تمهيد

نظرا للتحولات و التطورات الاقتصادية التي يشهدها العالم خاصة في القطاع الخدمات الذي يساهم في اقتصاد البلدان، إضافة إلى تزايد عدد المؤسسات وارتفاع شدة المنافسة، وغيرها من العوامل دفعت المؤسسات للبحث عن الوسائل، و السبل التي تمكنهم من الحفاظ على الحصة السوقية، وكسب رضا و ولاء العملاء.

اتجهت المؤسسات للاهتمام بالموارد البشرية لان العنصر الأساسي و الأكثر أهمية في تحقيق أهدافها ، وذلك من خلال الوظائف التي تقوم بها إدارة الموارد البشرية، ، من بينها وظيفة جذب الكفاءات البشرية، والمهارات اللازمة، لشغل الوظائف المتاحة بالاعتماد على شتئ المصادر، من اجل الحفاظ عليها وتكوينها وتدريبها وتحفيزها على تحسين جودة المنتجات التي تقدمها.

تسعى المؤسسات إلى بناء علاقات طويلة مع العملاء وإشباع حاجاتهم بالاعتماد على عدة استراتيجيات من بينها تبني إستراتيجية جودة خدمات التي تحقق ذلك.

أولا: إشكالية الدراسة:

من خلال العرض المقدم و نظرا لدور استقطاب الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاقتصادية خاصة في مجال الاتصالات وفي هذا السياق يتم طرح التساؤل الرئيسي التالي:

ما مدى تأثير استقطاب الموارد البشرية على تحسين جودة الخدمات في مؤسسة موبيليس "وكالة تبسة"؟.

ثانيا :الأسئلة الفرعية للدراسة:

للإجابة عن الإشكالية الرئيسية و الإحاطة بالموضوع، تم صياغة الأسئلة الاسئلة الفرعية التالية:

- ✓ هل هناك تأثير ذات علاقة إحصائية بين دور استقطاب الموارد البشرية و جودة الخدمات في مؤسسة موبيليس "وكالة تبسة"؟.
- ✓ هل هناك تأثير ذات علاقة إحصائية بين اليات استقطاب الموارد البشرية و جودة الخدمات في مؤسسة موبيليس "وكالة تبسة"؟.

- ✓ هل هناك تأثير ذات علاقة إحصائية بين عوامل تدعيم استقطاب الموارد البشرية و جودة الخدمات في مؤسسة موبيليس "وكالة تبسة"؟.
- ✓ هل هناك تأثير ذات علاقة إحصائية بين استقطاب الموارد البشرية و جودة الخدمات في مؤسسة موبيليس "وكالة تبسة"؟.

ثالثا : الفرضيات :

١ . الفرضية الرئيسية:

للإجابة عن الإشكال الرئيسي تم طرح:

يؤثر استقطاب الموارد البشرية على تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة موبيليس " وكالة تبسة".

٢ . فرضيات الدراسة:

من خلال التساؤلات المطروحة، تم وضع الفرضيات التالية:

- ✓ لا يوجد تأثير ذات علاقة إحصائية بين دور استقطاب الموارد البشرية و جودة الخدمات في مؤسسة موبيليس "وكالة تبسة".
- ✓ يوجد تأثير ذات علاقة إحصائية بين اليات استقطاب الموارد البشرية و جودة الخدمات في مؤسسة موبيليس "وكالة تبسة".
- ✓ لا يوجد تأثير ذات علاقة إحصائية بين عوامل تدعيم استقطاب الموارد البشرية و جودة الخدمات في مؤسسة موبيليس "وكالة تبسة".
- ✓ لا يوجد تأثير ذات علاقة إحصائية بين استقطاب الموارد البشرية و جودة الخدمات في مؤسسة موبيليس "وكالة تبسة".

رابعا : أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة في دور إدارة الموارد البشرية في جذب وترغيب الموارد البشرية المؤهلة، والحفاظ على اكفاءها لتحسين جودة الخدمات، و تطوير وظائفها المرتبطة بالعنصر البشري في المؤسسات، من مصادر البحث عنها واختيارها وتنميتها وجعلها قوة ذات كفاءة، و توفير البيئة الملائمة لها.

خامسا : أهداف الدراسة :

- ✓ التعرف على استقطاب الموارد البشرية في المؤسسة.
- ✓ التعرف على جودة الخدمات و مؤشرات و نماذج تقييمها.
- ✓ ابراز دور الاستقطاب في تحسين جودة خدمات مؤسسة موبيليس "وكالة تبسة"
- ✓ توفير قاعدة من المعلومات التي تساعد مؤسسة موبيليس " وكالة تبسة" في تحديد اليات الاستقطاب المناسبة
- ✓ تحديد أهم المعايير التي لها أهمية بالغة لدى عملاء موبيليس وكالة تبسة في تقييم جودة خدماتها.

سادسا : مبررات اختيار موضوع الدراسة:

يمكن إجمال أهم مبررات التي دفعت إلى اختيار الموضوع في:

- ✓ التعمق في وظيفة استقطاب الموارد البشرية و علاقتها مع الإدارات الأخرى.
- ✓ الرغبة في البحث عن تأثير الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات.
- ✓ قلة الأبحاث و الدراسات المتعلقة بالموارد البشرية.
- ✓ معرفة مدى مساهمة الموارد البشرية في مؤسسة موبيليس في تحسين جودة خدماتها.

سابعا : الدراسات السابقة:

تم الاعتماد على الدراسات السابقة التالية:

- ✓ حسن فلح حسن ،"إستراتيجية توظيف الموارد البشرية وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية، دراسة تطبيقية في قطاع الاتصالات الأردنية"،مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا،الأردن سنة ٢٠٠٩، توصلت الدراسة إلى وجود تأثير بدلالة معنوية لإستراتيجية توظيف الموارد البشرية (الاستقطاب ، الاختيار ، التعيين) في تحقيق ميزة التكلفة و ميزة الابتكار.
- ✓ أبو قاسم حمدي " تنمية كفاءات الأفراد ودورها في دعم الميزة التنافسية للمؤسسات دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية الاغواط"، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة

تلمسان سنة ٢٠٠٣، خلصت الدراسة إلى أن تنمية الكفاءات تساهم في دعم الميزة التنافسية بصفة مباشرة عن طريق التأثير المباشر في مختلف أنواع المزايا التنافسية (ميزة التكلفة الأقل،ميزة التميز) .

تختلف الدراسة عن الدراسات السابقة في عدة جوانب منها:

- ✓ التركيز الدراسة على استقطاب الموارد البشرية و محاولة الإلمام بمختلف جوانبه في الإطار النظري، و إبراز آلياته و القائمين عليه في حين أم الدراسات السابقة ركزت على إستراتيجية التوظيف و تنمية كفاءات الموارد البشرية و دورهما في خلق ميزة تنافسية للمؤسسة.
- ✓ كما تم التركيز في الجانب التطبيقي على تأثير الاستقطاب و آلياته و العوامل التي تساعد الموارد البشرية الجديدة و القديمة على تحسين جودة الخدمات لمؤسسة موبيليس "وكالة تبسة" بالاعتماد على الاستبيان على خلاف الدراسات السابقة التي ارتكزت دراستها في الجانب التطبيقي على الميزة التنافسية.

ثامنا : منهج الدراسة

للإجابة عن الإشكالية المطروحة تم الاعتماد على:

المنهج الوصفي التحليلي في الجزء النظري من الدراسة بالاعتماد على الكتب و المقالات و الدراسات التي تناولت موضوع الدراسة و الانترنيت و تحليل الأشكال.

والاعتماد على الأسلوب الإحصائي spss في الجزء التطبيقي لتحليل إجابات موظفي مؤسسة موبيليس "وكالة تبسة" وتقييم خدماتها من طرف العملاء و تفسيرها و الوصول إلى استنتاجات تساهم في اختيار الموارد البشرية التي تساهم في تحسين و تطوير جودة الخدمات.

تاسعا :تقسيم الدراسة:

تم تقسيم الدراسة إلى فصلين نظريين وآخر تطبيقي بالإضافة إلى المقدمة والخاتمة.

الفصل الأول بعنوان الإطار النظري لاستقطاب الموارد البشرية تناول ثلاث مباحث:

- ✓ المبحث الأول: ماهية إدارة الموارد البشرية.
- ✓ المبحث الثاني: أساسيات الاستقطاب في الموارد البشرية.
- ✓ المبحث الثالث:آليات استقطاب الموارد البشرية.

يتعرض الفصل الثاني إلى جودة الخدمات في المؤسسات الاقتصادية والذي تناول ثلاث مباحث:

- ✓ المبحث الأول: عموميات حول الجودة .
- ✓ المبحث الثاني : مفاهيم عامة حول الخدمات .
- ✓ المبحث الثالث : ماهية جودة الخدمات .

والفصل الثالث يمثل الجزء التطبيقي بعنوان دراسة حالة مؤسسة موبيليس "وكالة تبسة" تناول ثلاث مباحث :

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

عاشرا: حدود الدراسة:

من أجل الإحاطة بموضوع الدراسة و فهم جوانبه المختلفة تم تحديد مجال الدراسة بمايلي:

الحدود الموضوعية:

تم التطرق إلى ماهية إدارة الموارد البشرية من خلال مفهومها و وظائفها و أساسيات الاستقطاب و آلياته من بينها المصادر الداخلية و الخارجية و القائمين عليه و العوامل المؤثرة عليه بالإضافة إلى التطرق إلى جودة الخدمات ،من خلال التطرق الى عموميات حول الجودة اضافة الى مفاهيم عامة للخدمات وماهية جودة الخدمات، ومؤشرات ونماذج تقييمها.

الحدود المكانية: تم إسقاط الجانب التطبيقي لهذه الدراسة على مؤسسة موبيليس "وكالة تبسة" بغية الإحاطة بالموضوع.

الحدود الزمنية: بغية الإحاطة بمشكلة الدراسة و الوصول إلى نتائج تنفي أو تثبت صحة الفرضيات المقترحة و ذلك تم انطلاقا من ٢٥ مارس إلى ٢٤ أفريل.

الحادي عشر: الصعوبات:

- ✓ قلق المراجع المتخصصة في دراسة موضوع استقطاب الموارد البشرية و جودة الخدمات باستثناء بعض الدراسات السابقة .
- ✓ صعوبة الحصول على المعلومات من طرف مؤسسة موبيليس" وكالة تبسة" .
- ✓ بعد مكان التربص عن مكان الإقامة.