

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

٣،١ تمهيد

تتألف هذا الفصل توصيفاً شاملاً لإجراءات الدراسة الميدانية التي قامت بها الدراسة لتحقيق الأهداف المطلوبة، وتضمن تحديد المنهج المتبع في الدراسة، ومجتمع الدراسة وعينة الدراسة، ثم تطرق إلى أداء الدراسة وكيفية بنائها والإجراءات التي استخدمها في فحص أداة الدراسة، وذلك من خلال التحقق من صدق وثبات الاستبانة، والأساليب والمعالجات الإحصائية التي تم الاعتماد عليها في تحليل البيانات واختبار فرضية وأسئلة الدراسة.

٣،٢ أهداف الدراسة

سعت هذه الدراسة لتحقيق الأهداف الآتية:

أ. التحقق من أثر أبعاد جودة خدمات المراجعين التي تقدمها دائرة خدمة المراجعين بوزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان على رضا المراجعين.

وينبثق منها أهداف فرعية على النحو الآتي:

١. اختبار أثر بعد الملموسية على مستوى رضا المراجعين عن جودة خدمة المراجعين التي تقدمها

دائرة خدمة المراجعين بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان.

٢. اختبار أثر بعد الاعتمادية على مستوى رضا المراجعين عن جودة خدمة المراجعين التي تقدمها

دائرة خدمة المراجعين بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان.

٣. اختبار أثر بعد الاستجابة على مستوى رضا المراجعين عن جودة خدمة المراجعين التي تقدمها

دائرة خدمة المراجعين بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان.

٤. اختبار أثر بعد الأمان على مستوى رضا المراجعين عن جودة خدمة المراجعين التي تقدمها دائرة

خدمة المراجعين بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان.

٥. اختبار أثر بعد التعاطف على مستوى رضا المراجعين عن جودة خدمة المراجعين التي تقدمها دائرة

خدمة المراجعين بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان.

ب. التحقق من أثر دعم الإدارة العليا كعامل متحكم (تفاعلي) بين جودة الخدمة ورضا المراجعين

بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان.

ج. اختبار أثر الثقافة التنظيمية كعامل متحكم (تفاعلي) بين جودة الخدمة ورضا المراجعين بوزارة

التربية والتعليم في سلطنة عمان.

٣،٣ النظريات العلمية وفرضيات الدراسة

تم استخدام نظريتي التبادل الاجتماعي (Theory of Social Exchange) ونظرية الأداء المؤسسي

لشرح علاقة جودة الخدمة برضا المراجعين، حيث تقوم نظرية التبادل الاجتماعي على أساس أن الإنسان

يتصرف بشكل منطقي وعقلاني، فكل شخص يضع أمامه مجموعة من الأهداف ويرسم لنفسه أفضل

الطرق لبلوغ هذه الأهداف بكفاءة، مع الأخذ في الاعتبار مجموعة من أفراد المجتمع لبلوغ هذه الأهداف،

حيث إن هؤلاء الأفراد يؤثرون في عملية سعي المراجع لتحقيق أهدافه، ومن خلال هذا الموقف تنتج العلاقة

الأساسية للتبادل، ويصبح السلوك وفق هذا المعنى سلوكًا اجتماعيًا، كما يتخذ السلوك شكلًا من أشكال التبادل، حيث إن الأشخاص الآخرين الموجودين في الوسط الاجتماعي يملكون المصادر والموارد المختلفة ومن ثم فإنهم يتبادلون القيود بالسلع والخدمات والعمل بالنقود، وكذلك تبادل المشاعر والعواطف، ويجد الناس أنفسهم دائمًا في مواقف اجتماعية تبادلية، إذ يتبادلون السلوك والخدمات، ويتبادلون الدعم العاطفي والانفعالي، وبما أن العلاقة بين الوزارة والمراجعين هي علاقة تبادل للمنافع، فيفترض أن تسعى الجهات الحكومية إلى إرضاء المراجعين (Mohen, ٢٠١٢). أضف إلى ذلك أن هذه العلاقة الاجتماعية التبادلية التفاعلية تختم على الوزارة (الجهة المقدمة للخدمة) تحمل مسؤولية ضمان تقديم خدمة ذات جودة مقبولة لدى المراجعين (الجهة الحاصلة على الخدمة) (Cicala, et.al, ٢٠١٤).

كما أنه كذلك تم توضيح نظرية المؤسسة، حيث إنه لا يمكن العثور على تعريف موحد متفق عليه للمؤسسة لأن هذا المفهوم واسع ويطلق عليه عدة مسميات، فمنها الاقتصادية، والاجتماعية، وغيرها من المسميات، ولكن يمكن صياغة مجموعة من التعريفات: فالمؤسسة هي كل وحدة قانونية، كشخص طبيعي أو معنوي يتمتع باستقلالية القرار وإنتاج السلع والخدمات، كما أن للمؤسسة شخصية قانونية (الشخصية الاعتبارية) مستقلة عن المالكين، أو يمكن القول إنها هي الوحدة الاقتصادية والقانونية ذات الشخصية الاعتبارية المستقلة عن مالكيها والتي قامت لتحقيق أهداف معينة، أو هي تنظيم إنتاجي معين، الهدف منه إيجاد قيمة سوقية معينة من خلال الجمع بين عوامل إنتاجية معينة (مخلفي، دت)، فالمؤسسة الاقتصادية تعتبر نظامًا مكونًا من مدخلات وعمليات تحويلية ومخرجات، وتتفاوت التعريفات للمؤسسة بسبب الاختلاف في تحديد مفهوم محيط المؤسسة الداخلية والخارجية (عثمان، ٢٠٠١). وانطلاقًا من نظرية النظم فإن المؤسسة تعتبر نظامًا مرتبطًا بنظام أعلى وهو المجتمع، ويترتب على ذلك اعتبار المؤسسة كنظام اجتماعي، وانطلاقًا من نظرية اتخاذ القرار فإن المؤسسة هي تحالف تتقاطع عنده مصالح جميع المجموعات

ذات العلاقة، والتي يجب أخذها بعين الاعتبار في عملية اتخاذ القرارات، أما بالنسبة للنظرية الموقفية فقد تم تطوير الجوانب البيئية للمؤسسة بها، بحيث تؤخذ بعين الاعتبار مواقف مختلفة، خاصة ما يتعلق بالبيئة الطبيعية، مثل ندرة الموارد وإمكانية تحديدها، فإذا اعتبرنا المؤسسة كنظام اجتماعي مفتوح فإن هذا يعني أنها ليست مستقلة في اتخاذ قراراتها، حيث لا بد أن تأخذ بعين الاعتبار مطالب مجموعات المصالح المختلفة، ولا بد أن يكون لذلك أثر في تحديد منظومة أهدافها (عثمان، ٢٠٠١).

إذ إن النظرية الاقتصادية بنت أفكارها على الوحدات الصغيرة، واعتبرت أن المؤسسة هي دالة إنتاج تتغير حسب تغير الأسعار في السوق، فإذا كانت الأسعار منخفضة، فإن المقاول سيبحث عن كيفية تخفيض الإنتاج. بينما حصرت ذكر المؤسسة في زاوية معينة، وهي زاوية تكنولوجية تحول المدخلات إلى مخرجات، حيث إنها تهدف إلى تحقيق التوازن من خلال تقاطع العرض والطلب، كما ترى بأن المؤسسة كوحدة تتميز بنفس خصائص الفرد العقلانية حيث إن هذه العقلانية تتوقف على توفر المعلومة، وكل متعامل مع السوق يعرف خصائص المنتجات، وتسمح له هذه المعلومات أن يكون رشيدا في سلوكه (مقري، د. ت) إذ يعد شومبتر (١٩١٢) مؤسس النظرية الاقتصادية التطورية، وركز في انتقاده للنظرية الكلاسيكية على أنها لا تعترف بقدرة المقاول على الإبداع، فقد بين شومبتر كذلك أن المقاول قادر على الإبداع، وهو الأساس في التطور التكنولوجي والتقني، مما يعني أن المؤسسة تتطور فتكسر الحلقة وتنقل إلى مستوى أعلى في التقنية والتكنولوجيا والتنظيم (مقري، د. ت)، إن النظرية الاقتصادية ولفترة طويلة اعتبرت المنظمات علبًا سوداء، وأن المنظمات لا تشكل كيانات، ولا يوجد تمييز بين المساهمين والمسيرين، والهدف الذي تسعى المنظمة إلى تحقيقه هو هدف تعظيم الربح لا غير، حيث إن المنشأة لم تحظ بأي اهتمام يذكر، فالتنظيم الداخلي ليس له تأثير على عملية اتخاذ القرار، إذ إن سلوك المنشأة لا يتأثر إلا بظروف السوق (بوخمم . ٢٠١٢). كذلك تعتبر مبررات استخدام النظرية المؤسسية (النظرية الكلاسيكية)، أن النمو

يحدث من خلال العمل ورأس المال والتكنولوجيا، لذا فإن السوق كفيل بتوجيه هذه العناصر إلى استخداماتها المثلى، وبالتالي لم تول النظرية الاقتصادية اهتماما للمؤسسة (مقري، د ت) حيث تقوم النظرية الاقتصادية التقليدية على مبدأ المنافسة الحرة (الكاملة) والذي يتحقق بمجموعة من الشروط وهي: توفر عدد كبير من المنتجين والمستهلكين، فحرية الدخول والخروج إلى الأسواق، الشفافية في المعلومات، تجانس السلع، لا يوجد استهلاك مشترك لأي سلعة (مقري، د ت) حيث إن تصنيف المؤسسة يكون وفق ثلاثة معايير أساسية، المعيار الاقتصادي: وهو معيار النشاط (صناعي، زراعي، خدمي)، ومعيار الحجم (مصغرة، صغيرة، متوسطة، كبيرة)، والمعيار القانوني (فردية، شركات)، ومعيار ملكية رأس المال (خاصة، عمومية، مختلطة) ونقص المعيار ملكية رأس المال لصلته بموضوع البحث المائل، حيث تم تصنيف المؤسسات حسب ملكية رأس المال إلى: المؤسسات الخاصة: وهي التي تعود ملكيتها لأشخاص يمتلكون حق اتخاذ القرار، ويمكن تقسيمها إلى شركات أشخاص وشركات أموال، أما المؤسسات العمومية: وهي التي تعود ملكيتها للدولة، فتعتبر هذه الأخيرة صاحبة القرار فيها، حيث إنه يخضع مسيري المؤسسات العمومية لرقابة الدولة، وهم مسؤولون عن أعمالهم تجاهها وفقا للقوانين العامة سارية المفعول، إذ تهدف هذه المؤسسات من خلال نشاطها إلى تحقيق المصلحة العامة للمجتمع، ولا يشكل لها الربح هدفا في حد ذاته، وبالنسبة للمؤسسات المختلطة: وهي التي تعود ملكيتها بصفة مشتركة للقطاع العام والقطاع الخاص (مخلفي، د ت) وقد أورد سعيد محمد المصري (١٩٨٣) في كتابه أساسيات في دراسة الإدارة العامة تعريفا لإدارة المؤسسات الحكومية والعامة، بأنها مجموعة الأساليب والنظم المرتبطة بأنشطة الإدارة التي تؤديها منظمات وأجهزة الدولة، والتي تهدف بصفة أساسية وقاطعة إلى تحقيق الصالح العام للمجتمع، والتي تؤثر قراراتها تأثيرا شاملا وعاما ومباشرا على مصالح أفراد المجتمع وجماعته، والتي تتأثر حركتها وتصرفاتها بدرجة كبيرة بالتفاعل، والتي تتأثر حركتها المستمرة مع مقومات وعوامل البيئة القومية والعالمية بجميع أبعادها السياسية والاجتماعية والاقتصادية

(الحريري، ٢٠١٦)، فإدارة المؤسسات الحكومية والعامّة تشمل كل هيئة عامّة، مركزيّة كانت أو محليّة، أو أوكلت إليها السلطة السياسيّة وظيفيّة تلبية الحاجات العامّة، على اختلاف صورها، وزودتها بالوسائل اللازمة لذلك، كما تشمل أيضاً أسلوب عمل هذه الهيئات وطابع علاقاتها فيما بينها وعلاقاتها بالأفراد (الحريري، ٢٠١٦).

وبناء عليه وبعد مراجعة أدبيات الدراسة وبالاستناد إلى نظرية التبادل الاجتماعي ونظرية المؤسسة

تم صياغة الفرضيات التاليّة:

الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0,05)$ لجودة الخدمة التي تقدمها دائرة خدمة المراجعين بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان ورضا المراجعين.

وتنقسم هذه الفرضية إلى خمس فرضيات تتمثل في:

١. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0,05)$ لبعد الملموسية على رضا المراجع.
٢. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0,05)$ لبعد الاعتمادية على رضا المراجع.
٣. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0,05)$ لبعد الاستجابة على رضا المراجع.
٤. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0,05)$ لبعد الأمان على رضا المراجع.
٥. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0,05)$ لبعد التعاطف على رضا المراجع.

الفرضية الثانية: يوجد أثر لبعد دعم الإدارة العليا كعامل متحكم (تفاعلي) بين جودة الخدمة ورضا المراجعين بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان.

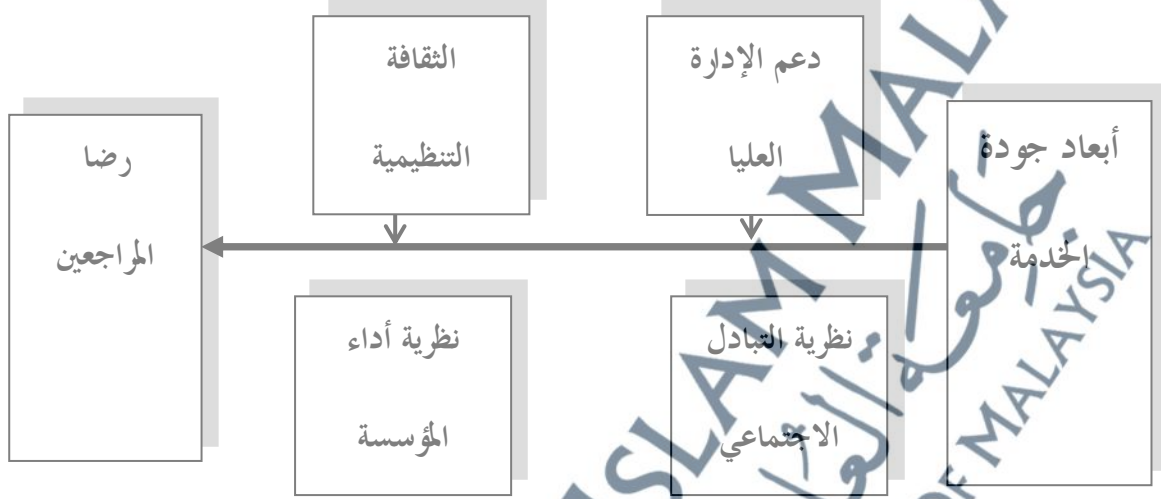
الفرضية الثالثة: يوجد أثر لبعد الثقافة التنظيمية كعامل متحكم (تفاعلي) بين جودة الخدمة ورضا المراجعين بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان.

٣،٤ نموذج الدراسة

المتغيرات التفاعلية (المتحكمة)

المتغير التابع

المتغيرات المستقلة



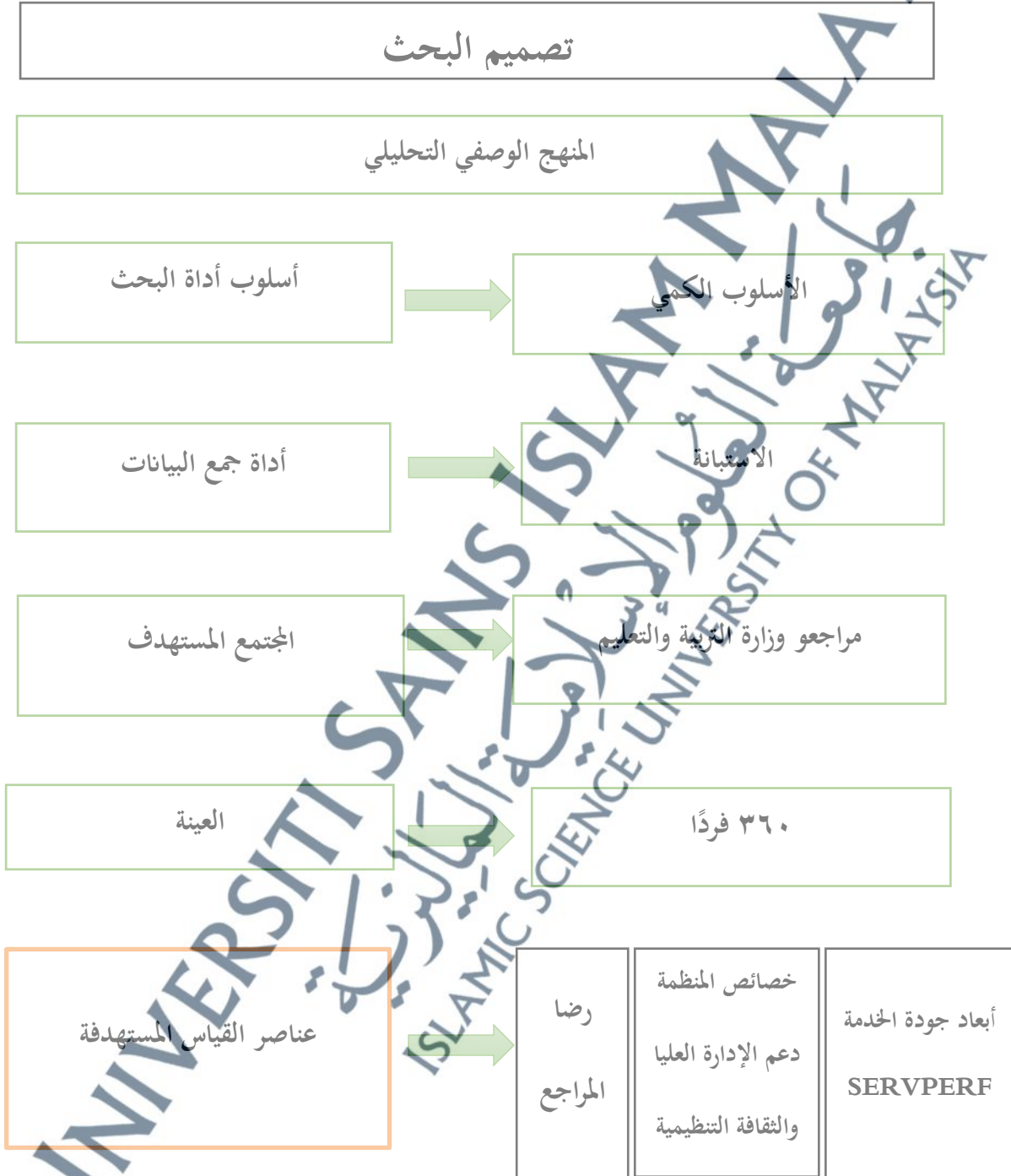
٣،٥ طريقة البحث والتصميم

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة، وهو المنهج الذي يعتمد على وصف الظاهرة وصفًا دقيقًا، ويعبر عنها تعبيرًا كميًا أو كميًا، حيث يعتبر هذا المنهج مناسبًا لموضوع الدراسة، وذلك لأنه يقوم على جمع البيانات للتعرف على العوامل التي تؤثر على جودة الخدمة التي تقدمها وزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان للمراجعين.

أما من حيث وسائل جمع البيانات فقد اعتمدت الدراسة على (الاستبانة) حيث تم استخدام الاستبانة للحصول على البيانات اللازمة التي تم إعدادها لهذا الغرض، حيث تمثل أبعاد مقياس الأداء (SERVPERF) (الجوانب المادية الملموسة، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف) المتغيرات المستقلة، بالإضافة إلى بعدي (دعم الإدارة العليا، والثقافة التنظيمية) كمتغيرات متحكمة (تفاعلية) بين

جودة الخدمة ورضا المراجعين، بينما يمثل رضا المراجعين عن الخدمات المتغير التابع والذي يشتمل على (الرضا العام، والرضا التقني، والرضا عن الموظف).

الشكل (٣،١) : تصميم البحث



٣،٦ أسباب اختيار مقياس أداء الخدمة SERVPERF

رغم تعدد محاولات قياس وجودة الخدمات باستخدام مقياس SERVQUAL، كما جاءت في دراسة (ليبيدة، ٢٠١٢). إلا أنه لا يوجد اتفاق بين نتائجها، فبعض النتائج جاءت مؤيدة لاستخدامه، وذلك لإمكانية تطبيقه على جميع الخدمات، ولتمتعته بدرجة عالية من الثبات والصلاحية، بينما كانت هناك نتائج أخرى غير مؤيدة لاستخدامه، ومن تلك الأسباب: أن مقياس SERVQUAL لم يضع وزناً للأهمية النسبية للأبعاد المختلفة لجودة الخدمة، فهناك احتمال لإعطاء بعض المراجعين أهمية أكبر لبعض أبعاد الخدمة في نوعيات خدمية مختلفة قياساً على البعض الآخر، وفي بيئة تتسم بحدة المنافسة سوف يتغير نوع العنصر وأهميته النسبية بمرور الوقت، كما أن بعض الأسباب الأخرى هي أن المراجعين دائماً يميلون إلى إعطاء درجات أعلى لتوقعاتهم، ولذا غالباً ما تكون هناك فجوة سلبية بين التوقعات والإدراك، وكما جاء أيضاً في دراسة (العززي، ٢٠٠٧). وجود علاقة ارتباطية بين أبعاد جودة الخدمة المدركة على مقياسي الدراسة، وأن القيم الارتباطية على مقياس SERVPERF أقوى من تلك التي على مقياس SERVQUAL. ولذلك فإن هذا المقياس SERVPERF يركز على الأداء الفعلي للخدمة المقدمة، وذلك باعتبار أن الخدمة المقدمة يمكن الحكم عليها من خلال اتجاهات ورغبات المراجعين، من حيث المعادلة التي توضح أن جودة الخدمة تساوي جودة الأداء (جودة الخدمة = جودة الأداء)، كما يعتمد هذا المقياس على أن الرضا أحد الجوانب المؤثرة في الحكم على الجودة (عبد العزيز، ٢٠١٣)، ويعتبر كذلك مقياس الأداء الفعلي SERVPERF أبسط وأسهل في التطبيق من مقياس الفجوة SERVQUAL، وذلك لكون أن مقياس الفجوة يحتوي على عمليات حسابية معقدة، بغض النظر عن صعوبة تعريف توقعات المراجعين وقياسها في الواقع العملي، وأن قياس الأداء الفعلي يعتبر كافياً للحكم على جودة الخدمة المقدمة، ويعتبر رضا المراجع أحد الجوانب التي لها تأثير في الحكم على الجودة، وخلصت دراسة (Cronin and ١٩٩٢)

Taylor إلى أن مقياس SERVPERF يعتبر أفضل المقاييس، وذلك لأنه يستبعد فكرة الفجوة من الأداء والتوقعات، ويركز فقط على أداء قياس الجودة والأداء الفعلي، رغم أنه يستخدم نفس الأبعاد الخمسة التي يستخدمها مقياس SERVQUAL.

ولهذه الأسباب تم استخدام مقياس الأداء الفعلي SERVPERF في هذه الدراسة، وذلك في قياس الأبعاد الخمسة (الجوانب المادية الملموسة، والاعتمادية، وسرعة الاستجابة، والأمان، والتعاطف)، بالإضافة إلى الأبعاد الأخرى والتي تخص أبعاد أو عوامل أو خصائص المنظمة (دعم الإدارة العليا والثقافة التنظيمية).

٣،٧ مصادر جمع البيانات

من أجل تحقيق أهداف هذه الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وأسلوب الدراسة الميدانية من أجل الوقوف على جودة خدمات المراجعين من حيث أثر جودة خدمات المراجعين لدى المراجعين وأبعادها، ودرجة رضاهم من خلال الخدمات التي تقدمها خدمات المراجعين بوزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان، كما تم الحصول على البيانات والمعلومات الأولية عن طريق الاستبانة (Questionnaire) التي تم إعدادها لهذا الغرض وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، وكذلك البرنامج الإحصائي AMOS. واستمدت معلوماتها وبياناتها من المصادر التالية:

مصادر ثانوية جاهزة: وتمثلت في المراجعة المكتبية للكتب والمقالات والأبحاث باللغتين العربية والإنجليزية، وكذلك من خلال المواقع الإلكترونية ذات العلاقة بمجال خدمات المراجعين أو العملاء.

مصادر أولية: تتمثل في جمع البيانات من الأفراد المبحوثين من خلال استبانة تم تطويرها

وإستخدامها لأغراض هذه الدراسة.

اعتمدت الدراسة على مجموعة من الأساليب لجمع البيانات لأغراض البحث وستمثل في الآتي:

أولا الاستبانة:

تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسة في جمع البيانات والمعلومات من مجتمع الدراسة والتي احتوت على قسمين:

١. القسم الأول تناول البيانات الشخصية (الخصائص الديموغرافية) لعينة الدراسة (الجنس، المؤهل العلمي، العمر، عدد المراجعات السنوية للوزارة، نوع المراجعة، نوع المراجع، الدائرة التي يقوم المراجع بمراجعتها).

٢. القسم الثاني احتوى على الفقرات الخاصة بأبعاد مقياس مستوى جودة خدمات المراجعين وشملت (٥٠ فقرة)، بحيث تضمن البعد الأول والخاص بالعناصر الملموسة ست فقرات، والبعد الثاني والخاص بالاعتمادية خمس فقرات، والبعد الثالث سرعة الاستجابة خمس فقرات، والبعد الرابع الأمان خمس فقرات، والبعد الخامس التعاطف ست فقرات، والبعد السادس دعم القيادة العليا وكان خمس فقرات، والبعد السابع الثقافة التنظيمية واحتوى كذلك على خمس فقرات، أما قياس الرضا للمراجعين والذي يمثل (الرضا العام، والرضا التقني، والرضا عن الموظف) فاشتمل على ثلاث عشرة فقرة تقيس رضا المراجعين عن الخدمات بشكل عام، حيث مثلت خمس فقرات (١-٥) للرضا العام، وأربع فقرات (٦-٩) للرضا التقني، كذلك أربع فقرات (١٠-١٣) الرضا عن الموظف، وقد تم عرض جميع الفقرات باستخدام مقياس ليكرت الخماسي والمتدرج من موافق بشدة ويقابلها (الوزن ٥)، حيث يمثل أعلى درجات الرضا على مضمون الفقرة، وغير موافق بشدة ويقابلها (الوزن ١)، والذي يمثل أدنى الدرجات، ويعكس عدم الرضا إطلاقاً على مضمون

الفقرة، كما هو موضح بالجدول رقم (٣،١) حيث استخدمت هذه الدراسة الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات الأولية بالاستناد إلى مقاييس استخدمت من عدة دراسات سابقة كما هو موضح في الجدول رقم (٣،٢)، كما أن الدراسة استعانت بالبعدين الإضافيين دعم القيادة العليا والثقافة التنظيمية من دراسة اليعقوبي (٢٠٠٥)، والمعنون بـ (تقييم جودة الخدمات المقدمة من مديرية القوى العاملة بمنطقة الظاهرة في سلطنة عمان من وجهة نظر المستفيدين).

الجدول (٣،١): استخدام مقياس ليكرت كأداة لقياس أجوبة المبحوثين بترميز الإجابات

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
خمس درجات (٥)	أربع درجات (٤)	ثلاث درجات (٣)	درجتان (٢)	درجة (١)

الجدول (٣،٢): الفقرات الواردة بالجزء الثاني من الاستبانة المتعلقة بمستوى أبعاد مقياس جودة خدمة المراجعين والدراسات السابقة التي تم الاعتماد عليها

م	المتغير	الفقرات	الدراسات السابقة
١	أبعاد جودة الخدمة	تم اعتماد أبعاد جودة الخدمة (الملموسية، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، التعاطف)	Parasuraman, et al, ١٩٩٨ Luke et al, ٢٠١١ درويش، ٢٠٠٩ عثمان، ٢٠١٦
٢	خصائص المنظمة	تم اعتماد أبعاد خصائص المنظمة (الإدارة العليا، الثقافة التنظيمية)	اليعقوبي، ٢٠٠٥
٣	رضا المراجع	تم اعتماد رضا المراجع المتمثل في (الرضا العام، الرضا التقني، الرضا عن الموظف)	Athanassopouls, ٢٠٠١ Haque al, ٢٠٠٩ سويدان، ٢٠١٠

٣،٩ صدق الأداة

تم التحقق من صدق الأداة (الاستبانة) (انظر الملحق رقم ١)، من خلال عرضها على مجموعة من الخبراء والمحكمين في الجامعات العمانية من أصحاب الخبرة والدراية في مجال الاقتصاد والإدارة والتربية والتسويق ومنهجية البحث العلمي، وذلك بهدف التحقق من درجة ملاءمة صياغة الفقرات لغويًا ومدى انتماء الفقرات إلى متغيرات الدراسة وقدرتها على تفسيرها، حيث تم تعديل صياغة بعض الفقرات من الناحية اللغوية وحذف البعض الآخر منها، وقد تم أخذ ملاحظات المحكمين بعين الاعتبار وتم بذلك تطوير وتعديل الاستبانة حتى وصلت إلى صورتها النهائية من جميع الملاحظات (انظر الملحق رقم ٢) يبين عدد وأسماء المحكمين بتخصصاتهم وجامعاتهم.

٣،١٠ ثبات الأداة

تم استخدام طريقة ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس ثبات مقياس جودة الخدمة التي تقدمها دائرة خدمات المراجعين بوزارة التربية والتعليم، وتوضح النتائج من خلال الجدول رقم (٣،٢) أن معاملات الثبات مرتفعة لكل بعد من أبعاد المقياس، حيث تراوحت بين (٠,٩١٣ و ٠,٩٥٠)، وبلغ معامل الثبات للمقياس الكلي لجودة الخدمة التي تقدمها دائرة خدمات المراجعين بوزارة التربية والتعليم (٠,٩٣١)، وهذا يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات، وعلى ذلك فإن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الصدق والثبات، وبالتالي يمكن الاعتماد عليه واستخدامه في البحث العلمي.

جدول ٣،٣: نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة (معاملات الثبات ألفا كرونباخ للأبعاد والمقياس ككل)

الأبعاد	عدد الفقرات	ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha
بُعد العناصر الملموسة	٦	٠,٠٩٥
بُعد الاعتمادية	٥	٠,٩١٣
بُعد سرعة الاستجابة	٥	٠,٩٢٧
بُعد الأمان	٥	٠,٩١٤
بُعد التعاطف	٦	٠,٠٩٢
بُعد دعم الإدارة العليا	٥	٠,٩١٩
بُعد الثقافة التنظيمية	٥	٠,٩١٣
المقياس ككل	٣٧	٠,٩٣١

٣،١١ مجتمع الدراسة والعينة

تكون مجتمع الدراسة من جميع المراجعين في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان، والذين يتلقون الخدمات من دائرة خدمة المراجعين بالوزارة، خلال العام الدراسي ٢٠١٨/٢٠١٩ م الممتد من شهر يناير وحتى نهاية مارس، وذلك بأخذ عينة عشوائية، حيث يتضح من الجدول رقم (٣،٣) أن مجموع المراجعين لدائرة خدمة المراجعين بالوزارة لعام ٢٠١٧ م يبلغ عددهم (٣٦١٢) مراجعًا (دائرة خدمة المراجعين، ٢٠١٧). ولتحديد حجم العينة المناسبة استخدمت الدراسة معادلة ياماني (Yamane، ١٩٦٧). $n=N / (1+e)^2$.

حيث (N) هو حجم الدراسة المطلوبة، و (N) هو حجم المجتمع الإحصائي للدراسة، و (e) هو خطأ التقدير وهو يساوي (٠,٠٥)، وقد أسفر ذلك عن تحديد حجم عينة الدراسة بنحو (٣٦٠) مراجعًا، بحيث شملت هذه العينة جميع متغيرات الدراسة، وتم توزيع استمارة البحث عليهم في مكان تقديم الخدمة، مع شرح الهدف من الدراسة، وكيفية ملء الاستبانة.

الجدول (٣،٤): عدد المراجعين بدائرة خدمة المراجعين بوزارة التربية والتعليم لعام ٢٠١٧م

الشهر	عدد المراجعين
يناير	١٩٤
فبراير	١٦٦
مارس	١٩٨
أبريل	١٨٩
مايو	٢٣٣
يونيو	٢٢١
يوليو	٦٤٦
أغسطس	٧٥٢
سبتمبر	٢٣٦
أكتوبر	٢٩٢
نوفمبر	٢٣٧
ديسمبر	٢٤٨
الإجمالي العام	٣٦١٢

* المصدر دائرة خدمة المراجعين، وزارة التربية والتعليم

٣،١٢ التحليل الإحصائية المستخدمة

يهدف الأسلوب الإحصائي للتعرف على مدى جودة وصحة بيانات الدراسة، وكذلك يهدف على اختبار الفرضيات والإجابة على أسئلة الدراسة، إذ تستند هذه الدراسة على ثلاث فرضيات رئيسة، حيث المتغير المستقل (أبعاد جودة الخدمة)، والمتغيرين (دعم القيادة العليا، والثقافة التنظيمية) كعوامل متحكمة (تفاعلية)، والمتغير التابع (رضا المراجعين)، وتمت مرحلة التحليل للبيانات بالاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وكذلك البرنامج الإحصائي (AMOS)، حيث يعتبر البرنامج الإحصائي (AMOS) الأكثر شيوعاً في الدراسات التي تعمل على تحليل البيانات (shammout, ٢٠٠٧)،

كذلك تم الاعتماد على النمذجة بالمعادلة البنائية وتحليل المسار لدراسة طبيعة العلاقة الموجودة بين المتغيرات في نموذج الدراسة، وذلك لتحديد مدى تأثير كل متغير من المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة والمتغيرات المتحكممة (التفاعلية) على العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة، حيث تعد النمذجة بالمعادلة البنائية مجموعة من التقنيات الإحصائية التي توضح طبيعة العلاقة بين متغير واحد أو أكثر من متغير من المتغيرات المستقلة والتابعة والمتغيرات المتحكممة التفاعلية، كما تهدف النمذجة كذلك باستخدام المعادلات البنائية بالدرجة الأولى إلى تحديد النمط الافتراضي للعلاقة الخطية المباشرة وغير المباشرة بين مجموعة من المتغيرات الكامنة أو المتغيرات الظاهرة (حلوز، ٢٠١٤).

ومن خلال الاطلاع على الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسات السابقة، وذلك لاختيار الأسلوب الإحصائي المناسب للدراسة، فقد تم اختيار البرنامج الإحصائي AMOS وذلك لقياس العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين المتغيرات للدراسة واختبار صحة الفرضيات محل الدراسة المطروحة.