

أثر منظومة التّدريب والتحفيز والرّضا الوظيفي على تطوير الأداء
الوظيفي

دراسة تطبيقية على بلدية مدينة العين الإماراتية

سحّمي مفرّح علي الأحبابي

جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

أثر منظومة التّدريب والتحفيز والرّضا الوظيفي على تطوير الأداء الوظيفي

دراسة تطبيقية على بلدية مدينة العين الإماراتية

سحمي مفرح علي الأحبابي

دراسة مقدمة لنيل درجة الدكتوراة في الموارد البشرية

جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

يناير 2022

الإقرار

بسم الله الرحمن الرحيم

إنني أقر وأعترف، أنّ هذه الرسالة من عملي وجهدي الشخصي، أمّا الاقتباسات فقد أشرت إلى مصادرها في قائمة المصادر والمراجع.

التاريخ 2022 / 1 / 05 م التوقيع:

الاسم: سحمي مفرح الأحبابي

الرقم الجامعي: 4172518

العنوان: دولة الإمارات العربية المتحدة _ مدينة العين

شكر وتقدير

قال تعالى: ﴿رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ﴾ (القرآن: النمل 1).

الحمد لله حمداً كريماً مباركاً وله عظيم الشكر لنعمائه وأفضاله، وأصلي وأسلم على النبي محمد صلى الله عليه وسلم الهادي الأمين، المبعوث للناس رحمةً للعالمين. وعلى آله وصحبه أجمعين.

فإنه لمن دواعي سروري، أن أعترف لذوي الفضل بأفضالهم وأشكرهم جزيل الشكر، لذا فإنني أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى أفراد أسرتي، " أبي " حفظه الله الذي لم ييخل بعطائه اللامتناهي وتوجيهاته، إلى الذي لطالما أسندت عليه ظهري، إلى من ضحى من أجل سعادتنا ومنحنا كل ما يملك، الذي يدفعنا دائماً إلى الأحسن.

أتقدم بوافر الشكر وعظيم الامتنان والتقدير إلى الدكتور ابراهيم فهد سليمان لتفضله بالإشراف على هذه الرسالة، ولما بذله من وقتٍ وجهد في توجيهي ومتابعتي، وحرصه الدائم على تقديم الدعم والعون لي طوال فترة إشرافه في مرحلة الدكتوراه. واستفدت كثيراً من علمه وأخلاقه الحميدة فلم أشعر يوماً بأنه مشرف من تواضعه بل كان بمثابة أخٍ أكبر. فليسيادته كل الشكر والامتنان وجزاه الله عني وعن جميع الباحثين خير الجزاء ومنتعه الله بوافر الصحة والعافية وأطال الله عمره وبارك في علمه وأهمه الصواب والرشد في عمله.

والشكر موصول إلى بلدية العين الإماراتية لموافقته على تطبيق هذه الدراسة عليها ومددي بجميع البيانات والمعلومات المطلوبة لإتمام هذه الدراسة.

وأخيراً أتوجه بالشكر والتقدير إلى جميع منسوبي كلية القيادة والإدارة بجامعة العلوم الإسلامية من أعضاء هيئة التدريس والموظفين وخاصة إدارة الدراسات العليا.

ABSTRAK

Kajian ini mengkaji kesan latihan, motivasi dan sistem kepuasan kerja terhadap pembangunan prestasi kerja pekerja di Emiriah Arab Bersatu. Ia juga mengkaji hubungan dan kesan latihan, motivasi dan kepuasan kerja ke atas pekerja di Perbandaran Al Ain, dan sama ada terdapat perbezaan disebabkan pembolehubah (jantina, bilangan tahun pengalaman, kelayakan akademik dan pengurusan), penyelidik menerima pakai pendekatan analisis deskriptif, dan komuniti kajian mencapai (2161) pekerja. Satu sampel telah dipilih—Sampel rawak yang mewakili semua pekerja di Perbandaran Al Ain, dan ia dikira menggunakan jadual Krejcie & Morgan. Nombornya ialah (326). Penyelidik membangunkan soal selidik yang terdiri daripada (66) frasa yang diedarkan pada empat paksi (sistem latihan, sistem motivasi, sistem kepuasan kerja, dan prestasi kerja). Kajian itu menyimpulkan beberapa keputusan, yang paling penting adalah mengenai tahap ketersediaan pembolehubah latihan di Perbandaran Al Ain dari sudut pandangan pekerjanya. Ia mencapai (3.58) pada tahap purata, dan tahap ketersediaan pembolehubah motivasi di Perbandaran Al Ain dari sudut pandangan pekerja mencapai min aritmetikanya (2.65) pada tahap sederhana, dan pembolehubah kepuasan kerja di Al Ain. Perbandaran dari sudut pekerjanya mencapai (3.02) pada tahap sederhana. Mengenai tahap pembolehubah prestasi kerja pula, ia mencapai purata (3.83) pada tahap tinggi. Hasil kajian menunjukkan hubungan yang positif bagi pembolehubah latihan, motivasi, dan kepuasan kerja terhadap pembangunan prestasi kerja untuk pekerja di Perbandaran Al Ain.), dan akhirnya kepuasan kerja (0.839), tambahan pula, kajian ini membuat beberapa cadangan, termasuk Perbandaran Al Ain menyemak semua deskripsi kerja, merumuskan semula kerja tugas agar lebih sesuai dengan sifat kerja setiap pekerja, dan menghubungkan tugas tersebut dengan keperluan latihan dan dengan kandungan bahan latihan, serta melaksanakan latihan Intensif program mengenai tugas-tugas ini untuk pekerja, dengan keperluan untuk mempergiatkan kursus latihan untuk semua pekerja untuk menerangkan sistem penilaian prestasi secara praktikal dan untuk menerangkan dan memperincikan insentif material dan moral seperti yang diputuskan oleh Peraturan Undang-undang Sumber Manusia untuk Undang-undang No. (6) tahun 2016, yang mewujudkan kesedaran baharu di kalangan pekerja tentang perkara yang boleh mereka perolehi dan mengajar mereka cara yang cekap dan berkesan untuk melaksanakan tugas kerja, yang menyumbang kepada peningkatan kepuasan kerja serta tahap latihan dan motivasi..

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر منظومة التدريب والتحفيز والرّضا الوظيفي على تطوير الأداء الوظيفي للعاملين في دولة الإمارات العربية المتحدة، كما أن البحث يهدف إلى معرفة مستوى البرامج التدريبية والحوافز والرّضا الوظيفي في بلدية العين، ومستوى الأداء الوظيفي للعاملين في بلدية العين، وكذلك؛ معرفة العلاقة والأثر بين التدريب والتحفيز والرّضا الوظيفي على العاملين في بلدية العين ومعرفة إذا كان هناك فروق تُعزى لمتغير (النوع، وعدد سنوات الخبرة، والمؤهل العلمي والإدارة)، وتعتبر هذه الدراسة من الدراسات النادرة التي بحثت متغيرات (التدريب والتحفيز و الرضا الوظيفي) مجتمعين وقياس أثرهم على الأداء الوظيفي وخصوصا بالتطبيق على بلدية العين اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وبلغ مجتمع الدراسة (2161) موظفاً، وقد تمّ اختيار عيّنة عشوائية تمثل جميع العاملين ببلدية العين، وتمّ احتسابها باستخدام جدول كريجسي ومورجان Krejcie & Morgan، وبلغ عددها (326) مفردة، كما أن الباحث قام بتطوير استبانة مكونة من (66) عبارة موزّعة على أربعة محاور (منظومة التدريب ومنظومة التحفيز ومنظومة الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي)، وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها، أظهرت النتائج أنّ مستوى توافر متغير التدريب في بلدية العين من وجه نظر العاملين فيها وصل متوسطه الحسابي إلى (3.58) بمستوى متوسط، وأن مستوى توافر متغير التحفيز في بلدية العين من وجهة نظر العاملين بلغ متوسطه الحسابي (2.65) بمستوى متوسط، وأن متغير الرضا الوظيفي في بلدية العين من وجهة نظر العاملين فيها وصل متوسطه الحسابي إلى (3.02) بمستوى متوسط، وبشأن مستوى متغير الأداء الوظيفي فبلغ متوسطه الحسابي (3.83) بمستوى مرتفع، كما أظهرت الدراسة وجود ، كما أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة طردية لمتغير التدريب والتحفيز والرضا الوظيفي على تطوير الأداء الوظيفي للعاملين في بلدية العين، فقد بينت الدراسة أن معامل الارتباط لمتغير التدريب بلغ (0.856)، وللتحفيز بلغ (0.820)، وأخيرا الرضا الوظيفي (0.839)، وقدمت الدراسة عدة توصيات ومنها أن تقوم بلدية العين بمراجعة جميع الوصوف الوظيفية للوظائف، وأن تُعيد صياغة المهام الوظيفية لتكون متناسبة أكثر مع طبيعة عمل كل موظفٍ، وربط تلك المهام مع الاحتياجات التدريبية ومع محتوى المواد التدريبية، وتنفيذ برامج تدريبية مكثّفة بشأن تلك المهام للموظفين مع ضرورة تكثيف دوراتٍ تدريبيةٍ لجميع العاملين لشرح نظام تقييم الأداء بشكلٍ عملي، وشرح وتفصيل الحوافز المادية والمعنوية بحسب ما قرّره لائحة قانون الموارد البشرية للقانون رقم (6) ل 2016، ممّا يخلق وعياً جديداً بين الموظفين بشأن ما يمكنهم الحصول عليه، ويعلمهم طرقاً كفؤةً وفعالةً لتأدية المهام الوظيفية ممّا يسهم برفع الرضا الوظيفي ومستوى التدريب والتحفيز.

ABSTRACT

This study examines the impact of the training, motivation and job satisfaction system on developing the job performance of workers in the United Arab Emirates. It also examines the relationship and the impact of training, motivation and job satisfaction on workers in Al Ain Municipality, and whether there are differences due to the variables (gender, number of years of experience, academic qualification and management). The researcher adopts a descriptive analytical approach, and the study community reaches 2161 employees. A sample is chosen—a random sample representing all employees in Al Ain Municipality, and it is calculated using the Krejcie & Morgan table. The number is 326. The researcher develops a questionnaire consisting of 66 phrases distributed over four axes (training system, motivation system, job satisfaction system and job performance). The study concluded several results; the most important of which concerning the level of availability of the training variable in Al Ain Municipality from the point of view of its employees. It reached 3.58 at an average level, and the level of availability of the motivation variable in Al Ain Municipality from the point of view of the workers reached its arithmetic mean of 2.65 at medium level. The job satisfaction variable in Al Ain Municipality from the point of view of its employees reached 3.02 at a medium level. Regarding the job performance variable level, it reached its average sense of 3.83 at a high level. The results of the study showed a positive relationship for the variables training, motivation and job satisfaction on the development of job performance for workers in Al Ain Municipality.), and finally job satisfaction (0.839). Furthermore, the study recommended, that Al Ain Municipality reviews all job descriptions, reformulate job tasks to be more appropriate to the nature of each employee's work, and link those tasks with training needs and with the content of training materials.

فهرس المحتويات

الصفحة

المحتويات

ب

الإقرار

ج

شكر وتقدير

د

ABSTRAK

هـ

الملخص

و

ABSTRACT

ز

فهرس المحتويات

م

قائمة الجداول

ص

قائمة الأشكال والرسوم البيانية

1

الفصل الأول

1

1.1 التمهيد

2

1.2 خلفية الدراسة

6

1.3 مشكلة الدراسة

10

1.4 أسئلة الدراسة:

12

1.5 أهداف الدراسة

12

1.6 أهمية الدراسة

13

1.7 حدود الدراسة

14

1.8 تعريف المصطلحات الأساسية:

17

1.9 ملخص الفصل الأول

19

الفصل الثاني

19

الدراسات السابقة

19	2.1 التمهيدي
20	2.2 التدريب أثناء العمل
21	2.2.1 الدراسات السابقة المتعلقة بالتدريب:
28	2.2.2 الدراسات السابقة المتعلقة بالتحفيز:
34	2.2.3 الدراسات السابقة المرتبطة بالرضا الوظيفي:
40	2.2.4 الدراسات المتعلقة بالأداء الوظيفي:
42	2.2.5 التعقيب على الدراسات السابقة:
45	2.3 منظومة التدريب
46	2.3.1 مفهوم التدريب
47	2.3.2 النظريات التي يستند عليها التدريب
49	2.3.3 أهمية التدريب
50	2.4 منظومة الحوافز
51	2.4.1 مفهوم الحوافز
53	2.4.2 النظريات التي تستند عليها الحوافز
55	2.4.3 أهمية الحوافز
57	2.5 منظومة الرضا الوظيفي
57	2.5.1 مفهوم الرضا الوظيفي
59	2.5.2 النظريات التي يستند عليها الرضا الوظيفي
62	2.5.3 أهمية الرضا الوظيفي
63	2.6 الأداء الوظيفي:

63	2.6.1 مفهوم الأداء الوظيفي
65	2.6.2 النظريات التي يستند عليها الأداء الوظيفي
66	2.6.3 أهمية الأداء الوظيفي:
67	2.7 تطبيقات منظومة التدريب والتحفيز والرّضا الوظيفي وأثرها في تطوير الأداء في بلدية العين
69	2.7.1 نبذة عن بلدية العين
73	2.7.2 أبعاد التدريب
74	2.7.2.1 البُعد الأول: تحديد الاحتياجات التدريبية:
80	2.7.2.2 البُعد الثاني: تقييم المدرب
85	2.7.2.3 البُعد الثالث: محتوى المادّة التدريبية
87	2.7.2.4 البُعد الرابع: البيئة التدريبية:
89	2.7.3 تطبيقات بعد التدريب في بلدية العين
97	2.7.4 أبعاد الحوافز
98	2.7.4.1 البُعد الأول: الحوافز المادية
102	2.7.4.2 البُعد الثاني: الحوافز المعنوية
105	2.7.5 تطبيقات بعد الحوافز في بلدية العين
113	2.7.6 أبعاد الرّضا الوظيفي
114	2.7.6.1 البُعد الأول: الرّضا عن الأجر:
116	2.7.6.2 البُعد الثاني الرّضا عن محتوى العمل:
117	2.7.6.3 البُعد الثالث الرّضا عن نظام الترقّيات:
119	2.7.6.4 البُعد الرابع: الرّضا عن جماعة العمل:

120	2.7.6.5 البعد الخامس الرضا عن ساعات العمل:
121	2.7.7 تطبيقات بُعد الرضا الوظيفي في بلدية العين
126	2.7.8 أبعاد الأداء الوظيفي:
128	2.7.8.1 إنجاز مهام العمل:
129	2.7.8.2 المبادرة والإبداع والحكمة:
130	2.7.8.3 الالتزام بالتعليمات
131	2.7.8.4 الإلمام بمهام العمل:
132	2.7.8.5 الاتصال الجيد:
133	2.7.9 تطبيقات الأداء الوظيفي في بلدية العين
142	2.8 ملخص الفصل الثاني:
145	الفصل الثالث
145	منهجية الدراسة
145	3.1 التمهيد
146	3.2 تصميم الدراسة
147	3.3 تصميم أداة الدراسة:
156	3.4 مجتمع الدراسة وعينته
157	3.5 طريقة جمع البيانات:
158	3.6 صدق الأداة وثباتها
158	3.6.1 الصدق الظاهري للاستبانة
159	3.6.2 ثبات الاستبانة

161	3.6.3 الصدق البنائي للاستبانة
162	3.7 الأساليب الإحصائية المستخدمة:
163	3.8 ملخص الفصل الثالث
166	الفصل الرابع
166	نتائج الدراسة
166	4.1 التمهيدي
167	4.2 الإحصاءات الوصفية لعينة الدراسة:
170	4.3 وصف متغيرات الدراسة وإجابات أسئلة الدراسة:
170	4.3.1 السؤال الرئيسي الأول:
170	4.3.1.1 السؤال الفرعي الأول:
172	4.3.1.2 السؤال الفرعي الثاني:
173	4.3.1.3 السؤال الفرعي الثالث:
175	4.3.1.4 السؤال الفرعي الرابع:
177	4.3.2 السؤال الرئيسي الثاني:
178	4.3.2.1 السؤال الفرعي الأول:
180	4.3.2.2 السؤال الفرعي الثاني:
182	4.3.2.3 السؤال الفرعي الثالث:
185	4.3.3 السؤال الرئيسي الثالث:
185	4.3.3.1 السؤال الفرعي الأول:
194	4.3.3.2 السؤال الفرعي الثاني:
204	4.3.3.3 السؤال الفرعي الثالث:
237	4.3.3.4 السؤال الفرعي الرابع:
247	4.4 ملخص الفصل الرابع

251	الفصل الخامس
251	مناقشة النتائج والتوصيات
251	5.1 تمهيد
251	5.2 الخلاصة ومناقشة النتائج
252	5.2.1 مناقشة نتائج الإحصاءات الوصفية:
254	5.2.2 إجابة السؤال الرئيسي الأول والذي ينص على:
267	5.2.3 إجابة السؤال الرئيس الثاني والذي ينص على:
273	5.2.4 إجابة السؤال الرئيس الثالث والذي ينص على:
280	5.3 النتائج
285	5.4 المساهمات والآثار المترتبة على الدراسة
285	5.4.1 المساهمات والآثار العملية
286	5.4.2 المساهمات والآثار الأكاديمية
287	5.4.3 المساهمة والآثار المنهجية
287	5.5 التوصيات
289	5.6 المقترحات للباحثين المستقبليين
290	5.7 المقترحات لمجتمع الدراسة:
292	5.8 خلاصة
294	أولاً - المراجع العربية:
300	ثانياً - المراجع الإنجليزية:
305	ملاحق الدراسة

قائمة الجداول

الصفحة	الجدول
94	الجدول 1،2: الدورات التخصصية والدورات القيادية
95	جدول 2،2: نسبة تدريب الموظفين المستهدفين ونسبة مشاركة الإناث في برامج التدريب القيادية
137	جدول رقم 2،3: درجات التقييم
139	جدول رقم 2،4: نسب الأداء المحققة
150	الجدول 1،3: عبارات تُعد تحديد الاحتياجات التدريبية
150	الجدول 2،3: عبارات تُعد تقييم المدرب
151	الجدول 3،3: عبارات تُعد محتوى المادة التدريبية
151	الجدول 3،4: عبارات تُعد البيئة التدريبية
151	الجدول 3،5: عبارات تُعد الحوافز المادية
152	الجدول 3،6: عبارات تُعد الحوافز المعنوية
152	الجدول 3،7: عبارات تُعد الرضا عن الأجر
153	الجدول 3،8: عبارات تُعد الرضا عن محتوى العمل
153	الجدول 3،9: عبارات بعد الرضا عن جماعة العمل
154	الجدول 3،10: عبارات بعد الرضا عن ساعات العمل
154	الجدول 3،11: عبارات بعد الرضا عن نظام الترقيات والحوافز
154	الجدول 3،12: عبارات تُعد الالتزام بالتعليمات
155	الجدول 3،13: عبارات تُعد الإلمام بمهام العمل
155	الجدول 3،14: عبارات تُعد إنجاز مهام العمل
156	الجدول 3،15: عبارات تُعد المبادرة والإبداع والحكمة
156	الجدول 3،16: عبارات بعد الاتصال الجيد
157	الجدول 3،17: مستويات الاجابة
157	الجدول 3،18: مجتمع الدراسة لبلدية مدينة العين
161	الجدول 3،19: معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة
161	الجدول 3،20: يوضح درجات مقياس ألفا كرونباخ Cronbach's alpha

- الجدول 3،21: معامل ارتباط بين درجة كلِّ بُعدٍ من أبعاد الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة 162
- الجدول 4،1: الإحصاءات الوصفية 168
- الجدول 4،2: توافر برامج التدريب ببلدية مدينة العين الإماراتية المرجح: من إعداد الباحث برنامج SPSS 172
- الجدول 4،3: توافر الحوافز ببلدية مدينة العين الإماراتية 173
- الجدول 4،4: توافر الرضا الوظيفي ببلدية مدينة العين الإماراتية 174
- الجدول 4،5: توافر الأداء الوظيفي ببلدية مدينة العين الإماراتية 176
- الجدول 4،6: توافر متغيرات الدراسة ببلدية مدينة العين الإماراتية 177
- الجدول 4،7: قيمة معاملات الارتباط بين أبعاد التدريب وتطوير الأداء الوظيفي 179
- الجدول 4،8: نتائج الانحدار المتعدد لأبعاد متغير التدريب على تطوير الأداء الوظيفي 180
- الجدول 4،9: قيمة معاملات الارتباط بين أبعاد الحوافز بتطوير الأداء الوظيفي 181
- الجدول 4،10: نتائج الانحدار المتعدد لأبعاد متغير الحوافز على تطوير الأداء الوظيفي 182
- الجدول 4،11: قيمة معاملات الارتباط بين أبعاد الرضا الوظيفي وتطوير الأداء الوظيفي 183
- الجدول 4،12: نتائج الانحدار المتعدد لأبعاد متغير الرضا الوظيفي على تطوير الأداء الوظيفي 184
- الجدول 4،13: قيمة معاملات الارتباط بين أبعاد المتغيرات المستقلة والمتغير التابع الأداء الوظيفي 185
- الجدول 4،14: نتائج اختبار (ت) للفرق بين متوسطي درجات الذكور والإناث من العاملين ببلدية مدينة العين الإماراتية تجاه أبعاد البرامج التدريبية 187
- الجدول 4،15: نتائج اختبار (ت) للفرق بين متوسطي درجات الذكور والإناث من العاملين ببلدية مدينة العين الإماراتية تجاه أبعاد الحوافز 188
- الجدول 4،16: نتائج اختبار (ت) للفرق بين متوسطي درجات الذكور والإناث من العاملين ببلدية مدينة العين الإماراتية تجاه أبعاد الرضا الوظيفي 190
- الجدول 4،17: نتائج اختبار (ت) للفرق بين متوسطي درجات الذكور والإناث من العاملين ببلدية مدينة العين الإماراتية تجاه أبعاد الأداء الوظيفي 193
- الجدول 4،18: نتائج تحليل التباين البسيط لمعرفة الفروق في متغير التدريب وأبعاده والتي تُعزى لمتغير مستويات الإدارة (إدارة تنفيذية- إدارة وسطى- إدارة عليا) التي يتبع لها العاملون في بلدية مدينة العين 195
- الجدول 4،19: نتائج تحليل التباين البسيط لمعرفة الفروق في متغير الحوافز وأبعاده والتي تُعزى لمتغير مستويات الإدارة (إدارة تنفيذية- إدارة وسطى- إدارة عليا) التي يتبع لها العاملون في بلدية مدينة العين 196

- الجدول 20،4: نتائج تحليل التباين البسيط لمعرفة الفروق في متغيّر الرضا الوظيفي وأبعاده والتي تُعزى
لمتغيّر مستويات الإدارة (إدارة تنفيذية- إدارة وسطى- إدارة عليا) التي يتبع لها العاملون في بلدية مدينة
العين
- الجدول 21،4: نتائج تحليل التباين البسيط لمعرفة الفروق في متغيّر الأداء الوظيفي وأبعاده والتي تُعزى
لمتغيّر مستويات الإدارة (إدارة تنفيذية- إدارة وسطى- إدارة عليا) التي يتبع لها العاملون في بلدية مدينة
العين
- الجدول 22،4: نتائج تحليل التباين البسيط لمعرفة الفروق في متغيّر التدريب وأبعاده والتي تُعزى لمتغيّر
المؤقالات الدّراسية للعاملين في بلدية مدينة العين
- الجدول 23،4: المتوسّطات الحسابية لمجموعات التحليل الخمسة في بُعد الاحتياجات التّدريبية
- الجدول 24،4: نتائج اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة بين متوسّطات درجات المجموعات الخمسة
- الجدول 25،4: المتوسّطات الحسابية لمجموعات التحليل الخمسة في بُعد محتوى المادّة التّدريبية
- الجدول 26،4: نتائج اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة بين متوسّطات درجات المجموعات الخمسة
- الجدول 27،4: المتوسّطات الحسابية لمجموعات التحليل الخمسة في بُعد البيئة التّدريبية
- الجدول 28،4: نتائج اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة بين متوسّطات درجات المجموعات الخمسة
- الجدول 29،4: المتوسّطات الحسابية لمجموعات التحليل الخمسة في محور البرامج التّدريبية
- الجدول 30،4: نتائج اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة بين متوسّطات درجات المجموعات الخمسة
- الجدول 31،4: نتائج تحليل التباين البسيط لمعرفة الفروق في متغيّر الحوافز وأبعاده والتي تُعزى لمتغيّر
المؤهلات العلمية للعاملين في بلدية مدينة العين
- الجدول 32،4: المتوسّطات الحسابية لمجموعات التحليل الخمسة في بُعد الحوافز المادية
- الجدول 33،4: نتائج اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة بين متوسّطات درجات المجموعات الخمسة
- الجدول 35،4: المتوسّطات الحسابية لمجموعات التحليل الخمسة في بُعد الحوافز المعنوية
- الجدول 36،4: نتائج اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة بين متوسّطات درجات المجموعات الخمسة
- الجدول 37،4: المتوسّطات الحسابية لمجموعات التحليل الخمسة في محور الحوافز
- الجدول 38،4: نتائج اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة بين متوسّطات درجات المجموعات الخمسة
- الجدول 39،4: نتائج تحليل التباين البسيط لمعرفة الفروق في متغيّر الرضا الوظيفي وأبعاده والتي تُعزى
لمتغيّر المؤهلات العلمية للعاملين في بلدية مدينة العين
- الجدول 40،4: المتوسّطات الحسابية لمجموعات التحليل الخمسة في بُعد أجر العمل
- الجدول 41،4: نتائج اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة بين متوسّطات درجات المجموعات الخمسة

- الجدول 4،42: المتوسطات الحسابية لمجموعات التحليل الخمسة في بعد محتوى العمل 225
- الجدول 4،43: نتائج اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة بين متوسطات درجات المجموعات الخمسة 225
- الجدول 4،44: المتوسطات الحسابية لمجموعات التحليل الخمسة في بعد جماعة العمل 226
- الجدول 4،45: نتائج اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة بين متوسطات درجات المجموعات الخمسة في بعد جماعة العمل: 226
- الجدول 4،46: المتوسطات الحسابية لمجموعات التحليل الخمسة في بعد ساعات العمل 227
- الجدول 4،47: نتائج اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة بين متوسطات درجات المجموعات الخمسة في بعد ساعات العمل. 229
- الجدول 4،48: المتوسطات الحسابية لمجموعات التحليل الخمسة في بعد ترقيات العمل 229
- الجدول 4،49: نتائج اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة بين متوسطات درجات المجموعات الخمسة في بعد ترقيات العمل 230
- الجدول 4،50: المتوسطات الحسابية لمجموعات التحليل الخمسة في محور الرضا الوظيفي 230
- الجدول 4،51: نتائج اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة بين متوسطات درجات المجموعات الخمسة في محور الرضا الوظيفي 230
- الجدول 4،52: نتائج تحليل التباين البسيط لمعرفة الفروق في متغير الأداء الوظيفي وأبعاده والتي تُعزى لمتغير المؤهل الدراسي للعاملين في بلدية مدينة العين 231
- الجدول 4،53: المتوسطات الحسابية لمجموعات التحليل الخمسة في بعد إنجاز مهام العمل 234
- الجدول 4،54: نتائج اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة بين متوسطات درجات المجموعات الخمسة في بعد إنجاز مهام العمل: 236
- الجدول 4،55: المتوسطات الحسابية لمجموعات التحليل الخمسة في بعد المبادرة والإبداع والحكمة 235
- الجدول 4،56: نتائج اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة بين متوسطات درجات المجموعات الخمسة في بعد المبادرة والإبداع والحكمة: 236
- الجدول 4،57: المتوسطات الحسابية لمجموعات التحليل الخمسة في محور الأداء الوظيفي 237
- الجدول 4،58: نتائج اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة بين متوسطات درجات المجموعات الخمسة في محور الأداء الوظيفي: 237
- الجدول 4،59: نتائج تحليل التباين البسيط لمعرفة الفروق في متغير التدريب وأبعاده والتي تُعزى لمتغير سنوات الخبرة للعاملين في بلدية مدينة العين 238

- 241 الجدول 60،4: نتائج تحليل التباين البسيط لمعرفة الفروق في متغيّر الحوافز وأبعاده والتي تُعزى لمتغيّر سنوات الخبرة للعاملين في بلدية مدينة العين
- 243 الجدول 61،4: نتائج تحليل التباين البسيط لمعرفة الفروق في متغيّر الرضا الوظيفي وأبعاده والتي تُعزى لمتغيّر سنوات الخبرة للعاملين في بلدية مدينة العين
- 246 الجدول 62،4: نتائج تحليل التباين البسيط لمعرفة الفروق في متغيّر الأداء الوظيفي والتي تُعزى لمتغيّر سنوات الخبرة للعاملين في بلدية مدينة العين

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

قائمة الأشكال والرسوم البيانية

الصفحة

الشكل

68

الشكل رقم 1،2: نموذج الدراسة

71

الشكل رقم 2،2: الهيكل التنظيمي لبلدية العين

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