



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة القادسية
كلية الإدارة والاقتصاد
قسم إدارة الأعمال

تأثير رأس المال البشري في جودة الخدمات البلدية في محافظة واسط

- دراسة حالة في مديرية بلديات واسط -

بحث مقدم إلى

مجلس كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة القادسية

وهو جزء من متطلبات نيل شهادة الدبلوم العالي في التخطيط الإستراتيجي

من قبل الطالبه

ختام يوسف عليوي

ياشرف الأستاذ المساعد الدكتور

جواد محسن راضي

2017 م

١٤٣٨ هـ

المستخلص

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على تأثير رأس المال البشري على جودة الخدمات المقدمة من قبل مديرية بلديات واسط, حيث تهدف هذه الدراسة الى التعرف على علاقة الارتباط والتأثير بين رأس المال البشري بأبعادها (المعرفة, المهارات والقدرات, فرق العمل, الابتكار والتجديد, الخبرة العملية) وجودة الخدمات البلدية بأبعادها (الاعتمادية, الاستجابة, الموثوقية, التعاطف, الملموسية) ضمن اطار نظري وآخر تطبيقي في مديرية بلديات واسط ودوائر البلدية التابعة لها في الاضية والنواحي , حيث وجدت الباحث من خلال الدراسة الحالية بأن هناك ضعف اهتمام في تطوير وتدريب رأس المال البشري مما أدى الى ضعف في الخدمات البلدية المقدمه من قبل الدوائر البلدية.

تم صياغة مجموعة من الفرضيات ضمن نموذج الدراسة لغرض التعرف على علاقة الارتباط والتأثير بين المتغير الأول (رأس المال البشري) والمتغير الثاني (جودة الخدمات) باستخدام طريقة (الأستبانة) لجمع البيانات من أفراد العينة وتم تحليل معطياتها بأستخدام البرمجة الأحصائية. ومن خلال ذلك تم التوصل الى العديد من الأستنتاجات والتوصيات المشار اليها في الفصل الرابع من الدراسة.