

عمادة الدراسات العليا
جامعة القدس

واقع التنمية الإدارية في وزارة الشؤون الإجتماعية واثرها على جودة الخدمات
في محافظات وسط الضفة الغربية (القدس – رام الله – اريحا)

معتصم يوسف أحمد بدر

رسالة ماجستير

القدس – فلسطين

1427 هـ – 2007 م

جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا

واقع التنمية الإدارية في وزارة الشؤون الإجتماعية واثرها على جودة الخدمات
في محافظات وسط الضفة الغربية (القدس – رام الله – اريحا)

اسم الطالب : معتصم يوسف بدر .
الرقم الجامعي : 20311652 .
المشرف الرئيسي : د. جمال حلاوة .

نوقشت هذه الرسالة واجيزت بتاريخ 2007/1/31 .

من لجنة المناقشة المدرجة أسمائهم وتوقيعاتهم :

- | | | |
|---------|--------------------------------|--------------------|
| التوقيع | رئيس لجنة المناقشة | 1- د. جمال حلاوة |
| التوقيع | ممتحناً داخلياً (جامعة القدس) | 2- د. علي صالح |
| التوقيع | ممتحناً خارجياً (جامعة الخليل) | 3- د. سمير ابوزنيد |

جامعة القدس – القدس

إهداء

إلى أولئك جميعا اهدي ثمار جهودي

الطالب
معتصم يوسف أحمد بدر

إقرار

أقر أنا مقدم الرسالة أنها قدمت لجامعة القدس لنيل درجة الماجستير، وإنها نتيجة ابحاثي بإستثناء ما تم الإشارة له حينما ورد ، وان هذه الرسالة أو أي جزء منها لم يقدم لنيل اية درجة عليا لأي جامعة أو معهد .

التوقيع

معتصم يوسف أحمد بدر

التاريخ :- 2007/1/31 م

شكر و عرفان

الباحث
معتصم يوسف أحمد بدر

التعريفات

:

)

.(1997

:

)

.(2000

:

.(2004)

:

.(2003)

:

()

,

.(tutorialsandhelp.2006/11/28)

:

" "

.(tutorialsandhelp.2006/11/28)

:

.(2005)

:

)

(.....

.

هدفت

.()

-1:

-2

-3

-4

-5

(163) ()
(%65) (105)

() (3765)
(%15) (140)

(48)

(21)

(6)

()

(0.747)

(8)

(0.951)

(SPSS)

-:

()

()

)

(

()

()

-:

(...)

“The State of the Administrative Development as it is at The Ministry of Social Affairs and Its Effect on the Quality of The Services in The Middle West Bank Provinces (Jerusalem, Ramallah, and Jericho)”

Abstract

This study aimed at introducing the state of the administrative development as it is at The Ministry of Social Affairs and its effect on the quality of the services in The Middle West Bank provinces (Jerusalem, Ramallah, and Jericho).

The study concentrated on answering the following questions: 1) To what extent The Ministry of social Affairs is interested in the administrative development, on the purpose of developing the employees’ performance, so that they can offer better services and programs, from the employees’ point of view? 2) Are there any differences in the state of the administrative development as it is in The Ministry of Social Affairs, due to the differences in the variables of gender, academic qualification, experience, and the employee’s post, from the employees’ point of view? 3) What is the quality level of the services and the programs that The Ministry of Social Affairs executes in the Middle West Bank provinces, from the beneficiary classes’ point of view? 4) Are there differences in the employees’ performance due to the differences in the employee’s gender and age, from the beneficiary classes’ point of view? 5) Is there a relationship between the administrative development at The Ministry of Social Affairs and the quality of the services, which the Ministry offers to the beneficiary classes?

The population of the study consists of two parts. The first part includes the administrative employees of The Social Affairs Directorates in The Middle West Bank provinces (Jerusalem, Ramallah, and Jericho), which includes (165) employees. A random categorical sample of (105) employees representing 65% of the population was selected. The second part is formed of the beneficiary classes, which benefit from the ministry service. It includes (3765) beneficiaries in The Middle West Bank provinces (Jerusalem, Ramallah, and Jericho). A cluster sample of (140) beneficiaries representing 15% of the beneficiaries in Jerusalem province was selected.

In order to achieve the goal of this study, the questionnaire was selected as a tool. Two questionnaires were designed. The first questionnaire addresses the administrative employees at The Social Affairs Directorates

in The Middle West Bank provinces, and includes (48) articles. The second questionnaire is concerned with the quality of the offered services, from the beneficiary classes' point of view, and includes (21) articles. The two questionnaires were developed depending on previous studies and questionnaires in this field, in addition to the experience that the researcher gathered from The Social Affairs Directorates in The Middle West Bank provinces.

The two questionnaires were refereed, adjusted, and approved by a number of specialists in the field of administration. In order to check their validity, the questionnaires were applied on pilot samples, (6) employees and (8) beneficiaries. The internal consistency factor (Chronbach Alpha) was found to be (0.951) and (0.747) for the first and the second questionnaires respectively.

After applying the questionnaires on the selected samples, gathering the data and completing their entry to the computer, the necessary descriptive and analytic statistics were conducted using The Statistical Package for Social Sciences (SPSS).

The results of the study have shown the following:

There is a medium level of interest in the administrative development at The Ministry of Social Affairs in The Middle West Bank provinces (Jerusalem, Ramallah, and Jericho), from the employees' point of view.

The services and the programs, which The Ministry of social Affairs offers in The Middle West Bank provinces, are of high quality, from beneficiary classes' point of view.

There are no statistically significant differences among the employees in their view of the level of The Ministry interest in the administrative development in The Middle West Bank provinces, due to the difference in the gender, the academic qualification, number of years of experience, the age, and the post of the employee.

There are no statistically significant differences in the quality of the services offered by The Ministry of Social Affairs in The Middle West Bank provinces due to the differences in the employee's gender and age, from the beneficiary classes' point of view.

There is no statistically significant relationship between the level of interest in the administrative development at The Ministry of Social Affairs in The Middle West Bank provinces (Jerusalem, Ramallah, and Jericho), from the employees' point of view, and the quality of services offered by The Ministry, from the beneficiary classes' point of view.

In the light of the above results, the researcher recommends the following:

It is necessary to show a higher interest in all aspects of the administrative development process, because it is very important to all governmental sectors.

There must be a serious work on establishing a ministry, which is specialized in the administrative development, including all of its aspects (financial, manpower resource, ...etc). This ministry must be concerned with the administrative development in all avenues of the governmental sector, as they do in Jordan now.

Applying the Law of Civil Service totally on all the employees of the governmental sector without any exceptions. This will reflect positively on the administrative development process in the governmental sector.

Distributing the results of this study and its recommendations to all the ministries of The Palestinian National Authority, especially The Ministry of Social Affairs, so that they can benefit from its findings.

1.1

(1983)

3.1

:

•

•

•

•

4.1

:

•

•

•
•

5.1

:

•
•
•
•
•

()

6.1

:

(0.05=a) •

(0.05=a) •

(0.05=a) •

(0.05=a)

•

(0.05=a)

•

(0.05=a)

•

(0.05=a)

•

(0.05=a)

•

7.1

: 1.2

(Development): 1.1.2

)

.(1983

"

.(1997)

"

.(1995)

(Manageriel Development): 2.1.2

.(1989)

.(1997)

.(1982)

.(1995)

)

.(1997

.(1994)

.(1989)

:

3.1.2

-:

:

•

:

•

:

•

:

•

:

•

.(1997)

: 4.1.2

:

:

•

:

•

:

•

.(2000)

: 5.1.2

:(1984)

: 1.5.1.2

: 2.5.1.2

: 3.5.1.2

: 4.5.1.2

-:

-1

-2

-3

-4

-5

-6

:

6.1.2

-:

Traditional Theories-:

Modern Theories :

:

1.6.1.2

:Legal Theory ()-

.(1993)

:()-

.(1993)

: **2.6.1.2**

Human Theory : -

:(OD) -

)

.(1981

:System -

(Joseph,1966).

-:

:(1980.)

-

-

-

-

:

8.1.2

.(1981)

:

•

.

:

•

.

:

•

.

:

•

.

:

•

.

.(1985).

.

:

:

-:

-1

.

:

-2

-

-

-

-

-3

.

:

-4

:

-5

-6

.(1978)

2.2

: **1.2.2**

.(1998)

: (2000)

-
-
-
-

: 2.2.2

.(Ghoibaian&Jones,1993)

-(2001)

: -1

.()

: -2

: -3

)

(

ODI

:

3.2.2

:

:

-

:

-

:

-

:

-

:

-

: 4.2.2

.
(1996)

: 5.2.2

-:

-1

-2

-3

.(Colin Morgan,1994)

: **6.2.2**

" "

:

) :(Reliability) -

.(

:(Responsiveness) -

:(Competence) -

:(Access) -

:(Courtesy) -

:(Communication) -

: (Credibility) -

: (security) -

: -

:(Appearance) -

.(Colin Morgan,1994)

: **3.2**

: **1.3.2**

:

"

(2006) "

:

*

*

:

*

.

*

"

-

"

(2004)

:

.(....

:

*

.

*

.

*

.

"

(2003)

"

:

*

)

*

(

1980

"

"

.

"

"

1984

.

.

"

1998

"

:-

*

*

*

*

*

*

*

*

*

*

()

(1999)

"

"

(1978)

*

:

.

-:

*

.

-:

*

-:

*

.

.

-:

*

.

"

(1995)

"

.

.

-

"

(1994)

-

-

"

-

1993-1984

:

1984

-:

. 1998 (1)

-:

.

-

-

-:

1993-1990

.

:-

-

-

*

.

-

-

*

.

*

.

*

.

:-

*

-

.

-

*

.

*

-

-

.

"

(Durra,1990)

"

-

-

:-

*

.

*

.

*

.

*

.

.

-:

"

(1994)

"

.

.

.

)

" (1994)

:

(

*

- -
- -

.

*

.

*

- -

*

:-

*

.

*

.

*

.

*

.

"

(1999)

"

:

*

.

*

.

*

.

.

-

-

"

1991

"

.

"

(1994)

"

-

-

:

-

*

.

*

-

.

-

-

.

-

.

-

" (1994)

:" ."

*

.

*

.

*

. - -

:-

*

*

.

*

-

. -

*

.

"

1989

"

.

:

*

*

*

*

*

(Gainey, 2003)

"

"

(Verebely, 1993)

" (Munas,1993)

"

:

.

*

.

*

(Kristie 1990)

-

:-

"

.

*

*

.

:-

*

.

.

*

*

.

" (Booth,1987)

"

.

:

*

*

*

*

"

"

"Kulesza Michal "

1993

"

(Wods,1987)

"

:

.

:

*

.

*

.

*

.

"

"

(Janner,1988)

.

.

.

"

"

(Castoneda,1988)

:

*

.

*

.

*

.

:

2.3.2

"

(2006)

()

-:

*

*

)

(

.(

)

*

.

(2004)

·
" (1999)
:

)
.(

·
" 2002
" :
·

·
" 2005
".

:-

*

*

·

*

.

.

:-

.

*

.

*

)

.(

"

"

1992

.

"

1994

"

.

" (1997)

"

.

" 2001

" ()

.

:-

.

" 1995

"

" (1999)
"

:

*

*

*

(1979 Stipak)
() ()

" (1982)

"

(Joseph;1966)

" (David huthins;1985)

"

1.3

2.3

.()

3.3

2006

(3765)

(163)

(2145)

(932)

(688)

(2006)

(95)

(%65)

(105)

(116)

(%15) (140)

(116) (95)

:

:

:1.3.3

:1.3

21.1	20	
20	19	
58.9	56	
100.0	95	

(%58.9)

(%20)

(%21.1)

:2.3

49.5	47	
50.5	48	
100.0	95	

(%50.5)

(%49.5)

:3.3

11.6	11	
64.2	61	
18.9	18	
5.3	5	
100.0	95	

(%64.2)

(%5.3)

(%11.6)

(%18.9)

:4.3

47.4	45	5
25.3	24	10-5
25.3	24	10
2.1	2	
100.0	95	

5

(%47.4)

(10)

(10-5)

(%25.3)

(%2.1)

:5.3

47.4	45	30-20
27.4	26	40-31
18.9	18	50-41
5.3	5	51
1.1	1	
100.0	95	

20) (%47.4)
 (50 41) (%18.9) (40 - 31) (%27.4) (30
 . (%1.1) 51 (%5.3)

:6.3

20	19	
4.2	4	
22.1	21	
1.1	1	
34.7	33	
6.3	6	
10.5	10	
1.1	1	
100.0	95	

(%22.1) (%34.7)
 (%4.2) (%6.3) (%10.5) (%20)
 . (%1.1)

:3.3.2

() :7.3

22.4	26	
75.9	88	
1.7	2	
100.0	116	

(%75.9)

(%1.7) (%22.4)

() :8.3

10.3	12	30-20
35.3	41	40-31
25	29	50-41
28.4	33	51
0.9	1	
100.0	116	

(40 - 31) (%35.3)

(%10.3) (50 - 41) (%25) 51 (%28.4)

(%0.9) (30 - 20)

()

:9.3

16.4	19	
0.9	1	
0.9	1	
29.3	34	
6	7	
0.9	1	
1.7	2	
19	22	
1.7	2	
0.9	1	
5.2	6	
7.8	9	
8.6	10	
0.9	1	
100.0	116	

(%29.3)

(%8.6)

(%16.4)

(%19)

(%1.7)

(%5.2)

(%6)

(%7.8)

(%0.9)

(%0.9)

:11.3

92.2	107	
5.2	6	
1.7	2	
0.9	1	
100.0	116	

(%92.2)

(%5.2) : . (%0.9) (%7.8) (%1.7)

:12.3

95.7	111	
2.6	3	
1.7	2	
100.0	116	

(%95.7)

(%2.6)

. (%0.9)

:13.3

72.4	84	
26.7	31	
0.9	1	
100.0	116	

(%72.4)

(%26.7)

(%0.9)

4.3

()

:

:

*

:

*

:

*

.

:

*

10 /1

)

.(2005

.2006/

2005/

5.3

.

6.3

(

)

1.6.3

(1994) (1998) (1990) Nix
(1999) (1989) (1994)
(48) (1998)

2.6.3

(1994) (1997)
(1992) (1995)
(21)

7.3

:

:

.

%85

(48)

()

(0.70)

(0.951)

()

()

(0.70)

(0.747)

- -

()

(3765)

(163)

(2145)

(932)

(688)

. (2006)

(105)

(95)

(%65)

:

(%15)

(140)

(116)

:

(95)

()

(116)

(40)

(%65)

(95)

(%15)

(116)

9.3

(4)

(5)

(3)

(t-test)

(SPSS)

10.3

: **1.4**

:

: -
. 3.5

: -
.25 -3.5

: -
. 2.5

2.4

(5)

(3)

(4)

(t-test)

. (SPSS)

3.4

:

1.3.4

:

$(0.05=\alpha)$

:1.4

-0.088		
0.529		
54		

()

(0.529)

0.05

2.3.4

)

(

(1.4)

1.98

4.22

2.91

(9) (1.4)

" "

" " (31) "

" " " (8) "

(4.22)

"

(1.98)

"

"

"

"

(1994)

(1994)

(1990) Nix

(1995)

. (1994)

. (1989)

:

3.3.4

:

0.000	90	-3.776	1.097	2.40	47	ذكر	تعمل وحدة التدريب على تحديد التدريب الذي يتناسب مع الخدمات التي تقدمها الوزارة
			0.974	3.22	45	أنثى	
0.013	88	-2.545	0.953	2.26	46	ذكر	يجرى تعديل الثغرات في التدريب بعد مرحلة التقييم
			0.866	2.75	44	أنثى	
0.006	88	-2.797	1.109	2.57	46	ذكر	يلتحق الموظف بالتدريب المتعلق بالبرنامج الذي يعمل به
			0.888	3.16	44	أنثى	
0.001	90	-3.528	0.695	1.68	47	ذكر	تتبنى الوزارة المبدعين في العمل و تعمل على تحفيزهم
			0.944	2.29	45	أنثى	
0.005	89	-2.911	1.026	2.54	46	ذكر	يوجد ترابط و تناسب بين اهداف الوحدات الادارية في الوزارة
			0.733	3.09	45	أنثى	
0.042	90	-2.059	1.366	3.70	47	ذكر	يشعر الموظف بالاستياء من عدم تقديم الخدمات بصورة سليمة
			0.894	4.20	45	أنثى	

:

2.3.3.4

$(0.05 \geq \alpha)$

ANOVA

$(0.05 \geq \alpha)$

0.05

11 2)

0.035)

(39 22 17

.(0.038 0.025 0.035 0.028

:3.4

الفقرة / المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	الدلالة الإحصائية
اهداف التنمية الادارية واضحة في الوزارة	بين المجموعات	8.085	3	2.695	2.994	0.035
	داخـل المجموعات	79.219	88	0.900		
	المجموع	87.304	91			
يوجد معايير معينه لتحديد الاحتياجات التدريبية للموظفين في الوزارة	بين المجموعات	10.189	3	3.396	3.196	0.028
	داخـل المجموعات	89.266	84	1.063		
	المجموع	99.455	87			
هنالك برامج مستمرة لتنمية المهارات الادارية للموظفين	بين المجموعات	8.441	3	2.814	2.999	0.035
	داخـل المجموعات	82.559	88	0.938		
	المجموع	91.000	91			
تسعى الوزارة الى تحسين الاداء الاداري للموظفين فيها	بين المجموعات	9.718	3	3.239	3.261	0.025
	داخـل المجموعات	86.435	87	0.994		
	المجموع	96.154	90			
يوجد ترابط و تناسق بين اهداف الوحدات الادارية في الوزارة	بين المجموعات	7.137	3	2.379	2.928	0.038
	داخـل المجموعات	70.688	87	0.813		
	المجموع	77.824	90			

:

3.3.3.4

(0.05>=α)

ANOVA

(0.05>=α)

0.05

4.3.3.4

(0.05 $\geq\alpha$)

ANOVA

(0.05 $\geq\alpha$)

0.05

22 15 4 3)

0.049 0.028 0.044 0.038)

(39 27

.(0.024 0.020

:4.4

الفقرة / المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	الدلالة الإحصائية
تساهم التنمية الادارية بتنمية قدرات الموظفين	بين المجموعات	10.971	3	3.657	2.926	0.038
	داخل المجموعات	107.484	86	1.250		
	المجموع	118.456	89			
تقوم الوزارة بوضع برامج تدريبية تهدف الى التنمية الادارية	بين المجموعات	8.104	3	2.701	2.812	0.044
	داخل المجموعات	83.566	87	0.961		
	المجموع	91.670	90			
يوجد كوادر مؤهلة و مدربة في وحدات التدريب	بين المجموعات	9.492	3	3.164	3.167	0.028
	داخل المجموعات	86.926	87	0.999		
	المجموع	96.418	90			

0.049	2.719	2.732	3	8.197	بين المجموعات	تسعى الوزارة الى تحسين الاداء الاداري للموظفين فيها
		1.005	86	86.425	داخـل المجموعات	
			89	94.622	المجموع	
0.020	3.457	4.620	3	13.859	بين المجموعات	يفوض المسـؤولون الصلاحيات للموظفين
		1.336	87	116.251	داخـل المجموعات	
			90	130.110	المجموع	
0.024	3.295	2.560	3	7.681	بين المجموعات	يوجد ترابط و تناسق بين اهداف الوحدات الادارية في الوزارة
		0.777	86	66.819	داخـل المجموعات	
			89	74.500	المجموع	

:

5.3.3.4

$(0.05 \geq \alpha)$

ANOVA

$(0.05 \geq \alpha)$

0.05

(48 39 36 35 34 27 25 20 19 18 17 9 8 4 3)

0.027 0.000 0.026 0.046)

.(0.031 0.031 0.029

:5.4

الفقرة / المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	الدلالة الإحصائية
0.046	تساهم التنمية الادارية بتنمية قدرات الموظفين.	بين المجموعات	6	2.876	2.252	
	داخل المجموعات	84	1.277	107.273		
	المجموع	90		124.527		
0.026	تقوم الوزارة بوضع برامج تدريبية تهدف الى التنمية الادارية .	بين المجموعات	6	2.401	2.543	
	داخل المجموعات	85	0.944	80.248		
	المجموع	91		94.652		
0.000	تقدم وحدة التدريب حوافز للموظفين لتنميتهم اداريا	بين المجموعات	6	5.931	6.318	
	داخل المجموعات	84	0.939	78.855		
	المجموع	90		114.440		
0.027	يوجد مردود ايجابيا يعود على الموظف بعد تطبيقه لبرامج التنمية الادارية	بين المجموعات	6	3.245	2.521	
	داخل المجموعات	84	1.287	108.135		
	المجموع	90		127.604		
0.029	هنالك برامج مستمرة لتنمية المهارات الادارية للموظفين	بين المجموعات	6	2.233	2.446	
	داخل المجموعات	85	0.913	77.603		
	المجموع	91		91.000		
0.031	يجرى تعديل الثغرات في التدريب بعد مرحلة التقييم	بين المجموعات	6	1.968	2.449	
	داخل المجموعات	83	0.804	66.693		
	المجموع	89		78.500		
0.031	يلتحق الموظف بالتدريب المتعلق بالبرنامج الذي يعمل به	بين المجموعات	6	3.253	3.479	
	داخل المجموعات	83	0.935	77.607		
	المجموع	89		97.122		

:

4.3.4

(7.4)

4.66

2.17

3.81

(17)

(7.4)

" " "

" " "

" " "

" (4.66) "

"

" (2.17)

(1995)

(1992)

(1997)

. (1994)

:

5.3.4

:

:

1.5.3.4

 $(0.05 \geq \alpha)$

t-test

 $(0.05 \geq \alpha)$

0.05

(20 18)

 $(0.048 \ 0.023)$

0.05

()

6.4

الدلالة الإحصائية	درجات الحرية	قيمة T	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العدد	الجنس	الفقرة / المجال
0.023	111	2.313	0.613	4.15	26	ذكر	حجم اهتمام الموظف
			0.608	3.84	87	أنثى	بالفئة المستفيدة اثناء تقديم الخدمة
0.048	112	-1.999	0.871	1.96	26	ذكر	يوجد تأثير لعمر
			1.164	2.45	88	أنثى	الموظف على جودة الخدمات

2.5.3.4

:

$$(0.05 \geq \alpha)$$

ANOVA

$$(0.05 \geq \alpha)$$

0.05

(18 2)

$$.(0.048 \ 0.002)$$

:7.4

()

الدلالة الإحصائية	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	الفقرة / المجال
0.002	5.271	1.760	3	5.280	بين المجموعات	يتلمس الموظف احتياجات الفئة المستفيدة
		0.334	109	36.401	داخـل المجموعات	
			112	41.681	المجموع	
0.048	2.726	0.995	3	2.984	بين المجموعات	حجم اهتمام الموظف بالفئة المستفيدة اثناء تقديم الخدمة
		0.365	110	40.139	داخـل المجموعات	
			113	43.123	المجموع	

()

()

(1994)

(1990) Nix

(1994)

(1995)

(1994)

(1992)

(1994)

(1995)

(1997)

(1998)



:

: 1.5

.

:

2.5

:

-1

()

.

-2

()

.

-3

()

.

-4

()

-5

()

-6

()

-7

()

-8

()

-9

()

-10

()

: 3.5

:

-1

.

)

-2

(...

.

-3

.

-4

.

.() - - () : (2006). *
 .() : (1999). *
 .() : (1994). *
 (10) : (1982). *
 : (1999). *
) :
 .(: (1994). *
 - - : (1998). *
 .() : (1994). *
 .() - - : (1994). *
 .() : (2000) . *
 .() : (2001). *
 .() . : (1980). *
 . 1 4 : (1994). *
 :
 .()

- - : (1994). *

) : (2002). *

.() . (: (1995). *

34 - : (2000). *

.(1997). *

:(2001). *

:(1995). *

.() . : (1997). *

.() - .(: (1978) *

:(2003) . *

: : (2004). *

: : (1999). *

.() . : (2004). *

" : (1992). *

(4) " : (1980). *

2 22 " : (1994). *

:(1980). *

.	(.)				:(1996).	*
	:				:(1993).	*
					:(1989).	*
					:(1974).	*
					:(1983).	*
	-	-			:(1991).	*
			.()		
					:(1995).	*
					:(1995).	*
		:				
				.272	-243	6
	()			:(2002).	*
					:(1978).	*
				(1)		
					:(1997).	*
					:(1984).	*
					:(2003).	*
	.()	-	-		
					:(2005).	*
	.()				
					:(1981).	*
					:(2004).	*
)	-	-			
					.(

.() : (2006). *

:(1995). *

.(: (1999). *

) . : (1989). *

. : (1984). *

. : (1985). *

. : (2005). *

. : (2006). *

- *Alittere.N .Y :john .co,j. **organization** ,(1966).
- *Booth, L: (1987). **The University system of means to Ineraze the pool of block Administrators**, University of Geirgia.
- *Castaneda, B:(1988). **Managerial performance and work unit outcomes, a field study**, ph.D.The university of wisronsim Madison. Dissertation abstract International, DAI 40(6).
- *Durra, A.B:(1990) **Assessment of training needs within the context of Administrative Reform in Jordan**.**International Journal of Manpower**.11(7), 3-10.
- *Evans ; J. (1993): **Applied production and operations management** . west publication Co . USA.
- *Gainey,t.w,klass.B.S(2003):**The outsourcing of Training and Development:Factors Impacting Client Satisfaction**,journal of management, march.
- *Ghobaian; A. &Jones; M. (1993): **Service quality concepts and models**. **International journal of Quality and Reliability Managemant**; 11;9;120-135.
- *hutchins ,D.(1985) **quality cirles handbook** , pitman publishing , London .
- *<http://www.fiesed.com.html>.15-9-2006.
- *<http://www.tutorialsandhelp.com/Sampling%20methods.html>.28-11-2006.
- *Jonner,G:(1988).**zfederative process and administrative Development**. Lunds university DAL-C 50/01, p.16.
- *Kristie;N:(1990).**Cultiwating Leadership. Administrative development strategies for acadmic deans in colleges and universities, Oklahoma state university**, DAI-A 50/09 P.2804.
- *Kulesza, M:(1993) **options for management development in poland public administrative quarter, vol.71.No1/2 plackwell publisher**.
- *Morgan ,C: (1994),murgatroyd,Stephen,**Total quality management in the public sector :an international perspective open university press philadelphia**.
- *Munas, M:(1993). **The Development Training for Entry- level Glassified personnet**.Nova university. DAL-A 51/.p.576.
- *Stipak;B: (1979).**Citizen Satisfaction with urban services potential misase as a performance indicator** .public administration review, vol.39, No 1,Janlfeb,pp.46-52.
- *Verebely; I: (1993). **Options for administrative Reform in Hangary,public administrative quarter**. Vol 71:plackwel publisher.
- *Wods, E: (1987). **The effects of the center for educational administrator development and management training program on site administrator, leadership behavior**. University of southern california, DAL-A 48/07.

(1)

:()

:

:

10

10 - 5

(5)

:

51

50 - 41

40 - 31

30 - 20 :

-:

.....

الرقم	الفقرة	درجة عالية جدا	درجة عالية	درجة متوسطة	درجة منخفضة	درجة منخفضة جدا
1	تعتبر الوزارة عملية التنمية الادارية عملية مهمة					
2	اهداف التنمية الادارية واضحة في الوزارة					
3	تساهم التنمية الادارية بتنمية قدرات الموظفين					
4	تقوم الوزارة بوضع برامج تدريبية تهدف الى التنمية الادارية					
5	وجود وحدة تدريب في الوزارة تساعد على تطوير الموظفين					
6	تهدف البرامج و الدورات التدريبية لتحقيق التنمية الادارية					
7	تقوم وحدة التدريب بتقييم كل مرحلة من مراحل التدريب بصفة مستقلة					
8	تقدم وحدة التدريب حوافز للموظفين لتنميتهم اداريا					
9	يوجد مردودا ايجابيا على الموظف بعد تطبيقه لبرامج التنمية الادارية					
10	الاساليب الادارية المتبعة مطابقة لمتطلبات التنمية الادارية					
11	يوجد معايير معينه لتحديد الاحتياجات التدريبية للموظفين في الوزارة					
12	تعمم الفرص التدريبية على كافة الموظفين بدون استثناء					
13	تعمم الفرص التدريبية وفق شروط و حاجات معينة					
14	يوجد توافق بين متطلبات الوظيفة و الحاجة للتدريب عليها					
15	يوجد كوادر مؤهلة و مدربة في وحدات التدريب					

الرقم	الفقرة	درجة عالية جدا	درجة عالية	درجة متوسطة	درجة منخفضة	درجة منخفضة جدا
16	تعمل وحدة التدريب على تحديد التدريب الذي يتناسب مع الخدمات التي تقدمها الوزارة					
17	هنالك برامج مستمرة لتنمية المهارات الادارية للموظفين					
18	يجرى تعديل الثغرات في التدريب بعد مرحلة التقييم					
19	يلتحق الموظف بالتدريب المتعلق بالبرنامج الذي يعمل به					
20	هنالك توافق بين تدريب الموظفين و البرامج التي يقومون بها					
21	الاعمال الروتينية تعيق عملية التنمية الادارية في الوزارة					
22	تسعى الوزارة الى تحسين الاداء الاداري للموظفين فيها					
23	تساهم وسائل التقييم الاداري في تحديد الاحتياجات التدريبية					
24	يوجد تعليمات الى الموظفين لبذل مجهود من اجل الارتقاء بمستوى الاداء الاداري					
25	تحدد مهمات الموظف وفق مؤهلاته و تخصصه					
26	المسمى الوظيفي يرتبط بدور الموظف في اداء مهامه					
27	يفوض المسؤولين الصلاحيات للموظفين					
28	يؤخذ بأراء الموظفين من اجل تحقيق التنمية الادارية					
29	نمط القيادة في الوزارة يعيق عملية التنمية الادارية					
30	تسعى الوزارة الى ادخال التكنولوجيا في عملية التنمية الادارية					
31	تقوم الوزارة بالبحث عن نقاط الضعف و تعمل على التخلص منها					
32	تتبنى الوزارة المبدعين في العمل و تعمل على تحفيزهم					

الرقم	الفقرة	درجة عالية جدا	درجة عالية	درجة متوسطة	درجة منخفضة	درجة منخفضة جدا
33	يسمح للموظفين بإبداء آرائهم في مجال تطوير العمل					
34	توفر الوزارة برامج تدريب متطورة تلبي حاجات العمل					
35	تراعي الوزارة قدرات الموظفين عند توزيع المهام الوظيفية					
36	تطبيق البيروقراطية يؤخر الدافعية لدى الموظفين					
37	يوجد وصف وظيفي لكافة الوظائف في الوزارة					
38	يوجد وصف وظيفي لمهام الوحدات في الوزارة					
39	يوجد ترابط و تناسق بين اهداف الوحدات الادارية في الوزارة					
40	عمليات التنمية الادارية بحاجة الى دعم مالي					
41	عدم رصد موازنات يعيق من نجاح التنمية الادارية					
42	تستطيع الوزارة النهوض بالتنمية الادارية بدون تكاليف مالية					
43	القوانين و التشريعات تساعد على تعزيز التنمية الادارية					
44	يقدم الموظف الخدمة للجمهور برغبة وتفاني					
45	الموظف الذي يحصل على تدريب في العمل يحسن من ادائه في تقديم الخدمات					
46	التقييم و الرقابة يساهمان في تطوير جودة الخدمات					
47	النظام البيروقراطي الفعال يساهم في تحسين جودة الخدمات للجمهور					
48	يشعر الموظف بالاستياء من عدم تقديم الخدمات بصورة سليمة					

(2)

-:

-:

51

50 - 41

40 - 31

30 - 20 -:

-:

.....

-:

-:

-1

-:

-2

-3

-4

الرقم	الفقرة	درجة عالية جدا	درجة عالية	درجة متوسطة	درجة منخفضة	درجة منخفضة جدا
1	يمتلك الموظف المعرفة الكافية بدوره بالعمل					
2	يتلمس الموظف احتياجات الفئة المستفيدة					
3	تؤثر الثقة بين المستفيد و الموظف على جودة الخدمات					
4	يتم الحصول على الخدمة في جميع اوقات الدوام الرسمي					
5	هنالك صدق في مواعيد تقديم الخدمات					
6	تعطى الخدمة الوقت الكافي اثناء تقديمها					
7	هنالك سهولة في طريقة تقديم الخدمة من قبل الموظف					
8	يوجد تبسيط في اسلوب الحديث اثناء تقديم الخدمة من قبل الموظف					
9	يتم مراعاة ظروف المستفيد الثقافية اثناء تقديم الخدمات من قبل الموظف					
10	يتم مراعاة ظروف المستفيد الاجتماعية اثناء تقديم الخدمات من قبل الموظف					
11	يعطي الموظف الوقت الكافي للمستفيد في عرض قضيته					
12	هنالك توضيح لحدود الخدمة المقدمة للفئة المستفيدة من قبل الموظف					
13	هنالك مصداقية بين المنتفع و الموظف بحدود الخدمة المقدمة					
14	يتم توضيح الاجراءات الادارية اللازمة للحصول على الخدمة من قبل الموظف					
15	هنالك تحسن في الخدمات بين الفترة و الاخرى					
16	يتم بذل الجهد الكافي من قبل الموظف لتقديم الخدمة للفئة المستفيدة					

الرقم	الفقرة	درجة عالية جدا	درجة عالية	درجة متوسطة	درجة منخفضة	درجة منخفضة جدا
17	يبذل الموظف جهد كافي لمعرفة احتياجات المستفيد					
18	حجم اهتمام الموظف بالفئة المستفيدة اثناء تقديم الخدمة					
19	قيام الموظف بالاهتمام بالجوانب الاسرية للفئة المستفيدة					
20	يوجد تأثير لعمر الموظف على جودة الخدمات					
21	يوجد تأثير لجنس الموظف على جودة الخدمات					

(3)

	/	
	.	-1
	.	-2
	.	-3
	.	-4
	.	-5
	.	-6
	.	-7

(4)



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
برنامج الدراسات العليا في التنمية الريفية المستدامة
Program for Postgraduate Studies in
Sustainable Rural Development



التاريخ: 2006/3/29

الى من يهمه الامر...

الموضوع: افادة طالب

تحية طيبة وبعد..

يفيد برنامج الدراسات العليا في التنمية الريفية المستدامة- جامعة القدس ان الطالب
معتصم يوسف احمد بذر ورقمه الجامعي 20311652 تخصص بناء مؤسسات وتنمية بشرية
يقوم باعداد رسالة الماجستير بعنوان: واقع التنمية الادارية في وزارة الشؤون الاجتماعية
واثرها على جودة الخدمات. نرجو من حضرتكم التكرم بتقديم المساعدة الممكنة.

شاكرين اكم تعاونكم...


زيد قنام
مدير البرنامج


Jerusalem - Abu Dis
Tel/Fax: 00972 2 2790345
P. O. Box: 51000 or 20002

القدس-الواديس
الهاتف 009722790345
ص ب 51000 و 20002

Al-Quds University
Jerusalem
Insan Center for Gender Studies



جامعة القدس
القدس
مركز إنسان لدراسات الجندر


التاريخ: 2006/7/24

حضرة الدكتور زياد قنّام المحترم
مدير برنامج الدراسات العليا في التنمية الريفية المستدامة

الموضوع: تحويل اشراف

تحية طيبة وبعد...
نظراً لعدم تواجدي في البلد هذا الفصل فإبني انقل عهدي بإشراف الطالب معتصم يوسف بدر إلى
الدكتور جمال حلاوة.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام...


د. فدوى الكهدي
مديرة مركز إنسان لدراسات الجندر

(6)

بسم الله الرحمن الرحيم

معالي الاخ فخري تركمان حفظه الله .
وزير الشؤون الاجتماعية الفلسطيني .

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته .

الموضوع :- توزيع استبيان .

اقوم بدراسة بعنوان " واقع التنمية الادارية في وزارة الشؤون الاجتماعية في محافظات وسط الضفة الغربية و اثرها على جودة خدماتها " كأحد متطلبات الحصول على درجة الماجستير في برنامج بناء المؤسسات و التنمية البشرية وان دراسة واقع التنمية الادارية و المستوى التي وصلت اليه في وزارة الشؤون الاجتماعية في محافظات وسط الضفة الغربية ، امر ضروري و ذلك للكشف عن امكانيات الادارة في استثمار الموارد المادية و البشرية المتاحة لتحقيق التنمية الادارية .

وعليه اتنى ارجوا من حضرتكم الموافقة لي على توزيع هذه الاستبانة على موظفين وزارة الشؤون الاجتماعية و على الفئة المستفيدة من خدماتها في منطقة وسط الضفة الغربية ، لان هذه الاستبانة سوف تبني عليها جميع رسالة الماجستير .

شاكرين حسن تعاونكم

الطالب
معتصم يوسف بدر

للاطلاع على التوزيع
حسين
٢٠١٤/١١/٢٠

(7)

:

20		-1
123		-2
20		-3
163		

:

932		-1
2145		-2
688		-3
3765		

:

606		-1
20		-2
205		-3
101		-4
932		

(8)

:1.4

الرقم	الفقرة / المجال	درجة منخفضة جداً	درجة منخفضة	درجة متوسطة	درجة عالية	درجة عالية جداً	المتوسط	الانحراف المعياري
1	تعتبر الوزارة عملية التنمية الادارية عملية مهمة	7.7	4.4	27.5	42.8	17.6	3.58	1.076
2	اهداف التنمية الادارية واضحة في الوزارة	9.8	18.5	46.7	20.7	4.3	2.91	0.979
3	تساهم التنمية الادارية بتنمية قدرات الموظفين	5.5	16.5	28.5	26.4	23.1	3.45	1.176
4	تقوم الوزارة بوضع برامج تدريبية تهدف الى التنمية الادارية	12	29.3	38	16.3	4.4	2.72	1.020
5	وجود وحدة تدريب في الوزارة تساعد على تطوير الموظفين	8.8	16.3	31.5	29.3	14.1	3.24	1.152
6	تهدف البرامج و الدورات التدريبية لتحقيق التنمية الادارية	7.7	16.3	25	29.3	21.7	3.41	1.215
7	تقوم وحدة التدريب بتقييم كل مرحلة من مراحل التدريب بصفة مستقلة	14.4	22.2	42.2	14.4	6.8	2.77	1.082
8	تقدم وحدة التدريب حوافز للموظفين لتنميتهم اداريا	35.1	26.4	25.3	9.9	3.3	2.20	1.128
9	يوجد مردود ايجابي على الموظف بعد تطبيقه لبرامج التنمية الادارية	11	22	28.5	26.4	12.1	3.07	1.191
10	الاساليب الادارية المتبعة مطابقة لمتطلبات التنمية الادارية	14.4	30	42.2	11.2	2.2	2.57	0.949

1.069	2.73	5.7	14.8	40.8	23.9	14.8	يوجد معايير معينه لتحديد الاحتياجات التدريبية للموظفين في الوزارة	11
1.035	2.09	2.2	6.7	24.4	31.1	35.6	تعمم الفرص التدريبية على كافة الموظفين بدون استثناء	12
1.119	2.53	3.3	16.5	33	24.1	23.1	تعمم الفرص التدريبية وفق شروط و حاجات معينة	13
1.009	2.72	0	22.8	43.5	16.3	17.4	يوجد توافق بين متطلبات الوظيفة و الحاجة للتدريب عليها	14
1.042	2.54	1.1	17.4	37	23.8	20.7	يوجد كوادر مؤهلة و مدربة في وحدات التدريب	15
1.112	2.80	3.3	28.3	29.3	23.9	15.2	تعمل وحدة التدريب على تحديد التدريب الذي يتناسب مع الخدمات التي تقدمها الوزارة	16
1.000	2.50	2.2	10.9	41.2	26.1	19.6	هنالك برامج مستمرة لتنمية المهارات الادارية للموظفين	17
0.939	2.50	1.1	11.1	41.1	30	16.7	يجرى تعديل الثغرات في التدريب بعد مرحلة التقييم	18
1.045	2.86	2.2	26.7	40	16.7	14.4	يلتحق الموظف بالتدريب المتعلق بالبرنامج الذي يعمل به	19
1.048	2.89	2.2	29.7	36.2	18.7	13.2	هنالك توافق بين تدريب الموظفين و البرامج التي يقومون بها	20
1.276	3.69	33.6	29.2	16.9	12.4	7.9	الاعمال الروتينية تعيق عملية التنمية الادارية في الوزارة	21
1.034	2.77	2.2	22	41.7	18.7	15.4	تسعى الوزارة الى تحسين الاداء الاداري للموظفين فيها	22

1.131	2.84	4.4	26.7	34.4	17.8	16.7	تساهم وسائل التقييم الإداري في تحديد الاحتياجات التدريبية	23
1.126	2.90	4.4	29.6	33	17.6	15.4	توجد تعليمات للموظفين لبذل مجهود من أجل الارتقاء بمستوى الاداء الإداري	24
1.090	2.60	3.3	17.4	34.7	25	19.6	تحدد مهمات الموظف وفق مؤهلاته و تخصصه	25
1.156	2.79	5.6	24.4	30	23.3	16.7	المسمى الوظيفي يرتبط بدور الموظف في اداء مهامه	26
1.208	2.65	6.5	19.6	28.3	23.9	21.7	يفوض المسؤولون الصلاحيات للموظفين	27
0.976	2.26	2.2	6.6	30.8	36.2	24.2	يؤخذ بأراء الموظفين من أجل تحقيق التنمية الادارية	28
1.249	3.19	18.2	22.7	30.7	17	11.4	نمط القيادة في الوزارة يعيق عملية التنمية الادارية	29
1.132	2.77	4.5	23.3	34.4	20	17.8	تسعى الوزارة الى ادخال التكنولوجيا في عملية التنمية الادارية	30
0.976	2.43	2.2	9	37.1	32.6	19.1	تقوم الوزارة بالبحث عن نقاط الضعف و تعمل على التخلص منها	31
0.877	1.98	1.1	2.2	23.9	39.1	33.7	تتبنى الوزارة المبدعين في العمل و تعمل على تحفيزهم	32
1.004	2.51	1.1	14.3	38.4	26.4	19.8	يسمح للموظفين بإبداء آرائهم في مجال تطوير العمل	33
0.988	2.37	2.2	7.8	36.7	31.1	22.2	توفر الوزارة برامج تدريب متطورة تلبي حاجات العمل	34
1.005	2.18	2.2	7.6	25	37	28.2	تراعى الوزارة قدرات الموظفين عند توزيع المهام الوظيفية	35

1.274	3.53	30	23.3	24.4	14.4	7.9	تطبيق البيروقراطية يؤخر الدافعية لدى الموظفين	36
1.098	3.12	7.6	31.5	38	10.9	12	يوجد وصف وظيفي لكافة الوظائف في الوزارة	37
1.124	3.03	6.5	30.4	37	12	14.1	يوجد وصف وظيفي لمهام الوحدات في الوزارة	38
0.930	2.81	3.3	15.4	50.5	20.9	9.9	يوجد ترابط و تناسق بين اهداف الوحدات الادارية في الوزارة	39
0.970	4.22	52.2	23.9	18.5	4.3	1.1	عمليات التنمية الادارية بحاجة الى دعم مالي	40
1.057	4.12	51.1	18.5	23.9	4.3	2.2	عدم رصد موازنات يعيق من نجاح التنمية الادارية	41
1.282	2.30	8.7	9.8	19.6	27.2	34.7	تستطيع الوزارة النهوض بالتنمية الادارية بدون تكاليف مالية	42
1.078	3.46	17.6	31.9	36.2	7.7	6.6	القوانين و التشريعات تساعد على تعزيز التنمية الادارية	43
1.134	3.26	16.5	23.1	38.4	14.3	7.7	يقدم الموظف الخدمة للجمهور برغبة وتفاني	44
1.012	3.90	29.7	42.8	19.8	3.3	4.4	الموظف الذي يحصل على تدريب في العمل يحسن من ادائه في تقديم الخدمات	45
1.135	3.76	27.8	38.9	22.2	3.3	7.8	التقييم و الرقابة يساهمان في تطوير جودة الخدمات	46
1.244	3.09	13.2	27.5	28.5	16.5	14.3	النظام البيروقراطي الفعال يساهم في تحسين جودة الخدمات للجمهور	47
1.180	3.95	44.6	22.8	19.6	8.7	4.3	يشعر الموظف بالاستياء من عدم تقديم الخدمات بصورة سليمة	48
0.586	2.91						واقع التنمية الإدارية	

:2.4

الفقرة / المجال	الجنس	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
تعتبر الوزارة عملية التنمية الادارية عملية مهمة	ذكر	47	3.55	1.212	-0.266	89	0.790
	أنثى	44	3.61	0.920			
اهداف التنمية الادارية واضحة في الوزارة	ذكر	47	2.72	1.015	-1.926	90	0.057
	أنثى	45	3.11	0.910			
تساهم التنمية الادارية بتنمية قدرات الموظفين	ذكر	46	3.30	1.171	-1.202	89	0.233
	أنثى	45	3.60	1.176			
تقوم الوزارة بوضع برامج تدريبية تهدف الى التنمية الادارية	ذكر	47	2.43	0.903	-2.919	90	0.004
	أنثى	45	3.02	1.055			
وجود وحدة تدريب في الوزارة تساعد على تطوير الموظفين	ذكر	47	3.02	1.151	-1.880	90	0.063
	أنثى	45	3.47	1.120			
تهدف البرامج و الدورات التدريبية لتحقيق التنمية الادارية	ذكر	47	3.13	1.172	-2.360	90	0.020
	أنثى	45	3.71	1.199			
تقوم وحدة التدريب بتقييم كل مرحلة من مراحل التدريب بصفة مستقلة	ذكر	46	2.59	1.066	-1.627	88	0.107
	أنثى	44	2.95	1.077			
تقدم وحدة التدريب حوافز للموظفين لتنميتهم اداريا	ذكر	47	2.06	0.870	-1.174	89	0.244
	أنثى	44	2.34	1.346			
يوجد مردود ايجابي يعود على الموظف بعد تطبيقه لبرامج التنمية الادارية	ذكر	47	2.83	1.070	-1.987	89	0.050
	أنثى	44	3.32	1.272			
الاساليب الادارية المتبعة مطابقة لمتطلبات التنمية الادارية	ذكر	47	2.51	0.906	-0.584	88	0.561
	أنثى	43	2.63	1.001			
يوجد معايير معينه لتحديد الاحتياجات التدريبية للموظفين في الوزارة	ذكر	46	2.67	1.248	-0.488	86	0.627
	أنثى	42	2.79	0.842			
تعمم الفرص التدريبية على كافة الموظفين بدون استثناء	ذكر	46	2.00	1.135	-0.832	88	0.408
	أنثى	44	2.18	0.922			

0.034	89	-2.153	1.129	2.28	46	ذكر	تعمم الفرص التدريبية وفق شروط وحاجات معينة
			1.064	2.78	45	أنثى	
0.044	90	-2.043	1.101	2.51	47	ذكر	يوجد توافق بين متطلبات الوظيفة و الحاجة للتدريب عليها
			0.863	2.93	45	أنثى	
0.001	90	-3.511	1.014	2.19	47	ذكر	يوجد كوادر مؤهلة و مدربة في وحدات التدريب
			0.949	2.91	45	أنثى	
0.000	90	-3.776	1.097	2.40	47	ذكر	تعمل وحدة التدريب على تحديد التدريب الذي يتناسب مع الخدمات التي تقدمها الوزارة
			0.974	3.22	45	أنثى	
0.076	90	-1.794	1.002	2.32	47	ذكر	هنالك برامج مستمرة لتنمية المهارات الادارية للموظفين
			0.973	2.69	45	أنثى	
0.013	88	-2.545	0.953	2.26	46	ذكر	يجرى تعديل الثغرات في التدريب بعد مرحلة التقييم
			0.866	2.75	44	أنثى	
0.006	88	-2.797	1.109	2.57	46	ذكر	يلتحق الموظف بالتدريب المتعلق بالبرنامج الذي يعمل به
			0.888	3.16	44	أنثى	
0.166	89	-1.396	1.163	2.74	46	ذكر	هنالك توافق بين تدريب الموظفين و البرامج التي يقومون بها
			0.903	3.04	45	أنثى	
0.080	87	-1.772	1.260	3.46	46	ذكر	الاعمال الروتينية تعيق عملية التنمية الادارية في الوزارة
			1.261	3.93	43	أنثى	
0.214	89	-1.253	1.092	2.64	47	ذكر	تسعى الوزارة الى تحسين الاداء الاداري للموظفين فيها
			0.960	2.91	44	أنثى	
0.105	88	-1.637	1.109	2.66	47	ذكر	تساهم وسائل التقييم الاداري في تحديد الاحتياجات التدريبية
			1.133	3.05	43	أنثى	
0.120	89	-1.568	1.117	2.72	47	ذكر	يوجد تعليمات الى الموظفين لبدل مجهود من اجل الارتقاء بمستوى الاداء الاداري
			1.117	3.09	44	أنثى	
0.082	90	-1.761	1.173	2.40	47	ذكر	تحدد مهمات الموظف وفق مؤهلاته و تخصصه
			0.968	2.80	45	أنثى	

0.460	88	-0.742	1.214	2.70	47	ذكر	المسمى الوظيفي يرتبط بدور الموظف في اداء مهامه
			1.096	2.88	43	أنثى	
0.911	90	-0.112	1.293	2.64	47	ذكر	يفوض المسؤولون الصلاحيات للموظفين
			1.128	2.67	45	أنثى	
0.766	89	-0.299	1.047	2.23	47	ذكر	يؤخذ بآراء الموظفين من اجل تحقيق التنمية الادارية
			0.904	2.30	44	أنثى	
0.774	86	-0.288	1.313	3.16	45	ذكر	نمط القيادة في الوزارة يعيق عملية التنمية الادارية
			1.192	3.23	43	أنثى	
0.329	88	-0.981	1.159	2.65	46	ذكر	تسعى الوزارة الى ادخال التكنولوجيا في عملية التنمية الادارية
			1.104	2.89	44	أنثى	
0.125	87	-1.550	0.971	2.28	47	ذكر	تقوم الوزارة بالبحث عن نقاط الضعف و تعمل على التخلص منها
			0.964	2.60	42	أنثى	
0.001	90	-3.528	0.695	1.68	47	ذكر	تتبنى الوزارة المبدعين في العمل وتعمل على تحفيزهم
			0.944	2.29	45	أنثى	
0.716	89	-0.366	1.080	2.47	47	ذكر	يسمح للموظفين بإبداء آرائهم في مجال تطوير العمل
			0.926	2.55	44	أنثى	
0.493	88	-0.688	0.976	2.30	47	ذكر	توفر الوزارة برامج تدريب متطورة تلبي حاجات العمل
			1.007	2.44	43	أنثى	
0.166	90	-1.395	0.999	2.04	47	ذكر	تراعى الوزارة قدرات الموظفين عند توزيع المهام الوظيفية
			1.000	2.33	45	أنثى	
0.810	88	0.242	1.361	3.57	46	ذكر	تطبيق البيروقراطية يؤخر الدافعية لدى الموظفين
			1.191	3.50	44	أنثى	
0.288	90	-1.068	1.103	3.00	47	ذكر	يوجد وصف وظيفي لكافة الوظائف في الوزارة
			1.090	3.24	45	أنثى	
0.077	90	-1.791	1.167	2.83	47	ذكر	يوجد وصف وظيفي لمهام الوحدات في الوزارة
			1.048	3.24	45	أنثى	
0.005	89	-2.911	1.026	2.54	46	ذكر	يوجد ترابط و تناسق بين اهداف الوحدات الادارية في الوزارة
			0.733	3.09	45	أنثى	

0.367	90	-0.906	1.013	4.13	47	ذكر	عمليات التنمية الإدارية بحاجة الى دعم مالي
			0.925	4.31	45	أنثى	
0.193	90	-1.311	1.189	3.98	47	ذكر	عدم رصد موازنات يعيق من نجاح التنمية الإدارية
			0.889	4.27	45	أنثى	
0.115	90	1.591	1.266	2.51	47	ذكر	تستطيع الوزارة النهوض بالتنمية الإدارية بدون تكاليف مالية
			1.276	2.09	45	أنثى	
0.667	89	-0.432	1.147	3.41	46	ذكر	القوانين و التشريعات تساعد على تعزيز التنمية الإدارية
			1.014	3.51	45	أنثى	
0.533	89	-0.626	1.173	3.19	47	ذكر	يقدم الموظف الخدمة للجمهور برغبة وتفاني
			1.098	3.34	44	أنثى	
0.189	89	-1.323	1.068	3.77	47	ذكر	الموظف الذي يحصل على تدريب في العمل يحسن من ادائه في تقديم الخدمات
			0.939	4.05	44	أنثى	
0.095	88	-1.689	1.307	3.56	45	ذكر	التقييم و الرقابة يساهمان في تطوير جودة الخدمات
			0.903	3.96	45	أنثى	
0.172	89	-1.378	1.316	2.91	47	ذكر	النظام البيروقراطي الفعال يساهم في تحسين جودة الخدمات للجمهور
			1.149	3.27	44	أنثى	
0.042	90	-2.059	1.366	3.70	47	ذكر	يشعر الموظف بالاستياء من عدم تقديم الخدمات بصورة سليمة
			0.894	4.20	45	أنثى	
0.064	62	-1.888	0.588	2.78	34	ذكر	واقع التنمية الإدارية
			0.556	3.05	30	أنثى	

:3.4

الفقرة / المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	الدلالة الإحصائية
تعتبر الوزارة عملية التنمية الادارية عملية مهمة	بين المجموعات	7.189	3	2.396	2.150	0.100
	داخــــــــل المجموعات	96.943	87	1.114		
	المجموع	104.132	90			
اهداف التنمية الادارية واضحة في الوزارة	بين المجموعات	8.085	3	2.695	2.994	0.035
	داخــــــــل المجموعات	79.219	88	0.900		
	المجموع	87.304	91			
تساهم التنمية الادارية بتنمية قدرات الموظفين	بين المجموعات	5.508	3	1.836	1.342	0.266
	داخــــــــل المجموعات	119.020	87	1.368		
	المجموع	124.527	90			
تقوم الوزارة بوضع برامج تدريبية تهدف الى التنمية الادارية	بين المجموعات	6.278	3	2.093	2.084	0.108
	داخــــــــل المجموعات	88.374	88	1.004		
	المجموع	94.652	91			
وجود وحدة تدريب في الوزارة تساعد على تطوير الموظفين	بين المجموعات	1.593	3	0.531	0.392	0.759
	داخــــــــل المجموعات	119.147	88	1.354		
	المجموع	120.739	91			
تهدف البرامج و الدورات التدريبية لتحقيق التنمية الادارية	بين المجموعات	10.989	3	3.663	2.614	0.056
	داخــــــــل المجموعات	123.315	88	1.401		
	المجموع	134.304	91			
تقوم وحدة التدريب بتقييم كل مرحلة من مراحل التدريب بصفة مستقلة	بين المجموعات	4.331	3	1.444	1.244	0.299
	داخــــــــل المجموعات	99.769	86	1.160		
	المجموع	104.100	89			
تقدم وحدة التدريب حوافز للموظفين لتنميتهم اداريا	بين المجموعات	6.063	3	2.021	1.622	0.190
	داخــــــــل المجموعات	108.376	87	1.246		
	المجموع	114.439	90			

0.506	0.783	1.119	3	3.356	بين المجموعات	يوجد مردودا ايجابيا على الموظف بعد تطبيقه لبرامج التنمية الادارية
		1.428	87	124.248	داخـل المجموعات	
			90	127.604	المجموع	
0.063	2.519	2.157	3	6.471	بين المجموعات	الاساليب الادارية المتبعة مطابقة لمتطلبات التنمية الادارية
		0.856	86	73.629	داخـل المجموعات	
			89	80.100	المجموع	
0.028	3.196	3.396	3	10.189	بين المجموعات	يوجد معايير معينه لتحديد الاحتياجات التدريبية للموظفين في الوزارة
		1.063	84	89.266	داخـل المجموعات	
			87	99.455	المجموع	
0.734	0.427	0.466	3	1.399	بين المجموعات	تعمم الفرص التدريبية على كافة الموظفين بدون استثناء
		1.092	86	93.890	داخـل المجموعات	
			89	95.289	المجموع	
0.240	1.429	1.764	3	5.293	بين المجموعات	تعمم الفرص التدريبية وفق شروط و حاجات معينة
		1.234	87	107.389	داخـل المجموعات	
			90	112.681	المجموع	
0.863	0.247	0.258	3	0.775	بين المجموعات	يوجد توافق بين متطلبات الوظيفة و الحاجة للتدريب عليها
		1.044	88	91.877	داخـل المجموعات	
			91	92.652	المجموع	
0.142	1.861	1.965	3	5.896	بين المجموعات	يوجد كوادر مؤهلة و مدربة في وحدات التدريب
		1.056	88	92.930	داخـل المجموعات	
			91	98.826	المجموع	
0.352	1.103	1.359	3	4.076	بين المجموعات	تعمل وحدة التدريب على تحديد التدريب الذي يتناسب مع الخدمات التي تقدمها الوزارة
		1.232	88	108.403	داخـل المجموعات	
			91	112.479	المجموع	
0.035	2.999	2.814	3	8.441	بين المجموعات	هنالك برامج مستمرة لتنمية المهارات الادارية للموظفين
		0.938	88	82.559	داخـل المجموعات	
			91	91.000	المجموع	

0.133	1.915	1.638	3	4.915	بين المجموعات	يجرى تعديل الثغرات في التدريب بعد مرحلة التقييم
		0.856	86	73.585	داخــــــــل المجموعات	
			89	78.500	المجموع	
0.117	2.021	2.132	3	6.395	بين المجموعات	يلتحق الموظف بالتدريب المتعلق بالبرنامج الذي يعمل به
		1.055	86	90.727	داخــــــــل المجموعات	
			89	97.122	المجموع	
0.473	0.844	0.933	3	2.798	بين المجموعات	هنالك توافق بين تدريب الموظفين و البرامج التي يقومون بها
		1.105	87	96.104	داخــــــــل المجموعات	
			90	98.902	المجموع	
0.188	1.632	2.599	3	7.798	بين المجموعات	الاعمال الروتينية تعيق عملية التنمية الادارية في الوزارة
		1.593	85	135.393	داخــــــــل المجموعات	
			88	143.191	المجموع	
0.025	3.261	3.239	3	9.718	بين المجموعات	تسعى الوزارة الى تحسين الاداء الاداري للموظفين فيها
		0.994	87	86.435	داخــــــــل المجموعات	
			90	96.153	المجموع	
0.114	2.043	2.524	3	7.573	بين المجموعات	تساهم وسائل التقييم الاداري في تحديد الاحتياجات التدريبية
		1.235	86	106.250	داخــــــــل المجموعات	
			89	113.823	المجموع	
0.146	1.840	2.269	3	6.807	بين المجموعات	يوجد تعليمات الى الموظفين لبل مجهود من اجل الارتقاء بمستوى الاداء الاداري
		1.233	87	107.303	داخــــــــل المجموعات	
			90	114.110	المجموع	
0.771	0.376	0.456	3	1.367	بين المجموعات	تحدد مهمات الموظف وفق مؤهلاته و تخصصه
		1.213	88	106.753	داخــــــــل المجموعات	
			91	108.120	المجموع	
0.572	0.671	0.907	3	2.722	بين المجموعات	المسمى الوظيفي يرتبط بدور الموظف في اداء مهامه
		1.352	86	116.267	داخــــــــل المجموعات	
			89	118.989	المجموع	
0.636	0.571	0.846	3	2.537	بين المجموعات	يفوض المسؤولين الصلاحيات للموظفين
		1.481	88	130.333	داخــــــــل المجموعات	
			91	132.870	المجموع	

0.760	0.390	0.379	3	1.137	بين المجموعات	يؤخذ بأراء الموظفين من اجل تحقيق التنمية الادارية
		0.972	87	84.533	داخــــــــل المجموعات	
			90	85.670	المجموع	
0.369	1.063	1.655	3	4.966	بين المجموعات	نمط القيادة في الوزارة يعيق عملية التنمية الادارية
		1.557	84	130.750	داخــــــــل المجموعات	
			87	135.716	المجموع	
0.165	1.739	2.175	3	6.524	بين المجموعات	تسعى الوزارة الى ادخال التكنولوجيا في عملية التنمية الادارية
		1.251	86	107.576	داخــــــــل المجموعات	
			89	114.100	المجموع	
0.151	1.813	1.679	3	5.038	بين المجموعات	تقوم الوزارة بالبحث عن نقاط الضعف و تعمل على التخلص منها
		0.926	85	78.737	داخــــــــل المجموعات	
			88	83.775	المجموع	
0.575	0.666	0.518	3	1.554	بين المجموعات	تتبنى الوزارة المبدعين في العمل و تعمل على تحفيزهم
		0.777	88	68.403	داخــــــــل المجموعات	
			91	69.957	المجموع	
0.473	0.846	0.857	3	2.571	بين المجموعات	يسمح للموظفين بإبداء آرائهم في مجال تطوير العمل
		1.014	87	88.176	داخــــــــل المجموعات	
			90	90.747	المجموع	
0.415	0.962	0.940	3	2.820	بين المجموعات	توفر الوزارة برامج تدريب متطورة تلبي حاجات العمل
		0.978	86	84.080	داخــــــــل المجموعات	
			89	86.900	المجموع	
0.346	1.118	1.124	3	3.372	بين المجموعات	تراعي الوزارة قدرات الموظفين عند توزيع المهام الوظيفية
		1.006	88	88.486	داخــــــــل المجموعات	
			91	91.859	المجموع	
0.453	0.884	1.440	3	4.319	بين المجموعات	تطبيق البيروقراطية يؤخر الدافعية لدى الموظفين
		1.629	86	140.081	داخــــــــل المجموعات	
			89	144.400	المجموع	
0.885	0.216	0.267	3	0.801	بين المجموعات	يوجد وصف وظيفي لكافة الوظائف في الوزارة
		1.237	88	108.883	داخــــــــل المجموعات	
			91	109.685	المجموع	
0.598	0.630	0.805	3	2.415	بين المجموعات	يوجد وصف وظيفي لمهام الوحدات في الوزارة
		1.278	88	112.488	داخــــــــل المجموعات	
			91	114.902	المجموع	

0.038	2.928	2.379	3	7.137	بين المجموعات	يوجد ترابط و تناسق بين اهداف الوحدات الادارية في الوزارة
		0.813	87	70.688	داخـل	
			90	77.824	المجموع	
0.459	0.872	0.824	3	2.472	بين المجموعات	عمليات التنمية الادارية بحاجة الى دعم مالي
		0.945	88	83.180	داخـل	
			91	85.652	المجموع	
0.169	1.720	1.877	3	5.632	بين المجموعات	عدم رصد موازنات يعيق من نجاح التنمية الادارية
		1.092	88	96.053	داخـل	
			91	101.685	المجموع	
0.057	2.598	4.054	3	12.163	بين المجموعات	تستطيع الوزارة النهوض بالتنمية الادارية بدون تكاليف مالية
		1.560	88	137.315	داخـل	
			91	149.478	المجموع	
0.447	0.895	1.044	3	3.132	بين المجموعات	القـوانين و التشريعات تساعد على تعزيز التنمية الادارية
		1.166	87	101.483	داخـل	
			90	104.615	المجموع	
0.158	1.776	2.225	3	6.676	بين المجموعات	يقدم الموظف الخدمة للجمهور برغبة وتقان
		1.253	87	108.994	داخـل	
			90	115.670	المجموع	
0.435	0.920	0.944	3	2.833	بين المجموعات	الموظف الذي يحصل على تدريب في العمل يحسن من ادائه في تقديم الخدمات
		1.026	87	89.277	داخـل	
			90	92.110	المجموع	
0.579	0.660	0.860	3	2.580	بين المجموعات	التقييم و الرقابة يساهمان في تطوير جودة الخدمات
		1.303	86	112.042	داخـل	
			89	114.622	المجموع	
0.187	1.635	2.479	3	7.436	بين المجموعات	النظـام البيروقراطي الفعال يساهم في تحسين جودة الخدمات للجمهور
		1.516	87	131.861	داخـل	
			90	139.297	المجموع	
0.106	2.101	2.824	3	8.471	بين المجموعات	يشعر الموظف بالاستياء لعدم تقديم الخدمات بصورة سليمة
		1.344	88	118.257	داخـل	
			91	126.728	المجموع	
0.017	3.647	1.111	3	3.333	بين المجموعات	واقع التنمية الإدارية
		0.305	60	18.281	داخـل	
			63	21.614	المجموع	

:(4.4)

الدالة الإحصائية	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	الفقرة / المجال
0.435	0.840	0.993	2	1.986	بين المجموعات	تعتبر الوزارة عملية التنمية الادارية عملية مهمة
		1.182	86	101.632	داخل المجموعات	
			88	103.618	المجموع	
0.767	0.266	0.261	2	0.523	بين المجموعات	اهداف التنمية الادارية واضحة في الوزارة
		0.984	87	85.577	داخل المجموعات	
			89	86.100	المجموع	
0.647	0.438	0.615	2	1.229	بين المجموعات	تساهم التنمية الادارية بتنمية قدرات الموظفين
		1.403	86	120.681	داخل المجموعات	
			88	121.910	المجموع	
0.508	0.683	0.727	2	1.454	بين المجموعات	تقوم الوزارة بوضع برامج تدريبية تهدف الى التنمية الادارية
		1.064	87	92.601	داخل المجموعات	
			89	94.056	المجموع	
0.953	0.048	0.067	2	0.134	بين المجموعات	وجود وحدة تدريب في الوزارة تساعد على تطوير الموظفين
		1.385	87	120.488	داخل المجموعات	
			89	120.622	المجموع	
0.861	0.149	0.229	2	0.457	بين المجموعات	تهدف البرامج و الدورات التدريبية لتحقيق التنمية الادارية
		1.530	87	133.143	داخل المجموعات	
			89	133.600	المجموع	
0.252	1.401	1.659	2	3.318	بين المجموعات	تقوم وحدة التدريب بتقييم كل مرحلة من مراحل التدريب بصفة مستقلة
		1.184	85	100.671	داخل المجموعات	
			87	103.989	المجموع	
0.638	0.452	0.585	2	1.170	بين المجموعات	تقدم وحدة التدريب حوافز للموظفين لتنميتهم اداريا
		1.294	87	112.619	داخل المجموعات	
			89	113.789	المجموع	
0.971	0.030	0.027	2	0.054	بين المجموعات	الاساليب الادارية المتبعة مطابقة لمتطلبات التنمية الادارية
		0.915	85	77.764	داخل المجموعات	
			87	77.818	المجموع	
0.826	0.192	0.228	2	0.457	بين المجموعات	يوجد معايير معينه لتحديد الاحتياجات التدريبية للموظفين في الوزارة
		1.191	83	98.846	داخل المجموعات	
			85	99.303	المجموع	

0.798	0.227	0.251	2	0.501	بين المجموعات	تعمم الفرص التدريبية على كافة الموظفين دون استثناء
		1.105	85	93.942	داخل المجموعات	
			87	94.443	المجموع	
0.432	0.846	1.083	2	2.166	بين المجموعات	تعمم الفرص التدريبية وفق شروط و حاجات معينة
		1.279	86	110.014	داخل المجموعات	
			88	112.180	المجموع	
0.833	0.183	0.194	2	0.388	بين المجموعات	يوجد توافق بين متطلبات الوظيفة و الحاجة للتدريب عليها
		1.059	87	92.101	داخل المجموعات	
			89	92.489	المجموع	
0.746	0.295	0.331	2	0.662	بين المجموعات	يوجد كوادر مؤهلة ومدربة في وحدات التدريب
		1.123	87	97.738	داخل المجموعات	
			89	98.400	المجموع	
0.923	0.08	0.102	2	0.203	بين المجموعات	تعمل وحدة التدريب على تحديد التدريب الذي يتناسب مع الخدمات التي تقدمها الوزارة
		1.273	87	110.786	داخل المجموعات	
			89	110.989	المجموع	
0.846	0.167	0.173	2	0.346	بين المجموعات	هنالك برامج مستمرة لتنمية المهارات الادارية للموظفين
		1.036	87	90.143	داخل المجموعات	
			89	90.489	المجموع	
0.624	0.475	0.431	2	0.862	بين المجموعات	يجرى تعديل الثغرات في التدريب بعد مرحلة التقييم
		0.907	85	77.127	داخل المجموعات	
			87	77.989	المجموع	
0.307	1.196	1.311	2	2.621	بين المجموعات	يلتحق الموظف بالتدريب المتعلق بالبرنامج الذي يعمل به
		1.096	85	93.151	داخل المجموعات	
			87	95.772	المجموع	
0.060	2.916	3.14	2	6.20	بين المجموعات	هنالك توافق بين تدريب الموظفين و البرامج التي يقومون بها
		1.077	86	92.597	داخل المجموعات	
			88	98.797	المجموع	
0.748	0.291	0.485	2	0.969	بين المجموعات	الاعمال الروتينية تعيق عملية التنمية الادارية في الوزارة
		1.667	84	140.019	داخل المجموعات	
			86	140.988	المجموع	

0.426	0.861	0.918	2	1.837	بين المجموعات	تسعى الوزارة الى تحسين الاداء الاداري للموظفين فيها
		1.067	87	92.786	داخل المجموعات	
			89	94.623	المجموع	
0.851	0.162	0.213	2	0.426	بين المجموعات	تساهم وسائل التقييم الاداري في تحديد الاحتياجات التدريبية
		1.317	85	111.937	داخل المجموعات	
			87	112.363	المجموع	
0.822	0.196	0.257	2	0.513	بين المجموعات	يوجد تعليمات الى الموظفين لبذل مجهود من اجل الارتقاء بمستوى الاداء الاداري
		1.307	86	112.363	داخل المجموعات	
			88	112.876	المجموع	
0.474	0.752	0.9	2	1.801	بين المجموعات	تحدد مهمات الموظف وفق مؤهلاته و تخصصه
		1.197	87	104.155	داخل المجموعات	
			89	105.956	المجموع	
0.513	0.673	0.916	2	1.832	بين المجموعات	المسمى الوظيفي يرتبط بدور الموظف في اداء مهامه
		1.36	85	115.623	داخل المجموعات	
			87	117.455	المجموع	
0.064	2.835	4.048	2	8.096	بين المجموعات	يفوض المسؤولون الصلاحيات للموظفين
		1.428	87	124.226	داخل المجموعات	
			89	132.322	المجموع	
0.399	0.928	0.893	2	1.786	بين المجموعات	يؤخذ بأراء الموظفين من اجل تحقيق التنمية الادارية
		0.963	86	82.776	داخل المجموعات	
			88	84.562	المجموع	
0.838	0.177	0.278	2	0.556	بين المجموعات	نمط القيادة في الوزارة يعيق عملية التنمية الادارية
		1.572	83	130.467	داخل المجموعات	
			85	131.023	المجموع	
0.783	0.245	0.327	2	0.654	بين المجموعات	تسعى الوزارة الى ادخال التكنولوجيا في عملية التنمية الادارية
		1.333	85	113.335	داخل المجموعات	
			87	113.989	المجموع	
0.974	0.027	0.026	2	0.053	بين المجموعات	تقوم الوزارة بالبحث عن نقاط الضعف وتعمل على التخلص منها
		0.991	84	83.212	داخل المجموعات	
			86	83.265	المجموع	
0.616	0.487	0.375	2	0.751	بين المجموعات	تتبنى الوزارة المبدعين في العمل و تعمل على تحفيزهم
		0.771	87	67.071	داخل المجموعات	
			89	67.822	المجموع	

0.422	0.871	0.896	2	1.793	بين المجموعات	يسمح للموظفين بإبداء آرائهم في مجال تطوير العمل
		1.029	86	88.454	داخل المجموعات	
			88	90.247	المجموع	
0.277	1.303	1.280	2	2.560	بين المجموعات	توفر الوزارة برامج تدريب متطورة تلبي حاجات العمل
		0.983	85	83.520	داخل المجموعات	
			87	86.080	المجموع	
0.339	1.095	1.119	2	2.239	بين المجموعات	تراعي الوزارة قدرات الموظفين عند توزيع المهام الوظيفية
		1.022	87	88.917	داخل المجموعات	
			89	91.156	المجموع	
0.434	0.842	1.397	2	2.794	بين المجموعات	تطبيق البيروقراطية يؤخر الدافعية لدى الموظفين
		1.659	85	141.024	داخل المجموعات	
			87	143.818	المجموع	
0.351	1.060	1.289	2	2.579	بين المجموعات	يوجد وصف وظيفي لكافة الوظائف في الوزارة
		1.216	87	105.821	داخل المجموعات	
			89	108.400	المجموع	
0.896	0.110	0.143	2	0.287	بين المجموعات	يوجد وصف وظيفي لمهام الوحدات في الوزارة
		1.305	87	113.536	داخل المجموعات	
			89	113.823	المجموع	
0.453	0.800	0.704	2	1.409	بين المجموعات	يوجد ترابط و تناسق بين اهداف الوحدات الادارية في الوزارة
		0.88	86	75.715	داخل المجموعات	
			88	77.124	المجموع	
0.811	0.210	0.2	2	0.401	بين المجموعات	عمليات التنمية الادارية بحاجة الى دعم مالي
		0.956	87	83.155	داخل المجموعات	
			89	83.556	المجموع	
0.984	0.016	0.018	2	0.037	بين المجموعات	عدم رصد موازنات يعيق من نجاح التنمية الادارية
		1.154	87	100.363	داخل المجموعات	
			89	100.400	المجموع	
0.871	0.138	0.234	2	0.467	بين المجموعات	تستطيع الوزارة النهوض بالتنمية الادارية بدون تكاليف مالية
		1.688	87	146.821	داخل المجموعات	
			89	147.288	المجموع	
0.547	0.607	0.725	2	1.450	بين المجموعات	القوانين و التشريعات تساعد على تعزيز التنمية الادارية
		1.195	86	102.73	داخل المجموعات	
			88	104.18	المجموع	
0.574	0.558	0.740	2	1.480	بين المجموعات	يقدم الموظف الخدمة للجمهور برغبة وتفاني
		1.326	86	114.048	داخل المجموعات	
			88	115.528	المجموع	

0.383	0.97	1.007	2	2.014	بين المجموعات	الموظف الذي يحصل على تدريب في العمل يحسن من ادائه في تقديم الخدمات
		1.038	86	89.267	داخل المجموعات	
			88	91.281	المجموع	
0.308	1.195	1.558	2	3.116	بين المجموعات	التقييم و الرقابة يساهمان في تطوير جودة الخدمات
		1.304	85	110.872	داخل المجموعات	
			87	113.989	المجموع	
0.068	2.774	4.221	2	8.441	بين المجموعات	النظام البيروقراطي الفعال يساهم في تحسين جودة الخدمات للجمهور
		1.521	86	130.840	داخل المجموعات	
			88	139.281	المجموع	
0.497	0.704	0.995	2	1.989	بين المجموعات	يشعر الموظف بالاستياء لعدم تقديم الخدمات بصورة سليمة
		1.413	87	122.911	داخل المجموعات	
			89	124.9	المجموع	
0.387	0.964	0.336	2	0.671	بين المجموعات	واقع التنمية الإدارية
		0.348	60	20.895	داخل المجموعات	
			62	21.567	المجموع	

:5.4

الدلالة الإحصائية	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	الفقرة / المجال
0.077	2.365	2.593	3	7.780	بين المجموعات	تعتبر الوزارة عملية التنمية الادارية عملية مهمة
		1.097	86	94.320	داخل المجموعات	
			89	102.100	المجموع	
0.659	0.536	0.523	3	1.570	بين المجموعات	اهداف التنمية الادارية واضحة في الوزارة
		0.976	87	84.892	داخل المجموعات	
			90	86.462	المجموع	
0.038	2.926	3.657	3	10.971	بين المجموعات	تساهم التنمية الادارية بتنمية قدرات الموظفين
		1.250	86	107.484	داخل المجموعات	
			89	118.456	المجموع	
0.044	2.812	2.701	3	8.104	بين المجموعات	تقوم الوزارة بوضع برامج تدريبية تهدف الى التنمية الادارية
		0.961	87	83.566	داخل المجموعات	
			90	91.670	المجموع	
0.122	1.985	2.512	3	7.536	بين المجموعات	وجود وحدة تدريب في الوزارة تساعد على تطوير الموظفين
		1.265	87	110.069	داخل المجموعات	
			90	117.604	المجموع	

0.063	2.519	3.510	3	10.530	بين المجموعات	تهدف البرامج و الدورات التدريبية لتحقيق التنمية الادارية
		1.393	87	121.229	داخل المجموعات	
			90	131.758	المجموع	
0.510	0.777	0.882	3	2.645	بين المجموعات	تقوم وحدة التدريب بتقييم كل مرحلة من مراحل التدريب بصفة مستقلة
		1.134	85	96.411	داخل المجموعات	
			88	99.056	المجموع	
0.254	1.382	1.753	3	5.260	بين المجموعات	تقدم وحدة التدريب حوافز للموظفين لتنميتهم اداريا
		1.269	86	109.140	داخل المجموعات	
			89	114.400	المجموع	
0.115	2.033	2.816	3	8.449	بين المجموعات	يوجد مردود ايجابيا يعود على الموظف بعد تطبيقه لبرامج التنمية الادارية
		1.385	86	119.151	داخل المجموعات	
			89	127.600	المجموع	
0.942	0.130	0.121	3	0.364	بين المجموعات	الاساليب الادارية المتبعة مطابقة لمتطلبات التنمية الادارية
		0.936	85	79.546	داخل المجموعات	
			88	79.910	المجموع	
0.538	0.728	0.806	3	2.417	بين المجموعات	يوجد معايير معينه لتحديد الاحتياجات التدريبية للموظفين في الوزارة
		1.106	83	91.812	داخل المجموعات	
			86	94.229	المجموع	
0.552	0.704	0.701	3	2.103	بين المجموعات	تعمم الفرص التدريبية على كافة الموظفين دون استثناء
		0.995	85	84.616	داخل المجموعات	
			88	86.719	المجموع	
0.136	1.895	2.284	3	6.852	بين المجموعات	تعمم الفرص التدريبية وفق شروط و حاجات معينة
		1.205	86	103.637	داخل المجموعات	
			89	110.489	المجموع	
0.350	1.109	1.118	3	3.353	بين المجموعات	يوجد توافق بين متطلبات الوظيفة و الحاجة للتدريب عليها
		1.007	87	87.636	داخل المجموعات	
			90	90.989	المجموع	
0.028	3.167	3.164	3	9.492	بين المجموعات	يوجد كوادر مؤهلة و مدربة في وحدات التدريب
		0.999	87	86.926	داخل المجموعات	
			90	96.418	المجموع	

0.568	0.678	0.845	3	2.536	بين المجموعات	تعمل وحدة التدريب على تحديد التدريب الذي يتناسب مع الخدمات التي تقدمها الوزارة
		1.247	87	108.497	داخل المجموعات	
			90	111.033	المجموع	
0.180	1.668	1.645	3	4.935	بين المجموعات	هنالك برامج مستمرة لتنمية المهارات الادارية للموظفين
		0.986	87	85.812	داخل المجموعات	
			90	90.747	المجموع	
0.176	1.685	1.453	3	4.358	بين المجموعات	يجرى تعديل الثغرات في التدريب بعد مرحلة التقييم
		0.862	86	74.142	داخل المجموعات	
			89	78.500	المجموع	
0.273	1.320	1.421	3	4.263	بين المجموعات	يلتحق الموظف بالتدريب المتعلق بالبرنامج الذي يعمل به
		1.077	85	91.535	داخل المجموعات	
			88	95.798	المجموع	
0.373	1.055	1.155	3	3.466	بين المجموعات	هنالك توافق بين تدريب الموظفين و البرامج التي يقومون بها
		1.095	86	94.189	داخل المجموعات	
			89	97.655	المجموع	
0.759	0.392	0.652	3	1.955	بين المجموعات	الاعمال الروتينية تعيق عملية التنمية الادارية في الوزارة
		1.661	84	139.488	داخل المجموعات	
			87	141.443	المجموع	
0.049	2.719	2.732	3	8.197	بين المجموعات	تسعى الوزارة الى تحسين الاداء الاداري للموظفين فيها
		1.005	86	86.425	داخل المجموعات	
			89	94.622	المجموع	
0.738	0.421	0.549	3	1.647	بين المجموعات	تساهم وسائل التقييم الاداري في تحديد الاحتياجات التدريبية
		1.304	85	110.825	داخل المجموعات	
			88	112.472	المجموع	
0.518	0.762	0.975	3	2.924	بين المجموعات	يوجد تعليمات الى الموظفين لبلذل مجهود من اجل الارتقاء بمستوى الاداء الاداري
		1.279	86	109.965	داخل المجموعات	
			89	112.889	المجموع	
0.204	1.564	1.841	3	5.523	بين المجموعات	تحدد مهمات الموظف وفق مؤهلاته و تخصصه
		1.177	87	102.433	داخل المجموعات	
			90	107.956	المجموع	
0.577	0.663	0.895	3	2.685	بين المجموعات	المسمى الوظيفي يرتبط بدور الموظف في اداء مهامه
		1.351	85	114.820	داخل المجموعات	
			88	117.505	المجموع	

0.020	3.457	4.620	3	13.859	بين المجموعات	يفوض المسؤولون الصلاحيات للموظفين
		1.336	87	116.251	داخل المجموعات	
			90	130.110	المجموع	
0.111	2.061	1.914	3	5.741	بين المجموعات	يؤخذ بأراء الموظفين من اجل تحقيق التنمية الادارية
		0.929	86	79.859	داخل المجموعات	
			89	85.600	المجموع	
0.461	0.868	1.376	3	4.129	بين المجموعات	نمط القيادة في الوزارة يعيق عملية التنمية الادارية
		1.585	83	131.549	داخل المجموعات	
			86	135.678	المجموع	
0.326	1.170	1.488	3	4.464	بين المجموعات	تسعى الوزارة الى ادخال التكنولوجيا في عملية التنمية الادارية
		1.272	85	108.098	داخل المجموعات	
			88	112.562	المجموع	
0.483	0.826	0.797	3	2.392	بين المجموعات	تقوم الوزارة بالبحث عن نقاط الضعف و تعمل على التخلص منها
		0.965	84	81.051	داخل المجموعات	
			87	83.443	المجموع	
0.118	2.017	1.516	3	4.548	بين المجموعات	تتبنى الوزارة المبدعين في العمل و تعمل على تحفيزهم
		0.752	87	65.408	داخل المجموعات	
			90	69.956	المجموع	
0.738	0.422	0.427	3	1.282	بين المجموعات	يسمح للموظفين بإبداء آرائهم في مجال تطوير العمل
		1.014	86	87.174	داخل المجموعات	
			89	88.456	المجموع	
0.103	2.123	2.010	3	6.030	بين المجموعات	توفر الوزارة برامج تدريب متطورة تلبي حاجات العمل
		0.947	85	80.465	داخل المجموعات	
			88	80.465	المجموع	
0.079	2.337	2.283	3	6.848	بين المجموعات	تراعى الوزارة قدرات الموظفين عند توزيع المهام الوظيفية
		0.977	87	84.976	داخل المجموعات	
			90	91.824	المجموع	
0.355	1.097	1.791	3	5.374	بين المجموعات	تطبيق البيروقراطية يؤخر الدافعية لدى الموظفين
		1.632	85	138.738	داخل المجموعات	
			88	144.112	المجموع	
0.073	2.407	2.801	3	8.404	بين المجموعات	يوجد وصف وظيفي لكافة الوظائف في الوزارة
		1.164	87	101.267	داخل المجموعات	
			90	109.671	المجموع	
0.056	2.619	3.172	3	9.517	بين المجموعات	يوجد وصف وظيفي لمهام الوحدات في الوزارة
		1.211	87	105.384	داخل المجموعات	
			90	114.901	المجموع	
0.024	3.295	2.560	3	7.681	بين المجموعات	يوجد ترابط و تناسق بين اهداف الوحدات الادارية في الوزارة
		0.777	86	66.819	داخل المجموعات	
			89	74.500	المجموع	
0.498	0.799	0.760	3	2.279	بين المجموعات	عمليات التنمية الادارية بحاجة الى دعم مالي
		0.951	87	82.754	داخل المجموعات	
			90	85.033	المجموع	
0.948	0.119	0.138	3	0.414	بين المجموعات	عدم رصد موازنات يعيق من نجاح التنمية الادارية
		1.155	87	100.487	داخل المجموعات	
			90	100.901	المجموع	

0.876	0.229	0.389	3	1.167	بين المجموعات	تستطيع الوزارة النهوض بالتنمية الادارية بدون تكاليف مالية
		1.699	87	147.822	داخل المجموعات	
			90	148.989	المجموع	
0.411	0.969	1.114	3	3.343	بين المجموعات	القوانين و التشريعات تساعد على تعزيز التنمية الادارية
		1.150	86	98.879	داخل المجموعات	
			89	102.222	المجموع	
0.592	0.639	0.840	3	2.521	بين المجموعات	يقدم الموظف الخدمة للجمهور برغبة وتفان
		1.315	86	113.079	داخل المجموعات	
			89	115.600	المجموع	
0.811	0.320	0.338	3	1.015	بين المجموعات	الموظف الذي يحصل على تدريب في العمل يحسن من ادائه في تقديم الخدمات
		1.059	86	91.085	داخل المجموعات	
			89	92.100	المجموع	
0.146	1.838	2.172	3	6.516	بين المجموعات	التقييم و الرقابة يساهمان في تطوير جودة الخدمات
		1.182	85	100.428	داخل المجموعات	
			88	106.944	المجموع	
0.357	1.093	1.651	3	4.953	بين المجموعات	النظام البيروقراطي الفعال يساهم في تحسين جودة الخدمات للجمهور
		1.511	86	129.936	داخل المجموعات	
			89	134.889	المجموع	
0.657	0.538	0.763	3	2.290	بين المجموعات	يشعر الموظف بالاستياء من عدم تقديم الخدمات بصورة سليمة
		1.417	87	123.315	داخل المجموعات	
			90	125.605	المجموع	
0.563	0.688	0.240	3	0.719	بين المجموعات	واقع التنمية الإدارية
		0.348	60	20.895	داخل المجموعات	
			63	21.614	المجموع	

:6.4

الدفرة / المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	الدلالة الإحصائية
تعتبر الوزارة عملية التنمية الادارية عملية مهمة	بين المجموعات	7.693	6	1.282	1.117	0.360
	داخل المجموعات	96.439	84	1.148		
	المجموع	104.132	90			
اهداف التنمية الادارية واضحة في الوزارة	بين المجموعات	10.820	6	1.803	2.004	0.074
	داخل المجموعات	76.485	85	0.900		
	المجموع	87.305	91			
تساهم التنمية الادارية بتنمية قدرات الموظفين	بين المجموعات	17.254	6	2.876	2.252	0.046
	داخل المجموعات	107.273	84	1.277		
	المجموع	124.527	90			

0.026	2.543	2.401	6	14.404	بين المجموعات	تقوم الوزارة بوضع برامج تدريبية تهدف الى التنمية الادارية
		0.944	85	80.248	داخل المجموعات	
			91	94.652	المجموع	
0.391	1.063	1.405	6	8.431	بين المجموعات	وجود وحدة تدريب في الوزارة تساعد على تطوير الموظفين
		1.321	85	112.308	داخل المجموعات	
			91	120.739	المجموع	
0.092	1.892	2.637	6	15.822	بين المجموعات	تهدف البرامج و الدورات التدريبية لتحقيق التنمية الادارية
		1.394	85	118.482	داخل المجموعات	
			91	134.304	المجموع	
0.094	1.878	2.074	6	12.443	بين المجموعات	تقوم وحدة التدريب بتقييم كل مرحلة من مراحل التدريب بصفة مستقلة
		1.104	83	91.657	داخل المجموعات	
			89	104.100	المجموع	
0.000	6.318	5.931	6	35.584	بين المجموعات	تقدم وحدة التدريب حوافز للموظفين لتنميتهم اداريا
		0.939	84	78.855	داخل المجموعات	
			90	114.439	المجموع	
0.027	2.521	3.245	6	19.469	بين المجموعات	يوجد مردود ايجابيا يعود على الموظف بعد تطبيقه لبرامج التنمية الادارية
		1.287	84	108.135	داخل المجموعات	
			90	127.604	المجموع	
0.469	0.943	0.852	6	5.111	بين المجموعات	الاساليب الادارية المتبعة مطابقة لمتطلبات التنمية الادارية
		0.903	83	74.989	داخل المجموعات	
			89	80.100	المجموع	
0.140	1.665	1.820	6	10.922	بين المجموعات	يوجد معايير معينه لتحديد الاحتياجات التدريبية للموظفين في الوزارة
		1.093	81	88.533	داخل المجموعات	
			87	99.455	المجموع	
0.092	1.889	1.908	6	11.446	بين المجموعات	تعمم الفرص التدريبية على كافة الموظفين دون استثناء
		1.010	83	83.843	داخل المجموعات	
			89	95.289	المجموع	
0.029	2.487	2.832	6	16.995	بين المجموعات	تعمم الفرص التدريبية وفق شروط و حاجات معينة
		1.139	84	95.686	داخل المجموعات	
			90	112.681	المجموع	
0.523	0.866	0.890	6	5.340	بين المجموعات	يوجد توافق بين متطلبات الوظيفة و الحاجة للتدريب عليها
		1.027	85	87.312	داخل المجموعات	
			91	92.652	المجموع	

0.251	1.333	1.417	6	8.500	بين المجموعات	يوجد كوادر مؤهلة ومدربة في وحدات التدريب
		1.063	85	90.326	داخل المجموعات	
			91	98.826	المجموع	
0.140	1.663	1.970	6	11.820	بين المجموعات	تعمل وحدة التدريب على تحديد التدريب الذي يتناسب مع الخدمات التي تقدمها الوزارة
		1.184	85	100.659	داخل المجموعات	
			91	112.479	المجموع	
0.029	2.446	2.233	6	13.397	بين المجموعات	هنالك برامج مستمرة لتنمية المهارات الادارية للموظفين
		0.913	85	77.603	داخل المجموعات	
			91	91.000	المجموع	
0.031	2.449	1.968	6	11.807	بين المجموعات	يجرى تعديل الثغرات في التدريب بعد مرحلة التقييم
		0.804	83	66.693	داخل المجموعات	
			89	78.5	المجموع	
0.031	3.479	3.253	6	19.516	بين المجموعات	يلتحق الموظف بالتدريب المتعلق بالبرنامج الذي يعمل به
		0.935	83	77.607	داخل المجموعات	
			89	97.123	المجموع	
0.004	2.407	2.418	6	14.510	بين المجموعات	هنالك توافق بين تدريب الموظفين و البرامج التي يقومون بها
		1.005	84	84.391	داخل المجموعات	
			90	98.901	المجموع	
0.977	0.197	0.339	6	2.035	بين المجموعات	الاعمال الروتينية تعيق عملية التنمية الادارية في الوزارة
		1.721	82	141.156	داخل المجموعات	
			88	143.191	المجموع	
0.143	1.654	1.693	6	10.158	بين المجموعات	تسعى الوزارة الى تحسين الاداء الاداري للموظفين فيها
		1.024	84	85.996	داخل المجموعات	
			90	96.154	المجموع	
0.054	2.170	2.573	6	15.436	بين المجموعات	تساهم وسائل التقييم الاداري في تحديد الاحتياجات التدريبية
		1.185	83	98.387	داخل المجموعات	
			89	113.823	المجموع	
0.079	1.970	2.346	6	14.077	بين المجموعات	يوجد تعليمات الى الموظفين لبذل مجهود من اجل الارتقاء بمستوى الاداء الاداري
		1.191	84	100.033	داخل المجموعات	
			90	114.110	المجموع	
0.012	2.923	3.082	6	18.490	بين المجموعات	تحدد مهمات الموظف وفق مؤهلاته و تخصصه
		1.054	85	89.629	داخل المجموعات	
			91	108.119	المجموع	
0.090	1.902	2.397	6	14.380	بين المجموعات	المسمى الوظيفي يرتبط بدور الموظف في اداء مهامه
		1.260	83	104.609	داخل المجموعات	
			89	118.989	المجموع	

0.035	2.394	3.201	6	19.207	بين المجموعات	يفوض المسؤولون الصلاحيات للموظفين
		1.337	85	113.663	داخل المجموعات	
			91	132.870	المجموع	
0.085	1.934	1.733	6	10.399	بين المجموعات	يؤخذ بأراء الموظفين من اجل تحقيق التنمية الادارية
		0.896	84	75.271	داخل المجموعات	
			90	85.670	المجموع	
0.965	0.233	0.384	6	2.306	بين المجموعات	نمط القيادة في الوزارة يعيق عملية التنمية الادارية
		1.647	81	133.410	داخل المجموعات	
			87	135.716	المجموع	
0.642	0.710	0.929	6	5.572	بين المجموعات	تسعى الوزارة الى ادخال التكنولوجيا في عملية التنمية الادارية
		1.308	83	108.528	داخل المجموعات	
			89	114.100	المجموع	
0.121	1.743	1.579	6	9.475	بين المجموعات	تقوم الوزارة بالبحث عن نقاط الضعف و تعمل على التخلص منها
		0.906	82	74.300	داخل المجموعات	
			88	83.775	المجموع	
0.072	2.015	1.452	6	8.713	بين المجموعات	تتبنى الوزارة المبدعين في العمل و تعمل على تحفيزهم
		0.721	85	61.244	داخل المجموعات	
			91	69.957	المجموع	
0.083	1.944	1.844	6	11.067	بين المجموعات	يسمح للموظفين بابداء آرائهم في مجال تطوير العمل
		0.949	84	79.681	داخل المجموعات	
			90	90.748	المجموع	
0.043	2.286	2.054	6	12.322	بين المجموعات	توفر الوزارة برامج تدريب متطورة تلبي حاجات العمل
		0.899	83	74.578	داخل المجموعات	
			89	86.900	المجموع	
0.046	2.247	2.096	6	12.576	بين المجموعات	تراعي الوزارة قدرات الموظفين عند توزيع المهام الوظيفية
		0.933	85	79.282	داخل المجموعات	
			91	91.858	المجموع	
0.029	2.492	3.674	6	22.041	بين المجموعات	تطبيق البيروقراطية يؤخر الدافعية لدى الموظفين
		1.474	83	122.359	داخل المجموعات	
			89	144.400	المجموع	
0.503	0.894	1.085	6	6.509	بين المجموعات	يوجد وصف وظيفي لكافة الوظائف في الوزارة
		1.214	85	103.176	داخل المجموعات	
			91	109.685	المجموع	
0.236	1.369	1.688	6	10.127	بين المجموعات	يوجد وصف وظيفي لمهام الوحدات في الوزارة
		1.233	85	104.775	داخل المجموعات	
			91	114.902	المجموع	
0.017	2.756	2.134	6	12.801	بين المجموعات	يوجد ترابط و تناسق بين اهداف الوحدات الادارية في الوزارة
		0.774	84	65.023	داخل المجموعات	
			90	77.824	المجموع	
0.399	1.050	0.985	6	5.908	بين المجموعات	عمليات التنمية الادارية بحاجة الى دعم مالي
		0.938	85	79.744	داخل المجموعات	
			91	85.652	المجموع	
0.264	1.304	1.428	6	8.568	بين المجموعات	عدم رصد موازنات يعيق من نجاح التنمية الادارية
		1.095	85	93.117	داخل المجموعات	
			91	101.685	المجموع	

0.424	1.010	1.658	6	9.947	بين المجموعات	تستطيع الوزارة النهوض بالتنمية الادارية بدون تكاليف مالية
		1.642	85	139.532	داخل المجموعات	
			91	149.479	المجموع	
0.406	1.040	1.206	6	7.234	بين المجموعات	القوانين و التشريعات تساعد على تعزيز التنمية الادارية
		1.159	84	97.382	داخل المجموعات	
			90	104.616	المجموع	
0.086	1.928	2.334	6	14.002	بين المجموعات	يقدم الموظف الخدمة للجمهور برغبة وتفاني
		1.210	84	101.669	داخل المجموعات	
			90	115.671	المجموع	
0.300	1.228	1.238	6	7.426	بين المجموعات	الموظف الذي يحصل على تدريب في العمل يحسن من ادائه في تقديم الخدمات
		1.008	84	84.684	داخل المجموعات	
			90	92.11	المجموع	
0.062	2.097	2.515	6	15.090	بين المجموعات	التقييم و الرقابة يساهمان في تطوير جودة الخدمات
		1.199	83	99.532	داخل المجموعات	
			89	114.622	المجموع	
0.049	2.215	3.172	6	19.032	بين المجموعات	النظام البيروقراطي الفعال يساهم في تحسين جودة الخدمات للجمهور
		1.432	84	120.265	داخل المجموعات	
			90	139.297	المجموع	
0.869	0.412	0.597	6	3.583	بين المجموعات	يشعر الموظف بالاستياء لعدم تقديم الخدمات بصورة سليمة
		1.449	85	123.145	داخل المجموعات	
			91	126.728	المجموع	
0.018	2.804	0.821	6	4.925	بين المجموعات	واقع التنمية الإدارية
		0.293	57	16.689	داخل المجموعات	
		1.282	6	7.693	المجموع	

:7.4

الرقم	الفقرة / المجال	درجة منخفضة جداً	درجة منخفضة	درجة متوسطة	درجة عالية	درجة عالية جداً	المتوسط	الانحراف المعياري
1	يمتلك الموظف المعرفة الكافية بدوره بالعمل	0	0	9.6	66.1	24.3	4.15	0.566
2	يتلمس الموظف احتياجات الفئة المستفيدة	0	2.7	13.3	70.7	13.3	3.95	0.610
3	تؤثر الثقة بين الموظف والمستفيد و الموظف على جودة الخدمات	0	1.8	19.5	50.4	28.3	4.05	0.742
4	يتم الحصول على الخدمة في جميع اوقات الدوام الرسمي	0	0	15.9	49.6	34.5	4.19	0.689

0.747	4.18	37.7	43.9	17.5	0.9	0	هنالك صدق في مواعيد تقديم الخدمات	5
0.690	4.10	29.1	51.8	19.1	0	0	تعطى الخدمة الوقت الكافي اثناء تقديمها	6
0.747	3.95	23.5	49.6	25.2	1.7	0	هنالك سهولة في طريقة تقديم الخدمة من قبل الموظف	7
0.700	3.97	21.7	53.9	23.5	0.9	0	يوجد تبسيط في اسلوب الحديث اثناء تقديم الخدمة من قبل الموظف	8
0.770	3.61	12.3	42	40.4	5.3	0	يتم مراعاة ظروف المستفيد الثقافية اثناء تقديم الخدمات من قبل الموظف	9
0.861	3.70	19.3	37.7	37.7	4.4	0.9	يتم مراعاة ظروف المستفيد الاجتماعية اثناء تقديم الخدمات من قبل الموظف	10
0.699	4.14	30.4	54.8	13	1.8	0	يعطي الموظف الوقت الكافي للمستفيد في عرض قضيته .	11
0.564	4.43	46.5	50	3.5	0	0	هنالك توضيح لحدود الخدمة المقدمة للفئة المستفيدة من قبل الموظف	12
0.563	4.35	39.1	56.5	4.4	0	0	هنالك مصداقية بين المنتفع و الموظف بحدود الخدمة المقدمة	13
0.495	4.66	66.6	32.5	0.9	0	0	يتم توضيح الاجراءات الادارية اللازمة للحصول على الخدمة من قبل الموظف	14
0.870	3.22	7.9	25.4	49.1	15.8	1.8	هنالك تحسن في الخدمات بين الفترة و الأخرى	15
0.682	3.87	13.9	62.6	20	3.5	0	يتم بذل الجهد الكافي من قبل الموظف لتقديم الخدمة للفئة المستفيدة	16
0.621	4.00	17.4	67	13.9	1.7	0	يبدل الموظف جهد كافي لمعرفة احتياجات المستفيد	17
0.618	3.91	14	64	21.1	0.9	0	حجم اهتمام الموظف بالفئة المستفيدة اثناء تقديم الخدمة	18

0.765	3.27	7.8	20.7	63.5	6.1	1.9	قيام الموظف بالاهتمام بالجوانب الاسرية للفئة المستفيدة	19
1.122	2.33	2.6	16.5	19.1	34.8	27	يوجد تأثير لعمر الموظف على جودة الخدمات	20
1.042	2.17	1.8	11.3	19.1	37.4	30.4	يوجد تأثير لجنس الموظف على جودة الخدمات	21
0.257	3.81						جودة الخدمات	

:8.4

()

الفقرة / المجال	الجنس	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
يمتلك الموظف المعرفة الكافية بدوره بالعمل	ذكر	26	4.15	0.368	0.048	112	0.962
	أنثى	88	4.15	0.617			
يتلمس الموظف احتياجات الفئة المستفيدة	ذكر	25	4.04	0.351	0.865	110	0.389
	أنثى	87	3.92	0.669			
تؤثر الثقة بين المستفيد و الموظف على جودة الخدمات	ذكر	26	4.15	0.613	0.781	110	0.436
	أنثى	86	4.02	0.782			
يتم الحصول على الخدمة في جميع اوقات الدوام الرسمي	ذكر	26	4.35	0.745	1.425	110	0.157
	أنثى	86	4.13	0.665			
هنالك صدق في مواعيد تقديم الخدمات	ذكر	26	4.27	0.724	0.716	111	0.475
	أنثى	87	4.15	0.755			
تعطى الخدمة الوقت الكافي اثناء تقديمها	ذكر	26	4.12	0.653	0.200	107	0.842
	أنثى	83	4.08	0.702			
هنالك سهولة في طريقة تقديم الخدمة من قبل الموظف	ذكر	26	4.04	0.599	0.778	112	0.438
	أنثى	88	3.91	0.783			
يوجد تبسيط في اسلوب الحديث اثناء تقديم الخدمة من قبل الموظف	ذكر	26	3.77	0.514	-1.568	112	0.120
	أنثى	88	4.01	0.735			
يتم مراعاة ظروف المستفيد الثقافية اثناء تقديم الخدمات من قبل الموظف	ذكر	25	3.52	0.77	-0.729	111	0.467
	أنثى	88	3.65	0.774			
يتم مراعاة ظروف المستفيد الاجتماعية اثناء تقديم الخدمات من قبل الموظف	ذكر	26	3.46	0.811	-1.673	111	0.097
	أنثى	87	3.78	0.868			
يعطي الموظف الوقت الكافي للمستفيد في عرض قضيته	ذكر	26	4.08	0.744	-0.522	112	0.602
	أنثى	88	4.16	0.693			

0.463	111	-0.737	0.49	4.36	25	ذكر	هنالك توضيح لحدود الخدمة المقدمة للفئة المستفيدة من قبل الموظف
			0.585	4.45	88	أنثى	
0.962	112	-0.048	0.485	4.35	26	ذكر	هنالك مصداقية بين المنتفع و الموظف بحدود الخدمة المقدمة
			0.588	4.35	88	أنثى	
0.308	111	-1.023	0.504	4.58	26	ذكر	يتم توضيح الاجراءات الادارية اللازمة للحصول على الخدمة من قبل الموظف
			0.49	4.69	87	أنثى	
0.123	111	-1.553	0.748	3.00	26	ذكر	هنالك تحسن في الخدمات بين الفترة و الاخرى
			0.891	3.30	87	أنثى	
0.851	112	-0.188	0.543	3.85	26	ذكر	يتم بذل الجهد الكافي من قبل الموظف لتقديم الخدمة للفئة المستفيدة
			0.724	3.88	88	أنثى	
0.153	112	1.438	0.464	4.15	26	ذكر	يبدل الموظف جهد كافي لمعرفة احتياجات المستفيد
			0.659	3.95	88	أنثى	
0.023	111	2.313	0.613	4.15	26	ذكر	حجم اهتمام الموظف بالفئة المستفيدة اثناء تقديم الخدمة
			0.608	3.84	87	أنثى	
0.788	112	0.269	0.679	3.31	26	ذكر	قيام الموظف بالاهتمام بالجوانب الاسرية للفئة المستفيدة
			0.795	3.26	88	أنثى	
0.048	112	-1.999	0.871	1.96	26	ذكر	يوجد تأثير لعمر الموظف على جودة الخدمات
			1.164	2.45	88	أنثى	
0.075	112	-1.794	0.834	1.85	26	ذكر	يوجد تأثير لجنس الموظف على جودة الخدمات
			1.088	2.26	88	أنثى	
0.546	98	-0.606	0.204	3.7778	24	ذكر	جودة الخدمات
			0.274	3.8145	76	أنثى	

() :9.4

الفقرة / المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	الدلالة الاحصائية
يمتلك الموظف المعرفة الكافية بدوره بالعمل	بين المجموعات	0.773	3	0.258	0.800	0.496
	داخل المجموعات	35.714	111	0.322		
	المجموع	36.487	114			
يتلمس الموظف احتياجات الفئة المستفيدة	بين المجموعات	5.280	3	1.760	5.271	0.002
	داخل المجموعات	36.401	109	0.334		
	المجموع	41.681	112			
تؤثر الثقة بين المستفيد والموظف على جودة الخدمات	بين المجموعات	0.845	3	0.282	0.505	0.680
	داخل المجموعات	60.836	109	0.558		
	المجموع	61.681	112			
يتم الحصول على الخدمة في جميع اوقات الدوام الرسمي	بين المجموعات	1.553	3	0.518	1.095	0.355
	داخل المجموعات	51.544	109	0.473		
	المجموع	53.097	112			

0.070	2.423	1.304	3	3.913	بين المجموعات	هنالك صدق في مواعيد تقديم الخدمات
		0.538	110	59.218	داخل المجموعات	
			113	63.131	المجموع	
0.830	0.294	0.143	3	0.428	بين المجموعات	تعطى الخدمة الوقت الكافي اثناء تقديمها
		0.486	106	51.472	داخل المجموعات	
			109	51.900	المجموع	
0.220	1.495	0.825	3	2.474	بين المجموعات	هنالك سهولة في طريقة تقديم الخدمة من قبل الموظف
		0.551	111	61.213	داخل المجموعات	
			114	63.687	المجموع	
0.800	0.335	0.167	3	0.501	بين المجموعات	يوجد تبسيط في اسلوب الحديث اثناء تقديم الخدمة من قبل الموظف
		0.499	111	55.359	داخل المجموعات	
			114	55.86	المجموع	
0.921	0.163	0.099	3	0.297	بين المجموعات	يتم مراعاة ظروف المستفيد اثناء تقديم الخدمات من قبل الموظف
		0.607	110	66.720	داخل المجموعات	
			113	67.017	المجموع	
0.836	0.285	0.216	3	0.647	بين المجموعات	يتم مراعاة ظروف المستفيد الاجتماعية اثناء تقديم الخدمات من قبل الموظف
		0.756	110	83.213	داخل المجموعات	
			113	83.860	المجموع	
0.914	0.174	0.087	3	0.261	بين المجموعات	يعطي الموظف الوقت الكافي للمستفيد في عرض قضيته
		0.500	111	55.513	داخل المجموعات	
			114	55.774	المجموع	
0.946	0.123	0.040	3	0.120	بين المجموعات	هنالك توضيح لحدود الخدمة المقدمة للفئة المستفيدة من قبل الموظف
		0.326	110	35.819	داخل المجموعات	
			113	35.939	المجموع	
0.827	0.298	0.096	3	0.288	بين المجموعات	هنالك صداقية بين المنتفع و الموظف بحدود الخدمة المقدمة
		0.323	111	35.799	داخل المجموعات	
			114	36.087	المجموع	
0.307	1.218	0.296	3	0.889	بين المجموعات	يتم توضيح الاجراءات الادارية اللازمة للحصول على الخدمة من قبل الموظف
		0.243	110	26.769	داخل المجموعات	
			113	27.658	المجموع	
0.547	0.712	0.543	3	1.629	بين المجموعات	هنالك تحسن في الخدمات بين الفترة و الأخرى
		0.763	110	83.889	داخل المجموعات	
			113	85.518	المجموع	
0.174	1.688	0.772	3	2.315	بين المجموعات	يتم بذل الجهد الكافي من قبل الموظف لتقديم الخدمة للفئة المستفيدة
		0.457	111	50.729	داخل المجموعات	
			114	53.044	المجموع	

0.439	0.909	0.352	3	1.056	بين المجموعات	بيدّل الموظف جهد كافي لمعرفة احتياجات المستفيد
		0.387	111	42.944	داخل المجموعات	
			114	44.000	المجموع	
0.048	2.726	0.995	3	2.984	بين المجموعات	حجم اهتمام الموظف بالفئة المستفيدة أثناء تقديم الخدمة
		0.365	110	40.139	داخل المجموعات	
			113	43.123	المجموع	
0.182	1.652	0.949	3	2.848	بين المجموعات	قيام الموظف بالاهتمام بالجوانب الاسرية للفئة المستفيدة
		0.575	111	63.796	داخل المجموعات	
			114	66.644	المجموع	
0.587	0.646	0.821	3	2.463	بين المجموعات	يوجد تأثير لعمر الموظف على جودة الخدمات
		1.27	111	140.981	داخل المجموعات	
			114	143.444	المجموع	
0.132	1.910	2.027	3	6.08	بين المجموعات	يوجد تأثير لجنس الموظف على جودة الخدمات
		1.061	111	117.781	داخل المجموعات	
			114	123.861	المجموع	
0.498	0.798	0.053	3	0.159	بين المجموعات	جودة الخدمات
		0.066	97	6.445	داخل المجموعات	
			100	6.604	المجموع	

46	1.3
46	2.3
47	3.3
47	4.3
47	5.3
48	6.3
49	7.3
49	8.3
50	9.3
51		10.3
	
52		11.3
	
52		12.3
	
53		13.3
	
61	1.4
63	2.4
65	3.4
66	4.4
68	5.4
70()	6.4
71()	7.4

.....
.....
.....
.....
.....

:

1	1.1
2	2.1
3	3.1
4	4.1
4	5.1
5	6.1
6	7.1

:

7	1.2
19	2.2
24	3.2
43	4.2

:

45	1.3
45	2.3
45	3.3
53	4.3

54	5.3
54	6.3
55	7.3
57	8.3
58	9.3
58	10.3
		:
60	1.4
60	2.4
61	3.4
72	4.4
		:
73	1.5
73	2.5
75	3.5
76	
81	
126	
127	