|  |  |
| --- | --- |
| **كلية الادارة والاقتصاد** | College Name |
| **ادارة اعمال**  | Department |
| **ســـرمد عـلي حســين الجـابـري** | Full Name as written in Passport |
|  | e-mail |
|  **Professor**  |  **Assistant Professor** |  **Lecturer** |  **Assistant Lecturer**  | Career  |
|  PhD  |  Master  |  |
| **تـأثـير تمكـين المـوارد البشـرية في جـودة الخدمـة بحث إستطلاعي تحليلي لآراء عينة من المديرين في شركة إتصالنا العراق للإتصالات** | Thesis Title  |
| **1433هـ 2012م** | Year |
|  **تجسد إستراتيجية تمكين الموارد البشرية مجالاً معرفياً كان وما يزال محور العديد من الدراسات والأبحاث ومن بينها البحث الحالي الموسوم (تأثير تمكين الموارد البشرية في جودة الخدمة : بحث استطلاعي تحليلي لآراء عينة من المديرين في شركة اتصالنا العراق للاتصالات) والذي يسعى إلى الكشف عن الدور الذي يلعبه تمكين الموارد البشرية بوصفه متغير تفسيري مع أبعاده الفرعية في جودة الخدمة بوصفه متغير إستجابي. وتعد شركات الإتصال من أهم القطاعات الخدمية، ومن أبرز مظاهر التطور والتقدم الحضاري والتكنلوجي في المجتمع ، وفي محاولة إختبار البيئة العراقية لإحتضان هذه المفاهيم الحديثة فقد جرى إختيار شركة إتصالنا العراق للإتصالات موقعاً للبحث . وتبلورت مشكلة البحث في إيجاد الإجابات لعدد من التساؤلات منها ماهو مستوى كل من تمكين الموارد البشرية , وجودة الخدمات المقدمة في الشركة موقع البحث ؟ وهل هناك علاقات إرتباط وتأثير ذات دلالة معنوية بين تمكين الموارد البشرية وجودة الخدمات المقدمة؟ وهل يختلف مستوى جودة الخدمات المقدمة بإختلاف قوة تمكين الموارد البشرية في الشركة مدار البحث ؟ فهدف البحث للتعريف بمفهوم تمكين الموارد البشرية , ومتطلباته , وكيفية تحقيقه في الشركة المبحوثة وتعميق الفهم بموضوع جودة الخدمة بهدف الخروج بإطار مفاهيمي يجمع أبعاد التمكين المؤثرة في جودة الخدمة , ونقلها إلى بيئة الأعمال العراقية , بغية توجيه أنظار قادة منظمات الأعمال إلى دلالات الربط بين المتغيرين وكذلك تقصي طبيعة علاقات الإرتباط بين متغيري البحث، وأثر تمكين الموارد البشرية كمتغير تفسيري في جودة الخدمات كمتغير مستجيب , وما إذا كان التباين في قوة تمكين المورد البشري العامل يقود إلى اختلاف مستوى جودة الخدمات التي تقدمها الشركة مدار البحث . ولأجل تحقيق هذه الأهداف جرى اختيار المديرين في شركة اتصالنا العراق للاتصالات, و بلغ مجموعهم (80) ثمانون مديراً وزعت عليهم استبانة البحث , أما العينة المستجيبة فبلغت (60) مديراً ويعبرون عن المديرين الذين استردت منهم الاستبانة. وقد أعتمد البحث على المنهج المسحي التحليلي , وذلك باعتماد الباحث الإستبانة أداة لجمع المعلومات التي آلت لتتحول بفعل أدوات إحصائية مختبرة إلى نتائج ، وقد خرج البحث بمجموعة من الاستنتاجات والتوصيات شَخصت حقيقة المتغيرات التي تناولها البحث من الناحية الفكرية والتطبيقية في الشركة المبحوثة , والتي يمكن أن تفيد الباحثين والجهات ذات العلاقة في هذا المجال . فقد أظهرت علاقات الارتباط بين متغيرات البحث الرئيسة والفرعية أن إستراتيجيات تمكين الموارد البشرية وجودة الخدمة يرتبطان بشكل إيجابي , على الرغم من وجود علاقات ارتباط ضعيفة وذلك مهد الى القبول الجزئي للفرضية الرئيسة الأولى لتحقق علاقات ارتباط بنسبة %69.2)) , كذلك فإن تمكين الموارد البشرية يؤثر في جودة الخدمة , وهذه إشارة إلى أن تميز الموارد البشرية بهذا السلوك يجعلها قادرة على الالتزام، والإبداع، وإنجاز المهام، وتلبية طموحات الشركة المبحوثة في تحقيق التفوق والنجاح, اضافة الى ان أي تغيير سيطرأ على مستوى تمكين الموارد البشرية سيكون هناك استجابة له (إرتفاعاً أو إنخفاضاً) بمستوى جودة الخدمة , بمعنى أن تمكين الموارد البشرية سيعزز من جودة الخدمة, ولهذا فقد دلت نتائج علاقات الارتباط والتأثير والتباين بين متغيرات تمكين الموارد البشرية وجودة الخدمة على الانسجام والملاءمة بين هذين المتغيرين ، مما يعزز من مصداقية الأنموذج الذي أعتمده البحث.** |  Abstract  |