

## الفصل الثالث

### منهجية الدراسة

#### 3.1 التمهيدي

تُعتبر منهجية الدراسة وخصوصاً في الدراسة الميدانية هي العمود الفقري الذي تستند عليه تلك الدراسات، فهي بمثابة الجسر الرابط ما بين الإطار النظري والعملي للدراسة، ويُبنى عليها كلاً من آلية تنفيذ الدراسة، وصحة أداة الدراسة، وصحة جمع وترتيب وتحليل البيانات التي تم جمعها، ومن ثم طريقة تحليلها والأساليب الإحصائية المستخدمة، بغرض الربط ما بين أهداف وتساؤلات الدراسة من جانب، والنتائج التي سوف تُبنى عليها توصيات هذه الدراسة والتي تُعتبر الخلاصة المرجو إضافتها للعلم؛ من جانب آخر.

وعليه سيتم في هذا الفصل البحث في المنهج الذي سوف تستخدمه الدراسة، وذلك بالاعتماد على أهداف الدراسة وتساؤلاتها، وبالاعتماد على المقاربة التي يُجريها الباحث بين هذه الدراسة وبين الدراسات السابقة التي تمت مراجعتها وتحليلها، وبالاعتماد أيضاً على المناهج التي استخدمتها تلك الدراسات، حيث أنّ معظمها استخدمت المنهج الوصفي التحليلي وأداته الاستنباطية.

ومن ثم سوف يتم تحديد أداة الدراسة، وتحديد طريقة بنائها والتأكد من صِدقها الظاهري والبنائي، وكيفية توزيعها، وسيتم عرض طرق جمع البيانات سواءً من خلال أداة الدراسة أو من خلال المصادر الثانوية. وحتى تكون الأداة صادقة وثابتة في جمع البيانات؛ فلا بد من أن يتم فحصها من خلال تطبيق مُعامل إفا كرونباخ ومعامل بيرسون، بغرض التأكد من أنّ البيانات التي يتم الجمع بواسطتها صالحة للتحليل الإحصائي وصالحة لأن يُبنى عليها توصيات.

وفي هذا الفصل أيضاً سوف يتمّ البحث بأنسب الطرق لتوزيع وجمع البيانات، وكيفية تحليلها سواءً من حيث الأساليب الإحصائية التي سوف يتمّ استخدامها أو من حيث البرنامج الاحصائي، ويُفترض أن تتناسب هذه الأساليب الإحصائية مع الجزء النظري من هذه الدراسة، سواءً من حيث أهداف الدراسة أو من حيث الإجابة على تساؤلاتها، وأن تكون هذه الأساليب قادرةً على تكوين إجاباتٍ عمليةٍ لتلك الأسئلة، ومما لاشكّ فيه فإنّ الأساليب الإحصائية التي تمّ استخدامها في الدراسات السابقة التي بحثت بذات المواضيع سوف تكون أحد أهمّ المصادر التي سيتمّ على أساسها اختيار الأساليب الإحصائية لهذه الدراسة، وعليه فقد تمّ تقسيم هذا الفصل للعناوين التالية.

### 3.2 تصميم الدراسة

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي منهجاً لإتمام هذه الدراسة، ذلك أنّ هذا المنهج يُعتبر أحد أكثر المناهج العلمية انتشاراً واستخداماً في الدراسات الاجتماعية والدراسات الميدانية وبحوث الدكتوراه و الماجستير، وهو الأكثر ملاءمةً لطبيعة هذه الدراسة التي تبحث في أثر منظومة التدريب والتحفيز والرّضا الوظيفي على تطوير الأداء الوظيفي. وتبدي أهمية هذا المنهج في أنّه يقوم بوصف الظاهرة أو المشكلة البحثية وصفاً دقيقاً من جميع نواحيها، ويعمل على تفسيرها سواءً بطريقةٍ كميةٍ أو بطريقةٍ نوعيةٍ أو كلاهما معاً للوصول إلى استنتاجاتٍ ونتائج؛ يمكن الاستناد عليها في وضع توصياتٍ للدراسة. وتُعتبر الاستبانة والمقابلة الشخصية المنظّمة أو غير المنظّمة بالإضافة لملاحظات من أهمّ أدوات هذا المنهج (المحمودي، 2019)، كما أنّ الباحث اعتمد دليل إعداد الرسائل الجامعية الصادر من الجامعة العربية الإسلامية الماليزية وهي الجامعة التي تجري فيها الدراسة. وعليه وفي ضوء الدراسات السابقة وهدف هذه الدراسة المتمثّل في معرفة أثر منظومة التدريب والتحفيز والرّضا الوظيفي على تطوير الأداء الوظيفي للعاملين في بلدية العين، فقد استخدم الباحث مصدرين لجميع البيانات وهما :

- 1- المصادر الثانوية: حيث استندت هذه الدراسة إلى مراجعة الأدبيات السابقة التي بحثت في متغيراتها سواءً في المتغير المستقل أو المتغير التابع، كما تم الرجوع إلى الأوراق البحثية والكتب والمصادر العلمية المختلفة من دراسات منشورة في مجلات ودوريات محكمة، وكذلك تم الرجوع إلى دراسات ماجستير ودكتوراه، هذا بالإضافة إلى الأوراق العلمية المقدمة في المؤتمرات والمربطة بموضوع هذه الدراسة، وتمت الاستعانة أيضاً بالمنظومة التشريعية التي تُنظم مجتمع هذه الدراسة وتُتعلق بموضوعاتها، وبناءً على تلك المراجعات فقد تم صياغة الجانب النظري من هذه الدراسة، كما أنّها أسهمت في صياغة أهداف البحث ومشكلته ومنهجيته.
- 2- المصادر الأولية: تمثلت أداة البحث الرئيسية في الاستبانة، حيث استخدمها الباحث أداةً للاستقصاء وجمع البيانات من المبحوثين، وتم تصميمها بناءً على الدراسات السابقة التي تناولت أبعاداً ومتغيراتٍ مشابهة لأبعاد ومتغيرات هذه الدراسة كما هو مبينٌ تفصيلاً ببناء أداة الدراسة.

### 3.3 تصميم أداة الدراسة:

في ضوء الأهداف التي تسعى إليها الدراسة الميدانية، تم تصميم أداة الدراسة وهي (الاستبانة) للتعرف على آراء عينة الدراسة، حيث تم بناء الاستبانة من أسئلة مغلقة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، ونُفصل تالياً مراحل بناء الاستبانة:

بعد مراجعة الدراسات السابقة، والبحث في أكثر الدراسات التي تتشابه مع متغيرات وأبعاد هذه الدراسة، وتحديد الدراسات التي استخدمت الاستبانة أداةً للاستقصاء وجمع البيانات، فقد تم بناء الاستبانة من خلال الاعتماد على الاستبانات المستخدمة بتلك الدراسات. حيث تم بناء فقرات الاستبانة الخاصة بمتغير التدريب بناءً على دراسة (العتيبي، 2021) و (الحياصات، 2020)، وبشأن فقرات الاستبانة المتعلقة

بمتغيّر التحفيز فقد تمّ بناؤها بناءً على استبانة دراسة (بن غبريد، 2019)، وأمّا متغيّر الرضا الوظيفي فتّم بناء فقرات الاستبانة المتعلقة فيه بناءً على دراسة كلّ من (Abdulkhaliq & Mohammadali, 2019) ودراسة (جامع و مغلاوي، 2020) ودراسة (جامع و مغلاوي، 2020)، وأخيراً متغيّر تطوير أداء العاملين في بلدية العين فقد تمّ بناء فقرات الاستبانة المتعلقة فيه بناءً على دراسة (جامع و مغلاوي، 2020) ودراسة (زيادة، 2021) ودراسة (عباسة و عبود، 2016) ودراسة (شيباني، 2021)، ودراسة (جامع و مغلاوي، 2020)، وخرجت الاستبانة في شكلها الأوّل، وتمّ عرضها على مجموعة من الأساتذة العاملين في كليات الإدارة بمرتبّ أستاذٍ مشاركٍ في عددٍ من الجامعات الواردة بياناتهم في الملحق رقم (3) وتمّ طلب رأيهم بفقرات الاستبانة بالحذف أو التعديل أو الإضافة، وخرجت الاستبانة بصورتها النهائية بعد تضمينها مقترحاتهم.

1- تمّ بناء الاستبانة من خمسة أقسام، واحتوت على (66) فقرة على الشكل التالي:

- أ- القسم الأوّل البيانات الديموغرافية: وشملت على البيانات التالية:
  - النوع: ذكر أو أنثى.
  - المستوى الإداري وله ثلاث درجات: إدارة عليا، أو إدارة وسطى أو إدارة تنفيذية.
  - المؤهل الدراسي: وفيه خمس درجات: دكتوراه أو ماجستير وبكالوريوس أو دبلوم متوسط أو ما دون الدبلوم المتوسط.
  - سنوات الخبرة وفيها أربعة مستويات: أقل من 5 سنوات، أو أكثر من 5 سنوات وأقل من 10 سنوات، أو أكثر من 10 سنوات وأقل من 15 سنوات، أو 15 سنة فأكثر.
- ب- القسم الثاني: متغيّر التدريب، وشمل على أربعة أبعاد، و (16) عبارة على الشكل التالي:

- بُعد تحديد الاحتياجات التدريبية، وفيه أربع عبارات كما يلي:

الجدول 1,3: عبارات بُعد تحديد الاحتياجات التدريبية

المصدر	المقياس	العبارات
(العنبي، 2021)	ليكرت الخماسي	1- يتم تحديد الاحتياجات التدريبية في البلدية بشكل مسبق وعلمي من قبل الجهة المراد تدريب أفرادها.
		2- يتم تحليل الوظائف لتحديد الاحتياجات التدريبية الخاصة بكل وظيفة.
		3- يتم تحديد الاحتياجات التدريبية للموظف بناءً على تقييم أدائه السنوي.
		4- يتم ترشيح المتدرب للبرنامج التدريبي بحسب الرؤيا الشخصية للمدير المباشر.

المصدر: من إعداد الباحث

- بُعد تقييم المدرب، وفيه أربع عبارات كما يلي:

الجدول 2,3: عبارات بُعد تقييم المدرب

المصدر	المقياس	العبارات
(الحياصات، 2020)	ليكرت الخماسي	1- المدرب قادرٌ على إيصال الفكرة بسهولة.
		2- يوضح المدرب الأهداف من التدريب في اللقاء الأول.
		3- يستعرض المدرب المحتوى التدريبي بتتابع منطقي.
		4- يمتلك المدرب كفاءةً عاليةً في التدريب وقدرةً على التعامل مع أنماط المتدربين المختلفة.

المصدر: من إعداد الباحث

- بُعد - محتوى المادة التدريبية، وفيه أربع عبارات كما يلي:

الجدول 3،3: عبارات بُعد محتوى المادة التدريبية

المصدر	المقياس	العبارات
(العتبي، 2021)	ليكرت الحماسي	1- تناسب المادة التدريبية مع احتياجات المتدربين.
		2- تتسم المادة التدريبية بالشمول.
		3- المادة التدريبية واضحة المضمون وسهلة الفهم.
		4- تُضيف المادة التدريبية شيئاً جديداً للمتدرب.

المصدر: من إعداد الباحث

- بُعد - البيئة التدريبية، وفيه أربع عبارات كما يلي:

الجدول 4،3: عبارات بُعد البيئة التدريبية

المصدر	المقياس	العبارات
(العتبي، 2021)	ليكرت الحماسي	1- مكان التدريب مهيأ بشكل جيد للقيام بالعملية التدريبية.
		2- يتميز مكان التدريب بالإمكانيات وبالهدوء الذي يُضفي نوعاً من التركيز على المتدربين.
		3- أشعر بالرضا عن الخدمات المساندة للتدريب (مكان الاستراحة، الضيافة)
		4- لا أجد صعوبة في الوصول إلى أماكن التدريب.

المصدر: من إعداد الباحث

- القسم الثالث: متغير الحوافز، وشمل على بُعدين و (10) عبارات على الشكل التالي:

- بُعد الحوافز المادية، وفيه خمس عبارات كما يلي:

الجدول 5،3: عبارات بُعد الحوافز المادية

المصدر	المقياس	العبارات
(بن غبريد، 2019)	ليكرت الخماسي	1- الأجر المتقاضى والمكافآت التي تمنحه البلدية.
		2- نظام الترقّيات المطبّق بالبلدية.
		3- العلاوات الدورية والاستثنائية.
		4- التأمين ضدّ إصابات العمل.
		5- المبالغ التي تُمنح من صندوق التقاعد.

المصدر: من إعداد الباحث

- بُعد الحوافز المعنوية، وفيه خمس عبارات كما يلي:

الجدول 6،3: عبارات بُعد الحوافز المعنوية

المصدر	المقياس	العبارات
(بن غبريد، 2019)	ليكرت الخماسي	1- خدمات النقل التي توفرها البلدية.
		2- الخدمات الصحية وتوفير الأدوية.
		3- الزي الرسمي للعمل.
		4- هدايا عينية في الأعياد.
		5- شهادات التقدير وحفلات التكريم.

المصدر: من إعداد الباحث

ث- القسم الرابع: متغيّر الرضا الوظيفي، وشمل على خمسة أبعاد و (20) عبارة على الشكل التالي:

- بُعد - الرضا عن الأجر، وفيه أربع عبارات كما يلي:

الجدول 7،3: عبارات بُعد الرضا عن الأجر

المصدر	المقياس	العبارات
(Abdulkhaliq &	ليكرت	1- أنا راضٍ عن مهنتي.
	الخماسي	2- راتي الشهري يتناسب مع مؤهلاتي العلمية.

المصدر	المقياس	العبارات
Mohammadali, 2019)		3- راتبي الشهري يتناسب مع متطلبات المعيشة.
		4- أشعر أنّ راتبي الشهري لا يقلّ عن راتب نُظرائي في وظائف أخرى.

المصدر: من إعداد الباحث

- بُعد - الرضا عن محتوى العمل، وفيه أربع عبارات كما يلي:

الجدول 8,3: عبارات بُعد الرضا عن محتوى العمل

المصدر	المقياس	العبارات
(جامع و مغلاوي، 2020)	ليكرت الحماسي	1- أنا راضٍ عن نظام عملي.
		2- محتوى عملي يتناسب مع مؤهلاتي.
		3- هناك تنوّع في المهامّ التي أقوم بها.
		4- هناك حرّية لاستخدام قدراتي الشخصية في العمل.

المصدر: من إعداد الباحث

- بُعد - الرضا عن جماعة العمل، وفيه أربع عبارات كما يلي:

الجدول 9,3: عبارات بُعد الرضا عن جماعة العمل

المصدر	المقياس	العبارات
(جامع و مغلاوي، 2020)	ليكرت الحماسي	1- أحظى بالاحترام والتقدير من طرف زملائي في العمل.
		2- تربطني علاقة طيبة بزملائي في العمل.
		3- أنا راضٍ عن نمط الإشراف.
		4- أنا راضٍ عن مساعدة زملائي لي عند زيادة حجم العمل.

المصدر: من إعداد الباحث

- بُعد - الرضا عن ساعات العمل، وفيه أربع عبارات كما يلي:

الجدول 10،3: عبارات بعد الرضا عن ساعات العمل

المصدر	المقياس	العبارات
(جامع و مغلاوي، 2020)	ليكرت الخماسي	1- أنا راضٍ عن وقت عملي.
		2- أشعر بإرهاقٍ في عملي بسبب زيادة ساعات العمل عن الطبيعي.
		3- أرى أنّ ساعات عملي تكفي لتلبية احتياجات ومتطلبات العملاء.
		4- أشعر بأنّ ساعات عملي تتناسب مع الراتب الذي أتقاضاه.

المصدر: من إعداد الباحث

- بعد - الرضا عن نظام الترقيات والحوافز، وفيه أربع عبارات كما يلي:

الجدول 11،3: عبارات بعد الرضا عن نظام الترقيات والحوافز

المصدر	المقياس	العبارات
(إسماعيل، 2018)	ليكرت الخماسي	1- أشعر بعدالةٍ وموضوعيّةٍ في نظام الترقيات.
		2- تتمّ الترقية في البلديّة وفقاً لكفاءة الموظف.
		3- يتمّ توزيع المكافآت المائيّة بالبلديّة بطريقةٍ مناسبةٍ.
		4- أتلقّى الثناء من رئيسي المباشر في العمل المتابعة أدائي.

المصدر: من إعداد الباحث

ج- القسم الخامس: متغيّر الأداء الوظيفي، وشمل على خمسة أبعاد و (20) عبارة على الشكل التالي:

- بُعد -الالتزام بالتعليمات، وفيه أربع عبارات كما يلي:

الجدول 12،3: عبارات بُعد الالتزام بالتعليمات

المصدر	المقياس	العبارات
	ليكرت الخماسي	1- أتعلّم وأطبق ما تعلّمته، وأحفظ التّعليمات الجديدة.

المصدر	المقياس	العبارات
(جامع و مغلاوي، 2020)		2- أسعى لتجنّب حدوث أيّ تأخيرٍ أو غيابٍ عن العمل.
		3- التزم بجميع السّياسات والإجراءات المنظّمة للعمل داخل البلدية.
		4- التزم بتنفيذ تعليمات رؤسائي المتعلّقة بالعمل.

المصدر: من إعداد الباحث

- بُعد - الإلمام بمهامّ العمل، وفيه أربع عبارات كما يلي:

الجدول 3، 13: عبارات بُعد الإلمام بمهامّ العمل

المصدر	المقياس	العبارات
(زيادة ، 2021)	ليكرت الخماسي	1- أستخدم المعلومات لكي أصل للنتائج المنطقية.
		2- أمتلك المعلومات والمعرفة الكافية لمتطلّبات الموقف.
		3- أعلم كافّة المسؤوليات الوظيفية الرّسمية.
		4- أسعى دائماً لمعرفة كل ما هو جديد في مهامّ عملي.

المصدر: من إعداد الباحث

- بُعد - إنجاز مهامّ العمل، وفيه أربع عبارات كما يلي:

الجدول 3، 14: عبارات بُعد إنجاز مهام العمل

المصدر	المقياس	العبارات
(عباسة و عبود، 2016)	ليكرت الخماسي	1- يتمّ العمل على زيادة حجم الأعمال التي يتمّ إنجازها.
		2- يتمّ التركيز على الدّقة والشّمول والجدول الزّمنية والنّظام.
		3- أنا على استعدادٍ لقبول أيّ أعباءٍ إضافيّةٍ لتحقيق أهداف الوحدة.
		4- يتمّ الاهتمام باحتياجات العملاء.

المصدر: من إعداد الباحث

- بُعد - المبادرة والإبداع والحكمة، وفيه أربع عبارات كما يلي:

الجدول 3، 15: عبارات بُعد المبادرة والإبداع والحكمة

المصدر	المقياس	العبارات
(شيباني، 2021)	ليكرت الخماسي	1- يُمكن طرح أفكار ومفاهيم جديدة على الإدارة.
		2- يتم وضع حلول مفيدة لتحقيق الأهداف.
		3- توجد القدرة على تشخيص ظروف العمل بشكل جيد.
		4- توجد القدرة على تحمّل المسؤوليات وتنفيذ المهام في الوقت المطلوب.

المصدر: من إعداد الباحث

- بُعد -الاتصال الجيد، وفيه أربع عبارات كما يلي:

الجدول 3، 16: عبارات بعد الاتصال الجيد

المصدر	المقياس	العبارات
(جامع و مغلاوي، 2020)	ليكرت الخماسي	5- أشعر بعدالة وموضوعية في نظام الترقيات.
		6- تتم الترقية في البلدية وفقاً لكفاءة الموظف.
		7- يتم توزيع المكافآت المالية بالبلدية بطريقة مناسبة.
		8- أتلقى الثناء من رئيسي المباشر في العمل لمتابعة أدائي.

المصدر: من إعداد الباحث

2- تمّ بناء عبارات الاستبانة باستخدام العبارات أو الأسئلة المغلقة، حيث تمّ استخدام مقياس ليكرت

الخماسي لقياس درجة الحكم على إجابات الباحثين على الفقرات بحيث تكون الإجابة على كلّ

عبارة محدّدة من خمس خيارات كالتالي: موافق بشدّة وها (5) درجات، موافق وها (4) درجات،

محايد وها (3) درجات، غير موافق وها (2) درجات، غير موافق إطلاقاً وها (1) درجات. وتمّ

استخدام ثلاثة مستويات لقياس مستوى إجابات الباحثين وهذه المستويات مبيّنة بالجدول أدناه:

الجدول 3، 17: مستويات الاجابة

اسم المستوى	درجة المستوى
مستوى منخفض	أقل من أو يساوي (2.33)
مستوى متوسط	أكبر من أو يساوي (2.34) إلى أقل من أو يساوي (3.67)
مستوى مرتفع	أكبر من أو تساوي (3.68).

المرجع: Sullivan & Artino (2013)

3- وتُجدر الإشارة إلى أنّ الاستبانة قد تضمّنت بدايةً مقدمةً للتعريف بطبيعة الدّراسة، والتّعليمات التي

يُرجى اتّباعها من المستجيبين، بالإضافة إلى توضيح كيفية الإجابة.

### 3.4 مجتمع الدّراسة وعينته

تمثّل مجتمع الدّراسة من جميع العاملين ببلدية مدينة العين الإماراتيّة والبالغ عددهم (2161

موظف). كما هو مبين بالجدول التّالي:

الجدول 3، 18: مجتمع الدّراسة لبلدية مدينة العين

البيان	عدد الموظّفين ببلدية مدينة العين
قطّاع مكتب المدير العام	103
إدارة التّخطيط الاستراتيجي	106
إدارة تخطيط المدن	208
إدارة البنية التّحتية	289
إدارة خدمات البلدية	260

البيان	عدد الموظفين ببلدية مدينة العين
إدارة الدعم المساندة	311
إدارة خدمات المناطق	884
الإجمالي	2161

المرجع: الدليل الإحصائي ببلدية مدينة العين في تاريخ 1 يناير 2020م.  
وقد تم اختيار عينة عشوائية من العاملين ببلدية العين وتم احتسابها باستخدام جدول كريجسي ومورجان Krejcie & Morgan، حيث أن طريقة كريجسي ومورجان تُساعد باحتساب الحد الأدنى لحجم العينة المقبولة إحصائياً، من خلال تطبيق المعادلة التالية (مشعل، 2018):

$$N = \frac{x^2 NP(1-P)}{D^2(N-1) + x^2 p(1-p)}$$

وعليه وتطبيق المعادلة السابقة على مجتمع الدراسة فتكون العينة الإحصائية تساوي (326) مفردة، وعلى هذا الأساس فقد تم توزيع الاستبانة عشوائياً على مفردات العينة في بلدية العين.

### 3.5 طريقة جمع البيانات:

كما أسلفنا الذكر فقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، واستخدمت مصدرين لجمع البيانات تمثل المصدر الأول بالمصادر الثانوية من أدبيات سابقة وكتب وأبحاث وغيرها، وتمثل المصدر الثاني بمصادر أولية والمتمثلة في الاستبانة. حيث تم تصميم استبانة الكترونية، وتم إدخال جميع البيانات في الاستبانة الالكترونية، وتمت برمجتها بحيث لا يمكن لنفس المبحوث تقديمها مرتين، كما تم إلزام المبحوث بالإجابة على جميع العبارات، وفي حال بقي أي من العبارات من دون أجابه؛ تُرسل للمبحوث رسالة تطلب منه

الإجابة على تلك الأسئلة، والهدف من ذلك هو الحصول على أكبر عددٍ من الاستبانات الصالحة للتحليل،  
وَألا يضطرّ الباحث لإلغاء أيّ استبانة.

وبالفعل، وبعد أن تمّ تدقيق الاستبانة وفحصها؛ تمّ تفعيلها، ومن خلال قسم الاتصال الداخلي  
وإدارة الموارد البشرية في بلدية العين تمّ توزيع رابط الاستبانة على عيّنة الدّراسة، وتمّ الطّلب من المبحوثين  
في الدّراسة أن يقوموا بتعبئة البيانات والإجابة على عبارات الاستبانة، كما تمّ وضع رسالة ترحيبية وتحديد  
بريد إلكترونيّ لهم في حال وجود أي استفساراتٍ أو أي إشكاليّة تقنيّة بالاستبانة الإلكترونيّة، وبالفعل تمّ  
إرسال رابط الاستبانة بشكلٍ أسبوعيّ لكلّ عينة الدّراسة بغرض حتّهم على تعبئتها.

وبعد أن تمّ استلام (326) استبانة صالحة للتحليل خلال فترة شهرٍ كامل، تمّ تعطيل الرّابط  
الإلكترونيّ للاستبانة، وتمّ تفرّغ بيانات وإجابات المبحوثين في ملفّ إكسل، وتمّ تفرّغ البيانات في برنامج  
SPSS، ومن بعدها بدء العمل على تحليل تلك البيانات.

### 3.6 صدق الأداة وثباتها

يقصد بصدق وثبات الأداة هو أن تقيس الاستبانة ما وُضعت لقياسه، وكما أنّ الثّبات يقصد به  
تحقق الأهداف التي تسعى الاستبانة لتحقيقها، ومدى ارتباط كلّ متغيّر وكلّ بُعدٍ بالدّرجة الكليّة لعبارات  
الاستبانة وقد تأكّد الباحث من ذلك من خلال: تحليل الصدق الظّاهري للاستبانة، وتحليل ثبات الاستبانة،  
وتحليل الصدق البنائي للاستبانة، كما يلي: (أبوسمرة و الطيبي، 2020).

#### 3.6.1 الصدق الظاهري للاستبانة

تمّ عرض الاستبانة على عددٍ من الأساتذة الجامعيين الماثلة بياناتهم في الملحق رقم (3)، وهم من  
العاملين في كليّات الإدارة، وتمّ التّواصل معهم من خلال الهاتف ووسائل التّواصل الاجتماعي، وعُرضت

الاستبانة عليهم بصورتها الأولى إذ تكوّنت من (70) عبارة، حيث تمّ وضع خمس عباراتٍ لكلِّ بُعدٍ من أبعاد الدّراسة، وتمّ وضع سؤالين مفتوحين أو مقاليتين، وجاءت تعديلات المحكّمين على الشّكل التّالي:

1- أجمع أربعة من خمسة محكّمين على ضرورة شطب السّؤالين المقاليتين، ذلك أنّ البحث كمّي وليس نوعي، وبالفعل فقد تمّ الاستجابة لرايهم وتمّ شطبهما.

2- تمّ شطب عشرة أسئلة كانت سالبة، وبّر المحكّمون ذلك أنّه يجب أن تكون باتجاه المقياس المستخدم بالدّراسة وهو مقياس ليكرت الخماسي، وبناءً على الملاحظات الّتي أبدتها ثلاثة من المحكّمين، تمّ شطب اثنتا عشر سؤالاً، من متغيّر أداء العاملين والتّدريب ورضا الموظّفين، وتمّ إضافة ثمانية أسئلة لتلك المحاور، ليصبح لكلِّ بُعد أربعة أسئلة على التّساوي باستثناء بُعد التّحفيز بقي لكلِّ بُعد فيه خمسة أسئلة.

### 3.6.2 ثبات الاستبانة

يُقصد بثبات الاستبانة أن تُعطي الاستبانة نفس النتائج لو تمّ إعادة توزيعها أكثر من مرّة تحت نفس الظروف والشّروط، أو بعبارة أخرى أنّ ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تعيبرها بشكلٍ كبيرٍ فيما لو تمّ إعادة توزيعها على الأفراد عدّة مرّاتٍ خلال فتراتٍ زمنيّةٍ معيّنة. وقد تحقّق الباحث من ثبات استبانة

الدّراسة من خلال: معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient

وللوقوف حول مدى تحقيق الاستبانة لأهدافها الّتي وُضعت لأجل تحقيقها، فقد تمّ تحليل بيانات

الاستبانة باستخدام معامل الفا كرونباخ (Cronbach's Alpha Coefficient)، وبيّن الجدول

أدناه درجة ارتباط كلِّ بُعدٍ بالدّرجة الكلّيّة للاستبانة، كما هي ظاهرةً بالجدول أدناه.

الجدول 3، 19: معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	البُعد
0.717	16	برامج التدريب
0.756	10	الحوافز المادية والمعنوية
0.856	20	الرّضا الوظيفي للعاملين
0.673	20	الأداء الوظيفي للعاملين
0.929	66	إجمالي الاستبانة

المرجع: برنامج SPSS

أظهرت النتائج الموضّحة في الجدول أعلاه أنّ قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعةً لإجمالي عناصر الاستبانة، حيث بلغت بطريقة ألفا كرونباخ (0.929)، أمّا بالنسبة لأبعاد الاستبانة فكانت قيمة معامل ألفا كرونباخ لبُعد برامج التدريب (0.717)، ولبُعد الحوافز المادّية والمعنوية (0.756)، ولبُعد الرّضا الوظيفي للعاملين فكانت (0.856)، ولبُعد الأداء الوظيفي (0.673).

ويُلاحظ أنّ النتيجة الخاصّة بالتناسق الداخلي لجميع أبعاد ومتغيّرات الدراسة جاءت مقبولةً، وذلك لأنّ قيمة مُعامل ارتباط ألفا Alpha تُعد مقبولةً إحصائياً عندما تكون مساويةً أو أكبر من (0.75) في البحوث الإدارية والسلوكية. ويتمثل الغرض من إجراء ذلك الاختبار في أنّ اختبار ألفا كرونباخ Cronbach's alpha لقياس ثبات وصدق محتوى استبانة الدّراسة، يُبيّن مدى إمكانية الاعتماديّة على نتائج الاستبانة، ومدى إمكانية تعميم نتائجها على مجتمع الدّراسة، حيث إنّ مُعامل ألفا يقع بين (0، 1) وأنّ قيمة ألفا تكون مقبولةً بين (0.7 و 0.8) كما هو مُبيّن بالجدول أدناه:

الجدول 3، 20: يوضّح درجات مقياس ألفا كرونباخ Cronbach's alpha

درجة القبول	كرونباخ
-------------	---------

ممتاز	$0.09\alpha \geq$
جيد	$0.9 > \alpha \geq 0.7$
مقبول	$0.7 > \alpha \geq 0.6$
ضعيف	$0.6 > \alpha \geq 0.5$
غير مقبول	$0.5 > \alpha$

المراجع: (2010) DeVellis

### 3.6.3 الصدق البنائي للاستبانة

يُقصد بصدق الاستبانة البنائي؛ هو أن تقيس الاستبانة ما وُضعت لقياسه، ويُعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الاستبانة أو أداة الدراسة الذي يقيس مدى تحقُّق الأهداف التي تُريد الاستبانة الوصول إليها، ويبيِّن مدى ارتباط كلِّ مجالٍ من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لعبارات الاستبانة، وعلية ولمعرفة ثبات الاستبانة، قام الباحث بتحليل بيانات الاستبانة وحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات كلِّ بُعدٍ من أبعاد الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة، وبين كلِّ عبارةٍ من عبارات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه، وذلك من خلال استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS). ويُبيِّن الجدول أدناه نتيجة ذلك التحليل.

الجدول 3، 21: معامل ارتباط بين درجة كلِّ بُعدٍ من أبعاد الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة

معامل بيرسون للارتباط	البُعد
0.851	برامج التدريب
0.848	الحوافز المادّية والمعنوية
0.956	الرّضا الوظيفي للعاملين
0.936	الأداء الوظيفي للعاملين

المرجع: برنامج SPSS

يبيّن الجدول أعلاه أنّ جميع معاملات الارتباط في جميع أبعاد الاستبانة دالةً إحصائياً عند مستوى دلالة

( $\alpha \leq 0.05$ ) وذلك يدلّ على أنّ جميع أبعاد الاستبانة صادقةً لما وُضعت لقياسه. (Sekaran & Bougie,

2020)

### 3.7 الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تمّت معالجة البيانات التي تمّ جمعها بواسطة الاستبانة، باستخدام البرنامج الإحصائيّ للعلوم الاجتماعيّة

SPSS، فقد تمّ ترميز أبعاد ومتغيّرات الدّراسة بطريقة واضحة، وبعد ذلك تمّ إدخالها في برنامج التحليل الإحصائيّ،

وذلك بغرض تحليلها والإجابة على أسئلة الدّراسة، من خلال الأساليب الإحصائيّة التّالية:

1- مقاييس الإحصاء الوصفيّ (Descriptive Statistic Measures)، واستُخدم هذا المقاييس

لوصف خصائص عيّنة الدّراسة، وكذلك لمعرفة المتوسّطات الحسابيّة بالاعتماد على التكرارات والنسب

المئوية والمتوسّط لأبعاد الدّراسة وللمتغيّرات، وكذلك لمعرفة الانحراف المعياريّ ومعرفة درجة تشتّت

البيانات عن مركزها.

2- تمّ تحليل البيانات بواسطة معامل الارتباط بيرسون لمعرفة مدى ارتباط عبارات وأبعاد الدّراسة مع

الدّرجة الكلّيّة للاستبانة، وتُعتبر العلاقة بين المتغيّرات علاقةً طرديةً قويّةً في حال كانت قيمة معامل

الارتباط (أكبر من 0.5)، وتُعتبر متوسّطةً إذا كانت قيمة معامل الارتباط (بين 0.3 و 0.5)،

وتُعتبر العلاقة ضعيفةً إذا كانت قيمة معامل الارتباط (أقل من 0.3). (النجار، 2010).

3- معامل كرونباخ ألفا Cronbach Alpha لقياس ثبات الاستبانة، حيث إنّ معامل ألفا كرونباخ

يقع بين (0، 1) وأنّ قيمة ألفا تكون ممتازةً إذا كانت أكبر أو تساوي (0.90)، وتكون جيّدةً إذا

ساوت (0.70) وكانت أقل من (0.90)، وتكون مقبولة إذا ساوت أو كانت أكبر (0.60) وأصغر من (0.70)، وتعتبر علاقة الارتباط ضعيفة إذا كانت تساوي أو أكبر من (0.5) وأقل من (0.60)، وتعتبر غير مقبولة إذا كانت أقل من (0,5.) (Sekaran & Bougie, 2020).

4- اختبارات (T-Test) للعينات المستقلة لتحديد معنوية الفروق بين المتوسطات الحسابية لفقرات وأبعاد الاستبانة، وكذلك تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) وذلك بغرض تحديد معنوية الفروق بين المتوسطات الحسابية حسب المتغيرات المصنفة إلى ثلاث مجموعات أو أكثر.

5- تحليل الانحدار المتعدد Multiple Linear Regression.

### 3.8 ملخص الفصل الثالث

تناول هذا الفصل المنهج العلمي الذي استخدمته هذه الدراسة، والمتمثل في المنهج الوصفي التحليلي الذي يتناسب مع أهداف هذه الدراسة، وهو المنهج القادر على تحليل البيانات للإجابة على أسئلة الدراسة، هذا فضلاً عن كونه المنهج الأكثر شيوعاً واستخداماً في الدراسات الميدانية.

وبالإضافة إلى مصادر البيانات التي بُني عليها الجانب النظري من هذه الدراسة والمتمثل في الدراسات السابقة والأبحاث العلمية وغيرها من المصادر العلمية، فقد استخدمت هذه الدراسة الاستبانة كأداة للاستقصاء وجمع البيانات من مجتمع الدراسة المتمثل في الموظفين في بلدية العين بدولة الإمارات العربية المتحدة، والذي يبلغ تعدادهم (2161) موظف وموظفة، حيث تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من (326) مفردة بالاعتماد على جداول كرجيسي ومورجان.

كما تناول هذا الفصل مراحل وخطوات بناء أداة الدراسة المتمثلة في الاستبانة، والتي تكوّنت من خمسة أجزاء متمثلة في البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة، وبعدها التدريب وبعدها التحفيز وبعدها الرضا الوظيفي وأخيراً متغير أداء العاملين، بمجموع خمسة أجزاء موزعة على (66) عبارة، وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجة الحكم للمبحوثين في إجاباتهم على عبارات الاستبانة.

كما تم في هذا الفصل التأكد من ثبات الاستبانة وصدقها الظاهري، أولاً من خلال تعديل بعض عباراتها بناءً على رأي المحكمين الذين عرضت عليهم الاستبانة، ومن خلال جمع آرائهم بالاستبانة تم تعديل عباراتها بالشطب والإضافة والتعديل، لتخرج بصورتها النهائية ويتم توزيعها على عينة الدراسة من خلال بناء استبانة إلكترونية وزعت بطريقة إلكترونية على عينة الدراسة، وذلك بمساعدة قسم الاتصال الداخلي وإدارة الموارد البشرية في بلدية العين.

وأخيراً تم تحليل بيانات الاستبانة للتأكد من صدقها واتساقها باستخدام معامل ألفا كرونباخ وبيرسون، وبيّنت نتائج تحليل ألفا كرونباخ أنّ الدرجة الكلية لجميع متغيرات وأبعاد الاستبانة بلغت (0.929)، وهو ما يدل على أنّها مقبولة بل وجيدة جداً، كما أظهرت نتائج تحليل بيرسون أنّ جميع معاملات الارتباط في جميع أبعاد الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

وختاماً في هذا الفصل تجدر الإشارة إلى أنّه تم الاعتماد على الدراسات السابقة التي تتشابه مع هذه الدراسة. وأنّه وبالاعتماد على الجانب النظري من هذه الدراسة، وبناءً على أهداف الدراسة وتساؤلاتها؛ تم تحديد الأساليب الإحصائية التي سوف يتم استخدامها، والتي علّلت الدراسة سبب

استخدامها نظراً لأهميتها وتناسبها مع هذه الدراسة، بغرض الوصول لنتائج من المرجو أن تكون إضافةً

جديدةً للعلم.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA  
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية  
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA