

بسم الله الرحمن الرحيم
ملحق (1)

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا/ كلية الدراسات العليا
إستمارة إستبانة

أولاً: البيانات الشخصية:

أرجو التكرم بوضع علامة (√) مقابل الإجابة التي تراها مناسبة :

1- العمر: 50 -40 () 40 -30 () 30 -20 () -50 ()

60

2-المؤهل العلمي: () ثانوي عام () ثانوي () جامعي () فوق

الجامعي

3- مجال النشاط () جمهور () البريد (عام / خاص) () المجلس القومي

للتخطيط الإستراتيجي

() قطاع الإتصالات () قطاع التنمية () بعض الإدارات البريدية العربية

4- الوظيفة: () مجلس إدارة وإدارة عليا () إدارة تنفيذية () موظف () عامل، ساعي برید

40 - 30 () 30 - 20 () 20 - 10 () 10 - 1 () : 5- سنوات الخبرة:

ثانياً: أسئلة الإستهانة:

1/ تطور الخدمة البريدية بالسودان يعتمد بشكل أساسي على ديناميكية عملية التخطيط الإستراتيجي التي تحلل باستمرار الوضع القائم وتعمل على تحديد المهام والإجراءات وفق إستراتيجيات تفصيلية مستقبلية.

أوا فق بش دة	أوا فق	محا يد	لا أواف ق	لا أواف ق بشدة	العـــــــــــــــبارة
					أ- التخطيط الإستراتيجي يساعد في تحديد وتوزيع الخدمات البريدية النوعية ونشر الشبكة البريدية بالمناطق المختلفة. بدراسة وتشخيص البيئة الكلية المحيطة بالبريد والتنبؤ بمتغيراتها المحتملة.
					ب- التخطيط الإستراتيجي للخدمة البريدية يُلزم دراسة السوق البريدي وتنظيمه لإستكشاف ميز المنافسين وتبين مدى خطورتها المنعكسة على أداء البريد، وتحديد الحيز السوقي المكتسب مستقبلاً.
					ج- التخطيط الإستراتيجي للخدمة البريدية يساعد في تحديد المشكلات البريدية الكيفية والكمية والتعرف على نقاط القوى والضعف، وفي وضع الحلول الممكنة والبدائل اللازمة لها.
					د- التخطيط الإستراتيجي للبريد يؤسس للتخلص من النمط التقليدي وإعتماد نظم الإدارة العلمية الحديثة، وتعديل الهيكل التقليدي الصلب إلى مؤسسة ذات بعد تجاري تنقله من إستراتيجية العرض إلى إستراتيجية الطلب.
					هـ- إغفال دور التخطيط الإستراتيجي يؤثر سلباً علي تبين أفضل المجالات التي يمكن أن يعمل بها البريد في السنوات القادمة وكيفية التنافس، فى هذه المجالات.

2/ دعم الخدمة البريدية بالحلول الإلكترونية المعاصرة يساعد في تحسين الجودة والنوعية ورفع مستوى الكفاءة والتنافسية، واكتساب ثقة العميل.

أوافق بشدة	أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	العلامة
------------	-------	-------	-------	------------	---------

				د	
					أ- إستخدام الحلول الإلكترونية في معالجة الأعمال الأساسية وإنجاز الأنشطة البريدية، يحقق خفض التكلفة التشغيلية وزيادة معدلات الأداء ويوفر إمكانية فرض رسوم تنافسية.
					ب- تقديم الخدمات البريدية علي أدوات متطورة مزودة بشاشات حديثة عبر منافذ الخدمة، يساعد في دقة الإنجاز وتسهيل وتبسيط الإجراءات وتقليل فترات الإنتظار.
					ج- إستخدام الركائز الإلكترونية الحديثة في العمل البريدي، يجعل المكاتب الفرعية أكثر عصرية ويحولها إلى مراكز بيع وتسويق لخدمات بريدية ممتازة.
					د- إنجاز الأعمال البريدية عبر شبكات المعلوماتية يحقق الإرتقاء النوعي والكمي للخدمة، ويُمكن من إدارة علاقات العمل مع المجهزين ومختلف فئات العملاء إلكترونيا وتأمين روابط متينة معهم، وفي إطار التبادل البريدي والعلاقات الدولية والإقليمية.
					هـ- جعل مكاتب البريد مراكز نفاذ إلكتروني بعقد شراكات بين الشبكات الإلكترونية، يوفر نفاذ أسهل وأقل تكلفة للمواطن لسداد فواتير خدمات البنية القاعدية من كهرباء، مياه، هاتف وغيره.

3/ هناك علاقة بين تفضيلات العملاء وما يقدمه السوق من خدمات إلكترونية.

العـــــــــــــــــبارة	أوا فق بش دة	أوا فق بش دة	محا يد	أوا فق بش دة	لا أوافق بشدة
أ- التوسع في إستخدام نظم مبادلات المعطيات العلمية لمتابعة البعثات والإرساليات البريدية واقتفاء أثرها علي المستوى القومي والدولي من قبل بعض الشركات البريدية العالمية المرخص لها، له الأثر المباشر في إستقطاب عملاء البريد.					
ب- إنجاز خدمات التحويل المالية الإلكترونية داخليا ودوليا من قبل قطاع البنوك الإلكترونية، له الإثر السلبي على طلب خدمة الحوالات البريدية.					
ج- تطور الصناعة المصرفية وحلولها الإلكترونية وإملاكها مجموعة حزم متكاملة من المزايا التنافسية، أدى لإنصراف المودعين عن خدمة بنك التوفير البريدي.					
د- تطور إستخدامات البريد الإلكتروني وتقنيات الهواتف النقالة المتجددة، أثر سلبا في الإقبال على خدمة الرسائل البريدية.					
هـ- تطور التجارة الإلكترونية العالمية وظهور شركات متخصصة في نقل الطرود والبضائع، أثر على مستوى أداء خدمة الطرود البريدية كوسيط ثقة.					

ملحق(2)

أسئلة/ جمهور القطاعات البريدية الإقليمية

- 1 - الوظيفة أو المهنة؟
- 2 - ماذا يعني لك البريد؟
- 3 - هل أنت من المداومين على التعامل مع مكتب البريد؟
أ- دائما
ب- أحيانا

- 4 - مدى رضاك عن خدمات البريد؟
أ- كل الرضى ب- وسط ج- غير راضى
- 5- كيف ترى موظف البريد من حيث التعامل والمظهر؟
أ- ممتاز ب- وسط ج- غير ذلك
- 6- هل مازالت الرسالة البريدية المكتوبة تشكل أهمية بالنسبة لك رغم إنتشار وسائل الإتصال الأخرى.
أ- نعم ب- لا
- 7- هل تلجأ لشركات الترحيلات (البصات) لإرسال خطابتك أم البريد؟ ولماذا؟
- 8- هل تفضل تحويل الأموال عبر البريد أم البنوك؟ ولماذا؟
- 9- هل تحول أموالك من خلال الأشخاص المسافرين أم البريد؟ ولماذا؟
- 10- هل لديك دفتر توفير بريدي؟ وما رأيك في الخدمة بالمقارنة مع البنوك؟
- 11- هل تتعامل مع البريد السريع أم الشركات الخاصة DHL/ TNT؟ ولماذا؟
- 12- خدمة الطرود البريدية . رأيك بها؟ مدى تعاملك معها؟
- 13- مقترحاتك لتطوير الخدمات البريدية؟
- 14- هل تؤيد أن إستخدام التقنية الإلكترونية الحديثة في تقديم الخدمات البريدية يحقق إستعادة الثقة بالبريد؟
- 15- تصوركم لمستقبل البريد بالسودان؟

rŽbŕTĊB| © œfkÂbœerrf® j9 B4 ŒuœŸœŸ b5œğrd ĩrŒ Âc

.Ä ±16 -(i\$ŒÜ)² λ1Ü \$ 6ŸŒÜŒ±ÜŒ -E 710 716 2 7/Ä±ŒŸ 6F 7C :±Ü Ä6

ملحق (4)
مقترح/ الجدول الزمني للخطة الإستراتيجية البريدية للسنوات الخمس الأولى
(وفق الأولويات المُلحة)

خلال السنة الأولى:

الإعدادات	الفترة
- تكوين فرق عمل من خبرات بريدية لإجراء دراسات متخصصة حول مختلف جوانب الخدمة البريدية. - الإعداد لتطوير أساليب العمل وتحسين الخدمات- إعداد الهيكل التنظيمي الجديد للبريد - إقرار ميزانية خاصة لمواجهة متطلبات المرحلة (إحتياطي نقدي أدنى لمكاتب البريد،المرتبات،الديون...) - تكليف فريق عمل لإعداد مقترح قانون البريد.-تكليف فريق عمل لإعداد مقترح خطة التنظيم البريد. - تكليف فريق عمل لدراسة جوانب الخدمة البريدية الشمولية (تعريفها،كيفية تمويلها، تكلفتها والطرف المكلف بتقديمها). - الإعداد لتأهيل وتهيئة مكاتب البريد الإيرادية بمختلف القطاعات البريدية	الربع الاول
- إجراء دراسة تخطيطية لإدخال المعلوماتية وتنفيذ شبكة إتصال خاصة بالبريد. - إعداد دراسة حول الموارد البشرية. - الإعداد لإصلاح صندوق التوفير البريد. - إعداد دراسة حول خدمة الحوالات البريدية، والخدمات المالية الجديدة. - الإستعانة بخبراء الإتحاد البريدي العالمي للقيام ب: * دراسة السوق البريدي بالسودان. * دراسة الخدمة البريدية الشمولية. * دراسة الخدمات المالية الجديدة (الحوالات الإلكترونية،الشيكات البريدية،صرف العملة) (قانونيا وتشغيليا). - تحديد حاجة البريد من الكوادر العليا المتخصصة. - مواصلة عمل فرق دراسة قانون البريد، وتنظيم الخدمة.	الربع الثاني
- تلقي الدراسات حول السوق، الموارد البشرية، الخدمة البريدية الشمولية، الخدمات المالية الجديدة، وإتباع التوصيات والإجراءات الموضوعة من قبل خبراء الإتحاد البريدي العالمي. - تفويض الصلاحيات للمسؤولين التنفيذيين، وإجراء المُسألة الإدارية لنتائج الأداء. - تهيئة العاملين للتغيير الذي سيحدث، قياس مدى الإستعداد لتقبله والعمل على تحقيق أهدافه. - بدء برنامج تدريبي لمختلف فئات العاملين. - العمل على تحسين خدمات (البريد السريع، الطرود،التوزيع بمحل الإقامة،البريد الخاص، هواة الطوايع) - إعداد هيكل خاص يُعنى بمتطلبات التقنية التكنولوجية. - تفعيل نظام تقفي أثر البعائث IPS والتوسع في إستخدامها. - القيام بحملات ترويجية للخدمة للعملاء بالمؤسسات الحكومية، وقطاع الأعمال الخاص(بنوك وشركات) - تدارس توصيات الدراسة الخاصة بالموارد البشرية. - الإعداد لوضع خطة تختص بشئون العاملين.	الربع الثالث
- تفعيل خدمة البريد السريع وتوسيعها. - بدء الإنتدابات الجديدة للكوادر العليا المتخصصة. - العمل على توفير التمويل لإستكمال مشروع المعلوماتية وربط الشبكة الإلكترونية تدريجيا. - حضور خبير لوضع اللمسات الأخيرة لقانون البريد وخطة التنظيم البريد. - إعداد مشروع قانون الشيكات البريدية و صرف العملة. - تنفيذ الإرتباط بالشبكة الإلكترونية العربية للتحويلات المالية. - تقديم مشروع قانون البريد للمجلس الوطني ومجلس الوزراء. - تنظيم التواصل الداخلي بعقد إجتماع دوري لروساء مكاتب البريد.	الربع الرابع

خلال السنة الثانية:

الإعدادات	الفترة
- إجراء بعض الدراسات الأولية عن الخدمة البريدية عموماً. - تطبيق الهيكل التنظيمي الجديد. - الإستمرار في عملية ربط مكاتب البريد بالشبكة المعلوماتية تدريجياً. - إنشاء شبكة (إنترانات) داخلية تربط بين العاملين بكل المستويات. - البدء في عملية أتمتة مكاتب البريد. - مواصلة تدريب العاملين من مختلف الفئات على إستخدام الحاسوب. - تفعيل تشغيل الخدمات عبر الحاسوب. - تعميم شعار البريد على الوثائق المستخدمة وكل المكاتب البريدية. - مواصلة تهيئة مكاتب البريد الرئيسية بالقطاعات البريدية. - إقامة مشاريع استثمارية (بناء وتشيد) ببعض المواقع بشراكة القطاع الخاص. - العمل على ارساء منظومة الإحصاء البريدي.	الربع الأول
- تنفيذ برنامج تدريب مكثف لمختلف العاملين. - تعيين المسؤولين المختصين في التنظيم البريدي (قضاة، إقتصاديين وبريديين محنكيين) - عرض مشروع قانون الشيكات البريدية على مجلس الوزراء. - إدخال خدمة الطرود البريدية المسجلة، وإعادة تقديم خدمتي الطرود المحول عليها، والطرود المؤمن عليها - زيارة خبير لدراسة نوعية الخدمة. - تنشيط خدمة هواة الطوابع البريدية والعمل على إستقطاب المشتركين - إصدار قانون البريد. - التواصل الداخلي والخارجي (ترويج، تسويق، الخ)	الربع الثاني
- توظيف كوادر عليا متخصصة. - إنشاء خطة التنظيم البريدي والإعداد لإدخالها حيز التنفيذ. - بدء عمل جهاز التنظيم الخاص بالبريد. - الإعداد لإدخال خدمة الحوالة الإلكترونية العاجلة داخليا - زيارة خبير لدراسة المحاسبة التحليلية. - تفعيل إستخدام الشبكة المعلوماتية بالكاونترات والأقسام. - مواصلة أتمتة بعض الخدمات البريدية.	الربع الثالث
- توظيف موظفين من الكادر المتوسط (ثانوية + دبلوم سنتين). - تفعيل إستخدام الحاسوب بكل إدارات وأقسام البريد. - التوسع في خدمة البريد السريع. - تنظيم خدمة البريد الدعائي. - الإعداد لإنطلاق بعض الخدمات الجديدة عبر الكاونتر. - الإنضمام للشبكة الإلكترونية العربية للتحويلات المالية والتعاقد مع بلدان أخرى. - دعم التواصل الداخلي والخارجي. - تأسيس شرطة مراقبة السوق البريدي. - إنطلاق خدمة الشيكات البريدية. - الإجتماع الدوري لروساء مكاتب البريد	الربع الرابع

خلال السنة الثالثة:

الإعدادات	الفترة
- إجراء بعض الدراسات المتخصصة عن المعلوماتية والمالية والمراجعة وضبط الأموال. - إستمرارية ربط الشبكة المعلوماتية تدريجيا. - مواصلة الجهد لأتمتة الخدمات البريدية. - أتمتة خدمة التوفير البريدي. - مواصلة الإعداد للبدء في تقديم خدمة الشيكات البريدية. - الإعداد للبدء في تقديم خدمة صرف العملة بالإتفاق مع بعض الشركات العالمية. - التعريف بخدمة الحوالات الإلكترونية للمغتربين بدول المهجر، والمقيمين بالسودان من الدول الأخرى. - مواصلة التواصل الداخلي والخارجي والقيام بحملة دعائية حول تطورات خدمات البريد. - الإعداد لإدخال تقنية الترددات الأسلكية الراديوية لتحسين نوعية خدمة التوزيع. - مواصلة البرنامج التدريبي المكثف لمختلف العاملين على أعمال الحاسوب. - تطبيق قانون البريد.	الربع الأول
- وضع خطة إجتماعية حول الموارد البشرية. - برمجة خدمة الحوالات الداخلية الكترونيا. - مواصلة تهيئة مكاتب البريد الرئيسية بالقطاعات البريدية. - دعم الخدمات الجديدة الأخرى. - إعادة تنظيم العمل داخل مركز الفرز. - فتح مقرات (مقاهي) للإنترنت في الأرياف والمدن. - تطوير موقع الواب ليصبح تفاعلي مع الجمهور. - مواصلة دعم خدمة البريد الدعائي. - دعم اسطول البريد بعربات وموآثر بخارية جديدة. - مواصلة تنمية خدمة الطرود البريدية الداخلية.	الربع الثاني
- بدء إعادة تطبيق الفائدة على إيداعات المدخرين. - مواصلة إنتدابات الكوادر المتخصصة والكوادر المتوسطة. - إعداد مركز مختص للبريد المختلط: العمل على إقتناء التجهيزات الضرورية، والقيام بالإتصالات اللازمة لدى المؤسسات البنكية والمالية. - زيارة الخبير لإدخال نظام خدمة الحوالات الإلكترونية الدولية. - إعداد عقد(أداء مميز) بين الحكومة ومشغل الخدمة الشمولية وضبط مختلف إجراءات العمل. - مواصلة التوسع دوليا في خدمة البريد السريع. - العمل على تفعيل خدمة البريد الدعائي إلكترونيا.	الربع الثالث
- تدريب بعض العاملين على نظام الحوالات الإلكترونية الدولية. - إعداد نظام حوافز وقانون ولوائح خاصة بالتوظيف. - مواصلة دعم الشبكة المعلوماتية والإنصالاتية. - مواصلة العمل لإدخال نظام المحاسبة التحليلية. - إعداد المعرض المتجول للطوايع البريدية. - التوسع التدريجي في عمليات صرف العملة. - تقييم الوضع المالي للبريد. - الإجتماع الدوري لروساء مكاتب البريد.	الربع الرابع

خلال السنة الرابعة:

الإعدادات	الفترة
- بدء التجارب مع بعض الدول العربية لتنفيذ خدمة الحوالات الإلكترونية الدولية. - تفعيل نظام الرمز البريدي، والإعداد لنظام العنونة بالتعاون مع السلطات المحلية. - مواصلة التوسع الشبكة المعلوماتية. - مواصلة حملة تنمية الطرود البريدية. - إنشاء خدمة صناديق البريد بالشوارع والأماكن العامة. - إدخال خدمة الحوالات الإلكترونية. - التوسع في استخدام نظام IPS . - تفعيل نظام الشيكات البريدية. - إنشاء بعض مراكز البريد المتكاملة (تشمل خدمات الطباعة والتصوير، أداء خدمات نيابة عن الغير). - إدخال منظومة الأمن البريدي.	الربع الأول
- مواصلة البرنامج التدريبي المكثف لمختلف العاملين على أعمال الخدمات الإلكترونية. - تفعيل خدمات بنك التوفير البريدي باستثمار شهادات الحكومية بالمكاتب البريدية. - مواصلة التوسع في خدمة البريد السريع داخليا وخارجيا. - إعادة فتح مكاتب البريد المغلقة. - إقتناء معدات بريدية (آلات تخليص، فاكس، صناديق خصوصية وصناديق بريدية). - المشاركة في برامج مراقبة النوعية. - إنجاز بعض الخدمات للمواطن نيابة عن الغير. - تفعيل خدمة البريد الإلكتروني. - تجديد خدمة نقل البضائع والمستلزمات عبر أسطول البريد. - تشغيل واب خاص مرتبط بموقع البريد للبريد الدعائي والإعلانات التجارية.	الربع الثاني
- مواصلة إنتدايات الكوادر المتخصصة. - استخدام نظام التعرف بواسطة التردد الراديوي واللاصائق الذكية RFID . - توفير آلات طرفية متعددة الوسائط. - التوسع في الإتفاقيات الثنائية لخدمة الحوالات الإلكترونية مع الدول العربية. - تنفيذ مشروع صناديق البريد بالمباني التجارية. - إدخال نظام المحاسبة التحليلية والإحصائية. - تطوير نظام الحسابات الدولية والنفقات الختامية. - مواصلة دعم الشبكة المعلوماتية والإنصالاتية. - القيام بحملات تقييم للخدمة البريدية من خلال الجمهور باستخدام الاستبيانات.	الربع الثالث
- تنفيذ الخطة الإجتماعية الخاصة بالموارد البشرية. - بدء العمل بنظام الحوالات الإلكترونية الدولية مع بعض دول المهجر العربية. - إدخال أنظمة إدارية متخصصة لضبط العمل. - برامج تدريب حاسوبية متقدمة لجميع الموظفين. - إدخال خدمات جديدة عاجلة وتطوير الحالية. - مواصلة التواصل الداخلي والخارجي (ترويج وتسويق.. إلخ). - إنشاء خدمة البريد المتنقل. - تفعيل شرطة مراقبة السوق البريدي. - ابتكار وسائل تسويقية بريدية كالختم البريدي وغيره. - الإجتماع الدوري لروساء مكاتب البريد.	الربع الرابع

خلال السنة الخامسة:

الفترة	الإعدادات
الربع الأول	- التوسع في الشبكة البريدية بفتح مكاتب جديدة. - مواصلة التوسع الشبكة المعلوماتية. - مواصلة تفعيل تشغيل الخدمات عبر الحاسوب. - أتمتة الإدارة العامة بالكامل (موارد بشرية مالية، محاسبة، مخازن). - التوسع في فتح مقرات (مقاهي) للإنترنت في الأرياف. - تطوير موقع الواب وتقديم خدمات إلكترونية جديدة. - توظيف موظفين من الكوادر المتوسطة وتدريبهم. - مواصلة تحسين نوعية خدمة الطرود لأغراض التجارة الالكترونية.
الربع الثاني	- إقامة المعارض البريدية دوريا بمواقع مختلفة. - توسيع قاعدة المشتركين في هواة الطوايع. - تقديم خدمات الحلول التجارية للشركات والمؤسسات. - مواصلة تفعيل برنامج المحاسبة التحليلية. - التسويق لخدمات الحلول التجارية للشركات والمؤسسات. - مواصلة تجديد أسطول السيارات والمواثر البخارية. - اعتماد نظام قياس ومراقبة النوعية حسب المعايير العالمية. - التوسع في استخدام تقنية الترددات الراديوية في التوزيع.
الربع الثالث	- بتنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية، الإعداد لتقديم خدمات للجمهور نيابة عن المؤسسات الإلكترونية. - الاتفاق مع هيئتي الكهرباء والمياه وشركات الإتصال لسداد فواتير الخدمات القاعدية الإلكترونية. - مواصلة دعم خدمة البريد المختلط. - التوسع في الإتفاقيات الثنائية لخدمة الحوالات الإلكترونية مع بعض الدول المتقدمة. - إنشاء واب مرتبط بموقع البريد لخدمات للإعلان والتسويق الموجه المباشر. - إدخال خدمات الجنية الإلكترونية بالإستفادة من تجارب بعض الدول العربية. - إدخال خدمات الدفع الإلكتروني بالتعاون مع بعض البنوك. - تقديم خدمة الصراف الآلي. - الترويج للخدمات الجديدة الإلكترونية.
الربع الرابع	- إكمال إرساء نظام العنونة البريدية والمحدد الإلكتروني. - إدخال نظام البطاقات البريدية الذكية. - تشغيل واب خاص مرتبط بموقع البريد لخدمات التجارة الإلكترونية. - توفير آلات فرز حديثة داخل مراكز الفرز. - مواصلة نشر الخدمة البريدية بالمناطق النائية. - إنشاء موقع للبريد المختلط. - إقامة أكشاك إستلام وتسليم الطرود التلقائي إلكترونيا. - الإعداد لإستخدام الختم الإلكتروني. - تفعيل الحملات التسويقية للخدمات الالكترونية. - وضع سيناريوهات بديلة لخطط جديدة. - مراقبة تحقيق التوازن المالي للبريد.

(ملحق 5)

Frequency Table:

العمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid من 20 - 30 سنة	3	2.9	2.9	2.9
من 31 - 40 سنة	29	27.9	27.9	30.8
من 41 - 50 سنة	51	49.0	49.0	79.8
من 51 - 60 سنة	17	16.3	16.3	96.2
من 61 سنة فأكثر	4	3.8	3.8	100.0
Total	104	100.0	100.0	

المؤهل العلمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ثانوي عام	5	4.8	4.8	4.8
ثانوي	36	34.6	34.6	39.4
جامعي	47	45.2	45.2	84.6
فوق الجامعي	16	15.4	15.4	100.0
Total	104	100.0	100.0	

المركز الوظيفي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid إدارة عليا ومسجل إداره	12	11.5	11.5	11.5
إداره تنفيذيه	37	35.6	35.6	47.1
موظف	44	42.3	42.3	89.4
عامل	11	10.6	10.6	100.0
Total	104	100.0	100.0	

سنوات الخبرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid من 1 - 10 سنة	13	12.5	12.5	12.5
من 11 - 20 سنة	26	25.0	25.0	37.5
من 21 - 30 سنة	36	34.6	34.6	72.1
من 31 - 40 سنة	25	24.0	24.0	96.2
من 41 سنة فأكثر	4	3.8	3.8	100.0
Total	104	100.0	100.0	

Reliability:

```
***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****
```

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	A1	4.3750	.6564	104.0
2.	A2	4.0962	1.0840	104.0
3.	A3	4.5962	.6758	104.0
4.	A4	4.0673	.7276	104.0
5.	A5	3.5385	.9340	104.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	20.6731	14.1445	3.7609	5

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
A1	16.2981	10.2113	.8349	.9372
A2	16.5769	7.4309	.9371	.9226
A3	16.0769	10.0911	.8377	.9359
A4	16.6058	9.7169	.8594	.9306
A5	17.1346	8.4477	.8886	.9242

Reliability Coefficients

N of Cases = 104.0

N of Items = 5

Alpha = .9438

Reliability:

```
***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****
```

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	B1	3.9423	.9433	104.0
2.	B2	4.1731	.8296	104.0
3.	B3	4.4904	.5396	104.0
4.	B4	3.5096	.7105	104.0
5.	B5	4.1635	.7255	104.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	20.2788	11.8924	3.4485	5

Item-total Statistics

Scale Mean	Scale Variance	Corrected Item-	Alpha
---------------	-------------------	--------------------	-------

	if Item Deleted	if Item Deleted	Total Correlation	if Item Deleted
B1	16.3365	6.5944	.9099	.9268
B2	16.1058	7.1440	.9155	.9205
B3	15.7885	8.9257	.8298	.9436
B4	16.7692	8.2375	.7724	.9456
B5	16.1154	7.6759	.9179	.9210

Reliability Coefficients

N of Cases = 104.0 N of Items = 5

Alpha = .9451

Reliability:

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

—

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	C1	3.6346	.8012	104.0
2.	C2	4.5577	.4991	104.0
3.	C3	4.3558	.5732	104.0
4.	C4	4.6827	.4677	104.0
5.	C5	3.9135	.7772	104.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	21.1442	7.9693	2.8230	5

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
C1	17.5096	4.3883	.8756	.9078
C2	16.5865	5.6818	.8568	.9125
C3	16.7885	5.4500	.8187	.9141
C4	16.4615	5.9985	.7648	.9280
C5	17.2308	4.4317	.8965	.9006

Reliability Coefficients

N of Cases = 104.0 N of Items = 5

Alpha = .9297

Reliability:

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

—

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	A1	4.3750	.6564	104.0
2.	A2	4.0962	1.0840	104.0
3.	A3	4.5962	.6758	104.0
4.	A4	4.0673	.7276	104.0
5.	A5	3.5385	.9340	104.0
6.	B1	3.9423	.9433	104.0
7.	B2	4.1731	.8296	104.0
8.	B3	4.4904	.5396	104.0
9.	B4	3.5096	.7105	104.0
10.	B5	4.1635	.7255	104.0
11.	C1	3.6346	.8012	104.0
12.	C2	4.5577	.4991	104.0
13.	C3	4.3558	.5732	104.0
14.	C4	4.6827	.4677	104.0
15.	C5	3.9135	.7772	104.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of
SCALE	62.0962	97.8353	9.8912	Variables 15

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
A1	57.7212	86.7662	.8700	.9779
A2	58.0000	78.8155	.9271	.9781
A3	57.5000	87.2233	.8045	.9788
A4	58.0288	85.1739	.9033	.9773
A5	58.5577	81.3364	.9276	.9772
B1	58.1538	80.9081	.9450	.9769
B2	57.9231	82.9261	.9412	.9767
B3	57.6058	88.5906	.8814	.9783
B4	58.5865	87.0410	.7762	.9792
B5	57.9327	85.0925	.9126	.9772
C1	58.4615	84.0568	.8942	.9774
C2	57.5385	89.5325	.8527	.9788
C3	57.7404	88.1164	.8727	.9782
C4	57.4135	90.3420	.8183	.9793
C5	58.1827	84.3449	.9026	.9773

—

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 104.0

N of Items = 15

Alpha = .9794

Frequencies:

Statistics		a1	a2	a3	a4	a5
N	Valid	104	104	104	104	104
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.38	4.10	4.60	4.07	3.54
Std. Deviation		.656	.984	.676	.728	.934

NPar Tests
Chi-Square Test

Test Statistics					
	a1	a2	a3	a4	a5
Chi-Square ^{a, b}	81.769	38.615	64.750	9.596	18.000
df	3	3	2	2	3
Asymp. Sig.	.000	.000	.000	.008	.000

- a. 0 cells (.0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 26.0.
- b. 0 cells (.0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 34.7.

Frequencies

Statistics		b1	b2	b3	b4	b5
N	Valid	104	104	104	104	104
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.94	4.17	4.49	3.51	4.16
Std. Deviation		.943	.830	.540	.710	.726

NPar Tests
Chi-Square Test

Test Statistics					
	b1	b2	b3	b4	b5
Chi-Square ^{a, b}	20.692	8.615	46.404	40.058	10.750
df	3	2	2	2	2
Asymp. Sig.	.000	.040	.000	.000	.005

- a. 0 cells (.0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 26.0.
- b. 0 cells (.0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 34.7.

Frequencies:

Statistics		c1	c2	c3	c4	c5
N	Valid	104	104	104	104	104
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.63	4.56	4.36	4.68	3.91
Std. Deviation		.801	.499	.573	.468	.777

NPar Tests
Chi-Square Test

Test Statistics

	c1	c2	c3	c4	c5
Chi-Square ^{a,b,c}	42.538	11.385	41.327	13.885	12.904
df	3	1	2	1	2
Asymp. Sig.	.000	.009	.000	.000	.004

- a. 0 cells (.0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 26.0.
- b. 0 cells (.0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 52.0.
- c. 0 cells (.0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 34.7.