



الجَمْهُورِيَّةُ الْعَيْنَيَّةُ
وزارة التربية والتعليم والبحث العلمي
جامعة صنعاء
مركز أبحاث التنمية الشاملة
قسم التنمية الدولية

دور تنمية الموارد البشرية في تميّز الأداء الإداري للمنظمات من خلال جودة الخدمات

دراسة تطبيقية على المنظمات غير الحكومية المحلية والدولية في الجمهورية اليمنية

أطروحة مقدمة للحصول على درجة الدكتوراه في التنمية الدولية-مركز أبحاث التنمية الشاملة

إعداد الطالب:

عمار شوعي حسن الشرفي

إشراف:

أ.م.د. حمود عبد الله صالح عقلان

أستاذ إدارة الأعمال المشارك بجامعة صنعاء

ملخص الدراسة

عنوان الدراسة:

دور تنمية الموارد البشرية في تميّز الأداء الإداري للمنظمات من خلال جودة الخدمات

دراسة تطبيقية على المنظمات غير الحكومية المحلية والدولية في الجمهورية اليمنية

اسم الباحث: عمار شوعي حسن الشرفي

اسم المشرف: أ.م.د حمود عبد الله صالح عقلان

هدفت الدراسة إلى معرفة دور تنمية الموارد البشرية في تميّز الأداء الإداري بالمنظمات غير الحكومية المحلية والدولية في الجمهورية اليمنية من خلال جودة الخدمات، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وتحدد مجتمع الدراسة بـ (٦٠٠) موظف، وبعد التأكيد من صدق وسلامة الاستبانة تم سحب عينة عشوائية من جميع مجتمع الدراسة بلغ قوامها (٢٣٤) مفردة. وبلغت عدد الاستبيانات غير المسترددة (١٤) استبانية بنسبة (٦%)، وبلغ عدد الاستبيانات المسترددة عدد (٢١٤) استبانية بنسبة (٩٤%)، وبعد تقصّص الاستبيانات تم استبعاد عدة استبيانات ناقصة البيانات وعدم تحقق الشروط المطلوبة بعدد (٦) وبلغ عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل (٢١٢) استبياناً بنسبة (٩٤%) وهي نسبة مرتفعة ومناسبة لإجراء المعالجات الإحصائية عليها.

وأظهرت نتائج الدراسة أن واقع تميّز الأداء الإداري بالمنظمات غير الحكومية المحلية والدولية في الجمهورية اليمنية جاء بدرجة مرتفعة، بينما واقع تنمية الموارد البشرية بالمنظمات غير الحكومية المحلية والدولية في الجمهورية اليمنية جاء بدرجة مرتفعة، كما أكدت نتائج الدراسة أن مستوى تطبيق جودة الخدمات بالمنظمات غير الحكومية المحلية والدولية في الجمهورية اليمنية جاء بدرجة متوسطة.

Republic of Yemen
Ministry of Education and Scientific
Research
Sana'a University
High Education and Scientific
Research Center for Comprehensive
Development



The Role of Human Resource Development (HRD) in Achieving Administrative Performance Excellence in Organizations through Service Quality

An Applied Study on Local and International Non-Governmental
Organizations in the Republic of Yemen

A thesis submitted in partial fulfillment of the requirements of Ph. D degree in
International Development- The Inclusive Development Research Center

Prepared by:

Ammar Shuai Hasan Al sharafi

Supervised by:

Dr. Hamoud Abdullah Saleh Aglan

Associate Professor of Business Management Instructor at Sanaa
University

1447/ 2025

The Role of Human Resource Development (HRD) in Achieving Administrative Performance Excellence in Organizations through Service Quality: An Applied Study on Local and International Non-Governmental Organizations in the Republic of Yemen

Researcher: Ammar Shueai Hasan Al-Sharafi

Supervisor: Assist. Prof. Hamoud Abdullah Saleh Aqlan

Abstract

This study aimed to determine the role of human resource development in achieving Administrative Performance Excellence of local and international non-governmental organizations in the Republic of Yemen through service quality. The study employed a descriptive-analytical methodology and relied on a questionnaire as the data collection tool.

The study population consisted of 600 employees. After verifying the validity and reliability of the questionnaire, a random sample of 234 individuals was selected from the entire study population. The number of unreturned questionnaires was 14, representing 6%, while the number of returned questionnaires was 214, representing 94%. After reviewing the questionnaires, 6 were excluded due to incomplete data or failure to meet the required criteria. The number of questionnaires deemed valid for analysis was 212, representing 94%, a high percentage suitable for statistical processing.

The study results showed that the level of excellence in administrative performance within local and international NGOs in the Republic of Yemen was high, as was the level of human resource development within these organizations. The results also indicated that the level of service quality implementation in local and international NGOs in the Republic of Yemen was moderate.

Keywords: Administrative Performance Excellence; Human Resource Development; Service Quality; Local and International Organizations; Non-Governmental Organizations