|  |  |
| --- | --- |
| **كلية الادارة والاقتصاد** | College Name |
| **ادارة اعمال**  | Department |
| **آمنة ياسين محمد** | Full Name as written in Passport |
|  | e-mail |
|  **Professor**  |  **Assistant Professor** |  **Lecturer** |  **Assistant Lecturer**  | Career  |
|  PhD  |  Master  |  |
| علاقة تقنيات التغذية الراجعة و عمليات الخدمة دراسة استطلاعية مقارنة بين شركات الأتصالات المتنقلة في العراق | Thesis Title  |
|  **1433 هـ 2012 م** | Year |
| **تناولت الدراسة متغيرين هما ( تقنيات التغذية الراجعة ممثلا بعشرة إبعاد فرعية هي السؤال المباشر للزبون، ممارسة مجموعة الحوار المركز، الاستبيانات واستطلاعات الرأي، استعمال الإحصاءات، استخدام موظفي الخط الأمامي، التجريب وممارسة دور الزبون، استعمال الانترنت، استعمال الهاتف، تقديم خدمات ما بعد البيع، استقبال الشكوى، وعمليات الخدمة ممثلة بأربعة إبعاد هي التصميم، التكنولوجيا، قوة العمل "إمكانيات المورد البشري"، جودة الخدمة )، وقد جرى اختيار قطاع الاتصالات في العراق هدفاً للدراسة كونه القطاع الأكثر وضوحاً في استعمال تقنيات التغذية الراجعة، انطلقت الدراسة من مشكلة عبر عنها الباحث بعدد من التساؤلات أستهدف من الإجابة عنها أثبات دور وأهمية التغذية الراجعة في عمليات الخدمة للزبون ومدى أهمية العلاقة بينهما. وجرى تصميم أستبانة مكونة من(61) فقرة تغطي أبعاد كلا المتغيرين، وكانت عينة الدراسة تضم (120) موظفاً تتراوح درجاتهم مابين موظفي خدمة الزبائن وتقنيين ومديري أقسام، مقسمين على ثلاث شركات للاتصالات وهي (شركة زين، شركة أسيا سيل، شركة كورك)، وقد جمع الباحث (98) أستبانة تمثل تقريبا (82%) من عينة الدراسة .****استعملت الدراسة أدوات إحصائية لامعلمية في تحليل ومعالجة البيانات والمعلومات، وأن أهميتها تكمن في إنها ستخرج بإيضاح فكري مفصل لمتغيري الدراسة وبخاصة تقنيات التغذية الراجعة إذ تندر الكتابات عنها، مستند إلى جهد تطبيقي لتقنيات التغذية الراجعة وما يمكنها من أن تؤديه في تمكين المنظمات المبحوثة في الاستفادة من تلك التقنيات في تحسين عملياتها .****خرجت الدراسة باستنتاجات شخصت حقيقة وواقع التغذية الراجعة في البيئة التطبيقية لها، على الرغم من عدم تعاون شركة كورك مع الباحث بالشكل المطلوب، كما قدمت الدراسة توصيات كان جزء منها من مشاهدات الباحث، فضلاً عن تلك التي استوحيت من النتائج والاستنتاجات النظرية والتطبيقية عنها .**  |  Abstract  |