

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية الدراسات العليا

بحث بعنوان

الأساليب الحديثة في إدارة الموارد البشرية وأثرها على الأداء

دراسة حالة مقارنة: في قطاع المصرفي بدولة قطر

(بين المصارف الإسلامية وغير الإسلامية)

الفترة: 2007/1995

**MODERN MANAGEMENT TECHNIQUES
IN HUMAN RESOURCES IN THE BANKING
SECTOR OF QATAR.**

**A COMPARTIVE STUDY OF QATAR
ISLAMIC AND NON ISLAMIC BANKS**

بحث مقدم: لنيل درجة الدكتوراه في فلسفة إدارة الأعمال

إشراف

بروفسور /

الباحث

ثلاث حمد الهاجري

احمد إبراهيم أبوسن

أغسطس/2008

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

ربنا لا تؤاخذنا إن نسينا أو أخطأنا،
ربنا لا تحمل علينا إصراً كما حملته
على الذين من قبلنا ربنا ولا تحملنا ما
لا طاقة لنا به واعف عنا واغفر لنا
وارحمنا أنت مولانا فانصرنا على
القوم الكافرين

سورة البقرة الآية 286

صدق الله العظيم

الإهداء

إلى روح خالي،
إلى روح أبي وأمي،

رحمهم الله

إلى أساتذتي الكرام،

تقديرًا واحترامًا

إلى مصرف قطر المركزي،
إلى جميع البنوك في قطر،

أهدي هذا البحث

الباحث

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيدنا محمد ﷺ وعلى آله وصحبه وسلم أجمعين.

أتقدم بالشكر إلى كل من ساعدني ومدني بالمعلومات التي مكنتني من تقديم البحث بهذه الصورة المتكاملة حتى يستفيد كل من قرأ هذا البحث ويكون معيناً لمن بعدي في درب العلم الممتد.

سرنى أن أتقدم بالشكر والتقدير لأستاذي الجليل البروفيسور / احمد إبراهيم أبوسن - حفظه الله - الذي كان لإرشاداته القيمة وملاحظاته الأثر الأكبر في إغناء هذه الرسالة والذي يعتبر مرجعاً في مجال إدارة الموارد البشرية. كما اشكر الخبير الإحصائي د: بسام يونس/وكذلك اخص بالشكر محكمين الاستبانة ب: على عبدا لله الحاكم/د: حسن عبد الرحيم الطيب/ د: عرفة جبريل

وأخص بالشكر الجزيل كل الذين قدموا العون من مصرف قطر المركزي، بنك قطر الوطني، بنك الدوحة، المصرف الإسلامي ومصر قطر الإسلامي الدولي.

كما أتوجه بالشكر إلى السادة الأستاذ/ جاسم الباكر من مصرف قطر المركزي والأستاذ / صالح المناعي من بنك قطر الوطني والأستاذ / عبد الهادي الشهباني من مصرف قطر الإسلامي ، حيث تمكنت من خلالهم من الحصول على معلومات قيمة مكنتني من إكمال رسالتي بصورة جيدة يستطيع كل من بعدي أن يستفيد منها، وأتمنى أن يكون بحثي هذا مرجعاً لكل باحث في مجال إدارة الموارد البشرية.

ملخص الدراسة

يشهد القرن الحالي تطورات هائلة في مختلف المجالات و من أهمها مجالات الأعمال و الاقتصاد و قد جلبت معها تحديات كبيرة لمنظمات الأعمال و ابرز هذه التطورات و التحديثات ظاهرة العولمة وعولمة الاقتصاد، والتحول نحو المورد البشري و منظمات المعرفة، هذا بالإضافة إلى بيئة المنظمات المعاصرة التي صارت أكثر ديناميكية و تعقيدا و تنوعا بدرجة عالية من عدم التأكد لم يسبق لها مثيل.

و لقد غدا الكثير من المفكرين والباحثين والمستشارين والمديرين يعتبرون المورد البشري كأساس للميزة التنافسية بدلا من رأس المال، وأصبحت الموجودات المادية ذات قيمة محدودة ما لم يعرف الناس ماذا يفعلون بها. وهكذا فإن معرفة المنظمة كيفية إنجاز أعمالها من خلال إدارة مواردها البشرية أصبح هو الأساس في تحديد نجاحها.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير الاساليب الحديثة في إدارة الموارد البشرية بالمصارف القطرية روية كانت أو إسلامية على تطوير أداء المصارف من خلال تنمية وتأهيل العاملين باستخدام الأساليب الإدارية الحديثة كما عمدت الدراسة إلى التعرف على أوجه الاختلاف بين المصارف القطرية روية وإسلامية في إدارة الموارد البشرية والخروج بما هو أمثل في إدارة الموارد البشرية من خلال رصد الفرق بين طرق إدارة الموارد البشرية بين هذه المصارف والاستفادة من الطريقة الأمثل من أجل تعميم الفائدة وترشيد الأساليب الإدارية في إدارة الموارد البشرية. لقد تم رصد و دراسة عشرة مصارف تعتبر الأكبر حجما والأقدم عملا في السوق القطري من مجموع الـ(14) مصرفا في قطر. وتناولت الدراسة أوجه الاختلاف بين المصارف القطرية الربوية و الإسلامية في إدارة الموارد البشرية و كانت النتيجة تعبر عن أوجه اختلاف متباينة حيث اشتركت المصارف في إتباعها للأساليب الحديثة واستعمال التقنية الحديثة في إدارة مواردها البشرية و تباينت الاختلافات عند طرق التدريب والتحفيز، المحيط الإداري وفي تركيبة الموظفين داخل المصارف الربوية والإسلامية.

و قد اشتملت الدراسة على خمسة فصول حيث تناول الفصل الأول فلسفة و مفاهيم إدارة الموارد البشرية وتناول الفصل الثاني دور الجهاز المصرفي في دولة قطر بينما تناول الفصل الثالث التخطيط المسار الوظيفي في المصارف القطرية أما الفصل الرابع فقد تناول تحليل العمالة وتركيبية الموظفين استنادا للواقع والبيانات المستقاة من المحيط المصرفي القطري بينما أفرد الفصل الخامس بالتحليل والإجابة على فرضيات الدراسة والخروج بتوصيات من أجل تحسين وتطوير إدارة الموارد البشرية في القطاع المصرفي القطري و خاصة عندما يتعلق الأمر بالمصارف الإسلامية.

ABSTRACT

Our century is witnessing massive developments in all spheres the most important of which are in business and economy. This has brought great challenges for business organizations the most apparent of which are globalization in general, economic globalization, turning towards human resources and knowledge systems. In addition, the modern organization environment that has become more dynamic, complicated and uncertain in diversification largely. Many researchers, consultants and managers started ranking human resources as a base for competitive facility instead of capital. It has become material assets with limited value unless people are sure how to utilize it. Thus, organized knowledge of how to implement business through managing human resources has become basis in defining its success.

This study aims at acknowledging the extent of effects of modern trends in human resources in Qatar, whether Rebawi or Islamic, on development of banks through developing and preparing employees by implementing modern administrative methods. Moreover, this study depends on knowing the scopes of difference in managing human resources between Rebawiyah and Islamic banks in Qatar. Additionally, its objective is to achieve what is best in human resources management through pointing out the difference between human resources management among those banks and making use of the best

method in order to generalize benefit and establish administrative methods in human resources management.

Tens of banks out of 14, which are considered the largest and oldest in the Qatari market, were monitored. It dealt with the differences between Ribawiya and Islamic banks in human resources management. The result expressed contradicted differences as banks followed modern trends and used modern techniques in managing human resources. Moreover, differences were contradicted on training methods, incentives, administrative sphere and in the formation of employees inside the Rebawiyah and Islamic banks.

This study consists of five chapters. First chapter dealt with philosophy and human resources management. Second chapter dealt with the role of the banking system in Qatar while the third dealt with job planning in Qatari banks. Fourth chapter dealt with analyzing labor and the employees formation based on facts and information reached for the Qatari banking. Fifth analyzed and answered study's theories and came out with recommendation to better and develop human resources management in the Qatari banking sector particularly when the matter is connected with Islamic banks.

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	الآية
ب	الإهداء
ج	الشكر والتقدير
د	ملخص البحث باللغة العربية
هـ - و	Abstract
ز - ح	قائمة المحتويات
ط - ي - ك	قائمة الجداول
ل - م	قائمة الأشكال
10-1	المقدمة المنهجية والدراسات السابقة
12-11	الفصل الأول: فلسفة ومفاهيم إدارة الموارد البشرية
28-13	المبحث الأول: مفاهيم إدارة الموارد البشرية وأهميتها في الإدارة
59-29	المبحث الثاني: الوظائف الرئيسية لإدارة الموارد البشرية
82-60	المبحث الثالث: العوامل البيئية المؤثرة على إدارة المواد البشرية
84-83	الفصل الثاني: الجهاز المصرفي في دولة قطر
96-85	المبحث الأول: مصرف قطر المركزي وتطور البنوك في دولة قطر
103-97	المبحث الثاني: تخطيط وتعيين القوى العاملة في المصارف القطرية
116-104	المبحث الثالث: ضوابط الأداء في المصارف القطرية
118-117	الفصل الثالث: تخطيط المسار الوظيفي في المصارف القطرية
129-119	المبحث الأول: نظام الرواتب في المصارف القطرية
140-130	المبحث الثاني: تدريب الموارد البشرية في المصارف القطرية
145-141	المبحث الثالث: الترقية والنقل في المصارف القطرية
165-146	المبحث الرابع: سياسات التحفيز والتأديب في المصارف القطرية
172-166	المبحث الخامس: مكافأة نهاية الخدمة في المصارف القطرية
174-173	الفصل الرابع: تحليل أوضاع العمالة في المصارف القطرية والتحليل الوصفي لعينة الدراسة
180-175	المبحث الأول: بيان العمالة القطرية وغير القطرية في المصارف القطرية
194-181	المبحث الثاني: تحليل مجتمع وعينة الدراسة في المصارف القطرية

196-195	المبحث الثالث: أدوات الدراسة الإحصائية المتبعة في تحليل العينة
198-197	المبحث الرابع: قياس صدق وثبات أداء الدراسة
229-199	المبحث الخامس: إجراءات تطبيقات أدوات الدراسة
231-230	الفصل الخامس: تحليل واختبار فرضيات الدراسة في المصارف القطرية
258-232	المبحث الأول: اختبار فروض الدراسة
262-259	المبحث الثاني: النتائج أو التوصيات
260-259	• النتائج
262-261	• التوصيات
263	• توصيات لعمل بحوث مستقبلية
264	• الخاتمة
269-265	• المراجع
291-270	• الملاحق

قائمة الجداول

28	جدول رقم (1): أهم الخصائص المميزة للإدارة الموارد البشرية
74	جدول رقم (2): المجالات المؤثرة في التنافسية ومكوناتها ومتطلباتها
78	جدول رقم (3) : مصفوفة (swot)
96	جدول رقم (4) : مصادر السياسة النقدية للتغير في الأساس بالمليون ريال
120	جدول رقم (5) : بدل السكن ببنك قطر الوطني
121	جدول رقم (6) : بدل الصيانة
122	جدول رقم (7) : بدل التنقل
123	جدول رقم (8) : العلاوة الاجتماعية
129	جدول رقم (9) : بنك قطر الدولي الإسلامي - المرتبات والمزايا
148	جدول رقم (10): الزيادة السنوية المقررة وفقاً لنظام تقييم الأداء
151	جدول رقم (11): الصلاحيات
152	جدول رقم (12): المخالفات والجزاءات في بنك قطر الوطني
159	جدول رقم (13) : المخالفات والجزاءات في بنك قطر الدولي الإسلامي
167	جدول رقم (14): ضيافة الموظفين
175	جدول رقم (15): نسبة الموظفين القطريين والموظفين غير القطريين في بنك الدوحة خلال الفترة من 2000/12/32 حتى 2005/12/31
176	جدول (16) :نسبة الموظفين القطريين والموظفين غير القطريين في البنك التجاري خلال الفترة من 2000/12/21 حتى 2005/6/30
177	جدول رقم (17) :الموظفون القطريون وغير القطريين العاملين في بنك قطر الدولي الإسلامي خلال الفترة من 2000/12/31 حتى 2005/7/7
178	جدول رقم (18) :نسبة الموظفين القطريين والموظفين غير القطريين في البنوك والوطنية والبنوك الأجنبية العاملة في دولة قطر خلال الفترة من 2000/12/31 حتى 2005/7/7
179	جدول رقم (19): مقارنه تحليله لموظفي بنك الدوحة اعتمادا على الجنسية خلال عام 2003

182	جدول رقم (1/1/4): التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير البنك الذي يعملون به
183	جدول رقم (2/1/4): التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنسية
185	جدول رقم (3/1/4): التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير المسمى الوظيفي
186	جدول رقم (4/1/4): التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي
187	جدول رقم (5/1/4): التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير التخصص الأكاديمي
188	جدول رقم (6/1/4): التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر
189	جدول رقم (7/1/4): التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس
190	جدول رقم (8/1/4): التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير سنوات الخبرة
192	جدول رقم (9/1/4): التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير الدورات التدريبية
193	جدول رقم (10/1/4): التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير مجال الدورات التدريبية
194	جدول رقم (11/1/4): التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير إجادة اللغة الإنجليزية
198	جدول رقم (12/1/4): الثبات والصدق الإحصائي لإجابات أفراد العينة الاستطلاعية على الاستبيان
199	جدول رقم (13/1/4): التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الأول
200	جدول رقم (14/1/4): التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثاني
201	جدول رقم (15/1/4): التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثالث
202	جدول رقم (16/1/4): التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الرابع
203	جدول رقم (17/1/4): التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الخامس
204	جدول رقم (18/1/4): التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال السادس
205	جدول رقم (19/1/4): التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال السابع
206	جدول رقم (20/1/4): التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثامن
207	جدول رقم (21/1/4): التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال التاسع
208	جدول رقم (22/1/4): التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال العاشر
209	جدول رقم (23/1/4): التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الحادي عشر
210	جدول رقم (24/1/4): التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثاني عشر
211	جدول رقم (25/1/4): التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثالث عشر
212	جدول رقم (26/1/4): التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الرابع عشر
213	جدول رقم (27/1/4): التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الخامس عشر
214	جدول رقم (28/1/4): التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال السادس عشر

215	جدول رقم (29/1/4): التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال السابع عشر
216	جدول رقم (30/1/4): التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثامن عشر
217	جدول رقم (31/1/4): التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال التاسع عشر
218	جدول رقم (32/1/4): التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال العشرون
219	جدول رقم (33/1/4): التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الحادي والعشرون
220	جدول رقم (34/1/4): التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثاني والعشرون
221	جدول رقم (35/1/4): التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثالث والعشرون
222	جدول رقم (36/1/4): التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الرابع والعشرون
223	جدول رقم (37/1/4): التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الخامس والعشرون
224	جدول رقم (38/1/4): التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال السادس والعشرون
225	جدول رقم (39/1/4): التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال السابع والعشرون
226	جدول رقم (40/1/4): التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثامن والعشرون
227	جدول رقم (41/1/4): التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال التاسع والعشرون
228	جدول رقم (42/1/4): التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثلاثون
233	جدول رقم (1/2/5): الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على أسئلة الفرضية الأولى
235	جدول رقم (2/2/5): نتائج اختبار مربع كأي لدلالة الفروق للإجابات على أسئلة الفرضية الأولى
238	جدول رقم (3/2/5): الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على أسئلة الفرضية الثانية
241	جدول رقم (4/2/5): نتائج اختبار مربع كأي لدلالة الفروق للإجابات على أسئلة الفرضية الثانية
245	جدول رقم (5/2/5): الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على أسئلة الفرضية الثالثة
246	جدول رقم (6/2/5): نتائج اختبار مربع كأي لدلالة الفروق للإجابات على أسئلة الفرضية الثالثة
248	جدول رقم (7/2/5): الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على أسئلة الفرضية الرابعة
251	جدول رقم (8/2/5): نتائج اختبار مربع كأي لدلالة الفروق للإجابات على أسئلة الفرضية الرابعة
255	جدول رقم (9/2/5): الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على أسئلة الفرضية الخامسة
259	جدول رقم (10/2/5): نتائج اختبار مربع كأي لدلالة الفروق للإجابات على أسئلة الفرضية الخامسة

قائمة الأشكال

31	شكل رقم (1): تحليل العرض والطلب للموارد البشرية ك تياجات المستقبل من القوى العاملة
----	--

32	شكل رقم (2): أهداف تخطيط الموارد البشرية
40	شكل رقم (3): القياس المتدرج البياني
42	شكل رقم (4): مقاييس الترتيب
43	شكل رقم (5): طريقة المقارنة الثابتة
44	شكل رقم (6): طريقة التوزيع الإجمالي
45	شكل رقم (7): أسلوب رسم الدرجات
89	شكل رقم (8): الهيكل التنظيمي لمصرف قطر المركزي
102	شكل رقم (9): الهيكل التنظيمي لبنك قطر الوطني
103	شكل رقم (10): الهيكل التنظيمي لبنك قطر الدولي الإسلامي
106	شكل رقم (11): المعادلة الأساسية في الأداء
182	شكل رقم (1/4): التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير البنك الذي يعملون به
184	شكل رقم (2/4): التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنسية
185	شكل رقم (3/4): التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير المسمى الوظيفي
187	شكل رقم (4/4): التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي
188	شكل رقم (5/4): التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير التخصص الأكاديمي
189	شكل رقم (6/4): التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر
190	شكل رقم (7/4): التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس
191	شكل رقم (8/4): التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير سنوات الخبرة
192	شكل رقم (9/4): التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير الدورات التدريبية
193	شكل رقم (10/4): التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير مجال الدورات التدريبية
194	شكل رقم (11/4): التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير إجادة اللغة الإنجليزية
200	شكل رقم (12/4): التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الأول
201	شكل رقم (13/4): التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثاني
202	شكل رقم (14/4): التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثالث
203	شكل رقم (15/4): التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الرابع
204	شكل رقم (16/4): التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الخامس
205	شكل رقم (17/4): التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال السادس
206	شكل رقم (18/4): التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال السابع
207	شكل رقم (19/4): التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثامن

208	شكل رقم (20/1/4):التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال التاسع
209	شكل رقم (21/1/4):التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال العاشر
210	شكل رقم (22/1/4):التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الحادي عشر
211	شكل رقم (23/1/4):التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثاني عشر
212	شكل رقم (24/1/4):التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثالث عشر
213	شكل رقم (25/1/4):التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الرابع عشر
214	شكل رقم (26/1/4):التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الخامس عشر
215	شكل رقم (27/1/4):التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال السادس عشر
216	شكل رقم (28/1/4):التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال السابع عشر
217	شكل رقم (29/1/4):التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثامن عشر
218	شكل رقم (30/1/4):التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال التاسع عشر
219	شكل رقم (31/1/4):التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال العشرون
220	شكل رقم (32/1/4):التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الحادي والعشرون
221	شكل رقم (33/1/4):التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثاني والعشرون
222	شكل رقم (34/1/4):التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثالث والعشرون
223	شكل رقم (35/1/4):التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الرابع والعشرون
224	شكل رقم (36/1/4):التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الخامس والعشرون
225	شكل رقم (37/1/4):التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال السادس والعشرون
226	شكل رقم (38/1/4):التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال السابع والعشرون
227	شكل رقم (39/1/4):التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثامن والعشرون
228	شكل رقم (40/1/4):التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال التاسع والعشرون
229	شكل رقم (41/1/4):التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثلاثون