

أثر تمكين العاملين على جودة الخدمات المقدمة في مؤسسة الوحدة للتجارة

(دراسة حالة)

إعداد

رانيا عبد الهادي درويش البابا

إشراف

الدكتور غسان عيسى العمري

الملخص

هدفت الدراسة الحالية إلى قياس أثر تمكين العاملين على جودة الخدمة المقدمة في مؤسسة الوحدة للتجارة في الأردن. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للتعامل مع البيانات وتصنيفها إذ تم تصميم أداة الدراسة، التي تمثلت في الاستبانة، لجمع البيانات من عينة الدراسة، ومن ثم تحليلها عبر برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.v22). وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مؤسسة الوحدة للتجارة، وبلغ عددهم (330)، أما وحدة المعاينة فتمثلت في عينة مختارة عشوائياً من العاملين في المؤسسة ليلعب عددهم (178).

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود مستوى عالٍ من تمكين العاملين في مؤسسة الوحدة للتجارة، فضلاً عن وجود مستوى عالٍ من جودة الخدمات المقدمة في الشركة آنفة الذكر، وأظهرت النتائج وجود أثر مهم، ودال إحصائياً لتمكين العاملين في جودة الخدمات المقدمة في مؤسسة الوحدة للتجارة. وأوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات لمؤسسة الوحدة للتجارة بشكل خاص وباقي المؤسسات بشكل عام، ولعل أهمها وجوب النظر إلى تمكين العاملين على أنه المحور الأهم في تحسين الخدمات المقدمة، وتلافي العمل الرتيب فضلاً عن تسريع العمليات بمختلف أنواعها.

The Impact of Employees Empowerment on Services Quality Provided by Unity Trading Institution Establishment (A Case Study)

Prepared by:

Rania Abdul-Hadi Al-Baba

Supervised by:

Dr. Ghassan Issa Al-Omari

Abstract

This study aimed at measuring the impact of employees' empowerment on service quality provided by Unity Trading institution in Jordan.

A descriptive and analytical methodology was used to deal with classification of data to design and develop a questionnaire, as the study tool; in order to collect data. The Statistical Package for Social Sciences (SPSS v.22) was used. The study population consisted of all employees working at the Unity Trading institution in Jordan, while the study sample was (178) of employees selected randomly.

The study found a high level of efficiency in employees' empowerment, and service quality in the Unity Trading institution in Jordan. The results also showed a statistically significant impact of employees' empowerment on service quality that provided by the Unit est. for Trade in Jordan. Finally, the study recommended that the employee's empowerment shall be considered as the most important factor in improving the services offered, and avoiding monotonous work, as well as accelerating the various types of operations.