|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **كلية الادارة والاقتصاد** | | | | College Name |
| **احصاء** | | | | Department |
| **هناء سعد محمد شبيب** | | | | Full Name as written in Passport |
|  | | | | e-mail |
| **Professor** | **Assistant Professor** | **Lecturer** | **Assistant Lecturer** | Career |
| PhD | | Master | |  |
| تاثير طرائق التقدير لمقاييس اداء انظمة الطوابير للوصول الى النمذجة الامثلية لانظمة الاتصالات | | | | Thesis Title |
| **1433 هـ بغداد 2012 م** | | | | Year |
| **لاقت نظرية الطوابير (نظرية صفوف الانتظار) اهتماما واسعا من قبل الباحثين والدارسين إذ ترجم هذا الاهتمام من خلال كثرة البحوث والدراسات حول هذا الموضوع والتي وجدت مجالات عدة لتطبيقها ، وتأتي أهمية نظرية الطوابير لإمكانيتها في تجزئة المشكلة الى مجموعة من المشاكل الجزئية وفقا لأوجه متعددة تعتمد الافتراضات العلمية في معالجة كل مشكلة جزئيا ومن ثم وضع الأنموذج الأمثل لهذه المشاكل.**  **نستعرض في هذه الأطروحة أهم التوزيعات الاحتمالية ذات الصلة بنظرية الطوابير (توزيع بواسون ،التوزيع الآسي ، توزيع ريلي، التوزيع المحدد) وطرائق التقدير لمعلماتها وهي طرائق التقدير التقليدية ( Moment, OLS,MIX ,Jackknife) ،أما الجانب الأساسي في هذه الأطروحة فهو الجانب العملي بجزئيه (التجريبي، والتطبيقي) إذ تضمن الجانب التجريبي توظيف أسلوب المحاكاة بطريقة مونت كارلو (Monte Carlo) في توليد بيانات تتوزع توزيعا أسيا وتوزيع عام أخر وهو توزيع ريلي ، ومن ثم إيجاد مقدرات معلمة القياس لها وتحديد أفضلية هذه المقدرات التي تخص توزيعات أزمنة الخدمة في أنظمة الطوابير (M/M/1) و(M/G/1) باستخدام عدة مقاييس إحصائية وهي مقياس متوسط مربعات الخطأ (MSE) ومقياس متوسط الخطأ النسبي المطلق (MAPE) ومقياس متوسط الخطأ المطلق (MAE) من اجل بيان أفضلية هذه المقدرات وذلك بالنسبة لجميع طرائق التقدير المختلفة ولحجوم عينات مختلفة (صغيرة، متوسطة، كبيرة) وبعدة قيم افتراضية لمعلمة القياس، وبالتالي إيجاد مقدرات لمقاييس الأداء لأنظمة الطوابير المختارة بحسب طرائق التقدير المشار إليها أعلاه. وقد توصلت الباحثة إلى وجود تأثير لطرائق التقدير على مقاييس الأداء لأنظمة الطوابير إذ كانت طريقة العزوم(Moment) هي الأفضل من حيث مقاييس الأداء بالنسبة إلى باقي الطرائق الأخرى وكان الأنموذج (M/G/1) هو الأنموذج المناسب.**  **أما ما يخص الجانب التطبيقي فقد تضمن عملية جمع البيانات الحقيقية من مركز خدمة الزبائن في الشركة الوطنية للاتصالات اللاسلكية إحدى شركات وزارة الاتصالات والكائنة في زيونة ببغداد وقد أجريت عليها اختبارات حسن المطابقة (اختبار مربع كاي، واختبار كولموكروف سميرنوف) بغية التأكد من التوزيع النظري للبيانات المشاهدة، وكانت النتائج هي أن الأنموذج الملائم هو (M/G/1) وبالتالي إيجاد مقاييس الأداء لدراسة وتقييم نظام الخدمة في هذا المركز ومقارنة هذه المقاييس بمقاييس أنموذج أخر من نماذج الطوابير وهو الأنموذج (M/D/1) والذي يكون فيه معدل الوحدات الطالبة للخدمة هو عدد ثابت ومحدد.** | | | | Abstract |