

الفصل الثالث

منهج الدراسة

١،٣ تمهيد

يتضمن هذا الفصل وصفاً دقيقاً للطريقة والإجراءات التي اتبعتها الباحثة في تحديد مجتمع البحث وعينته، واستخدام أداة البحث وخطوات التحقق من صدق الأداة وثباتها، إضافة إلى وصف تصميم البحث والطرق الإحصائية المتبعة في تحليل البيانات، وإن المنهج الوصفي التحليلي يلائم العديد من المشكلات أكثر من غيره، فالدراسات التي تعنى بتقييم الاتجاهات أو تسعى للوقوف على وجهات النظر، أو تهدف إلى جمع البيانات الديمغرافية عن الأفراد، أو ترمي إلى التعرف على ظروف العمل ووسائله، كلها أمور يحسن معالجتها من خلال المنهج الوصفي التحليلي، ولكنه ليس سهلاً، كما قد يبدو، فهو يتطلب أكثر من مجرد عملية وصف الوضع القائم للأشياء. كما سيناقش هذا الفصل الإطار المنهجي في هذه الدراسة، ومكان الدراسة.

٢،٣ الإطار المنهجي للدراسة

١،٢،٣ المقدمة

في هذا الفصل سوف نتطرق إلى المنهج الدراسي المستخدم، وكذلك تحديد مجتمع الدراسة، أداة جمع البيانات والمتمثلة في الاستبانة والتي تناولت موضوع (عوامل التميز التنظيمي في تحسين جودة الخدمات) في الشركة العمانية للاتصالات (عمانتل) في محافظة ظفار - سلطنة عمان، وكذلك التأكد من صدق وثبات الاستبانة وتحديد أساليب المعالجة الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات إحصائياً.

٢،٢،٣ منهجية الدراسة

تم الاعتماد في تحقيق أهداف هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على البيانات الكمية، فالمنهج الوصفي التحليلي يمكن الباحث من الحصول على استنتاجات دقيقة وموضوعية، ويعتبر المنهج الوصفي التحليلي هو الأنسب في الحصول على أفضل النتائج والتنبؤ بها بالاعتماد على الأساليب الإحصائية التي سيتم

استخدامها في هذه الدراسة، وهو أفضل المناهج في تفسير المعلومات المتحصل عليها تفسيراً علمياً في مجال الدراسات الاجتماعية والإنسانية.

كما أن المنهج الوصفي التحليلي يصف ويحلل ويعلل الوقائع كما هي في الواقع، ويعبر عن الظاهرة محل الدراسة كمياً وكيفياً، وقد اعتمد الباحث في تحقيق أهداف هذه الدراسة على الاستبانة الميدانية للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لدراسته، والتي استند الباحث في تطويرها على الدراسات السابقة.

٣،٢،٣ مجتمع وعينة الدراسة

يقصد بمجتمع الدراسة جميع الأحداث أو (الأفراد) أو المؤسسات التي يمكن أن يكونوا أعضاء في عينة الدراسة، ومجتمع الدراسة جمع طبيعي أو جغرافي أو سياسي من الأفراد أو الحيوانات أو النباتات أو المواضيع، وباختصار فالمجتمع من الناحية البحثية ما هو إلا جمع فيزيقي، ولأسباب اقتصادية وعملية لا يستطيع الفرد دراسة مجتمع الدراسة في جميع الدراسات، وإنما يستعاض عن ذلك بدراسة العينة.

ويتألف مجتمع الدراسة من كافة الأفراد العاملين في الشركة العمانية للاتصالات (عمانتل) في محافظة ظفار، والبالغ عددهم (٣١٣) وفقاً للإحصائيات التي تحصل عليها الباحث من قسم الموارد البشرية بالشركة العمانية للاتصالات (عمانتل)، حيث يتراوح معدل اعمارهم من ٢٣ سنة الى ٥٢ سنة ، وقد شملت الدراسة جميع اقسام الشركة (قسم الموارد البشرية، وقسم خدمة الزبائن ، الإدارة العليا، قسم الخدمات) ، حيث يوضح الجدول التالي المتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة والمتمثلة في (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة، وسنوات الخدمة).

٣،٢،٤ أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات

لتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة بهدف الإجابة عن أسئلة الدراسة، حيث تم تطوير الأداة بالرجوع إلى الدراسات الأدبية السابقة ذات الصلة بالموضوع، والتي اشتملت على عدد من العبارات التي تعكس أهداف الدراسة وأسئلتها للإجابة عليها من قبل الباحثين، وقد تضمنت أداة الدراسة (الاستبانة) المتعلقة بموظفي الشركة العمانية للاتصالات جزئيين رئيسيين وهما:

الجزء الأول: واختص هذا الجزء بالمتغيرات الشخصية والوظيفية والمتمثلة في (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة، وسنوات الخدمة).

الجزء الثاني: واختص هذا الجزء بمقياس عوامل التميز التنظيمي وذلك من خلال ثلاثة ابعاد وهي:

أ. التدريب، والذي اشتمل على (١٥) فقرة. (تم تبني الفقرات من دراسة محمود اسماعيل إسماعيل أبو عودة، (٢٠١٨)

ب. التمكين، والذي اشتمل على (١٢) فقرة. (تم تبني هذه الفقرات من دراسة هاشمي وآخرون، ٢٠١٦) ودراسة (الفحيلة، ٢٠١٩).

ج. التحفيز، والذي اشتمل على (١٢) فقرة. (تم تبني الفقرات من دراسة منجده عثمان ميرغني احمد، ٢٠١٧) ودراسة (ريمة، مجراب، & بالنعمة عفراء ٢٠١٨).

أما الاستبانة الثانية والمتعلقة بمقياس جودة الخدمات فقد تضمنت خمسة أبعاد وهي:

أ. المللموسية، والذي اشتمل على (٥) فقرات. (Zeithmal & Bitner ، 1996) ودراسة (باراسورامان وآخرون، ١٩٨٥) (منار محمد، ٢٠١٧) (بشرى ابراهيم و محمد مهدي ، ٢٠١٩)

ب. الاعتمادية، والذي اشتمل على (٥) فقرات. (باراسورامان وآخرون، ١٩٨٥) (منار محمد، ٢٠١٧) (بشرى ابراهيم و محمد مهدي ، ٢٠١٩)

ج. الأمان، والذي اشتمل على (٤) فقرات. (باراسورامان وآخرون، ١٩٨٥) (منار محمد، ٢٠١٧) (بشرى ابراهيم و محمد مهدي ، ٢٠١٩)

د. الاستجابة، والذي اشتمل على (٤) فقرات. (باراسورامان وآخرون، ١٩٨٥) (منار محمد، ٢٠١٧) (بشرى ابراهيم و محمد مهدي ، ٢٠١٩)

هـ- التعاطف، والذي اشتمل على (٤) فقرات. (باراسورامان وآخرون، ١٩٨٥) (منار محمد، ٢٠١٧) (بشرى ابراهيم و محمد مهدي ، ٢٠١٩)

وقد استخدم الباحث مقياس ليكرت الخماسي. ويوضح الجدول رقم (٣ - ١) تصنيف مستويات الموافقة، والدرجة التي تعطى للتصنيف في المعالجة الإحصائية.

جدول رقم ٣، ١: مستويات الموافقة على فقرات الاستبانة الإيجابية وتعبيراتها اللفظية وتقديراتها الكمية

المقياس	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
التقدير الكمي	٥	٤	٣	٢	١

أ. الصدق الظاهري:

تم التحقق من أداة البحث بالاستعانة بنخبة من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في جامعة العلوم الإسلامية ، ملحق رقم (٢)، للاستفادة من مخزونهم المعرفي وخبرتهم التراكمية في مجال اختصاصاتهم بهدف جعل المقياس أكثر دقة وموضوعية. وقد طلب من كل محكم إبداء الرأي بخصوص مدى وضوح الصياغة، ومدى مناسبة وشمولية متغيرات البيانات الأولية، ومدى انتماء كل عبارة لمحورها، ومدى ملاءمة ودقة تسمية كل محور وتدرجات قياسه.

وقد رأوا أن المقياس الذي اختاره الباحث للأستجابة ملائماً، مع وجود تعديل على محتوى بعض العبارات، وتعديل لبعض العبارات لتصبح أكثر ملائمة، وحذف بعض العبارات، وتصحيح بعض أخطاء الصياغة اللغوية ، وقد اعتبر الباحث أن إجراء التعديلات بمثابة الصدق الظاهري وصدق المحتوى للأداة، وبذلك تكون الأداة صالحة لقياس ما وضعت له ، لتخرج الاستبانة في صورتها النهائية كما في الملحق رقم (١).

٣ ، ٢ ، ٥ أداة البحث في صورتها النهائية:-

بعد عرض الأداة على المحكمين وتعديل بعض العبارات وحذف بعضها استناداً على رأيهم، تم إخراج أداة البحث في صورتها النهائية والتي تكونت من قسمين كما أُشير سابقاً قسم للبيانات الديمغرافية عن أفراد مجتمع البحث والقسم الآخر عن محاور الأستبانة الثلاثة وعباراتها هناك فقط تغير طفيف من حيث عدد عبارات محاور الأستبانة حيث أصبحت ٦١ عبارة فقط سيتم توضيحها حسب كل محور.

المحور الأول: التميّز التنظيمي لدى موظفي شركة الاتصالات العمانية عمان تل , حيث أحتوى هذا البعد على ثلاث عوامل (التمكين والتدريب والتحفيز) واشتملت الأداة على ٣٩ عبارة توزعت على عوامل التميّز التنظيمي.

المحور الثاني: جودة الخدمة والذي يتألف من خمسة ابعاد (الملموسية، الاعتمادية، الأمان، الاستجابة، والتعاطف) وأشتمل على (٢٢) عبارة توزعت على ابعاد جودة الخدمة.

ب- ثبات أداة الدراسة:

لقد تم إجراء اختبار تمهيدي (Pilot Test) وذلك بتطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية مكونة من (٧٥)، خمسة وسبعون مبحوثاً (بيئة الدراسة) وبأسلوب الطريقة العشوائية، غير أن ما كان صالحاً للتحويل فقط (٦٣) صحيفة استبيان تم إدخالها وتحليلها وذلك للتأكد من الصدق البنائي، ومن ثم اخراج الاستبانة في صورتها النهائية، ولقياس ثبات الاستبانة استخدمت الباحث اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) ، حيث يشير (Miller ١٩٩٥) إلى أنها من أكثر الطرائق شيوعاً واستخداماً لقياس ثبات الاختبار ، وأفاد Hair وآخرون (٢٠٠٦) أن جودة الأداة تتحقق إذا زاد معامل كرونباخ ألفا عن (٠،٧٠) فما فوق.

وستعتمد الدراسة على مجموعة التقديرات معامل الفا كرونباخ في التحقق من صدق الثبات مع المعايير المحددة لها، أي بمعنى أن درجة الثبات تتحقق إذا زاد معامل كرونباخ ألفا عن (٠،٧٠) فما فوق، فضلاً عن قياس الاتساق الداخلي لفقرات العوامل ودرجات ارتباطها بالمجال الكلي وقيم الدلالة الإحصائية لها، وقد جاء معامل كرونباخ ألفا لاستبانة التميز التنظيمي بقيمة (٠،٩٥٤)، كما بلغت قيمة كرونباخ ألفا لاستبانة جودة الخدمات (٠،٩١٧) وتدلل مؤشرات كرونباخ ألفا على تمتع أداة البحث بصورة عامة بمعامل ثبات مرتفع وبقدرتها على تحقيق أهداف الدراسة، وبالتالي إمكانية الاعتماد على النتائج التي يمكن أن تسفر عنها الاستبانة نتيجة تطبيقها.

ج- نتائج الاتساق الداخلي لفقرات أداة الدراسة:

• نتائج الاتساق الداخلي لفقرات المتغير المستقل (التميز التنظيمي):

التميز التنظيمي هو المتغير المستقل في نموذج الدراسة الحالية، ويتضمن هذا المتغير ثلاثة أبعاد وهي (التدريب، التحفيز، والتمكين)، وتم قياس كل بعد من هذه الأبعاد بعدد من الفقرات، وسيقوم الباحث باختبار الاتساق الداخلي لكل بعد من هذه الأبعاد على حده.

١/ اختبار الاتساق الداخلي للبعد الأول (التدريب):

يبين الجدول رقم (٣،٢) النتائج المتعلقة بدرجات الارتباط والاتساق الداخلي بين فقرات بعد التدريب مع الدرجة الكلية للبعد، حيث أوضحت النتائج أن معاملات الارتباط قد تراوحت بين (٠،٣٤٢) و (٠،٧٩٨) عند مستوى الدلالة الإحصائية (٠،٠٠١).

جدول رقم ٣، ٢: الاتساق الداخلي لفقرات بعد التدريب والدرجة الكلية للبعد

الفقرة	الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية
١	يعتبر التدريب عملية مستمرة لمختلف العاملين في الشركة	٠,٦٠٢**	٠,٠٠٠
٢	يتكامل التدريب في الشركة مع أنشطة الموارد البشرية الأخرى	٠,٤٥٠**	٠,٠٠٠
٣	يتم التجديد في أنشطة التدريب في الشركة بشكل مستمر	٠,٦٣٢**	٠,٠٠٠
٤	يتم تحديث أساليب التدريب باستمرار في الشركة	٠,٧١٩**	٠,٠٠٠
٥	يتم متابعة المتدربين بعد انتهاء التدريب في الشركة	٠,٧٥٢**	٠,٠٠٠
٦	يحقق أسلوب التدريب المتبع في الشركة بالحدثة والتنوع	٠,٧٥٥**	٠,٠٠٠
٧	تتسم الأساليب التدريبية المتوفرة في الشركة بالحدثة والتنوع	٠,٦٢٤**	٠,٠٠٠
٨	تتوافر في الشركة الامكانيات الضرورية لاستخدام الأساليب التدريبية الحديثة	٠,٧٦٨**	٠,٠٠٠
٩	يتم تحديد الاحتياجات التدريبية في الشركة على نحو علمي وبما يحقق أهدافها التدريبية.	٠,٦٩٥**	٠,٠٠٠
١٠	تحدد أهداف التدريب في الشركة في ضوء الاحتياجات التدريبية	٠,٧٩٨	٠,٠٠٠
١١	يتم اختيار المتدربين على أساس المعرفة العلمية والعملية في مجال التدريب	٠,٧٤٢**	٠,٠٠٠
١٢	تراعي الشركة القواعد العلمية لتنفيذ البرامج التدريبية	٠,٦٩٣**	٠,٠٠٠
١٣	يتم تقويم العملية التدريبية في مراحل التدريب كافة	٠,٣٤٢**	٠,٠٠٠
١٤	يتوافق التدريب في الشركة مع اختصاصات العاملين	٠,٥٥٠**	٠,٠٠٠
١٥	توجد ثقافة تنظيمية داعمة لاستراتيجية التدريب في الشركة	٠,٧٠٩**	٠,٠٠٠
	الدرجة الكلية للبعد	٠,٩٢٢**	٠,٠٠٠

٢/ اختبار الاتساق الداخلي للعامل الثاني (التمكين):

يبين الجدول رقم (٣،٣) النتائج المتعلقة بدرجات الارتباط والاتساق الداخلي بين فقرات بعد التمكين مع الدرجة الكلية للبعد، حيث أوضحت النتائج أن معاملات الارتباط قد تراوحت بين (٠,٥٤٨) و (٠,٧٧٩) عند مستوى الدلالة الإحصائية (٠,٠٠١).

جدول رقم ٣، ٣: الاتساق الداخلي لفقرات بعد التمكين والدرجة الكلية للبعد

رقم الفقرة	الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية
١٦	يقوم العاملون بالمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بأعمال الإدارة	**،٦٦٤	،٠٠٠
١٧	تشجع الشركة مبادرات واجتهادات العاملين	**،٧٢٦	،٠٠٠
١٨	يتاح للعاملين الحرية في تحديد الأسلوب المناسب لإنجاز أعمالهم	**،٧٧٩	،٠٠٠
١٩	يجد العاملون سهولة في التواصل مع مدراءهم	**،٦٦٣	،٠٠٠
٢٠	تتوفر للعاملين الفرصة لتنمية مهاراتهم وتطوير قدراتهم الفردية	**،٧٢٩	،٠٠٠
٢١	تشجع الشركة العاملين على الأخذ بالمبادرات خارج التعليمات الرسمية	**،٦٠٨	،٠٠٠
٢٢	هناك ثقة بمقدرة العاملين على أداء أعمالهم بكفاءة	**،٥٤٨	،٠٠٠
٢٣	يتم تشجيع ودعم الأفكار المتعلقة بتحسين الأداء	**،٦٣٢	،٠٠٠
٢٤	تفوض الشركة صلاحيات كافية للعاملين لإنجاز المهام الوظيفية	**،٦٩٩	،٠٠٠
٢٥	تمنح الشركة العاملين المرونة الكافية للتصرف في أداء مهامهم	**،٧٤٧	،٠٠٠
٢٦	توفر الشركة الفرصة للعاملين لاتخاذ القرارات باستقلالية	**،٧٢٩	،٠٠٠
٢٧	تشارك الشركة العاملين في حل بعض المشكلات	**،٦٤٠	،٠٠٠
	الدرجة الكلية للبعد	**،٩٤٠	،٠٠٠

٣/ اختبار الاتساق الداخلي للعامل الثالث (التحفيز):

يبين الجدول رقم (٣، ٤) النتائج المتعلقة بدرجات الارتباط والاتساق الداخلي بين فقرات بعد التحفيز مع الدرجة الكلية للبعد، حيث أوضحت النتائج أن معاملات الارتباط قد تراوحت بين (٥٧٢،) و (٨٢٠،) عند مستوى الدلالة الإحصائية (٠،٠١).

جدول رقم ٣، ٤: الاتساق الداخلي لفقرات بعد التحفيز والدرجة الكلية للبعد

رقم الفقرة	الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية
٢٨	تمنح الشركة الأوسمة للمجيدين في الأداء	٠,٨٢٠**	٠,٠٠٠
٢٩	يحتفي العاملون بتقدير واحترام القيادات	٠,٦٥٨**	٠,٠٠٠
٣٠	يتم تكليف المتميزين من العاملين بالعمل في مواقع قيادية	٠,٧٩٩**	٠,٠٠٠
٣١	يتم تقديم الهدايا التذكارية للعاملين المتميزين	٠,٨٠٤**	٠,٠٠٠
٣٢	يتم تكريم العاملين المجيدين في حفلات اجتماعية	٠,٦٤٨**	٠,٠٠٠
٣٣	يتم إدراج أسماء العاملين المتميزين في لوحة الشرف	٠,٧٧٤**	٠,٠٠٠
٣٤	يتم تقديم عبارات الشكر والتقدير والثناء الشفوية للعاملين	٠,٦٢١**	٠,٠٠٠
٣٥	تقوم الإدارة بتدعيم العاملين برسائل الشكر والتقدير	٠,٧٢٠**	٠,٠٠٠
٣٦	منح الترقية الاستثنائية للعاملين المتميزين	٠,٥٧٢**	٠,٠٠٠
٣٧	يسهم إشراك العاملين في عملية اتخاذ بعض القرارات في زيادة رضائهم وتحسين أدائهم	٠,٧٤٩**	٠,٠٠٠
٣٨	يتم دعم ومساندة العاملين معنويًا عند الظروف الخاصة والطارئة	٠,٧٣٥**	٠,٠٠٠
٣٩	يتم نقل العاملين المتميزين إلى مستوى إداري أعلى	٠,٧١٨**	٠,٠٠٠
	الدرجة الكلية للبعد	٠,٩٢٨**	٠,٠٠٠

• نتائج الاتساق الداخلي لفقرات المتغير التابع (جودة الخدمات):

جودة الخدمات هو المتغير التابع في نموذج الدراسة الحالية، ويضمن هذا المتغير خمسة أبعاد وهي (الملموسية، الاعتمادية، الأمان، الاستجابة، والتعاطف)، وتم قياس كل بعد من هذه الأبعاد بعدد من الفقرات، وسيقوم الباحث باختبار الاتساق الداخلي لكل بعد من هذه الأبعاد على حده.

١/ اختبار الاتساق الداخلي للبعد الأول (الملموسية):

يبين الجدول رقم (٣،٥) النتائج المتعلقة بدرجات الارتباط والاتساق الداخلي بين فقرات بعد الملموسية مع الدرجة الكلية للبعد، حيث أوضحت النتائج أن معاملات الارتباط قد تراوحت بين (٦٨٣،) و (٧٧٥،) عند مستوى الدلالة الإحصائية (٠،٠١).

جدول رقم ٣، ٥: الاتساق الداخلي لفقرات بعد الملموسية والدرجة الكلية للبعد

رقم الفقرة	الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية
١	تتوفر في الشركة تجهيزات متطورة تسير التكنولوجيا الحديثة	**٦٨٣	٠،٠٠
٢	الشركة تمتاز بالنظافة والإضاءة الجيدة	**٧٧٥	٠،٠٠
٣	تتوفر لدى الشركة أماكن انتظار	**٧١٥	٠،٠٠
٤	التنظيم الداخلي للشركة جيد	**٧٥٣	٠،٠٠
٥	تمتلك الشركة مرافق جذابة ومرتبطة	**٧٣٢	٠،٠٠
	الدرجة الكلية للبعد	**٨٧٤	٠،٠٠

٢/ اختبار الاتساق الداخلي للبعد الثاني (الاعتمادية):

يبين الجدول رقم (٣،٦) النتائج المتعلقة بدرجات الارتباط والاتساق الداخلي بين فقرات بعد الاعتمادية مع الدرجة الكلية للبعد، حيث أوضحت النتائج أن معاملات الارتباط قد تراوحت بين (٧٥٥،) و (٨٣٩،) عند مستوى الدلالة الإحصائية (٠،٠١).

جدول رقم ٣، ٦: الاتساق الداخلي لفقرات بعد الاعتمادية والدرجة الكلية للبعد

رقم الفقرة	الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية
٦	تقدم الشركة الخدمات بالشكل المطلوبة	**٧٦٨	٠،٠٠
٧	توفر الشركة الخدمات للعملاء في الوقت المحدد	**٧٥٥	٠،٠٠
٨	تهتم الشركة بعدم تكرار الأخطاء عند تقديم الخدمات للعملاء	**٨١٥	٠،٠٠
٩	تقدم الشركة خدماتها بفاعلية وبدرجة عالية من الاعتمادية	**٨٠٦	٠،٠٠
١٠	عندما يواجه العميل في الشركة مشكلة ما فإن الشركة تبدي اهتماما صادقا بحلها	**٨٣٩	٠،٠٠

الدرجة الكلية للبعد	٨٨٠**	٠٠٠٠
---------------------	-------	------

٣/ اختبار الاتساق الداخلي للبعد الثالث (الأمان):

يبين الجدول رقم (٣،٧) النتائج المتعلقة بدرجات الارتباط والاتساق الداخلي بين فقرات بعد الأمان مع الدرجة الكلية للبعد، حيث أوضحت النتائج أن معاملات الارتباط قد تراوحت بين (٨٠٣،) و (٨٨٤،) عند مستوى الدلالة الإحصائية (٠،٠١).

جدول رقم ٣، ٧: الاتساق الداخلي لفقرات بعد الأمان والدرجة الكلية للبعد

رقم الفقرة	الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية
١١	يتوفر الشعور بالأمان من قبل العملاء من خلال التعامل مع الشركة	٨٥٥**	٠٠٠٠
١٢	يثق العملاء بان الشركة تضمن الحفاظ على المعلومات الخاصة بهم بسرية تامة	٨٨٤**	٠٠٠٠
١٣	تسعى الشركة لبناء درجة من الثقة فيما تقدمه من خدمات	٨١١**	٠٠٠٠
١٤	تقوم الشركة بتوفير التجهيزات الخاصة بالسلامة	٨٠٣**	٠٠٠٠
	الدرجة الكلية للبعد	٨٥٤**	٠٠٠٠

٤/ اختبار الاتساق الداخلي للبعد الرابع (الاستجابة):

يبين الجدول رقم (٣،٨) النتائج المتعلقة بدرجات الارتباط والاتساق الداخلي بين فقرات بعد الاستجابة مع الدرجة الكلية للبعد، حيث أوضحت النتائج أن معاملات الارتباط قد تراوحت بين (٦١٠،) و (٨٠٠،) عند مستوى الدلالة الإحصائية (٠،٠١).

جدول رقم ٣، ٨: الاتساق الداخلي لفقرات بعد الاستجابة والدرجة الكلية للبعد

رقم الفقرة	الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية
١٥	الشركة مستعدة لتقديم الخدمات للعملاء بصورة فورية دون أي تباطؤ أو تأخير	**،٦١٠	٠،٠٠٠
١٦	تستجيب الشركة لخدمات الزبائن بسرعة	**،٨٠٠	٠،٠٠٠
١٧	يتم الاستجابة لطلبات الزبائن بدقة متناهية	**،٧٥٥	٠،٠٠٠
١٨	تقوم الشركة بإبلاغ العملاء بشكل محدد عن الوقت المطلوب لإنجاز خدمة معينة	**،٧٧٤	٠،٠٠٠
	الدرجة الكلية للبعد	**،٨٣٠	٠،٠٠٠

٥/ اختبار الاتساق الداخلي للبعد الخامس (التعاطف):

يبين الجدول رقم (٩،٣) النتائج المتعلقة بدرجات الارتباط والاتساق الداخلي بين فقرات بعد التعاطف مع الدرجة الكلية للبعد، حيث أوضحت النتائج أن معاملات الارتباط قد تراوحت بين (٧٥٤،) و (٨١٥،) عند مستوى الدلالة الإحصائية (٠،٠٠١).

جدول رقم ٣، ٩: الاتساق الداخلي لفقرات بعد التعاطف والدرجة الكلية للبعد

رقم الفقرة	الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية
١٩	تولي الشركة العملاء اهتماما شخصيا في حال تردده بصورة منتظمة	**،٨١٥	٠،٠٠٠
٢٠	الشركة تضع مصلحة العملاء في مقدمة اهتمامها	**،٨١٥	٠،٠٠٠
٢١	تولي الشركة العملاء الاهتمام الشخصي	**،٧٥٤	٠،٠٠٠
٢٢	ساعات عمل الشركة ملائمة لجميع فئات العملاء	**،٧٩٦	٠،٠٠٠
	الدرجة الكلية للبعد	**،٧٣٤	٠،٠٠٠

٣،٢،٥. الأساليب الإحصائية المتبعة في تحليل بيانات الدراسة الميدانية

هذا القسم مخصص لمناقشة الأساليب والبرامج الإحصائية التي ستعتمد عليها الدراسة في تحليل البيانات الأولية لها تمهيداً منها لاختبار فروضها وتحقيق أهدافها، وبناءً على ما جاء في إشكالية البحث وما نصت عليها تساؤلاتها الرئيسية فإن الدراسة ستبين الأساليب الإحصائية التي تم الاعتماد عليها من خلال مجموعة من البرامج والطرائق المتعارف عليها، حيث سيتم الاعتماد على نوعين رئيسيين من البرامج الإحصائية المعروفة مثل: (SPSS-V24) والبرنامج الإحصائي (SEM-AMOS-24) ومعللة ذلك حسب ما تطلبه نوعية اختبارات التحليل الإحصائية على النحو التالي:

٣،٢،٦ التحقق من سلامة البيانات من القيم المتطرفة والمفقودة.

بعد الانتهاء من جمع البيانات وإدخالها في البرنامج المخصصة لها (SPSS-IBM) تأتي مرحلة الفحص والتدقيق في سلامة البيانات من القيم المفقودة (Missing Values) ومعالجتها بالطرق الإحصائية المتعارف عليها أما بالحذف أو التعويض أو التحليل كل حسب الحالة التي تتوافق معها، وتأتي المرحلة التي تليها وهي التحقق من خلو البيانات من قيم متطرفة (Outliers Values) ومعالجتها هي أيضاً بالطرق الإحصائية المتعارف عليها أما بالطرق التقليدية أم بالطرق الحصينة، حتى نحصل على بيانات سليمة وغير معابة صالحة للتحليل.

٣،٢،٧ الأساليب الإحصائية المتعلقة بالبرنامج الإحصائي (SPSS-V24)

البرنامج الشهير والمعروف عربياً بـ (الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية)، وأجنبياً بـ (SPSS, Statistical Package for the Social)، وهو من أكثر البرامج استخداماً وشيوعاً لتحليل البيانات في العلوم (الإنسانية والإدارية والمالية... الخ)، غير أن الباحث سوف تعتمد عليها بشكل جزئي في اختيارها لبعض الأساليب المحددة والمتعلقة باختبارات الفروض الإحصائية العامة والتي تتمثل في التحليل التالية:

٣،٢،٧،١ التحليل الإحصائي الوصفي (Descriptive Statistic)

بعدما أن يتم التحقق من سلامة البيانات من القيم المفقودة والمتطرفة قام الباحث بأجراء التحليل الوصفي لعينة الدراسة والمتمثلة في وصف البيانات الديمغرافية للمبحوثين من حيث العدد والنسب المئوية معبراً عنها كمياً وبيانياً.

٣،٢،٨ الأساليب الإحصائية المتعلقة بالبرنامج الإحصائي (SEM-AMOS)

سيعتمد الباحث في اختبار فرضيات الدراسة على أسلوب إحصائي متقدم والمعروف باسم "نمذجة المعادلة البنائية" في اللغة العربية والمشهور عالمياً باسم (Structural Equation Modeling-SEM) بدلاً عن أسلوب

التحليل الاحصائي برنامج Spss "تحليل الانحدار الخطي (Multiple regression) لما يتمتع به الأول من سمات وخصائص يفوق فيها عن التحليل الثاني، حيث يسمح برنامج (SEM) في قياس الكثير من الفرضيات في آن واحد بالإضافة إلى المرونة العالية في التحليل حتى في ظل تشابه العوامل فيما بينها والتي تعرف بالتعدد الخطي (Multicollinearity)، كما أن للبرنامج القدرة على إيجاد نسبة الخطأ في الاجابات والتي عادةً تكون منتشرة في الدراسات الإنسانية وخاصة في دول العالم الثالث ، فضلاً إلى تحليله لجميع العلاقة في آن واحد ومع نسب أخطاء أقل مقارنة بتحليل أخرى مشابهاً ، وفيما يلي نستعرض الخطوات الرئيسية التي قام بها الباحث لاختبار فرضياته الرئيسية لهذه الدراسة:

٣،٢،٨،١ التحليل العاملي التوكيدي (Factor Analysis Confirmatory)

التحليل العاملي التوكيدي خطوة من خطوات نمذجة المعادلة البنائية والتي تهدف إلى دراسة الارتباط بين العامل النظري (الكامن) وبين أبعاده (المؤشرات) التي تمثله، مثال ذلك عوامل التميز التنظيمي وبين عوامله (عامل التدريب ، عامل التحفيز، عامل التمكين)، وهكذا بالنسبة لبقية متغيرات الدراسة، كما أن استخدامه يساعد على التقليل من عدد الفقرات أو حتى الأبعاد إلى العدد الذي يتناسب وبيئة الدراسة ، كما يهدف أيضاً إلى فحص أدلة الصدق البنائي (Construct Validity) للمقياس أو الاستبانة وذلك بناءً على وجود نظرية علمية مسبقه (Prior Knowledge) أو أدبيات علمية أو بناءً على نتائج التحليل العاملي الاستكشافي (Exploratory Factor Analysis-EFA) ، ويشتمل الصدق البنائي على نوعين من الصدق وهما الصدق التقاربي (Convergent Validity) وصدق التمايز (Validity Discriminant). ولاختبار نتائج التحليل العاملي التوكيدي فقد أشار (Kline,2011) إلى مجموعة من المؤشرات الرئيسية والتي تهدف إلى قياس مدى التطابق أو الملائمة بين النموذج النظري الافتراضي وبين الواقع المقاس من خلال البيانات المجمعة، وتمثل هذه المؤشرات في النقاط التالية:

٣،٢،٨،١،١ مربع كأي (Chi Square X^2): يعتبر هذا المؤشر ضمن مؤشرات حسن المطابقة والذي يستخدم في اختبار ما إذا كانت الفرضية الصفرية (H_0) التي مفادها لا توجد فروق جوهرية بين النموذج المفترض والنموذج الحقيقي لبيانات الدراسة دالة إحصائياً، وتدلل الدلالة الإحصائية في مربع كأي (X^2) على اختلاف النموذج المفترض عن النموذج الحقيقي لبيانات الدراسة، أما نسبة مربع كأي (X^2) في حال عدم وجود دلاله إحصائية فتدل على عدم وجود فرق جوهري بين النموذج المفترض ونموذج بيانات الدراسة. وقد اعتمدت الباحثة على النسبة بين قيمة مربع كأي ودرجات الحرية وهي تمثل قيمة مربع كأي مقسومة على درجات الحرية (CMIN/DF)،

فإذا كانت النسبة أقل من (٥) تدل على حسن جودة النموذج وقبول النموذج، أما إذا كانت أقل من (٢) فتدل على مطابقة النموذج تماماً لبيانات الدراسة.

٣،٢،٨،١،٢ مؤشر حسن المطابقة (GFI) ومؤشر حسن المطابقة المصحح (AGFI): يعتبر مؤشر حسن المطابقة من أفضل مؤشرات المطابقة المطلقة، حيث يدل على قيمة التباين التي يقوم النموذج المفترض بتفسيرها، أما مؤشر حسن المطابقة المصحح فيقوم بتصحيح قيمة مؤشر حسن المطابقة، أي تخفيضها كلما ازداد النموذج تعقيداً، وتقدر قيمة المؤشرين ما بين الصفر والواحد الصحيح، وكلما اقتربت القيمة من الواحد الصحيح دل ذلك على مطابقة جيدة، والعكس صحيح.

٣،٢،٨،١،٣ مؤشر المطابقة المقارن (CFI): يعتبر هذا المؤشر من أهم مؤشرات المقارنة، حيث يقارن بين مربع كأي (X^2) للنموذج المفترض مع قيمة مربع كأي (X^2) للنموذج المستقل، وكلما كانت قيمة هذا المؤشر من (٠،٩٠) إلى أن تصل الواحد الصحيح دلت على مطابقة جيدة للنموذج المفترض وقبوله.

٣،٢،٨،١،٤ مؤشر المطابقة المعياري (NFI): يقوم هذا المؤشر على مطابقة النموذج النظري المفترض من قبل الباحث مع النموذج الذي يحتوي نفس متغيرات النموذج النظري لكن من غير احتوائه على علاقات أو ارتباطات بين متغيراته، وتتراوح قيمة هذا المؤشر ما بين الصفر والواحد الصحيح، وكلما زادت قيمة هذا المؤشر عن (٠،٩٠) واقتربت من الواحد الصحيح دل ذلك على أن النموذج مطابق بشكل جيد.

٣،٢،٨،١،٥ الجذر التربيعي لمتوسطات الخطأ التقريبي (RMSEA): يعتبر هذا المؤشر من المؤشرات الهامة لجودة مطابقة لنموذج المفترض من خلال أدائه الجيد في تحديد مقدار الخطأ في النموذج ودرجة اختلافه عن المعايير والأسس المثلى للمطابقة، حيث يقيس مدى التباين والاختلاف بين مصفوفة التباين للبيانات ومصفوفة التباين للنموذج المقترح.

للمحكم على مدى جودة النموذج أو مقارنة النموذج بعدة نماذج يتم بنائها من خلال نفس البيانات المدروسة يجب علينا أن نلاحظ أن أفضل وأجود النماذج من ناحية مطابقتها للبناء العاملي الضمني لمتغيرات الدراسة هو الذي يتميز بأفضل القيم لعدد أكبر من مؤشرات المطابقة مجتمعة ولا يعتمد بالحكم من خلال مؤشر معين واحد أو أكثر، وإذا حقق النموذج الذي تم افتراضه لمقياس الدراسة القيم المحددة لمؤشرات المطابقة لمقبولة فإنه يمكننا الحكم على جودة وصدق فقراته أو جودة وصدق عوامله من خلال قيم الأوزان الانحدارية المعيارية المعروفة بقيم معاملات الصدق أو قيم التشبع للعامل الكامن، وتوجد قيم يتم من خلالها رفض الفقرات التي تشبعتها أقل من هذه القيمة، وفي هذه الدراسة تم الاعتماد على قيم التشبع (٠،٥٠) كحد أدنى لقبول قيم تشبع الفقرات.

٣،٢،٨،٢ قبول واعتماد النموذج النظري بعد اختبار التحليل العاملي التوكيدي.

تهدف هذه الخطوة إلى التحقق من ملائمة النموذج للتحليل العاملي التوكيدي من خلال التحقق من نتائج اختبار العلاقة أو الارتباط بين عاملين كامنين أو أكثر بهدف اختبار صدق التمايز (Discriminant Validity) بين تلك العوامل ، ويتضح ذلك من نسبة العلاقة بين عاملين والتي يجب الا تقل عن نسبة (٠،٢٠) ولا تتجاوز (٠،٩٠)، كما أن ضرب نسبة العلاقة بين عاملين بنفسها يطلق عليه التباين المشترك (Shared Variance-SV) بمعنى تربيع الارتباط بين عاملين كامنين في النموذج .

كما يجب أيضاً أن تتوافر في نتائج التحليل العاملي التوكيدي الصدق التقاربي (Validity Convergent) بين العامل الكامن وأبعاده الرئيسية ، وللتحقق من هذا المعيار يجب أن تكون جميع الارتباطات أو التشبعات أو التحميل (loadings Factor) تساوي أو تفوق (٠،٧٠) وتعتبر نسبة ممتازة وعالية ومثالية ، في حين نسبة التحميل التي تتجاوز (٠،٥٠) أيضاً لا تزال مقبولة ، كما أن المتوسط الحسابي للارتباط التربيعي لكل فقرات العامل الواحد (Squared Multiple Correlation) الذي يعرف بـ "التباين المستخلص" (Average -AVE Variance Extracted) يجب أن لا يقل عن (٠،٥٠) كحد أدنى ويعتبر أيضاً أحد أدلة على الصدق التقاربي . كما أعطى كلاً من فورنل و لاركر (Fornell -Larcker Criterion) معياراً أساسياً كدليل لصدق التمايز وينص هذا المعيار على أن متوسط التباين المستخلص (AVE) لكل عامل في المقياس يجب أن يكون أعلى من التباين المشترك (Shared Variance-SV) لجميع العلاقات أو الارتباطات بين العاملين ، فان تحقق هذا المعيار فإن الاستبانة تتميز بصدق التمايز ، و يمكن أيضاً تجاوز هذه المعايير في حالة وجود أطار نظري أو نظرية أو نموذج نظري قوي في الدراسة.

٣،٢،٨،٣ البناء المتكامل لنموذج المعادلة البنائية : (Full SEM)

يهدف البناء المتكامل لنموذج المعادلة البنائية إلى اختبار العلاقة بين العاملين الكامنين أو أكثر بهدف معرفة تأثير العامل الاول والذي يسمى بالمتغير الخارجي (Exogenous Variable) عوامل التميز التنظيمي بهذه الدراسة على العامل الآخر ويسمى المتغير الداخلي (Endogenous Variable) ابعاد جودة الخدمة، كما سيتم تطبيق مجموعة من الخطوات المتتابعة للتحقق من البناء المتكامل لنموذج الدراسي الإحصائي وهي على النحو التالي:

٣،٢،٨،٣،١ تحديد التقديرات المعيارية في العلاقة المباشرة بين متغيرين.

يسمى حجم الاثر (Effect Size) بمعامل التحديد أو الارتباط التربيعي و يشير إلى مدى تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع ، حيث يتم الحصول عليه عن طريق تربيع قيمة العلاقة بين عاملين أو متغيرين أحدهما مؤثر والأخر متأثر ، فإذا كان حجم الاثر يساوى أو أكبر (٠,٢٥) فإنه يشير ذلك إلى وجود الأثر ، بينما إذا قلت القيمة (٠,٢٥) فإن حجم الأثر يكون معتدل ، وأقل من ذلك فهو ضئيل (Cohen, 1988) ، وهنا يتم الحكم على مستوى الدلالة الاحصائية لهذه العلاقة بالاعتماد على قيمة (C.R) الاحصائية ، فإذا كانت مساوية (١,٩٦٤) أو أكبر فإن ذلك يدل على وجود علاقة بين كل من المتغير المستقل (عامل التدريب) والمتغير التابع (ابعاد الجودة) و بالإضافة إلى ذلك يجب أن تكون قيمة هذه العلاقة أو معامل المسار على الأقل (٠,٢٠) (Cohen,1988).

٣,٣ الخلاصة

تناول الباحث في هذا الفصل منهجية تضمنت المقدمة وأهم الدراسات ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة، ثم استعرض الباحث أهم الدراسات ذات العلاقة بموضوع بمتغيرات الدراسة، ثم استعرض الباحث الأسلوب الذي تم استخدامه في جمع البيانات من خلال تصميم أداة الدراسة (الاستبانة) واستعراض محتويات أداة الدراسة بعد التأكد من صدق محتواها من خلال الصدق الظاهري، بعرض الاستبانة على عدد من الأساتذة المتخصصين، وكذلك التأكد من ثبات أداة الدراسة من خلال اختبار معامل كرونباخ ألفا والذي أوضحت قيمته تمتع أداة البحث بصورة عامة بمعامل ثبات مرتفع وبقدرتها على تحقيق أهداف الدراسة، كما تأكد الباحث كذلك من الاتساق الداخلي لفقرات مقياس المتغير المستقل وكذلك المتغير التابع من خلال معاملات الارتباط، وقد كانت جميع هذه المعاملات عند مستوى الدلالة الإحصائية (٠,٠١) مما يشير إلى جودة الاتساق الداخلي لفقرات المقياس، وفي ختام الفصل أوضح الباحث أهم الأساليب الإحصائية التي سيتم استخدامها في التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة.