

The copyright © of this thesis belongs to its rightful author and/or other copyright owner. Copies can be accessed and downloaded for non-commercial or learning purposes without any charge and permission. The thesis cannot be reproduced or quoted as a whole without the permission from its rightful owner. No alteration or changes in format is allowed without permission from its rightful owner.



تأثير استراتيجيات إدارة المواهب على جودة الخدمات المقدمة لحسين
رضا المواطنين: دراسة فلوليبي ءة الالهية لخلهوية والجنسية في إمارة
بأوظبي

**THE EFFECT OF TALENT MANAGEMENT STRATEGIES ON
QUALITY OF SERVICES IN IMPROVING CITIZENS'
SATISFACTION: A STUDY IN THE FEDERAL AUTHORITY
FOR IDENTITY AND CITIZENSHIP IN EMIRATE OF ABU
DHABI**

SAEED MOHAMED HOWAISHEL GHAREIB ALSEREIDI



UUM
Universiti Utara Malaysia

**MASTER'S OF PUBLIC MANAGEMENT
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
2023**

تأثير استراتيجيات إدارة المواهب على جودة الخدمات المقدمة
لحضرى المواطنين: دراسة فى الهى قائله لالهوى
والجنسفة فى إمارقأظبى

**THE EFFECT OF TALENT MANAGEMENT STRATEGIES ON
QUALITY OF SERVICES IN IMPROVING CITIZENS'
SATISFACTION: A STUDY IN THE FEDERAL AUTHORITY
FOR IDENTITY AND CITIZENSHIP IN EMIRATE OF ABU
DHABI**

**SAEED MOHAMED HOWAISHEL GHAREIB ALSEREIDI
(825891)**



UUM
Universiti Utara Malaysia

**Thesis Submitted To The Ghazali Shafie Graduate School of Government In
Fulfilment of The Requirements for The Master
Universiti Utara Malaysia**



Kolej Undang-Undang, Kerajaan dan Pengajian Antarabangsa
(College of Law, Government and International Studies)
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

PERAKUAN KERJA TESIS / DISERTASI
(Certification of thesis / dissertation)

Kami, yang bertandatangan, memperakukan bahawa
(We, the undersigned, certify that)

SAEED MOHAMED HOWAISHEL GHAREIB ALSEREIDI (825891)

calon untuk Ijazah
(candidate for the degree
of)

MASTER OF PUBLIC MANAGEMENT

telah mengemukakan tesis / disertasi yang bertajuk:
(has presented his/her thesis / dissertation of the following title):

THE EFFECT OF TALENT MANAGEMENT STRATEGIES ON QUALITY OF SERVICES IN IMPROVING CITIZENS' SATISFACTION: A STUDY IN THE FEDERAL AUTHORITY FOR IDENTITY AND CITIZENSHIP IN EMIRATE OF ABU DHABI Malaysia

seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit tesis / disertasi.
(as it appears on the title page and front cover of the thesis / dissertation).

Bahawa tesis/disertasi tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan, sebagaimana yang ditunjukkan oleh calon dalam ujian lisan yang diadakan pada **13 SEPTEMBER 2022**

*That the said thesis/dissertation is acceptable in form and content and displays a satisfactory knowledge of the field of study as demonstrated by the candidate through an oral examination held on: **SEPTEMBER 13, 2022***

Pengerusi Viva : **DR HUSSEIN MOHAMMED** Tandatangan
(Chairman for Viva) **ESMAIL ABU AL-REJAL** (Signature)

Pemeriksa Luar : **DR. IBRAHIM FAHAD** Tandatangan
(External Examiner) **SULAIMAN** (Signature)

Pemeriksa Dalam : **DR. OUSSAMA SAOULA** Tandatangan
(Internal Examiner) (Signature)

Tarikh : **13 SEPTEMBER 2022**
Date

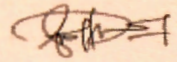
Nama Pelajar : SAEED MOHAMED HOWAISHEL GHAREIB ALSEREIDI (825891)
(Name of Student)

Tajuk Tesis : THE EFFECT OF TALENT MANAGEMENT STRATEGIES ON
(Title of the Thesis) QUALITY OF SERVICES IN IMPROVING CITIZENS' SATISFACTION: A STUDY IN THE FEDERAL AUTHORITY FOR IDENTITY AND CITIZENSHIP IN EMIRATE OF ABU DHABI

Program Pengajian : MASTER OF PUBLIC MANAGEMENT
(Programme of Study)

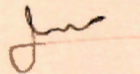
Penyelia Pertama : DR. SAKINAH MUSLIM
(First Supervisor)

Tandatangan
(Signature)



Penyelia Kedua : DR ABDERRAHMANE
(Second Supervisor) BENLAHCENE

Tandatangan
(Signature)



UUM
Universiti Utara Malaysia

PERMISSION TO USE

In presenting this thesis in partial fulfillment of the requirement for PhD/(Master) degree from Universiti Utara Malaysia, I agree that the University Library may make it freely available for inspection. I further agree that permission for copying of this thesis in any manner either in whole or in part, for scholarly purpose may be granted by my supervisor or in his absence, by the Dean, Ghazali Shafie Graduate School of Government, UUM College of Law, Government and International Studies (UUM COLGIS). It is understood that any copying or publication or use of this thesis or part thereof for financial gain shall not be allowed without my written permission. It is also understood that due recognition shall be given to me and to the Universiti Utara Malaysia for any scholarly use which may be made of any material from this thesis.

Request for permission to copy or to make use of material in this thesis, in whole or in part, should be addressed to:

Dean (Ghazali Shafie Graduate School of Government)

UUM College of Law, Government and International Studies (UUM COLGIS)

Universiti Utara Malaysia

06010 UUM Sintok

Universiti Utara Malaysia

ABSTRACT

The main objective of this research is to study talent management strategies to improve the quality of services in order to satisfy citizens with the services provided by the Federal Authority for Identity and Citizenship in the Emirate of Abu Dhabi. This was done by testing the impact of the strategy of attraction, talent development, talent retention, and talent succession planning as independent variables on citizen satisfaction as a dependent variable and the impact of service quality as an intermediary variable between talent management strategies on the one hand and citizen satisfaction with the services provided on the other hand. The research study is a quantitative research study that made use of statistical evaluation based on detailed solutions and techniques of variance and covariance, correlation, and regression. The study is huge research in the feature bearing in mind that it deals with a site of study that is talent management strategies to improve the quality of services for citizens' satisfaction with the services provided by the Federal Authority for Identity and Citizenship in the Emirate of Abu Dhabi, where there have already been previous studies conducted. Regarding the role of talent management strategies to improve the quality of services for citizen satisfaction, a questionnaire was created from the literary works and modified to match the study conditions. The population of this assessment are the employees of the Federal Authority for Identity and Citizenship in the Emirate of Abu Dhabi, the target sample size is 332 but the actual valid data set has 301 samples. The results of the main dependent variable, citizens' satisfaction with the services provided by the authority, show satisfactory predictive power and great predictive importance. The proposed model can explain 76.2% of the variance in the degrees of spelling in citizens' satisfaction with the services provided by the Federal Authority for Identity and Citizenship in the Emirate of Abu Dhabi, which has a great relationship with talent management strategies. The results of the analysis of the mediating role of service quality were satisfactory results in the relationship between talent management strategies and citizen satisfaction.

Keywords: Talents Management, Services Quality, Customer Satisfaction, Immigration Department Abu Dhabi, UAE.

ABSTRAK

Objektif utama penyelidikan ini adalah untuk mengkaji strategi pengurusan bakat untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan bagi memuaskan hati rakyat dengan perkhidmatan yang disediakan oleh Pihak Berkuasa Persekutuan bagi Identiti dan Kewarganegaraan di Emirat Abu Dhabi. Ini dilakukan dengan menguji kesan strategi tarikan, pembangunan bakat, pengekalan bakat, dan perancangan penggantian bakat sebagai pembolehubah tidak bersandar ke atas kepuasan rakyat sebagai pembolehubah bersandar dan kesan kualiti perkhidmatan sebagai pembolehubah perantara antara strategi pengurusan bakat ke atas satu. tangan dan kepuasan rakyat terhadap perkhidmatan yang diberikan sebaliknya. Kajian penyelidikan adalah kajian penyelidikan kuantitatif yang menggunakan penilaian statistik berdasarkan penyelesaian terperinci dan teknik varians dan kovarians, korelasi, dan regresi. Kajian itu adalah penyelidikan yang besar dalam ciri yang mengambil kira bahawa ia berkaitan dengan tapak kajian yang merupakan strategi pengurusan bakat untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan untuk kepuasan rakyat dengan perkhidmatan yang disediakan oleh Pihak Berkuasa Persekutuan untuk Identiti dan Kewarganegaraan di Emirat of Abu Dhabi, di mana telah ada kajian terdahulu yang dijalankan. Mengenai peranan strategi pengurusan bakat untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan untuk kepuasan rakyat, soal selidik telah diwujudkan daripada karya sastera dan diubah suai agar sesuai dengan keadaan kajian. Populasi penilaian ini adalah kakitangan Pihak Berkuasa Persekutuan untuk Identiti dan Kewarganegaraan di Emirat Abu Dhabi, saiz sampel sasaran ialah 332 tetapi set data sah sebenarnya mempunyai 301 sampel. Keputusan pembolehubah bersandar utama, kepuasan rakyat terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh pihak berkuasa, menunjukkan kuasa ramalan yang memuaskan dan kepentingan ramalan yang besar. Model yang dicadangkan boleh menerangkan 76.2% daripada varians dalam darjah ejaan dalam kepuasan rakyat dengan perkhidmatan yang disediakan oleh Pihak Berkuasa Persekutuan untuk Identiti dan Kewarganegaraan di Emirat Abu Dhabi, yang mempunyai hubungan yang hebat dengan strategi pengurusan bakat. Keputusan analisis peranan pengantara kualiti perkhidmatan adalah hasil yang memuaskan dalam hubungan antara strategi pengurusan bakat dan kepuasan rakyat.

Kata kunci: Pengurusan Bakat, Kualiti Perkhidmatan, Kepuasan Pelanggan, Jabatan Imigresen Abu Dhabi, UAE.

ACKNOWLEDGEMENTS

Space will not be sufficient to acknowledge everyone that has contributed in one way or another, to the completion of the work of this magnitude. I must first and foremost, however, give thanks and glory to the Almighty Allah, who not only stood by me and guided me at every stage of this work, but also gave me the zeal and zest to successfully complete my study.

I am indebted to my supervisors, Dr. Sakinah Binti Muslim, and Dr. Zainab Senan Mahmud Attar Bashi, whose mien and disposition towards me, encouraged me to work harder; and the quest for perfection saved me a lot of worries that would have hounded me during the viva voce examination. I remain grateful to my internal reviewers for their insightful comments and suggestions .

I am grateful to my family you have supported me every step of the way during my journey through my Master's. The support of my devoted family is more precious than all the gold in the world.

To all of you Thank you!



فهرس المحتويات TABLE OF CONTENTS

i	PERMISSION TO USE
ii	لمخص
iii	ABSTRACT
iv	ABSTRAK
v	ACKNOWLEDGEMENTS
vi	فهرس المحتويات / TABLE OF CONTENTS
ix	قائمة التكال / LIST OF FIGURES
x	قائمة لجداول / LIST OF TABLES

1	CHAPTER ONE الفصل الاول مقدمة
1	1.1 نظرية النظرية
6	1.2 ممثل لبحث
10	1.3 أسئلة البحث
10	1.4 أهداف البحث
11	1.5 أهمية لدراسة
12	1.6 نطاق البحث
12	1.7 تعريف المصطلح التريبي

15	CHAPTER TWO الفصل الثاني استعراض الدرسل العمل ابقة
15	2.1 مقدمة
15	2.2 حكومة الإمارات للتكنولوجيا
17	2.2.1 البنية التحتية لإدارة الهمول الوطنية لدولة الإمارات العربية المتحدة
18	2.2.2 التدابير التريبي لبق لبيتحتية
19	2.3 نظرية جودة الخدمة
20	2.4 تراتر اتجيات إدارة المواهب
21	2.4.1 تراتر اتجيات ال جذب

23	2.4.2 تنمىة الموآب
25	2.4.3 الالحت فظآب الموآب
28	2.4.4 تخطىط عآب الموآب
29	2.5 ءوءةآل ءءمة
31	2.6 رضآء الموآظىن
33	2.7 آلرطآل مفم بىق وفرضآى الءءء

37 **CHAPTER THREE / فلفصل آلثآلآ من هءى آلءءء**

37	3.1 مقءمة
37	3.2 بءى صمىم الءءء
38	3.3 فآلس فآآق بوء فؤع الءبىآنآ
39	3.4 آللس كآن وآل عىنة
41	3.5 آءة ءلمع بىنآ
46	3.6 صء وموآ وبقىة الشىبآنة
46	3.6.1 صءة آءة
47	3.6.2 موآ وبقىة آءة
48	3.7 طرآء ءءل لى آلآنآ

50 **CHAPTER FOUR / فلفصل آلرآلرآى ءءء وءءل لى آلآنآ**

50	4.1 مقءمة
50	4.2 فصح الءبىنآ
51	4.3 آلملف الشءءءل للءءءءى بىن
51	4.3.1 آلءنس
52	4.3.2 آلعمر
53	4.3.3 آللس آلئوى آلءءلىمى
55	4.3.4 آلءور آلؤىفى
56	4.3.5 آلءبرة
57	4.4 آلءصء وآلصفى
58	4.1 آلءرآى ءى ءب (AS)

59	4.4.2	التحليل لصفى لتمييز المواد (TD)
60	4.4.3	التحليل لوصف فعال حت فاطبال مواد TR
63	4.5	ضخيل موث ووقية
64	4.6	أهمية فرضيات الن مودج
65	4.6.1	مص فوال لرتباط
67	4.6.2	لخ صرالن مودج ومعالم التال موار
68	4.7	ضخيل الوساطة
71	4.8	نتائ الخفوضيات
72	4.9	ملخص

74 **CHAPTER FIVE / الفصل الخامس** **لن اقش اللبوس تن تاج انلقووصيات**

74	5.1	مقدمة
74	5.2	لخ صر الدرلة
78	5.3	النتعل حت علقه بأهدافل بحت
85	5.5	مها مالت الواسة
86	5.5.1	مها مانتظرية
87	5.5.2	مها مانت عمليه
87	5.6	توصري انلق درلل مانتتق بلية
89	REFERENCES	المراجع
107	APPENDICES	المالحق

LIST OF FIGURES قائمة الاشكال

16	الشكل 2.1 مقاييس التوزيع الإلكتروني في الجزيئات الوعائية تحت حدة والنويج
33	الشكل 2.2 الإطراف الفعالية للدراسة
36	الشكل 3 في فرضيات البحث
41	الشكل 3.1 جدول أخذ العينات لمورجان
52	الشكل 4.1 التحليل الكمي لمؤنغني للجنس
53	الشكل 4.2 التحليل للديموغرافي للعمر
54	الشكل 4.3 التحليل للديموغرافي للتعليم
55	الشكل 4.4 التحليل للديموغرافي للوظيفة
56	الشكل 4.5 التحليل للديموغرافي للخبرة



UUM
Universiti Utara Malaysia

قائمة الجداول LIST OF TABLES

42	الجدول 3.1	صغر ليلفونينونات جيية ال جذب)AS(
43	الجدول 3.2	صغر تنمية المواهب)TD(
43	الجدول 3.3	صغر ال حتف اظبال مواهب)TR(
44	الجدول 3.4	صغر تخطي طعاقب المواهب)TSP(
45	الجدول 3.5	بنود جودة لخدمه)SQ(
46	الجدول 3.6	البند ال خاصية رضا الموظفين)CS(
48	الجدول 3.7	نتائج اختبار بلتواموثوقية ال والبيئة لبريبيية
51	الجدول 4.1	مخاطر ليلفونينونات
52	الجدول 4.2	التحليل اليفني ليلفونينونات
53	الجدول 4.3	التحليل اليفني لمواهب ال عمار
54	الجدول 4.4	التحليل اليفني لمواهب ال عمار اليفني
55	الجدول 4.5	التحليل اليفني لمواهب ال عمار اليفني
56	الجدول 4.6	التحليل اليفني لمواهب ال عمار اليفني
57	الجدول 4.7	النتائج اليفنية للبحث
59	الجدول 4.8	التحليل اليفني لمواهب ال عمار اليفني)AS(
59	الجدول 4.9	التحليل اليفني لمواهب ال عمار اليفني)TD(
60	الجدول 4.10	التحليل اليفني لمواهب ال عمار اليفني TR
61	الجدول 4.11	التحليل اليفني لمواهب ال عمار اليفني)TSP(
62	الجدول 4.12	التحليل اليفني لمواهب ال عمار اليفني)SQ(
62	الجدول 4.13	التحليل اليفني لمواهب ال عمار اليفني CS
63	الجدول 4.14	مقياس معاملك فكارونفاخ
64	الجدول 4.15	احطوي اتوالشموقية
66	الجدول 4.16	مصفاة ال رتباط
67	الجدول 4.17	تحليل اليفني لمواهب ال عمار اليفني
67	الجدول 4.18	ANOVA
68	الجدول 4.19	المعاملات
69	الجدول 4.20	تحليل الوساطة اليفنية لمواهب ال عمار اليفني)AS(

- 69 ال جدول 4.21: ج تحليل الوسائط المتكلمة (TD)
- 69 ال جدول 4.22: ج تحليل الوسائط المتكلمة ال تحتفظ بالمواد (TR)
- 70 ال جدول 4.23: ج تحليل الوسائط المتكلمة لتخطيط المواد (TSP)
- 70 ال جدول 4.24: ج تحليل الوسائط المتكلمة لخدمة (SQ)
- 71 ال جدول 4.25: ترتيبات علميات ال عملية إستراتيجية ال جذب (AS)
- 72 ال جدول 4.26: ترتيبات ومعاملة ال تنموية ال مواد (TD)
- 80 ال جدول 5.1: معام ال علاقة ب بين ترتيبات استراتيجية ال جذب
- 81 ال جدول 5.2: معام ال علاقة ب بين مخرجات إدارة ال مواد
- 82 ال جدول 5.3: معامات ال ال قيمي
- 83 ال جدول 5.4: معام ال علاقة ب بين ال تخطيطات على ال مواد
- 84 ال جدول 5.5: معام ال علاقة ب بين جودة



CHAPTER ONE الفصل الأول

المقدمة

1.1 النقيظ النظرية

المدف من هذهل دراسة موت بحيد موزو والوب حث وصرى اغة موزو والوب حث. وهك فياب للالفصل بخل في قنتظس مقتراتي جيات إدارة المواهبال تيفي جوهر ملظف زال نض مامل الى الشركة وچلب عمال جدد موبين زال طلش شركة شكافعال (Löfsten et al., 2020) (بلت وازى ييت مت بحيد وتقديرال عمال الموبين ييت فوعى لال وچ افل لال حت فاظبهم) Allen, 2018 (ولبن المس تتولي حية جذب المواهبت حت المبلشركة إلى م عفة ملتوي دهال مواهب ووب التلي ،ي جب أن تض عن نظام الحوافز بليات مللى م عحتي اچل هلي وقت الحق) Kaur & Sharma, 2019 (ن تي جقل لك تظمر لبتري حية جذب المواهب افعاغ لى لرض ال وظيفي ولتخي ز) Hermans, 2020. ولذلك ييتقوي ييت مقتراتي جية جذب المواهب والظف اظبها من خال للبل الملم حت خصصة لاموجودة داخل الشركة بي حصلون لوى عمل هادف حيا الى حيز مع لمفلات خصصة) Akar, 2018 (وفي هذا ال طاري جب عزي نلسات جية جذب المواهب ووجوده ل عمل من خال لس تخدام هذه ال ستراتى جية فضي وء حقي قائل ال خبوة مصلس لى للتعلم) Victor, 2018).

وكل ما طلت مذببق المس نلتوي حية جذب المواهب في الشركة، ارتفع عمومتوى ال م عفة والتأهيل لاخل يين بلشركة) Baum & Kabst, 2014. (وبناء أعل الى ذلك فإن رض ال عمل عم مدفوع ب جودده ل عمل ال التزام ال ظفون ، وهذا الموس ببفي أن ال ذوق تراتى جيتي مقس ببسرت ييات أعل من رض ال عمل) Martinaityte et al., 2019. (مما ال شلفيه أرل لمن ظلم ان تراتى جية

جذب المواهب بدفءية هوية يقيسها عوامل في ضوء الفلاس فلاشدي دق بواغري الالبتي ونية
التحدي وثر على للالب على هنت لت هنتي جيات بح لاله شتي عال لكفاءات ولمهارات الجديدة
المطلوبة لت حق لي خيرة الترفلية (Irtaimh et al., 2016).

وللآلي، ي جب أن ترت لوزيات اتي جية جذب المواهب بش كل للبل على من ظمة ال مراجع لرسرد
الوظائف للشاخرة، ومراجع أهواء وصف ويضي هيدل هذوالوظائف، والمهارات لكفاءات
المطلوبة، وأهداف الأداء الوظيفي للموظفين للمعين حياً (Irtaimh et al., 2016) (ب عد
ذلك، ي جب توجلي تتركيز إالى عملية التوظيف فلت تقيتض من عمل لي ال ختي اللتي عتد ال عمود
الفقر لي عملي اتي تظيف (Stoeber et al., 2020). (ج عل لك قاتص ادا لك ت قد مؤال تتركيبية
السلبي اتي ت غري قبولات مرار ول ظروف ال قص لتي صعبة، س و قال عم لك ترفلية قو، وأصبحت
الفلاسة لعل هتيرات اتي جية جذب المواهب وال حفظ ل المواهب الجيدة مهمة آلن) Sahay,
2018 (ب فق م عظم السؤول ل هتتون فنيي ر ف ي ال من ظمات على لتن مية المواهب هيدف هو أصب ح
بللغ ال هم ي ل لن ج ال ت نظمي) (Rowland et al., 2017). (م عد لك، من العيوب قتي في ذه،
أحبال سباب هو عدم الوضوح ش أن نقاع عرف ل من ظمات على أن ه موهبة، ونطاقها وأل أهداف
ال عامة لتن مية المواهب) (Dohme et al., 2017).

م عد ذلك ي عت على ال من ظمات ول هت بعيرات اتي جيات ل جذب المواهب عت عتزيها) (Edeh &
Mlanga, 2019) (بش كل م توازي بقوي ج قزي ادلق درالقت فلية لة تظيمة وإعاداني لة
وال عولم لك انت من اك حاج قصب مة ل مواه م قش طقن مية ال م واهب مع أهداف ال عمل ترات اتي جية
(Dhir, 2019) (ب ال ضف ل ال ذلك تق و لم عي د من ال من ظم لت غري م م ارسيت ها لإدارة ال موارد
ال بش ل لي ي ك ي ف مع علم ا ب عد لتوكوب ال لذي في الت ع ق ي د في ال سوق) (Crawshaw et al.,
2017).

استحلقتنمية المواهب لمدات حجاج لمنظمات التوظيف التي اتل زد هارل بلقاء ، أحدها هو
اختي اوتطويرون شرالقو وال عاملة الرغبة فليتها عمل للميس تمر) Maycock & Ikuomola,
2015). ومعدل في بقى تطويروا المواهب غير واضح ما إذا كان يجب على لمنظم التوظيف
بشرك الكبر على حجة تي ار الم واهب أوتطويروا (Collins et al., 2019) (بتمر طيلوسات ثمار في
تنمية المواهب كمصدر لمي (لتفتن بلية) Ibrahim & daniel, 2018). فإرالم مي زالقن مية
لتنمية المواهب ل منظمات التي يتعلمها داخلياً ، نثبتت بلي تربي حجة لتس اب الم المواهب ل خارج حجة أن
غير ناجحة على المدى الطويل م عمل عيدي من الم منظمات. (Chaudhuri et al., 2018).
لهنتال ييت عيين على الم مؤسس التلسات ثمار في تنمية المواهب الم موظين من التابة أال هدف
ال ستراتيجي ظلمنظمة (Chen et al., 2019). كيميات لمن ظرفي مواه مة نية الم المواهب مع الن هج
ال ستراتيجي ل تنظي مي فو يفتن مية الم واهب في حلة العمل للمؤس بل لتتنق فالي ستراتيجي
(Dayel et al., 2020).

الأجور وال قلم على الأداوالت تطويروا الوظيفي الى مرات ثمار في الإل دار وقت عزي م هار التل يادة
هي الم لم رس التل تنيت سيقا هال من ظلم التل حفت اظبال مواهب (Holland & Scullion, 2019).
كم ايش ار إلى أرنق صال تطويروا داخلي ل مواهب قد زاد من الطلب على التوظيف ال خارجي ،
والذي بدوره يؤدي إلى فشل التبقاء الم الموظفين الم وبويين (Murray, 2019) (ل حفت فاظ
بلاموهبة قضي مة مهقين ظرالم اعلى أن يجب على الشركات أن تأخذ ذلك على محمل الجد
وألق وسيت قصاء ملي مكن لتألف عمل حفت اظبال على الم واهب (Harris, 2019) (في فناس ياق
تعد شركة الموظفين أداة مهم قل حد من دوران الموظفين الم وبويين) Baliga & Rani,
2020).

إن العضاظبالمواهب يولد لتزام قويًا ووالعَلين للشباب الذي رتت وتوظفهم يجب أن يتكفون في انك
ببيء قرضي قفي لك انال عمل لشراكة للموظفين ، سهم ليقلل من معدل دورانال عمل لبيزيدي من
والعل عمل قديمة لمصالح المصلحة (Pandita & Ray, 2018) (ب عزي ثقفة المشراكة ،
يوجه قعادة للمواهب شريفة الوطني قصرمي وق يواستقوي يلمس يبلات وال مامارس التواق عي قفي
لك انال عمل لكيت ساعفي جذب للمواهب ال حنفاظب هبل موار او تل كفاءات ال طوبولة لنمو
الاستدامة) (Ferreira, 2018) (فيال من ظماتي يجب أن تأخذن ظرائك شرش لهوي ءأثن التي خطيظ
إلشراك للموظفين إدارهل عن صرر طليسية ال مطوبة من أجلت عزي زالت فخير والحضور
وال حنفاظبالمواهب) (Hassan, 2016).

يقول للاستخدام إدارة المواهب من الوقت المستغرق في توظيف فبلئال قعادة هو الخصاصين
(Hughes, 2019) (فلايتركيز تعلبي بيءل طلب على أالش خاصه ال سببين ذوي كفاءات
ال هبل ب قفيل للظنق طبة بطن بطني ال بقات لم يلب عن دل حاجة ، إمام ع خ قها الخ لي ين أو مع
مرشحين من خارج الشركة) (Okumus et al., 2017). فوق ال دربلات لسابقة فإن لك خطيظ
ال س يتبقل طيل خالف في داخلي ققل مائل ي فال مع امات وال بيت ال يزي وب حل اشركات) (Nkoane,
2018) (وبشك الالفت ، وقيدق للالت عمل بلس لس من فق دارالم عرف قوي عزز جودة ال عمل ، على
سبيل المثال أن لك في منقل ال معل ومات والم موارات بائل ش خصي) (Kichuk, 2017).

بالضرفة لى ذلك ، ونظرًا أن رضا ال عمل هوع ، من بين أمور أخرى عب جودة ال عمل
(Kontoghiorghes, 2016) (فإن ال موقرات ي جي قوؤدي ل يزي ادة رض ال عمل) (Poisat
et al., 2018) (فإذق الموق اذق ال لولج بلب م س تقبل هم وال موارات ال واعدة لل م تجة لهم ، فإن
المواهب ثقفي لاق ادة طالم أن هم ملتزمون بوع ودهم عن ستمف ي ال مولا م بت طلبات ستم عتبر هذه
للنزا هة عام ال نهي ز ف ي تلبي س ل ج دار قبلتقة) (Veselova et al., 2018). عد ذلك عتق ع

إلستراتيحية لدمو هب قب إظه ا رسمتوي اتكأب ك ثير من اللف ع ألداء لدمو هبة شريطة أنتكون
الخالفة الموعون يقتي ج فلر غنك فردي) نال تلغلؤ. ، وأنال دموب تقوأة في ما هو قادر عل القيام
به) (التوقع. (وأعتبر أن ي حصل عل موعد به) أداة. (Churchill, 2015).

الهل فوئاي سي من هلال بحث هويت جي إلى عال قيقين إدارة المومابوت وحيه جودة ال خدمتل دعم
رضا الموماطين والتوجد دريلات حللي انتلغ قب إدارة الموماب وجودة ال خدمتل دعم رضا
الموماطين (Nigro & Císaro, 2020) (الخال في عتقد أن إدارة الموماب لدعم رضا الموماطين
وثأير ذلك عل يتوجههم وجودة ال خدمتل أمر حتمي من وجهه ن ظوحتية) (Van Zyl et al.,
2017). (الماس لمبه عل ينطاق وإسع أن إدارة الموماب لعل لوظففين هيفت اح جودة
ال خدمتل عال ة ور ض الموماطين) (Hughes & Rog, 2008) (ي نتم عريف جودة ال خدمتل عال قة
بين توقعك ال عملء وك في في ن ظرون ال يت هويتهم) (Malik et al., 2020).

بالمك ارق ياس جودة ال خدمتل من خال ال خمس فب ع لني سيه هي ال لموس) (ل جلب المادي).
والضمان والمليت جلبو فال موثوق ي ظوكت اعطف) (Agus, 2019) (ش ير ال لموس ال ي ظمو ال مر افق
ال طي قوال م عدات ال فراد ومو ال تكص ال تي ش ير ل لضم ان إلى ال م عفة و مج الة ال ظو فين
وقبرت هم عل ين قال ثقة) (Gaikwad & Gwalani, 2019) (ين م لتي ير ال لست جلبة إلى رغبة
الموظف ي رقي مس اعدة ال عم ال بق ديم خدمت قريه) (Demong et al., 2019) (ش ير ال موثوقية
إل ل قدره عل أداء ال خدمتل موعو وبش كل موثوق و قديق) (Kakiya et al., 2020) (ش ير
ال ت ع اطف ال إلى ال هت م ام ل فر ديو ال هت م ام ل ذيق دم طامن ظم اتع م ال ه) (Ajmal et al., 2020).
رضا الموماطين ل بقص وراتم بتجانة ال عي د من لاج وان بللم ختلف ل حلل ال لمدي قوت شمل هذه
ال جوان بعلالي إلى كنيه ، وألم الكن لل ضرريه وال عامة ، ووسط ال نقل وال صحة وال س ال مة ،
وال مبتل الل و طاح والأ نش طقت قايه ، ول ر ل ع ل قاي ي ل ت ر في ه ، وجودة ال خدمتل م قدمه من

الحكومات المحلية (Nigro & Císaro, 2020). إذا كانت هناك أحاسيس سلبية في ظل حيثي وحيوية
لل مواطن فقدي يؤدي عدل رض إلى إل ضرار بالصورة الفنيه فلمدينة او لدولة بشكل عام
(Lyons et al., 2019) ويخلصون بتب اهل ي ان انخفاض جودة حياة المواطنين إلى ما دوعتبه
معينة فان نوم الم جت مع تالحت ويطوعكس سل باعل يسمت ويتلق ي الم ح ي الفلمدينة (Nigro
& Císaro, 2014) (لذلك فالملفوطا ي س يللدول وللمدن لايجي ثلق ي سل ان ج ا ح ال مل ي قدر ما
مولل عي ال يرفايحة ورضيل كانها) (Nigro & Císaro, 2020).

يعيش المواطنون في المجتمعات التي تتولى ب لحت ي اج لتلك الن ي ه اعل ي فاضل ووجه ولكن حتى إذا
ل ي تم ذلك ي ج ب عض ال ش خاص أنه من لا خطر أو من الصعاب لتقال إل ي بديل آخر
(Tvinnereim et al., 2017). يم كن نقي اسم ست والى توقع ان تل ت يت غطي أهمية ورضا
المواطنين عن جودة الخدمة وموقفهم تجاه يهن تم عن طويق لل تطلعات (Hjortskov,
2019). لهدف من ذلك موت ي ج وان ب جودة لا خ دلقت ي ي رى رضا المواطن أن لأكثر
أهم ي في ي جت غ يفت س ج ي ن جودة الخدمة) (Alzola & Santana, 2020) (ملك غ ي رات أو ال عوامل
غ ي زال مل موساقت ي و شوش لظلب ي ر ع لى رضا ال مواطنين عن ال حكوم ل م ح لية) (Ji et al.,
2020).

1.2 شكك ل ب ح ث

تتم عري فال رض اعل ي أنه حل مش عري نك جة تنعق ي لمل ح ل ل ق ه اى ل ي ف ج ر ب ح ن ت ج او خ دمة او
حالة ما وتكون ال حاله ج ي ا بية اذا كان ت ي ق ي م ل م غ لى او ي ل ل ق ت و ق عات ال س ل رية) (Hao, 2016).
ف ي ل ب ح ث ال ك ا د ي م ي ح و ل رض ال مواطنين عن ال خ د م ات ال ح ك و ي ه ان و و ج ه ات ل ن ظ ر ظ ن ت
م ب ت ج ا نة) ع ل س ب ب ال م ث ال ، الط ر ي ل م ث ل ي ل ي اس ال رض ا ، و ان ما ذ ل ي ت ي ت ح د ه ل ك و ي ن ال رض ا)
(Kowalski et al., 2017). رض ال مواظين ، ع ل س ب ب ال م ث ال ال ح ص ر م و ض و ع م و م ي

يخترق لغلبية الأعمال الخاصة والعهدي متجمداً موبعد من الرضا مثل "أداء -الرضا -
لثقة إلى الرباط" (Zhang, 2013). (بمجرد أنت تحت بحيد الرضا قان ذل لكباتك يدي المؤشر
الرئيس ويللسلة لمن نلئ جالي بيحي ثلثقة ال مو اطوال ثق في للاح ومة) Morgeson et al.,
2011). (على الرغم من التناجج الهام في التسمية ، وإصلاح الإدارة العام موإصلاح الإجراءات
الإدارية عند قرارينهم طلبات في الإدارة بتكروا لثنتي لاجت مع طيلة قات صدي قوالك ام للدول ي
فإن سرعة إصلاح الإجراءات الإدارية ظل تبليغ في رفع لة لل غلية) Kuhlmann &
Wollmann, 2019).

فيال عيديد ملامجت مع انتفازل ووضووال ن فتاح اليزال ن فيضين حيث التزالال عيديد من
الإجراءات الإدارية ليعتد لة بال خدمت ال سمي قوال عام قبلي قوم عقدة و مزجة لل وللت وكذالك
لل مواطنين (Benjamin, 2019). (وقتيكون منسباب ابذل ن ظي م لاج هاز الإداري لدول قضاخماً
مع ال عيدي ل عتس لس الت ال هرمية) Manulak & Snidal, 2019). (في المجت مع الك حديثة
تس عي ال دول ال يرضاء للوطنين عن حك قدم ل دولة عن خدم انت خص لانس ي قم نلس جيل
ال موالي دوا قوي اتو فت جن ي ل ق وانل م س ل ح قو تس جيل الزواج ، ولصدار جوال نس فروب طقة
ال هوية ال و تراخي ص وبراء ات ال خ ترا ع وت صر واي ح الأن ش ط ق م لك علق قبل ان ظام ال عام ، وهكذا
(Hicks, 2019). (فيال وقت ل حضرت ال عا ل ق ل في ج را ئي ة إل دار ي ل ق ت ي ت رض ي ال مو ا ط ن ي ن
ال ح ك و م ة و ال مو ط ن ي ن من خ ل لس ت خ د ام ل ي ا ت ع ي د ق م ث ل ال خ د م ل ل ك ل ظ ت ر و ن ي ق ن ل و ق د ي م ال خ د م ا ت
ع ب ر ال و ك ال ت م ش ت ر ك ة) Allen et al., 2020).

ي عتبت ب توحس ي ن رضا ال مو ا ط ن عن إ ل ج ر ا ا ت إ ل د ا ر ي ة ل ج ا زاً ل ف ي راً أ ل ن ه م ي ت ب ط ب م ش ر ق ب م ا ر س ة
م س و و ل ي ال د و ل ل ق س ل ط و ب ق و ق ال ف ر ا د و ال م ن ظ م ا ت و ح ر ل ح م ل م ش ر و ع ة) Jreisat, 2019).
ي ر ض ي ل مو ا ط ن ال ع ي د م ل ل ت ط و ر ا ت ف ي ح س ي ن ج و ت ق د ي م ال خ د م ا ت إ ل د ا ر ي ة ل ع ا م ق و ا ل ت ي ت م

الجمهورية من ذقيل) Beer et al., 2019 (بإل وقت تفسيته طبية إلى داروثة ثغري لنظام إدارة الجودة على ألق دي أفضل خدمة ، وخلق ظروف ولت يقل لموطن يت حسري رف عالية الإدارة العامة) Demir, 2020).

للكي عت حيد مدي رضا المواطنين عن الخدمة الإدارية العام قبضاً فقيداً حيث أن لهيئات الحكومي قال عمقد حقت تلوع من التطورات في إطلح الأنش طق جاه المواطنين يرضن المفيدي قياسي تليها الرن عترة متتبطين قتلح سينات) Hao, 2016 (يجمع على وكالات إرضاء المواطنين يفهم قتلح حلول عي ألق لبي قتلح عاتوال مزاي العقول لقل مواطنين على لئاس تنفيذ الوظايفو إلى اجبات الإدارية التي تم عي قلات المحلية) Kasemsap, 2020).

على الرغم من وجود علاقة بين جودة الخدمة ورضاها ، لكن من الك دليل قتي لة حول التحقق من متوي يفسري ع لصر جودة الخدمة لم يرضيك ، لخص للكل خدمة محددة) Pakurár et al., 2019 (شيري إلى أن رض العام عيتت لرب عدة عوامل مثل جودة من تج / الخدمة الس عر والموق فوال ع لصر اللش خصية) Moon & Armstrong, 2019 (ييم الوطن ين لمكنات لخدمات الإدارية العام قوتاب عيان عكس على رضا المواطنين عن لخدمات الإدارية العامة وائل ل لحت مع) Beer et al., 2019).

وقد ركزت الدراسات السابقة على دراسة الخصائص الشخصية للمواطن وللخصائص الديوغياي بوب عضال مع لوم انتلش ضية الأخرى) Norze et al., 2019 (حيث وجد ان فالحت الفانتق ييم ورضا المواطنين عن الخدمات الإدارية العام قتي لة لعل لمتخت لفة من اللضائص للشخصي لقل مواطنين) Hao, 2016 (بإل عي بيل الحث القنتكون عات الفانتفي الإدراك والرضاممكن قتلح لجة خت الفانتفي ل حالة للزوجي لقت لحيو المنة) Griep et al.,

2016). وعن ذلك تكون جودة الخدمات التي يتلقونها من قبل مواطنيهم موفقة أكمل حول الخدمات
مجاناً عكس على تفقيهم ورضاهم (McKinley et al., 2017). (ويجلبت نويه ان رضا
المواطن هو حلقة مرفقة بقرض المواطن لخدمة ما يقين عكس على تفقيهم لخدمات اخرى او
اتقاليهم بقبلي لخدمولكن البد من مراعاة انه البد طينت مراريهم واكب تقطوي رالخدمات
وهم يهت طلب بعملية افاؤلت طوي رل مستدام (Nisar & Prabhakar, 2017).

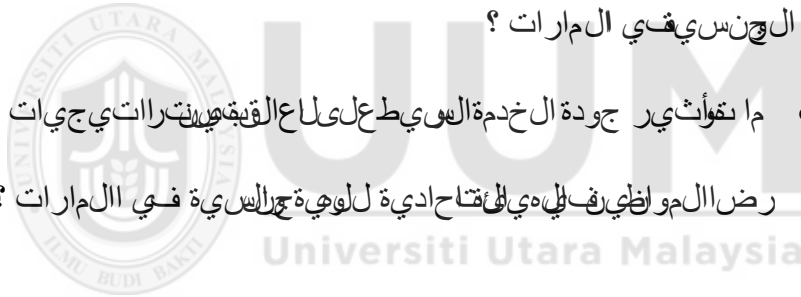
في الواقع، ويتفق ديم معظم جودة الخدمات الإدارية لخدمة على الصمت والشعبي بم اي رضي
المواطن (Hao, 2016) (لذلك يجب مراعاة هذه التي ناري وهالم حتم لفي ملابحث حول
رضاء المواطنين عن الخدمات الإدارية لخدمة على الصمت والشعبي بحيث ان تصرمي مالخدمات
يجب ان تسمن اعلم طيل مت طلبات لمل مواطن مهلي ساهفيس هولة لراك ل جود فالخدمات ولي لتالي
الوصول للرضا (Brinkerhoff et al., 2018).

تتمثل لمشكلة هذا دراسة ان قطاع الخدمات لخدمة دولة الامارات العربية في متحدة قد شهد
تطوراً هائل في سبل ونوات الخيرة، وأحد هذه الخدمات ذات الالهة على اي هي خدمات لاهوية
الجنس التي تتقدم هال هي على ات حادي قلوب وواق جنسي قوال تي ليعتقني اس رضاء المواطن وجودة
الخدمة عن احدي ثقل بضال عن ان جودة الخدمات في العصر الحدي ثل تم بعن بسببات مك عز ليل عوامل
التقل يدي ه ل بحتس م اللت حدي لل ن ا ج مة عن رعيلية وادارة المواهب والطاقات اللشئة ام حايوي
الستمراري التطوير وهو الميعتقني لس سباق. لذت هدف هذه لدراس فال ليعتقني اف مديت أي
ممارسات الاداري رعيلية المواهب على جودة الخدمات لخدمة اتال مق دهة ات يمتنع عكس على رضي
المواطن من الخدمات التي تتاح ليعتقني لعل قوال جنسي في الامارات العربي قلمت حدة.

3. أسئلة البحث

تدرياً مع هدف البحث كشف فضل تدراأسئلة النلاية:

- ما هو تأثيرات إيجابية ال جذب على جودة ال خدمتي الوي الة لت حلاي ال هو ي قولن سرية
في الامارات؟
- ما هو تأثيرات ال م واهب على جودة ال خدمتي الوي الة لت حلاي ال هو ي قولن سرية
ال مارات؟
- ما هو تأثيرات ف اظبال م واهب على جودة ال خدمتي الوي الة لت حلاي ال هو ي قولن سرية
في الامارات؟
- ما هو تأثيرات خ طي ط علب ال م واهب على جودة ال خدمتي الوي الة لت حلاي ال هو ي قولن سرية
ال مارات؟
- ما هو تأثير جودة ال خدمتي الوي الة لت حلاي ال هو ي قولن سرية
رض ال مواظي الوي الة لت حلاي ال هو ي قولن سرية في الامارات؟



1.4 أهله ال بحث

تدرياً مع هدف البحث كشف ال دراسة الألف ال بللي:

- ما هو تأثيرات إيجابية ال جذب على جودة ال خدمتي الوي الة لت حلاي ال هو ي قولن سرية
ال مارات
- ما هو تأثيرات ال م واهب على جودة ال خدمتي الوي الة لت حلاي ال هو ي قولن سرية
ال مارات
- ما هو تأثيرات ال م واهب على جودة ال خدمتي الوي الة لت حلاي ال هو ي قولن سرية
في الامارات

• قياس أثر التخطي لظمت عذب المواعب على جودة الخدمة لباي ءةالت حدي ءة للهوي ءة
ال ءن س ي ق ي الم ا ر ا ت

• دراس ءة أ ل ث ر ل ل س ي ط ب ي ن ج و د ء ء ل خ د م س ب و ر ا ت ي ج ي ا ت إ د ا ر ء ء الم و ا ب و ر ض ا
ال م و ا ط ن ي ن ب ي ل ء ء ء ال ب ن خ ا د ي ء ء الهوي ءة ل س ي ءة ف ي ال م ا ر ا ت

1.5 أ ه م ي ء ء ل د ر ا س ء ء

ال د ر ا س ء ء ب ء ش ك ل خ ا ص ل س ب خ د ا م ر ض ا ال م و ا ط ن ي ن ف ي ت ء ل ي ت ر ا ت ي ج ي ا ت إ د ا ر ء ء الم و ا ب
(ا س ب ر ا ت ي ج ي ء ء ل ج ذ ب و ت ن م ي ء ء الم و ا ب ال ح ت ف ا ط ب ال م و ا ب و ت خ ط ي ط ع ط ب ال م و ا ب .) ل د ع م
ال ه ي ء ء ء ل ت ح د ي ء ل ل و ي ء ء ال ب ن ي ق ي ال م ا ر ا ت ف ي ال و ق ت ف س ه ي م ك ن أ ن ي ك و ن ل ه آ ث ا ر و ا س ء ء
ال ن ط ا ق ع ل ي ق ط ا ع ا ت أ خ ر ي ف ي م خ ت ل ف ال م ج ا ل ت و ال م م ل س ي ن و ال ل ه ك ي ن ص و ا ن ع ي ا ل ق ر ا ر
ب و ا ل ح ث ي ن و أ ل ل ي م ي ن ي س ا ل م ب ح ث ا ل ح ل ي ف ي ف ه م ر ض ا ال م و ا ط ن ي ن س ب ت خ د م ال ن ظ و ي ء ء ل ي ل
ال م ف ا ه ي م ن ظ ر ي ء ء ج و د ء ء ل خ د م ا ت و أ ل ب ب ع ر ب ي ء ء .

ل ذ ل ل ء س ب ت ك ش ف ه ذ ل د ر ا س ل ق ي ف ي م ك ل س ب ت خ د ا م ر ض ا ال م و ا ط ن ي ن ي ج ي ا ت إ د ا ر ء ء الم و ا ب
أ ن ي ج ع ل ل د ع ف ي ل ه ي ء ء ء ل ت ح د ي ء ء الهوي ءة ل ج ن ي ء ء إ ل م ا ت ي ء ء . م س ا ه م ء ء م ه م ء ء ف ي ه ذ ه
ال د ر ا س ل ق ي إ ر ض ا ال م و ا ط ن ي ن ف ي ال ع ا ل ق ء ء م ن ب ل ت ر ي ب ي ا ت إ د ا ر ء ء الم و ا ب ل م ل ق د م م و ذ ج ل ي ص ف
ب ش ك ل م ن ه ج ط ي ء ي ف ي م ك ن ت ط و ي ت ط و ي ر ر ض ا ال م و ا ط ن ي ن م ن خ ا ل ل ق ء ء ق ل ء ء أ د ا ء ج و د ء ء ل خ د م ا ت .
ي ه د ف ه ذ ا ل ل ح ث ل ي ال م س ا ه م ق ي أ ل ب ي ا ت ي ء ب أ ل ق ت ج ر ي ب ي ء ء م ن خ ا ل ل ق ء ء ق ي م إ م ا ن ظ ر ي ء ء ج و د ء ء
ل خ د م ا ن ل ل ت ي ي م ك ن أ ن ت ش ر ك ي ف ي م ل ك ن ت ا ل ي ج ي ا ت إ د ا ر ء ء الم و ا ب و ر ض ا ال م و ا ط ن ي ن ت ط و ي ر
ال ه ي ء ء ء ل ت ح ا د ي ل ء الهوي ءة ل ج ن ي ق ي ال م ا ر ا ت . و ي ن ا ء ء ء ه ذ ه ال ق ء ء ج س ب ق د م ه ذ ه ال د ر ل س ق ن م ا ذ ج
ت ج م ع ي ي ت ف ل س ل ع ل ن ر ا ت ي ج ي ا ت إ د ا ر ء ء الم و ا ب ف ي ال ع ا ل ق ء ء م ن م م ا ر س ا ت ج و د ء ء ل خ د م ا ت و ر ض ا
ال م و ا ط ن ي ن .

1.6 نطاق البحث

يقتصر نطاق هذا البحث على تقييم رضا المواطنين ببناءً على جودة الخدمات المقدمة لهم في قرياسات ممارسات إدارة الموارد البشرية. هذه الدراسة هم من موظفي هيئات حكومية محلية والجنسية. لنطاق الآخر هو موقع الدراسة، وهي إمارة أبو ظبي في دولة الإمارات العربية المتحدة. للتحقق من ذلك، تم إجراء دراسة وجاهية في سنوات 2020 أو 2021 مع عدم دلي على مدى للمؤلفين من إمكانية تحقيق أهداف البحث في ظل الظروف الحالية التي يتم جمعها من السالكين الذين لا ينظم جيداً ولن تستخدم أي بيانات شخصية.

1.7 تعريف المصطلحات الواسية

تم شرح المصطلحات المستخدمة في هذه الدراسة مسبقاً من قبل العديد من المؤلفين والباحثين بطرق مختلفة. تم تعريفها على أساس نظرية جودة الخدمة. لذلك فإن المصطلحات التي سيتم استخدامها في هذه الدراسة هي كما يلي:

استراتيجيات جذب: هي تلك التي تستخدمها المؤسسات لجذب الموظفين من خارج المنظمة، وقد تستخدم خدمات جذب الموارد البشرية عبر الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي والتواصل الشخصي في ذلك الوقت جيداً أو جذباً مباشراً من ذوي الخبرة واسمعي من الوصناعة (Mohammed, 2019).

تطوير الموارد البشرية: هو تلك الطرق التي تستخدمها المؤسسات لجذب الموظفين من خارج المنظمة، وقد تستخدم خدمات جذب الموارد البشرية عبر الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي والتواصل الشخصي في ذلك الوقت جيداً أو جذباً مباشراً من ذوي الخبرة واسمعي من الوصناعة (Eastman, 2018).

الاحتفاظ بالموهبة والاحتفاظ بالموهبة بشكل بساطة ، الخدمة التي توفيرا التي يمكن فريق
الموارد البشرية في مهلة المؤسسة والوظائف مؤتمن مؤثرين كالتالي احتفاظ بالموهبة
ذو طيخ برقرأ حاسم لنجاحها (Gope et al., 2018).

تحت طيحت علب الموهبة تحت عرض شركائنا التي التدير عمليات إدارة الموهبة وتحت طيحت
التحت بلبل ماطلوم مرتب طبقا إلى التخرج في رمللست غل بلبل لصة وفق دال الموظف بالرائييين ،
وفق دال معرفة والمهارات الأساسية ووصعوبات التوظيف الموظفين ال جدهب سرع عن فس
مجموعات المهارات (Turner, 2018).

- جودة الخدمة: جودة الخدمة هي مدى جودة الخدمة التي تمت وافق مع توقعات عميل ،
غلبا ما ليقوم شغل أو أعمال الخدمة في وقت قريب من أجلت حريين تحتهم
، وتتجدد المشكل بسرع عن تقويم رض الملاءم بشك أفضل (Thapa, 2017).

- رضا المواطنين: رضا المواطنين عن الخدمات الإدارية العامة هو الرضا عن الخدمات
الإدارية العامة المقدم في الوطنين ، ورضا المواطنين هو الحقائقية بالرضا إلى أن الخدمة
الإدارية العامة هي خدمة خصت بالدولة فيجب على المواطنين أن يذكتست خدمت حصر رضا
المواطنين عن الخدمة الإدارية العامة (Walle, 2018).

الموهبة: غلبا ما يتتبع تعريف الموهبة هي لها قدرة طبيعي يلبها شخص ما (لوي سويل
للخال ، الخاء أو الرسم أو القدرات الرياضية). غلبا ما يتتبع لوي الشخص لخدم
على صقل موهبهم لكن هفتوية ويخيفيش كل عولبيست كمتب بالفرق بين الموهبة
والمهارات مؤانيم كتن لوم المهارات المنص فرحشيين لمبرور لوق تحتت بلبل بي واهجات

وسهؤوليات لها ان عمل م هارمكتسب قولى س ت موهب غريزية -على الرغم من أن الموهبة
ي يمكن الهاب أكيد أنتج عمل للموظف أو للمرشح بارزاً. عند ما يتم لتخدام الموهب بصريغة لجمع
من قبل إدارات للموارد البشرية والقائمين بالتوظيف فل هلتشير عادةً إلى الباحثين عن عمل أو
المرشحين أو مجموعة من الموظفين بشكل عام ،المهبل مل عض القوي ف اللم ختلف قبي مك ان
العمل لى كنها عمومًا طريقة لوصف أفراد معينين بمهارات ألى من اللبوس طبش كل طي عي
تس اعدهم على ألبعثك لأفضل للمنبوية ، أوصف مجموعة من الموظفين ذوي ألدامل غلي
وال جودة اللعية والشهجين الم حلتين.



فصل ثانٍ / CHAPTER TWO

استعراض الدراسات السابقة

2.1 مقدمة

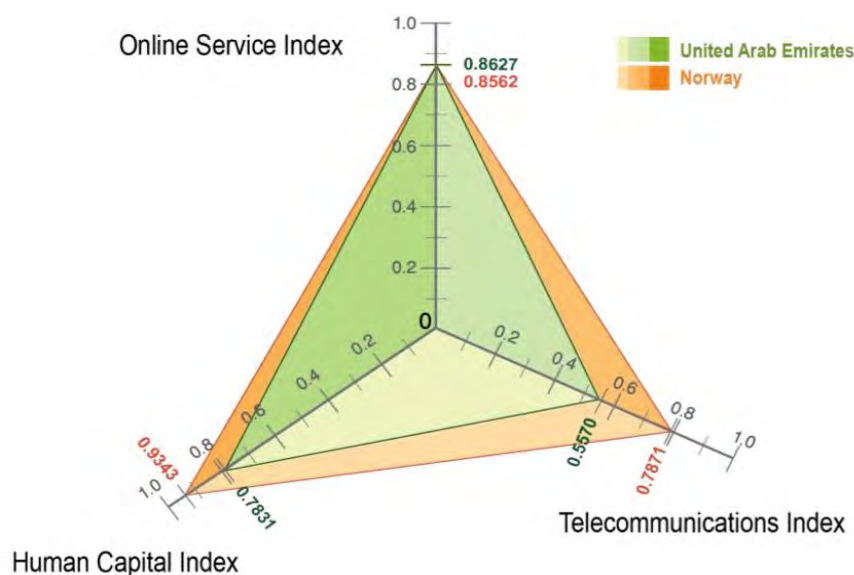
هناك فصل هوست عرض للدراسات الموجودة ذات الصلة بموضوعات هذا بحثتتبع فيق
المراجع أوالبمجال الدرسة منفي هالخصائص للتقني لدولة الإمارات العربية المتحدة ، حكومة
الإمارات الإلكترونية. كومات منقش عمفهيم إدارة المواهب جلب جودة الخدمة ورضا
المواظي تبتم مناقشة الأطل مفهيم يقطف يذلكال فيق اتلن مذجيلة مقترحة لنظريه ذات
الصرفي هلال فصل.

2.2 حكومة الإمارات الإلكترونية

طورت حكومة الإمارات على بياني متحدة على اسهتيرات جي اتال حك والمقل كتور وحق قصيرة
وطويلة الأجل لدع من ماذجال حكوم رقمي ألكثف لفي هيكف اعطاء تقويم ال خدمت طليثة لقاعدة
عمال هالمبتن وععل طلال هي د مرقن لتسلليم (Al Mansoori, 2017) (بني عتيرات جي
الحكومة الإلكترونية لدولة الإمارات العربية المتحدة جزءاً من نظام شامل متكامل يشمل
مختلف الجهات الحكومية ، يهدف إلى تسخير ال خدمات حكومي لتتاحت ها من خلال اقن واتم بكرة
على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع) (Alsaadi et al., 2018) (في أقل من عقد من الزمان ،
أحرزت لتبريحية الحكومة الإلكترونية الإماراتي تنق دم اسريغاً ، وضرت نبال للحكومة
الإلكتروني شراع بيوة ال فغلة لدلومت نمية ، وصلت على استجابة إيجابية من مواطنيها
(Bwalya, 2018). اعطت دولة الإمارات العربية المتحدة ، فوق التكب ان الحك وله للتبروني

لألمة متحدة عام 2012 المرتبة الأولى في دول مجلس التعاون الخليجي ، و الخ لم س ق ي بي آي ،
والثانية للشعر ي رفيع الم أداء ال ح ل ؤ مة ال ل ك ر و ن ية (Biygautane, 2015).

ي ذلك ت ق ر ي ر ب ل ت ر ت ي ب ال م ا ر ا ت ال و ع ب ية ل م ت ح د ق ف ي ل م ر ت بة 28) م ع ط و ي ر ال ح ك و مة
ال ل ك ت ر و ن ية (. ك ان ل م ح و ط ل ب ش ك ل خ ا ص ا ل ن ل ا د ل م ت ق د م ت ب - 1 ل ق و ت ط ه ن ي ف ف ي ع م ي ن) - A1
Khouri, 2013 (ي م ت ل م ت ق ر ي ر ف ي ر س م م ق ل ن م ت ي ر ق ا ل ه ت م ل م ي ن ل ن و ي ج ال ت ي ن خ ت ل
ال م ر ت بة ال ت ا م ن ه ف ي ال ج د و ل ، و ال م ا ر ا ت ال و ع ب ية ل م ت ح دة و خ ل ص ر ال ي ا ن ال م ا ر ا ت ال و ع ب ية ل م ت ح دة
ح ق ق ب ت ق س س م ت و ي ال خ د م ا ت ع ب ا ل ن ت و ن ت م ت ل ل ن و ي ج ع ل ي ل ن ا س ل س ك ا ن و ال ك ت ج ال ح ل ي
ال ج م ال ل ي ل ف ر ل ل ت ق ل م س ل ر ي ع ال ذ ي ا ح ر ز ت ع ت ب ر ال م ا ر ا ت ال و ع ب ية ل م ت ح دة ح لة م ا ل ف ض ل
ال م م ا ر س ا ن ل ت ت ق ي س ل ط ا ل ض و ع ل ي م د ن ف ل م ا ي ال ح ا ل ل ي ل م ت ط ت ر و ن ية ف ي ال م ا ر ا ت ال و ع ب ية ل م ت ح دة ح لة م ا ل ف ض ل
(Juaidi et al., 2016). م ع ض ع ف ع د ل س ك ل و ن ت ال ت ا ر ب ا ل ع ل ن ك ل م ل م ح ل ي ال ج م ال ل ي ل ف ر د ،
ت ق ت د لة ال م ا ر ا ت ال و ع ب ية ل م ت ح دة ق س م ت و ي ال خ د م ا ت ع ب ا ل ن ت و ن ت م ت ل ل ن و ي ج ع ل ي ل ن ا س ل س ك ا ن و ال ك ت ج ال ح ل ي
ف ي ل ن و ي ج ، و ه ي ش ر كة ل م ية ا ل م ية ل م ت بة ال ث ا م نة .) Al-Khouri, 2013.



الشكل 2.1 مقارنة بين الح ل ؤ مة ال ل ك ر و ن ية ف ي ال م ا ر ا ت ال و ع ب ية ل م ت ح دة و ل و ي ج
(المصدر: UN Survey, 2012).

في الوراق سوت عمل خدم اتوتثيقل لهوي لثت ح قفي دولة المار الت عرب ي اقم تح نقش ري ك
موثوق ببهين م قد مل خ نوم اقم س ت خدم (Al-Khoury, 2012). من ا ه ج آخر ليزي ا د قرت و لى ثقة
بي نض س ت خدم ي ال خدم ات ال ك ر و ن ية ب ج ي ثي ت م رف ع ات ع د ال ه تم ب اد ل ل م عمل و مات ال ي م س ت و ي
يش عرف و ي ه ب ا ل مل و الرضا (Salim et al., 2020).

2.2.2 التاداب ي ر ال مقاول بن وا لقت حتوة

س ج ل س ك ان ل و ط ن ي ل ه و لة ال م ا ر ا ت ل و ع ب ية ل ا ت ح دة ه و ق ا ع ل ا ق ب ي ال ا ت ن ي س ي ن ج م ي ا ل و م عمل و مات
ال ش خ ص ي ق ل و ا ط ن ي ن ال ل ا م ت ي ي ن و ال م ا ج ر ي ن و م و ا ط ن ي دول م ج ل س ل ا ت ع ا و ل ا خ ل ي ج ي ال ن ي ن
ي ع ي ش و ر ق ي ال دولة (Abuelmagd, 2020) في ت م ت خ ز ي ن م عمل و مات ل م ل ف ل ش ن خ ص ي ال ش خ ص ي
ل ل ف ر د ع ل ب ط قة ه و ي ذ ك ية و ظ ي ع ال م ية و ال ت ت ي ح ت و ي ع ل م عمل و مات ش خ ص ي م ث ل ال س م
ال ك ا م ل و ت ل و ي ا ل م ي ال و د ال ع ر و ال ع ي ر ن ي س ي ق و ا ل ث ل و ية و ل م نة (Al-Khoury et al., 2014) ب و ف ر
ب ط قة ل ه و ي و ث ي قة ا م نة و ا ح د ق م ع ل ل ا ل ع ي قة ح ت ي ق ل ب م ت ا ح ل ع ا م (PKI). ل ك ي ت ل م ن ل ش ه ا دة ل ر ق ية
و م ي ز ا ت م ك ا ف ا ل ق ح ت ي ال (Al-Khoury, 2007) ب س ع ي خ د م ق ب ط قة ل ه و ية ال و ظ ية و ال س ج ل
ال س ك ل ي ، ال ذ ي ت ك ي ر ه ي ئة ال م ا ر ا ت ل ه و ية ، ال ن ي ح ق ي ق ، م ن ي ن ال ه د ا ف ل ل س ر ت ل ت ي ج ية ال خ ر ي
، ا د ا رة ص ي ا نة ال ع ي د م ن ق و ل ع ل ب ي ل ا ت ل س ل ا ت ية ل فة خ ف ض ر و ت و ف ل ي ر ب ال ه ي قة ح ت ي ل ق ر ق م ية
ال ل ز م ت ق ت ي م ال خ د م ا ت ال ك ت ر و ية . خ د م ا ت خ ط ل ح ك و ا ل ق ل ك ت ر ن ي ية ش ك ل ف ع ا ل و ا م ن - Al-
(Al-Khoury, 2013).

ت ت م ص م ي ي م ن ي ق ب ط قة ال و ية ال و ظ ية ل دولة ال م ا ر ا ت ل و ع ب ية ل م ت ل ح دة ت ع ا م ل ب ش ك ل ا م ن م ع
ال م ع ا م ا ل ت ال م ع ر ض ا ق ل م خ ا ط ر ل ل م عمل و مات ا ل ح ر جة (Al-Khoury et al., 2014). و ا خ ذ ال ه ن سة
ال م م ت ن دة ل ل ه ي ي ا ت م ت ع د دة ال ب ط ق ا ت ف ي ال ع ن ت ب ا ر ال م خ ا و ف ال ه ا م م ث ل ل ا ل و ص و ية و ال ح م ية
ال م عمل و م ا ت ش ل خ ص ية ، و ه ن ا ذ ل ق م ل س ت خ د م ل ت ح ق ق م ن ه و ب ي ن ا ت م ت خ د م ي ال ن ظ و م ل م س ا ع لة

تم إجراء العديد من الدراسات التحديدية لتثبيت خدمات نموذج الأثار المباشرة في حصة جودة الخدمات في مختلف المنظمات القائمة على الخدمات مثل قدرة تقديم الخدمات على الممارس في المنزل والعمال في وقت العمل وفق أداء الرضا للمواطنين (Kamalinasab et al., 2017). غالباً ما يرتبط والاء إرضاء للمواطنين بزيادة العمل في شراء السلع أو الخدمات بشكل متكرر حسب ارتباطه بنفسية أوليهم. موقفهم واتجاههم لخدمة أوتجاههم للموظف يتبع للمسلع أو الخدمات (Win, 2019) (يمكن لجودة الخدمة أن تجعل بيني وبين عميل استخدام الخدمة مرة أخرى ، وهذا يرجع إلى والى عميل إلى العمل) (Meesala & Paul, 2018). جاءت جودة الخدمة كجودة العلاقات مع العميل وجلب والاء العمل) (Zeithaml et al., 2002). وهناك علاقة ارتباطية بين جودة الخدمة والاء العمل) (Siddiqi, 2011).

ان الخدمة ذات جودة عالية تؤدي إلى رضا عميل الشركة عن العمل كإنتاجية العمل (Kandampully, 1998) (بنيته تطوّر لوالى عميل لتجاهم قدم الخدمة وجودة الخدمة لتقبل ويتوقعات العمل الذي درجته والاء) (Ismail & Yunan, 2016) (تزيد هاهنا قيمة العمل التي منس تم العمل لخدمة في شركة على حساب الشركات التي تتقدم في الخدمة) (Kumar et al., 2019). في أليات إدارة الجودة والتسويق ، غالباً ما يُنظر إلى رضا العملاء في أنه وظيفة من الرضا لخلق بللم عمال والرضاء لعدد العمال) (Hamouda, 2019).

4.4 استراتيجيات إدارة لمدواهب

تتمثل استراتيجيات إدارة المواهب بخلق بيئة جاذبة وتنمية المواهب والاحتفاظ بها ، وخلق بيئة عمل محفزة للمواهب.

4.1.2 تراتي جي ءال جذب

تحتاج للمؤسسات إلى وجود بكتام اربان تراتي جي قبي جذب لمل موظفين ذوي المهارات ال فبلية
والأهم من ذلك تراتي جي ءال جذب المواب (Masip et al., 2019). (علي ال دارقبيس ياق
اس تراتي جي ءال جذب المواب تطوري حزال مقواى الى ق تص لى ان فسور لى قوظي فيا ق تي ترا هلك
المواب الم بخل قبي لى قوظي فوال تي تج عل هلي حد نك مكن جذب إلى أصحاب عمل م عنيين
(Nilsson et al., 2019) في تهرات هلق تراتي جي ءال جذب المواب م ال فخر يين ذوي ال جودة
ال فواي قبح مال لوسطا طروق مية ، لول تي تظهر وعود الم نظم اتبش أن ل فخر للم من ية ال جي ءة
وال مغلقات (Kheswa, 2015) (وعلي ه ي تهرات هلق تراتي جي ءال جذب المواب لى فخر يين من
خالق تراتي جي اتوان شطة ال عال ملى تجاري ءال صحاب ال عمل لى ق جيج شكل عاف ي جذب
المواطني نال من ليين) (Wallace et al., 2014).

يجب على المؤسسات ان تطوي تين في ذ طرق قبي م ال موظف لى ت م رات ح ديته لى ت م رات لى ت كون
متسرق قبي ال فوسسة من منظور داخلي وخارجي (Blake & Lloyd, 2020). (كي تي مكن
المؤسسات اسون تراتي جي ءال جذب المواب ت حاج إلى مباء روح لم بادرة ال منية ، ول فوقي ءة
عمل مرن وقب لى ت ن ووعت سبي طعمل لى ق ووظي ف) (Attaran et al., 2019). (ض لى لى ءة
ال تن افس ية ال فواي ، المواب لى مزي ول مزي م ال فواي ار لى لى خت يار ميني ن ه اول لى ال فواي ن
أيضا خيار اتفيم لى ق قى لى ق يار اتال م رية ميا عن لى لى تراتي جي ءال عدي في الشك ان تص بحت
متش لبة م جلي ج عمل هام سق اوية ال فواي (Dahshan et al., 2018) (لكي تي جذب للمؤسسات
المواب ي ج بعل ي هاش اهل ف ات عري ف و فلي ية صر عبة ووصف ال ووظف ، ول فواي ل ف جذب
ال عمل ء وال فواي لى م عن جذب المواب لى لى ح ت فواي) (Sen & Bhattacharya, 2019).
يجب على المؤسسات ان ظرفي ال مغلقات القدية أو غي ر القدية (ال تي ي قمي ي م ال للموظفين
وتحدي ما إذا كان كوين لى لى مغلقات ال فواي قى ق قى لى لى تراتي جي ءال جذب المواب لى لى لى

(Jimenez, 2019). ويتلوي فت عنسواتيحية جذب الاموا مبلع امل ينفي مج اللام عرفة
وخصرة من هيتلكون مهارات هامة من اهم الشظلمؤسسات (Masip et al., 2019).

لطلام اكلت لال عر لصرر الهاية سمة مم زق ع الققال عمل ، ووج دنال بحاث أنها واحدة من أقوى
تدابيري ال جذب (Camisión, 2020). يتتملك كال عييد من المنظم اتفالي بلدان ال تمقدمة عال مات
تجارية ألصحاب ال عمل في مجال جذب الاموا مبلع ، كمل تقدم مزيا نبال لال صر لاصح قبيما نظما
أو الم سابع في ال صر على ال جنسية (Hermans, 2020) (ت عمل لل صر وروا الالم التنظيية
اللي جليية كألوس تراتي جيفق عال ل جذب الاموا مبلع وظيف ال موا مبلع عليا) (Yu, 2019) (ي جب
على لمنظم اتل ان ظرفي ليمتوي انلتي تقيديم هذه الملك افات الهاية عن نظوسوي تراتي جية
جذب الاموا مبلع ، خ لصة من حيث ال اجر ال سبل لي ال ذي يتتمق دي مه) (Schlechter et al.,
2014) (ب ال صر لة ال ذي لك ، ق نويكون ل ديال من ظمات ال روية الك بفي ما إذا لظن نلتنل تنوير جيت ها
ال لجا ي ل جذب الاموا مبلع تم اش تيفع عضي ال تملك افات الهاية ل م وظيفين ش كل عام Schlechter
(et al., 2014) (ع على ال ر غم من ال نتاج ر بة تتحك في ال عوام ال تي بترت عمل لس رتلت يحية جذب
ال موا مبلع لوظفيي) م مثل ال عال ل لة تتجاري ل ص ا ح ال عمل و ال لظن لظسي). ، ال تزال ق ال م بغي رات
غريية ال ينم ال ظسي طرة عليها) (Schmoll & Süß, 2019).

ومع ذلك ، ن ظرا ألن بلق رينيحية جذب الاموا مبلع أل فراد ذوي ال مهارات ال علية محدودة فإن
حرب الاموا مبلع صراع و ال فراد هم ال فين ييكن هم اختيار موقعهم (Gordon, 2009) (بتميل
ال بل دال التي تضا ج ال ي قوة عاملة ل لجاية ال مهارة ال لال ق تراب من جذب الاموا مبلع ي نتتضع
قواعد ال هجرة) (م جلي ر ال تاهي له) (ي صبح دور سري لة الاموا مبلع ي و جذب هذه الاموا مبلع
(Chand & Tung, 2019) (ي ق ت ر ل لبلد من إدارة جذب الاموا مبلع وت ج ي دخل ال اف انفي ما
ي ت عمل ق ق ي ادة ومن ظمات إدارة الاموا مبلع) (Festing et al., 2013).

2.4.2 تنمية المواهب

يتحدث هويتهل بي تخليك اجات تنمية المواهب بطيقت عمل فحي نيتتقدي مخيرات ومسارات
يظية) (Vaeyens et al., 2008) (لذلك ،تهدف تنمية المواهب إلى تطوير الامهارات ذات
الصلبالمؤسسة) (Butali & Njoroge, 2019) (تنمية المواهب هي عملية تقييم كراس تخدامها
لتوجهي لسوالموظفين فيات حاجي نلرب لتعبي اجاتال عمل) (Mone et al., 2018). ومن هنا ،
يعتطور المواهب مغلزاً التلبية الضي اجات لودي قب الوت اليتتب ع المواهب) ال تكاء (بجاه
الشركة) المدير (.) (Langenegger, 2011). هذا لتوث مارال منه جيفي رأس المال للشري ال
يؤدي ق طالى أن يكون ال موظفون مؤهين لتأيال عها وب التل يهيت جون عمل جودتأعلى ،
ول كراي ضلي عزز رأس المال لكري) (Faggian et al., 2019). الوة لحي لك ،نظراً لن
المزي د من ال مفضي نل مؤهلي ألك ثريت احية فإن ال منه لت رات جحي قؤدي ال زي ادقرب ال للشركة
(Al Mamun & Hasan, 2017).

فوق ال درل ات السابقة فتعد ال خيرات ال ميهية ولتق دم أمربال غ ال هي قتي نتي نية ال مواهب من
أجل الوض ال وظيفي ال لتزام) (Redondo et al., 2019) (ويرش ألك أن تطوير المواهب
يفضل لتل عويضات غير ال طاية ،ممثل لمن ظورات المهنية مومحتوى ال وظيفي لتقص عبه ونطاق
ال عمل) (Poocharoen & Lee, 2013) (لذلك فإن ال شرك اتل تي لديها لفت لك يزت عزز
جاذب يتهك ص احب عمل مفضل لس هول تشديده من خ التل و صا ليرت احية إدارة المواهب هذه
(Ibrahim & AlOmari, 2020). فالك رق ص فلي تاعري ف ونطاق ت علم ونمو المواهب
المقبول ينيش كل عام) (Tuliao et al., 2017) (يتعلم لب عضال بلسي مع هذا الموضوع على
أنه مرادف لإدارة المواهب بشرية ، والتز الة حول لتعا ن يتهن مية المواهبوك يفي جب
على ال من ظمات إدارة ال موطب موضع نقاش) (Bratton et al., 2017).

فوق التعريف الوهاب متركز للتقنية تخرىت خطيط و احتيار وتقيذ لبت ربيجي ات لتطوير لمجموعه الوهاب بللك لملت أكدد من أنال من ظلمة دي هال عرض الال هيروت قبل لي لمول هت حقيق الهداف ال ستراتيجية وأن الأش طاقى تطوير يفتت هلى ملعت نظيم عمليات ال موهاب (Lucas et al., 2018). إدارة الوهاب من مية الوهاب مصطلح تلس خدام هبت ابدل (Van Zyl et al., 2017) (في معظم اللهيات ، على الرغم من أن تطوير الوهاب يظن ليه تخرى له أحد الكونيات تخرىة إدارة الوهاب قوله من ألوراؤل الكادي مي تركز على مية الوهاب (Mehdiabadi & Li, 2016).

تم وصف نمية الوهاب على النحو التالي: إدارة رأس المال بشري ، إدارة علاقات الموظفين أو إدارة القوى العاملة (Kalitanyi & Goldman, 2020) يشي تطوير الوهاب إلى فهم أعمق من صنقن نية موحدين وظائفت وتوظيف الوال ختي او القيني والميت على المي تطوير وإدارة الادعت خطيط قو وال عمل قو العويضات وغيرها مرال وظائفت ذاتلصل قبل الوال بشرية (Johnson et al., 2016). (من ناحية أخرى ين تطوير الوهاب على تخرى لملل مواب واختياره وتطوي لبقا حقيق ال هلالفسات راتيجية قنن ظيمية) (Lucas et al., 2018) بن مية الوهاب هي عملية تكلمة طولة ألمدتست خدم للضاظ تخرى صحة الوهاب وبتلكارها (Mathorne et al., 2020).

والتالي يعرّف مدال موظفين التفتوات هفيل اعلم لي اتلومنت جات وال دالقتن ظيمية) (Wan et al., 2019). (بن مية الوهاب ضرورية أن الوهاب سس انتتقل س في سوق جديدة بموارد أقل (DeCenzo et al., 2016) (يساع تطوير الوهاب على تخرى تباقياء الوهاب حفي زهم (Sarmad et al., 2016). (ال موابل ت يمتن تطوير هاتق والى شركه الى المام) (Kurniawan, 2019) (لذلك فبتن مية الوهاب هليس تخرى ياش بتقاول مل من ظمات من أجل لملل غل بعل والندرة

الوشيكم شخص صين والعمال المهرة والم وبيوين)Turner, 2017(. ولتلايف ايتنمية
المواهببت عدالموظفين لنجاح االحل ليس ذلك قبلي)Galagan et al., 2019(. يرضع طوير
المواهبالمؤسس فيمي زقتفلقية وكفثوة شعيل يقمح سنة وويس اعفالمحتف الاظالموظفين
)Kulkarni & Kothelkar, 2019(يجلست خدامتية ال موا مبلدعم ال لملفس لتراتيجية
التنظيمية هيبت عململ من ظمات على تطويرالموظفين من خالل علم) Froidevaux et al.,
2020(. ونتيجة لذلك ،يس اهمت طويرالمواهب في لاهزة لتفلسية لتنظيمية ولعب دورًا
لتربتي هي في إدارة للموارد للشية)Kontoghiorghes, 2016(لذلك ستضاحتجنتية
المواهبلمحلية ال على تطويرلل عملش كلج يفيال سوقال لوامية)Farndale et al., 2010(.
. إذتمت إوات عملش كلج ي فإبتنمية المواهببزي دمل فاعلي تلكن تنظيمية) Thunnissen,
2016(بتعد إدارتية للمواهب أمربلغ ال هية أن للمواهبب إدارة ولكن فالك للتخير من
"الموالغلية" للمواهب داخل كل منظمة)Moon et al., 2017(.
لنف إوردت نمية المواهب مو إرش للموظبي لة لدعهم ثقة متمح ال بثلوا ال بدعي والممل يات
للمضبطة لتيت لمكن من والدة أفلكار ال هجة)Tosi, 2020(بتمثل هذه لوجوت حيا التقية
المواهب وموظبي الموالبش ل لمقترت فادة من مزاي على عبات الوبتن تنظيمية)Liu et al., 2020(.
ومع ذلك فإبتنمية المواهببش سثل غرض للملري لمنق ي ادقوال خلفة ؛ عادة م ال يوكوانبتكار
منلكج في المؤسسة من الأعلى ولكن من الموظفين)Grant, 2020(.

2.4.3 ال ختاظ بالمواهب

إن انخراطالموظف من خلال س ماتم ثالت واصل لج يديين صاحب ال عمل والموظف وفرص
ال نمو الوظيفي حفوت عزان ثقة داخلالموظفين ، مم ليس اعفي التفعاضب موتهم) Fletcher
et al., 2018(. من ناحية أخرى فإن غياب مشاركةالموظفي عقلت التزامال عمل على المدى

الطوي لوي لخص عوب قفي جذب الموظفين الموهوبين ومواءمتهم (الاحتفاظ بهم) (Kamel, 2019) يعد الاحتفاظ بالموظفة من أهم وظائف الموارد البشرية، ولكن لا واجب للرئيسي ولتحتدي ألي موارد بشرية (Papa et al., 2018) بالتالي فإن احتفاظ بالموظفين الوفاء ألي نجات جاري، إن احتفظ بالمواسر للاحتفاظ بالموظفين لمرقبم جرت عيهم وتوي بهم (Al Mamun & Hasan, 2017).

بمجرد أن يلاحظ الاحتفاظ بالموظفة ختيا روات طويرها، يجب أن يتقرب من مركز هوسا للبقاء ولغني تفاعل للميرين مع الناس أمراً مدهم اللقاء أوتترك قرارات العمل (Pandita & Ray, 2018). من المهم الاحتفاظ بالمواهب، يجب أن تعرف من ظمة الس وقت أفهمسيها وعروضهم وكفني يفتكس ابميرز قتلبي عتلهم عن يومك علق الأمل بالاحتفاظ بالمواهب (Tlaiss et al., 2017). بالتالي، من المهم أن تعرف للمؤسسات ما يقدر موهبها ولتتفعل لكل ما في وسعها لتأكد من أن هلك قدم للموظفيها المهمين لمفعلات من شأنها لاحتفاظ على المواهب (Quratulain et al., 2018). من المهم أن يتقرب من هؤلاء احتفاظ على الاحتفاظ بالمواهب (Bhat & Bharel, 2018). (أعلى الم واديسا لتبذلها هي الاحتفاظ بالمواهب (Tlaiss et al., 2017).

المسؤولية هي مسؤولية الاحتفاظ بالمواهب وعوامل بقاها التي لها تأثير على الاحتفاظ بالموظفين مثل المزيج الوظيفي وضمانات موقعهم وإل ذلك في حين أن للمفعلات لوجوده يقول الاحتفاظ بالموظفين فيقول لطلب كل غير مباشر من قدان المواهب (Sarmad et al., 2016) بحثا لدراسة عن وجود القدي سجاية وهامة ينجمي عن عدال مشارك في العمل لوب عضا لبعاد لخدمتي ل جودة الخدمة (Narteh, 2018) (تحتل الصب توجب وينش لطلب ي من حيث لتبطني ل حل ليم مارات إدارة المواهب بناء على خصائصهم ليمو غرفية) (Ibrahim & AlOmari, 2020). (تظمر

سياسات وممارسات إدارة المواهب للتعلمة للتعلمة لرأس المال للشري ، مما يؤدي إلى زيادة
شركة الموظفين وانخفاض معدل دورانهم (Dayel et al., 2020).

والتالي فإن إشراك العمل مثل أي نوع من التوجيه أو التطوير أو الاحتفاظ بالمواهب (Paul &
Kee, 2020). إن نهج استراتيجي لإدارة المواهب بالاحتفاظ بالمواهب أو الترويج لها على خطة
تطوير متعددة هيئات هؤالء المهنيين في مجموعة المواهب أو خطط الترقية عند الحاجة للتطوير
المطلوب من قبل المنظمة (Hermans, 2020). جادل آخرون بأن إدارة الاحتفاظ
بالمواهب يجب أن تتم بدلاً من إجبار الموظفين ، بما في ذلك أولئك الذين هم دون مستوى قياسي
(Cabral et al., 2019) في ضوء أن التطوير في العمل هو وظيفة على حد سواء من تقنيات
إلحاقية الاحتفاظ بالمواهب وذلك إلى زوايا التقرب حيث تم تبني قوة العمل ثم ختمت حفرزة
(Issa et al., 2019).

غالبًا ما تكون المنظمات ذات برامج تطويرية لخدمة احتياجاتها الإدارية على بلبل رسومي
هذه لتتصل إلى بنى أعمق (Turner, 2018). بالإضافة إلى ذلك ، يمكن أن يساهم
الاحتفاظ بالمواهب والاهتمام بالموهبة التي تساهم في خفض التكاليف وزيادة الإنتاجية في ظل
(Pessima & Dietz, 2019). يجب على المنظمات أن تتبنى نهجاً شاملاً للاحتفاظ بالمواهب ،
وسري يؤدي إلى موظف لنجاح مس أداء أفضل ويكون أكثر ارتباطاً بعمله ويصبح ملتزماً بالبنية
(Hughes & Rog, 2008). يعد الأداء العالي والاحتفاظ بالمواهب من أهم مبادئ وأحد
المصايد الرئيسية في تنمية القدرات البشرية (Dayel et al., 2020). وبالتالي ، يجب على
المؤسسات أن تتكهن بتكثيف رعيته ودعم لتأكيد من أن موهبها على ما عرفت أن هامة
(Dhir, 2019).

2.4.4 تخطيط عواقب المواهب

إن تخطيط عواقب المواهب ، الذي يُعنى به تخطيط النتائج التي ينبغي تحقيقها للشركة على المدى الطويل (Bhatia, 2019). من ناحية أخرى يبدو أن هذه الممارسات التي تتحقق بقدرة أقل مما ينبغي من شأنها أن تخلق مرفقاً دائماً عرفه أنزال ممارساتها لتلبي احتياجاتها في المستقبل بدلاً من أن تكون موجهة نحو المستقبل ، مما قد يفسر أيضاً التفسير (الذي يجلي تخطيط جودة عمل المواهب) (Du Plessis, 2019) (تخطيط عواقب المواهب ، قد يكون التأييد غير المرغوب فيه من قبل الموظفين هو أن جودة العمل هي مجرد خيار واحد فقط لمرض العمال عوربما التحوط الذي يرفي ملاءمة عينه في العمل على الأقل من حيث مربي نال عماله (والوظائف) (Gallardo et al., 2015).

يمكن أن يكون تخطيط عواقب المواهب في القطاع غير الربحي في وقتنا هذا قد لا يلقى الدعم الكافي من قبل الإدارة (Stewart & Rigg, 2011) (يعرف تخطيط عواقب المواهب للمؤسسات الواعية بكونه التأييد الذي عرف عن المقدمين المتسقين في الصحة العامة والمعتقدات التي تتجسد في هذه المواهب التي يمكن أن تعالجها في وقتنا هذا ، وهو يبدو أنها تلعب دوراً حاسماً في بناء الثقة في هؤلاء القادة (Wilson, 2019). . .) أمي تخطيط عواقب المواهب في هذا المجال: من شأنها أن تركز على القضايا التي تهم الموظفين ؛ وجود عملية من حيثها في هذه القادة ؛ زيادة فرص المواهب ؛ المشراك في برامج المنظمة ؛ من إعادة الانسحاب من حيثها في خططها المهنية داخل المنظمة ؛ وتطويرها في الثقة في ظلها من حيثها في (Barton, 2019).

تم إحلال تخطيط عواقب المواهب في المؤسسات غير الربحية على عكس عملها في القطاع الربحي ، ولذا فإنها بحاجة إلى مزيد من الاهتمام (Cannon

McGee, 2011 & جولى القنبيض من ذلك فإن خيط عاقبال مواهب له يتحيز لتتخالعبيبة
متلطب اتل من ظمة ومن الكفتراضبأل فمش لفتلي بيقل غلليمة تطلببات من لظف يرال مطورين
داخلياً من غير لمرجح أنيوفر لتقظيم ليعال لغى للحو ألنخل) Timms, 2016 (بالضفة
لذلك فإن خيط علبال مواهبم عن ييب هيل لي بت جي دال وظئفالم هلمن ج اوجأفضال سلبل
لتلبية لمتلطلال امتس تق لبي قوطس عترات جي التت جي لاملزي لمل مثلال وتوظيفل داخليوال خارجي
(Lyles, 2019).

فبين هاية لمطافتهم إدارة الامو ابوت خيطك طبقن تبخ في زال ج احدث انتلن يرة حول للناس
وخل قأفضل نك اى بل ممكنة) Arora, 2019 (على الرغم من أنه اليمكن أريكون فاك جدل
ص غيرب أن معظم الناس لهيهم المكملات فيت خيط اللات علب وإدارة الامو ابى جب أن يكون
قابين على تامل يزي بين الأش خاص على لئاس المكملاتهم) Arora, 2019 (.

2.5 جودة الخدمة

وجدت عييد لدراسات أن لموظفين اليمكن نتمقيديم خدمة لغاية ال جودة إل إلك ان تل من ظمة
تدعمهم من خلال لموارالى وتدريبي وممارسات إلدارة ل مساعدة) Armstrong & Taylor,
2020 (على وجها لخص وصق عتبر ممارسات الامو ابم ثلال تدريبعلى الامهارات ونظوي
الكفاءات ، وخططى نظوي لوظي في وأنظوة قتييم أللال عمليم ، لئسلي لئسخسين جودة ال خدمة
(Mishra et al., 2019). كملل طلبح ثون آخرون ل ضوء على ممارسات جذب الامو اب
والحتف اطبه الكمحدد ممتقيديم خدمات لغاية ال جودة) Goh & Okumus, 2020 (ع تبر
لصريله فب موماً م هم الك في ظمات الل نظرفي هلي إطلق ل لجان ل مواهب موظيها) Hutchings
et al., 2019 (ع تبر لئسلي لئسلي لئسلي لئسلي لئسلي لئسلي لئسلي لئسلي لئسلي لئسلي لئسلي لئسلي
ال توخ في زوزي الطقرف لهية وأل داء م همة ل جودة ال خدمة) Hewagama et al., 2019 (تم يمل

وحدات العمل ذات السمعة التي تتأهل على من جودة الخدمة التي تلبي احتياجات أفضل لمقربون وخدمات
العمل هذه ذات السمعة التي تتأهل في الشركة في العمل (Wang & Tseng, 2019).

أدى إشراك الموظفين في العمل إلى زيادة أداء العمل وأداء الموظفين (Grobelna, 2019).
تلخيص خدمات قياسية SERVQUAL لقياس اتجاه جودة الخدمة التي تلبي احتياجات (Singh &
Prasher, 2019) (يتمتع عمال جوده من وجهات نظر مختلفة ، ومن المؤكد أنه ملتزم بفعلها
تلبية أوتج اوزم تلبي احتياجات العمل للتعويضات عمل الخدم التي تقدمون ها) (San Lam et al., 2020).
تم إجراء للتعويضات من الموظفين التي تدرس تتمف هو مال خدمات لكي من عمل مشكل التي تبسط في اس
العمل عمل عمل يمكنهم إدراك الخدم التي جوده الخدمة (Roy et al., 2019) (في الوقت
الحاضر ، حولت معظم الشركات التي تعمل في هذا القطاع إلى العمل الذي يقق عات هه جوده
الخدمات التي توفرت لعملائهم) (Chivandi et al., 2019) (لذلك يتمتع عمال جوده الخدمة بأن ها
تقريباً لخدمة توفرت لعملائهم مع توقعات العمل) (Chen & Shen, 2019).

وتشمل الفرضيات التي تتعلق بجودة الخدمات التي تقدمها العمل وتبني العمل الكلي سرعة ،
وتقريباً رضاً عمال العمل الكلي (Sozen & O'Neill, 2020) (بعد إجراء بحث مكثف ،
حاولت العمل من الدراسات مع عفة العمل التي تلبي جودة الخدمة من وجهة نظر العمل
للخروجين) (Aidoo, 2020) (لذلك في الدراسات التي تتعلق بالعمل التي تلبي احتياجات العمل عن
جودة الخدمة التي تلبي احتياجات العمل عن العمل الكلي في تلبي احتياجات العمل
وإدراك العمل للخدمات التي تقدمها العمل الكلي (SERVQUAL) (Patten et al., 2020).
الهدف من ذلك هو دراسة العمل الكلي في إدارة المواهب وجودة الخدمة التي تقدمها
الوظائف التي تلبي احتياجات العمل الكلي في العمل الكلي.

وكشفت الدراسة عن ظهور عالق الإيجابية وها مقياس جرمي غسب عن كثرات إجيات إدارة المواهب
وبعض ألب عادال خدمي على جودة الخدمة (Irtaimeh et al., 2016). الذين هدفت الدراسة إلى بحث
تطبيقات مخرسات إدارة للمواهب في القطاع الحكومي (Meyers et al., 2020). يبدو أن
ممارس المثل حتف اظبال مواهب وتخطيط لها ان لا عمل هي ألكثير إشكالية (Annabi &
Lebovitz, 2018). كالت والفت الالكاتبية ين التي ارم قبل أمية ممارسات إدارة المواهب
(Broek et al., 2018). لتخل فلما مشاركونين شلل طلبير من حيث لتطبيق لالحلي لممارسات
إدارة للمواهب ببناءً على خصائصهم لايموغرافية (Barkhuizen et al., 2017). بناءً على
وجها تنظر للموظفين، خلصت الدراسة إلى وجود اختلافات بين الموظفين في تعاملهم مع
التقني يميته تجاه إدارة المواهب وجودة الخدمة (De Boeck et al., 2018). وفي الوقت نفسه،
يكشف عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المواهب وجودة الخدمة (Irtaimeh et
al., 2016).

2.6 رضاء الموظفين

تأمل عتراء بربضا للمواطنين باعتباره أحد أهم عوامل الكفاءة وبقية المخرس، السيمي في
حلقة قطاع الخدمات (Buttle & Maklan, 2019). نظراً أن رضا للمواطني يميل إلى
للخاط على نملطته الهالكه أوس تهال لطل مزيد من فصل من نتج أو لخدمه فق لأص بربضا
للمواطن مؤشراً مهم للسلوك المتقني (Mbassi et al., 2019). نظراً للمزيت هاتم تطوير
البيد من النظريات لأن ما ذخي مالح ولقت جي هبنا وشرح رض للمواظف في ختل فل من نتجات
الخدمات ومراح للبرتهالك (Gobena, 2019).

يناقس مبالا حثون حول سوابق جودة لخدمه ورض للمواطن (Chatterjee & Suy, 2019).
الوقت انب أن جودة لخدمه تؤدي إلى إرضاء للمواطني في وقت قد آل خرون خالف ذلك (Song

et al., 2020). بتدعم الدرسل ان تلك التجارب التي تمت على قلوب هذا المسأل في تلك يدعى أن جودة الخدمة هي سابقه رضا المواطن (Luoma-aho et al., 2020) (منضوا الترتيب بالبي، يوصف رضا المواطن بأنه حلة عطية نيكجة عن تجربة لقاء جودة لخدمومقارن ذلك لظلال لقاء مع ما كان يتوقع) (Luoma-aho et al., 2020). دعم هذا من نص بفتح تراحمه بأن جودة هي "أحباب على الخدمة التي ترفقي حكم رضا المواطن (Kassim & Abdullah, 2010).

وجدت الدرسلك السوية التي رأيت في إعدادات خدمتلفة أن جودة الخدمة التي تترتب بشكلاي جدي رضا المواطن (Choi et al., 2019). إرضاء المواطن هو مستجالات تستهلك الالستجابة المطلوبة، أو رفعل عمل على الفرق بين الصمتوى لمرغوب ولتقليل استخدا المنةج / الخدمة (Wang & Niu, 2020). ومعدلك فإن أهمية عزي رضا المواطن عن خدمات جودة الإدارة عامة هي الأساس والفاعل على قطاع العمل الذي يعلم أن شطه من التظمة موزيادة كفاءة إدارة الدولة (Jilke & Baekgaard, 2020). قدمت هذه الدرسلاتم عرفقيمة حول رضا المواطنين مجموع لم تختلفة مرألفراد، مثل لمستخدمني وغيا لمستخدمني لخدمة الخدمات (Walle, 2018) (لفتراض هو أن فيمكن تطبيقه في لسل اتال عامه والخدم اتال عامة واعتمادها فوق الأحياجات وفضيالت المواطن (Al Mansoori et al., 2018).

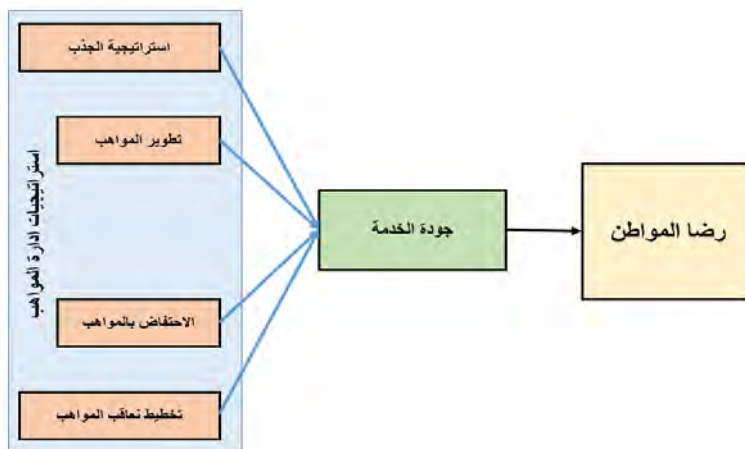
بالاعتقاد على هذه الحقيقينبغي أن يثري زيادة حجم جودة الخدمة شكل إيجابى على رضا المواطنين بحيث يكون للوضأ على في الخدمات التلكومية (Song et al., 2020) (يشدد على أهميته قدر لل نظام، أي قدرة الحكوم والمقدم على العمل على طريقتهم لتستجيب للقاء عند حل المشكل للمستهلكة وإن تاج لخدم اتال العامة حل في وقت مبكر هي التالزمة (Tan, 2019). يمكن للسلطات ألبخر أن تقدم خدمات أكثر خصصاً، ومهمة خصيصاً لمجموعات محددة من

المواطنين ، ويمكن لبلدية خدام الموارد بشركل أكثر لفاءة حيثي يمكن للوحدات الأكبر حجماً تحقيق وفورات الحجم (Caldas et al., 2019).

تتملك الحكومة المحلية الأكبر أيضاً الموارد إل نش لبعي روقراطي تم حلية متطورة بل كامل (Deslatte, 2020). (يُعتقد أن للبروقراطية لامضفة ولتخصرص ذلك علي قترض من لتوي ذلك عال للسياساتالعام قوضس ينفذعلي فالحكوم لل محلية) (Kallio et al., 2020). لمنمف لترض أن توثرالزي ادقبيال حجمشركل اي مجلي علىس عملنظام وال تي بدور مل يكونل هلتأي راي مجلي على رض ال خدمة) (Bender, 2020).

2.7 الأظرفللأهيمية وفضيتها ال بحث

من خالل مراجعشامل إل ددي انقبي ارال مشلكةل هذلل دراسة متمطوير إطلوح لتي حق يق أهداف هذه للراسة بلثتترات تي جي ات إدارة الموالمسبترات تي جي ال جذب) (AS). وتمطوير الموالمب) (TD (واللحت فاطبال موالمب) (TR). وتخطيطت عملبال موالمب) (TSP) على جودة الخدمة) (SQ) (حس ي رض ال موالمب ين) (CS) (بي ري ملن ليل عال قف ليلن نموذج التناخ ليل شركل التلي).



الشركل 2.2 ال طال مفاهيم لدراسة

تحتاج المؤسسات إلى وودجس تسمير لمتواتر ايجية في جذب المواهب لموظفيها ذوي المهارات
المنهله وأهم من ذلك لمتارات ايجية جذب المواهب (Masip et al., 2019). صاحب العمل
فييس اقل س رتلت ايجية جذب المواهب هو حزاله قواطلن ق تص ليلن فسيه ولبه طيه نقلك
المواهب الم خالقات ي ترا ه طيلت وظيفت ي ت ج طي حذات هلن جذب إلى أص حاب عمل
مع عيين (Nilsson et al., 2019) في ت م ل ت ه ل ف ت ر ا ت ايجية جذب المواهب ط خ ر ا ج ي ن ذوي
ل ج و د ل ع ل ي ق ب ح م ا ل ت ا ل و ا ي ل ل م ت ع د د ة و ا ل ت ي ت ظ ه ر ح ل ل ك ي ف ت خ ل ق ا ل م ن ظ م ا ت ا ل و ع ب ش أ ن
ال خ ب ر ا ق م ه ن ي ا ق ج ي ة و ا ل م ل ف ا ت) (Kheswa, 2015).

• ف 1 : ق ا ل ت ب ا ط ل ي ح ل ي ن ي ف ي ذ ا س ر ت ل ت ا ج ي ة ا ل ج ذ ب و ج و د ة ا ل خ د م ة .

ي ت ح ت م ي ت ل ب ي ع ك ي ا ج ا ت ن م ي ة ا ل م و ا ب ط ر ي ق ف ع ل ب ق ي ن ي ل ت م ق ت د ي م ا ل خ ي ا ر ا ت و ا ل م س ا ر ا ت
ا ل و ي ط ي ة) (Vaeyens et al., 2008). ل ل ك م ت ه د ف ت ن م ي ة ا ل م و ا ب ا ل م ت ط و ي ر ل م ه ا ر ا ت ذ ا ت
ا ل ص ر ي ل ش ر ك ت ه ا) (Butali & Njoroge, 2019) ب ت م ي ة ا ل م و ا ب ه ي ع م ي ق ي م ك ر ا س ت خ د ا م ه ا
ل ت و ج ي س ل و ا ل م و ط ف ي ر ف ي ا ت ج ل ي ن ا س ب ل ت ح ي ا ج ا ت ا ل ع م ل) (Mone et al., 2018) و ل ذ ل ك ي ع د
ت ط و ي ر ل م و ا ب ح ل ز ا ل ت ط ي ة ا ل ح ي ا ج ا ت ل ه ر ي ة ، و ل ت ل ي ع ت ت ب ع ا ل م و ا ب) ا ل و ك ا ل ء (ا ت ج ا ه
ا ل ش ر ك ة) ل م د ي ر (.) (Langenegger, 2011).

• ف 2 : ق ا ل ت ب ا ط ل ي ح ل ي ن ي ف ي ت ن ف ذ ي ت ن م ي ة ا ل م و ا ب و ج و د ة ا ل خ د م ة .

ب م ج ر د أ ن ي ل ل م ح ت ف ا ط ب ا ل م ه ب و ا خ ت ي ا ر و ا ت ط و ي ر ه ا ، ي ج ب أ ن ي ك و ي ت ر ك ي ز ج ه و س ا ل ك ب ق ا ء
و ل ي ع ي ت ف ا ع ل ا م ي ر ي ن م ع ل ل ن ا س أ م ر ا ط ه ل ب ق ا ء أ و ت ر ك ر ا ر ا ت ا ل ع م ا ل) (Pandita & Ray,
2018). م ن ل م ه ل ا ل ح ب ف ا ط ب ا ل م و ا ب ، ي ج ب أ ن ت ع ر ف ا ل م ن ظ م ة ا ل س و ق ن ا ف م س ي ه ا و ع ر و ض ه م
و ك ن ف ي ا ل م س ا ب م ي ز ق ت ب ل س ي ع ل ي ه م ع ن و ي ك ع ل ق أ ل م ر ا ل ح ت ف ا ط ب ا ل م و ا ب) (Tlaiss et al.,
2017). و ل ت ل ي ، م ن أ ل م ي ق ب م ك ا ن أ ن ت ع ر ف a ل م و ا ب ا ت ح ل ي ق د ر م و ه ل و و ه ل ت ف ع ل ك ل م ط ي

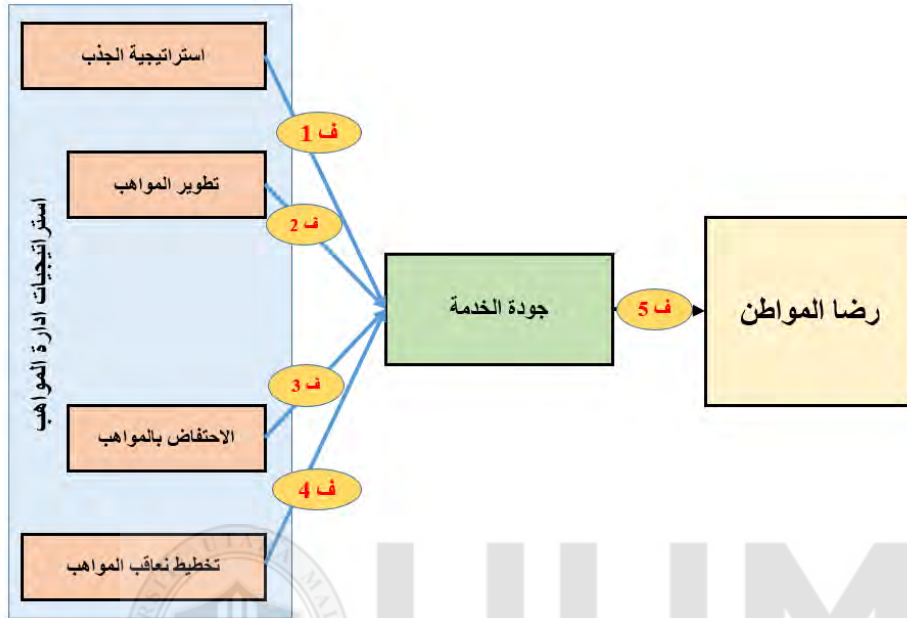
وس غلاماتأكد من أنطق دمل موطني هالمهمين لمفعلات من شرا الااحتفاظ بالمواهب (Quratulain et al., 2018). مرال من طينيركيز جلولهحتفاظعلاالىحتفاظبال مواهب لغايةالداء (Bhat & Bharel, 2018).

• ف3 : فالتب اطي جلي ين تبطي الى حفاظ على لم واهب وجودة الخدمة.
إن تخيط على ب الم واهب، لذي فيهم غوى له لتريجي تلغوية طب للشركة غوى الشخص اص
المن اس بنيفي الوقتوالمكلمن السبين، ثأث يرقو على أرباح الشركات (Bhatia, 2019).
من ناحية أخرى يبدو أن المهنات التي تحق قوقد فقول لم عمل و ماتن جواض قول مرفق دال معرفة
أن لا مرسات للربلخة والتثبت هي لم ينبي هلبش كل لس هل من قبل ألس الف ، ماقديس رطيساً
التأثير الإيجابي على جودة عمل المواهب (Du Plessis, 2019).

• في وجود ارتب اطي غليتين في ذ تخيط طع اقاب ال مواهب وجودة الخدمة.
ادى إشراك الموظفين في العمل إلى زيادة ولاء العملاء وأداء الموظفين (Grobelna, 2019).
تلست خدام قبياس SERVQUAL لقياس اتجاه جودة الخدمة التي تقدمها (Singh & Prasher, 2019)
(ي لم ن تعريف الجودة من وجهات نظر مختلفة ، ومن لا مؤكداً هل تُعرف فسلها
تلبية أوتج اوزم تلطب اتال عمل للمعوق عات همل خدم التلتي ي قدمون ها) (San Lam et al., 2020).
تم إجراء لاعي من ال لوف التلتي يدرس تمف هو مال خدمات ليكن عمل مش كل ال تب بطاق قبياس
أن العمل يلمن هم إدراك الخال ف اتقي جودة ال خدمة) (Roy et al., 2019).

• ف5: فاك دورس يطي جلي لم تب يق جودة ال خدم قلي عال قليق يتراتي جي ات إدارة المواهب
ورضا المولانين.

يوضح الشكل 2. x أن الفرضيات هذالبحث بالذاتيحتويال نموذج المقترح على أربع عمت غير مثبتة قيمت غير متبدع واحد. الدراسة له 5 عالق التبع اشرة، عالق الفأتي في هيل يمين اقشة لتطوير الفرضية



الشكل 3. فرضيات البحث

CHAPTER THREE الفصل الثالث

منهجية البحث

3.1 مقدمة

في هذا الفصل سوف نناقش موضوع البحث في ظلتم تحقيق أهداف الدراسة) أي فحص مستوى رضا المواطنين عن الخدمة العامة المقدمة وتأثيرها من خلال استراتيجيات إدارة المواهب). كما سيتم مناقشة نواحي البيئات ووظيفة جمع البيانات وأداء التقييمات خدماتها مع البيئات المصرفية إلى ذلك، سيقدم الفصل أيضاً مفاهيم حول البحث في هذا البحث المحدد ولا يخفى أن المصرفية الإلكترونية أخذت مكانها من الخدمات المصرفية، ويجب تحليلها في ذلك أيضاً لفصل أطريقة البحث للبيئات ولأغراض الأبحاث الخاصة من خلال عملية البحث. عملية البحث.

3.2 تصميم البحث

تصميم البحث هو خطط شامل لجمع البيانات في مشروع بحثي يتجسّد ويهدف إلى الإجابة على أسئلة بلح بنصوصية (البحار) (Bhattacharjee, 2012). (الغرض من هذا البحث هو إجراء مجموعة من الدراسات بوبليمنتية لتلك الدراسات وشرح تأثيرات استراتيجيات إدارة المواهب على الخدمات التي حصل عليها وأثرها على الرضا. ومن أجل تحقيق هدفنا دراسة كيفية استحداث مبيعات البيئات من مقعز مني واحدي في تفهم بيئته من مجموعة واحدة من البيئات عن طريق تقويم مفاهيم عن فهم من خلال ملء لبيئات في نظم جيداً ولكن استحداثها البيئات لقياس من المتغير المتبع في استقالة في نهج النقطة الزمنية

(Bhattacharjee, 2012) (ببالضفة إلى ذلك، يتم إجراء نوع من التالحدار المنهت ح قبالق ختبار
الدراسة).

3.3 فقللبحث ونوع البيانات

وفقال- (Bhattacharjee, 2012). فبالسفتان علن طاقواس علجر اللمتقحي قائل كادي مي:
الوضع ي **Positivism** فلسف ي **Interpretative**. ت هدف الأهل لي بالوضع ي إلى ختبار
النظرية ألى فوضري اتبعين مات هدف ألس ليلب للفلسف ية إلى ببناء للنظرية. نظراً أن ال هدف من
الدراسة ال لمجاية هو لخب ار لنظرية لأفرض ية فإت هلس ختبالمل سل وبللى وضع ي. وذك رأ يضا
أزلناس عادة ملل اويون هذه الأهل لي ب الملب حثل كمي ال نوع ي. و ج ادلب أن هذا غي وصح ي
أن ألس ليلب كمي ملنوع عتي مش ير ال إلى ول ع يان اللمت ي تم جم عه لحي يتتض مل لبيل اتل كمي
درجاتوق م يقي نتمتض اللم ي ان اتلنوع ية درجات غي ر قمي ة ببالضفة إلى ذلك ، ذكر أن
البحثل وضع عيبس ختد ف ي ال غل بل لبيل اتل كمي ة وأللب حثل حال ي إلى ختلف أللن ب يان ات
المست ختد مة هتتض من درجل ر قمي ة.

لمن تصرفي فنوع الليل ات إلى ضاً اللين إذا لى ما إنلتم جم عه ليشكل بمش رل غرض ال درلسة ال لحي
(البي ان اتل اولية). أو ما إذا ان قتم جم عه ه ميقاً من قبل آل خرين (الليل ات لثنية). ومع لىك
لم غرض هلال بحث ي تاس ختلال ب يان اتل ول ي ق ي تم جم عه ليلو يان ات من خال ل و ليق قتب ي ان
ي جم عه ف ي تر ق م نية واحده ي ثي ت ف ي و ل ك بي ان م جم عه م ل س ك ان من خال ل و ل يق ي ر م عل وم ات
غن فس هم من خال لاء اس ت بي ان ع بلل ن ات ر نت (Leary, 2001). م ل م س و ح ات ي م كن جم ع
كم لي ق ب ي رة مل لبيل ات من ع ل ب ي ر م ل س ك ان نظري ة ق ت ص ر ل ي ق ل غ ية. هذا ط ي ج عل ل ك تب ي ان
ط ي ق ة ش ر ل ع ل م ع ب يان ات (Saunders, Lewis & Thornhill, 2009) (بال تواز ي ف إن
السبيل ات هي ال ط ر ق ة أ ل ف ر ش ي و ع ال جم ع ل ل ي ل ات أن ل ل ا خ ي ن ي لم ن ه م س ه لة ال ح ص ول غ ي

المعلولت معها وتريز ردو دبجاس هول أقيضا ، يمك راس تخدام لوصول إلى الهنا في من اطق
جغرافيه تحت لفة (Sekaran, 2003). هذه هي ألسب الهوى سي راقست خذالم سرت بي ان عبر
إلتهن تله هذه ال دربله أن لله احث ول مته محييين ليس وطي في فس ل في اطق ال جغرفيه. ولتالي يوين ظر
إلي ه اعلى أن أن سب رطيقه لعجالم بي ل ات من حيك اللفه والوقت.

3.4 لسك ان الوعينة

"يشير عدد السك ان إلى الم جموعه الكالمه من ألسش خاص أو ألسحاث أولشي الهتي يري رغ
الباحث يقبب حها" (Sekaran & Bougie, 2016) يشك لسك ان ليس بتدف ورفي هذله دراسه
بل ذات كالمه هي مؤط ليه هي كالت لحديه لوهي وهوال نهجيه في أبو ظبي ال تيبيل غ م جموعه
2900 مؤظف بناء عوي تقيرات ل موارد للشريه لسلطه). مؤال للمؤظفين مهخ ليط من
العملية الت شغليه والإداريه تقيرات لحيه منض نتويات إلهاره لملفة. ومع لك ، ن ادرا ما
يقواله البحث ونفح صلسك ان بل لك لوطي ال تالي ، يقوم للبحث ونبال من تكب جمع للبيانات من
مجموعه عفر عيه مرأل فرافي ال حتم معتمى عينه (Bryman, 2016). من المدم مال حظه له
ل غرض عمق مته ال للبحث ، مرأل فضل لسرات خدام أخذ للعين اتل حتم ليه. ومع ذلك فسب عض
ال عياني مكن أن تكون ال طيق ل وحي لة ل حصول عل للبيانات من خالل أخل عيانات غري
ال مضملة (Sekaran & Bougie, 2016).

في هذه ال دراسه قبل ذات ، لم يه مكن ال مؤظفون ال مساعدون ب طي ذلك حراس ألسن والهوقل ين
والمن فسون ووالبت ان يوزوال عم الو أفر ادال مل عب (ال بل غ ع ددهم 278 مؤظفًا ، ول في نت مته رفيف هم
ت لحت شغلي ، من المشارك في ال دراسه بسبب طيه عة ال عملتي لتؤشوش كل بمش رعلي
لخدم اتلان طيه. ولتالي ف إن عي نة ال مضم مل لته مكن مكن أن ليه سي ل دي جمعي ع لخص ال حتم مع
فر صبت سلويه ال ندم اجعي الهوين ل ذلك ، اخت ال لباحث إل ول ل جوء إلى أخل عي نة اتل حتم ليه

يتأسست خدامها من أخصائيي أوعية محدودة من أالشخاص الال في نهم فويض عطفول لتقني الم عمل ومات

ال مطلوبة للثبني ال عينة (Sekaran & Bougie, 2016).

على عكس أذلهي نيات ال ضالمية ، التوج دق واصعت لوقبمسألة ح الم عي ن الوقتي ات أخل يع ن ات
غري ال حت ال يقي اق ت شق اع عي ن ات ال حصص (يع ت م د ح الم عي نة عمل ي س و الألس ئة (ل ب ح ت و أهله

(Saunders et al., 2009).

ل طلام الكان "شقت ه ر أب ح اش ال تبني ل ن ش كل ع اهم عم ال للئ س ت جبة ال ع لية" (Bhattacherjee,
2012). خ لصة عن د ه ل ت م إجراؤه من خ ال ل إدار ق ل ي ن ي ان ال ل ت ح ي ع ال م ل ت ر - ع ادة م ا ل ي ك و ن
م ع ل ل س ت ج ا بة ل ف ي ع ي ل غ 70% أو أ ل ع ي ن م و ذ ح ي ا و م ق و ال (Saunders et al., 2009). ن ظ ر ا
ل ه ذ ه ال س باب و م ن أ ج ل ال و ص و ل إ ل ي م ع د ل س ت ج بة ق ب و ل م ت ل م ن ت خ د ا م ع د ل ل س ك ا ن ال ذ ي ب ل ي غ
الك ث ر م ن 2500 ك م ج م و ع ال س ك ا ن.

ي ب ل غ إ ج ل م ي ع د ل ل س ك ا ن 2900 و ي ل غ ح ج م ال ع ي نة ال ف ي ل ب ل ل ي ن ا ذ ا ل ل ي ص ر ي عة Morgan
322 Kerjice ش خ ص و ي و ض ال ش ك ل 1.1 ال ت ل ي ج د و ل أ خ ذ ع ي ن ا ت Morgan م ن ع ت ر ا ض
ث قة 95% و خ ط ا م ش ي ن ي س بة 5%.

• يتكفلون قسماً الشلبي من عرصت عددة قوي اساس تم بنغي راتق ترحبتم إخالق للائلولة
 في هلال قسماً لمل غلقة مصممة قوي اس من كقاط من نولعي كرت تراوح من ال
 أوافقيش لالة لل موافقة شودة على "5".

نظراً أن للتربيتي حجة جذب لملوا هبل أفراد ذوي لمل هارات لعلية محدودة فإن حرب الموهاب
 تتصاعوا لفراد هم الذي نيمكن مل ختيار موقعهم (Gordon, 2009) (بمعديل عرصر هذا
 ال متغي ر من ال دراساتي أجراهه) (Tiwari & Shrivastava, 2013) (يوضح ال جدول 3.2
 عن اصر هذا البناء).

ال جدول 3.1

صغر ل لتقني تواتي جية ال جذب) AS(

ال شفرة	ال وصف
AS01	يقدم ال مهيرون بسوات مرار مال حظانت تطوري ة سميت مرة ل نوع تم ش جي عطي ر موظفين
AS02	متع ال منظم قبلي مب ة ل لبعثة ال ستري لبعيات ه ال ال لبعية تت قبلية
AS03	بتم تدري ب مدر ائ اعلى ائ روت جي توت جي توت دريب وم لفق وتاب قاء وظف ي هم
AS04	ست خدم ال من ظمة ممارس اتلت وتوظف الق لئمة على ال لفاءة) ت جي ل لظفاءة ني يم ال سلوك لي بوظف ي فم لوظف ي ن ال من ليين
AS05	وفر ل من ظم تفتاوت هاد ف في ال جور مع أص ح اب ال داء ال علي / ال لجان ات ال لعية من خال ال ال من الللي وال مت غي ر
AS06	ن قدم بي ئة عمل مري حة وأمنة وطي ل سم مع جية في لمل جت مع

تفضلت نمي ة ال موهاب لتوعبي ض اتغي ر ال طية ممثل لمل نطور اتل لمن ية وت حدي م ضوى ال وظيفية
 ون طاق ال عمل. ال وي بحد عري فون طاق ب ويلش كل ل لمل ع لى من مية ال موهاب (Tuliao et al.,

2017) (تم أخذ عرصر الفلمت غير من الدر اسرافتي أجراءه) Bratton et al., 2017 (يوضح

الجدول 3.3 عن اصراء هذا البناء.

الجدول 3.2

صعرا تنمية المواهب (TD)

الشفرة	الوصف
TD01	يدي المنظمة لم تحققي قيع زيذ الت علالمت تنمية لناس
TD02	قوم المنظمة لم تحققي يم وضوع علي أفلد من احتيا لنتانمية
TD03	قوم المنظمة من شاطباش اغر لصتطوي ر للمرؤسين
TD04	قوم المنظمة من قباله أعضا الغلري قلا لجات الت خطي لطمهني الرسية
TD05	نتن دالمنظمة الي أهي قظوي رجملا لظفي ذقوي ال كفة ال عالية
TD06	تعطيال من ظلمول وية ل لقصيا اليتت علق تطوير الوظفين
TD07	تالك دالمنظمة من أن جميع أعضا ال فوي قلا ي هم نه جف همت جاه ال احتياجات نخصية واللرية لألخريين.

Universiti Utara Malaysia

يالح حتف اظبلاموهبة من أهم وظائف ال موال بشرية لى كن ال واطبواظني سيال تحدي ألي

موايشرية) Papa et al., 2018 (تم ألع عن اصراء لم خصصة ل هذلل در اسرفق قظ من ال درسة

التي أجراءه) Tiwari & Shrivastava, 2013 (يوضح ال جدول 3.4 عن هذا البناء.

الجدول 3.3

صعرا ال حتف اظبلامواهب (TR)

الشفرة	الوصف
TR01	أنا راض عن هله شركة كالمبال عمل قرن قبالم كنى الأخرى
TR02	برام جلدري بتالي تقمها المنظمة لية لتطوي رنا
TR03	تبي الية ألقاه منلب

سياسات الموارد البشرية فعليا حفاظ على لافع للموظفين تحتفظ بها مع المنظمة	TR04
نقدم من ظنتي للمفعلات ولحافز	TR05
عتقد أن توظيف صعبة لتفدية الكالمق قدراتي	TR06
أحصل على الدعم المطبق من سلتتي العلي الواعنة	TR07
عتقد أن توظيف هادفة لتحتوي أهفك المنظمة	TR08

يمكن أن يكون تخطيط عملب المواهب في الثقبيرة للخلي فليلثق وفتيح فيز ألدعتي جة
للمعمل بلقة متصرون تمس تقي الالضفة إلى نزاملق قادة (Stewart & Rigg, 2011) (تم أخذ
عطر هنالك غيري منالدراساتي أجراها) (Barton, 2019) (يوضح لاجدول 3.5 عطر
هذا البناء.



UUM
Universiti Utara Malaysia

الجدول 3.4

عملر تخطيط عاقب المواهب (TSP)

الشفرة الوصف

لدى من ظنتي مخزون م هارنك لكل موظف	TSP01
لدى من ظنتي برون الال تخطيط ظلي في للتعامل مع خال في	TSP02
نقدم من ظنتي رونامج توي ليل لظيري في أوارهم لاجيدة	TSP03
لدى من ظنتي م ج موع تم وطيتم في هظوي الظوف ليل ان ت قدم	TSP04
نقدم من ظنتي أنواع م متففة من لتدري بدثناء العمل لتطوي رئيسي كمير	TSP05
نفذ من ظنتي تاراتي لة حتف اظبل بلل ل ف عال	TSP06
ي فر لفي لة لتطوي كالم تي الكاملة	TSP07
أف هه لتي تب عت تخطيط الال علفي هذا القسم	TSP08

مكتبة عريفة لاجودة من وجهات نظر ختلفة ، ومن لا مؤكداً هل تعرف قبل هل تلبية أوتجاوز متطلبات العمل المتفوق عات لمهل خدم انثل تبيي قدمون ها (San Lam et al., 2020) (البنود من مراجعة ألبيات ولكتي تم تطهير ها نقياً بولسطة) (Hao 2016) (بيوض حال جدول 3.6 عطر هذا البناء.

الجدول 3.5 بنود جودة الخدمة (SQ)

الشفرة	الوصف
SQ01	بتمشور معلومات الخدمت الإداري هل علاشك كل علني وكامل دقيق
SQ02	المعلومات المشورة عن طيعة الخدمت حدثت كوكاملة
SQ03	لخدمت لمقدم لملحن تنجز دوم من المرة الولي
SQ04	موظفو الخدمت مدني و دون القواعل قميل يبقش كل جيدي عن نفي الى واجبات العامة
SQ05	يملك الاتصال بسهولة مع موظفي الخدمة المدنية الفيتن لقون الوثائق
SQ06	م تقني مال خدم انثل ادارية العاقم بمرنة وسرعة
SQ07	تم حل متطلبات ومقترحات الموراجين العقلوة بحماس
SQ08	الغرقتناهي ت قبل الودت عي زنيظ ومفتوحة ومضاء قبل كامل
SQ09	تليز تبي وتتوي بالالتامين تس تقبلتوع يدال وثائق عقولة وعلمية ال عمل مات واضح هلة الم تبعة

تامل عتراف بمرض المواطنين عتبار ه أحد أهم عطر الى فللكتوسوي قيا لم عطر ، السيمي في حل قطاقات الخدمت (Buttle & Maklan, 2019) (البنود من مراجعة ألبيات و نقياً بولسطة) (Hao 2016) (بيوض حال جدول 3.7 عطر هذا البناء.

الجدول 3.6 البند الخاص بقرضا المواطنين (CS)

الشفرة	الوصف
CS 01	جودة الخدمات والإجراءات التي تبسغ في بي مطالب المواطنين
CS 02	تبسغ في مخدمات إدارية العام تلك هيبة ولا جنسية فيلبسب فوق المتطلبات القبلية
CS 03	شكّل علم المواطنين راضٍ عن طريقة عمل لهيبة ولا جنسية

3.6 صق موشوقا لبق تبابة

إن موشوقا لصل الحية، والتي يطق عمل يبلش كل شمت رك "الضاي لصفني" الالداة ، هي المقياسي سلبتي تم عمل أساست قاييم مدطكفلية ودقة إجراء التقياس ليلنب حثل عمل مي " (Bhattacharjee, 2012). من الملم بللكي دعلى أن كل من الصالحية أو لموشوقا لبق تبابة خدمان بشكل ممتكامل التقبار جودة التي اس. قديكون لتي اس صلحًا ولغنه غير موشوقبه والعتس صح ح. ومغلك معتمد جوتظلبير علوشوقا لبق تبابة (أي أزال شرط لقلدي موشومان كالهم).

3.6.1 صحة الأداة

تُعرف الصالحية قبلها "المدى الذي يقي سفيه إجراء التي اس بلب عمل ما هو القمص ودقي بل مبالاً من قياسي شيء آخر أو الشيء على الإطلاق" (Sekaran & Bougie, 2016). وذكر أن الصالحية أداة لقياسي مكنت حديدها من خال لتطي فختبارات صحت عينية. فاك عدة أنواع من هذه الختبار اني سوت خدلم بلحتون مصطح لمختلف لباله على ها. ومغلك ، من أجل امتزاز الوضوح ، قلمت جميعه كحثة عن اي نعر يض تصال حية المصقوى ، صحة المصقوى ذات الصلة وبينها الصالحية. لجريةت هذه الواسرة طل حية الصحتوى.

تشير صراحة إلى أن محتوى البحث هو الذي يتمثل به عن أصل الوصف الذي يقيمي مقياس سرأتابي ان التامل بال غ
عنه نقي في البناء الذي يتم قيبله ، وتغطي للنطاق للكامل للبناء) Creswell & Clark, (2017)
بمعنى آخر يشير إلى لدرجاتي وفربها جه النقي است غطية لغاي لطلباء الذي تم
قياسه. لمؤشر الألبلي الأول صغر للغايطي ال حية المحتوى هو صحة لوجوالف تقيشي ير إلى
المدى الذي بنوي له مقاييس لقياس فليتر ضقي ليه (Sekaran & Bougie, 2016) يتضمن
التحقق من صحة لوجه حكايا باحث أولئك اركي فلي طلب بحثي ووجه الإلجر اصل الحية إذ جعلت قد
الناس أيقف عمل لك. وفا بي جادل (2012) Bhattacharjee. أن مقيمت وتوظي فل جن تحبراء
من لاضر اعلى حصص صحة ل مضوى للبيات. وقتم لك عدم ليه عى للباحث أيضا إلى ل حصول
على أراغل عييد من الألبندة حتى أراغل لقيشي ال بحث قبل إلال مرات بي ان ذلك ، يمكن
استنتاج أن الصلح من حي بنص ال حية المحتوى.

3.6.2 موثوقية الأداة

وهي قدرة هذا القمياس على تحقيق نلتو نتج تسقي من اس با التتم لفقي كل مرة
يتلمست خدام لقياس فسل موم عمل افتراض أن لظاهرة للاسي قظلكم هيوب عبارة أخرى
، هو مدهنتقر ال لتهبي روا تسقه ولعت مده. ال بد من مال حظة أن ال ميثوقية لك عني ل لقة بل
ت عن بي بس اطل لتساق (Bhattacharjee, 2012; Sekaran, 2016). وانك طرمقت ل لقة قدير
ميثوقية اس مائل ميثوقية تتبار إعال ل خنتبار ال لتساق الذي حصل على ل ج هاز لمختبار
فس ال مجموع من أالش خاصل كثر من مرة - ميثوقية لالنق س ام ال مرات باطين نص في الأداة عود
تقسيم ال صنفين ميثوقية لائق تسراق ال دلخي - قمي اسلال لتساق بي نال عاصم ل لقت لفة من نفس
البناء إلخ.

الطريقة ألسهل والأفضل لقياس موثوقية الإجراء هي إجراء اختبار كرونباخ (Cronbach, 1951). ومع ذلك، من الصعب إجراء البحث وجمع البيانات خاصة في بيئات العمل الميدانية (Cronbach, 1951). عن دمج كل من "n" و "Vi" هو عدد الاختبارات التي تم استخدامها في الاختبار "Vi" و "n" هو عدد الاختبارات التي تم استخدامها في الاختبار (Cronbach, 1951). يمكن أن يتراوح Alpha من 0.00 - مقياس راسخ إلى 1.00 - مقياس راسخ للغاية. ومع ذلك، لتفادي عموماً ينظر إلى موثوقية إجراء مع معامل ألفا كرونباخ أعلى من 0.70 لك الحصول على موثوقية كافية يتم تسجيل درجات مع معامل ألفا كرونباخ أعلى من 0.70 ليثبت أن مقياس موثوق مقبول.

الجدول 3.7
نتائج اختبار موثوقية الأدوات البحثية

كروناخ	مؤشرات
0.788	مؤشرات جودة الخدمة (AS)
0.798	تنمية الموارد (TD)
0.726	الاحتفاظ بالموارد (TR)
0.876	تخطيط عمل الموارد (TSP)
0.902	جودة الخدمة (SQ)
0.768	رضا الموظفين (CS)

3.7 طرق تحليل البيانات

سيتم تحليل البيانات باستخدام SPSS 24 باستخدام الإحصائيات الوصفية والتحليل التباين. سيتم استخدام الإحصائيات الوصفية والتحليل التباين لتحليل البيانات. سيتم استخدام الإحصائيات الوصفية والتحليل التباين لتحليل البيانات. سيتم استخدام الإحصائيات الوصفية والتحليل التباين لتحليل البيانات. سيتم استخدام الإحصائيات الوصفية والتحليل التباين لتحليل البيانات.

من 2 فولكن أقل من 3 باعتبارها غير راضية إلى حد ما وأكثر أقل من 3 فولكن أقل من 4 راضين بشكل كامل عدل وأكبر من 4 ارض ليل غاية.

سيتم تبني نتائج التقييمات في حال عدم عدالتي كل هذه الحالات من حن همامون بملنجبار
السبب - لتأثير والعلاقة للتبني بتم قبول للعائق بناءً على تقييم P لسمتوى أممية 5 ونجست خدم
معمل اللمرل تقويم مسهل كل بنز افتتيع ايمنت غين التي جة.



CHAPTER FOUR الفصل الرابع

النتائج لويتهل البيانات

4.1 مقدمة

نظراً لكون هلال بحث مون هتج اى عملى الكم فقاقت رح الب اح ثل صل ال رب الخ تلج يل ال صل طي بوطي وقصفي لي قيوض الخ فصل البت نص يل حمي عل خ طوانك يت مت طيق لهت ح قق من ال قبيانات حتى الحصول عل لى ن تطلع علق هبللوضية. م جم و الخ قبيانات لكونة من 322 حالة هي مدخال تعم لليقه حل يل الص اى يبي شرح هذلل صل ال شطة الم طيق ائن اعل عرض ال صل طي ب م قفي ذل كف حل ب بيئات، و ملك اب عقال مغل لل ل دي مو غ فلي له نتوا حل يل و لص في مص ف و فة ال رتباط، و ك ذل ك حل يل ال ن ح دار ال خ طي و ال ت قق من ص حة ل ن مودج، و ثقوق ية ل ن مودج، و عا ل قات ال ص بار ، و أخير ل تقير لل ل ل تق ب و ية ل ن مودج. ال دة ال ص اى لة م لس ت الخ ل يق حل يل هي SPSS ver. 25.

4.2 فح طويها يانات

ال خطوة ال ولى ل ا ح لس م قفي مغل لل ل ه ب يانات هيف ح صل ال بيل انتوس بتع توي هذ ل ا خ ط و ق ي ال غ ل ب عل ص و رة ل ه س ح ال موز ع، و ال ا ل ب ل ل ت ي ت م ج م ع ه ا، و ل ا ح ال ت غ ي ر ل ل ك ت م لة، و ل ا ح ال ب ل ل و ل ية ل ل ل ح ل ي ل و ال ف ح ص غ ي ال م ش ت ر ل و ال ف ح ص أ ح ال م ي ك غ ي و ال ف ح ص ت م ل و م ت غ ي ر ا ت، و ال ح ال ت ال ت ي ت م ر ي ف ل ل ا ل تلج يل. م ي ش ت م ز ي ع 322 ح لة، و ع ي ن ا ت م ج م عة 315 ح لة، و ح ال ت غ ي ر م ك ت ل مة 7 ح لة، و ح ال ب ل ل و ل ل ي ق ه حل يل 308 ح ال ق و ف ح ص 3 ح ال ت غ ي ر م ت ل ا خ لة، و ف ح ص أ ح ا د ي

المتغير 2 حاله توقف حص مت عدل مبعغيرات 2 حلة، وحالت مزل مبعغيرات 301 حلة. ال جدول

1:4: ويضال مبعغيرات.

الجدول 4.1
مبعغيرات طبي انات

نسب مبعغيرات %	العدد	عدد من
	322	الستب بيان لموزع
97.82 %	315	لحال الت لمجمعة
2.17 %	7	لحال التبعير مكملة
95.65 %	308	لحال الت الأول مبعغيرات
0.93 %	3	فحص غير متزامن
0.62 %	2	فحص أحادي مبعغيرات
0.62 %	2	فحص متعد مبعغيرات
93.47 %	301	لحال الت مبعغيرات لحال الت

4.3 المل فلهش خص مبعغيرات بي

المل فلهش خص مبعغيرات بي موزع وظف فل مبعغيرات بي مبعغيرات بي فلهش خص مبعغيرات بي. ول هذه

الدراسة بالذات، هناك 5 ضاى خص مبعغيرات بي وثلثالي:

الجنس الى عمر، السمات ولى مبعغيرات بي، ال حال الت مبعغيرات بي، ال دورال وظف

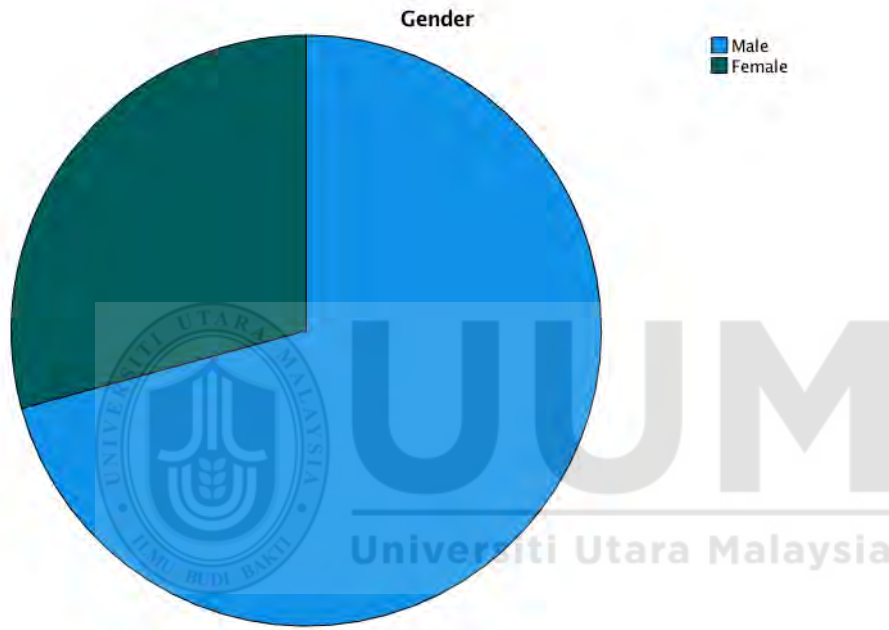
4.3.1 لاجنس

و هو لتصرف لبعغيرات بي جنس ل مبعغيرات بي وتحيداً ل مبعغيرات بي مبعغيرات بي 70.8 % والناث %

2019 أمر طبي عي في مبعغيرات بي هذا لبعغيرات بي ال جدول 4.2 والبرم ال بي مبعغيرات بي وثلثالي

الجدول 4.2
التحليل الديموغرافي للجنس

النسبة المئوية	العدد	الجنس
70.8%	213	ذكر
29.2%	88	انثى
100%	301	مجموع



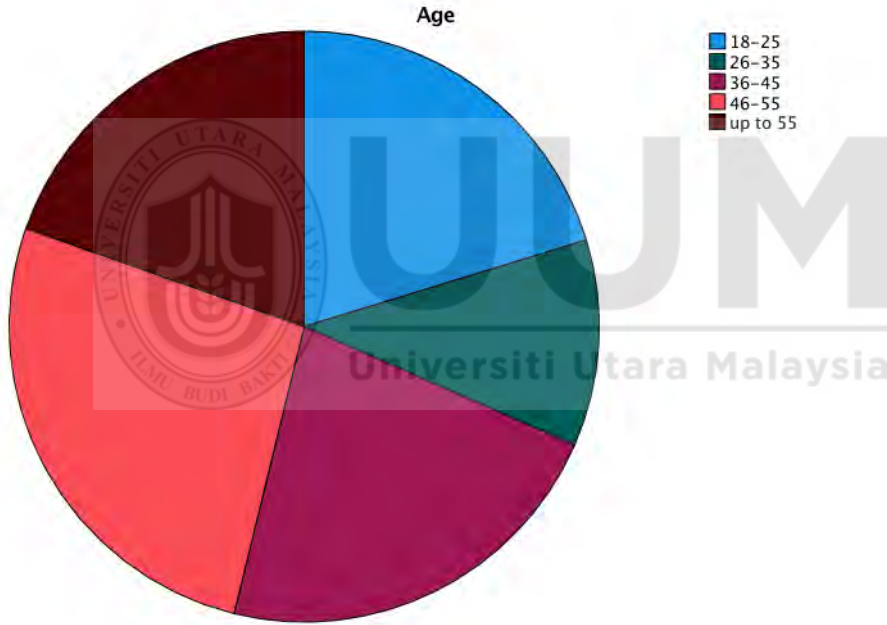
الشكل 4.2 التحليل الديموغرافي للجنس

4.3.2 العمر

وفي مجملها، فإن البحوث التي أجريتها في أعمارهم بين 18-25 سنة 20.3%، بين 26-35 في 35.2%، بين 36-45 في 22.3%، بين 46-55 في 26.6%، ومن هم فوق 55 في 19.6%. أنشأ الجدول 4.3 والرسم البياني ووضح التفاصيل.

الجدول 4.3
التحليل للادي مونغواي ال عمر

النسبة المئوية	التكرار	العمر
20.3 %	61	18-25 سنة
11.3 %	34	26-35 سنة
22.3 %	67	36-45 سنة
26.6 %	80	46-55 سنة
19.6 %	59	فوق 55 سنة
100 %	301	مجموع



الشكل 4.3 التحليل للادي مونغواي ال عمر

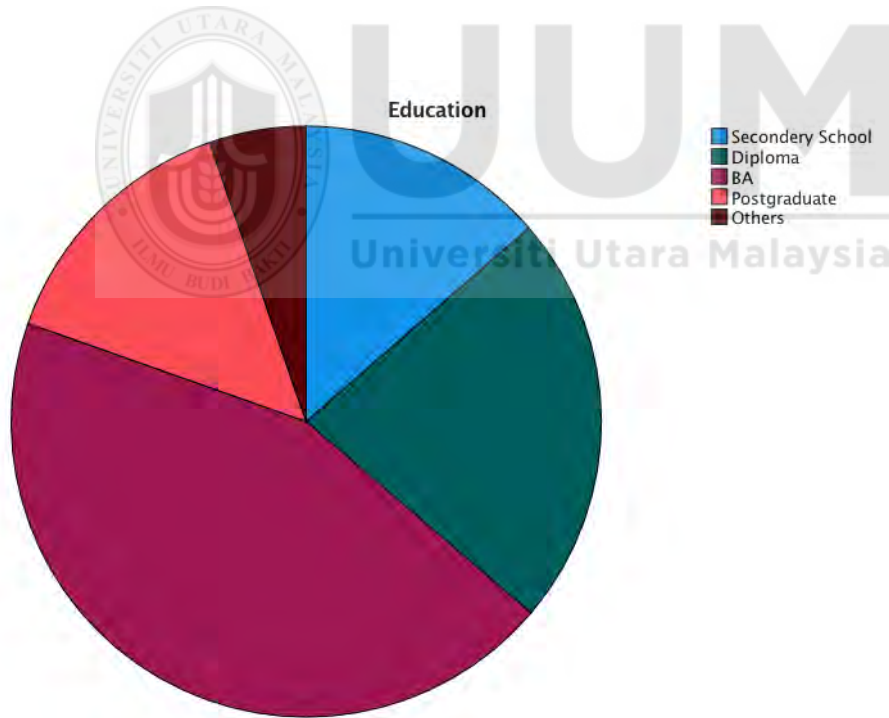
4.3.3.3 دلست ولت اعلي مي

وفي بيك عل قب موه ال نلل موهو ثين فان مني حمل الشراوية ال عامة يمثّل 13.6 % ، ومني حمل شهادت ليل وييم مثّل 22.6 % لمن مس يسي نبي ن ما مني حمل شه القبال كوري والهم من نت جي بين

يمثل 44.2 % ، ومن هو حصل على الدراسات العليا 14.3 % من تخرجيين، و 5.3 % على غيرهم. يوجدها الجدول 4.4 في وضوح الرسا لنه الالفصل ل.

الجدول 4.4
التحليل ليم غوف على الالفصل ل

نسبة مئوية	التكرار	التحليل
13.6 %	41	ثانوية عامة
22.6 %	68	دبلوم
44.2 %	133	بكالوريوس
14.3 %	43	دراسات عليا
5.3 %	16	اخرى
100 %	301	مجموع



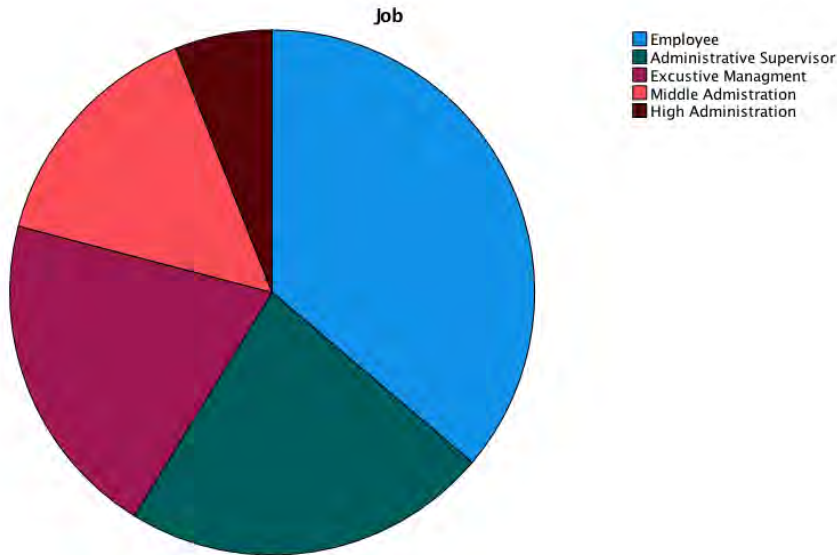
الشكل 4.4 التحليل ليم غوف على الالفصل ل

4.3.4 لدول وظيفي في

ففي ذلك قبل دور ال وظيفي لبحوثين فإن السمات طوعين من الموظيفين اللادي يينم ثلون 36.2 %
 المصن ت ج بي نوال مس توجي ن مفي ةل مشرف الإداري م ثلون 22.6 % ، لليس توجي ن من
 الإلهلرتق في ذية 20.3 % لليس توجي ن من الإدارة لوس طى 15.0 % لليس توجي ن من الإدارة
 ال علي اي فم ثلون نلس بة 6.0 % أن ا مال جدول 4.5 والهرم ال بيئي ي و ل ن ت ف اص يل .

ال جدول 4.5
 التحليل للادي موع غاي للهور ال وظيفي

النسبة المئوية	التكرار	الدور	موظف
36.2 %	109	موظف	
22.6 %	68	مشرف ادارى	
20.3 %	61	لتان في ذية	
15.0 %	45	ادار قوس طى	
6.0 %	18	ادارة لعي ا	
100 %	301	مجموع	



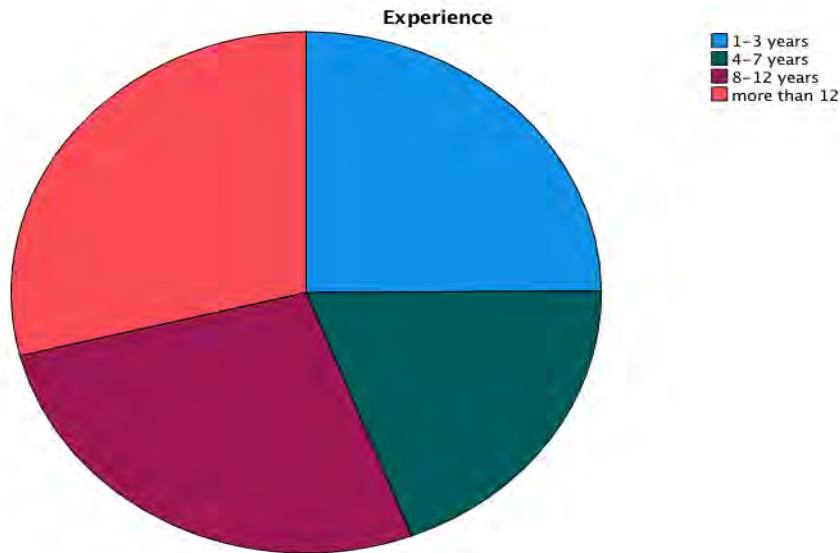
الشكل 4.4 التحليل للادي موع غاي للهور وظيفي في

4.3.5 الخبرة

ففيهمك علق بخرسوات جوبين فلفلسا تطل عين من الم فوظين لذي يتتم عوين خبرة من 1-3 سن و ايتم ثلون 24.9 % ، و اليم تويج ين الذي يتتم عوين خبرة من 4-7 سن و ايتم ثلون % 19.3 و الم س تويج ين الذي يتتم عوين خبرة من 8-12 سن في ثلون 26.9 % و الم س تويج ين الذي يتتم عوين خبرا لكشر من 12 اس في ثلون 28.9 % أن اء ال جدول 4.6 ال رس لم لي ل يي و ض ح ال تفص ي ل

ال جدول 4.6
ال تح لي ل ل دي م و غ ف ي ل ل ل خ ب رة

ال ن س ب ق م ئ و ية	ال ت ك رار	
24.9 %	85	1-3 سن و ات
19.3 %	58	4-7 سن و ات
26.9 %	86	8-12 س نة
28.9 %	96	اك ثر من 12
100 %	301	م ج م و ع



ال ش كل 5 ال تح لي ل ل دي م و غ ف ي ل ل ل خ ب رة

4.4.4 اعلو وصفى

يوضح حال جدول 4.7 النتائج وصف في اقب حث ملس تخدمى هذا لدراسة يوض حال جدول اخطى ايات وصف فى اقب مبعغى رائل ب حث وهى ست مبعغى رائل ب تراتى جى ال جذب (AS). و نظوى ر المواب (TD) و ال حث ف اظ المواب (TR). و ت خطى ط عراب المواب (TSP) جودة لخدمة (SQ). ت ح س ين رض ال موابن (CS). ال تلى جال موضحه اناه ملق قىم ال تموس طة لى تراك م ق ج م ع ال عن اصر ال بتنى ت ملى ال لى اظى غى ر.

الجدول 4.7
النتائج فى لى لى حث

Std. Deviation	Mean	Maximum	Minimum	N	Descriptive Statistics
.46279	4.2210	5.00	1.00	301	AS ن فى نى لى جى لى ل جذب
.47892	3.2817	5.00	1.00	301	TD تن هة المواب
.46279	2.8162	5.00	1.00	301	TR ح لى ف اظ المواب
.47892	4.7475	5.00	1.00	301	TSP ت خطى ط ع اقب المواب
.48924	3.2987	5.00	1.00	301	SQ جودة لخدمة
.46279	4.7641	5.00	1.00	301	CS رض الموابن
				301	Valid N (listwise)

قىم تموس ط در حث مبعغى رائل ب تراتى جى لى جذب (AS) هى 4.2210 م اى دل على س م توى اى ج لى ت لى م س قى ج لى م ت غى ر و ش ع و ر ب ل رض ت ج ل ق ن طى م ت د ق فى م ت م توى ط در جة

متغري ووتطوير المواهب (TD) هي 3.2817 م ما يدل على مستوى إيجيبرتي فستعقدي م
مسلك جي بي نل هنالك غيروش عوربل راضا مقبال مسجتي بي نل عن دور م ارسات ادارة المواهب
فتحسين ارتباط الظمفين وجودة خدمات الويئة لتحتل حليئة ل هوي القون س يقي اواة دبي في م
متوسط درجت غي ورتطوير المواهب (TR) هي 46279 م ما يدل على مستوى إيجيبرتي فستعقدي م
لتقوي مصلحتي بي نل هنالك مغيروش عوربل راضا مقبال مسجتي بي نل عن دور م ارسات ادارة
المواهب في شخصي ان تباطال موظفين وجودة خدمات الويئة لتحتل حليئة ل هوي القون س يقي اواة
دبي . في م اقي م متوسط ط درجت غي ورت خ طي ط غلب المواهب (TSP) هي 4.7475 و هو عبر
عن رضتقي م ي م رف م تف م المواهب س ج ي بي نل عن دور ارتباطال موظف فستحسين تباطال موظفين
وجودة خدمات الويئة لتحتل حليئة ل هوي القون س يقي اواة رقب بي نل متوسط ط درجت غي ورت
الخدمة (SQ) هو 3.2987 و هو عبر عن رضوات م ي م رف م تف م المواهب س ج ي بي نل عن دور
تحسين جودة ال خدمتي تحسين لارتباط الظمفين وجودة خدمات الويئة لتحتل حليئة ل هوي
القون س يقي بي نل متوسط ط درجت غي ورت س ج ي بي نل رض الوطنين (CS) هو 4.7641 و هو عبر عن
رضتقي م ي م رف م تف م المواهب س ج ي بي نل عن دور س ج ي بي نل وجودة ال خدمتي تحسين لارتباط الظمفين
وجودة خدمات الويئة لتحتل حليئة ل هوي القون س يقي اواة ، و ج ي ع هذه القيمت تحسن تقيم على يرضاً من
قبل الم مسجتي بي نل س ج ي بي نل رض م في هذا ال طار .

4.1.1. اعتبارات جي ال جذب (AS)

يحتوي م حورقي اسميت غي نل سوي نل اعتبارات جي ال جذب (AS) (ع ل س نل سوي لة بت م ح س ا ب م متوسط
ن ت ا ي الخ ق ي م ل ج م ي ع ل ل الخ ق ي م ي م ا ج ل س ي ق ي م م ل ي ن 2.1862 إلى 4.3455 ق ي ي م ا ن ل ل ك ث ر
إيجيبرتي هي ل- AS06 ، و فوق اللتعل ج بل ج دول ف إن لتصور أ لنى موال س و ال AS01 ي بل غ
2.1862 ي م و ض ح ال ج دول ال ل ا ي ج .

1.62322	3.8771	5.00	1.00	301	TD05
1.33392	4.0631	5.00	1.00	301	TD06
1.30309	4.1362	5.00	1.00	301	TD07
				301	Valid N (listwise)

4.3. التحويل الى الصور في الارتفاعات بالمواهب TR

يحتوي مجموعتي من حورق اسميت غيال لارتفاعات بالمواهب TR على 1030 استبياناً تم بحسب المتوسطات لقياس
القياسية لقياسات التوزيعات الطبيعية لقياسات التوزيعات الطبيعية لقياسات التوزيعات الطبيعية
هي- TR4 ، وفوق المتوسطات لقياسات التوزيعات الطبيعية لقياسات التوزيعات الطبيعية لقياسات التوزيعات الطبيعية ،
يوضح الجدول 4.10 النتائج.

الجدول 4.10

النتائج لقياسات التوزيعات الطبيعية لقياسات التوزيعات الطبيعية لقياسات التوزيعات الطبيعية TR

Descriptive Statistics					
Std. Deviation	Mean	Maximum	Minimum	N	
1.33877	3.8804	5.00	1.00	301	TR01
1.23110	3.7043	5.00	1.00	301	TR02
1.53633	3.6744	5.00	1.00	301	TR03
1.55328	4.1030	5.00	1.00	301	TR04
1.67503	3.7674	5.00	1.00	301	TR05
1.45397	3.9037	5.00	1.00	301	TR06
1.44795	3.9900	5.00	1.00	301	TR07
1.57007	3.9302	5.00	1.00	301	TR08
				301	Valid N (listwise)

لتاحل يالووص فلويت خطي طغ عقب لمواهب TSP

يضيوي محوق ياسبت غير بنخ طي طغ عقب لمواهب (TSP) على ثما يلقى لة بت م ح س ابم توس ط نتاى الحق يمة لجم يع لل الخلق يي طي جليقي يم هلي ن 3.6678 إلى 4.0698 ق يي م انتلل كثر اي جلية هيل- TSP03، و فوق اللق طي جبال ج دولف إن لتصو ر ألنى هوالسؤال TSP05 يبل غ 3.6678 يوض حال جدول 1 ال هتاى ج.

الجدول 4.11

التاحل يالووص فى لى خطي طغ عقب ال مواهب (TSP)

Descriptive Statistics					
Std. Deviation	Mean	Maximum	Minimum	N	
1.63695	3.6944	5.00	1.00	301	TSP01
1.42289	3.8904	5.00	1.00	301	TSP02
1.37784	4.0698	5.00	1.00	301	TSP03
1.41131	3.9302	5.00	1.00	301	TSP04
1.31754	3.6678	5.00	1.00	301	TSP05
1.46998	3.7641	5.00	1.00	301	TSP06
1.34139	4.0631	5.00	1.00	301	TSP07
1.32663	4.0066	5.00	1.00	301	TSP08
				301	Valid N (listwise)

4.4.4 لتاحل يالووص فى لى جودة ال خدمة SQ

يضيوي محوق ياسبت غير جودة ال خدمة (SQ) على ثما يلقى لة بت م ح س ابم توس ط نلى الحق يمة لجم يع لل الخلق يي طي جليقي يم هلي ن 2.1927 إلى 4.0565 ق يي م انتلل كثر اي جلية هيل- SQ08، و فوق اللق طي جبال ج دولف إن لتصو ر ألنى هوالسؤال SQ04 يبل غ 2.1927 يوض حال جدول 2 ال هتاى ج.

الجدول 4.12
التحليل الوصفي لجودة الخدمة (SQ)

Descriptive Statistics					
Std. Deviation	Mean	Maximum	Minimum	N	
1.49233	4.2757	5.00	1.00	301	SQ01
1.82183	3.5714	5.00	1.00	301	SQ02
1.53773	3.6811	5.00	1.00	301	SQ03
1.51680	2.1927	5.00	1.00	301	SQ04
1.51685	3.7641	5.00	1.00	301	SQ05
1.22793	3.4452	5.00	1.00	301	SQ06
1.66798	3.3123	5.00	1.00	301	SQ07
1.32419	4.0565	5.00	1.00	301	SQ08
1.29248	4.0532	5.00	1.00	301	SQ09
				301	Valid N (listwise)

4.4.5 التحليل الوصفي لرضا المواطنين CS

يتخوي محورقياس رضى المواطنين CS على تسعة أسئلة تم من استمارة استبيان الختتمة لجميع اللاتقيي طي جليلقيي م هلين 3.6753 إلى 5.95 اللاتقيي م اللاتكشي جابية هيل- CS03، وفاق اللاتجبال جدولان لتصور ألنى هولسؤال S01 يبلغ 3.6753 يوضح ال جدول 3 ال هاتى ج.

الجدول 4.13
التحليل الوصفي لرضا المواطنين CS

Descriptive Statistics					
Std. Deviation	Mean	Maximum	Minimum	N	
1.02613	3.6753	5.00	1.00	301	CS01
1.14116	4.0664	5.00	1.00	301	CS02

1.10506	4.1595	5.00	1.00	301	CS03
				301	Valid N (listwise)

4.5 تحليال موثوقية

تحت طوير لقياس بناء لغوي مراجع شاملة ألبيات النظرية ولتجريبية ذات الصلة ، ولتي تتوفر بعض أللمة على صحة محتواه ايصف هذال قسم لتخي ار لاجل موثوقية ييم مصراقية هذه لقياس. لتقير لالموثوقية فان لاطريقة ألتفرق وائل هي التساق لالداخلي كما لكر Zeller و Carmines (1979) بتطرب هذه لاطريقة إدارة واحقق طوتفرتقير لري دل موثوقية ال اعتبار لالمح ددفي هذه لدراسة وتمقياس موثوقية لالقياس بلبت خدام معامل كرونباخ ألبقاء لغوي التساق لالداخلي لالعلم رفي كل قياسي. ليتنادا الى توجيهات Thanasegaran, G. (2009) (فإن ألمتوى والمقبول من للمثقفين الختبار التقياس لاسري هؤختبار انلقدره / الكفاءة: 0.80 و0 ختبارات الشخصوية: 0.70. وأوضح الصمتيات القبول لغوي لالمقبول للمعامل ألفكارون بانجل خص ال جدول 4.12 الصمتيات الفمخ لقيمة ألفي كرونباخ.

الجدول 4.14 مقياس معامل كرونباخ

معامل كرونباخ	لموثوقية لقط منية
أقل من 0.60	غير مقبول
0.60 - 0.65	غير مرغوب
0.65 - 0.70	مقبول لبلال حدالدي
0.70 - 0.80	مقبول
0.65 - 0.70	مجدداً
اعلى بلكير من 0.90	ضع فبالحك تقصير المقياس

المصدر: Devellis 1991

فإنك إرشادات أخرى لمثلثتقليسي عن طاق موثوقية تأكيد أن قيمة 0.70 ومفوق هضلة.
 يشير (Peterson, R. A. 1994) إلى أن يمكن حذف هذه الصلة التي تحتوي على أقل من
 0.30 ميل إلى التباطؤ ليجلس في وقت موقوقية طاق ياسي عرض الجدول 4.15 مع عامل كرونباخ ألفا
 للمقياس على فرز زوج ميل عمت غير اتحصلت على قيمة مع عامل تلمقوي اسلف الكرومباخ لشكل
 قبل بوي عطى وثقوية واضحة. وقبيل غتقيمة مع عامل كرونباخ ألفا ثلث اسلف لتقوي حجات إدارة
 الامواهايس رتلت جي فال جذب (AS) 871 في ملب غتقيمة مع عامل كرونباخ ألفا لتظوير الامواها
 (TD) في ملب غتقيمة مع عامل كرونباخ ألفا لظف الامواها (TR) 736 في ملب غتقيمة
 مع عامل كرونباخ ألفا لظف اعاق بالموها (TSP) 773 في ملب غتقيمة مع عامل كرونباخ ألفا
 ل جودة الخدمة (SQ) 706 ، ولخ يربل غتقيمة مع عامل كرونباخ ألفا لظف اسلف رضال مواظين
 (CS) 885 ، كما موضح في الجدول 4.13.

الجدول 4.15
 احصائي لمتمولثوقية

Item-Total Statistics				
Cronbach's Alpha if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Scale Variance if Item Deleted	Scale Mean if Item Deleted	
.871	.270	3.858	22.7442	AS
.736	.445	3.691	22.7940	TD
.690	.211	3.859	22.8239	TR
.773	-.160	6.008	22.4452	TSP
.706	.124	5.579	22.3223	SQ
.885	.126	5.578	22.3189	CS

4.6 أهمية فرضيات التالن نموذج

تم إجراء اختبارات لرضيقي للنموذج لمرغوبيناء لحيث الثة قبيسي هي أهية معامالت
 الارتباط (r) ومعامل كحيد (r²) والال حدالمت عدد (Beta) (يلخص معامل الارتباط اعالقوة

بين تفتيحي زينب نداء لحي النحر افلام عياري بتتراوح الارتباطات لامضاهة من +1 إلى -1 لبق اعدة
 عانقة عتبق قيم r من 0 إلى 0.2 هه عنيبةش كل عام ، و 0.3 إلى 0.6 عتلة ، و 0.7 إلى 1.0
 قوية (Hair et al. 2013). معاملك حديد (2) في دالن في عطين سلقتبلي في غير واحي يمكن
 التنبؤ به لمنمك غير ال آخر. إنمقياسي م ليك حديد مديقيين المرغي عملين بؤات من
 نموذج / رس مبيد ليم عين! الن حد ال مت عدل مقاس بولس طبقيتا ، و هو قياسي لمدى تأثير كل
 مجموعة مهنت غير التنبؤ ال مت غي ال لمتس قللة (ع لتي غير اللم ع لتي مت غير ال لمتبع).

سبوات خدام ال الن حدار انتل مت عدة يم كن ان الاختبار ال نظريات (أوال نماذج) حول أي مجموعة من
 ال مت غيرات على و الهت حديت و ثل مع سل و لعتبش كل عاتق قيس معام ال لرتباط (ال ع ال قة
 بيقت غيري في قبطي زيمقي س ال ن حدال مت عدد بيتا ، ال ع القيعين مجموعة المهنت غير انتبت غير
 واجدي وضح معاملك حديد (2) ال يخظب ينك غيرات في اهلا بحتق من لفحص سبوات خدام
 معام ال لتب اطي رسون للمحس و بة ألزواج م ال م نغيري انتل اختبار أمية معام ال لتال رتباطي تم
 سات خدام م غلطبا ع ثل رس ال ع ال ق لظا خطي يقين نك غير و نت م ثيل 2 هي تقري لسوي بتب لتبتيق
 اختبار ال ن حدال الخطي.

4.6.1 ص ف و ق ال رتباط

يوض حال جدول 4.14 مل خصص فوف ال رتباطي ن جي ع لتي غيرات بظ ه ال مقاييس أن حمي ع
 ال ع ال ق اتل ه ا ه مية مع القوي مة ال حت لاية 0.001 و ج ط ل عت غيرات ال مت قللة و ه ل ي ل شت رات ي جية
 ال جذب (AS) (و ت طوي ر ال مواهب) (TD) (ال حت ف اظ بام واهب) (TR) (و ت خطي هك ع ل ب ال مواهب
 (TSP) (جودة ال خدمة) (SQ) (جس ين رضا ال مواظين) (CS) (ف معام ال رتباطي رسون لتبتيق
 إس تراتي جية ال جذب) (AS) (مع جودة ال خدمة) (SQ) في ساوى 558. ، و معام ل نظوي ر ال مواهب
 (TD) (مع جودة ال خدمة) (SQ) في ساوى 563. ، و معام ل حت ف اظ بام ال مواهب) (TR). (مع جودة

الخدمة)SQ(فيس اوى 880. ، ومعاملت خطي طغلب ال مواهب)TSP(مع جودة الخدمة)SQ(فيس اوى 894. فمعامل ارتباطي رسورل تبطي قلس تنويجية ال جذب)AS(مع عيخس ين رضا المواطنين)CS(فيس اوى 579. ، ومعاملت طوير ال مواهب)TD(مع عيخس ين رضا المواطنين)CS(فيس اوى 563. ، ومعامل الال حيف اظبال مواهب)TR(عيخس ين رضا الوطنيين)CS(فيس اوى 860. ، ومعاملت خطي طغلب ال مواهب)TSP(عيخس ين رضا الوطنيين)CS(فيس اوى 884.

الجدول 4.16 مصنف الال ارتباط

		AS	TD	TR	TSP	SQ	CS
AS	Pearson Correlation	1	.426**	.675**	.669	.558	.579
	Sig. (2-tailed)		<.001	.001	<.001	<.001	<.001
	N	301	301	301	301	301	301
TD	Pearson Correlation	.426**	1	.476**	.456*	.445	.563
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	301	301	301	301	301	301
TR	Pearson Correlation	.675**	.494**	1	.667*	.880	.860
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	301	301	301	301	301	301
TSP	Pearson Correlation	.669	.765*	.677*	1	.894	.884
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	301	301	301	301	301	301
SQ	Pearson Correlation	.558	.563	.880	.894	1	.992**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	301	301	301	301	301	301
CS	Pearson Correlation	.579	.563	.860	.884	.992**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	301	301	301	301	301	301

تحت ويا ل مال حق ع لتي حل ي لخص فف لوة تباط SPSS ال حصر لئ ي يوح توي ال ن مودجال مطوب ع لى

خ م س ق ض لئ ي س ي ت خ ك ب ا ر ه ك ن مودنج ل ح د ا ر م ت ع د د و ا ح د .

4.6.2 دل خصالن مودج ومعامالت لصالن

توضح مقاييس دل خصالن مودج أنالن مودج مهم مع $0.769 = R$ ومربع R المعدل $= 0.762$ يؤكد أنالن مودج كجوح يمثله 76.2% المتباين في درج النلق تقدي ظل مالئ يي ممكن للنن مودج تفسير 76.2% هتا القوي لاصل ل جوده الخدمة (SQ) لهي نلال ت حلا لقل هوي قوچ ن س ي ق ي امار ءاب وظيفي عتبر هلقا ي قو ية ونلق خصال جدول 4.15 وال جدول 4.16 وال جدول 4.17 مقاييسالن مودج بشل كل عام، الن مودج مهم مع $F = 1.408$ وال عالق النلق مبش رالق س ت ق ي مس ت وى مهم عن د 5% .

ال جدول 4.17
ت حل ي ل خ ص ال ن مودج

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.769	0.764	0.762	0.4607

*** Sig 0.001

Universiti Utara Malaysia

ال جدول 4.18
ANOVA

ANOVAa						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	45.213	4	6.445	33.262	.001
1	Residual	62.833	296	0.225		
	Total	63.721	300			

الجدول 4.19 المعاملات

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	5.079	.349		7.389	.003
AS	.047	.024	.052	4.381	.002
TD	.067	.019	.064	2.815	.001
TR	.090	.051	.053	5.271	.001
TSP	.053	.030	0.041	7.856	.001

4.7 تحليل الوساطة

يتم إجراء تحليل الوساطة باستخدام SPSS باستخدام نموذج عملية 3.5 ، وهي أداة إضفاي تم تطويرها بواسطة Andrew F. Hayes. أداة فريدة وشئت خدمت لقياس التغييرات في الوساطة في نماذج تحليل المسار. الجدول التالي يوضح نتائج تحليل الوساطة لعلقات بينغي رانتمس نقلة الربعة وهي الشبكات التي تبين بتوضيح الجدول التالي نتائج تحليل الوساطة (TD) (المحتفظة بالمواهب) (TR) (وتخطي طعنت المواهب) (TSP) (من جهة معك غبر السويط وهو جودة الخدمات التي يحصل عليها علاقة جودة الخدمات) (SQ) (بشيحس ينرض الالموطنين) (CS) (بتقنن طيلة عملتي في رأي الالموطنين كل علاقة على حدة ومن ثم أي غير جودة الخدمات على تنوعس ينرض الالموطنين).

في ظهروالجدول (4.18 ، 4.19 ، 4.20 ، 4.21) نتائج تحليل الوساطة التي تمت غييرات الالمس نقلة الربعة (AS ، TD ، TR ، TSP) مع الالمبغير المتبع (SQ).

في ظهروالجدول 4.18 علاقة مع الالمس نقلة الربعة التي تبين شئت رانتمس نقلة الربعة (AS) مع جودة الخدمة (SQ) وحسب الجدول فان مع الالمس نقلة الربعة على الالمس نقلة الربعة وجودة

الخدمة هي كهيلى بييتا = 0.065 ، Std Error = 0.025 ، t = 2.390 ، Sig = 0.004
فهي مكنات R Square للفرج تس اوى 0.733.

الجدول 4.20
نتائج تحليل الوساطة على افتراضاتية لاجذب (AS)
مع جودة الخدمة (SQ)

Model	Coeff	Std Error	t	Sig
AS * SQ	0.065	0.025	2.390	0.004

ويظهر الجدول 4.19 مع امال تنموذج لعلق مقرر عيبية يتطوي رال مواهب (TD) (جودة الخدمة
(SQ) ، وهي كهيلى بييتا = 0.022 ، Std Error = 0.075 ، t = 1.0624 ، Sig =
0.001 فهي مكنات R Square لنموذج تس اوى 0.619.

الجدول 4.21
نتائج تحليل الوساطة لظنطوي رال مواهب (TD)
بجودة الخدمة (SQ)

Model	Coeff	Std Error	t	Sig
TD * SQ	0.022	0.075	3.445	0.001

ويظهر الجدول 4.20 عالق مع امال تل علقية لالحت فاطبال مواهب (TR) (وجودة الخدمة (SQ)
، وحسب لالجدول ال حصطى فانييتا = 0.132 ، Std Error = 0.071 ، t = 3.340 ،
Sig = 0.001 فهي مكنات R Square للفرج تس اوى 0.575.

الجدول 4.22
نتائج تحليل الوساطة لاللة لحت فاطبال مواهب (TR)
وجودة الخدمة (SQ)

Model	Coeff	Std Error	t	Sig
TR * SQ	0.132	0.071	3.340	0.001

ويظهر الجدول 4.21 معاملات التعلق ببيئة خيطت غلب المواهب (TSP) و جودة الخدمة SQ (حسب الجدول التالي) $t = 4.1920$ ، $\text{Std Error} = 0.089$ ، $\text{Sig} = 0.000$ فسيامكانت R Square من موديل سواوى 0.615.

الجدول 4.23
نتائج تحليل الوساطة عالق تطبيق تخاب المواهب (TSP)
و جودة الخدمة SQ)

Model	Coeff	Std Error	t	Sig
TSP * SQ	0.112	0.089	4.1920	0.001

ويظهر الجدول 4.22 معاملات التعلق ببيئة خدمه SQ (تسج يرضى الوطنيين) CS) حسب الجدول التالي $t = 72.273$ ، $\text{Std Error} = 0.992$ ، $\text{Sig} = 0.001$ فسيامكانت R Square من موديل سواوى 0.984.

الجدول 4.24
نتائج تحليل الوساطة عالق جودة الخدمة SQ)
وتسج يرضى الوطنيين CS)

Model	Coeff	Std Error	t	Sig
TSP * SQ	0.992	.007	72.273	0.001

يقابلي ومن خلال معاملات نماذج العالق انتبني نمك غير اتم جتم عة كم في جدول 4.17 ومعاملات نماذج العالق انتن فردة كبل الجدول (4.18 ، 4.19 ، 4.20 ، 4.21) تبين من ذلك أن فالكثاوي قىل جودة الخدمة غير يسويطين رض الوطنيين غير التمس تولة للدراسة من جهة، وليج قىل جودة الخدمة على تسج يرضى الوطنيين من جهة اخرى، الأمر ال فيثبت للتأثير لولس يطل جودة الخدمة (تسج يرضى الوطنيين) AS) ،

وتطوير المواعيد (TD) والاحتفاظ بالمواعيد (TR) وتخطيط عطل المواعيد (TSP) " و
 وستجيب رضا المواطنين (CS).

4.8 نتائج تحليل ضيقات

H1: فإن التوباطيبين في ذات استراتيجيات جذب وجودة خدمة.

يظهر متغير ارتباطي عال جذب (AS) (علاقة جيدة مع متغير جودة خدمة) SQ (يتمثل بلغة حجم
 معاملات التباين ونسبة 0.558) $r = 0.558$ وهذا مدعومش لطلبير من خلال وجودة p
 0.001 = بتظهير دليل ارتباطي عال جذب (AS) (علاقة جيدة مع متغير جودة خدمة) SQ
 قيمة معاملات التباين حدارم عيلري (تقريباً) $t = 4.381$ ، $p = 0.052$ ، وهو الأمر الذي يؤكد
 ال جدول 4.23 هذه العالقبيل المغيرين حيث بلغت قيمة $r^2 = 0.733$ ، وهو الأمر الذي يؤكد
 وجود عالقبيل ارتباطي عال جذب (AS) (علاقة جيدة مع متغير ارتباطي عال جذب) SQ
 وجودة خدمة) SQ في عالقبيل الاختيادية الهوية لطلبير في امارة ابوظبي.

Universiti Utara Malaysia

ال جدول 4.25

ارتباطات معاملات عالقبيل استراتيجيات جذب (AS) وجودة خدمة) SQ

Model	Correlations		Standardized Coefficients		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Beta	t	Sig.
AS	0.558	.001	.052	4.381	.002

H2: فإن التوباطيبين في ذات استراتيجيات جذب وجودة خدمة.

يظهر متغير ارتباطي عال جذب (TD) (علاقة جيدة مع متغير ونوعية خدمة) SQ (حيث يمثل
 حجم معاملات التباين ونسبة 0.445) $r = 0.445$ وهذا مدعومش لطلبير من خلال وجودة

$p = 0.001$. تظهر كذلك القيمة $t = 2.846$ (معامل ارتباط $r = 0.619$ ، $t = 2.846$) بين نموذج الخدمة (TD) ومعيار الخدمة (SQ) .
 على خصال جدول 4.22 هذه القيمة $r = 0.619$ ، وهو الأمر الذي يؤكد وجود العلاقة بين المتغيرات المدعومة بالنتائج التي تبين في نتائج نموذج TD (مع نوع الخدمة SQ) التي لها علاقة بالرضا في أداء الموظفين.

الجدول 4.26
 ارتباطات ومعامل ارتباط نموذج TD (مع نوع الخدمة SQ)

Model	Correlations		Standardized Coefficients		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Beta	t	Sig.
TD	.665	.001	.163	2.846	.000

4.9 الخصائص

مجموع هذا البحث مع مجموع الموظفين الذين يعملون في هذا القطاع هو في الحقيقة 315 حلّة، وحالات التغيير في كل حلّة 7 حلّة تتراوح بين 308 حلّة، فحصول التغيير متداخلة، وفحص صحتنا المتغيرة 2 حالات وتفحصت عدم كفايتها 301 حلّة يتوافق نموذج المقترح على نتائج غيرات (AS) (وتطوير المواهب) (TD) ،
 والاحتفاظ بالموهب (TR) (وتحسين أداء المواهب) (TSP) (جودة الخدمة) (SQ) (تسجين رضا الموظفين) (CS) (قيمهم متوسط درجة غيرات الخدمة) (AS) (هي 4.2210) مما يدل على مستوى جيد في تنفيذ التغييرات التي لها علاقة بالرضا في جودة الخدمة (SQ) ، في المتوسط غيرت تطوير المواهب (TD) هو 3.2817 مما يدل على مستوى جيد

مرتلقتشيمويينذلكجيبينالفلمتغيروشعوربلبارضا مقبالمسرقتيبين عننظويرالمواهب

(تجاه جودة الخدمة) SQ (في الفيزياء) تطلت حدي ذلك هو ياتي جنسي في اماره ابو ظبي في ام

قيم متوسط درجهتغريالاحتفاظالمواهب) TR (هو 2.8162 و هو عبر عن روتق يي م

مرتفع مقبول تلك جيبين عن دوارتباط الموظفين في جودة الخدمة) SQ (لدول هيئة

التحدي في لوي الى جنسي في اماره ظبي بين م متوسط درجهتغريتخطيط عمل المواهب

(TSP) هو 4.7475 و هو عبر عن روتق يي مرفع مقبالمسرقتيبين عن دور جودة

الخدمة) SQ (لدول هيئة تطلت حدي في لوي و ياتي جنسي في م متوسط طغري جودة الخدمة) SQ (

هو 4.7641 و هو عبر عن روتق يي مرفع مقبول تلك جيبين عن دورتغري جودة الخدمة

فسي جنسي رضالمواطين) CS (في الفيزياء) تطلت حدي ذلك هو ياتي جنسي في اماره ابو ظبي في ام

مذه التي مرسنتويي م على يضا من قبل الامتجيين الى جلب عامل رضا م هفي هذا الطار.

وقيدل غتقيمة معاملكرون الخفالن تورااتيجيات إدارة المواليس تراتيجي عال جذب) AS (

871. في مبال غتقيمة معاملكرون الخفالنظويرالمواهب) TD (في مبال غتقيمة معامل

كرون الخفالن احتفاظالمواهب) TR (736 في مبال غتقيمة معاملكرون الخفالن خيطظعاقب

المواهب) TSP (773 في مبال غتقيمة معاملكرون الخفالن جودة الخدمة) SQ (706، و اخيرا

بل غتقيمة معاملكرون الخفالن جنسي رضالمواطن) CS (885، كما هو موضخفي الجدول

4.13

العددي بتوبع هذه دراسة من الخب حثك على الذي تم من خالل هتبطي ق ال خطوات لمن حية
لت حقيق ال اهداف ال مخططيش ك ال لسك ان م س تندف ورفي هذه ال دراس بقا لذات ك امل موظف لي هية
ال ات حادي لل وواقي جن س ي ق ي امار ء بو ظي ال تي بييل م مجموع ها 2900 موظف بقاء لغي
تقديرات ال موال بشري لل لطة ، مؤال ال ظف ي ن هخ لي ط من ال عم لي ال لغي لية ال ادارية
ال سوات رات ي حية من س توي ات ال اارة ال لطة .

بل غ ا ج ل ي عدل لسك ان لم ح تم ال دراسة 2900 بقاء لغي و ي ق ي رات ال موار د ل بشري لل لطة مبول غ
حجم ال عينة ال ل بل ب لتيق اذ ال ا ل ص ي غة Kerjice Morgan 322 ش خص ب تنموزي ال ل س ب تي ان
سبات خدام ط و ق ي ن ، اول ب تنموزي ل ل س خ ف لم طب و عة على ال موظف ي ر ف ي ا دار ال ل ه ي ال ت ح ي اة
لل موي ة ال جن ي ق ي امار ط ب ي ف ل ي ا ب تنم ط و ل ي س ت بي ا ف ال ي ن ال ل ت اهداف ال موظف ي ن ع بل ل و ش ب كة
ال ل خص ب ا دار ال ه ي ة او ع ي ر اس ت اهداف م و ج ع بال ل ن ا ت ر ن ت و ب تنم ال ل س ي ق م ع ال ا دار ة ال ع ا مة
لل موار ال ل بشري ل ل ي ج ا د ال ل و ي ل ال م ث ل ف ي ه ذ ل دراس ت ح ق ال ق ب ي ا ن ا ت م ن ال م ث ق و ي ق ح ل ي ل
ال ح لة ال ل بط و ي ق سبات خدام ال الص دار ال خ ا م س و ل ل ش ر ي ن م ن ال ح ز مة ال ح ص ا ل ي ق ع ل و ل م ل ج ت م ع ية
(SPSS) م ا ت س ت خ د ف ل ل ح ز مة ل ت ل ج ي ل و د ر اس ة ال ل ق ت ا م ف ت ر ضة .

م ج ت م ع ه ذ ل ب ح ث م م ج م ي ع ال ل ظ ف ي ن ال ف ي ن ع ي م ل و ر ف ل ي ه ي ال ل ت ح ل ي لة ل موي ل ف ي ل س ي ق ي
ا م ا ر ق ب ي . م ج ت م ت و ز ي ع 322 ل حة ، و ع ي ن ا ت م ج م عة 315 ح لة ، و ح ال ل غ ي ر م ك ت ل مة 7 ح لة ،
و ح ال ت ل و ل ي ل ي ق ل ي ل 308 ح لة و ف ح ص 3 ح ال ت غ ي ر م ت ل خ لة ، و ف ح ص ا ح ال ل ي م ت غ ي ر 2
ح ال ت ، و ف ح ص م ت ع د د ل ك م ج ي ر ا ت 2 ح لة ، و ح ال ت م ن ه ل ل ق ت ل ج ي ل 301 ح لة . ب ج ت و ي ل ن م و ذ ج
ال م ق ت ر ح ع ل ع ي ت م غ ي ر ا ت ، ا ب ع م س ب ق لة ه ي ا ن ا س ر ي ل ت ي ح ي ة ال ج ذ ب (AS) و م ط و ي ر ال م و ا ه ب
(TD) (ال ل ح ت ف ا ظ ال م و ا ه ب) (TR) ، و ت خ ط ي ط ك ع ل ب ال م و ا ه ب (SPSS) (ت ا ب ع م و ت ح س ي ن

أبعادال جو دقتني في ذال ويظفلة تي ومين تي في يش دتجك لي حاجات ومهتوق عك مفق دي ودي هذال موقوف
إلى سل ولكي بيچاي ل عمالء)Li & Shang, 2019).

والدراسة نهج عمل مي ألن منتبج خطوات من حجيتقبالألفتراض انتتقت هي بالملفقة الرفض.
والهدف حل يل هي الصمت ولى تنظي مي لمؤسس اتلاق طاع ل عافيدبي الى سكان هم ال موظين
ال عمال يبتلك للمؤسس ات وفي ملي خصال عجات الصخت ارق في هذال دربلن ةت عذرال وصول لك امل
ال موظين بش كعش وائى ك امل ست حل لل حصول على م س ك امل لك امل افراد حن م عمل واسة
لويتال في فالل عينة الصتملة لم تكن لفحة أل نك في س ل دي جم مي عمن اصل لم جتفع ص متسوية
لال ندم اعلم في عي ن فل ذلك ،اض طرل باحثة ل ل ل ج و إلى أخضعين اتل ح ك اليت يتلمست خدامها
عن لاختي ارفية محدودة من أالش خ اصل ال ذين مف في ووض أفضل ك تقني الم عمل وماتال طوطل ك باحث
فلي عينة.

وقيدل عتقوية معاملكرون ال الفال ستراتيجيات إدارة ال مو) بستراتيجي قال جذب)AS
871. فمي هلال عتقوية معاملكرون ال الف ل تطوير ال مواهب)TD فمي هلال عتقوية معاملكرون
ال الف ل ل ابحاث ف اظبال مواهب)TR (736 فمي هلال عتقوية معاملكرون ال الف ل ل ابحاث ف اظبال
ال مواهب)TSP (773 فمي هلال عتقوية معاملكرون ال الف ل ل ابحاث ف اظبال خ دمة)SQ (706 ،واخي را
بال عتقوية معاملكرون ال الف ل ل ابحاث ف اظبال مواهب)CS (885.

5.3 ال نتائج لم تقي ب أهله ال باحث

لكتتركيز على اهدافل باحث في هذال دراسة. مارقش ةال نجاز أل هدا فل ل باحث مهمة إل كمال
ال مش هل غرض ال باحث. ال هلافويئسي من هذال دراس فيقصر عتقوي يلم لتريجات إدارة
ال مواهب لتجيين جودة ال خدمات من اجل رضل لمواطين عن ال خدم اتل مق دمة مق بلل هوية

التحايه للوهياف جنسي في ام اربو و ظبي، وأل س اسال من طي ليل لئس الي خ نلمو لترات جي ات
إدارة المو اهب نوح س ين جودة ل خدمات من اجل رضالامواطنين و ذلك أثري رهلي جودة خدمات
الهيئة الت لحي ل لوي قال جن ي في ام اربو و ظبي.

ل توح ي ق هذا ال هدف لس ت لفس فلل ب حث ال هدف الت الية. او لوق ي ي م اس لرت رات ي حية ل جذب على
جودة ال خدم طي هاي لال تح ادي لقل هو ي لوق جن س ي في ال مارات ث لئياً: دراس ء ثقتن مية ال مو اهب
على جودة ل خدم بللي لال ح ليل لقل هو ي لوق جن س ي في ام اربو و ظبي مثلك لئ ي اس بلل ح ت ف اظ
بال مو اهب على جودة ال خدم ف لئ هي لال ت ا حية ل لوهي ء ح ال س ية في ابو ظبي، ر بلع لئ ي اس لرت
ال تخ طي ل طت ع ق ب ال مو اهب على جودة ال خدم بللي لال ح ليل لقل هو ي لوق جن س ي في ابو ظبي،
خ امس أ: دراس ء أ ثر جودة ال خدم ء على رضا ال مو اطنين ف لئ هي لال ح ليل لقل هو ي لوق جن س ية
الرمالت ي في ام اربو و ظبي.

تلق ي ي م لث لس لتوي جي قال جذب على جودة ل خدم لئ هي لال ح ادي لقل هو ي لوق جن س ي في امارة
ابو ظبي.

الهدف الأول هو ي ي م لث و ظبي و لس نلمو ي ح ية ال جذب (AS) على جودة ل خدم بللي لال ح اية
ل لوهي ء ل جن ي في امارة ابو ظبي، وق ت ح ق ي ق ي ل س ت خ دام لان ه ل كم ي من خال ل أدوات م ثل
تصم ي الم ل لظنم ح ر ي ب يوض م ي م أدل و لتقاي ي م و ج م ع لئ ل ان و لت ح ل ي ل ل بي ل ات ل نض م ي م ال دوات،
ي ي ت خدم هذا ل ل ح ت م س خ ا ف ي ظم ا ب ت م ص ر ي ا غ ء ال م س ل ل ف ي ظم ل م ت خ د ف ي هذه ل در ل س ق ب ن اء على
م ر ا ج ء ء ال د ب ي ال ت و ص ل إل ع ق ا ي ي س ه ن ل ب ء و ش ر ط ا ع ل ل ك ل ب ن اء. ق ا م ت ل ج ن ء خ ب ر اء، و ص ح ء
ل م ض و ي، و ص ال ح ي ء ال و ج م ل ل ت ح ق من ص ح ء ال م س ل ل ص ا غ. أ ح ي ر اء، ا ت ج ب ر ت ل در ل س ل ل ت ج ر ي ي ء
و ش ق ي ل م س ح ب ت م إ ج ر ل ع و ز ط ل ل ع ت ر و ن ل ي ل م س ح س ب و ات خ دام ع ي ن ا ع ش و ا ي ي ق ن ت ظ م ء من خال ل
ال ب ر ط ل ل ل ك ت و ن ي و م ج م و ع ات و س ر ط ل ل ل و ا ص ل ال ج ت م ا ع ي ل ل م ل ف ف ي د ب ي و ا ل س ب ل ل هدف

أولاً، أظهرت النتائج تجريبياً أن جلياً الشبكات التي جاذبية على جودة الخدمة وبالتالي تحسسين سمعة ورضا الموظفين عن تلك الخدمة قبل تلقيها هو وفاق جنس في اماره ابو ظبي، و هو الذي عنى أن في الكاثراي جلياً و لكن لم يتبين نتائج جاذبية على جودة الخدمة التي بدورها اثرت على سمعة ورضا الموظفين عن جودة الخدمة التي تلبيها التحدى ل هوية ال و جنس في اماره ابو ظبي كما هو موضح في الجدول 5.1 أناه.

الجدول 5.1
معامل الارتباط بين جاذبية الخدمات وجودة الخدمة

Model	Correlations	
AS	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)
	.558	.001

2- دراسة تأثير دراسة أثار تنمية ل مواهب على جودة الخدمة بالهوية ل حادي ل هوية ل جنسية في اماره ابو ظبي.

الهدف من هذا البحث هو التعرف على تأثير دراسة أثار تنمية ل مواهب على جودة الخدمة التي تلبيها التحدى ل هوية ل مواهب جنس في اماره ابو ظبي، و وقت تحقيق مقاسات خدام ل نهج الكمي اسات خدام أدوات تصميماً ل لظنم جري ب يوض ميم أدلة لتقاي م و جم صلي ان وقت حل لي ل بيئات ل بض ميم أدوات، يبتخدم هذا البحث من خا في ظم ابتمت صري اغة ل م ح ل في ظم ل م ت خ د ف ي هذه ل در ل ق ب اء ل وى م ر ا ج عة أ ل د ب ي الت ل و ص ل إل م ق ا ي ي س ه ن ل بة و ش ر ط ع ل ك ل ب ن اء . ق ا م ت ل ج ن ع خ ب ر اء ، و ص حة ل م ض وى ، و ص ا ل م ج ية أ ل و ج م ب ل ك ت ق ق م ن ص حة أ ل م ح ل ص ا غ . أ خ ي ر ا ، ا ت ج ر ت ل د ر ل لة ل ت ج ر ي ية و ش ق و ية ل م س ح ب ت م إ ج ر ل ت و ز ل ل م ح ت ر و ن ل ي ل م س ح ب و ا ت خ د ا م ع ي ن ا ع ش و ا ي ية م ن ت ظ مة م ن خ ا ل ل ب ر ل ل د ا ل ل ك ت ر و ن ي و م ج م و ع ك و س ر ط ل ل ل ت و ا ص ل ا ل ل ع م ي ا ل م خ ت ل ف ي د ب ي .

البري إلى كتوروني ومجموعات وسائل التواصل الاجتماعي ويتم لفقي دبي واليس بظل هدف أول، اظمرت للتطبيقات التي م ألي جلي اللال تحت فاطال م واهب على جودة خدمتي التي لمدى ل ل هوي قال جنسي إلام اراتي في اماره دبي، الالذي بي رست جلة قوي تم من بلج جي بي ن لمدى ثأري الال حنف اظبال مواب على جودة خدمة، وهو الذي عنى أن في الكشأ يف علم عت برأل ثر الال تحت فاطال م واهب على جودة خدمته التي لال تحت اديلة هو في جنسية الال التي في اماره دبي كما هو موضح بالجدول 5.3 أناه.

الجدول 5.3

معامل الارتباط بين

الال تحت فاطال م واهب وجودة خدمة

Model	Correlations	
TR	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)
	.880	.001

4 ق ي اس أثق ي اس أثلت خطي لظت عاقب لم واهب على جودة لخدمته التي لال تحت ادي ق ل هوي

لجناسية فليب وظبي

المدفلك راب عي اس أثلت خطي لظت عاقب لم واهب (TSP) على جودة الخدمة (SQ) في بي بي ية الال تحت ادي ق ل هوي قوبل نسية الال التي في اماره دبي وق تتحقق في ق ل بسوت خدامان ه بل ك مي اس ت خدام أدوات مثل لضم مي مل ان الظلم جري بي و بضم مي أدوات لقي ي م و ج ل ع بي ن اتوت ل جي لل بي ل ات . لتصميم أل دواتي ستخدم لطلب حث م حاً في ظم اب تم تصري اغة لال م ح ل في ظم ل م ت خدمتي هذه لدريل ق بنا ء في م راجعة أ ل بي ات لوصول لى ق بي ي س في لبة وشطاعة ل ك ل بنا ء. ق امت ل حجة ضراء، وصحة ل م ضوى، وصالحية لوج م ل ت تحقق من صحة لال م ح ل ص اغ. أخيراً، اتجبرت الال دراسة التحيوية وبتقني ل م ح بتم إجرا ل لتوزي ل ع ل لتون ل ل م س حسابات خدام عي ن اعش و اى ية

أخيراً، اعتبرت لدراسة التجريبية موثوقة لاسمح بتم إجراء توفيق الإلكتروني للمحصول خدام عينات عشوائية تم تنظيمها من خلال البري بلال إلكترونات ومجموعات وسرعات التوصل لاجتماعي الم مختلف في ابوظبي بلالين بقل هدف الأول، اظهرت النتائج توفيقاً ماً لي جلي أندر دراس تأثير جودة الخدمة على رضا الموظفين في تلك الحالات قولي قولن سية الخدمات في امارات وظيفي، واهن نلج لتسعين لتست جلبق وية من جودة خدمة على رضا الوطن في نفيا في تلك الحالات لمل هو ياق جن سية الإمارات في امارات وظيفي التي التلك غيرات، كما هو موض جلال جدول 5.5 ، المر الذي عنى أن ونيلث في ف عولم عتبر جودة خدمة على رضا الوطن في نفيا في الية الت حادي قولي و ياق جن سية الخدمات في امارات وظيفي.

الجدول 5.5
معامل الارتباط بين جودة
الخدمة على رضا الموظفين

Model	Correlations	
SQ	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)
	.941	.001

5.4 قي ودال دراسة

مذال دراسة لها حد ودها، وأل خطأ لظن تنب طيعية هناك مقفي أي مكان آخر ال قي ودال ولي والريئ سية لذل دراسة فقا لطلت ببيان ، وهيا عنى أن الباحث ليه طيعت ح ك ف في أل خطا لتي جاءت نتيجتي في اللوب يينات الضخم في مجال الترانسجيرة ال جذب (AS). ونظوي ر المواهب (TD) (واللحت فاطبال مواهب) (TR). وتخطي طت عاب المواهب (TSP) (جودة لخدمة) (SQ) مك غي رسوي ط ، ومسين رضا الموظفين (S) (تغري رتبل غل ذالك تراتي جية ال جذب) (AS). ونظوي ر الم واهب (TD) (واللحت فاطبال مواهب) (TR). وتخطي طت عاب الم واهب (TSP)

جودة الخدمة (SQ) (متغير سويط، لها علاقة قوية لمعك غير المتبدع ويتوحس من رضا المولدين
(CS) (بلي هي اقل ت حدي اقل هوية الي جنس يقي اماره بو ظى ، ال لي بقى من اك حاجه اقل مزي
من ال دلة ال تي يجب تبطل افة إلى ال طيرة ال حديم مثل الش خص ال نهيت مقابلته.

في ال وقت نفس متركز هذه ال طروحة على ال نغم اس في درج اتل فيين ، وال هدف هو ان تكون
إلزامية أو مبررية توقع عطي وجي هات ل هدف ال دراسة. وال اهداف هي نكش فلل بحث ال اهداف
التالية. اولق يي اثار ستراحي اقل خب على جودة ال خدم لهي اة للثق ال بيوية وال جنس يقي في
المارات مثلياً: دراس اثنون مية ال مواهب على جودة ال خدم قبلي اة ال تلخ ادي للهوي قول جن سريه
في اماره بو ظى مثلياً اقي اس اثار ال حبق اظ ال مواهب على جودة ال خدم قبلي هي اة ال تلخ ادي
لل هوي قول جنس يقي ابي بو ظى ، ربع اقي اس اثار ال تلخ ادي علب ال مواهب على جودة ال خدمه
لهي اة ال تلخ ادي للهوي قول جنس يقي ابي بو ظى ، خاصاً: دراس اثار جودة ال خدمه على رضا
ال مواطن في بي ال هي اة ال تلخ ادي للهوي قول جنس يقي ال م ادي في اماره بو ظى.

فلي هي اة ال تلخ ادي للهوي قول جنس يقي ال م ادي في اماره بو ظى ، وفي التيقو ا خرم حتم ل هذه
ال طروحة هوس ت خدام ال حال تي مكن ان يكون فاك 301 حال تتناصت خدامها ، لوكن كان من
لام هم ييضاً ان يتم لك تحي قفي كل حل قبع مقولت حرين ال نهية فوق ال هدف ال دريله.

5.5 مسم امارات ال دراسة

من الم هم ان يكون ال لب حول ال ادي مية مسم امارات مثل ال نظرية وال علية. فوق ال هذه ال دريله متركز
ال فكار على فنته اثار يراس ريلت يحية ال جذب (AS). (وتطوير الم واهب) (TD). (وال مال حت فاظ
بالم واهب) (TR). (وت خطي طت علب الم واهب) (TSP) (جودة ال خدمه) (SQ) (متغير سويط ،
توحس من رضا المولدين) (CS) (في فلي اة ال تلخ ادي للهوي قول جنس يقي اماره بو ظى. هذا

مجال يمكن أن تساهف في التحليل التبعلي ان اتالض خم قفي موضوع بحث ال خاص قفي م
استراتي جيات إدارة المواهب حسين جودة الخدمات من اجل رضا للموظفين عن الخدمات
المقدمة مقبال هيئذلات حطيل هو يلقون سيقفي اماره بوظي. من خال قفي م يكل الإل طار
لغباي مي ولع القات متسا م هذه الدرلس قفي لام ارسين ألكاييين والإدريين وتطور هم فوقاً
للنقاط الثلاثية:

-التحقق من صحة الإطال مفاهي ميال خاص قفي غيرات الدراسة إيوهت رات ي جية ال جذب
(AS). وتطوي المواهب (TD) والاحتفاظ بالمواهب (TR). ، وتخطي هك عبال مواهب
(TSP) (جودة الخدمة) (SQ) (تغير سويط نتج سين رضا المولطنين) (CS) في ال هيئة
الناجية للهيئة السية في اماره بوظي.

لتحقق قفي محدداتلني نتائج امترات ي جية ال جذب (AS). وتطوي المواهب (TD). ،
والاحتفاظ بالمواهب (TR). وتخطي هك عبال مواهب (TSP) (جودة الخدمة) (SQ) (تغير
سويط ، وتغير رضا المولطنين) (CS) (تغير هيئذلات حطيل هو يلقون سيقفي اماره بوظي
ظي، وواللقيل من اللسات التي تقو هذا التحق ق.

-أداة استبيانات (تتضمن جميع أبعاد ض من الإطال مفاهي مي).

النتائج حل لي ليس اهم فصين ع القروي العي د من لام ج ال ك عملي.

5.5.1 مساهمات نظرية

فبي هك ع قبل ر أيلن نظري فان لهذه الدراسة العدي من الإس هامت لي سيعم الباحثين:

- بناء مسحتك باره م عوي قواهي يس صال حة بختب أراسل وللس يئل و اتس ق بماش كل

صحي ح ال ياتي مكن للبتلين ال خريبت خدامها بثقة.

تختبر لن نتائج مجموعة متنوعة من الطرق التي تبين مدى راتال نموذجتس اهم لكل علقتم
اختباروهي صحة النماذج السابقة اضافة الى نموذجين لم تستخدمين لكن اسل هذا بل بحث.

5.5.2 مساهمات عليّة

لننلسبة للممارسين والهيكلية في نتائج هذا دراسة هالاعيد من المساهمات التي تبين تساعدا
الباحثين:

النتائج مهمة جودة الخدمة (SQ) هي طاقات حادي نقل وولاق جنس يقي امارت وظيفي
بشكل عام حيث انما تقيقي يقي يقي جودة الخدمة (SQ) و دوره الارسال يقي
العالق يقي مدي خصله علقين وهلب يراسر يقي جودة الخدمة (AS) و متطوي رالمواهب
(TD) و الالحتفاظ بالمواهب (TR) ، و تحيطت علق بالمواهب (TSP) (بسيبيل
تحتسب ينرض الاماوطنين) CS (باليهيئة لالتحادي نقل وولاق جنس يقي امارت وظيفي.
النتائج مهمة لوظفين الالهي رقبالي هيئة لالتحادي نقل وولاق جنس يقي امارت وظيفي.
النتائج مهمة حققي جودة الخدمة يقي هيئة لالتحادي نقل وولاق جنس يقي امارت و
ظلي.

5.6 توصيات للدراسات المستقبلية

لننلسبة للممارسين، تظهر نتائج هذا للبحث تستفي رتصور لي جلي مرض الداء
استراتيكية لال جذب (AS) و متطوي رالمواهب (TD) و الالحتفاظ بالمواهب (TR).
وت تحيطت علق بالمواهب (TSP) (جودة الخدمة) SQ (تغير سويط ، يقي ين
رض الاماوطنين) CS (باليهيئة لالتحادي نقل وولاق جنس يقي امارت وظيفي لالتحادي
هيالعام لاله يليل يتن سبوالنية؛ لذل كفالين تلوص يليل متطوي رقبالي يقي يقي يقي ين
رض الاماوطنين) CS (باليهيئة لالتحادي نقل وولاق جنس يقي امارت وظيفي هي أن

ي ال حظوظ ر صراف تصورا ال ي جلي ت ج ا و ف ع ا داء الف ي ة م ن ح ي ت س م ت و ي ال د ا غ ي
م ج ال ت س ج ي ن ر ض ا ال م و ط ا ن ي ن) CS (و ت ط و ي ر ه ذ ه ال ن ا خ ي ة ل د ي م و ط ي ال ه ي ة
ال ت ح ل ي ل ي خ و ي ة ال ج ي ن ي ف ي ا م ا ر ة ب و ط ب ي ب ن ا ء ل ي ت ت ل ج ه ل ل ا ب ح ث ، ف ا ك ح ا ج ة
إ ل ي ال ب س ح ث ل ي ع ل ي ال ه و ال ت ل ي .

- ف ا ك ح ا ج ة إ ل ج ر ا ء د ر ا س ة م م ث ل ف ي ل م ا ك ن أ خ ر ي ن م ل ال م ا ر ا ت ال خ ر ي ال و ب ل د ا ن
ال م ج ا و ر ة .

- ف ا ك ح ا ج ة إ ل ج ر ا ء د ر a س ة م م ث ل ف ي ت خ د ا م م ن ح ي ة م ت خ ل ف م ث ل ال ن ه ل م ن و ع ي ، ل و ل ت ي
ق س و ت ن ت م ع غ ي ر ا ن ص ل ا ف ي ة ال ي و ا ك ت ض م ن ال ل ا ب ح ث ال ح ل ي .

ب ع ش ك ل ع ا م ، ف ا ك ح ا ج ة م ز ي د م ر ا ل ب ح ث ل ت ك ر ا ر ف ي س ال ط ا ل م ف ا ه ي م ي ف ي
م ج ت م ع ا ت أ خ ر ي ت ل ع م ي م ال ط ا ل م ف ا ه ي م ي .



المراجع / REFERENCES

- Abuelmagd, W. (2020). Management of Type 2 Diabetes in Non-Western Patient Groups: Results from Pakistani and Kurdish immigrant populations in Norway and from the native population in the United Arab Emirates.
- Agus, A. (2019). Service Quality, Customer Satisfaction, Location and Customer Loyalty: Mediation and Moderation Analyses. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 8(2 Special Issue), 652-662.
- Ajmal, M. M., Tuomi, V., Helo, P. T., & Sandhu, M. A. (2020). TQM practices in public sector: case of Finnish healthcare organizations. In *Hospital Management and Emergency Medicine: Breakthroughs in Research and Practice* (pp. 536-549). IGI Global.
- Akar, A. (2018). A comparative analysis of talent management strategies for sustainability in selected public and private banks.
- Al Mamun, C. A., & Hasan, M. N. (2017). Factors affecting employee turnover and sound retention strategies in business organization: a conceptual view. *Problems and Perspectives in Management*, (15, Iss. 1), 63-71.
- Al Mansoori, K. A. (2017). Use of a modified UTAUT model to investigate Emirati Citizens' adoption of e-Government in Abu Dhabi.
- Al Mansoori, K. A., Sarabdeen, J., & Tchantchane, A. L. (2018). Investigating Emirati citizens' adoption of e-government services in Abu Dhabi using modified UTAUT model. *Information Technology & People*.
- Al Shamsi, F., Bamatraf, S., Rahwan, T., Aung, Z., & Svetinovic, D. (2017, October). Systems security requirements analysis for M-Government transformation. In *2017 XXVI International Conference on Information, Communication and Automation Technologies (ICAT)* (pp. 1-6). IEEE.
- Al-Khouri, A. M. (2007). UAE National ID Programme Case Study. *International Journal Of Social Sciences*, 1(2), 62-69.
- Al-Khouri, A. M. (2012). eGovernment strategies the case of the United Arab Emirates (UAE). *European Journal of ePractice*, 17(September), 126-150.
- Al-Khouri, A. M. (2013). Connected Government: An Exploration of the UAE's Identity Management Integration Strategy. *Business and Management Horizons*, 1(1), 74-95.
- Al-Khouri, A. M. (2013). E-government in Arab countries: A 6-staged roadmap to develop the public sector. *Journal of management and Strategy*, 4(1), 80.
- Al-Khouri, A. M., Farmer, M., & Qadri, J. (2014). A government framework to address identity, trust and security in e-government: The case of UAE Identity management infrastructure. *European Scientific Journal*, 10(10).

- Allen, B., Tamindael, L. E., Bickerton, S. H., & Cho, W. (2020). Does citizen coproduction lead to better urban services in smart cities projects? An empirical study on e-participation in a mobile big data platform. *Government Information Quarterly*, 37(1), 101412.
- Allen, N. (2018). *Nonprofit Talent Management: Using Compensation, Benefits and Incentives to Effectively Attract and Retain Top Talent Employees at Nonprofit Organizations* (Doctoral dissertation, University of Maryland University College).
- Alnuaimi, M., & Ali, A. R. (2017). A Framework for the Evaluation of Cybersecurity Effectiveness of Abu Dhabi Government Entities.
- Alsaadi, M. R., Ahmad, S. Z., & Hussain, M. (2018). A quality function deployment strategy for improving mobile-government service quality in the Gulf cooperation council countries. *Benchmarking: An International Journal*.
- Annabi, H., & Lebovitz, S. (2018). Improving the retention of women in the IT workforce: An investigation of gender diversity interventions in the USA. *Information Systems Journal*, 28(6), 1049-1081.
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2020). *Armstrong's handbook of human resource management practice*. Kogan Page Publishers.
- Arora, n. (2019). Succession planning in leadership in polytechnic institutes: for stability and operational resilience.
- Attaran, M., Attaran, S., & Kirkland, D. (2019). The need for digital workplace: increasing workforce productivity in the information age. *International Journal of Enterprise Information Systems (IJEIS)*, 15(1), 1-23.
- Baliga, A., & Rani, V. (2020). A study on the impact of Talent Management on Employee Engagement among bank employees in the knowledge economy. *Our Heritage*, 68(1), 11544-11554.
- Barkhuizen, N., Schutte, N., & Nagel, L. (2017). Talent management, organisational satisfaction and turnover intentions of academic staff. *Changing business environment: Gamechangers, opportunities and risks*, 22-30.
- Barton, A. (2019). Preparing for leadership turnover in Christian higher education: Best practices in succession planning. *Christian Higher Education*, 18(1-2), 37-53.
- Baum, M., & Kabst, R. (2014). The effectiveness of recruitment advertisements and recruitment websites: Indirect and interactive effects on applicant attraction. *Human Resource Management*, 53(3), 353-378.
- Beeri, I., Uster, A., & Vigoda-Gadot, E. (2019). Does performance management relate to good governance? A study of its relationship with citizens' satisfaction with and trust in Israeli local government. *Public Performance & Management Review*, 42(2), 241-279.

- Bender, B. (2020). The Impact of Integration on Application Success and Customer Satisfaction in Mobile Device Platforms. *Business & Information Systems Engineering*, 1-19.
- Benjamin, B. (2019). Accredited Representatives and the Non-Citizen Access to Justice Crisis: Informational Interviews with Californian Recognized Organizations to Better Understand the Work and Role of Non-Lawyer Accredited Representatives. *Stan. L. & Pol'y Rev.*, 30, 263.
- Berber, a., & belkhir, a. (2019, july). A universal identification code for e-health services. In 2019 third world conference on smart trends in systems security and sustainability (worlds4) (pp. 327-332). Ieee.
- Bethke-Langenegger, P., Mahler, P., & Staffebach, B. (2011). Effectiveness of talent management strategies. *European Journal of International Management*, 5(5), 524-539.
- Bhat, I. A., & Bharel, S. K. (2018). Driving performance and retention through employee engagement. *ZENITH International Journal of Multidisciplinary Research*, 8(1), 10-20.
- Bhatia, R. (2019). Succession planning of an executive level position in midsize local government organization (Doctoral dissertation).
- Biygautane, M. (2015). Anti-Corruption Strategies in the Gulf Cooperation Council's States: Lessons learned and the path forward. *Government Anti-Corruption Strategies: A cross-cultural perspective*, 187-214.
- Blake, H., & Lloyd, S. (2020). Influencing organisational change in the NHS: lessons learned from workplace wellness initiatives in practice.
- Bratton, A., Garavan, T., D'Annunzio-Green, N., & Grant, K. (2017). IHRD and global talent development. In *Handbook of International Human Resource Development*. Edward Elgar Publishing.
- Brinkerhoff, D. W., Wetterberg, A., & Wibbels, E. (2018). Distance, services, and citizen perceptions of the state in rural Africa. *Governance*, 31(1), 103-124.
- Butali, p., & njoroge, d. (2019). Effect of training and development on organizational performance. Kirinyaga university.
- Buttle, F., & Maklan, S. (2019). *Customer relationship management: concepts and technologies*. Routledge.
- Bwalya, K. J. (2018). The e-Government Development Discourse: Analysing Contemporary and Future Growth Prospects in Developing and Emerging Economies. *AOSIS*.
- Cabral, A., Oram, C., & Allum, S. (2019). Developing nursing leadership talent—Views from the NHS nursing leadership for south-east England. *Journal of nursing management*, 27(1), 75-83.

- Caldas, P., Ferreira, D., Dollery, B., & Marques, R. (2019). Are there scale economies in urban waste and wastewater municipal services? A non-radial input-oriented model applied to the Portuguese local government. *Journal of Cleaner Production*, 219, 531-539.
- Camisón, C. (2020). A Theoretical Framework for the Analysis of the Relationship Between Family Firms and Competitiveness. In *Competitiveness, Organizational Management, and Governance in Family Firms* (pp. 1-44). IGI Global.
- Cannon, J. A., & McGee, R. (2011). *Talent management and succession planning* (Vol. 151). London: Chartered Institute of Personnel and Development.
- Chand, M., & Tung, R. L. (2019). Skilled immigration to fill talent gaps: A comparison of the immigration policies of the United States, Canada, and Australia. *Journal of International Business Policy*, 2(4), 333-355.
- Chanitphattana, a. (2017). *International marketing communication: a case study of thai spa products and services in the united arab emirates* (doctoral dissertation, national institute of development administration).
- Chatterjee, R., & Suy, R. (2019). An Overview of Citizen Satisfaction with Public Service: Based on the Model of Expectancy Disconfirmation. *Open Journal of Social Sciences*, 7(4), 243-258.
- Chaturvedi, S. (2019). Public provision of centre-based childcare in high-, middle-and low-income countries: What are the systemic features that aided the effective scale up of these programmes?.
- Chaudhuri, S., Hirudayaraj, M., & Ardichvili, A. (2018). Borrow or Grow: An Overview of Talent Development/Management Practices in Indian IT Organizations. *Advances in Developing Human Resources*, 20(4), 460-478.
- Chavda, M., & Mithani, N. (2019). *Events Online Management*.
- Chen, M., & Shen, C. W. (2019). The correlation analysis between the service quality of intelligent library and the behavioral intention of users. *The Electronic Library*.
- Chen, S. Y., Lee, A. Y. P., & Ahlstrom, D. (2019). Strategic talent management systems and employee behaviors: the mediating effect of calling. *Asia Pacific Journal of Human Resources*.
- Chivandi, A., Samuel, M. O., & Muchie, M. (2019). Expectancy Models and Work Related Service Innovation and Service Quality Orientation as a Business Strategic Tool in the Tourism Sector. In *Tourism-Perspectives and Practices*. IntechOpen.
- Choi, L., Lawry, C. A., & Kim, M. (2019). Contextualizing customer organizational citizenship behaviors: The changing nature of value cocreation and customer satisfaction across service settings. *Psychology & Marketing*, 36(5), 455-472.

- Churchill, D. (2015). *The Perceptions of Stakeholder Groups Regarding the Leader Identification Process as a Part of the Launch of a Leader Development Pool Strategy* (Doctoral dissertation, The George Washington University).
- Collins, D., MacNamara, Á., & Cruickshank, A. (2019). Research and practice in talent identification and development—Some thoughts on the state of play. *Journal of Applied Sport Psychology*, 31(3), 340-351.
- Crawshaw, J., Budhwar, P., & Davis, A. (Eds.). (2017). *Human resource management: Strategic and international perspectives*. Sage.
- Dahshan, M., Keshk, L., & Dorgham, L. S. (2018). Talent Management and Its Effect on Organization Performance among Nurses at Shebin El-Kom Hospitals. *International Journal of Nursing*, 5(2), 108-123.
- Dayel, W. A., Debrah, Y. A., & Mulyata, J. (2020). To Explore the Effect of Talent Management Developments in Saudi Healthcare Sector. *Management*, 8(1), 1-13.
- Dayel, W. A., Debrah, Y. A., & Mulyata, J. (2020). To Explore the Effect of Talent Management Developments in Saudi Healthcare Sector. *Management*, 8(1), 1-13.
- De Boeck, G., Meyers, M. C., & Dries, N. (2018). Employee reactions to talent management: Assumptions versus evidence. *Journal of Organizational Behavior*, 39(2), 199-213.
- DeCenzo, D. A., Robbins, S. P., & Verhulst, S. L. (2016). *Fundamentals of human resource management*. John Wiley & Sons.
- Demir, K. A. (2020). E-Participating Decision-Making Mechanism in the Public Administration System: Example of E-Government Application. In *Leadership Styles, Innovation, and Social Entrepreneurship in the Era of Digitalization* (pp. 345-370). IGI Global.
- Demong, n. A. R., othman, a. K., yunus, n. H., & amran, n. A. W. (2019). Service quality factors and customer satisfaction on life insurance services. *Journal of islamic management studies*, 2(1), 22-31.
- Deslatte, A. (2020). Revisiting Bureaucratic Entrepreneurialism in the Age of Urban Austerity: Framing Issues, Taking Risks, and Building Collaborative Capacity. In *Urban Studies and Entrepreneurship* (pp. 143-159). Springer, Cham.
- Dhir, S. (2019). The changing nature of work, leadership, and organizational culture in future ready organizations. *Corporate culture, Management, Leadership, Job redesign, Organizational Behavior, Innovation, Change Management, Human Resources, VUCA*.
- Dohme, L. C., Backhouse, S., Piggott, D., & Morgan, G. (2017). Categorising and defining popular psychological terms used within the youth athlete talent development literature: a systematic review. *International Review of Sport and Exercise Psychology*, 10(1), 134-163.

- Du Plessis, M. A. R. (2019). A succession planning framework for leadership development of nurse educators in nursing education institutions in South Africa (Doctoral dissertation, University of Pretoria).
- Eastman, C. A. (2018). *Coaching for Professional Development: Using literature to support success*. Routledge.
- Faggian, A., Modrego, F., & McCann, P. (2019). Human capital and regional development. In *Handbook of regional growth and development theories*. Edward Elgar Publishing.
- Farndale, E., Scullion, H., & Sparrow, P. (2010). The role of the corporate HR function in global talent management. *Journal of world business*, 45(2), 161-168.
- Ferreira, N. (2018). Talent Retention Strategies: The Role of Self-regulatory Career Behaviour Among Working Adults. In *Psychology of Retention* (pp. 223-241). Springer, Cham.
- Festing, M., Schäfer, L., & Scullion, H. (2013). Talent management in medium-sized German companies: an explorative study and agenda for future research. *The International Journal of Human Resource Management*, 24(9), 1872-1893.
- Fletcher, L., Alfes, K., & Robinson, D. (2018). The relationship between perceived training and development and employee retention: the mediating role of work attitudes. *The International Journal of Human Resource Management*, 29(18), 2701-2728.
- Froidevaux, A., Alterman, V., & Wang, M. (2020). Leveraging Aging Workforce and Age Diversity to Achieve Organizational Goals: A Human Resource Management Perspective. In *Current and Emerging Trends in Aging and Work* (pp. 33-58). Springer, Cham.
- Gaikwad, D. Y., & Gwalani, D. H. (2019). 'Assessment of Service Quality in Public Sector Banks in Nashik City with Reference to SERVQUAL Model'. *AJANTA*” An International Multidisciplinary Quarterly Research Journal Peer Reviewed Referred and UGC Listed Journal ISSN, 2277-5730.
- Galagan, P., Hirt, M., & Vital, C. (2019). *Capabilities for Talent Development: Shaping the Future of the Profession*. American Society for Training and Development.
- Gallardo-Gallardo, E., Nijs, S., Dries, N., & Gallo, P. (2015). Towards an understanding of talent management as a phenomenon-driven field using bibliometric and content analysis. *Human Resource Management Review*, 25(3), 264-279.
- Gobena, A. G. (2019). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality, Oromia Region, Ethiopia. *Annals of Social Sciences & Management studies*, 4(1), 14-25.

- Goh, E., & Okumus, F. (2020). Avoiding the hospitality workforce bubble: Strategies to attract and retain generation Z talent in the hospitality workforce. *Tourism Management Perspectives*, 33, 100603.
- González-Masip, J., Martín-de Castro, G., & Hernández, A. (2019). Inter-organisational knowledge spillovers: attracting talent in science and technology parks and corporate social responsibility practices. *Journal of Knowledge Management*.
- Gope, S., Elia, G., & Passiante, G. (2018). The effect of HRM practices on knowledge management capacity: a comparative study in Indian IT industry. *Journal of Knowledge Management*.
- Gordon, E. E. (2009). *Winning the global talent showdown: How businesses and communities can partner to rebuild the jobs pipeline*. Berrett-Koehler Publishers.
- Grant, k. (2020). Talent management and leadership. *Organizational leadership*, 223.
- Griep, Y., Kinnunen, U., Nätti, J., De Cuyper, N., Mauno, S., Mäkikangas, A., & De Witte, H. (2016). The effects of unemployment and perceived job insecurity: a comparison of their association with psychological and somatic complaints, self-rated health and life satisfaction. *International archives of occupational and environmental health*, 89(1), 147-162.
- Grobelna, A. (2019). Effects of individual and job characteristics on hotel contact employees' work engagement and their performance outcomes. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
- Hamouda, M. (2019). Omni-channel banking integration quality and perceived value as drivers of consumers' satisfaction and loyalty. *Journal of Enterprise Information Management*.
- Harris, J. (2019). Workplace design+ space utilisation= talent retention: How understanding space usage can fund workplace transformations to deliver the offices our talent really wants. *Corporate Real Estate Journal*, 8(4), 312-338.
- Hassan, R. (2016). The Role of Human Capital Management in Enhancing Engagement and Retention Among Top Talent in Organization: A Critical Literature Review. *Journal of Emerging Economies & Islamic Research*, 4.
- Haywood, L. K., Funke, N., Audouin, M., Musvoto, C., & Nahman, A. (2019). The Sustainable Development Goals in South Africa: Investigating the need for multi-stakeholder partnerships. *Development Southern Africa*, 36(5), 555-569.
- Hedayati Mehdiabadi, A., & Li, J. (2016). Understanding talent development and implications for human resource development: an integrative literature review. *Human Resource Development Review*, 15(3), 263-294.
- Hermans, M. F. (2020). Global mobility is increasingly becoming a key employee value proposition for global organizations to assist with the attraction of new talent and the retention of existing talent.

- Hewagama, G., Boxall, P., Cheung, G., & Hutchison, A. (2019). Service recovery through empowerment? HRM, employee performance and job satisfaction in hotels. *International journal of hospitality management*, 81, 73-82.
- Hicks, G. (2019). *Japan's Hidden Apartheid: Korean Minority and the Japanese*. Routledge.
- Hjortskov, M. (2019). Citizen expectations and satisfaction over time: Findings from a large sample panel survey of public school parents in Denmark. *The American Review of Public Administration*, 49(3), 353-371.
- Hoang Van Hao (2016). *Citizens' Satisfaction With Public Administrative Services At The Ward People's Committees Of Tay Ho District* Thai Nguyen University of Economics and Business Administration and Central Philippine University Joint Program.
- Holland, D., & Scullion, H. (2019). Towards a talent retention model: mapping the building blocks of the psychological contract to the three stages of the acquisition process. *The International Journal of Human Resource Management*, 1-46.
- Hughes, C. (2019). Using Workforce Inter-Personnel Diversity as a Unique Talent Management System Component. In *Workforce Inter-Personnel Diversity* (pp. 47-80). Palgrave Macmillan, Cham.
- Hughes, J. C., & Rog, E. (2008). Talent management: A strategy for improving employee recruitment, retention and engagement within hospitality organizations. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 20(7), 743-757.
- Hughes, J. C., & Rog, E. (2008). Talent management: A strategy for improving employee recruitment, retention and engagement within hospitality organizations. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 20(7), 743-757.
- Hutchings, K., Bainbridge, R., Bodle, K., & Miller, A. (2019). Determinants of Attraction, Retention and Completion for Aboriginal and Torres Strait Islander Higher Degree Research Students: A Systematic Review to Inform Future Research Directions. *Research in Higher Education*, 60(2), 245-272.
- Ibrahim, a. U., & daniel, c. O. (2018). Talent management and its effects on the competitive advantage in organizations.
- Ibrahim, R., & AlOmari, G. (2020). The effect of talent management on innovation: Evidence from Jordanian Banks. *Management Science Letters*, 10(6), 1295-1306.
- Irtaimh, H. J., Al-Azzam, Z. F., & Khaddam, A. A. (2016). Exploring the Impact of Talent Management Strategies and Service Quality on Beneficiaries Satisfaction in Jordan Healthcare Sector: Provider point of View. *International Journal of Management (IJM)*, 7(7), 23-38.

- Ismail, A., & Yunan, Y. M. (2016). Service quality as a predictor of customer satisfaction and customer loyalty. *LogForum*, 12(4), 269-283.
- Issa, L., Alkhatib, M., Al-badarneh, A., & Qusef, A. (2019, June). Employee Retention in Agile Project Management. In 2019 10th International Conference on Information and Communication Systems (ICICS) (pp. 160-165). IEEE.
- Ji, X., Shao, L., & Du, Y. (2020). Collaborating with Local Communities to Identify Improvement Priorities for Historic Urban Landscape Based on Residents' Satisfaction: An Application of Asymmetric Impact-Performance Analysis in Dandong, China. *Sustainability*, 12(4), 1463.
- Jilke, S., & Baekgaard, M. (2020). The political psychology of citizen satisfaction: Does functional responsibility matter?. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 30(1), 130-143.
- Jimenez, W. R. (2019). Transforming Human Resource Management into a Dynamic Capability and the Effects on Employee Attraction and Retention (Doctoral dissertation).
- Johnson, R. D., Lukaszewski, K. M., & Stone, D. L. (2016). The evolution of the field of human resource information systems: Co-evolution of technology and HR processes. *Communications of the Association for Information Systems*, 38(1), 28.
- Jeisat, J. E. (2019). *Comparative public administration and policy*. Routledge.
- Juaidi, A., Montoya, F. G., Gázquez, J. A., & Manzano-Agugliaro, F. (2016). An overview of energy balance compared to sustainable energy in United Arab Emirates. *Renewable and Sustainable Energy Reviews*, 55, 1195-1209.
- Kakiya, f. L., kieti, d., & kihima, b. O. (2020). Effects of service reliability on guests' satisfaction with homestay facilities in nyeri and laikipia counties, kenya. *International journal of business management and finance*, 3(2).
- Kalitanyi, V., & Goldman, G. A. (2020). Human Capital Management in the Fourth Industrial Revolution. In *Human Capital Formation for the Fourth Industrial Revolution* (pp. 100-126). IGI Global.
- Kallio, T. J., Kallio, K. M., & Blomberg, A. (2020). From professional bureaucracy to competitive bureaucracy—redefining universities' organization principles, performance measurement criteria, and reason for being. *Qualitative Research in Accounting & Management*.
- Kamalinassab, h., sami, a., & zendedel, a. (2017). The effect of internal marketing on service quality with emphasis on moderator role of organizational citizenship behavior (case study: postal services in khorasan razavi province). *Revista quid*, (1), 1246-1258.
- Kamel, N. (2019, November). Implementing Talent Management and Its Effect on Employee Engagement and Organizational Performance. In *Abu Dhabi*

- International Petroleum Exhibition & Conference. Society of Petroleum Engineers.
- Kandampully, J. (1998). Service quality to service loyalty: A relationship which goes beyond customer services. *Total quality management*, 9(6), 431-443.
- Kasemsap, K. (2020). The roles of business process modeling and business process reengineering in e-government. In *Open Government: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications* (pp. 2236-2267). IGI Global.
- Kassim, N., & Abdullah, N. A. (2010). The effect of perceived service quality dimensions on customer satisfaction, trust, and loyalty in e-commerce settings. *Asia pacific journal of marketing and logistics*.
- Kaur, G., & Sharma, R. R. K. (2019). Total Reward Strategies to Attract and Retain Employees: An Analysis of Indian Startups. *Journal of Management Research*, 19(4), 221-234.
- Kheswa, P. T. (2015). The role of employer branding in talent attraction and talent retention in South Africa (Doctoral dissertation).
- Kichuk, A. (2017). Understanding Talent Management in the hotel sector: employees' narratives of personal career development (Doctoral dissertation, Bournemouth University).
- Kontoghiorghes, C. (2016). Linking high performance organizational culture and talent management: satisfaction/motivation and organizational commitment as mediators. *The International Journal of Human Resource Management*, 27(16), 1833-1853.
- Kowalski, R., Esteve, M., & Mikhaylov, S. J. (2017). Application of Natural Language Processing to Determine User Satisfaction in Public Services. arXiv preprint arXiv:1711.08083.
- Kuhlmann, S., & Wollmann, H. (2019). Introduction to comparative public administration: Administrative systems and reforms in Europe. Edward Elgar Publishing.
- Kulkarni, M. A., & Kothelkar, A. A. (2019). A Study on Best Practices for Employee Retention and Commitment. *Our Heritage*, 67(2), 1877-1892.
- Kumar, V., Rajan, B., Gupta, S., & Dalla Pozza, I. (2019). Customer engagement in service. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 47(1), 138-160.
- Kurniawan, F. A. (2019, January). The Effect of Talent Management on Employee Engagement through Career Development (Study at PT Pelabuhan Indonesia III). In *International Graduate Conference on Innovation, Creativity, Digital and TEchnopreneurship for Sustainable Development*.
- Lam, T. K. (2002). Making sense of SERVQUAL's dimensions to the Chinese customers in Macau. *Journal of Market-Focused Management*, 5(1), 43-58.

- Li, Y., & Shang, H. (2019). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*, 103197.
- Li, Y., & Voegelé, T. (2017). Mobility as a service (MaaS): Challenges of implementation and policy required. *Journal of transportation technologies*, 7(2), 95-106.
- Liu, Y., Vrontis, D., Visser, M., Stokes, P., Smith, S., Moore, N., ... & Ashta, A. (2020). Talent management and the HR function in cross-cultural mergers and acquisitions: The role and impact of bi-cultural identity. *Human Resource Management Review*, 100744.
- Löfsten, H., Klofsten, M., & Cadorin, E. (2020). Science Parks and talent attraction management: university students as a strategic resource for innovation and entrepreneurship. *European Planning Studies*, 1-24.
- Lohrey, R. C., Horner, C. A., Williams, B. R., & Wilmshurst, T. D. (2019). Coming to grips with corporate governance in local government. *Australian Journal of Public Administration*, 78(4), 596-612.
- Lucas, A. C., Ardichvili, A., Casa Nova, S. P. D. C., Bittencourt, J. P., & Carpenedo, C. (2018). Challenges of Implementing Western Talent Development Models in a Collectivist Organizational Culture. *Advances in Developing Human Resources*, 20(4), 517-532.
- Luoma-aho, V., Olkkonen, L., & Canel, M. J. (2020). Public Sector Communication and Citizen. *The Handbook of Public Sector Communication*, 303.
- Lyles, K. D. (2019). A Review of Succession Planning and Management Efforts at an Academic Health Science Center in the Southeastern Portion of the United States (Doctoral dissertation, The University of Mississippi Medical Center).
- Lyons, G., Hammond, P., & Mackay, K. (2019). The importance of user perspective in the evolution of MaaS. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 121, 22-36.
- Lyons, W. E., Lowery, D., & DeHoog, R. H. (2019). *The Politics of Dissatisfaction: Citizens, Services and Urban Institutions: Citizens, Services and Urban Institutions*. Routledge.
- Malik, S. A., Akhtar, F., Raziq, M. M., & Ahmad, M. (2020). Measuring service quality perceptions of customers in the hotel industry of Pakistan. *Total Quality Management & Business Excellence*, 31(3-4), 263-278.
- Mansour, A. M. (2012). Policies and Experiments of Excellence and Innovation in the United Arab Emirates Public Sector. In *proceedings of the 6th Quality Conference, Dubai, January (Vol. 31)*.
- Manulak, M. W., & Snidal, D. (2019). The Supply of Informal International Governance: Hierarchy plus Networks in Global Governance1.

- Martinaityte, I., Sacramento, C., & Aryee, S. (2019). Delighting the customer: Creativity-oriented high-performance work systems, frontline employee creative performance, and customer satisfaction. *Journal of Management*, 45(2), 728-751.
- Mathorne, O. W., Henriksen, K., & Stambulova, N. (2020). An “organizational triangle” to coordinate talent development: A case study in Danish swimming. *Case Studies in Sport and Exercise Psychology*, 4(1), 11-20.
- Maycock, E. A., & Ikuomola, O. A. (2015). Learning and talent development: a review in context. *International Journal Of Advanced Research in Engineering & Management (IJAREM)*, 98-111.
- Mbassi, J. C., Mbarga, A. D., & Ndeme, R. N. (2019). Public Service Quality and Citizen-Client’s Satisfaction in Local Municipalities. *Journal of Marketing Development and Competitiveness*, 13(3).
- McKinley, D. C., Miller-Rushing, A. J., Ballard, H. L., Bonney, R., Brown, H., Cook-Patton, S. C., ... & Ryan, S. F. (2017). Citizen science can improve conservation science, natural resource management, and environmental protection. *Biological Conservation*, 208, 15-28.
- Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 261-269.
- Melián-Alzola, L., & Martín-Santana, J. D. (2020). Service quality in blood donation: satisfaction, trust and loyalty. *Service Business*, 14(1), 101-129.
- Meyers, M. C., van Woerkom, M., Paauwe, J., & Dries, N. (2020). HR managers’ talent philosophies: prevalence and relationships with perceived talent management practices. *The International Journal of Human Resource Management*, 31(4), 562-588.
- Millard, J. (2017). European Strategies for e-Governance to 2020 and Beyond. In *Government 3.0—Next Generation Government Technology Infrastructure and Services* (pp. 1-25). Springer, Cham.
- Mishra, r. R., sharma, p., & kumar, s. (2019). A study to identify talent development practices in the hospitality sector and its impact on organizational performance. *Geojournal of tourism and geosites*, 26 (3), 861–873.
- Mohammed, S. D. (2019). The impact of recruitment sources on brand image perceptions and organizational attraction: Leveraging organizational brand image perceptions to enhance recruitment attraction. Temple University.
- Mone, E. M., London, M., & Mone, E. M. (2018). Employee engagement through effective performance management: A practical guide for managers. Routledge.
- Moon, S. D., Davis, T., Simpson, M., & Merrill, A. R. (2017). *Talent Unleashed: 3 Leadership Conversations to Ignite the Unlimited Potential in People*. Post Hill Press.

- Moon, Y., & Armstrong, D. J. (2019). Service quality factors affecting customer attitudes in online-to-offline commerce. *Information Systems and e-Business Management*, 1-34.
- Morgeson III, F. V., VanAmburg, D., & Mithas, S. (2011). Misplaced trust? Exploring the structure of the e-government-citizen trust relationship. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 21(2), 257-283.
- Murray, A. C. (2019). An investigation into the key components of internal employer brand and its' impact on organisational performance and retention of talent within the recruitment sector in Ireland (Doctoral dissertation, Dublin, National College of Ireland).
- Naidoo, V. (2020). Service Quality Imperative for Quality Assurance in Higher Education: A Case Study. In *Quality Management Implementation in Higher Education: Practices, Models, and Case Studies* (pp. 386-400). IGI Global.
- Narteh, B. (2018). Service quality and customer satisfaction in Ghanaian retail banks: the moderating role of price. *International Journal of Bank Marketing*.
- Nguyen, M. P., Van Hoang, H., & Van Nguyen, D. (2016). Factors Influencing Citizens' Satisfaction with Public Administrative Services at the Grassroots Level Case Study of Tay Ho District. *VNU Journal of Science: Economics and Business*, 32(5E).
- Nigro, H. O., & Císaro, S. E. G. (2014). Prediction of citizen satisfaction with local government based on perceptions of physical disorder. *Journal of Place Management and Development*.
- Nigro, H. O., & Císaro, S. E. G. (2020). The Satisfaction of the Citizens With the Place and the Impact of This Evaluation on Local Government Management: A Comparative Study in Argentinian Cities. In *Open Government: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications* (pp. 469-496). IGI Global.
- Nilsson, J., Gustafsson, J., & Ulriksson, S. (2019). War for Talent in the Era of Employer Branding: Exploring how Swedish banks manage their Employer Brand in order to attract and retain the talents of Generation Y.
- Nisar, T. M., & Prabhakar, G. (2017). What factors determine e-satisfaction and consumer spending in e-commerce retailing?. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 39, 135-144.
- Nkoane, M. K. (2018). Talent management strategy and succession planning within the financial service industry (Doctoral dissertation, North-West University).
- Norze, J., Sereda, V. L., & Burnett, M. F. (2019). The Influence of Selected Personal and Professional Demographic Characteristics on the Income Level of Private Farmers in the Ukraine. *International Journal of Applied Agricultural Sciences*, 5(4), 98.
- Ogbu Edeh, F., & Mlanga, S. (2019). Talent Management and Workers' Commitment to Oil & Gas Firms in Nigeria. *Journal of Management*, 2(3), 1-15.

- Okumus, f., wei, w., torres, e., ozturk, a., & gajjar, t. (2017). 15 technology and talent management. *Talent management in hospitality and tourism*, 233.
- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The service quality dimensions that affect customer satisfaction in the Jordanian banking sector. *Sustainability*, 11(4), 1113.
- Pandita, D., & Ray, S. (2018). Talent management and employee engagement—a meta-analysis of their impact on talent retention. *Industrial and Commercial Training*.
- Papa, A., Dezi, L., Gregori, G. L., Mueller, J., & Miglietta, N. (2018). Improving innovation performance through knowledge acquisition: the moderating role of employee retention and human resource management practices. *Journal of Knowledge Management*.
- Patten, E., Ozuem, W., & Howell, K. (2020). Service quality in multichannel fashion retailing: an exploratory study. *Information Technology & People*.
- Paul, G. D., & Kee, D. M. H. (2020). HR, Workplace Bullying, and Turnover Intention: The role of Work Engagement. *Journal of Environmental Treatment Techniques*, 8(1), 23-27.
- Pessima, J. D., & Dietz, B. (2019). Global Talent Management. *The Wiley Handbook of Global Workplace Learning*, 155-170.
- Poisat, P., Mey, M. R., & Sharp, G. (2018). Do talent management strategies influence the psychological contract within a diverse environment?. *SA Journal of Human Resource Management*, 16(1), 1-10.
- Poocharoen, O. O., & Lee, C. (2013). Talent management in the public sector: A comparative study of Singapore, Malaysia, and Thailand. *Public Management Review*, 15(8), 1185-1207.
- Quratulain, S., Khan, A. K., Crawshaw, J. R., Arain, G. A., & Hameed, I. (2018). A study of employee affective organizational commitment and retention in Pakistan: The roles of psychological contract breach and norms of reciprocity. *The International Journal of Human Resource Management*, 29(17), 2552-2579.
- Redondo, R., Sparrow, P., & Hernández-Lechuga, G. (2019). The effect of protean careers on talent retention: examining the relationship between protean career orientation, organizational commitment, job satisfaction and intention to quit for talented workers. *The International Journal of Human Resource Management*, 1-24.
- Rowland, C. A., Hall, R. D., & Altarawneh, I. (2017). Training and development: challenges of strategy and managing performance in Jordanian banking.
- Roy, S., Sreejesh, S., & Bhatia, S. (2019). Service quality versus service experience: An empirical examination of the consequential effects in B2B services. *Industrial Marketing Management*, 82, 52-69.

- Sahay, P. (2018). *Competing on Talent in Today's Business World: A Blueprint for New Ways of Hiring*. Cambridge Scholars Publishing.
- Salim, T. A., El Barachi, M., Onyia, O. P., & Mathew, S. S. (2020). Effects of smart city service channel-and user-characteristics on user satisfaction and continuance intention. *Information Technology & People*.
- San Lam, F. I., Cheng, A. W. L., & Lam, C. C. C. (2020). The power of service quality: front-of-house service skills. In *Food and Society* (pp. 417-427). Academic Press.
- Sarmad, M., Ajmal, M. M., Shamim, M., Saleh, M., & Malik, A. (2016). Motivation and Compensation as Predictors of Employees' Retention: Evidence From Public Sector Oil and Gas Selling Organizations. *Journal of Behavioural Sciences*, 26(2).
- Schlechter, A., Hung, A., & Bussin, M. (2014). Understanding talent attraction: The influence of financial rewards elements on perceived job attractiveness. *SA Journal of Human Resource Management*, 12(1), 1-13.
- Schmoll, R., & Süß, S. (2019). Working Anywhere, Anytime: An Experimental Investigation of Workplace Flexibility's Influence on Organizational Attraction. *mrev management revue*, 30(1), 40-62.
- Sen, K., & Bhattacharya, A. (2019). Attracting and managing talent, how are the top three hotel companies in India doing it?. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*.
- Siddiqi, K. O. (2011). Interrelations between service quality attributes, customer satisfaction and customer loyalty in the retail banking sector in Bangladesh. *International Journal of Business and Management*, 6(3), 12.
- Singh, A., & Prasher, A. (2019). Measuring healthcare service quality from patients' perspective: using Fuzzy AHP application. *Total Quality Management & Business Excellence*, 30(3-4), 284-300.
- Singh, P. K., Dhawan, K., Kumar, N., & Gupta, B. K. (2020). Global Smart Card ID Using RFID: Realization of Worldwide Human Mobility for Universal Validation. In *Proceedings of ICRIC 2019* (pp. 823-840). Springer, Cham.
- Song, M., An, S. H., & Meier, K. J. (2020). Quality standards, implementation autonomy, and citizen satisfaction with public services: cross-national evidence. *Public Management Review*, 1-23.
- Song, M., Kim, M., & Favero, N. (2020). Social Class, Ingroup–Outgroup Comparison, and Citizen Evaluations: Is User Satisfaction Linked to Outcome Disparities?. *The American Review of Public Administration*, 50(2), 205-218.
- Sozen, E., & O'Neill, M. (2020). An Exploration of Quality Service in Brewing Sector. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 21(1), 105-128.

- Stewart, J., & Rigg, C. (2011). *Learning and talent development*. Kogan Page Publishers.
- Stoeber, M., Jullié, D., Li, J., Chakraborty, S., Majumdar, S., Lambert, N. A., ... & von Zastrow, M. (2020). Agonist-selective recruitment of engineered protein probes and of GRK2 by opioid receptors in living cells. *eLife*, 9.
- Tan, E. (2019). Decentralization and Capacity in Public Governance. In *Decentralization and Governance Capacity* (pp. 21-78). Palgrave Macmillan, Cham.
- Thapa, s. (2017). Dependency of service quality on human resource development: a survey conducted for cleaning company.
- Thunnissen, M. (2016). Talent management: For what, how and how well? An empirical exploration of talent management in practice. *Employee Relations*, 38(1), 57-72.
- Timms, M. (2016). *Succession planning that works: The critical path of leadership development*. FriesenPress.
- Ting, D. M., Slak, A., & Vernest, K. (2019). U.S. Patent No. 10,333,980. Washington, DC: U.S. Patent and Trademark Office.
- Tlaiss, H. A., Martin, P., & Hofaidhllaoui, M. (2017). Talent retention: evidence from a multinational firm in France. *Employee Relations*.
- Tlaiss, H. A., Martin, P., & Hofaidhllaoui, M. (2017). Talent retention: evidence from a multinational firm in France. *Employee Relations*.
- Tosi, F. (2020). Design Thinking and Creativity: Processes and Tools for New Opportunities in People-Centred Innovation. In *Design for Ergonomics* (pp. 143-159). Springer, Cham.
- Tuliao, m. D., najjar, k. M., & torracco, r. J. (2017). Talent development of refugee women in the united states. *Talent development and the global economy: perspectives from special interest groups*, 41.
- Turner, P. (2017). *Talent Management in Healthcare: Exploring How the World's Health Service Organisations Attract, Manage and Develop Talent*. Springer.
- Turner, P. (2018). Succession Planning and Leadership Development. In *Talent Management in Healthcare* (pp. 157-187). Palgrave Macmillan, Cham.
- Tvinnereim, E., Fløttum, K., Gjerstad, Ø., Johannesson, M. P., & Nordø, Å. D. (2017). Citizens' preferences for tackling climate change. Quantitative and qualitative analyses of their freely formulated solutions. *Global Environmental Change*, 46, 34-41.
- Usha Tiwari & Devanshi Shrivastava, (2013). *Strategies And Practices Of Talent Management And Their Impact On Employee Retention And Effectiveness*

Faculty, Study Centre For MBA (HRD), A.P.S. University, Rewa (M.P.) India,
the international journal of management, Vol 2 Issue 4

- Vaeyens, R., Lenoir, M., Williams, A. M., & Philippaerts, R. M. (2008). Talent identification and development programmes in sport. *Sports medicine*, 38(9), 703-714.
- Valeri, M. (2018). So Close, So Far. National Identity and Political Legitimacy in UAE-Oman Border Cities. *Geopolitics*, 23(3), 587-607.
- Van de Walle, S. (2018). Explaining citizen satisfaction and dissatisfaction with public services. In *The Palgrave handbook of public administration and management in Europe* (pp. 227-241). Palgrave Macmillan, London.
- Van den Broek, J., Boselie, P., & Paauwe, J. (2018). Cooperative innovation through a talent management pool: A qualitative study on coopetition in healthcare. *European Management Journal*, 36(1), 135-144.
- Van hao, h. (2016). Citizens'satisfaction with public administrative services at the ward people's committees of tay ho district (doctoral dissertation, thai nguyen university).
- Van Hao, H. (2016). CITIZENS'SATISFACTION WITH PUBLIC ADMINISTRATIVE SERVICES AT THE WARD PEOPLE'S COMMITTEES OF TAY HO DISTRICT (Doctoral dissertation, Thai Nguyen University).
- Van Zyl, E. S., Mathafena, R. B., & Ras, J. (2017). The development of a talent management framework for the private sector. *SA Journal of Human Resource Management*, 15(1), 1-19.
- Veselova, A., Latukha, M., & Veselova, L. (2018). Talent Management in Asia-Pacific Region: How Not to Lose Global Competition for Talents.
- Victor, J. R. (2018). The development of student organization advisor workforces through the expansion of strategic talent management practices (Doctoral dissertation, University of Maryland University College).
- Wallace, M., Lings, I., Cameron, R., & Sheldon, N. (2014). Attracting and retaining staff: The role of branding and industry image. In *Workforce development* (pp. 19-36). Springer, Singapore.
- Wan, F., Williamson, P., & Yin, E. (2019). Enabling cost innovation by non-traditional organizational processes: The case of Chinese firms. *Technological Forecasting and Social Change*, 139, 352-361.
- Wang, C. J., & Tseng, K. J. (2019). Effects of selected positive resources on hospitality service quality: The mediating role of work engagement. *Sustainability*, 11(8), 2320.
- Wang, Q., & Niu, M. (2020). Exploring the relationship between government budget information and citizens' perceptions of public service performance in China. *Public Management Review*, 22(3), 317-340.

- Wilson, T. B. (2019). Leadership Succession: The Role of the Superintendent in Succession Planning at Texas Public Charter Schools (Doctoral dissertation, Dallas Baptist University).
- Win, n. N. (2019). Customer attitudes towards life insurance products of citizen business insurance public company limited (doctoral dissertation, yangon university of economics).
- Yu, K. Y. T. (2019). Influencing how one is seen by potential talent: Organizational impression management among recruiting firms. *Journal of Applied Psychology*.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: a critical review of extant knowledge. *Journal of the academy of marketing science*, 30(4), 362-375.
- Zhang, J. (2013). Towards a citizen-centered e-government: Exploring citizens' satisfaction with e-government in China (Doctoral dissertation, Northern Illinois University).



APPENDICES / الملحق

الاستبيان

عزيمي لشارك

اجاباتك مهمة جداً في دعم و تحسين لخدمات لبلدية في الامارات

تتكرم أن هذا الاستبيان عن رأيك و مآثرنا في بعض العوامل التي تؤثر على جودة الخدمات الإدارية للمواطنين. نحن نهدف من خلال هذا الاستبيان إلى تحسين جودة الخدمات من أجل رضا المواطنين عن الخدمات المقدمة من قبل الهيئة التحايرية للمياه و لخدمات المياه في امارة أبوظبي و المتابعة أي تصورات أو مآثرات أخرى التي قد تؤثر على إدارة مؤسسات أخرى. هذا الاستبيان جزء من دليل تقييم كفاءة و لخدمة النطاق في " بلديتي إدارة للمياه و لخدمات المياه من أجل رضا المواطنين عن الخدمات المقدمة من قبل الهيئة التحايرية للمياه و لخدمات المياه في امارة أبوظبي " لهدف من هذا الاستبيان هو عمل طوع و إتقاناً و التوجه إلى مخاطر من شأنها أن تؤثر على جودة الخدمات المقدمة من قبل الهيئة التحايرية للمياه و لخدمات المياه في امارة أبوظبي.

تتكرم رأيك مهم جداً لبلدية.

ألي بلديتي إدارة و لخدمات المياه مع

شكراً على وقتك و دعمك

الاسم (أ): الاسم الكامل و الواف و رقم جيب و رقم و ضع ع الم في المربع الفين اس ب.

ذكور	أنثى

1. لجنس

18 - 25	26 - 35	36 - 45	46 - 55	أكثر من 55

2. العمر

أعزب	متزوج/ة	مطلق/ة	أرملة/ة

3. لالة
الجت مةية

المدرسة	بلوم	بلقوري	درلمات	أخرى

الامتوى

4. اعلي مي

موظف	مشرف اداري	ادارة لفي ذية	ادارة وسطي	ادارة عليا

5. لدور ال وظيفي

ال	الوافق	الوافق	الوافق	الوافق	الوافق	الوافق	الوافق	الوافق	الوافق
1									تقديم ال ميري وبناس تمرار مال حظا ت تطويرية مستحومة وليتش جي ع تطوي ال ظوفين
2									تت مع ال من ظم قبل مة ال س تر ي ت ع ي ات ه ال لاجي ق و لة م بل ية
3									م نوي ب مدر اع ل اع ل ي ا ل و ت ح دي و ت و ي ه ت و ط ي ل ف أة و اس ت ب ق ا و ظ ف ي م

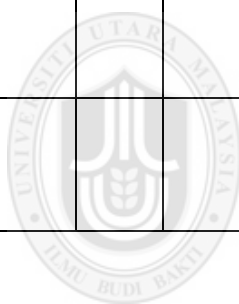
					4	تتبع المنظمة ممارسات وتوظيف القيامة على كفاءة (بني جبال كفال عفاي ليل سلوكي) (لتوظيف الموظفين من ناسيين
					5	تتبع المنظمة اوتادف في ال جوم مع أصحاب الاء ال غلي / ال لجات ال عالية من خال ال جوم للاسي وملك غير
					6	نقدم بيئية عمل مريحة وآمنة ليل سمعة جيدة ليل لمت مع

ال	الوافق	وافق	وافق	وافق	وافق	وافق	
						1	المنظمة لمتنمية ال ات عمل لمتنمية لاس
						2	المنظمة لمتنمية ال ات عمل لمتنمية لاس
						3	المنظمة لمتنمية ال ات عمل لمتنمية لاس
						4	المنظمة لمتنمية ال ات عمل لمتنمية لاس
						5	المنظمة لمتنمية ال ات عمل لمتنمية لاس
						6	المنظمة لمتنمية ال ات عمل لمتنمية لاس

ال	الوافق	محايد	الوافق	وافق	الاحتفاظ بالمواد (TR)
					1 أنا راضٍ عن هذه الشركة كمكان للعمل مقارنة بالمكان الأخرى
					2 برامج تدريجية تقدمها المنظمة لتطوينا
					3 سبي الذي أتلقاه من
					4 سياسات الموارد البشرية التي تفضل على دفع الموظفين إلى حفظ أظها من منظمة
					5 تقدم منظمي للمعدات ولواصف
					6 كنت قد أن توفيق صعبة لتأدية العمل من دراتي
					7 حصل على الدعم المناسب من طي العلي
					8 كنت قد أن توفيق أهداف لت تحقيق أهداف المنظمة

ال	الوافق	محايد	الوافق	وافق	تخطيط عاقب المواد (TSP)
					1 لدى منظمي مخزون م هارن لكل موظف

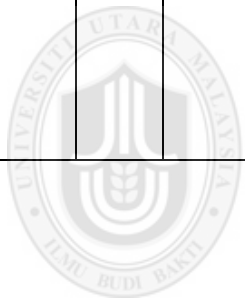
					2	سدی منظمي ببرنامج ال لتخ طي و ظاي في الت عام ل مع ال في
					3	يقدم منظمي برنامج توجيهي ل ل يهري في أ دوار هم ل جدي دة
					4	سدی من ظتي م ج موع قمو طي تم في هل تطوي ر ال م و ظي ان ت ق دم
					5	يقدم في ظتي أنواعا م متجهة من لتدي ب ثناء عمل لتطوي في س ي لم دي ر
					6	سدی من ظتي تارات ي للة ح ت ف ا ظ ب بل للول ف عال
					7	ي فر ل في لة لتطوي ل ل الم تي ال ك لمة
						ف م ل تي ت ب ع ت خ طي ط ل ت عمل في هذا القسم



Universiti Utara Malaysia

ال	الوافق	الوافق	الوافق	الوافق	جودة لخدمة (SQ)	
					1	تتم نشر معلوميات الخدمات الإدارية ل ل جاب ش كل لني وك ام ل و د ق ي ق
					2	لعمل ومات ال ل شورة عن طي عة ال خدم ات م ح د ثة و ك ل م لة
					3	الخدم ات ل م ق د م ل ل م ل ن تن جز دوم ا من ال م رة لولي

					4	موظفوا لخدمة النجدة يودون لقوا غدا لياسية لكل جيب يعزف في فوالجبات ال عامة
					5	مكالمات تصاليس هولة مع موظفي النجدة المدنية يتلقون واثائق
					6	م تقديمال خدم اللبل دارية ال عقم بمرونه وسرعة
					7	م حل متطلبات ومقترحات المدنيين ال عقولة بحماس
						ل غرقنا هي تقبل ال دمت عي زنيظف وتم فتوحة ومضعة بللك امل
						ارتيب وتيب اللم الكليل ستيق بل وتعيد لوشط عقوق وعل مية ؛ لالامات ووض ح قوس هولة ال تخبلة



Universiti Utara Malaysia

ال	الوافق	وافق	وافق	وافق	وافق	رض للمواطنين (CS)	
						1	جودة ال خدمات وال إجراء ال تم تبسغ قدي مطالب مواطنين
						2	م تقديمال خدم اللبل دارية ال لخواهوية وال جنسية فيلبس فوق اللتطلبات القل وية
						3	شكلك علم ال مواطن راض عن طريقة عمل لهوية جنسية