

جامعة طرابلس الأهلية

قسم الإدارة

تمكين العاملين وأثره على جودة الخدمات المصرفية

دراسة ميدانية بمصرف الجمهورية الرئيسي

إعداد الطالبان : هارون جمال الدين معكاف و نبيل الصادق شليب.

تحت إشراف الأستاذ ونيس محمد الزريبي

المستخلص:

هدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تمكين العاملين على جودة الخدمات وتطور هذه المشكلة في معرفة تمكين العاملين على جودة الخدمات المصرفية .

وقد اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي مستخدمتان استمارة الاستبيان أعدت كأداة لجمع بيانات البحث وتم اعتماد وإعداد (25) استبانة واسترداد (25) وزعت على العاملين الإداريين بالشركة قيد البحث وتم تحليل بيانات البحث واختبار فرضيتها من خلال تطبيق بعض أدوات التحليل الإحصائي الوصفي.

ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها أن العاملين في المصرف يتمتعون بدرجة مرتفعة من تفويض السلطة وأن إدارة المصرف حريصة على تشجيع العاملين على العمل الجماعي والتعاون المتبادل فيما بينهم بشكل يسمح بتبادل الخبرات والمهارات الذي يحقق أفضل جودة.

وقد أوصت بأن تعمل إدارة المصرف على الاستمرار والتعزيز من نشر ثقافة التمكين الإداري.

وبزيادة البرامج التدريبية لتنمية وعي العاملين بمتطلبات وأبعاد التمكين للعمل على زيادة مستوى الأداء.