الفصل الثالث

منهجية الدراسة

٣,١ التمهيد

يُقدم هذا الفصل المنهجية المستخدمة في الدراسة، للإجابة على أسئلة الدراسة وكيفية جمع وتحليل البيانات في الجانب العملي والنظري، كذلك تم تعريف الطرق الكمية والتحليلية التي تم استخدامها والتقنيات التي يتم تطبيقها في هذه الدراسة وطرق تحليل البيانات التي يتم جمعها من عينة الدراسة، وفي هذا الفصل تم تعريف طرق تحديد مجتمع الدراسة، والأداة المستخدمة في جمع البيانات من الأفراد في إدارة جمارك أبو ظبي في دولة الإمارات العربية المتحدة.

كذلك يهدف هذا الفصل إلى التعرف على أهم الطرق الإحصائية التي استخدمت لقياس الارتباطات والعلاقات المباشرة وغير المباشرة بين متغيرات الدراسة، كما وضح هذا الفصل البرنامج الإحصائي المستخدم والتحليلات التي تم تطبيقها في الفصل الرابع للحصول على النتائج ومناقشتها. ومن أهمها طرق التحليل العاملي والتوكيدي ونمذجة المعادلة الهيكلية وتوضيح كيفية التحقق من فرضيات الدراسة وقياس المتغيرات من خلال تلك المتغيرات.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

٣,٢ طريقة البحث

استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي الكمي التحليلي، الذي يعرف بأنه استقصاء للبيانات ينصب على ظاهرة من الظواهر كما هي قائمة في الحاضر بقصد تشخيصها، وكشف جوانبها، وتحديد العلاقات بين عناصرها، أو بينها وبين الظواهر الأخرى بطريقة كمية إحصائية (العزاوي، ٢٠٠٧). وتستخدم هذه المنهجية لوصف ظاهرة بشكل وصفي من خلال مقارنة نتائج الدراسات السابقة مع النتائج العملية بعد إجراء عملية المسح على عينة مختارة في موقع الدراسة ومن ثم تحليل البيانات إحصائياً.

وقد اختارت الدراسة الحالية الطريقة الكمية للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار الفرضيات وقياس مدى ملائمة النموذج النظري للدراسة مع البيانات التي جمعها خلال عملية المسح. ان المنهجية الكمية توفر دقة عالية في الإجابة على أسئلة الدراسة وإثبات الفرضيات لكونها تعتمد على الطرق الاحصائية، وكذلك الموثوقية العالية للنتائج التي يمكن الوصول لها من خلال التحليلات الإحصائية، فالبحث الكمي يشير إلى البحث المنهجي للظواهر، أو العلاقات الخاضعة للدراسة، والتي لها ارتباط مباشر مع مجتمع محدد من خلال الأساليب الإحصائية والرياضية (الحسابية).

إن عملية القياس للعلاقات هي محور البحث الكمي، لأنه يشكل رابط فعال بين الملاحظة التجريبية والتعبير الرياضي للعلاقات الكمية (معهد ماسوشيس للتكنلوجيا، ٢٠١٠)، وبمعنى اخر لقياس التأثير المباشرة لكل من التدريب ونظام الحوافز والالتزام التنظيمي على الأداء الوظيفي، تم اعتماد معاملات الانحدار كأحد اهم الطرق الإحصائية لقياس واثبات العلاقات السببية. وبتفسير مبسط، فإن الطريقة الكمية في البحث توجه

أسئلة محددة إلى عينة الدراسة، مركزة تحليلها بطريقة حسابية وإحصائية لإيجاد الإجابة، ثم تقوم الدراسة بتحليل البيانات ليحصل على نتائج غير منحازة والتي يمكن تعميمها بشكل أكبر (ليزا، ٢٠٠٨).

كل الأسباب المذكورة أعلاه دفعت الدراسة لاختيار هذه الطريقة كونها أكثر ملائمة لطبيعة البحث الحالية، كذلك فإن الأبحاث النوعية توفر معلومات حول الحالات المحددة والتي يتم دراستها فقط، وأي استنتاجات عامة هي فرضيات فقط، ويمكن استخدام الأساليب الكمية للتحقق من صحة أي من هذه الفرضيات (قاسم وآخرون، ٢٠١٠). بالإضافة إلى ذلك تشير الدراسة إلى أن معظم البحوث المشابهة لموضوع الدراسة الحالية قد استخدمت المنهج الوصفي الكمي لتحقيق أهداف الدراسة، والإجابة على أسئلة البحث. فالمنهجية الكمية في البحوث الاجتماعية والإدارية يستدعي وضع إطاراً تحليلياً ملائماً لتفسير العلاقات بين متغيرات معينة وقياس درجة الارتباط فيما بينها وفق إطار نظري محدد، وفي البحث الكمي تكتسب استقلالية الباحث عن موضوع البحث قيمة كبيرة (ميادة، ٢٠٢١). لذلك فإن استخدام المنهجية الوصفية الكمية والتحليلية في هذه الدراسة أدت إلى التحقق من صحة فرضيات الدراسة، الإجابة على أسئلة الدراسة، والتحقق من الارتباطات بين متغيرات الدراسة بدقة وموثوقية عالية.

٣,٣ التصميم العملي والنظري للدراسة

أن تصميم هذه الدراسة يعتمد على المناقشة النظرية لنتائج الدراسات السابقة والنظريات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، أما في الجانب التطبيقي والعملي فقد اعتمدت الدراسة على المنهجية الوصفية الكمية، حيث تم إجراء دراسة تحليلية كمية للتعرف على آراء الأفراد في عينة الدراسة فيما يتعلق بأسئلتها، حيث يمكن من

خلال التحليلات الإحصائية للمنهج الكمي الوصول إلى الاستنتاجات والاقتراحات المناسبة والتي تحقق أهداف الدراسة، وبالشكل التالي:

أ. **الجانب النظري**: يتضمن الاطلاع على الدراسات السابقة والمؤلفات والدوريات والبحوث ذات الصلة بموضع الدراسة الحالي، وقامت الدراسة باستخلاص الاستنتاجات النظرية وتلخيص أهم ما توصل له الباحثون في موضوع الدراسة الحالية ومتغيراتها وذلك لدعم استنتاجات الجانب العملي في هذا الدراسة .

ب. **الجانب الميداني (العملي)**: ويتضمن زيارة موقع الدراسة، وتوزيع أداة جمع المعلومات على عينتها، فإن الهدف من الجانب العملي هو الحصول على البيانات الأولية المطلوبة لإتمام هذه الدراسة وتحقيق أهدافه عن طريق استمارات الاستبانات باعتبارها الوسيلة المناسبة أكثر من غيرها من وسائل جمع البيانات الأخرى، ولتقصي الآراء حول موضوع الدراسة.

ت. **الجانب التحليلي (الإحصائي)**: في هذا الجانب تم ترتيب وتبويب وتصنيف البيانات التي يتم الحصول عليها من العمل الميداني، لتحليلها ودراستها باستخدام بعض الأساليب الإحصائية التي تلائم طبيعة الدراسة، والبيانات المتحصل عليها والتي تتمثل في أساليب الإحصاء الوصفي، ومن بينها النسب المئوية والتكرارات، بالإضافة إلى عامل الارتباط وتحليلات الانحدار الخطي.

إن إطار العمل التصوري (الإطار النظري) هو نوع من النظرية الوسيطة التي تحاول الاتصال بجميع جوانب التحري مثل: (تعريف المشكلة، والغرض، والاستعراض الأدبي، والمنهجية، وجمع البيانات وتحليلها). ومن الممكن أن يعمل إطار العمل التصوري كخريطة تمنح الترابط مع التحري التجريبي. ولأن إطار العمل

التصوري قد يكون قريبًا جدًا من التحري التجريبي، فقد اتخذ أشكالاً تعتمد على الاستفسار الدراسة أو المشكلة. وقد اتبع الباحث المسار الموضع في الشكل ٣,١ أدناه لتحقيق أهداف الدراسة والتوصل إلى الخلاصة والاستنتاجات.

شكل ٣,١: مخطط يوضح مسار اجراء البحث وتصميم الدراسة

٣,٤ التقنية البحثية وأسلوب جمع البيانات

التقنيات البحثية الرئيسة المستخدمة في هذه الدراسة تشمل عملية مسح على مجتمع الدراسة في إدارة جمارك أبو ظبي، ثم اختيار عينة الدراسة لجمع البيانات الأولية من خلال الاعتماد على المجموعة المختارة، وهو شكل من البحث الكمي الذي يطلب من عينة الدراسة توضيحا حول تصوراتهم وآرائهم ومعتقداتهم، ومواقفهم، إن طريقة جمع البيانات الرئيسة لهذه الدراسة تشمل توزيع الاستبانة على عينة الدراسة المختارة في إدارة جمارك أبو ظبي، وهي طريقة مستخدمة لجمع البيانات من أفراد العينة بطريقة منهجية، وللحصول على البيانات الأساسية التي تخدم أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلات الباحث. ورغم أن معظم الناس على دراية باستطلاعات الرأي العام التي يعلن عنها في الصحافة، فإن معظم الدراسات الاستقصائية ليست استطلاعات الرأي العام ولكنها تستخدم لأغراض علمية. والسبب وراء ذلك باستخدام المسح على عينة مختارة باعتبارها الوسيلة الرئيسة لجمع البيانات الأولية لاستطلاعات توفر معلومات هامة لجميع الاستفسارات المتعلقة بمشكلة دراسة (Mellenbergh (٢٠٠٨، وكذلك تعتبر عملية المسح الكمي على عينة مختارة طريقة شائعة لجمع البيانات للبحوث في مواضيع مماثلة.

٣,٥ أداة جمع البيانات:

أدوات الدراسة في البحث العلمي لها دور حيوي وفعَّال، ويتمثل ذلك في كون الباحث العلمي يلزمه وسيلة من أجل جمع البيانات والمعلومات التي تتعلق بإشكالية الدراسة، والهدف هو دراسة المشكلة أو الظاهرة التي يتضمنها البحث بداية من وضع أسئلة الدراسة أو فرضياته وصولًا إلى النتائج العامة للبحث، وتتعدد

أدوات الدراسة، واستخدام أي منها يكون وفقًا لطبيعة الدراسة، واستعرضت الدراسة هنا المقابلة كإحدى الأدوات المهمة التي تستخدم على نطاق واسع في الأبحاث ذات الصلة بالعلوم الاجتماعية أو الإنسانية، وسيوضح إجابات لعديد من الأسئلة التي تخص أدوات الدراسة في البحث العلمي.

يتم جمع البينات للتحليل من خلال الاستبانة والمقابلات الشخصية. حيث إنه تم إجراء مقابلتين مع مدراء الأقسام في دائرة جمارك أبو ظبي من أجل توثيق مشكلة الدراسة والتحديد بصورة أكثر دقة على طبيعة المشاكل التي تواجه دائرة الجمارك لتطوير أداء العاملين. أما الاستبانة فتم استخدامها من أجل فهم العلاقات بين متغيرات الدراسة وكذلك التحقق من صحة النموذج النظري الذي تم تصميمه في هذا البحث. فالاستبانة ضرورية في تحليل وقياس العلاقات الإحصائية السببية بين المتغيرات.

٣,٥,١ الاستبانة:

تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات الأولية لهذه الدراسة من أجل التحليل الكمي وتم ترتيب الأسئلة بحيث تتناسب وأهداف وأسئلة الدراسة لتحليل أثر التدريب والالتزام التنظيمي والحوافز على الأداء الوظيفي في إدارة جمارك أبو ظبي، حيث قسمت الاستبانة إلى جزأين، الجزء الأول يحتوي البيانات الشخصية والديمغرافية المتعلقة بالجنس، والعمر، والحالة الاجتماعية، والوظيفة، والدرجة العلمية، أما الجزء الثاني فيتكون من محاور لقياس متغيرات الدراسة الأربعة:

- التدريب
- الالتزام التنظيمي

- الحوافز
- لأداء الوظيفي.

إن الميزة الرئيسة لاستخدام الاستبانة هو لغرض جمع البيانات بطريقة منظمة وعادة ما تكون سريعة واقتصادية نسبياً وسهلة لتحليل البيانات المحصلة من المشاركين في المسح، وقد اعتمدت الدقة في تصميم فقرات الاستبانة بما يلائم أسئلة الدراسة من أجل الحصول على الاتساق الداخلي والثبات المطلوب في جميع فقرات الاستبيان (Diriwächter & Valsiner, 2006).

إن المقياس الذي استخدم في الإجابة على فقرات الاستبانة هو مقياس لايكرت الذي يتكون من ٥ فئات لقيس فقرات كل متغير، ويعتبر هذا المقياس شائع الاستخدام بصورة كبيرة في معظم البحوث الوصفية والكمية ويمثل أسلوبا دقيقا لقياس متغيرات الدراسة في الاختبارات الإحصائية المعتمدة على الاستبيانات.

وقد شملت عملية تصميم الاستبيان وتطويره الخطوات الستة التالية:

الخطوة الأولى: إعداد فقرات الاستبانة

تم تصميم الاستبيان من خلال الاعتماد على قياسات تم اختبارها في استبانات وزعت واختبرت في بحوث سابقة، ولقد استخدمت غالبية العناصر في الاستبيان من الدراسات الأجنبية (Wilbert, 1989؛ Norizan, 2012؛ Kiita, 2012؛ الجاروشة، ٢٠١٦) إلى جانب دراسات عربية (الهابيل، ٢٠١١؛ النويجم، ٢٠٠٥). ويبين الجدول أدناه الفقرات التي استخدمت لقياس المتغيرات في الاستبانة ومصدر كل فقرة.

جدول ٣,١: مصادر فقرات الاستبانة

العدد	الفقرة	المصدر
	التدريب	
	احتياجات التدريب	
١	عملية تحديد الاحتياجات التدريب تلعب دور مهم في التأكد من فعالية التدريب وتطويره	Shibani, 2016
٢	تحديد الاحتياجات التدريبية يساعد على تخفيض تكلفة التدريب	Shibani, 2016
٣	تحديد الاحتياجات التنظيمية يساعد على نجاح البرامج التدريبية في المنظمة	Shibani, 2016
٤	يتم تحديد الاحتياجات التدريبية من خلال توفير المعلومات عن الوصف الوظيفي لكل وظيفة	Shibani, 2016
٥	تحليل احتياجات الأفراد يحدد المهارات والمعارف المهنية لدى كل فرد ويبين من هم الأشخاص المرشحين للتدريب مسبقاً	Shibani, 2016
	تصميم التدريب	
٦	تساعد أجهزة الحاسوب المتوفرة في العمل على تطوير أداء ومعارف المتدربين عند التدريب	الهابيل وآخرون، ٢٠١١
٧	تتوفر الأجهزة والمستلزمات الكافية لإنجاز البرامج التدريبية في موقع العمل بصورة كاملة	الهابيل وآخرون، ٢٠١١
٨	يوجد لدى المركز الذي أعمل به قاعات خاصة ومجهزة بصورة كاملة لمحاضرات التدريب	الهابيل وآخرون، ٢٠١١
٩	يقوم المركز الذي أعمل به بتحديث الأجهزة والأنظمة في العمل بصورة دورية	النويجم، ٢٠٠٥
١٠	برامج التدريب في المركز الذي أعمل به متاحة بسبب الإمكانيات المالية المخصصة للتطوير من خلال التدريب	النويجم، ٢٠٠٥

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

جدول ٣,١: تتمة

العدد	الفقرة	المصدر
	تنفيذ التدريب	
١١	أسلوب شرح المدرب جيد خلال التدريب	قريشي، ٢٠٠٥
١٢	المدرب متجاوب مع تساؤلات المتدربين	قريشي، ٢٠٠٥
١٣	مادة التدريب موضوعاتها تغطي أهداف التدريب	قريشي، ٢٠٠٥
١٤	الوقت المخصص للتدريب كافٍ لتغطية البرنامج التدريبي	قريشي، ٢٠٠٥
١٥	يظهر المتدربون تعاوناً مع المدربين أثناء التدريب	قريشي، ٢٠٠٥
	تقييم التدريب	
١٦	يقوم القسم الذي أعمل به بمقارنة سجلات الأداء للموظفين قبل وبعد العملية التدريبية لتقييم البرنامج التدريبي على مستوى النتائج التنظيمية	التلباني وآخرون، ٢٠١١
١٧	يقوم القسم الذي أعمل به بمقارنة مستوى الإنتاج قبل وبعد العملية التدريبية لتقييم البرنامج التدريبي على مستوى النتائج التنظيمية	التلباني وآخرون، ٢٠١١
١٨	يقوم القسم الذي أعمل به بمقارنة الهدر المالي قبل وبعد العملية التدريبية لتقييم البرنامج التدريبي على مستوى النتائج التنظيمية	التلباني وآخرون، ٢٠١١
١٩	يقوم القسم الذي أعمل به بتحليل مستويات أداء وحدة العمل لتقييم البرنامج التدريبي على مستوى النتائج التنظيمية	التلباني وآخرون، ٢٠١١
٢٠	يقوم القسم الذي أعمل به بمقارنة هدر الوقت قبل وبعد العملية التدريبية لتقييم البرنامج التدريبي على مستوى النتائج التنظيمية	التلباني وآخرون، ٢٠١١
	نظام الحوافز	
	الحوافز المادية	
١	أجد أن الراتب والحوافز التي أتلقاها تسد احتياجاتي الأساسية	عباس ومرتضى، ٢٠١٧
٢	في رأيي فأن نظام الأجور والمزايا المادية عادل في هذه المنظمة	عباس ومرتضى، ٢٠١٧
٣	أنا راضٍ عن المكافآت والزيادات التي تضاف إلى راتبي سنويًا	عباس ومرتضى، ٢٠١٧
٤	الراتب المقابل لجهودي يدفعني إلى تحسين أداء وظيفتي	عباس ومرتضى، ٢٠١٧
٥	تمنح منظمتي مكافآت عادلة للموظفين	عباس ومرتضى، ٢٠١٧
٦	تحتاج مؤسستي إلى اعتماد نظام أفضل للحوافز	عباس ومرتضى، ٢٠١٧

جدول ٣,١: تتمة

العدد	الفقرة	المصدر
	الحوافز المعنوية	
٧	يشجعني التشجيع على عملي من المدير على تقديم أداء أفضل	منير، ٢٠١٧
٨	أعتقد أن الطبيعة المميزة للعمل أو المخاطرة تشجعني على أداء أفضل	منير، ٢٠١٧
٩	أشعر بالأمان والاستقرار بسبب نظام التقاعد في هذه المنظمة	منير، ٢٠١٧
١٠	يجب إعطاء الحوافز المعنوية في مؤسساتي لجميع الموظفين الذين يظهرون أداءً جيدًا	منير، ٢٠١٧
١١	أتلقى تقييمات وإشادة بصورة مستمرة من مديري	منير، ٢٠١٧
12	شهادة التقدير مهمة لتحفيز الموظفين في منظمتي	منير، ٢٠١٧
	الالتزام التنظيمي	
	الالتزام العاطفي	
١	هذه المنظمة لديها الكثير من المعنى بالنسبة لي	Wilbert, 1998
٢	سأكون سعيدًا لقضاء بقية حياتي المهنية مع هذه المنظمة	Wilbert, 1998
٣	أشعر كأنني جزء من العائلة في هذه المنظمة	Wilbert, 1998
٤	أشعر بشعور قوي بالانتماء إلى هذه المنظمة	Wilbert, 1998
٥	أشعر حقًا كما لو أن مشاكل هذه المنظمة هي مشكلتي	Wilbert, 1998
	الالتزام المعياري	
٦	أخشى مما قد يحدث إذا تركت وظيفتي دون أن أجد منظمة أخرى	Norizan, 2012
٧	سيكون من الصعب جدًا بالنسبة لي أن أغادر هذه المنظمة الآن حتى لو أردت ذلك	Norizan, 2012
٨	سوف تتعطل حياتي المهنية إذا قررت مغادرة هذه المنظمة الآن	Norizan, 2012
٩	البقاء مع هذه المنظمة أمر ضروري لتطوير مسيرتي المهنية	Norizan, 2012
١٠	أشعر أن لدي خيارات قليلة في حالة التفكير بمغادرة هذه المنظمة	Norizan, 2012

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

جدول ٣,١: تتمة

العدد	الفقرة	المصدر
	الالتزام المستمر	
١١	لا اوافق الموظفون الذين ينتقلون من شركة إلى أخرى بكثرة	Kiita, 2012
١٢	أعتقد أن الشخص يجب ألا يغير منظمته بشكل منتظم	Kiita, 2012
١٣	إذا تلقيت عرضًا آخر للحصول على وظيفة أفضل في مكان آخر، فسأشعر أنه كان من الصواب مغادرة المنظمة	Kiita, 2012
١٤	أحد الأسباب الرئيسية لاستمرار العمل في هذه المنظمة هو أنني أعتقد أن الولاء مهم وبالتالي أشعر بشعور من الالتزام الأخلاقي بالبقاء بالعمل فيها	Kiita, 2012
١٥	لقد تعلمت أن أؤمن بضرورة أن أظل مخلصًا لمنظمة واحدة خلال مسيرتي المهنية	Kiita, 2012
	الأداء الوظيفي	
	المهارات المهنية	
١	أعتقد أن نتائج تقييم الأداء السنوي هي المعايير الأساسية لمنح الحوافز والمكافآت	العكش، ٢٠٠٧
٢	أعتقد أن المدراء في المنظمة مهتمون بنتائج تقييم الأداء على أساس أنه معيار للمكافأة والعقاب	العكش، ٢٠٠٧
٣	لدي مهارة كافية لأداء مهام عملي	العكش، ٢٠٠٧
٤	تربط الإدارة العليا في المنظمة بين منح الترقية والمهارات والقدرة على القيام بالعمل	العكش، ٢٠٠٧
٥	أحتاج إلى التدريب بصورة مستمرة لتحسين مهاراتي في العمل	العكش، ٢٠٠٧
٦	أنا مهتم بنتائج تقييم أدائي السنوي لأنه يعتبر فرصة لتلقي المكافآت	العكش، ٢٠٠٧

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

جدول ٣,١: تتمة

العدد	الفقرة	المصدر
	المهارات المعرفية	
٧	أنا راضٍ عن معلوماتي الحالية عن العمل	منير، ٢٠١٩
٨	أرى أن أولئك الذين يفشلون في أداء واجباتهم يعاقبون بتقييم معرفتهم بالعمل	منير، ٢٠١٩
٩	اخضع لاختبار معرفتي بنوع العمل بشكل منتظم من قبل القائمين على إدارة المنظمة	منير، ٢٠١٩
١٠	لدي معلومات كافية للقيام بمهام معقدة	منير، ٢٠١٩
١١	من الضروري توفير التدريب لتعزيز معرفتهم العمل	منير، ٢٠١٩
١٢	أنا قادر على معرفة تفاصيل جديدة عن عملي	منير، ٢٠١٩

وقد تم اختبار هذه العناصر تجريبياً في دراسات سابقة. وتم اعتماد هذه العناصر استنادًا إلى النتائج المستخلصة من المؤلفات حول موضوع هذه الدراسة وقد استخدمت تلك القياسات لقياس العوامل المتعلقة بكل متغير.

الخطوة الثانية: إعادة صياغة الفقرات

تم تطوير بعض عناصر الاستبيان في هذه الدراسة بناءً على النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة من أجل مطابقة أهداف هذه الدراسة. وبالتالي، تم تطوير عناصر محددة للحصول على إجابات دقيقة فيما يتعلق بالمتغيرات التي تؤثر على المتغيرات، وتم تطوير هذه العناصر بعناية وفقا لنتائج الدراسات السابقة. وتم تعديل بعض فقرات الاستبانة للحصول على إجابة دقيقة. وهكذا اعتمدت الدراسة العناصر التي تم قياسها في الدراسات السابقة وإعادة صياغتها بما يتلاءم مع مجتمع الدراسة وأهداف الدراسة الحالية.

الخطوة الثالثة: اختبار المقابلات

استخدمت المقابلات التمهيدية في هذه الدراسة مع ٣٢ موظف في دائرة الجمارك وذلك لغرض فحص عبارات الاستبيان ومدى ملاءمتها للعينة. بعد إجراء هذه المقابلات، تم إجراء بعض التغييرات بناءً على الأسئلة الأصلية، وبمعنى آخر، تم حذف / تحرير أو إعادة تصنيف الأسئلة وفقًا لتعليقات المجيبين، واستنادًا إلى التعليقات الواردة من مقابلات الاختبار والاقتراحات المقدمة في هذا المجال.

الخطوة الرابعة: صدق المحكمين

يشير الصدق إلى صلاحية المحتوى، وإلى المدى الذي تكون فيه العناصر الموجودة في الاختبار ممثلة إلى حد ما للمجال بالكامل الذي يسعى الاختبار إلى قياسه. تسعى أساليب التحقق من المحتوى إلى تقييم هذه النوعية من العناصر في الاختبار (Nel et al., 2010). وقد تأكدت الدراسة من صلاحية المحتوى في الاستبانة بعد عرضها على مجموعة محكمين خبراء في موضوع الدراسة الحالية، للتأكد من أن الاستبانة صالحة لقياس ما وضعت لأجله.

الخطوة الخامسة: ثبات الاستبانة

من المعايير الرئيسية لقياس ثبات الاستبانة استخدام معامل الثبات Cronbach Alpha على عينة صغيرة، للتحقق من موثوقية صياغة كل فقرة في الاستبيان بناءً على إجابات المستجيبين على بنود الاستبيان في هذه الدراسة. تم حساب معامل ثبات Cronbach Alpha (1951) باستخدام برنامج التحليلات الاحصائية SPSS وتم حساب معامل التمييز لكل سؤال، لكي يتم حذف السؤال الذي معامل تمييزه ضعيف أو سالب. ويوفر هذا المعامل درجة عالية من الدقة في معرفة الاتساق الداخلي لأسئلة الاستبانة، وقياس قوة

الارتباط بين درجات أسئلة الاستبانة الكلية، إن هذا المعامل مهم وأساسي وذلك من أجل التأكد من ارتباط فقرات الاستبانة بالمتغيرات المطلوب قياسها.

الخطوة السادسة: الدراسة التجريبية

في هذه المرحلة التي تسبق التوزيع الفعلي للاستبانة، حيث قامت الدراسة باختبار الاستبانة على عينة استطلاعية صغيرة مكونة من ٣٢ موظفاً في دائرة الجمارك من أجل التأكد من وضوح واتساق جميع فقرات الاستبانة قبل توزيع الاستبانة النهائية على عينة الدراسة. بعد اختيار المفردات المناسبة، تم اختبار صياغة الأسئلة للتأكد من أن الأسئلة تمثل المتغيرات بوضوح، مع غياب الافتراضات غير المبررة والتحيز والارتباك فيما يتعلق بآراء المستجيبين في الدراسة التجريبية. وبعد قياس معامل الثبات كما مبين في الجدول ٣,٢ تم التأكد من أن هذه الأسئلة يمكن فهمها بسهولة لمنع الالتباس والتحيز في النهاية.

بعد الانتهاء من توزيع الاستبانة على جميع المشاركين من عينة الدراسة، تم جمع البيانات وتفريغها في برنامج التحليل الإحصائي SPSS ومن ثم قياس معامل الثبات Cronbach Alpha لكل متغير على حدة، وكذلك ثبات واتساق الاستبانة لجميع الفقرات كما مبين في الجدول ٣,٢ أدناه:

جدول ٣,٢: معامل الثبات Cronbach Alpha لمتغيرات الدراسة

التسلسل	المتغير	عدد الفقرات	معامل الثبات	درجة الثبات
١	التدريب	20	.87	جيد جداً
٢	نظام الحوافز	١٢	.87	جيد جداً
٣	الالتزام التنظيمي	15	.88	جيد جداً
٤	الأداء الوظيفي	١٢	.766	جيد
درجة ثبات جميع فقرات الاستبانة			٨٤٩.٠	جيد جداً

ومن خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه يتضح أن معامل الثبات لجميع المتغيرات جيدة جدا وضمن الحدود الإحصائية المسموح بها. كذلك فأن معامل ثبات واتساق الاستبانة الكلية ولجميع الفقرات يساوي ٠,٨٤٩ هي درجة ثبات جيدة جدا، تمثل مستوى قياسي للاختبارات المعيارية. لذلك فأن الدراسة سوف تعتمد البيانات الحالية في إجراء باقي التحليلات الإحصائية.

٣,٦ نوع البيانات:

تنقسم البيانات في الدراسة الحالية إلى نوعين: أولية، وثانوية، ويهدف الباحث من خلال جمع البيانات بنوعيها إلى الإجابة على أسئلة الدراسة بصورة شاملة وذات أبعاد نظرية وعملية، وكما موضح أدناه:

أ. **البيانات الأولية:** وتشمل البيانات التي يتم جمعها من عينة الدراسة من خلال توزيع الاستبانة عليهم في إدارة جمارك أبو ظبي. وقد تم تنظيم البيانات الأولية في جداول عددية تحتوي على البيانات في شكل أرقام إحصائية وذلك من اجل إجراء التحليلات الإحصائية الأساسية عليها.

ب. **البيانات الثانوية:** وتشمل الدراسات والبحوث المختلفة التي لها علاقة بموضع الدراسة الحالية، وتم جمع البيانات الثانوية من: المجلات العلمية، بحوث الدراسات العليا المنشورة، المؤلفات، المكتبات، المنشورات، الدوريات، التقارير الرسمية وغير الرسمية، المؤتمرات العلمية، ومصادر الإنترنت المحكمة، إن السبب الرئيسي لجمع بيانات من مصادرها الثانوية من أجل التعرف على وجهات نظر مختلفة، والتي تؤدي إلى استنتاجات دقيقة حول موضوع الدراسة الحالية.

٣,٧ مجتمع الدراسة

يتألف مجتمع الدراسة من العاملين في جميع الأقسام التابعة لإدارة جمارك أبو ظبي والذين يبلغ عددهم ١٥٦٠ موظفا، موزعون على كافة الأقسام في الجمارك، وتم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة من خلال حساب العدد الإجمالي وتطبيق الطرق العملية في تحديد العينة النهائية للبحث، وعلى أساس توافر كل صفات وخصائص المجتمع الأصلي في العينة وبعد حساب التناسب بين عدد أفراد العينة، وعدد الأفراد الذين يشكلون المجتمع الأصلي وعند افتراض نسبة المجتمع المتاح (٥٠%)، والنسبة المكملة (٥٠%)، والدرجة المعيارية (١,٩٦)، وخطأ المعاينة ٠,٠٥. وتشمل الإدارة العامة لجمارك أبو ظبي التي تم إجراء المسح فيها الوحدات المستقلة التالية: التخطيط والتطوير الاستراتيجي، قسم متابعة المشاريع، إدارة التدريب وبناء المقدرة، قسم المتابعة.

تعتبر إدارة جمارك أبو ظبي من أولى الدوائر الحكومية في الإمارة، فبعد أن تولى صاحب السمو الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان مقاليد الحكم في إمارة أبو ظبي بتاريخ ٨ يونيو ١٩٦٦ أصدر المرسوم الأميري رقم (٢) بتاريخ ١٨ سبتمبر ١٩٦٦ الذي يقضي بإنشاء عدة دوائر حكومية، ومن ضمن هذه الدوائر "دوائر المالية والجمارك والموانئ"، وتضم دائرة المالية العديد من وحدات العمل التابعة لها، مثل: قطاع الموازنة العامة، وقطاع الحسابات الحكومية، وقطاع السياسات والأنظمة المالية، وقطاع الخدمات المساندة، إضافة إلى الإدارة العامة للجمارك. وتحرص الدائرة على تطوير كافة المعاملات وإدخال النظم الإلكترونية المتطورة للارتقاء بالخدمات لأقصى درجة ممكنة. تتلخص المهمة الأساسية للإدارة العامة للجمارك في الإمارات في: توفير الحماية للمجتمع المحلي، وزيادة الإيرادات، وتسهيل التجارة الخارجية، من خلال تقليل المخاطر الأمنية الناشئة عن السفر والتجارة الدولية، كما تشمل مهمتها تحديد وتطبيق الاستراتيجية الجمركية الخاصة بإمارة أبو ظبي وتعزيز قدرة الإمارة

على المنافسة في مجال التجارة الخارجية، وتحصيل الرسوم الجمركية والإيرادات، بالإضافة إلى تسهيل حركة البضائع والأشخاص عبر المنافذ الجمركية عن طريق تطبيق أرقى الممارسات الجمركية المعتمدة عالميا.

٣,٧,١ عينة الدراسة

وفقاً إلى (١٩٦٢) Cooper & Cowen فإنّ عملية أخذ العينات تفترض أن طريق اختيار جزء من العناصر في مجتمع الدراسة، ويمكن الحصول على استنتاجات دقيقة حول مجتمع الدراسة، ويتم تقسيم العينات إلى فئتين رئيسيتين: العينات الاحتمالية والعينات غير الاحتمالية. وبالإضافة إلى ذلك، يمكن أخذ العينات من خلال الاحتمال البسيط العشوائي أو العشوائي أو المنهجي.

وتم اختيار المستجيبين في مجتمع الدراسة بالطريقة العشوائية البسيطة، في المقابل تناسب هذه الطريقة أهداف الدراسة وتلائم إمكانية الباحث من ناحية الوقت والكلفة، لذلك طبقت الدراسة الحالية على عينة عشوائية بسيطة في جميع أقسام الإدارة العامة لجمارك أبو ظبي، وقد تم تحديد حجم عينة الدراسة من خلال معادلة Yamane (1967) لحساب حجم العينة التي يتم حسابها من المعادلة أدناه:

$$\eta = \frac{N}{1 + N e^2}$$

حيث إن: η حجم عينة الدراسة؛ N حجم مجتمع الدراسة؛ e مستوى الدلالة، وقد حددت في هذه الدراسة عند ٠,٠٥.

ومن أجل حساب عينة مجتمع الدراسة الذي يبلغ ١٥٦٠ في المعادلة أعلاه نحصل على ٣١٨ حجم العينة المطلوبة، ولزيادة صدق وثبات الاستبانة والبيانات التي يتم تجميعها من خلال عملية المسح على عينة

الدراسة، فقد قامت الدراسة بزيادة عدد الاستبانات التي تم توزيعها في دائرة جمارك أبو ظبي إلى ٤٠٠ استبانة موزعة بطريقة عشوائية على الأقسام المبينة في الجدول ٣,٣. وبعد الانتهاء من توزيع الاستبانة على عينة الدراسة تم الاعتماد في تحليل البيانات على ٣٨٣ استبانة صالحة بعد استبعاد ١٧ استبانة وذلك لوجود قيم مفقودة واستبانات غير مكتملة وصالحة للتحليل.

جدول ٣,٣: نسب توزيع الاستبانات على عينة الدراسة

اسم القسم	عدد الاستبانات الموزعة	نسبة التوزيع
التخطيط والتطوير الاستراتيجي	100	%٢٥
قسم متابعة المشاريع	200	%٥٠
إدارة التدريب وبناء المقدرة	50	%١٢,٥٠
قسم المتابعة	50	%١٢,٥٠

٣,٨ ثبات أداة الدراسة

الثبات والصدق هما أهم عوامل قياس جودة المتغيرات وأداة القياس وجمع المعلومات وبيانات الدراسة الأولية، وتستخدم من أجل التحقق من صحة البيانات التي يجري جمعها وتحليل النتائج من خلالها. أن ثبات أداة الدراسة يعني مقدار الاتساق الداخلي والخارجي في الاختبار ليعطي دوما النتائج نفسها، والاختبار الثابت يعطي النتائج نفسها عند تكرار إجراءه، بدون تذبذب أو تفاوت من وقت لآخر، ويعد التحقق من الثبات أسهل عموما من التحقق من الصدق، وبمعنى آخر فإن بثبات أداة القياس يعطي النتائج نفسها إذا أعيد تطبيق الاستبانة على نفس العينة في نفس الظروف ويتم قياسه من خلال طريقتين أساسيتين:

الطريقة الأولى: الاختبار وإعادة الاختبار

يتم في هذه الطريقة تطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية مرتين بينهما فارق زمني مدته أسبوعين، ثم حساب معامل الارتباط بين إجابات المفحوصين في المرتين، فإذا كان معامل الارتباط مرتفعا فإن هذا يكون مؤشرا على ثبات الاستبانة وبالتالي على صلاحية وملائمة هذه الاستبانة لأغراض الدراسة.

الطريقة الثانية: معامل الثبات Cronbach Alpha

يتم حساب معامل ثبات Cronbach Alpha (1951) باستخدام برنامج التحليلات الاحصائية SPSS والذي من خلاله يتم حساب معامل التمييز لكل سؤال حيث يتم حذف السؤال الذي معامل تمييزه ضعيف أو سالب. ويوفر هذا المعامل درجة عالية من الدقة في معرفة الاتساق الداخلي لأسئلة الاستبانة، وقياس قوة الارتباط بين درجات أسئلة الاستبانة الكلية، إن هذا المعامل مهم وأساسي وذلك من أجل التأكد من ارتباط فقرات الاستبانة بالمتغيرات المطلوب قياسها. إن معامل Cronbach Alpha يعتبر وحدة قياس جيدة لقياس الموثوقية والصدق في الإجابات في الدراسات المتعلقة بعلم الاجتماع، فالقيمة التي تساوي ٠,٧٠ أو أكبر تعتبر جيدة.

وكلما كان معامل Cronbach Alpha أكبر وأقرب إلى العدد ١ فإن أداة الدراسة تعتبر أكثر موثوقية وذات درجة صدق عالية وأكثر تعلقا بمتغيرات الدراسة (Morrow, 1993)، وقد أشار kumar et al. (1996) أنه توجد العديد من العوامل التي قد تؤثر على ثبات أداة الدراسة، ومن ضمن هذه العوامل الكلمات المستخدمة في الأسئلة وطرق جمع البيانات وطبيعة التفاعل بين الباحث وموضوع الدراسة، ومن خلال تحديد الارتباطات بين فقرات الاستبانة باستخدام التحليل العاملي، فمن الممكن معرفة ما إذا كانت أداة الدراسة

ذات درجة ثبات منخفضة أو مرتفعة. ويشير الارتباط الداخلي المنخفض إلى درجة ثبات منخفضة، ويمكن استنتاج أن أداة الدراسة غير متسقة، وبالعكس فإن الارتباط الداخلي المرتفع بين فقرات الدراسة يؤدي إلى استنتاج أن أداة الدراسة متسقة وثابتة.

لذلك تم استخدام معامل قياس الثبات، من أجل التحقق من صفة الثبات للاستبانة، كأساس للحكم على مدى سلامة الاختبار وملاءمته للاستخدام بكل اعتمادية قبل البدء في التحليل. وهذا شرط أساس يجب أن يتوفر في أداة القياس لهذه الدراسة. والثبات كما تم تعريفه سابقاً يعني مقدار الموثوقية والاتساق بين فقرات الاستبانة ليعطي دوماً النتائج نفسها أو قيم مقاربة. وقد تم استخدام معامل الثبات Cronbach Alpha لقياس الاتساق الداخلي للاستبانة. أن القيم المناسبة لمعامل الثبات والمعتمدة في التحليلات الإحصائية مبينة في الجدول ٣,٤.

جدول ٣,٤: النسب المئوية لقيم الثبات وتفسيراتها

قيمة معامل الثبات	التفسير
أكبر من ٩٠%	ثبات عالي جداً وممتاز وهو مستوى قياسي للاختبارات المعيارية
٨٠% – ٩٠%	ثبات جيد جداً ولا يحتاج إلى تعديل في فقرات الاستبانة
٧٠% – ٨٠%	ثبات جيد ومناسب ولا يحتاج إلى تعديل في فقرات الاستبانة
٦٠% – ٧٠%	القيمة متدنية وغير مقبولة يحتاج إلى تعديلات في بعض فقرات الاستبانة
٥٠% – ٦٠%	الثبات ضعيف جداً ويحتاج الاختبار إلى إعادة نظر كلية في جميع فقرات الاستبانة
أقل من ٥٠%	الاختبار فاشل ولا يجب الاعتماد عليه

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

٣,٩ تحكيم الاستبانة

قامت الدراسة بعرض الاستبانة على عدد من المختصين في مجال الدراسة الحالية، بهدف التأكد من مصداقية الاستبانة المستخدمة في هذه الدراسة ومدى قدرتها على اختبار فرضيات الدراسة، وتهدف الدراسة التأكد من هؤلاء المختصين أنها تقيس الفرضيات بدقة تتجاوز ٩٠% وهو متوسط آراء المختصين وهي نسبة تقديرية، وكذلك تم توزيع الاستبانة على مجموعة محدودة من أفراد العينة للتأكد من وضوح كلمات وعبارات الاستبانة ولتحقيق أعلي درجة من الصدق الظاهري.

وقد شمل المحكمين أعضاء هيئة تدريس مختصين في موضوع الدراسة الحالية في الجامعات الماليزية والعربية، وتم اختيارهم بالطريقة القصدية (ملحق ج)، ، وذلك للتأكد من وضوح الفقرات ومدى صلاحيتها لقياس ما صممت لقياسه، ومدى ملائمتها لأهداف الدراسة وأرفق مع الاستبانة خطاب موجه إلى المحكمين يوضح مشكلة وأهداف الدراسة وتساؤلاتها وطلب من المحكمين إبداء آرائهم وملاحظاتهم حول فقرات الاستبانة وذلك من حيث ارتباط كل فقرة من فقراتها بالمحور الذي تنتمي إليه، ومدى وضوح كل فقرة وسلامة صياغتها اللغوية وملاءمتها لتحقيق الهدف الذي وضعت من أجله واقتراح طرق تحسينها وذلك بالحذف أو الإضافة أو إعادة الصياغة أو غير ذلك مما يرونه مناسبا وبعد استعادة النسخ المحكمة تم تعديل بعض فقرات الاستبانة في ضوء آراء المحكمين وملاحظاتهم وحذف وإضافة بعض الفقرات وإعادة ترتيب بعضها.

٣,١٠ تحليل البيانات

تم استخدام الحزمة الإحصائية SPSS للعلوم الاجتماعية الإصدار ٢٢ من أجل القيام بعمليات التحليل الإحصائي من البيانات الأولية التي تم جمعها من المشاركين في موقع الدراسة الحالية في إدارة جمارك أبو ظبي، إن برنامج SPSS الإحصائي هو مجموعة من البرامج المستخدمة في التحليل الإحصائي وتعتبر هذه الحزمة الأكثر استخداما في البحوث التي تعتمد على المنهج الكمي، ويستخدم هذا البرنامج بصورة شائعة من قبل الباحثين في مجال علوم الاجتماع والتسويق والمال والحكومة والتربية وإدارة المعلومات وتوثيق المعلومات والمتغيرات السلوكية. وقد تقوم الدراسة باستخدام التحليلات الإحصائية الأساسية التالية:

١. التحليلات الوصفية وشملت (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، التكرار).
٢. التحليل العاملي.
٣. معاملات الارتباط.
٤. الانحدار الخطي البسيط والمتعدد

وفيما يلي نبذة عن كل من التحليلات التي استخدمت في هذه الدراسة.

٣,١٠,١ التحليل العاملي

تم إجراء التحليل العاملي لكل من التدريب، نظام الحوافز، الالتزام التنظيمي، والأداء الوظيفي في الفصل الرابع. يعتبر تحليل العامل تقنية إحصائية متعددة المتغيرات، يستخدم للتحقق لمجموعة تتكون من عدد كبير من المتغيرات وتقليلها إلى عدد قليل نسبيا من المتغيرات الافتراضية، ويستخدم هذا التحليل أيضا في إيجاد

طرق لتكثيف المعلومات التي ترد في عدد من المتغيرات الأصلية وجعلها في أبعاد قليلة. (Rummel, 1967؛ Shenoy & Pant, 1994). يحاول تحليل العامل لتفسير الارتباطات بين المتغيرات وتقليلها إلى عدد قليل من العوامل الأساسية التي تحتوي على جميع المعلومات الأساسية حول العلاقات الخطية المتبادلة بين المتغيرات المعنية. وفق (Shenoy and Pant (1994 فإن تحليل العامل يخدم أغراض رئيسة في الدراسة وهي:

أ. التعرف على المتغيرات الكامنة التي تحدد العلاقة بين المتغيرات الملحوظة

ب. توضيح العلاقة بين المتغيرات ولتوفير نظام التصنيف لتلك المتغيرات، من حيث نتائج البيانات في قياسات متعددة وجمعها مع بعض في مجموعة واحدة من النتائج التي يسهل تفسيرها.

٣,١٠,٢ تحليل الارتباطات

في تحليل الارتباطات بين متغيرات الدراسة؛ يتم فهم وتفسير طبيعة العلاقة بينهم، وتعتبر الظاهرة الأساس الذي تتعلق بها متغيرات الدراسة والتي يمكن قياسها واختبارها. لذلك فإن العلاقات بين المتغيرات تعتبر مؤشر عملي عن العلاقات بن المتغيرات. ولكن اكتشاف وجودة علاقة بين المتغيرات لا يثبت بالأساس وجود ارتباط سببية. ويقوم تحليل الارتباط بتحليل العلاقة بين متغيرين أو أكثر أو مجموعة من المتغيرات، وتقوم هذه المتغيرات بتوضيح ثلاثة أبعاد أساسية وهي: الأهمية، والتوجيه، والحجم. (Sekaran & Bougie, 2003) إن عدد المتغيرات المرتبطة في علاقة يؤدي إلى تصنيفها إلى ارتباطات وعلاقات أبسط ومتسقة مع العلاقة بين متغيرين أو متعددة الارتباطات. ويطلق على بعض العلاقات الثنائية بالارتباطات المتماثلة، وغير موجهة، وبينما يطلق على العلاقات الثنائية الأخرى بالارتباطات غير المتماثلة وهي موجهة، وفي هذه الدراسة

تم تحليل الارتباطات الثنائية باستخدام مصفوفة العلاقات بيرسون والتي تم استخدامها لتحديد العلاقات بين متغيرات الدراسة: (التدريب والالتزام التنظيمي والحوافز والأداء الوظيفي).

٣,١٠,٣ تحليل الانحدار الخطي

تحليل الانحدار يتكون من تحديد العلاقات الإحصائية بين متغيرين أو أكثر .ويعتبر هذا التحليل من التقنيات المستخدمة في توقع قيمة المتغير التابع من خلال متغير مستقل واحد أو أكثر. إن تحلل الانحدار ممكن أن يكون بسيطا أو متعددا. ففي التحليل البسيط يتم تحليل الانحدار بين نوعين من المتغيرات فقط وهما المتغير المستقل والمتغير التابع. إن العلاقة الأساسية في الانحدار البسيط (Kothari, 2004).

٣,١١ أخلاقيات الدراسة

اهتمت الدراسة الحالية بأخلاقيات البحث العلمي، بناء البحث العلمي والأكاديمي يعتمد على الثقة، فمن الضروري أن يثق الباحث الأكاديمي أن نتائج أي بحث دقيقة وصحيحة وخالية من أي تزوير، ولهذا؛ فإن لأخلاقيات العمل البحثي دور هام في نشر المعلومات الصحيحة، ومن أهم المسائل الأخلاقية التي تتعلق بمسائل البحث والنشر العلمي التي تم تطبيقها في هذا البحث هي: (Hubert & Kenning, 2008):

أ. النزاهة: فالنزاهة والواجب الصالح هي مسؤولية كل باحث وناشر للمقالات الأكاديمية.

ب. آلية المراجعة: إن نظام مراجعة الأقران هو من أسس التأكيد على جودة ونزاهة العمل البحثي الرصين.

ج. حقوق الملكية الفكرية: من يملك حقوق الأفكار وكيفية ترتيب أسماء المؤلفين على المنشورات.

٣,١٢ ملخص الفصل الثالث

من خلال هذا الفصل تم التعريف بمنهجية البحث وطريقة البحث الأساسية التي يتم تطبيقها في هذه الدراسة وأسباب استخدام المنهجية الكمية كطريقة أساسية لتحليل البيانات والوصول إلى النتائج، وقد قدم هذا الفصل تصميم البحث، مجتمع وعينة الدراسة، وكيفية تحديد حجم عينة الدراسة، طرق جمع البيانات، وتم شرح الطرق والتقنيات التي تم بها التحقق من صدق وثبات استبانة الدراسة التي تم توزيعها على أفراد عينة الدراسة والمشاركين في المسح داخل إدارة جمارك أبو ظبي، وفي ختام هذا الفصل تم شرح مختصر لأهم التحليلات الإحصائية التي تم استخدامها في هذا البحث. وسوف يختص الفصل الرابع بمناقشة النتائج العملية بعد جمع البيانات من عينة الدراسة.

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