لنجاح المؤسسات وإستمرارها وسط إرتفاع حدة المنافسة والتطور الذي يشهده جميع القطاعات في تدعيم قدرتها التنافسية، من منطلق الجودة في خدماتها التي تعد مرتكزا أساسيا تسعى لبلوغه في ظل إقتصاد السوق وتزايد الضغوطات التنافسية، تعتمد في هذا السعي على إستقطاب الموارد البشرية ذات الكفاءة والمهارة التي تتوفر فيها المواضفات المطلوبة، للشغل الوظائف الشاغرة والحصول عليها بالإعتماد على عدة آليات تمكنها من جذب أكفائهم.

تعتمد المؤسسة موبيليس "وكالة تبسة" على مواردها البشرية القديمة والحديثة في تقديم الخدمات إلى العملاء، والتعرف على حاجاتهم ورغباتهم وتقييمها وسط بيئة ملائمة تحفزهم على الإبداع ومواكبة التطورات لضمان البقاء والإستمرارية وسط المنافسة الشديدة، التي يشهدها قطاع الإتصالات بين مؤسسة أوريدو ومؤسسة جازي.

وفيما يلي سيتم عرض أهم النتائج التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة وإقتراح بعض التوصيات وأفاق لدراسات وأبحاث مستقبلية.

أولا: إختبار الفرضيات

١- إختيار الفرضية الرئيسية:

- ✓ يؤثر إستقطاب الموارد البشرية على تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الإقتصادية مؤسسة موبيليس "وكالة تبسة" **صحيحة** لأنها تستقطب الموارد البشرية الكفؤة التي تقدم لها إضافات وتساعدها على تطوير خدماتها وإبتكار خدمات جديدة وتدعيمهم بعدة عوامل منها التدريب والتحفيز.

٢- إختبار الفرضيات الفرعية:

- ✓ لا يوجد تأثير ذات علاقة إحصائية بين دور إستقطاب الموارد البشرية وجودة الخدمات في مؤسسة موبيليس " وكالة تبسة" **خاطئة** توجد هناك علاقة ترابط قوية وإيجابية بين دور الإستقطاب وتحسين جودة الخدمات في مؤسسة موبيليس "وكالة

تبسة"، حيث تشير النتائج إلى ان معامل الإرتباط يساوي ٥١.١ % وهذا يشير إلى وجود علاقة إرتباط إيجابية وقوية جدا بينهما.

- ✓ يوجد تأثير ذات علاقة إحصائية بين آليات إستقطاب الموارد البشرية وجودة الخدمات في مؤسسة موبيليس "وكالة تبسة". **صحيحة** حيث تشير النتائج إلى أن معامل الإرتباط يساوي ٩٤.٨% وهذا يشير إلى وجود علاقة إرتباط إيجابية وقوية جدا بينهما.
- ✓ لا يوجد تأثير ذات علاقة إحصائية بين عوامل تدعيم إستقطاب الموارد البشرية وجودة الخدمات في مؤسسة موبيليس "وكالة تبسة" **خاطئة**، يوجد هناك علاقة ترابط قوية وإيجابية بين عوامل تدعيم الموارد المستقطبة وتحسين جودة الخدمات في مؤسسة موبيليس "وكالة تبسة حيث تشير النتائج إلى أن معامل الإرتباط يساوي ٩٠% وهذا يشير إلى وجود علاقة إرتباط إيجابية وقوية جدا بينهما.
- ✓ لا يوجد تأثير ذات علاقة إحصائية بين إستقطاب الموارد البشرية وجودة الخدمات في مؤسسة موبيليس "وكالة تبسة" **خاطئة** توجد علاقة ترابط قوية وإيجابية بين إستقطاب الموارد البشرية وتحسين جودة الخدمات مؤسسة موبيليس "وكالة تبسة" وهذا ما تم إثباته في الجزء التطبيقي حيث أن معامل الإرتباط بينهما (٠.٨٢٨).

ثانيا: نتائج الدراسة

١- النتائج النظرية

- ✓ يهدف إستقطاب الموارد البشرية إلى مواكبة التطورات والتغيرات لتلبية إحتياجات المؤسسة وتحقيق غاياتها.
- ✓ إن عدم كفاءة المسؤولين في تخطيط إحتياجات المؤسسة من الموارد البشرية يؤدي إلى وجود فرق بين الوظيفة وشاغليها.
- ✓ تساهم الموارد البشرية المستقطبة في إستمرارية المؤسسة ومواكبة التطورات وتحسين جودة الخدمات المقدمة من طرفها.
- ✓ يحرص الإستقطاب على جذب أكبر عدد ممكن من الموارد البشرية المؤهلة.
- ✓ إن نشاط الإستقطاب له علاقة مباشرة مع جميع أنشطة إدارة الموارد البشرية.

- ✓ يرتبط مفهوم جودة الخدمات من وجهة نظر العملاء بمدى قدرة المؤسسة على تقديم خدمة تتطابق مع توقعاته وتجاوزها.

٢- النتائج الميدانية

- ✓ يساهم إستقطاب الموارد البشرية الكفؤة في تطوير وتحسين جودة الخدمات التي تقدمها مؤسسة موبيليس "وكالة تبسة".
- ✓ تعتمد مؤسسة موبيليس "وكالة تبسة" على التخطيط الامثل لجذب الموارد البشرية لوضع العامل المناسب في المكان المناسب.
- ✓ تعتمد مؤسسة موبيليس "وكالة تبسة" على إستقطاب الموارد البشرية على مصادرها الداخلية.

ثالثا: التوصيات

على ضوء ما توصلت نتائج هذا البحث يمكن تقديم بعض التوصيات التالية:

- ✓ يجب على المؤسسة موبيليس التنويع في مصادر استقطاب الموارد البشرية .
- ✓ تطوير مؤسسة موبيليس "وكالة تبسة" آليات استقطاب الموارد البشرية التي تمكنها من مواكبة التطورات لتحسين جودة خدماتها.
- ✓ اعتماد مؤسسة موبيليس "وكالة تبسة" على تقييم جودة خدماتها من المنظور الشامل لأنه يمزج بين تقييم العملاء والمؤسسة للخدمات المقدمة.
- ✓ يعين على مؤسسة موبيليس "وكالة تبسة" توحيد جهود الاستقطاب واختيار أكفء المسؤولين لتخطيط لاحتياجات المؤسسة من الموارد البشرية وتفادي وجود فروقات بين الوظيفة وشاغليها.
- ✓ تشجيع مؤسسة موبيليس "وكالة تبسة"وتدريب الموارد البشرية وتوفير بيئة ملائمة تحفزهم على الإبداع والابتكار.

رابعا:أفاق الدراسة

نظرا لاتساع الموضوع وأهميته البالغة بالنسبة للمؤسسة، وانطلاقا لماهو موجود في هذه الدراسة، يمكن أن يكون هذا الموضوع منطلق للعديد من الأبحاث والدراسات فيما يلي :

- ✓ التطور التكنولوجي و تأثيره على استقطاب الموارد البشرية.
- ✓ انعكاسات الاستقطاب على مرحلة الاختبار و التعيين.
- ✓ استقطاب الموارد البشرية و انعكاساته على تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسة.
- ✓ تخطيط الموارد البشرية و انعكاساته على الاستقطاب.
- ✓ استقطاب الموارد البشرية و دوره في تقييم جودة الخدمات.