يعرف قطاع الاتصالات في الجزائر خاصة المتعلقة منها بالهاتف النقال، ثورة تكنولوجية و اقتصادية عالية و حديثة، و نتيجة لتعدد مؤسسات الاتصالات في الجزائر، ومع اشتداد المنافسة و محاولة كل مؤسسة استقطاب أكبر عدد ممكن من الزبائن، لتوسيع نطاقها وفقا لآليات معينة و محددة يكون المورد البشري العنصر الفعال فيها لتسهيل العملية الخدمية و تحقيق الجودة، لتحقيق السير الحسن لإدارة المؤسسات من بينها مؤسسة موبيليس التي تحتل حصة سوقية في هذا القطاع بتقديم أحسن الخدمات، وقسم هذا الفصل كمايلي:

- المبحث الأول: الإطار النظري لمؤسسة موبيليس " وكالة تبسة".
- المبحث الثاني:الإطار المنهجي للدراسة الميدانية.
- المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة و اختبار الفرضيات.

المبحث الأول : الإطار النظري لمؤسسة" موبيليس".

تعمل مؤسسة موبيليس على مواكبة التغيرات و التطورات، التي يشهدها قطاع الاتصالات في أخطار المنافسة ساعية لتحقيق غاياتها.

المطلب الأول: تقديم مؤسسة موبيليس "وكالة تبسة".

١. التعريف بمؤسسة موبيليس[١]: تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال (موبيليس) أول متعامل للهاتف النقال بالجزائر برأس مال قدره ٢٥.٠٠٠.٠٠٠.٠٠٠ دج، يقع مقرها الرئيسي بشارع الأعمال باب الزوار بالجزائر العاصمة، ظهرت نتيجة لإعادة الهيكلة التي شهدتها وزارة البريد و المواصلات و ذلك تطبيقا للإحكام التي جاءت لتحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد و المواصلات، عمد الإجراء ٠٣ /٢٠٠٠ المؤرخ في٠٥/ ٠٨/ ٢٠٠٠ إلى فتح قطاع البريد و الموصلات السلكية و اللاسلكية للمنافسة، مما ترتب هذا الإجراء، تحول وزارة البريد و الموصلات إلى وزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال و التي أوكلت لها مهمة و ضع إستراتيجية قطاعية لتطوير قطاع تكنولوجيات الإعلام و الاتصال و إنشاء سلطة الضبط للبريد و الموصلات مكلفة بتنظيم سوق الهاتف النقال و السهر على احترام قواعد المنافسة،حيث بدأت مؤسسة موبيليس نشاطها رسميا في ٠١/٠١/ ٢٠٠٣ ، و تشرف حاليا على شبكة تجارية متواصلة الارتفاع تبلغ ١٧٥ وكالة تجارية، تشغل ٥٠٣٥ عامل و أكثر من ٦٠ ألف نقطة بيع غير مباشرة، و أكثر من ٤٥٠٠ محطة قاعدية راديوية، في إطار سعيها للوصول لأكبر عدد ممكن من الزبائن، الذي وصل عدده حسب إحصائيات الشركة إلى أكثر من ١٦ مليون مشترك نهاية سنة ٢٠١٦، برقم أعمال سنوي ٨٦٠٦٠.٠٠٠.٠٠٠، كما تسعى موبيليس على الاستحواذ على حصة في السوق تبلغ ٤٤ من عائدات الهاتف النقال في الجزائر في نهاية عام ٢٠١٧، و باختيارها و تبنيها لسياسة التغيير و الإبداع، تسعى موبيليس دوما إلى إعطاء صورة إيجابية للزبائن من خلال السهر على توفير شبكة ناجعة ذات جودة عالية بالإضافة إلى التنويع، و التجديد في العروض و الخدمات المقترحة، فهي أرادت التموقع

[١] . موقع وزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال متوفر على الموقع : Https://www.mptic.dz أطلع عليه يوم: ٠١/٠٤ /٢٠١٨ على الساعة ٢١h٢٢.

كمتعامل أكثر قربا من شركائها و زبائنها، و ما زاد قوة شعارها الجديد "معكم أينما كنتم" هذا الشعار يعد تعهدا بالإصغاء الدائم و دليلا على التزامها بلعب دور هام في مجال التنمية المستدامة و بمساهمتها في التقدم الاقتصادي، كما يتفرع من مؤسسة موبيليس ثماني مديريات جهوية و تتمثل في :المديرية الجهوية للوسط، المديرية الجهوية بعنابة، المديرية الجهوية بسطيف، المديرية الجهوية بقسنطينة، المديرية الجهوية بالشلف، المديرية الجهوية بوهران، المديرية الجهوية ببشار، المديرية الجهوية بورقلة، مهمة هذه المديريات الجهوية الإشراف المباشر على الوكالات الولائية التي تقع تحت مسؤوليتها التنظيمية و القانونية ومن بين هذه الوكالات وكالة تبسة التابعة للمديرية الجهوية بعنابة محل دراستنا الميدانية.

٢ . مهام و أهداف مؤسسة موبيليس: تهدف مؤسسة موبيليس كغيرها من المؤسسات إلى تحقيق أهدافها في ظل أخطار المنافسة، مع فرض وجودها في السوق محليا ودوليا أن أمكن، للمؤسسة جملة من الأهداف المسطرة تسعى إلي تحقيق بلوغها و مهام محددة من أجل تنفيذها.

٢. ١ المهام [١]:

- ✓ وضع في متناول المشتركين شبكة ذات جودة عالية.
- ✓ ضمان وصول كل المكالمات في أحسن الظروف .
- ✓ اقتراح عروض بسيطة واضحة و شفافة دون أي مفاجئات.
- ✓ التحسين المستمر للمنتوجات، الخدمات و التكنولوجيات المستعملة.
- ✓ الوفاء بكل الوعود.
- ✓ الإبداع المستمر من خلال: الاعتماد على أخر التكنوجيات، و تكثيف الشبكة و الخدمات مع حاجيات مجتمع المعلومات.

٢. ٢. الأهداف:

- ✓ الزيادة في عدد المشتركين و استرجاع الحصص في السوق.
- ✓ تحسين شبكة التغطية للوصول إلى نسبة عالية من السكان بالجزائر.

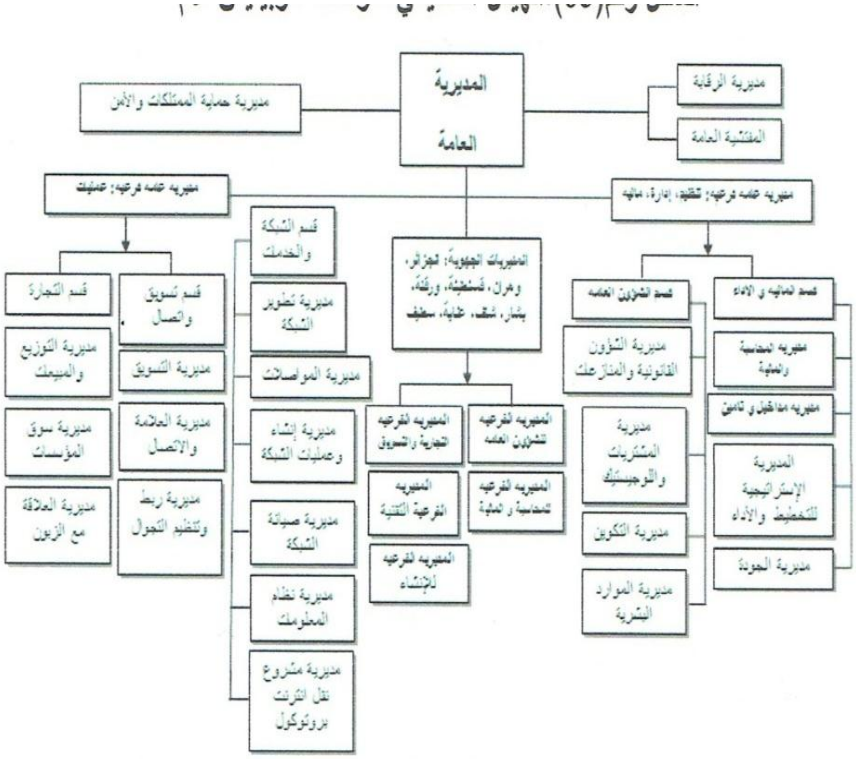
[١] . معلومات مقدمة من طرف مصلحة المستخدمين لمؤسسة موبيليس " وكالة تبسة".

- ✓ استعمال مختلف التكنولوجيات الحديثة و تصدر قمة السوق.
- ✓ تعميم استعمال خدمة الهاتف النقال للجيل الثالث UMTS.
- ✓ تنمية الشبكة التجارية.
- ✓ الإبداع أكثر في الإستراتيجية التجارية و سياسة اتصالية فعالة.

٣ . الهيكل التنظيمي لمؤسسة موبيليس. تتعدد الهياكل التنظيمية للمؤسسات حسب طبيعة نشاطها و حجمها و سمعتها في السوق، و مؤسسة موبيليس كباقي المؤسسات تتميز بهيكل تنظيمي.

٣ . ١. الهيكل التنظيمي لمؤسسة موبيليس الأم: يمكن توضيحه في الشكل التالي[١]:

الشكل (٠٣ . ٠٦): الهيكل التنظيمي لمؤسسة موبيليس الأم.

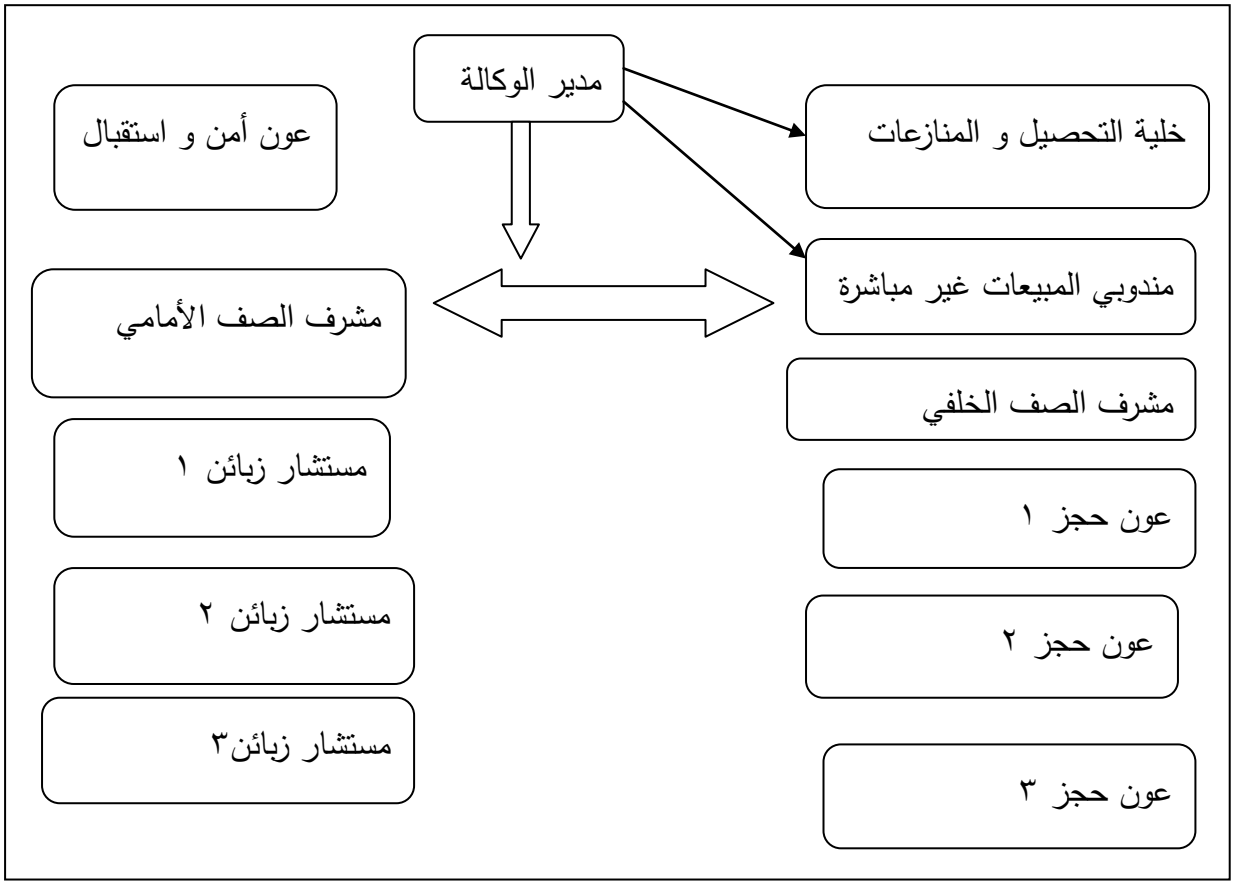


المصدر: معلومات مقدمة من طرف مصلحة المستخدمين

[١] . معلومات مقدمة من طرف مصلحة المستخدمين لمؤسسة موبيليس " وكالة تبسة".

٣. ٢. التعريف بالوكالة التجارية موبيليس " تبسة" : تأسست الوكالة موبيليس بتاريخ ١١ ديسمبر ٢٠٠٥، يشتغل بها ٢٥ عامل و تشرف بدورها على ٢٨٠ نقطة بيع معتمدة مهمتها تسويق منتجات و خدمات الهاتف النقال، وصل عدد زبائنها بتاريخ ٣١/ ٠٣ / ٢٠١٧ إلى : ٥٤٦٦٣٠ زبون (الجيل ٢ =٢١١٤٤٣، الجيل ٣ =٣٣٥١٧).

الشكل(٠٣ . ٠٧): الهيكل التنظيمي" لوكالة موبيليس تبسة".



المصدر: مصلحة المستخدمين مؤسسة موبيليس "وكالة تبسة".

٣ .٢. ١ . مدير الوكالة: هو المسؤول عن تسيير أمور المؤسسة و اتخاذ القرارات فيها و توجيه الموظفين من أهم مهامه مايلي[١]:

- ✓ السهر على تسيير الوكالة و تحقيق الأهداف المسطرة في إطار الخطة المستقبلية.

[١]. معلومات مقدمة من طرف مصلحة المستخدمين لمؤسسة موبيليس " وكالة تبسة".

- ✓ تطبيق الإستراتيجية العامة للمؤسسة.
- ✓ توجيه الموظفين و تحديد نشاطاتهم.[1]

٣. ٢ . ٢ . مندوبي المبيعات: مهمة شاغل هذه الوظيفة هي التواصل الدائم من الزبائن و ترويج منتجات الشركة للعملاء في منطقة البيعية و البحث الدائم عن عملاء جدد، من مهامهم:

- ✓ إحصاء و البحث على موزعين جدد لمنتجات المؤسسة.
- ✓ تزويد نقاط البيع(الموزعين) بالمنتجات المطروحة من طرف المؤسسة.
- ✓ مساعدة نقاط البيع و تقديم خدمات ما بعد البيع الغير مباشر.

٣ .٢. ٣ . مشرف الصف الأمامي: و هو المسؤول عن أعلام و تدريب فريق العمل و المساهمة في وضع التشغيل، من مهامه:

- ✓ متابعة تحقيق الأهداف المسطرة.
- ✓ إعلام و تدريب فريق التشغيلية للوكالة.
- ✓ استقبال خدمة الزبائن.
- ✓ المساهمة في تطوير و تحقيق رقم الأعمال.

٣ . ٢ . ٤ . مشرف الصف الخلفي: هو المسؤول عن متابعة و مراقبة أعمال الصف الأمامي، ومن مهامه:

- ✓ متابعة و مراقبة أعمال الصف الأمامي.
- ✓ القيام بعملية الأرشيف بالنسبة للملفات.
- ✓ تقديم المنتوجات للصف الأمامي و قيامه بعملية تسيير المخزونات.
- ✓ القيام بالعمليات الحسابية و المالية التي تخص المبيعات.

و يتفرع منه أعوان الحجز الذين من مهامهم:

---

[1]. معلومات مقدمة من طرف مصلحة المستخدمين لمؤسسة موبيليس " وكالة تبسة".

- ✓ حجز ملفات الزبائن على قاعدة البيانات بالنسبة للمؤسسة.
- ✓ تنظيم و ترتيب الملفات التي تم حجزها في قاعدة البيانات.

المطلب الثاني: الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة موبيليس "وكالة تبسة".

١ . شبكة المستخدمين(NMT): هي تكنولوجيا الهاتف النقال للاستيعاب الجيد للفائدة و المحاسن التي تجلبها تكنولوجيا الجيل الثالث ، رتبت شبكات الهاتف النقال حسب تسلسل الاجيال : كانت البداية مع وهي تناظرية محصورة فقط علة عدد جد بسيط من المشتركين و المدن الكبرى فقط، عقب ذلك ظهر الجيل الثاني، (جي أس أم GSM) و الذي شكل أول نظام للهاتف النقال الرقمي، يعتمد على شرائح السيم و الهواتف النقالة، في البداية كانت عبارة عن شاشات بالونين الابيض و الاسود، كما كان بالامكان القيام بعدة اتصالات و تبادل الرسائل النصية القصيرة، تلتها ظهور الشاشات الملونة و أولى الخدمات المسماة بالوسائط: WAP،MMS قراءة البريد الالكتروني، بنسبة تدفق ضعيفة مقارنة مع الطلب حيث لا تتعدى ٢٨٠ كيلوبايت/ الثانية.

٢ . الجيل الثالث لتكنولوجيا النقال: هو عبارة عن نظام الهاتف للصوت و المعطيات بقدره تحمل خدمات و معطيات ذات التدفق العالي، و التي تطورت مع مرور الزمن و التطور الأول لـ الجيل ٣ هو الجيل ٣+ يعتمد أساسا على مقاييس HSPA إذ يسمح الجيل ٣+ بالانتقال إلى تدفق أعلى من نظيره كما سمح التطور الأخير لشبكات الجيل الثالث، المسمى ٣++، أو THDM (أعلى تدفق للشبكة) بمضاعفة سرعة شبكات الجيل ٣+، و ذلك بتدفق يتراوح من ٢١ إلى ٢٤ ميغابايت/ثانية، الجدول التالي يوضح عدد العملاء المستخدمين لشبكة الجيل الثالث خلال السنوات من ٢٠١٥ . ٢٠١٧.[١]

[١] . معلومات مقدمة من طرف مصلحة المستخدمين لمؤسسة موبيليس " وكالة تبسة".

الشكل (٠٣ .٠١): تطور عدد عملاء مستخدمي الجيل الثالث خلال سنوات(٢٠١٥ .٢٠١٧).

السنوات	٢٠١٥	٢٠١٦	٢٠١٧
زبائن الدفع المسبق	٤١١٠٣٥	٤٧٩٣٧١	٤٩٢٦٣٥
زبائن الدفع الفوري	١٩٠٧٤	٣٧٣٦١	٦٨٤٢٧

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على معلومات مقدمة من طرف مصلحة المستخدمين لمؤسسة موبيليس " وكالة تبسة".

من خلال الجدول تبين ارتفاع عدد العملاء الدفع المسبق خلال الفترة (٢٠١٥ .٢٠١٦)، بالمقارنة مع عملاء الدفع الفوري لنفس الفترة، إلا أنه في سنة (٢٠١٧) ارتفعت نسبة الدفع الفوري، مقارنة بنسبة عملاء الدفع المسبق، و يعود ذلك إلى ملائمة خدمات المقدمة من طرف مؤسسة موبيليس "وكالة تبسة".

٣ ـ الخدمات الجديدة المرافقة للعروض الجديدة : من بين هذه الخدمات :[١]

٣ . ١ . خدمة E_Paiement : توفر هذه الخدمة الجديدة للزبائن تسديد الفواتير و تعبئة حسابات هواتفهم بواسطة التسديد الالكتروني باستخدام الهواتف النقالة.

٣ . ٢ . خدمة من عندي Men ٣andi: بتشكيل الصيغة(*٦١٨* ٦) تسمح هذه الخدمة الجديدة للزبائن باجراء مكالمات حتى دون رصيد .

٣ . ٣ .UMTS : هو نظام جديد و مستقل تماما عن نظام GSM إذ يمثل شبكة المستقبل، فهو يشتغل بنظام الباقات، تصل سرعة إرساله إلى ٢٠٠ مرة، تتيح هذه التكنولوجيا الراقية فرصة الإبحار عبر شبكة الانترنيت، بسرعة فائقة.

[١] . موقع وزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال متوفر على الموقع : Https://www.mptic.dz أطلع عليه يوم: ٠٤/٢٦ /٢٠١٨ على الساعة ١١h٢٢.

٣ . ٤ . مكالمات الفيديو Visiophonie : تمكن هذه الخدمة من رؤية المراسل بينما أنت تتحدث معه، و ذلك عبر شاشة الهاتف النقال أو الثابت بشرط أن يكون من طراز الجيل الثالث.

٣ . ٥ .GSM : يتمثل في الأرضية العالمية للهاتف النقال التي تتم بفضلها المكالمات عبر الهواتف النقالة، و ذلك عبر الصوت و النص(الرسائل القصيرة)،غير أنها لا تمكن من الدخول للإبحار عبر شبكة الانترنيت و إرسال الصور.

٣ . ٦ .Streamin : تستعمل هذه الخدمة لإرسال الصور و الصوت بشكل دائم عبر الهاتف النقال، و لك عبر شبكةUMTS .

٣ . ٧ . MMS: يسمح هذا النظام بإرسال و استقبال مختلف الرسائل الصوتية و المصورة، و المقطوعات الموسيقية، و لقطات الفيديو، إذ يتم ذلك انطلاقا من شبكة الواب أو جهاز نقال خاص إلى جهاز نقال خاص أخر، أو بريد إلكتروني.

٣ . ٨ . EMS: يمكن هذا النظام من استقبال و إرسال رسائل قصيرة نصية قد تحتوي على رموز أو أصوات بسيطة، كما أنه متوفر على جميع الهواتف النقالة.

٣ . ٩ . EDGE: يسمى أيضا E GPRS و هي مرحلة تواصل بين .UMTS وGPRS هذا النظام الذي يعتمد على تحديث مختلف برامج GSM و تعيل بعض خاصيات الشبكة.

٣ . ١٠ . التجوال الدولي: توفر موبيليس خدمة التجوال الدولي بدون دفع الضمان و لا حتى مصاريف التشغيل، حيث تسمح لتعامليها المتواجدين خارج الوطن بإجراء و تلقي المكالمات مع الاحتفاظ بنفس الرقم المستعمل في الجزائر.[١]

[١] . موقع وزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال متوفر على الموقع : Https://www.mptic.dz أطلع عليه يوم: ٠٤/٢٦ /٢٠١٨ على الساعة ١١h٢٢ .

المطلب الثالث: العروض المقدمة من طرف مؤسسة موبيليس "وكالة تبسة".

تقدم مؤسسة موبيليس مجموعة من العروض و الخدمات، على غرار باقي المؤسسات المنافسة و تتمثل هذه الخدمات حسب العروض.

١ . عروض خدمات ++٣G الجديدة[١] : تتمثل في :

١. ١ . عروض الدفع المسبق الجديدة(الجمهور الواسع): في هذا العرض الجديد يدفع فيه الزبون قيمة الخدمات المقدمة مسبقا بدون دفع اشتراك، و يتكون من الأنواع الموالية:

١ . ١ . ١. عرض مبتسم ++٣G: خدمة باقة ٦٠٠ * التي تحوي مكالمات بتكلفة مجانية نحو كل الشبكات (موبيليس، جيزي و أوريدو)،و جوازات انترنيت++٣G بمزايا تسعيرية للابحار عبر الانترنيت.

١ . ١ .٢. عروض موبي كنترول ++١٥٠٠: من مزياه١٥٠٠ دج رصيد شهري نحو كل الشبكات وطنية و دولية (مكالمات و رسائل)، مع تشغيل رقم مفضل، مكافأة ١جيقا أوكتي انترنيت عند التجديد الشهري.

١ . ١. ٣ . عروض نافيقي++٣G: يتيح امكانية شراء (شريحة +مفتاح) المسبق الدفع بسعر ٩٩٠ دج مع واحد من الاشتراكات المتوفرة ١GO ٣GO ٥GO ١٠GO ٥٤١٥GO أو باقة جهاز استقبال و ارسال بسعر ٤٩٩٠ دج مع ٦GO انترنيت.

٢ . عروض الدفع البعدي الجديدة (الجمهور الواسع) : في هذا العرض الجديد يدفع فيه الزبون قيمة الخدمات (المكالمات) عن طريق الفاتورة بعد انتهاء المدة المخصصة لكل عروض و يشمل الانواع الموالية[٢]:

---

[١] . معلومات مقدمة من طرف مصلحة المستخدمين لمؤسسة موبيليس " وكالة تبسة".

[٢] . موقع وزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال متوفر على الموقع : Https://www.mptic.dz أطلع عليه يوم: ٠٤/٣٠ /٢٠١٨ على الساعة ٠٩h٢٢ .

٢ . ١ . عرض الاشتراك الجديد WIN : يحتوى على الانواع التالية:

٢ .١ .١ . عرضWIN ٢٠٠٠ : (أنظر الملحق رقم ٠١): من مزاياه:

- ✓ مكالمات مجانية نحو موبيليس من الساعة ٢١:٣٠ الى١٧:٣٠.
- ✓ ٥ ساعات شهريا نحو الشبكات الوطنية .
- ✓ ٢٠٠ رسالة قصيرة صالحة نحو موبيليس.

٢ .١ .٢ . عرضWIN ٣٥٠٠ مزاياه كالتالي:

- ✓ مكالمات و رسائل مجانية نحو موبيليس ٢٤ سا/٢٤سا
- ✓ ٨ ساعات شهريا نحو الشبكات الوطنية .
- ✓ ٢٥٠ دج رصيد شهري مهدي صالح نحو الخارج.
- ✓ GO٤حجم الانترنيت الشهري المهدى.

٣. عرض WIN PRO ٣٣٠٠ مزياه كالتالي :(أنظر الملحق رقم ٠٣):

- ✓ مكالمات مجانية نحو الموظفين على مدار ٢٤ ساعة
- ✓ مكالمات مجانية نحو موبيليس على مدار ٢٤ ساعة
- ✓ ١٠ ساعات شهريا نحو جميع الشبكات الوطنية
- ✓ ٤٥ دقيقة من المكالمات الدولية
- ✓ GO ٥ حجم الانترنيت الشهري المهدى
- ✓ ٣٠٠ رسالة قصيرة صالحة نحو موبيليس و ٧٥ نحو باقي الشبكات

بالإضافة إلى العروض السابقة تقدم مؤسسة موبيليس عروض أخرى لأصحاب الحرف منها:

١ . عرض مهني : وهو اشتراك بصيغة ٨٠٠++ M HENNI دج و ١٥٠٠ ++ دج للشهر، مع المزايا الموالية :

١. ١ . ٨٠٠++ M HENNI : تتوفر على العروض التالية:

- ✓ مكالمات غير محدودة ٢٤ سا / ٢٤سا نحو جميع الشبكات الوطنية رقم ١ لموبيليس .
- ✓ ١٠ ساعات من المكالمات نحو موبيليس
- ✓ ١ جيقا أوكتي من الانترنيت بتدقيق عال و اتصال غير محدود و عال مواقع OUEDKNISSو NTICWEB
- ✓ ٥٠ رسالة قصيرة نحو موبيليس
- ✓ ١.٠٢ دج للدقيقة نحو مهني
- ✓ ٦.١٠ دج للدقيقة نحو موبيليس
- ✓ ٦.١٠ دج للدقيقة نحو الشبكات الأخرى
- ✓ ٥.٠٩ دج للرسائل القصيرة نحو الشبكات الوطنية
- ✓ ١٤.٢٤ دج للرسائل القصيرة نحو الخارج

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية.

لكل بحث علمي إطاره المنهجي الذي من خلاله يقوم الباحث بحصر جوانب البحث في مجموعة من المراحل لتسهيل تتبع هذه الدراسة ولعرض النتائج والتحليلات اللازمة والإجابة عن مختلف التساؤلات في البحث والتحقق من الفرضيات المقدمة.

المطلب الأول: عينة وأدوات الدراسة

لابد من تحديد المجتمع والعينة المأخوذة منه لتطبق عليها الدراسة بغية الوصول إلى نتائج يمكن تعميمها.

١. مجتمع وعينة الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في الأفراد العاملين وعملاء مؤسسة موبيليس"وكالة تبسة"، بما فيهم الرؤساء والمرؤوسين بمختلف المصالح، فقد ارتأينا إجراء الدراسة على عينة من المجتمع، حيث بلغ عدد أفراد العينة ٦٠ فردا، منها ٢٥ موجهة للموظفين، و ٣٥ موجهة للعملاء، ويمكن توضيح أفراد الدراسة في الجدول الموالي :

الجدول رقم (٠٣ . ٠١) : عينة الدراسة لموضوع انعكاسات استقطاب الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة موبيليس وكالة تبسة".

العينة	عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المسترجعة والصالحة للتحليل	نسبة الاستجابة
الموظفين	٢٥	٢٥	١٠٠%
الزبائن	٣٥	٣٥	١٠٠%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الاستبيانة (أنظر الملحق رقم ٠٤).

٢ . طرق جمع البيانات: تعتمد نتائج الدراسة على المنهج المستخدم والأدوات المستخدمة لجمع البيانات، ونظرا لتعدد مصالح جمع البيانات فقد تم الاستعانة بمجموعة من الوسائل للحصول على البيانات العلمية والموضوعية وتتمثل في الآتي:

٢ . ١ . الاستبيان: قصد توضيح موضوع انعكاسات استقطاب الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة موبيليس –تبسة–، تم إعداد استبيان وتطويره بشكل يساعد على جمع المعلومات.

٢ .٢ . الوثائق والسجلات: تم الاستعانة بمجموعة من الوثائق المقدمة من طرف المؤسسة وإمكانياتها، والبيانات الخاصة بالهيكل التنظيمي.

المطلب الثاني: أداة الدراسة.

قصد تسهيل الدراسة تم إعداد استبيان بشكل يساعد على جمع البيانات ويمكن توضيح محتويات الاستبيان واختبار قياس ثباتها وصدقها من خلال العناصر الموالية:

١ . محتويات الاستمارة: تم تصميم الاستمارة كأداة أساسية تساعد في الحصول على البيانات والمعلومات الضرورية لتحقيق أغراض البحث، وقد احتوت الاستمارة على محاور تتضمن متغيرات الدراسة وفي شكلها النهائي احتوت الاستمارة على ٣١ سؤالا مقسمة على جزأين أساسيين هما : (أنظر الملحق رقم:٠٤).

- ✓ الجزء الأول خاص بالأسئلة المتعلقة بالبيانات الشخصية والوظيفية وتتمثل في (الجنس، العمر، المؤهل العلمي ، الوظيفة، الخبرة المهنية ، المهنة، الدخل) بالنسبة للموظفين والعملاء.
- ✓ الجزء الثاني محاور الدراسة حيث قسم بدوره إلى جزأين :
  - ➢ المحور المستقل الرئيسي (استقطاب الموارد البشرية): وتضمن ١٦ عبارة، مرقمة من (٠١-١٦).
  - ➢ المحور التابع (جودة الخدمات): وقد احتوى على ١٥ عبارة. مرقمة من العبارة (١٧إلى غاية العبارة ٣١).

٢ . مقياس الاستمارة: لتحويل إجابات الدراسة إلى بيانات كمية تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي لكونه أكثر تعبيرا وتنوعا وباعتباره يعطي مجالات أوسع للإجابة ويمكن توضيح الدرجات الخمس للموافقة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (٠٣ . ٠٢): مقاييس الاستبيان .

الإجابات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	١	٢	٣	٤	٥

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على سلم ليكارت الخماسي.

٣ . صدق الأداة وثباتها: يقصد بصدق الأداة قدرة الاستبيان على قياس المتغيرات التي وضعت لقياسها وقد تم التحقق من ذلك عن طريق عرضها على عدد من المحكمين من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير "وكالة تبسة"، (انظر الملحق رقم ٠٥)، وفي ضوء الملاحظات المطروحة تم تعديل الاستمارة ، كما تم التحقق من ثبات الاستبيان من خلال طريقة معامل آلفا كرونباخ ويمكن توضيحها من خلال الجدول الآتي :

الجدول رقم (٠٣ .٠٣) : اختبار آلفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة.

المحور	معامل الثبات
معامل الاستبيان الكلي	٠.٩٦٨
المحور المستقل (استقطاب الموارد البشرية)	٠.٨٩٣
المحور التابع (جودة الخدمات)	٠.٩٢٢

المصدر من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج spss أنظر الملحق رقم (٠٦)

يلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن معامل الصدق والثبات للاستبيان مرتفع بنسبة جيدة جدا، هذا بالنسبة للمعامل الكلي، وأيضا معامل المحاور (المحور المستقل، التابع)، حيث تشير مختلف المعاملات إلى نسب جيدة، وهي أكبر من مستوى الدلالة (٦٠%)، وهذا يدل على أن الاستبيان يقيس ما وضع لقياسه، إذن يسمح باستعمال هذه الاستمارة والوثوق في النتائج المتوصل.

المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات سيتم الاعتماد على طرق إحصائية يتم من خلالها وصف المتغيرات وتحديد نوعية العلاقة الموجودة بينها، بداية بجمع البيانات الموزعة وترميزها ثم إدخال البيانات بالحاسوب الآلي باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية الاجتماعية " spss"، حيث تضمنت المعالجة الأساليب الإحصائية الموالية :

١ . **التكرارات والنسب المئوية**:حيث استخدمت في وصف خصائص مجتمع الدراسة، ولتحديد الاستجابة اتجاه محاور أداة الدراسة وتحسب بالقانون الموالي:

$$\text{النسبة المئوية} = \frac{\text{تكرار المجموعة} \times 100}{\text{المجموع الكلي التكرارات}}$$

٢ . معامل ألفا كرونباخ : تم استخدامه لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة، ويعبر عنه بالمعادلة الموالية :

حيث : $$a = \frac{n}{n-1}\left(1 - \frac{\sum vi}{v\mathrm{t}}\right)$$

A: يمثل ألفا كرونباخ.

N: يمثل عدد الأسئلة.

Vt: يمثل التباين في مجموع المحاور للاستمارة.

Vi: يمثل التباين لأسئلة المحاور.

٣ . المتوسط الحسابي والانحراف المعياري: تم حسابها لتحديد استجابات أفراد الدراسة نحو محاور وأسئلة أداة الدراسة، حيث أن الانحراف المعياري عبارة عن مؤشر إحصائي يقيس مدى التشتت في التغيرات ويعبر عنه بالعلاقة الموالية :

$$\delta = \frac{\sqrt{\sum(Xi - \overline{X})2}}{\mathbf{N}}$$

٤ . معامل ارتباط بيرسون: يستخدم معامل الارتباط بيرسون لتحديد مدى ارتباط متغيرات الدراسة ببعضها، وتم حسابه انطلاقا من برنامج الحزمة الإحصائية الاجتماعية " spss".

كما تم تحديد طول خلايا مقياس ليكارت للتدرج الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) حيث تم حساب المدى (٥- ١=٤) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (٤/٥=٠.٨٠) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى بداية المقياس وهي واحد وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية ويمكن توضيح طول الخلايا في الجدول الموالي:

الجدول رقم (٠٣ . ٠٤): طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي.

المتوسط المرجح	[١-١,٧٩]	٢,٥٩- [١,٨٠	[٣,٣٩-٢,٦٠]	[٤,١٩-٣,٤٠]	[٥-٤,٢٠]
اتجاه	غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما

الإجابة	تماما				
المستوى	منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا

المصدر : بوقلقول الهادي:" **تحليل البيانات باستخدام spss**"، ندوة علمية، جامعة باجي مختار، عنابة، ٢٠١٣، ص: ٢٤

المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة واختيار الفرضيات.

وضع الاستبيان النهائي وقد تم التأكد من صدقه، وبعد توزيعه واسترجاع الايجابيات الصالحة، سيتم تحليل هذه النتائج بالاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss في نسخته ٢٠.

المطلب الأول: الوصف الإحصائي لمجتمع الدراسة.

سيتم في هذا المطلب عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالقسم الأول من الاستبيان، لتوضيح الخصائص الديموغرافية والمتمثلة في الموظفين و العملاء، (أنظر الملاحق رقم ٠٧ . ٠٨).

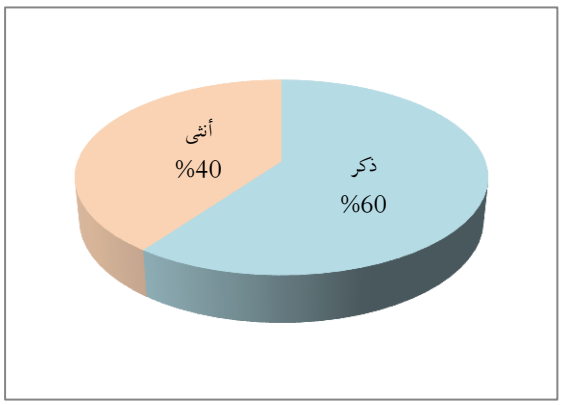
١ . **البيانات الوصفية العامة الخاصة بموظفي مؤسسة موبيليس" وكالة تبسة":** اشتملت عينة الدراسة على الخصائص الديمغرافية الموالية:

٢. ١. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس: يمثل الجدول والشكل الموالبين توزيع العينة حسب متغير الجنس.

جدول رقم(٠٣ .٠٥): توزيع العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	%النسبة
ذكر	١٥	٦٠
أنثى	١٠	٤٠

شكل رقم (٠٣ .٠٣): التوزيع البياني للعينة حسب متغير الجنس



المجموع	٢٥	١٠٠

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS .

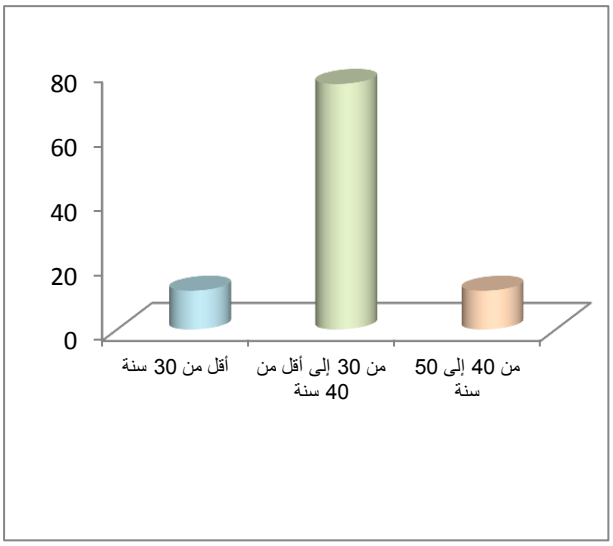
يتضح من الجدول أعلاه أن عدد المبحوثين من الذكور كانوا أكبر عددا مقارنة بالإناث، حيث بلغت نسبتهم ٦٠% ، في حين قدرت نسبة الإناث بـ ٤٠%، وهذا قد يرجح أن فئة الرجال يستعطون العمل إلى أوقات متأخرة على عكس فئة الإناث.

٢ .٢ . توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر: سيتم تبويب مفردات العينة إلى ثلاث فئات حسب متغير السن كما يوضحه الجدول والشكل الآتيين:

جدول رقم (٠٣ . ٠٦): توزيع العينة حسب متغير العمر

السن	التكرار	%النسبة
سنة ٣٠ من أقل	٣	١٢
٤٠ من أقل إلى ٣٠ من سنة	١٩	٧٦
سنة ٥٠ إلى ٤٠ من	٣	١٢
المجموع	٢٥	١٠٠

شكل رقم (٠٣ . ٠٤): التوزيع البياني للعينة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS.

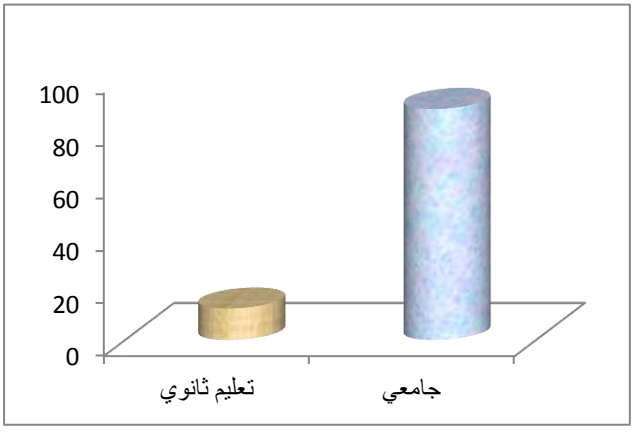
بناءا على معطيات الجدول أعلاه يتبين أن هناك تباين في أعمار أفراد عينة الدراسة، فالفئة العمرية الأكثر تكرارا هي الفئة من ٣٠ سنة إلى أقل من ٤٠ سنة بنسبة قدرت بـ: ٧٦%، وجاءت باقي الفئات كما هو موضح في الجدول أعلاه.

٢. ٣ . توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي: يوضح الجدول والشكل المواليين توزيع أفراد العينة وفقا للمستوى التعليمي.

جدول رقم (٠٣ .٠٧): توزيع العينة حسب المؤهل العلمي

المستوى التعليمي	التكرار	%النسبة
ثانوي تعليم	٣	١٢
جامعي	٢٢	٨٨
المجموع	٢٥	١٠٠

شكل رقم (٠٣ .٠٥): التوزيع البياني للعينة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS.

يلاحظ من الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة من فئة المستوى الجامعي بنسبة قدرها ٨٨% مما يعني أن المؤسسة تعتمد على الكفاءات وحاملي الشهادات.

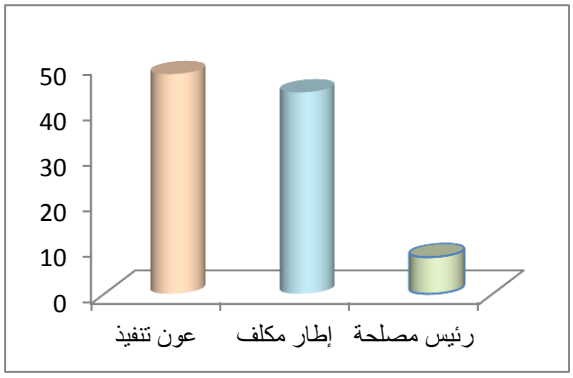
٢ . ٤ . توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة: تتصف مفردات العينة باختلاف الوظائف، كما هو مبين في الجدول والشكل المواليين.

جدول رقم (٠٣ . ٠٨): توزيع العينة حسب متغير الوظيفة

المستوى الوظيفي	التكرار	النسبة%
عون تنفيذ	١٢	٤٨
إطار مكلف	١١	٤٤
رئيس مصلحة	٢	٨
المجموع	٢٥	١٠٠

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS.

شكل رقم (٠٣ . ٠٦): التوزيع البياني للعينة حسب متغير الوظيفة



يلاحظ من خلال معطيات الجدول أعلاه أن الفئة الأكثر تكرارا هي فئة (الأعوان التنفيذين) حيث قدرت النسبة المؤية لهذه الفئة بـ: ٤٨%، وجاءت فئة (إطار مكلف) في المرتبة الثانية بنسبة قدرت بـ: ٤٤% ، وجاءت فئة (رؤساء المصالح) في المرتبة الأخيرة بنسبة مؤية قدرت بـ: ٠٨%، ذلك كما هو موضح في نتائج الجدول.

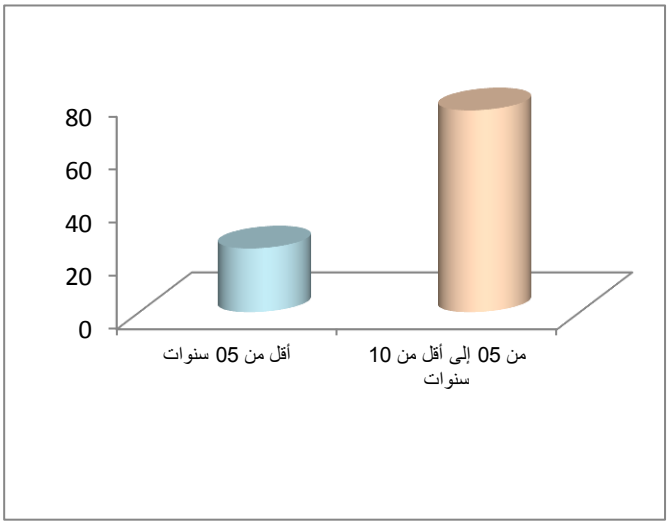
٢. ٥ . توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية: تتصف مفردات العينة باختلاف الوظائف، كما هو مبين في الجدول والشكل المواليين.

جدول رقم (٠٣ . ٠٩): توزيع العينة حسب متغير الخبرة المهنية

المستوى الوظيفي	التكرار	النسبة%
أقل من ٠٥ سنوات	٦	٢٤
من ٠٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	١٩	٧٦
المجموع	٢٥	١٠٠

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS.

شكل رقم (٠٣ . ٠٧): التوزيع البياني للعينة متغير الخبرة المهنية



يلاحظ من خلال معطيات الجدول أعلاه أن أغلبية عينة الدراسة كانت من ضمن الفئة (من ٠٥ إلى أقل من ١٠ سنوات) ، حيث قدرت النسبة المئوية لهذه الفئة بـ: ٧٦%، وجاءت الفئة (أقل من ٠٥ سنوات) في المرتبة الموالية بنسبة مئوية قدرت بـ: ٢٤%، في حين نلاحظ غياب باقي الفئات من التكرار ضمن عينة الدراسة، لأنها تعتمد على فئة الشباب بدرجة كبيرة (٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة).

٣ . البيانات الوصفية العامة الخاصة بعينة من عملاء المؤسسة: اشتملت عينة الدراسة على الخصائص الديمغرافية الموالية:

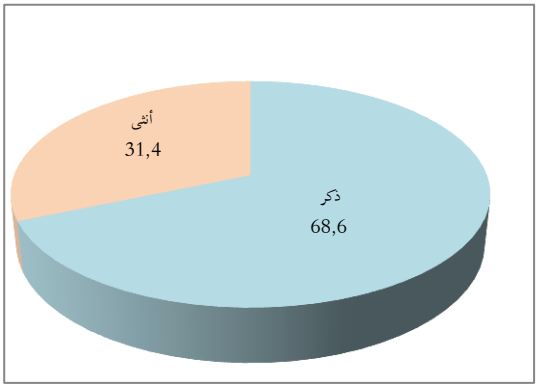
٣ . ١ . توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس: يمثل الجدول والشكل المواليين توزيع العينة حسب متغير الجنس.

جدول رقم(٠٣ .١٠): توزيع العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة%
ذكر	٢٤	٦٨,٦
أنثى	١١	٣١,٤
المجموع	٣٥	١٠٠

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS.

شكل رقم (٠٣ . ٠٨): التوزيع البياني للعينة حسب متغير الجنس



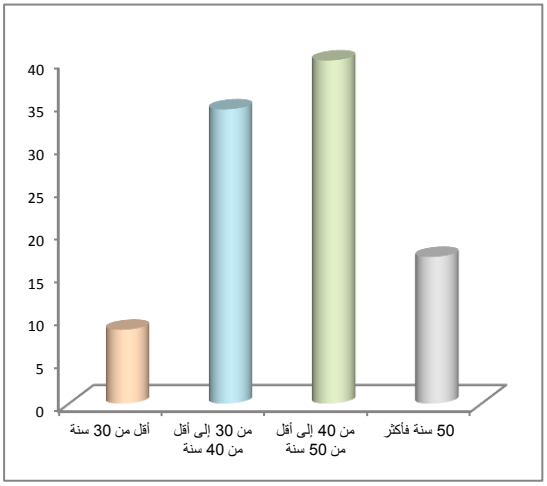
يتبين من الجدول أعلاه أن نسبة العملاء من الذكور أكبر من نسبة العملاء من الإناث، حيث قدرت نسبتهم ر بـ ٦٨.٦%، في حين قدرت نسبة الإناث بـ ٣١.٤ %.

٣. ٢ . توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر: يوضح الجدول والشكل المواليين توزيع العينة حسب متغير السن.

جدول رقم (٠٣ . ١١): توزيع العينة حسب متغير العمر

السن	التكرار	النسبة%
أقل من ٣٠ سنة	٣	٨,٦
من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة	١٢	٣٤,٣
من ٤٠ إلى أقل من ٥٠ سنة	١٤	٤٠

شكل رقم (٠٣ .٠٩): التوزيع البياني للعينة حسب متغير العمر



٥٠سنة فأكثر	٦	١٧,١
المجموع	٣٥	١٠٠

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS.

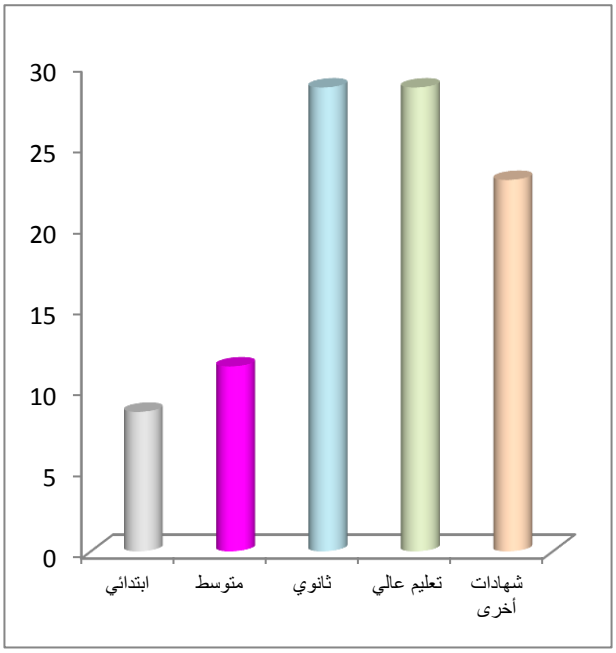
يتضح من خلال معطيات الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد عينة الدراسة كانت من ضمن فئة (من ٤٠ إلى أقل من ٥٠ سنة)، وجاء في المرتبة الثانية الفئة(من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة)، وجاءت باقي النتائج كما هو موضح في الجدول أعلاه، و هذا راجع إلى العروض المقدمة من طرف مؤسسة موبيليس "وكالة تبسة"، تستهدف الجمهور الواسع .

٣ .٣ . توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي: يوضح الجدول والشكل المواليين المستوى التعليمي العملاء المؤسسة.

جدول رقم (٠٣ .١٢): توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي

مدة التعامل	التكرار	النسبة%
ابتدائي	٣	٨,٦
متوسط	٤	١١,٤
ثانوي	١٠	٢٨,٦
تعليم عالي	١٠	٢٨,٦
شهادات أخرى	٨	٢٢
المجموع	٣٥	١٠٠

شكل رقم (٠٣ . ١٠): التوزيع البياني للعينة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS.

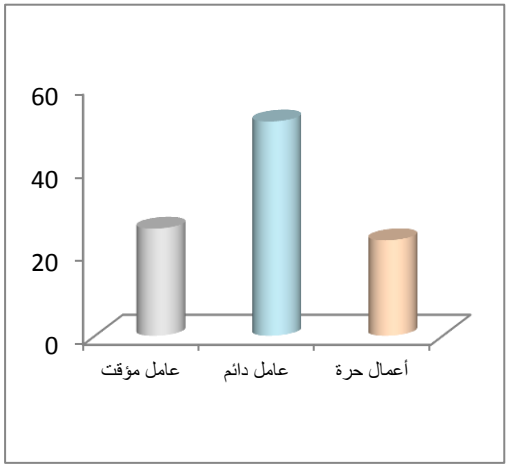
من خلال نتائج الجدول أعلاه يتضح أن أكبر نسبة وفقا لمتغير المستوى التعليمي كانت من ضمن المستوى الثانوي والتعليم العالي، حيث جاءت نسبتهم متساوية والتي قدرت نسبتهم بـ: ٢٨.٦ % من إجمالي تكرارات العينة، وجاءت باقي النتائج كما هو معبر عليه في الجدول أعلاه.

٣ . ٤ . توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المهنة : يوضح الجدول والشكل المواليين متغير الدخل الفردي للزبائن عينة الدراسة، كما هو مبين في الجدول والشكل المواليين.

جدول رقم (٠٣ .١٣): توزيع العينة حسب متغير المهنة

الدخل	التكرار	%النسبة
مؤقت عامل	٩	٢٥,٧
دائم عامل	١٨	٥١,٤
حرة أعمال	٨	٢٢,٩
المجموع	٣٥	١٠٠

شكل رقم (٠٣ . ١١): التوزيع البياني للعينة حسب متغير المهنة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS.

يلاحظ من خلال معطيات الجدول أعلاه أن عينة الدراسة من الزبائن كان أغلبهم من فئة العمال الدائمين بنسبة قدرت بـ: ٥١.٤ %، وجاءت باقي النتائج كما هو موضح في الجدول أعلاه.

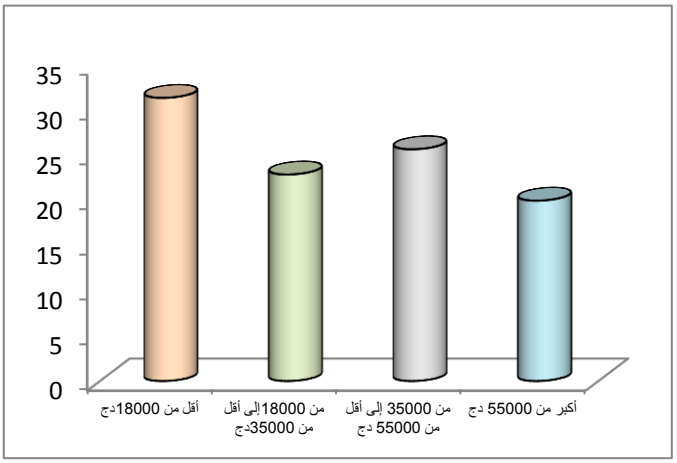
٤ . توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الدخل الشهري :يوضح الجدول والشكل المواليين متغير الدخل الفردي للزبائن عينة الدراسة، كما هو مبين في الجدول والشكل المواليين.

جدول رقم (٠٣ . ١٤): توزيع العينة حسب متغير الدخل الشهري

الدخل	التكرار	النسبة%
أقل من ١٨٠٠٠ دج	١١	٣١,٤
من ١٨٠٠٠ إلى أقل من ٣٥٠٠٠ دج	٨	٢٢,٩
من ٣٥٠٠٠ إلى أقل من ٥٥٠٠٠ دج	٩	٢٥,٧
أكبر من ٥٥٠٠٠ دج	٧	٢٠,٠
المجموع	٣٥	١٠٠

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS.

شكل رقم (٠٣ .١٢): التوزيع البياني للعينة حسب متغير الدخل الشهري



يلاحظ من خلال معطيات الجدول أعلاه وفقا لمتغير الدخل الشهري أن أغلب عينة الدراسة كانت من ضمن الدخل (أقل من ١٨٠٠٠ دج) بنسبة قدرت بـ: ٣١.٤% وجاءت النتائج موضحة وفقا لمعطيات الجدول أعلاه.

المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة.

في هذا المطلب سيتم عرض البيانات الأساسية والتي تمثل إجابات مجتمع الدراسة نحو متغيرات الدراسة المتمثلة في الاستمارة، وقد تم الاستعانة بذلك ببرنامج الحزم الإحصائية spss .

١ . استجابات أفراد مجتمع الدراسة فيما يتعلق بمحور استقطاب الموارد البشرية: يتم اختبار بيانات هذا المحور من خلال الفقرات من (١- ١٦) من حيث المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

الجدول رقم (٠٣ . ١٥): استجابة أفراد مجتمع الدراسة نحو المتغير المستقل استقطاب الموارد البشرية.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الاتجاه	المستوى
١	تقوم إدارة الموارد البشرية لمؤسسة موبيليس بوظائفها بالشكل المطلوب	٢,٢٤	٠,٩٢٦	١٦	غير موافق	منخفض
٢	إستقطاب الموارد البشرية يمنح فرص متكافئة لكافة طالبي العمل	٢,٣٢	٠,٩٤٥	١٥	غير موافق	منخفض
٣	تنعكس نتائج الاستقطاب على مرحلة الاختيار والتعيين إيجابا	٢,٨٠	٠,٧٦٤	١٣	محايد	متوسط
٤	تعتمد المؤسسة على انتقاء الموارد البشرية المستقطبة على أساس الشهادة	٢,٥٢	١,٠٨٥	١٤	غير موافق	منخفض
٥	تعتمد المؤسسة على انتقاء الموارد البشرية المستقطبة على أساس الخبرة	٣,٢٨	١,١٠٠	٦	محايد	متوسط

٦	تعتمد المؤسسة على انتقاء الموارد البشرية المستقطبة على أساس العلاقات الشخصية	٢,٩٦	١,٠٩٨	١٢	محايد	متوسط
٧	استقطاب الموارد البشرية من داخل المؤسسة أفضل من خارج المؤسسة	٣,٥٢	٠,٨٧٢	١	موافق	مرتفع
٨	خطوات استقطاب الموارد البشرية فيها زيادة للوقت و المصاريف	٣,٤٠	١,٠٨٠	٣	موافق	مرتفع
٩	الإعلانات من أهم مصادر جذب الموارد البشرية من داخل وخارج مؤسسة موبيليس	٣,٢٤	٠,٨٧٩	٨	محايد	متوسط
١٠	يهدف الاستقطاب إلى جذب أكبر عدد من الأفراد المؤهلين	٣,٣٢	٠,٨٠٢	٥	محايد	متوسط
١١	يؤثر حجم المؤسسة على عدد الموارد البشرية المستقطبة	٣,٤٠	٠,٨٦٦	٢	موافق	مرتفع
١٢	تقوم مؤسسة موبيليس بجذب طلبة الجامعات أو المعاهد الفنية لشغل الوظائف الشاغرة	٣,٣٦	١,١١٤	٤	محايد	متوسط
١٣	تعتمد مؤسسة موبيليس على جذب الموارد البشرية من سوق العمل	٣,١٦	١,١٠٦	١٠	محايد	متوسط
١٤	تساهم مسابقات التوظيف في فتح مجال إلى جذب كفاءات	٣,١٢	١,٢٦٩	١١	محايد	متوسط

	جديدة لمؤسسة موبيليس					
١٥	يؤثر تحفيز الموارد البشرية المستقطبة على تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة موبيليس	٣,٢٨	١,١٣٧	٧	محايد	متوسط
١٦	يساهم الإبداع والابتكار في تحسين جودة الخدمات في مؤسسة موبيليس	٣,٢٤	١,٠٩١	٩	محايد	متوسط
إجمالي درجة محور استقطاب الموارد البشرية		٣.٣٢	٠.٧٩٢	٢	محايد	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على تحليل نتائج spss، (أنظر الملحق رقم ٠٩).

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن استجابات أفراد مجتمع الدراسة تتجه نحو الحياد وبنسب متوسطة على أغلب عبارات المحور، حيث بلغ المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال ٣.٣٢ (الدرجة الكلية)، كما أكدت النتائج المسجلة في الانحراف المعياري لكافة فقرات المجال ٠.٧٩٢ مما يعني أن عمال المؤسسة لا يتجهون لا بالسلب ولا بالإيجاب نحو أغلب عبارات هذا المحور، وقد اتجه أفراد عينة الدراسة اتجاه موافق وبنسب مرتفع فيما يخص العبارات (٧، ٨، ١١) وهو ما يعني أن عينة الدراسة توافق على أن استقطاب الموارد البشرية من داخل المؤسسة أفضل من خارج المؤسسة وأن خطوات استقطاب الموارد البشرية فيها زيادة للوقت والمصاريف وهو نفس الاتجاه بالنسبة لأن حجم المؤسسة يؤثر على عدد الموارد البشرية المستقطبة، في حين كان اتجاه عينة الدراسة بعدم الموافقة وبنسب منخفضة فيما يخص العبارات (١، ٢، ٤)، وهو ما يفسر رفض عينة الدراسة لأن إدارة الموارد البشرية لمؤسسة موبيليس تقوم بوظائفها بالشكل المطلوب كما لم توافق عينة الدراسة على أن استقطاب الموارد البشرية يمنح فرص متكافئة لكافة طالبي العمل وهو نفس الاتجاه بالنسبة لأن المؤسسة تعتمد على انتقاء الموارد البشرية المستقطبة على أساس الشهادة.

٢ . استجابات أفراد مجتمع الدراسة نحو المتغير التابع جودة الخدمات: يتم اختبار بيانات هذا المحور من خلال الفقرات من (١٧-٣١) من حيث المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

الجدول رقم (٠٣ . ١٦): استجابة أفراد مجتمع الدراسة نحو متغير جودة الخدمات.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الاتجاه	المستوى
١٧	تقدم الخدمات من طرف الموارد البشرية لمؤسسة موبيليس بالشكل المطلوب	٣,٤٥	١,٠٨٠	٣	موافق	مرتفع
١٨	تعتمد مؤسسة موبيليس على الكفاءات الجديدة لمعالجة المشاكل التي تواجه العملاء	٣,٣٦	١,٠٠٩	٤	محايد	متوسط
١٩	يلتزم موظفو مؤسسة موبيليس بتقديم الخدمات في الوقت المحدد	٣,٦٦	١,٠٢٧	١	موافق	مرتفع
٢٠	يعلم موظفو مؤسسة موبيليس عملائهم بمواعيد تقديم الخدمات	٣,١٧	١,٣٠٧	١٠	محايد	متوسط
٢١	يبدي موظفو مؤسسة موبيليس الرغبة في مساعدة العملاء	٣,٠٩	١,٢١٣	١١	محايد	متوسط
٢٢	موظفو مؤسسة موبيليس على استعداد دائم للاستجابة إلى طلبات العملاء	٣,٥٣	١,٠٨٠	٢	موافق	مرتفع
٢٣	يتعامل موظفو مؤسسة موبيليس باللباقة مع العملاء	٢,٧٧	١,١٦٥	١٤	محايد	متوسط

٢٤	يجعل موظفو مؤسسة موبيليس العملاء يشعروا بالأمان في معاملاتهم	٣,٢٨	١,٠٥٧	٧	موافق	مرتفع
٢٥	يتمتع موظفو مؤسسة موبيليس المعرفة التامة للإجابة على أسئلة العميل	٣,٣٢	١,٠٢٤	٦	محايد	متوسط
٢٦	المظهر الخارجي لمؤسسة موبيليس يتلاءم مع نوع الخدمة المقدمة	٣,٢٣	,٩٨٣	٨	محايد	متوسط
٢٧	تمتلك مؤسسة موبيليس معدات ومرافق حديثة	٣,٢١	١,٠٤١	٩	محايد	متوسط
٢٨	موقع تواجد مؤسسة موبيليس ملائم للعملاء	٢,٧٤	١,٣١٠	١٥	محايد	متوسط
٢٩	يضع موظفو مؤسسة موبيليس مصلحة العميل فوق كل اعتبار	٣,٣٦	١,٢٢٣	٥	محايد	متوسط
٣٠	رسوم تقديم الخدمة في متناول العملاء	٢,٨٧	١,٢٠٩	١٣	محايد	متوسط
٣١	راض عن جودة الخدمات التي تقدمها مؤسسة موبيليس	٣,٠٠	١,١٢٣	١٢	محايد	متوسط
إجمالي درجة محور جودة الخدمات		٣.٣٦	٠.٧٩٠	١	محايد	متوسط

المصدر: من أعداد الطالبتين بالاعتماد على تحليل نتائج spss . (أنظر الملحق رقم ١٠).

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن استجابات أفراد مجتمع الدراسة تتجه نحو الحياد وبنسب متوسطة على أغلب عبارات المحور، حيث بلغ المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال ٣.٣٦ (الدرجة

الكلية)، كما أكدت النتائج المسجلة في الانحراف المعياري لكافة فقرات المجال ٠.٧٩٠ مما يعني أن زبائن مؤسسة موبيليس لا يتجهون لا بالسلب ولا بالإيجاب نحو أغلب عبارات هذا المحور، وقد اتجه أفراد عينة الدراسة اتجاه موافق وبنسب مرتفع فيما يخص العبارات (١٧، ١٩، ٢٢) وهو ما يعني أن الخدمات تقدم فعلا من طرف الموارد البشرية لمؤسسة موبيليس بالشكل المطلوب ويرى الأفراد المبحوثين من العملاء أن موظفو مؤسسة موبيليس يلتزمون بتقديم الخدمات في الوقت المحدد وهو نفس الاتجاه في ما يخص أن موظفي مؤسسة موبيليس على استعداد دائم للاستجابة إلى طلبات العملاء.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة.

يستخدم معامل ارتباط بيرسون ودلالته الإحصائية ومعامل التحديد لاختبار فرضيات الدراسة المتعلقة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين انعكاسات استقطاب الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات في مؤسسة موبيليس "وكالة تبسة" ، وفي هذه الحالة سيتم اختبار الفرضيات الإحصائية الموالية:

١ . الفرضية الرئيسية: سيتم اختبار إحدى الفرضيتين الآتيتين:

١. ١ . الفرضية الصفرية H_0 :

لا يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية بين استقطاب الموارد البشرية وتحسين جودة الخدمات في مؤسسة موبيليس "وكالة تبسة".

١ . ٢. الفرضية البديلة H_1 :

يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية بين استقطاب الموارد البشرية وتحسين جودة الخدمات في مؤسسة موبيليس "وكالة تبسة".

وبالتالي فإن حسب نتائج برنامج spss إذا كانت القيمة الاحتمالية (p– value) أقل من مستوى الدالة ٠.٠٥ =α فإنه يتم رفض الفرضية الصفرية H_0، وقبول الفرضية البديلة H_1 في هذه الدراسة، وحسب نتائج spss، فإنه يتم قبول الفرضية البديلة H_1 ، كفرضية رئيسية لهذه الدراسة، التي تفيد بأنه يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية بين استقطاب الموارد البشرية وتحسين جودة الخدمات في مؤسسة

موبيليس" وكالة تبسة"، من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، ويمكن توضيح معامل الارتباط بين المتغير المستقل استقطاب الموارد البشرية والمتغير التابع جودة الخدمات من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (٠٣ . ١٧): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية.

المتغير المستقل / المتغير التابع	استقطاب الموارد البشرية	القيمة الاحتمالية (sig)	معامل التحديد R^2
جودة الخدمات	معامل الارتباط ٠.٨٢٨	٠.٠٠٠	٠.٦٨٦

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل SPSS،(أنظر الملحق رقم ١١).

من خلال الجدول أعلاه يتضح أنه توجد هناك علاقة ترابط قوية وإيجابية بين استقطاب الموارد البشرية وتحسين جودة الخدمات في مؤسسة موبيليس – وكالة تبسة–، حيث تشير النتائج إلى أن معامل الارتباط يساوي ٨٢.٨% وهذا يشير إلى وجود علاقة ارتباط ايجابية وقوية جدا، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي ٠.٠٠٠ وهي أقل من مستوى الدلالة ٠.٠٥، كما جاءت نتائج معامل التحديد لتأكد ذلك، باعتبار أنها أشارت إلى أن ٦٨.٦% من التغيرات التي تطرأ على المتغير التابع (جودة الخدمات) تعود للمتغير المستقل (استقطاب الموارد البشرية)، أما النسبة المتبقية فتعود لمتغيرات أخرى، وبالتالي تتأكد صحة الفرضية الرئيسية أي أنه يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية بأن هناك انعكاس لاستقطاب الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات في مؤسسة موبيليس "وكالة تبسة".

٢ . الفرضيات الفرعية :

٢ . ١ . الفرضية الفرعية الأولى : سيتم اختبار إحدى الفرضيتين الآتيتين:

٢ . ٢ . الفرضية الصفرية H. :

لا يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية بين دور الاستقطاب وتحسين جودة الخدمات في مؤسسة موبيليس " وكالة تبسة" .

٢ . ٣ . الفرضية البديلة H_1 :

يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية بين دور الاستقطاب وتحسين جودة الخدمات في مؤسسة موبيليس" وكالة تبسة".

وبالتالي فإن حسب نتائج برنامج spss إذا كانت القيمة الاحتمالية (p– value) أقل من مستوى الدالة ٠.٠٥ =α فإنه يتم رفض الفرضية الصفرية .H، وقبول الفرضية البديلة H_1 في هذه الدراسة، وحسب نتائج spss (أنظر الملحق رقم)، فإنه يتم قبول الفرضية البديلة H_1 ، كفرضية رئيسية لهذه الدراسة، التي تفيد بأنه يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية بين دور الاستقطاب وتحسين جودة الخدمات في مؤسسة موبيليس " وكالة تبسة" ،من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، ويمكن توضيح معامل الارتباط بين المتغير المستقل أهمية الاستقطاب والمتغير التابع جودة الخدمات من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (٠٣ . ١٨): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى.

المتغير المستقل / المتغير التابع	دور الاستقطاب	القيمة الاحتمالية (sig)	معامل التحديد R^2
جودة الخدمات	معامل الارتباط ٠.٥١١	٠.٠٠٩	٠.٢٦١

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل SPSS ، (انظر الملحق رقم١٢).

من خلال الجدول أعلاه يتضح أنه توجد هناك علاقة ترابط قوية وإيجابية بين دور الاستقطاب وتحسين جودة الخدمات في مؤسسة موبيليس"وكالة تبسة"، حيث تشير النتائج إلى أن معامل الارتباط

يساوي ٥١.١% وهذا يشير إلى وجود علاقة ارتباط ايجابية وقوية جدا، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي ٠.٠٠٠ وهي أقل من مستوى الدلالة ٠.٠٠٥، كما جاءت نتائج معامل التحديد لتأكد ذلك، باعتبار أنها أشارت إلى أن ٢٦.١% من التغيرات التي تطرأ على المتغير التابع (جودة الخدمات) تعود للمتغير المستقل (دور الاستقطاب)، أما النسبة المتبقية فتعود لمتغيرات أخرى، وبالتالي تتأكد صحة هذه الفرضية الفرعية أي أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لانعكاس دور الاستقطاب على تحسين جودة الخدمات في مؤسسة موبيليس "وكالة تبسة".

٣ . الفرضية الفرعية الثانية: سيتم اختبار إحدى الفرضيتين الآتيتين:

٣ . ١ . الفرضية الصفرية H_0:

لا يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية بين آليات استقطاب الموارد البشرية وتحسين جودة الخدمات في مؤسسة موبيليس"وكالة تبسة".

٣ . ٢ . الفرضية البديلة H_1:

يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية بين آليات استقطاب الموارد البشرية وتحسين جودة الخدمات في مؤسسة موبيليس "وكالة تبسة".

وبالتالي فإن حسب نتائج برنامج spss إذا كانت القيمة الاحتمالية (p– value) أقل من مستوى الدالة ٠.٠٠٥ =α فإنه يتم رفض الفرضية الصفرية H_0، وقبول الفرضية البديلة H_1 في هذه الدراسة، وحسب نتائج spss ، فإنه يتم قبول الفرضية البديلة H_1 ، كفرضية رئيسية لهذه الدراسة، التي تفيد بأنه يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية بين آليات استقطاب الموارد البشرية وتحسين جودة الخدمات في مؤسسة موبيليس "وكالة تبسة"، من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، ويمكن توضيح معامل الارتباط بين المتغير المستقل آليات استقطاب الموارد البشرية والمتغير التابع جودة الخدمات من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (٠٣ . ١٨): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية.

المتغير المستقل / المتغير التابع	آليات استقطاب الموارد البشرية	القيمة الاحتمالية (sig)	معامل التحديد R^2
جودة الخدمات	معامل الارتباط ٠.٩٤٨	٠.٠٠٠	٠.٨٩٩

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل SPSS.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أنه توجد هناك علاقة ترابط قوية وإيجابية بين آليات استقطاب الموارد البشرية وتحسين جودة الخدمات في مؤسسة موبيليس "وكالة تبسة"، حيث تشير النتائج إلى أن معامل الارتباط يساوي ٩٤.٨% وهذا يشير إلى وجود علاقة ارتباط ايجابية وقوية جدا، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي ٠.٠٠٠ وهي أقل من مستوى الدلالة ٠.٠٠٥، كما جاءت نتائج معامل التحديد لتأكد ذلك، باعتبار أنها أشارت إلى أن ٨٩.٩% من التغيرات التي تطرأ على المتغير التابع (جودة الخدمات) تعود للمتغير المستقل الجزئي (آليات استقطاب الموارد البشرية)، أما النسبة المتبقية فتعود لمتغيرات أخرى، وبالتالي تتأكد صحة هذه الفرضية الفرعية أي أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لانعكاس لآليات استقطاب الموارد البشرية على تحسين جودة الخدمات في مؤسسة موبيليس "وكالة تبسة".

٤ . الفرضية الفرعية الثالثة:سيتم اختبار إحدى الفرضيتين الآتيتين:

٤ .١ . الفرضية الصفرية H_0 :

لا يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية بين عوامل تدعيم الموارد البشرية المستقطبة وتحسين جودة الخدمات في مؤسسة موبيليس "وكالة تبسة".

٤ .٢ . الفرضية البديلة H_1 :

يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية بين عوامل تدعيم الموارد البشرية المستقطبة وتحسين جودة الخدمات في مؤسسة موبيليس "وكالة تبسة".

وبالتالي فإن حسب نتائج برنامج spss إذا كانت القيمة الاحتمالية (p– value) أقل من مستوى الدالة ٠.٠٥ =α فإنه يتم رفض الفرضية الصفرية .H، وقبول الفرضية البديلة H_1 في هذه الدراسة، وحسب نتائج spss (أنظر الملحق رقم)، فإنه يتم قبول الفرضية البديلة H_1 ، كفرضية رئيسية لهذه الدراسة، التي تفيد بأنه يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية بين عوامل تدعيم الموارد المستقطبة وتحسين جودة الخدمات في مؤسسة موبيليس "وكالة تبسة"، من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، ويمكن توضيح معامل الارتباط بين المتغير المستقل عوامل تدعيم الموارد البشرية المستقطبة والمتغير التابع جودة الخدمات من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (٠٣ . ١٩): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة .

المتغير المستقل / المتغير التابع	عوامل تدعيم الموارد المستقطبة	القيمة الاحتمالية (sig)	معامل التحديد R^2
جودة الخدمات	معامل الارتباط ٠.٩٠٠	٠.٠٠٠	٠.٨١٠

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل SPSS .

من خلال الجدول أعلاه يتضح أنه توجد هناك علاقة ترابط قوية وإيجابية بين عوامل تدعيم الموارد المستقطبة وتحسين جودة الخدمات في مؤسسة موبيليس – وكالة تبسة–، حيث تشير النتائج إلى أن معامل الارتباط يساوي ٩٠% وهذا يشير إلى وجود علاقة ارتباط ايجابية وقوية جدا، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي ٠.٠٠٠ وهي أقل من مستوى الدلالة ٠.٠٥، كما جاءت نتائج معامل التحديد لتأكد ذلك، باعتبار أنها أشارت إلى أن ٨١% من التغيرات التي تطرأ على المتغير التابع (جودة

الخدمات) تعود للمتغير المستقل (عوامل تدعيم الموارد البشرية المستقطبة)، أما النسبة المتبقية فتعود لمتغيرات أخرى، وبالتالي تتأكد صحة هذه الفرضية الفرعية أي أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لانعكاس لعوامل تدعيم الموارد البشرية المستقطبة على تحسين جودة الخدمات في مؤسسة موبيليس "وكالة تبسة".

خاتمة الفصل:

بعد إسقاط الدراسة النظرية على مؤسسة موبيليس"وكالة تبسة"، قصد معرفة تأثير الموارد البشرية على تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرفها، تبين أن مؤسسة موبيليس "وكالة تبسة"، ذات حضور قوي و لها حصة سوقية كبيرة في السوق، من خلال الكم الهائل للمتعاملين و هذا يدل على أن هناك أثر فعلي بين استقطاب الموارد البشرية، و تحسين جودة خدماتها و يتضح ذلك من الجودة العالية لمنتجاتها، و خدماتها بالإضافة للعروض التي تقدمها باستمرار لعملائها لكسبهم.