متعلق بالبيانات الشخصية بعينة الدراسة، والمحور الثاني متعلق بمتغيري الدراسة بأبعادهما المختلفة (التسويق الرقمي -تحسين جودة الخدمة المصرفية).

ثالثا: وصف مجتمع الدراسة: ويتمثل المجتمع في هذه الدراسة من عملاء المصارف الجزائرية في الفترة الزمنية الممتدة من مارس ٢٠٢٣ إلى غاية يولييه ٢٠٢٣، ولقد شملت الدراسة عملاء كل من المصارف التالية(مصرف التنمية المحلية- المصرف الجزائري الخارجي- القرض الشعبي الجزائري- الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط- المصرف الوطني الجزائري- مصرف الفلاحة والتنمية الريفية - مصرف السلام- مصرف البركة- مصرف الثقة- مصرف باريا- مصرف الخليج)، ونجد ان الباحثة حددت مجتمع الدراسة بطريقة دقيقة حيث حددت العملاء في البنوك المذكورة ، وحددت الفترة الزمنية التي يتم التعامل فيها للعملاء مع تلك المصارف .

رابعا: عينة الدراسة ومناسبتها للمجتمع : تكونت عينة الدراسة من (٣٨٤) عميل من عملاء المصارف الجزائرية، وتم اختيارهم بالطريقة العشوائية من مجتمع الدراسة، وذكرت الباحثة سبب اختيار العينة بالطريقة العشوائية نظرا لعدم القدرة على التنقل إلى جميع المناطق الجغرافية التي تتواجد بها وحدات المعايينة، ولعدم توفر إحصائيات رسمية، لهذا قامت الباحثة بتحديد حجم الأدنى المناسب للعينة وضبطها لتوائم حالة المجتمع الإحصائي الذي لا يمكن عده، بالصيغة التحليل الاحصائي للعينة التالية:
$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot (1-P)}{E^2}$$

وجد ان الباحثة قامت بتحديد العينة وفقا للمعادلات والاساليب الاحصائية ، كما ذكرت طرق وسبب اختيار العينة بالطريقة العشوائية .

خامسا : مناسبة خصائص العينة لموضوع الرسالة : خصائص العينة كانت مناسبة لموضوع الرسالة، حيث تناولت (الجنس، العمر ،المستوى التعليمي، المهنة، مستوى الدخل، سنوات التعامل مع المصرف، مدى استخدام الخدمات المصرفية الرقمية في معاملتك، المصرف المتعامل معه، أي من أدوات التسويق الرقمي التي تفضلها) وهذه الخصائص مرتبطة ومفيدة لموضوع الرسالة.

سادسا: توضيح كيفية استخدام البرامج والاختبارات الاحصائية : نجد أن الباحثة اعتمدت على مجموعة من الطرق والبرامج الإحصائية تتمثل في (اختبار التجزئة النصفية - معامل ألفا كرونباخ - معامل ارتباط بيرسون(Pearson) - التكرارات والنسب المئوية - المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري- اختبار معامل الالتواء و التفلطح - معامل تضخم التباين (VIF) والتباين المسموح به - (Toleranc)- اختبارات T للعينات المستقلة- تحليل التباين الأحادي(One Way Anova) - النمذجة بالمعادلات الهيكلية بطريقة المربعات الصغرى الفرعية)

ولقد قامت الباحثة باستخدام الاساليب الاحصائية بصورة واضحة وكانت كافية ومناسبة لموضوع وطبيعة الدراسة ، حيث قامت بتعريف تلك الاساليب والمعادلات الخاصة بها وتوضيح خطوات المعالجة الاحصائية ، وسبب اختيار كل اسلوب من الاساليب المذكورة ، وكيفية تطبيقها، ولقد كانت هذه الاساليب ملائمة لطبيعة الدراسة والمنهج المختلط المستخدم (المنهج الكمي - المنهج النوعي)

كما قامت الباحثة بعرض نتائج التحليل الاحصائي بصورة دقيقة، وواضحة ومتوافقا مع الاهداف، بالاعتماد على مخرجات برنامج . SpSS.

ومن خلال العرض السابق لمنهجية الدراسة يرى الباحث ان الباحثة كانت موفقة في تصميم المنهجية ، وفي اختيار المنهج المختلط كمنهج لدراستها ، حيث جمعت ما بين المنهج الكمي والمنهج النوعي معا ، كما كان اختيار ادوات الدراسة (الاستبانة - المقابلة) مناسبة لنوع النهج المستخدم (المنهج المختلط) ، كما وصفت مجتمع الدراسة بطريقة دقيقة حيث حددت العملاء في عدد محدود من البنوك الجزائرية التي تم ذكرها ، وحددت الفترة الزمنية التي يتم التعامل فيها للعملاء

مع تلك المصارف ، كما حددت حجم العينة باستخدام الطرق الاحصائية والمعادلات المتبعة ، كما حددت طريقة الاختيار (الطريقة العشوائية) وسبب الاختيار ، كما ان خصائص العينة كانت مناسبة لموضوع الرسالة، واستخدمت الباحثة عدد من الاساليب الاحصائية المناسبة لموضوع الرسالة والملائمة للمنهج المختلط بصورة واضحة ،و قامت بتعريف تلك الاساليب والمعادلات الخاصة بها وتوضيح خطوات المعالجة الاحصائية ، وسبب اختيار كل اسلوب من الاساليب المذكورة ، وكيفية تطبيقها .

المراجع :

- عباس ، محمد ، نوفل ، محمد ، العيسى ،محمد ،ابو عواد ، فريال .(٢٠١٤).مدخل الى
مناهج البحث في التربية وعلم النفس .ط٥.دار المسيرة .الاردن.
- المحمودي ، محمد سرحان علي .(٢٠١٩) . مناهج البحث العلمي. ط٣ . دار الكتب .
صنعاء .
-