

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

3,1 تمهيد

ان الهدف الأساس من هذه الدراسة هو الكشف عن أثر القيادة التربوية بوزارة التربية والتعليم في اتخاذ القرار في نظام إدارة الجودة المطبق بالوزارة، كون القيادة مطلب من متطلبات تطبيق إدارة الجودة وبند من بنود مواصفة ISO 9001:2015، فمن الأهمية الكشف عن أثرها في فاعلية تطبيق نظام إدارة الجودة في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان، وذلك من خلال دراسة دور القيادة في القرارات الصادرة في المجالات المطبق بها نظام إدارة الجودة بالوزارة ودورها في تطوير النظام المطبق وتحسينه ، والذي يتم مناقشة فاعلية تطبيقه والإجراءات المستقبلية للحفاظ عليه وتطويره في اجتماعات هيكل الجودة (مجلس الجودة –لجنة الجودة – فريق الجودة –فريق دعم وتسيير نظام الجودة بالمحافظات) فيما يعرف باجتماع مراجعة الإدارة ويصدر على أثر هذه الاجتماعات قرارات وإجراءات تصب في مصلحة تطوير نظام الجودة المطبق بوزارة التربية والتعليم. عليه اشتملت منهجية البحث على الخطوات الإجرائية المستخدمة في البحوث الوصفية، وهي كما مبين في الإجراءات الآتية:

3,2 منهجية الدراسة

يعتبر المنهج الوصفي هو المنهج المناسب لموضوع الدراسة لكونه يصف الظاهرة من أجل الوصول إلى أسبابها والعوامل التي تتحكم بها واستخلاص النتائج وتعميمها وفق خطة بحثية تعمل على تجميع

البيانات وتحليلها وتنظيمها (سعيد، 2014). لذلك ستبّع هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال مجموعة من الإجراءات المتبعة في جمع البيانات بالطريقة الكمية من خلال أداة الاستبانة، لأجل تحليلها ومعالجتها، والتعبير عنها تعبيراً كمياً وكيفياً، واستخلاص دلالتها ونتائجها للوصول إلى توصيات لحل المشكلة بما يسهم في تطوير أثر القيادة واتخاذ القرار في نظام إدارة الجودة بوزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان.

3.3 تصميم أداة الدراسة

اتبعت الدراسة فيه الخطوات التالية:

- أ. الاطلاع على الأدب الإداري والتربوي المتعلق بمواضيع الدراسة ذات العلاقة سواء بموضوع الدراسة أو منهجها أو كيفية بناء أدواتها وتفسير نتائجها.
- ب. بناء الاستبانة استناداً على ما جاء في الأدبيات والمضامين المتعلقة به والتأكد من صدقة وثباته بالطرق المعروفة.
- ت. اختيار العينة المستهدفة وتطبيق الاستبانة عليها.
- ث. تحليل النتائج إحصائياً ومناقشتها وتفسيرها ومن ثم إبداء التوصيات والمقترحات على ضوء ما تقدم.

الاطلاع على العديد من الدراسات والبحوث العلمية في مجال الجودة، وتلك المتخصصة في أحد أهم بنود الجودة وهو بند القيادة واتخاذ القرار، وما جاءت به من نتائج ومقترحات. من تلك الدراسات: الطائي وآخرون (2009)؛ السامرائي، (2011)؛ الشعيلي، (2017)؛ عبد الغفور، (2018)، وذلك لأجل إحكام وإثراء الاتجاهات المتعلقة بالدراسة وبناء الاستبانة، وما هو مأمول أن

تخرج به من نتائج وتوصياتهما، لرفد تطبيق نظام الجودة المطبق في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان بتوصيات ومقترحات تساعد في تطويره.

وفي ضوء ذلك صممت الباحثة استبانة، وفق مقياس ليكرت الخماسي. بالاستفادة من دراسات عدة، كان من بينها: ابن علي، (2018)؛ الحبسية، (2015)؛ الفالح، (2018)، القواسمة، (2019). وبعد الاسترشاد والاطلاع على العناصر المتعلقة بدور القيادة واتخاذ القرار وإدارة الجودة، وفق بنود نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015.

وقد تم تصميم الاستبانة وتحكيمها وتجريبها لتصل لصورتها النهائية كما في الملحق (ب) والتي تكونت من (75) عبارة مستنبطة من البند الخامس (القيادة) ومحاور وفقرات هذا البند في مواصفة ISO 9001:2015. وتم توزيع الفقرات في متغيرين أساسيين، هما متغيري الدراسة: (القيادة واتخاذ القرار في نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015. وتضمن هذان المتغيران عدداً من الأبعاد التي تندرج بين المتغير المستقل (القيادة) والذي تندرج فيه الأبعاد التالية:

البعد الأول: التزام القيادة ويشمل واجبات القائد التي يجب أن يظهرها تجاه الالتزام بتطبيق نظام الجودة ويندرج أسفله (فقرة 1-19).

البعد الثاني: سياسة الجودة ويشمل واجبات القائد التي يجب أن يظهرها تجاه سياسة نظام الجودة ويندرج أسفله (فقرة 20-29).

البعد الثالث: المسؤوليات والصلاحيات ويشمل واجبات القائد التي يجب أن يظهرها في التكليف بالمسؤوليات والصلاحيات ويندرج أسفله (فقرة 30-37).

المتغير التابع: (اتخاذ القرار) فتندرج فيه الأبعاد التالية:

البعد الأول: مدخلات اتخاذ القرار ويشمل أثر قرارات القيادة في الإعداد لاتخاذ القرار، ويندرج أسفله (فقرة 38 - 59).

البعد الثاني: مخرجات اتخاذ القرار ويشمل أثر قرارات القيادة في نتائج اتخاذ القرار، ويندرج أسفله (فقرة 60 - 75).

كما شملت الاستبانة العوامل الديمغرافية الآتية:

- أ. الفئة في هياكل الجودة: تمثيل كل فرد من أفراد عينة الدراسة في هياكل الجودة بالوزارة، وقد تم شرح مسميات هياكل الجودة في وزارة التربية والتعليم في الفصل الثاني من هذه الدراسة.
- ب. النوع: ذكر أو أنثى
- ت. مجال الوظيفة: مسمى التقسيم الإداري الذي يعمل فيه أفراد العينة.
- ث. المسمى الوظيفي: المسمى الوظيفي لأفراد العينة
- ج. المؤهل العلمي: المؤهل العلمي لأفراد العينة

3,3,1 العلاقة بين أداة الدراسة والنظرية المستخدمة في الدراسة

استخدمت الدراسة نظرية ديمنج للجودة أي حلقة الجودة: (خَطَّطُ - نَقِّذُ - أَفْحَصُ - حَسِّنُ) عند توزيع عبارات محاور الدراسة في أداة الدراسة وفق الجدول (3,1).

الجدول 3، 1 : توزيع فقرات الاستبانة وفقا لنظرية ديمنج (خطط – نفذ – افحص – حسن)

نقد Do	خطط Plan
فقرات الاستبانة:	فقرات الاستبانة:
(2-4-5-7-10-11-12-13-16-19-)	(1-3-6-8-9-14-15-17-18-20)
(24-25-26-27-28-29-31-32-)	(21-22-23-30-34-)
(33-35)	
حسب Act	افحص Check
فقرات الاستبانة:	فقرات الاستبانة:
(60- ..-75)	(38- ..-59)

المصدر: من إعداد الباحثة

3,4 مجتمع الدراسة وعينها

3,4,1 مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من الوظائف القيادية والإشرافية والتنفيذية في المديريات العامة للتربية والتعليم في المحافظات التعليمية، من هياكل نظام إدارة الجودة (مدير عام – مدير عام مساعد-مدير دائرة – مدير دائرة مساعد – رئيس قسم – أخصائي جودة). وقد تم اختيار هذه العينة كون أن هذه الفئات هي الفئات المناط بها متابعة تخطيط وتطبيق وتنفيذ وتقييم نظام الجودة المطبق في الوزارة وهي التي تطبق كل ما يتعلق بمستجدات النظام ووثائقه ومتابعة المخرجات التي يتمخض عنها التطبيق. وتوضح آخر إحصائية بتاريخ 18 أبريل 2019م أن عدد العاملين في المديريات العامة بالمحافظات في وظيفة مدير عام وحتى رئيس قسم يبلغ (685 موظفا) وفق البيانات الإحصائية الصادرة من دائرة الإحصاء بوزارة التربية والتعليم، وهو العدد الذي يمثل مجتمع الدراسة من جميع مديريات العموم بالمحافظات: (مسقط-

شمال الباطنة-جنوب الباطنة- شمال الشرقية-جنوب الشرقية - لداخلية-البريمي-الظاهرة-الوسطى -

ظفار - مسندم)، كما يوضحها الجدول (2,3) الآتي:

الجدول 3، 2 : المسميات الوظيفية لعينة الدراسة بالمديريات التعليمية بوزارة التربية والتعليم

بعض المسميات الوظيفية بالمديريات التعليمية بالمحافظات											
الجملة المحافظة معدل	مدير عام		مدير عام مساعد		مدير		نائب مدير		رئيس قسم		أخصائي جودة
	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	الجملة العامة
محافظه مسقط	1	2	1	7	2	10	2	32	9	2	3
محافظه شمال الباطنة	1	3		6		14	1	36	4	1	3
محافظه جنوب الباطنة	1	2		6	1	8	3	30	2	2	1
محافظه الداخلية	1	2		9	1	13	3	36	4	3	1
محافظه جنوب الشرقية	1	3		7	1	10	3	33	9	5	
محافظه شمال الشرقية	1	2	1	3	1	12	2	33	3	3	1
محافظه البريمي		3			3	13	1	27	7	1	
محافظه الظاهرة	1	1	1	6	1	11	2	34	9	2	3
محافظه ظفار	1	2		7	2	16	1	33	6	4	2
محافظه الوسطى	1			4		3		17		2	
محافظه مسندم	1	2	1	2		7	4	30	6	2	
الجملة العامة	10	20	6	57	12	117	22	341	59	27	14

المصدر: (وزارة التربية والتعليم، 2019)

3،4،2 عينة الدراسة

1- العينة الاستطلاعية:

بعد صياغة الأداة وتحكيمها تم تطبيقها على عينة استطلاعية عشوائية طبقية من مجتمع عددها

(30) فرداً، وذلك لأن مجتمع الدراسة له مفردات مختلفة وفقاً للمسمى الوظيفي والنوع والدرجة العلمية

والتخصص، وذلك من أجل التأكد من صدق الأداة وثباتها وإمكانية تطبيقها على العينة الفعلية.

-2 العينة الفعلية:

تم اختيار عينة عشوائية طبقية من مجتمع الدراسة، حسب معادلة ياماني (Yamane 2003)

بلغ مجموعها (203) مفردة، استنادا إلى الشكل الآتي:

Yamane's formula:

$$*n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Where n = Sample size
 N = Population size
 e = Level of precision or Sampling of Error

 which is ±5%

وبعد استبعاد الاستجابات الناقصة أصبح مقدار العينة (185) مفردة، التي خضعت استبياناتهم

للتحليل، وتوزع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية التالية:

الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة:

الجدول 3، 3: توزيع أفراد العينة حسب الخصائص الديموغرافية

النسبة (%)	العدد	الخصائص الديموغرافية	
4,3	8	مجلس الجودة	
5,4	10	لجنة الجودة	الفئة في هيكل الجودة
17,3	32	فريق الجودة	
73,0	135	فريق دعم وتسيير نظام الجودة	
80,0	148	ذكر	النوع
20,0	37	أنثى	
17,3	32	الجودة	
11,9	22	التخطيط والإحصاء	
18,9	35	الشؤون الإدارية	
22,2	41	البرامج	مجال الوظيفة
1,1	2	المشاريع	
9,2	17	التقويم	
19,5	36	تنمية الموارد البشرية	
14,1	26	أخصائي جودة	
45,4	84	رئيس قسم	المسمى الوظيفي
23,2	43	مدير أو مدير دائرة مساعد	
17,3	32	مدير عام أو مدير عام مساعد	
11,9	22	دكتورة	
30,3	56	ماجستير	المؤهل العلمي
52,4	97	بكالوريوس	
5,4	10	دبلوم عالي	

أولاً: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة في هيكل الجودة كما يوضحها الجدول (3,4) الآتي:

من خلال الجدول (3,4) نلاحظ أن أعلى نسبة للعينة حسب فئة هيكل الجودة هي فريق دعم وتسيير نظام الجودة بنسبة 73% وذلك بسبب أن فريق دعم وتسيير نظام الجودة يضم المسميات من رئيس قسم والبالغ نسبتهم (45,4) وأخصائي جودة والبالغ نسبتهم (14,1) من إجمالي المسميات الوظيفية وهي الفئة الأكثر عدداً من الفئات المستهدفة بنظام الجودة ، يليها في النسبة فئة فريق الجودة بنسبة (17,3) وهي الفئة التي تضم مسميات أخصائي جودة ورؤساء أقسام الجودة ، تليها فئة لجنة الجودة بنسبة (5,4) وهي الفئة التي تضم مدراء الدوائر وأخيراً فئة مجلس الجودة بنسبة (4,3) وهي الفئة التي تضم مدراء العموم فما فوق.

الجدول 3، 4 : توزيع أفراد العينة حسب فئة هيكل الجودة

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة (%)
الفئة في هيكل الجودة	مجلس الجودة	8	4,3
	لجنة الجودة	10	5,4
	فريق الجودة	32	17,3
	فريق دعم وتسيير نظام الجودة	135	73,0
	المجموع الكلي	185	100

ثانياً: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب النوع كما يوضحها الجدول (3,5) الآتي:

كما وضح الجدول (3,5) أن نسبة الذكور 80% مقارنة بنسبة الإناث 20% وهو تفسير طبيعي لقلة عدد النساء في هذه المسميات مقارنة بعدد الذكور، ووجود نسبة أعلى للذكور في كافة الأقسام بالوزارة بشكل عام.

الجدول 3، 5 : توزيع أفراد العينة حسب النوع

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة (%)
النوع	ذكر	148	80,0
	أنثى	37	20,0
المجموع الكلي		185	100

ثالثاً: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مجال الوظيفة كما يوضحها الجدول (3,6) الآتي:

يوضح الجدول (3,6) توزيع أفراد العينة حسب القسم أو الإدارة التي يعملون فيها، ويتضح من خلالها أن أعلى نسبة استجابة كانت من البرامج بنسبة 22,2%، تليها تنمية الموارد البشرية، بنسبة 19,5%، تليها الشؤون الإدارية، بنسبة 18,9%، تليها الجودة بنسبة 17,3%، تليها التخطيط والإحصاء بنسبة 11,9%، ومن ثمّ التقويم بنسبة 9,2% وأخيراً المشاريع بنسبة 1,1%.

الجدول 3، 6: توزيع أفراد العينة حسب مجال الوظيفة

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة (%)
مجال الوظيفة	الجودة	32	17,3
	التخطيط والإحصاء	22	11,9
	الشؤون الإدارية	35	18,9
	البرامج	41	22,2
	المشاريع	2	1,1
	التقويم	17	9,2
	تنمية الموارد البشرية	36	19,5
المجموع الكلي		185	100

رابعاً: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي كما يوضحها الجدول (3,6) الآتي:

من خلال الجدول (3,7) يتضح توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي، ويتضح من خلالها أن أعلى نسبة استجابة كانت في فئة رئيس قسم بنسبة 45,4%، ويفسر ذلك بأنهم أكبر فئة في مجتمع الدراسة تليها نسبة استجابة فئة مدير دائرة أو مدير دائرة مساعد بنسبة 18,9%، تليها فئة مدير عام ومدير عام مساعد بنسبة 17,3%، تليها فئة أخصائي جودة بنسبة 14,1%.

الجدول 3، 7 : توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة (%)
	أخصائي جودة	26	14,1
المسمى الوظيفي	رئيس قسم	84	45,4
	مدير أو مدير دائرة مساعد	43	23,2
	مدير عام أو مدير عام مساعد	32	17,3
	المجموع الكلي	185	100

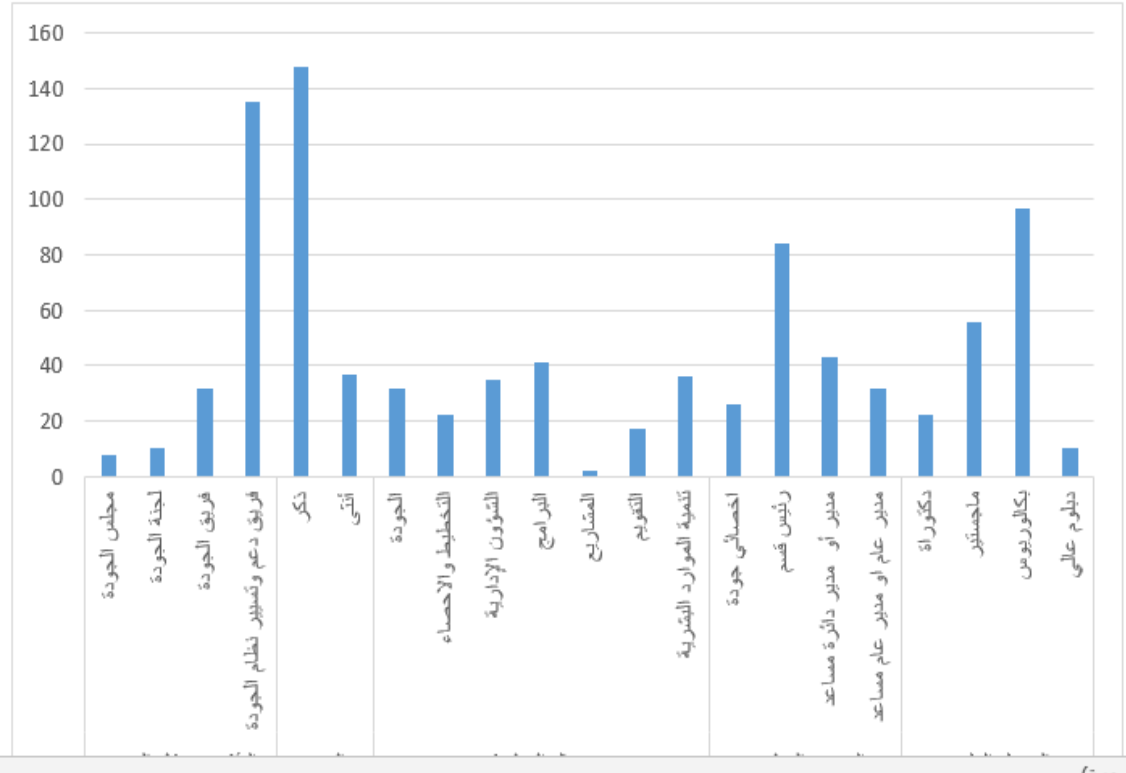
خامساً: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي كما يوضحها الجدول (3,8) الآتي:

من خلال الجدول (3,8) نلاحظ أنه تركزت النسبة الأكبر في فئة حملة مؤهل البكالوريوس بنسبة (52,4%) يليها حملة الماجستير بنسبة (30,3%) وهذا يدل أن أغلبية موظفي الوزارة من حملة المؤهلات العلمية العليا ومن ذوي الكفاءة العلمية مما يزيد من مصداقية البيانات المقدمة لهذه الدراسة.

والشكل (3,1) الآتي يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخصائص الديموغرافية.

الجدول 3، 8 : توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة (%)
المؤهل العلمي	دكتورة	22	11,9
	ماجستير	56	30,3
	بكالوريوس	97	52,4
	دبلوم عالي	10	5,4
المجموع الكلي		185	100



الشكل 3، 1: توزيع أفراد العينة حسب الخصائص الديموغرافية

3,5 صدق وثبات أداة الدراسة

يقصد بصدق الأداة أن الأداة تكون قادرة فعلا ما هدف منها قياسه، بينما ثبات الأداة يقصد

به أن تعطي أداة القياس نفس النتائج عند إعادة استخدامها (المعشري، 2019). وقد تم استطلاع آراء

الخبراء والأكاديميين في المؤسسات الأكاديمية حول مجالات الاستبيانات، وتم استخدام المعالجات الوصفية والاستدلالية المناسبة للتأكد من صدق وثبات أداة الدراسة..

3,5,1 صدق المحكمين (صدق المحتوى)

يهدف التأكد من قياس الأداة وتمثيلها للمحتوى المراد قياسه وتمثيلها لجميع عناصر السمة المراد قياسها تم عرض الأداة على مجموعة من المحكمين الأساتذة بجامعة السلطان قابوس وجامعة نزوى، والأكاديميين من ذوي الخبرة في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عُمان، لفحص فقرات الأداة منطقياً وتقدير مدى ملاءمتها للموضوع المراد قياسه والتحقق من مناسبة الصياغة اللغوية وارتباط الفقرات بمحاور الدراسة، بغية الاستفادة من ملاحظاتهم واقتراحاتهم في حذف بعض الفقرات أو إضافة فقرات إضافية مهمة، وتم التعديل في الاستبانة وفقاً لملاحظات المحكمين من ذوي الخبرة الأكاديمية والتخصص للخروج بأداة الدراسة في صورتها النهائية.

3,5,2 صدق الاتساق الداخلي

استخدمت الباحثة معامل ارتباط بيرسون للتحقق من صدق الاتساق الداخلي للأداة عن طريق حساب ارتباط بيرسون بين درجات كل محور من محاور الدراسة وفقرات ذلك المحور، والجدول (3,9) يوضح معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات كل محور والدرجة الكلية للمتغير. صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول:

من خلال جدول (3,9) يتضح أن معامل الارتباط لعبارات المحور الأول تراوح بين (589, -

856,) عند مستوى دلالة (0,000) وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط بين العبارات والمحور، وأنها متسقة داخلياً مع المحور الذي تنتمي إليه مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور.

الجدول 3، 9 : صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبانة في المحور الأول: القيادة والالتزام

م	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	تتحمل المسؤولية تجاه فعالية نظام الجودة	.589**	0.001
2	تشارك القيادة في بناء سياسة الجودة بالوزارة	.750**	0.000
3	تشارك القيادة في وضع أهداف الجودة بالوزارة	.594**	0.001
4	تضمن القيادة أن سياسة الجودة متوافقة مع إستراتيجية وسياسات الوزارة.	.739**	0.000
5	تضمن القيادة أن سياسة الجودة مطبقة داخل الوزارة	.635**	0.000
6	تضمن القيادة أن كافة متطلبات نظام إدارة الجودة متوفرة ضمن عمليات دعم وتسيير نظام الجودة.	.709**	0.000
7	تشجع القيادة استخدام منهجية التفكير المبني على المخاطر.	.823**	0.000
8	تضمن القيادة توفير الموارد البشرية اللازمة لنظام إدارة الجودة	.805**	0.000
9	تضمن القيادة توفير الموارد المادية اللازمة لنظام إدارة الجودة	.780**	0.000
10	تنشر القيادة ما يتوافق بين فعالية نظام الجودة ومتطلباته	.835**	0.000
11	توجه القيادة الموظفين للمساهمة في فعالية نظام الجودة.	.805**	0.000
12	تشجع القيادة التحسين المستمر في أداء العمل.	.851**	0.000
13	تدعم القيادة الإدارات الأخرى لإبراز دورها على نطاق مسؤوليتها	.852**	0.000
14	تحدد القيادة متطلبات العمل بما يتوافق مع المتطلبات القانونية والتنظيمية بالوزارة.	.814**	0.000
15	تؤكد القيادة من أدراك العميل لضرورة توافق متطلباته مع المتطلبات القانونية والتنظيمية.	.787**	0.000
16	تؤكد القيادة من أن متطلبات العميل المتوافقة مع المتطلبات القانونية والتنظيمية ملتزم بها من قبل الوزارة.	.739**	0.000
17	تحدد القيادة المخاطر التي تؤثر على خدمات الوزارة	.804**	0.000
18	تحدد القيادة الفرص التي تؤثر على خدمات الوزارة.	.814**	0.000
19	تركز القيادة على تعزيز رضا العملاء	.856**	0.000

**دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,001).

صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني:

من خلال جدول (3,10) يتضح أن معامل الارتباط لعبارات محور سياسة الجودة تراوح بين (667, - 902) عند مستوى دلالة (0,001) وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط قوية بين العبارات والمحور، وأنها متسقة داخليا مع المحور الذي تنتمي اليه مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور.

الجدول 3، 10 : صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبانة في المحور الثاني

م	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
20	تتأكد القيادة من إنشاء سياسة الجودة بالوزارة.	.899**	0,001
21	تتأكد القيادة من تخطيط سياسة الجودة وفق سياق الوزارة وتوجهاتها الإستراتيجية	.883**	0,001
22	تتأكد القيادة من ملائمة سياسة الجودة لسياق الوزارة وتوجهاتها الإستراتيجية	.902**	0,001
23	تتأكد القيادة من توفير سياسة الجودة مستوفيه للمتطلبات المطبقة على الوزارة.	.877**	0,001
24	تلتزم القيادة بأن تكون سياسة الجودة مستوفيه للمتطلبات المطبقة على الوزارة.	.816**	0,001
25	تلتزم القيادة بأن تحتوي سياسة الجودة على التعهد بالتحسين من قبل الوزارة.	.884**	0,001
26	تعمل القيادة على إتاحة سياسة الجودة لجميع العاملين.	.838**	0,001
27	تحتفظ القيادة بسياسة الجودة في سجلات موثقة.	.759**	0,001
28	تضمن القيادة بأن سياسة الجودة مفهومة ومطبقة داخل الوزارة.	.667**	0,001
29	تتيح القيادة سياسة الجودة لكافة الأطراف التي لها علاقة بنظام الجودة المطبق بالوزارة	.758**	0,001

**دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,001)

صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثالث:

محور القيادة: الأدوار التنظيمية والمسؤوليات والصلاحيات

الجدول 3، 11 : صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبانة في المحور الثالث

م	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
30	تتأكد القيادة أن المسؤوليات والصلاحيات قد تم تحديدها داخل المؤسسة.	.778**	0,000
31	تتأكد القيادة أن المسؤوليات والصلاحيات قد تم التأكيد بها داخل المؤسسة.	.829**	0,000
32	تضمن القيادة أن نظام الجودة المطبق يتوافق مع المواصفة الدولية ISO 9001:2015	.841**	0,000
33	تضمن القيادة أن العمليات تنتج المخرجات المطلوبة.	.952**	0,000
34	تقوم القيادة بمراجعة التقارير فيما يتعلق بأداء نظام إدارة الجودة.	.926**	0,000
35	تنفذ القيادة الإجراءات اللازمة للتوافق بين متطلبات المستفيد وتعزيز رضاه.	.892**	0,000
36	تشجع القيادة التركيز على العميل في جميع تقسيمات الوزارة.	.851**	0,000
37	تضمن القيادة المحافظة على تكامل نظام إدارة الجودة عند إجراء التعديلات عليه.	.850**	0,000

**دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,001)

من خلال جدول (3,11) يتضح أن معامل الارتباط لعبارات محور الأدوار التنظيمية والصلاحيات تراوح بين

(,778 - ,952) عند مستوى دلالة (0,001) وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط قوية بين العبارات والمحور،

وأنها متسقة داخليا مع المحور الذي تنتمي اليه مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور.

صدق الاتساق الداخلي لعبارات محور اتخاذ القرار: مدخلات اتخاذ القرار

من خلال جدول (3,12) يتضح أن معامل الارتباط لعبارات محور مدخلات اتخاذ القرار تراوح

بين (551, - 904) عند مستوى دلالة (0,000) وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط بين العبارات

والمحور، وأنها متنسقة داخليا مع المحور الذي تنتمي اليه مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور.

الجدول 3، 12: اصل: صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبانة في محور مدخلات اتخاذ القرار

م	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
38	تأخذ القيادة في اعتبارها قبل اتخاذ أي قرار نتائج القرارات المتخذة في الاجتماعات السابقة	.551**	0,002
39	تأخذ القيادة في اعتبارها قبل اتخاذ أي قرار التغييرات في العوامل الداخلية المؤثرة على نظام الجودة بالوزارة	.801**	0,000
40	تأخذ القيادة في اعتبارها قبل اتخاذ أي قرار التغييرات في العوامل الخارجية المؤثرة على نظام الجودة بالوزارة	.702**	0,000
41	تأخذ القيادة في اعتبارها قبل اتخاذ أي قرار نتائج عمليات التدقيق الداخلي على نظام إدارة الجودة	.685**	0,000
42	تأخذ القيادة في اعتبارها قبل اتخاذ أي قرار نتائج عمليات التدقيق الخارجي على نظام إدارة الجودة	.585**	0,001
43	تأخذ القيادة في اعتبارها قبل اتخاذ أي قرار المؤشرات والإحصاءات الناتجة من عمليات وأنشطة العمل	.804**	0,000
44	تدرس القيادة قبل اتخاذ أي قرار آراء المستفيدين وقياس رضاهم عن الخدمات المقدمة	.600**	0,000
45	تهتم القيادة قبل اتخاذ أي قرار بآراء الموردين ورضاهم عن التعامل مع الوزارة	.625**	0,000
46	تأخذ القيادة في اعتبارها قبل اتخاذ أي قرار متابعة سير أهداف الجودة والعمل على تحقيقها	.772**	0,000
47	تؤكد القيادة قبل اتخاذ أي قرار من تطابق الخدمات المقدمة مع أداء العمليات	.718**	0,000

48	تأخذ القيادة في اعتبارها قبل اتخاذ أي قرار متابعة موقف	.706**	0,000
حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية			

الجدول 3، 12: اصل: صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبانة في محور مدخلات اتخاذ القرار

م	العبرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
49	تأخذ القيادة في اعتبارها قبل اتخاذ أي قرار متابعة نتائج قرارات المراجعات السابقة والعمل على تنفيذها	.853**	0,000
50	تأخذ القيادة في اعتبارها قبل اتخاذ أي قرار قياس أداء الموردين الخارجيين	.691**	0,000
51	الإقرار بإعادة التعامل من عدمه مع الموردين الخارجيين بالأخذ بنتائج تقييمهم.	.802**	0,000
52	تأخذ القيادة في اعتبارها قبل اتخاذ أي قرار التأكد من كفاية الموارد الي يحتاجها أداء العمل	.823**	0,000
53	تأخذ القيادة في اعتبارها قبل اتخاذ أي قرار فعالية الإجراءات المتخذة للتعامل مع المخاطر والفرص	.824**	0,000
54	تأخذ القيادة في اعتبارها قبل اتخاذ أي قرار مدى توفر فرص للتحسين	.822**	0,000
55	تحدد القيادة قبل اتخاذ أي قرار المخاطر والفرص التي تؤثر على تحقيق أهداف نظام الجودة	.891**	0,000
56	تأخذ القيادة في اعتبارها قبل اتخاذ أي قرار تعزيز النتائج الإيجابية لتطبيق النظام	.823**	0,000
57	تأخذ القيادة في اعتبارها قبل اتخاذ أي قرار ضمان منع وتقليل النتائج السلبية لتطبيق النظام	.818**	0,000
58	تحدد القيادة في اعتبارها قبل اتخاذ أي قرار إجراءات مناسبة للتعامل مع المخاطر والفرص	.877**	0,000
59	تقيم القيادة قبل اتخاذ أي قرار فعالية إجراءات التعامل مع المخاطر والفرص	.904**	0,000

**دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,001)

صدق الاتساق الداخلي لعبارات محور اتخاذ القرار: مخرجات اتخاذ القرار

من خلال جدول (3,13) يتضح أن معامل الارتباط لعبارات محور مخرجات اتخاذ القرار تتراوح

بين (507, - 879,) عند مستوى دلالة (0,001) وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط بين العبارات

والمحور، وأنها متسقة داخليا مع المحور الذي تنتمي اليه مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور.

الجدول 3، 13: صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبانة في محور مخرجات اتخاذ القرار

م	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
60	تحتوي قرارات القيادة على فرص لتحسين نظام إدارة الجودة المطبق.	.841**	0,001
61	تشمل قرارات القيادة احتياجات التغييرات المحتملة على نظام إدارة الجودة	.581**	0,001
62	تتخذ القيادة قرارات حول الموارد التي يحتاجها تطبيق النظام	.557**	0,001
63	تحتفظ قرارات القيادة بمعلومات موثقة لنتائج مراجعة الإدارة.	.622**	0,001
64	تتضمن قرارات القيادة فترات زمنية محددة لتطبيق القرارات	.682**	0,001
65	تحدد قرارات القيادة الموضوعات الداخلية والخارجية المتعلقة بكل ما يؤثر على تحقيق نتائج تطبيق الجودة.	.507**	0,004
66	تتوافق قرارات القيادة في نظام الجودة مع المتطلبات التشريعية والقانونية للمستفيد.	.863**	0,001
67	تحدد قرارات القيادة حدود وإمكانيات وخدمات نام الجودة.	.832**	0,001
68	تحدد قرارات القيادة العمليات اللازمة لاستمرارية النظام وتحسينه.	.841**	0,001
69	تشمل قرارات القيادة التخطيط للفرص والمخاطر المتوقعة لتحقيق نتائج نظام الجودة.	.836**	0,001
70	تضمن قرارات القيادة توفير الموارد اللازمة لتطبيق نظام إدارة الجودة	.879**	0,001
71	تعمل قرارات القيادة على ضبط عمليات تشغيل نظام الجودة لتتوافق مع الخدمات المقدمة.	.831**	0,001
72	تحدد قرارات القيادة آليات لتقييم الأداء المؤسسي.	.845**	0,001
73	تحدد قرارات القيادة آليات لتقييم أداء العاملين	.831**	0,001
74	تحسن قرارات القيادة نظام الجودة بما يتوافق مع متطلبات إجراءات العمل.	.844**	0,001
75	تحسن قرارات القيادة نظام الجودة بما يتوافق مع توقعات المستفيد.	.794**	0,001

****دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,001)**

مما سبق نجد أن جميع معاملات ارتباط بيرسون لجميع العبارات في جميع المحاور دالة إحصائية حيث كان الحد الأدنى لمعاملات الارتباط هو (0.507) والحد الأعلى هو (0,952) وهي دالة عند مستوى دلالة 0.01 ويمكن القول إن جميع العبارات متسقة مع محاورها مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لجميع عبارات الاستبانة.

3.5,3 ثبات أداة الدراسة

بعد عرض الأداة على مجموعة من المحكمين، للتأكد من ملاءمتها للموضوع المراد قياسه، ومن ثم تعديلها بناء على توصيات المحكمين. تم التأكد من ثبات الأداة (الاستبانة) من خلال التطبيق على عينة عشوائية عددها (30) فرداً من مجتمع الدراسة، للتأكد من ثباتها باستخدام إحدى الطرق الإحصائية ألفا كرونباخ. وذلك للتأكد من ثبات البيانات واتساقها الداخلي. وتم حساب معامل ثبات الأداة عن طريق معامل الاتساق الداخلي ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha لمعرفة قوة الارتباط بين درجات كل مجال ودرجات أسئلة المقياس الكلية للأداة ككل ولكل مجال على حدة، وقد اختبرت هذه الطريقة لشيوعها ولكونها تعتمد على تجزئة أكثر من جزء من أجزاء المقياس وبشكل متكرر وقياس الارتباطات بين تلك الأجزاء بدلا من قياس الارتباط بين نصفي الأداة فقط وقد بلغت درجة الثبات لكل فقرات المقياس (0,98) وتشير النسبة إلى قوة ثبات البيانات وصلاحيته المقياس للتطبيق. فيما تراوح ثبات المحاور ما بين (0,948) و(0,964) وهذا يدل أن الاستبانة يتمتع بدرجة عالية من الثبات وقوة فائساق الداخلي يمكن الاعتماد عليه في تطبيق أداة الدراسة بحسب مقياس نانلي والذي اعتمد 0.70 كحد أدنى للثبات.

الجدول 3، 14 : نتائج الفا كرونباخ للتحقق من ثبات الأداة

الرقم	المحور	عدد العبارات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
1	القيادة والالتزام	19	,96
2	سياسة الجودة	10	,94
3	المسؤوليات والصلاحيات	8	,95
4	مدخلات اتخاذ القرار	22	,96
5	مخرجات اتخاذ القرار	16	,96
	المجموع الكلي	75	,98

ومن خلال نتائج الثبات والاتساق الداخلي يتضح لنا ثبات وصدق أداة الدراسة، كما تؤكد هذه النتائج ايضا على سلامة أداة القياس وقوة ترابط وانسجام فقراتها وأبعادها (القواسم، 2019)، مما يدل على إمكانية تطبيقها على كامل العينة.

3,6 المعالجة الإحصائية المستخدمة في تحليل أداة الدراسة:

تم إدخال البيانات في برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) وتم تحليلها باستخدام المعالجات الإحصائية الوصفية والاستدلالية المناسبة لطبيعة أسئلة الدراسة باستخدام:

- معامل ألفا كرونباخ (Cronbachs alpha) للتحقق من ثبات الأداة.
- معامل ارتباط بيرسون لحساب صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبانة.
- التحليل الوصفي، لاستخراج التكرار والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية،
- اختبار (ت)، معامل ارتباط بيرسون والانحدار الخطي، وغيرها من معالجات إحصائية تخدم فرضيات البحث وأهدافه.

ج. قياس مستوى التطبيق: يتكون سلم الاستجابة على عبارات الاستبانة وفقا لمقياس ليكرت

الخماسي، وهو على النحو التالي (تطبيق ضعيف، تطبيق محدود، تطبيق متوسط، تطبيق جيد،

تطبيق ممتاز) لتقابل الدرجات (1، 2، 3، 4، 5) على الترتيب، ولحساب درجة التطبيق لكل

عبارة من عبارات الاستبانة استخدمت الباحثة المعادلة التالية:

$$\text{متوسط درجة التطبيق} = \frac{\text{أكبر درجة تطبيق للعبارة} - \text{أقل درجة تطبيق للعبارة}}{\text{عدد المستويات}}$$

$$\frac{1-5}{5} = \text{متوسط درجة التطبيق}$$

ومن أجل تفسير النتائج ستجيب الباحثة عن بعض أسئلة الدراسة باستخراج التكرارات والنسب

والمتوسطات والانحرافات المعيارية وكذلك تحسب الاتجاه العام لكل محور كما في الجدول (1,15) الآتي:

الجدول 3، 15 : قياس مستوى التطبيق

الدرجة	الفترة	طول الفترة	مستوى التطبيق
1	1 - 1,79	0,79	تطبيق ضعيف
2	1,8 - 2,59	0,79	تطبيق محدود
3	2,6 - 3,39	0,79	تطبيق متوسط
4	3,4 - 4,19	0,79	تطبيق جيد
5	4,2 - 5	0,79	تطبيق ممتاز

المصدر: (Pimentel,2019)

3,7 ملخص الفصل الثالث

يتلخص هذا الفصل في وصف منهجية الدراسة باستخدام المنهج الوصفي لمجتمع الدراسة، وتم

تحديد عينة الدراسة البالغ عددها (185) فردا من مجتمع الدراسة، كما تم بناء أداة الدراسة، وهي عبارة

عن استبانة لقياس أثر القيادة في اتخاذ القرار في نظام الجودة بوزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان. وبلغت

عدد عبارات الاستبانة (75) عبارة، منها (37) عبارة تقيس متغير القيادة، تم تجميعها في ثلاثة محاور هي التزام القيادة، وسياسة الجودة، والأدوار التنظيمية، والصلاحيات. وفيما يخص متغير اتخاذ القرار فقد اشتمل على عدد (38) عبارة قسمت ضمن محورين هما مدخلات اتخاذ القرار ومخرجات اتخاذ القرار. وتم تحديد المعالجات الإحصائية المطلوبة للدراسة والتحقق من صدق وثبات الأداة من خلال تطبيق الأداة على عينة استطلاعية عددها (30) فرداً، والتي خلصت بنتيجة مفادها أن الأداة تتسم بجودة عالية من الصدق والثبات والصلاحية للتطبيق على عينة الدراسة للحصول على النتائج التي تهدف الدراسة للوصول إليها.