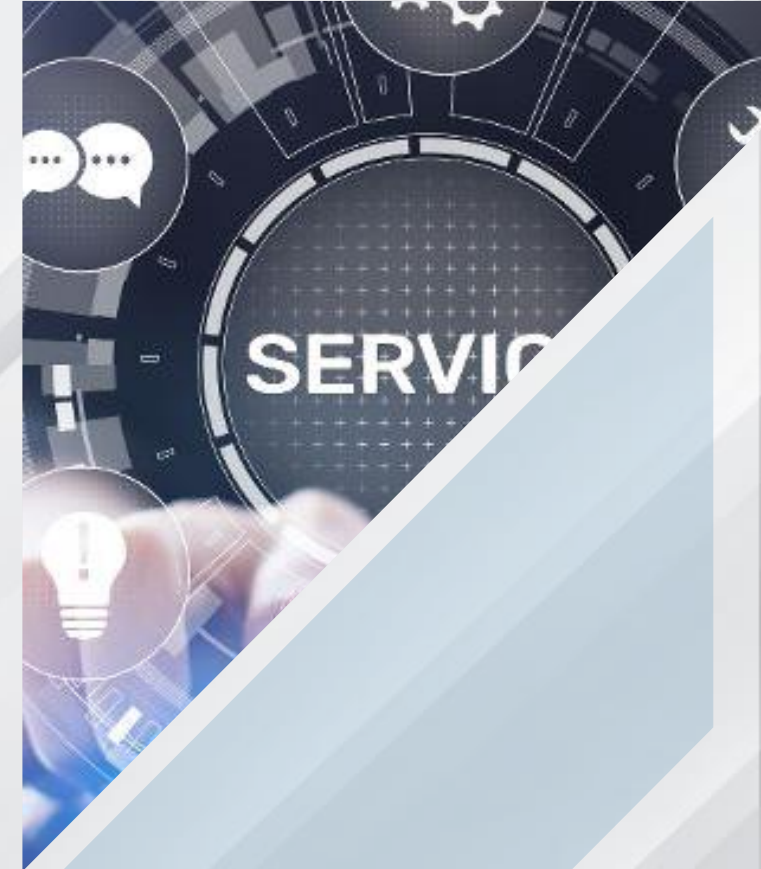


دراسات نقدية ٣ المهمة (٣) بعنوان
تحليل الأساليب الإحصائية
المستخدمة وتقييمها..

الفصل ٣ عام ٢٠٢٤
الباحثة منال محمد ناصر محمد صالح
إشراف د. هبة الحداد



ملخص الدراسة

2

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق الإدارة الالكترونية بأبعادها (عتاد الحاسوب، البرامج، شبكة الاتصال، والقوى البشرية) على تحسين جودة الخدمات المصرفية بأبعادها المتمثلة في (الاعتمادية، الاستجابة، الثقة والتوكيد، التقمص والاعتناق، وبعد الملموسية) في المجمع الجهوي للاستغلال (E.R.G) لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR بالجلفة (وكالات ولاية الجلفة) ولتحقيق الأهداف المرجوة أجريت هذه الدراسة على عينة قوامها (١٠١) موظف من مقر المجمع، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما تم الاعتماد على أداة الاستبانة والتي شملت (٤٥) عبارة كوسيلة لجمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة، وبعد القيام بتحليل البيانات واختبار الفرضيات، باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)

تمخضت هذه الدراسة جملة من الاقتراحات والتوصيات أهمها ضرورة الاهتمام بتطبيق الإدارة الالكترونية التي تحقق للمؤسسات عامة والقطاع البنكي خاصة أعلى مستوى من الجودة، وإلى ضرورة تكوين وتدريب الموارد البشرية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في انجاز مهامهم الإدارية على مستوى البنوك، كونها تساعد على تحسين أدائهم.

الكلمات المفتاحية:

إدارة بلا أوراق، جودة الخدمات المصرفية، الصيرفة الالكترونية، المجمع الجهوي للاستغلال (E.R.G) لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR بالجلفة.

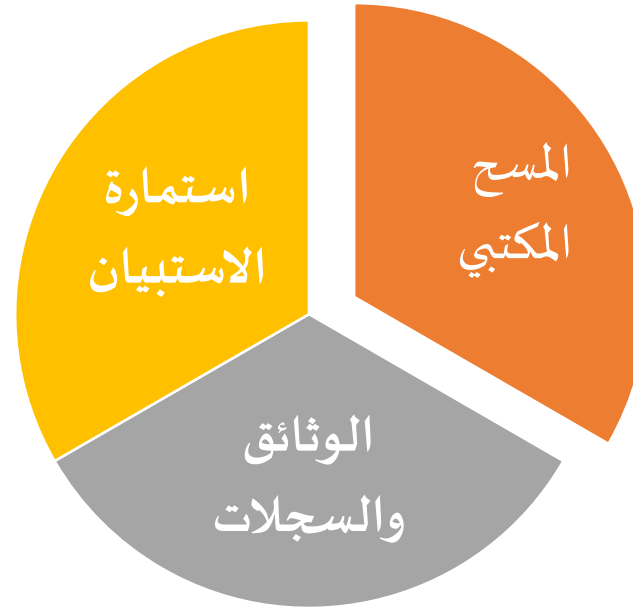
منهج البحث في الدراسة ..

3

مصادر وأدوات جمع البيانات

المنهج :

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يهتم بوصف الظاهرة والتعبير عنها كمياً وكيفياً حيث تتم بتجميع الشواهد من الظروف السائدة فعلاً والغرض منه الوصول إلى احتياجات تساعد على الفهم الواقع والتأكد من الفرضيات



الهدف :

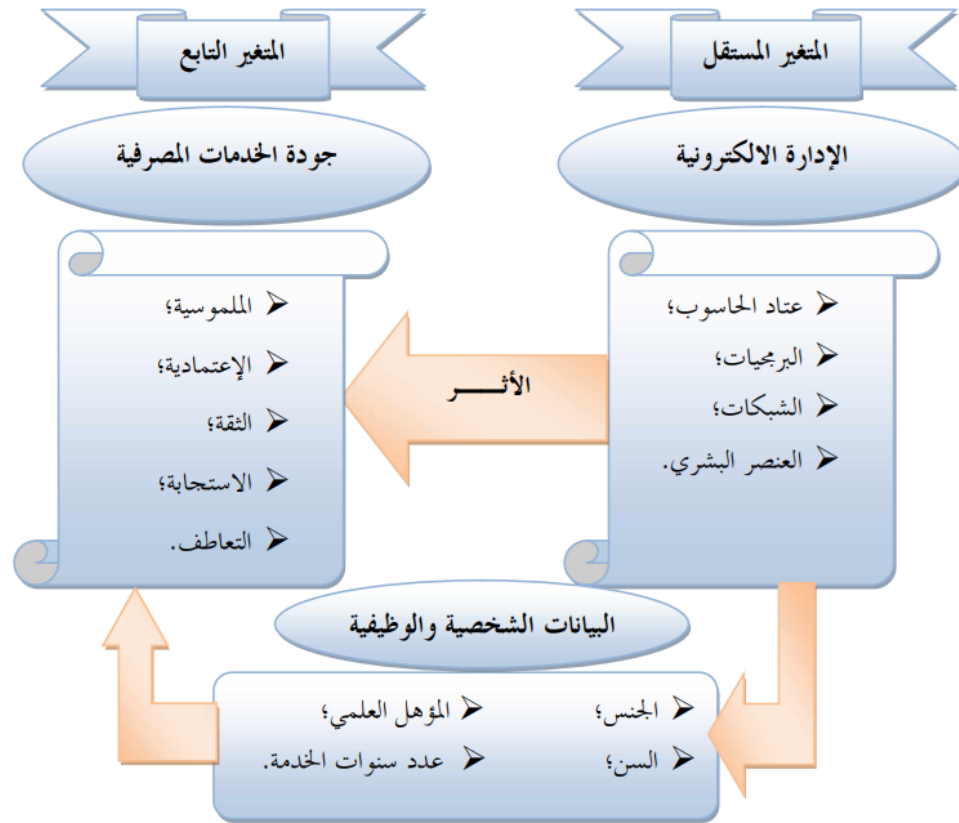
التعرف على أثر تطبيق الإدارة الالكترونية بأبعادها على جودة الخدمات المصرفية

نموذج الدراسة والمنهج المتبع ..

4

النهج المختلط :

الهدف الأساسي من أغلب الدراسات هو تحديد العلاقة والأثر التي تربط بين مجموعة من المتغيرات، هذه الأخيرة التي تقسم إلى عدة أنواع أهمها المتغيرات التابعة والمتغيرات المستقلة. ولتحديد هذه العلاقة لابد من بناء أنموذج الدراسة والذي يقصد به إعطاء تصور واضح للمتغيرات المكونة للدراسة أو البحث. وفي دراستنا هذه ومن خلال الجانب النظري الذي تم إعداده عن طريق الاطلاع على عدة مصادر من كتب ومذكرات ورسائل ومجلات ومليقيات، تم تحديد متغيرات الدراسة التي تتكون من متغيرين أحدهما تابع والآخر مستقل



الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة (١) ..

٥

مقياس الإحصاء الوصفي:

تستخدم هذه المقاييس لوصف خصائص عينة الدراسة وذلك بالاعتماد على التكرارات والنسب المئوية، بالإضافة إلى حساب المتوسطات الحسابية وكذا الانحرافات المعيارية لمعرفة طبيعة الاتجاهات وتقدير مستويات تحقق الأبعاد والمتغيرات التي تتشكل منها الدراسة، وفيما يلي تحديد مختصر لهذه المقاييس :

المتوسط الحساب

التكرارات والنسب المئوية

معامل ألفا كرونباخ

الانحراف المعياري

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة (٢) ..

٦

مقاييس الإحصاء الاستدلالي:

من فروع علم الإحصاء الذي يشمل جميع الأساليب الإحصائية والنظريات القائمة عليها، وتطبيقاتها العملية المستخدمة في تحليل البيانات التي يحصل عليها الباحث من العينة"، وذلك للاستنتاج أو الاستدلال عن معالم وخواص المجتمع التي سحبت منه العينة، على أن تكون هذه الاستنتاجات على شكل تقديرات أو اختبار فروض واتخاذ قرارات وفيما يلي تحديد مختصر لهذه المقاييس .:

اختبار كولمغروف
سمرنوف

معامل الارتباط
بيرسون

معامل الارتباط
سبيرمان

معامل التحديد

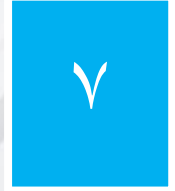
معامل الانحدار
البسيط

معامل الانحدار
المتعدد

اختبار تحليل
التباين

اختبار
t-test

تقييم الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة ..



الشمولية والتنوع والدقة كانت ميزة قوية في اساليب البحث

تناولت هذه مقاييس شاملة مثل المقاييس لوصف خصائص عينة الدراسة وذلك بالاعتماد على التكرارات والنسب المئوية بالإضافة الى الأساليب الإحصائية والنظريات القائمة عليها، وتطبيقاتها العملية المستخدمة في تحليل البيانات التي يحصل عليها الباحث من العينة مما جعلها وصلت لنتائج الدراسة إلى أنه يوجد ارتباط قوي وموجب بين أبعاد الإدارة الالكترونية مجتمعة وجودة الخدمات المصرفية. وجعلها تصل للأهداف وتضع مجموعة من المواضيع تستحق البحث والدراسة أو للاهتمام من قبل الباحثين مستقبلا



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY

T₁

H₄

A₁

N₁

K₅

S₁

