

أثر تمكين الموظفين على رضا العملاء
"دراسة تطبيقية على موظفي خدمة العملاء في الشركات الخاصة
بمدينة جدة- المملكة العربية السعودية"

إعداد الطالب / احمد جعدار

إشراف

DR/Alaa Ahmed

DR/Sara Faried

DR/Rokaya Salah

منهجية البحث وإجراءاته

منهجية البحث:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي والذي يسمح بجمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة محل الدراسة ووصف النتائج التي تم التوصل إليه وتحليلها وتفسيرها.

أ-مجتمع البحث: يتكون مجتمع البحث من جميع العاملين في مجال خدمة العملاء في الشركات الخاصة العاملة في منطقة عسير. (ول توجد إحصائية دقيقة عن عددهم)

ب-عينة البحث: تتمثل عينة البحث بالعينة الميسرة والبالغ عددها (٨٧) من العاملين في مجال خدمة العملاء في الشركات الخاصة العاملة في منطقة عسير

- توزيع عينة الدراسة حسب خصائص العينة

يوضح الجدول التالي خصائص عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية

جدول رقم (١) خصائص عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية

الخصائص	الفئات	التكرار	النسبة %
النوع	ذكر	61	61%
	انثي	39	39%
العمر	أقل من 30 سنة	12	12%
	من 30 إلى 40 سنة	54	54%
	من 40 إلى 50 سنة	28	28%
	50 سنة فأكثر	6	6%
المنصب الوظيفي	مدير	26	26%
	رئيس قسم	31	31%
	موظف	43	43%
المؤهل الدراسي	ثانوية عامة واقل	18	18%
	بكالوريوس	58	58%
	دراسات عليا	24	24%
الخبرة	أقل من 5 سنوات	19	19%
	من 5 - 10 سنوات	33	33%
	من 10 - 15 سنوات	43	43%
	15 سنة فأكثر	5	5%

تضح من بيانات الجدول رقم (١) الآتي:

أن نسبة الذكور أكثر من الإناث، حيث كانت نسبة الذكور (61 %) مقابل نسبة الإناث (39%)، ويوضح الجدول السابق أن أكثر المبحوثين في عينة الدراسة يتركزون في الفئة العمرية (من 30 إلى 40 سنة)، حيث يمثلوا نسبة (54%) من الإجمالي الكلي، ويأتي عدد المبحوثين في الفئة العمرية (من 40 إلى 50 سنة) في المرتبة الثانية بنسبة (28%) فيما يحتل عدد المبحوثين في الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) المرتبة الثالثة بنسبة (12 %) وتأتي الفئة العمرية (50 سنة فأكثر) في المرتبة الرابعة والاختيرة بنسبة بلغت (6%)

كما يوضح الجدول أعلاه أن العاملين من حملة مؤهل بكالوريوس احتلوا المرتبة الأولى بنسبة (58%) في حين أن العاملين من حملة مؤهل دراسات عليا احتلوا المرتبة الثانية بنسبة 24%، أما العاملين من حملة مؤهل ثانوية عامة واقل احتلوا المرتبة الثالثة والاختيرة بنسبة 18%،

كما يتضح من الجدول السابق رقم (١) أن عدد العاملين الذين يشغلون مركزا (موظف) احتلوا

المرتبة الأولى بنسبة (43%)، فيما احتل العاملون بحسب المركز الوظيفي رئيس قسم المرتبة

الثانية بنسبة (31%)، بينما حتل عدد العاملين المركز الوظيفي مدير المرتبة الثالثة والاختيرة

بنسبة (26%)

كما يتضح من الجدول السابق أن عدد العاملين الذين لديهم سنوات خبرة (من 10 - 15 سنوات)

احتل المرتبة الأولى بنسبة (43%) فيما احتل عدد العاملين الذين لديهم سنوات خبرة (من 5 -

10 سنوات) المرتبة الثانية بنسبة (33%) وفي المرتبة الأخيرة من لديهم خبرة (15 سنة فأكثر) بنسبة

بلغت (5%)

أداة الدراسة

بعد أن تم الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث والاستعانة بالإطار النظري للبحث، قام الباحث بالاستعانة بالاستبيان كأداة الدراسة بهدف التعرف على أثر تمكين الموظفين على رضا العملاء

بناء أداة الدراسة:

تمّ استخدام الاستبيان كأداة للدراسة بهدف التعرف على أثر تمكين الموظفين على رضا العملاء، وقد قام الباحث بإعداد الاستبيان، من خلال مراجعة الأدبيات المتعلقة بهدف الدراسة، وكذلك بعد الاطلاع على الدراسات السابقة ومراجعة أدواتها المتعلقة بموضوع الدراسة الحالية، حيث يتكون الاستبيان من جزأين رئيسيين كما يلي:

الجزء الأول: ويشمل البيانات الأولية لأفراد عينة الدراسة

الجزء الثاني: ويشمل مقاييس الدراسة

أولاً: مقياس التمكين ويتكون من ستة محاور رئيسية كما يلي:

١. محور تفويض الصلاحيات

٢. محور المشاركة في اتخاذ القرارات

٣. محور فرق العمل

٤. محور التدريب والتعليم

٥. محور الاستقلالية

٦. محور الدافعية.

ثانياً: مقياس رضا العملاء

صدق الاستبانة

- الصدق الظاهري

وللتأكد من صدق الاستبانة الظاهري، عرضت الباحث الاستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين للاستفادة من خبراتهم من حيث تحقيق الاستبانة لأهداف الدراسة وسلامة تركيبها، وبعد الأخذ بعين الاعتبار الملاحظات والتعديلات خرجت الاستبانة في صورتها النهائية.

- صدق الاتساق الداخلي:

وللتحقق من صدق بناء الأداة، تم تطبيقها على عينة استطلاعية تتكون من (٣٠) فرداً من مجتمع البحث، ولكن من خارج عينة البحث المستهدفة، وذلك لحساب قيم معاملات ارتباط بيرسون لعلاقة الفقرات بالبعد الذي تنتمي إليه وذلك كما في جدول (١).

جدول رقم (٢): ارتباط فقرات محور " تفويض الصلاحيات " مع الدرجة الكلية للمحور

رقم الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	رقم الفقرة	معامل ارتباط بيرسون
1	.657**	5	.777**
2	.727**	6	.759**
3	.812**	7	.738**
4	.776**	8	.662**

تشير بيانات جدول (٢) إلى أن معاملات الارتباط لمحور تفويض الصلاحيات تراوحت ما بين (.657** - .812**). وهي قيم دالة إحصائياً.

جدول رقم (٣): ارتباط فقرات محور " المشاركة في اتخاذ القرارات " مع الدرجة الكلية للمحور

رقم الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	رقم الفقرة	معامل ارتباط بيرسون
1	.738**	5	.760**
2	.662**	6	.785**
3	.812**	7	.825**
4	.776**	8	.805**

تشير بيانات جدول (٣) إلى أن معاملات الارتباط لمحور المشاركة في اتخاذ القرارات تراوحت ما بين (.662** - .825**). وهي قيم دالة إحصائياً.

جدول رقم (٤): ارتباط فقرات محور " فرق العمل " مع الدرجة الكلية للمحور

رقم الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	رقم الفقرة	معامل ارتباط بيرسون
1	.638**	4	.706**
2	.662**	5	.740**
3	.712**		

تشير بيانات جدول (٤) إلى أن معاملات الارتباط لمحور فرق العمل تراوحت ما بين (.638** - .740**) وهي قيم دالة إحصائية

جدول رقم (٥): ارتباط فقرات محور " التدريب والتعليم " مع الدرجة الكلية للمحور

رقم الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	رقم الفقرة	معامل ارتباط بيرسون
1	.638**	5	.690**
2	.682**	6	.745**
3	.712**	7	.805**
4	.576**	8	.705**

تشير بيانات جدول (٥) إلى أن معاملات الارتباط لمحور المشاركة في اتخاذ القرارات تراوحت ما بين (.576** - .805**) وهي قيم دالة إحصائية

جدول رقم (٦): ارتباط فقرات محور " الاستقلالية " مع الدرجة الكلية للمحور

رقم الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	رقم الفقرة	معامل ارتباط بيرسون
1	.742**	5	.738**
2	.784**	6	.785**
3	.727**	7	.760**
4	.719**		

ملاحظة. ** دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01)

تشير بيانات جدول (٦) إلى أن معاملات الارتباط لمحور الاستقلالية تراوحت ما بين (.719** - .785**) وهي قيم دالة إحصائية.

جدول رقم (٧): ارتباط فقرات محور "الدافعية" مع الدرجة الكلية للمحور

رقم الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	رقم الفقرة	معامل ارتباط بيرسون
1	.678**	6	.585**
2	.632**	7	.845**
3	.742**	8	.735**
4	.636**	9	.764**
5	.650**		

تشير بيانات جدول (٧) إلى أن معاملات الارتباط لمحور الدافعية تراوحت ما بين (.845** - .585**).

وهي قيم دالة إحصائية

جدول رقم (٨): ارتباط فقرات مقياس "رضا العملاء" مع الدرجة الكلية للمقياس

رقم الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	رقم الفقرة	معامل ارتباط بيرسون
1	.533**	10	.704**
2	.688**	11	.657**
3	.569**	12	.696**
4	.574**	13	.708**
5	.647**	14	.821**
6	.657**	15	0.304
7	.602**	16	.646**
8	.676**	17	.729**
9	.749**		

ملاحظة: **دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01)

تشير بيانات جدول (٨) إلى أن معاملات الارتباط لمقياس رضا العملاء تراوحت ما بين (-0.304 - .821**).

وهي قيم دالة إحصائية

ثبات أداة البحث:

استخدم الباحث اختبار الفاكرونباخ لاختبار ثبات الأداة الدراسة، وكانت النتائج كما في الجدول الآتي.

جدول رقم (٩) نتائج قيم معامل الثبات (الفاكرونباخ) لعبارات ومحاور الاستبيان

اسم المحور	قيمة معامل الفاكرونباخ
التمكين الإداري	0.89
رضا العملاء	0.93
جميع فقرات الاستبيان	0.96

يتضح من الجدول (٩) أن جميع عبارات الاستبيان تتمتع باتساق عالي حيث بلغ معامل الفاكرونباخ (0.96)، وهو أكبر من المستوى المعتمد في المقارنة (0.60)، وفيما يخص معامل الثبات لمحاور الاستبيان، فقد حقق نسبة ثبات عالية تجاوزت الحد الأدنى في المقارنة (0.60)، أي أن هناك ثبات في إجابات أفراد العينة تجاه عبارات ومحاور الدراسة.

أساليب التحليل الإحصائي

بناء على طبيعة البحث والأهداف التي سعى إلى تحقيقه، تم تحليل البيانات باستخدام برامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، واستخراج النتائج وفقاً للأساليب الإحصائية التالية

١. معامل الفاكرونباخ لاختبار ثبات عينة الدراسة.

٢. التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات والانحرافات المعيارية.

٣. اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط.

٤. اختبار تحليل الانحدار المتعدد.

عرض النتائج ومناقشتها

التحليل الوصفي لمحاور الدراسة الرئيسة

يوضح الجدول التالي رقم (٤) المتوسطات العامة والانحرافات المعيارية والرتبة والأهمية النسبية لمحاور الدراسة الرئيسة.

جدول رقم (١٠) المتوسطات العامة والانحرافات المعيارية والرتبة والأهمية النسبية لمحاور الاستبيان الرئيسة

رقم البعد	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه	الأهمية النسبية
التمكين الإداري						
١	تفويض الصلاحيات	4.23	0.19	1	موافق	84.6
٢	المشاركة في اتخاذ القرارات	4.19	0.29	2	موافق	83.8
٣	فرق العمل	4.07	0.10	5	موافق	81.4
٤	التدريب والتعليم	4.01	0.21	6	موافق	80.2
٥	الاستقلالية	4.16	0.21	3	موافق	83.2
٦	الدافعية	4.15	0.24	4	موافق	83
	المتوسط العام	4.135				
	الانحراف المعياري	0.08				
رضا العملاء						
	رضا العملاء	3.80	0.16			

١- التحليل الوصفي التمكين الإداري لمتوسطات أبعاد متغير التمكين الإداري

يتضح من الجدول رقم (١٠) أن المتوسط العام لمتغير التمكين الإداري بلغ (4.135) وباتجاه عام موافق

وبانحراف معياري (0.08) لم يتجاوز الواحد الصحيح، مما يدل على تجانس إجابات أفراد العينة تجاه هذا المتغير، ما فيما يخص أبعاد هذا المتغير فنجد أن بُعد تفويض الصلاحيات حصل على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.23) وبانحراف معياري (0.19) وباتجاه موافق فيما احتل

بعد التدريب والتعليم المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (4.01) وانحراف معياري (0.21) باتجاه موافق.

٢- التحليل الوصفي لمتوسطات متغير رضا العملاء

كما يتضح من الجدول رقم (١٠) أن المتوسط العام لمتغير رضا العملاء بلغ (3.80) وباتجاه موافق وانحراف معياري (0.16) لم يتجاوز الواحد الصحيح، مما يدل على تجانس إجابات أفراد العينة تجاه هذا المتغير

ثانياً: اختبار فرضيات الدراسة

قام الباحث في هذا الجزء باختبار فرضيات الدراسة باستخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط، وفيما يلي

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتمكين الإداري ممثل في بُعد تفويض الصالحيات في رضا العملاء عند مستوى معنوية (0.05)

ولاختبار الفرضية قام الباحث باستخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط، وكانت النتائج كالآتي:

جدول رقم (١١) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط للعلاقة بين تفويض الصالحيات ورضا العملاء

المتغير التابع / رضا العملاء									المتغير المستقل
F		معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	اختبار T		الخطأ المعياري	معالم النموذج		
المحسوبة	مستوي الدلالة			مستوي الدلالة	المحسوبة				
0.01	11.450	0.03	0.17	0.00	8.836	.313	2.768	α	ثبات الانحدار
				0.01	3.384	.073	.2460	β	تفويض الصلاحيات

يتضح من الجدول رقم (١١) وجود علاقة ارتباطية طردية ضعيفة بين تفويض الصالحيات ورضا العملاء، وهذا ما أوضحه معامل الارتباط بيرسون، حيث بلغت قيمته (0.17) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) وهو أيضاً ما يؤكد ميل نموذج الانحدار البالغ (2.460)، كما يؤثر تفويض الصالحيات في رضا العملاء بنسبة (3%)، أما ما نسبته (0.97) تعود لعوامل أخرى

غير مدرجة في النموذج وهي ذات دلالة إحصائية وهذا ما أوضحه اختبار (F)، حيث بلغت قيمته (11.450) وبمستوى دلالة إحصائية (0.01)، وهي أقل من المستوى المعتمد في المقارنة

(0.05) وعليه نرفض فرضية العدم التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتبعين الإداري ممثل في بُعد تفويض الصالحيات في رضا العملاء عند مستوى (0.05) ونقبل الفرضية البديلة (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتبعين الإداري ممثل في بُعد تفويض الصالحيات في رضا العملاء عند مستوى معنوية (0.05))

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتبعين الإداري ممثل في بُعد المشاركة في اتخاذ القرارات في رضا العملاء عند مستوى معنوية (0.05)

ولاختبار الفرضية قام الباحث باستخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط، وكانت النتائج كالاتي:

جدول رقم (١٢) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط للعلاقة بين تفويض الصالحيات ورضا العملاء

المتغير التابع / رضا العملاء									المتغير المستقل
F		معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	اختبار T		الخطأ المعياري	معالم النموذج		
مستوي الدلالة	المحسوبة			مستوي الدلالة	المحسوبة				
0.00	44.270	0.10	0.32	0.00	3.870	.364	1.409	α	ثبات الانحدار
				0.00	6.654	.086	.573	β	المشاركة في اتخاذ القرارات

يتضح من الجدول رقم (١٢) وجود علاقة ارتباطية طردية ضعيفة بين المشاركة في اتخاذ القرارات ورضا العملاء، وهذا ما أوضحه معامل الارتباط لبيرسون، حيث بلغت قيمته (0.32)، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)، وهو أيضا ما يؤكد ميل نموذج الانحدار البالغ (573)، كما تؤثر المشاركة في اتخاذ القرارات في رضا العملاء بنسبة (10%) أما ما نسبته (0.90) فتعود لعوامل أخرى غير مدرجة في النموذج وهي ذات دلالة إحصائية، وهذا ما أوضحه اختبار (F)، حيث بلغت قيمته (44.270) وبمستوى دلالة إحصائية (0.00) وهي أقل من

المستوى المعتمد في المقارنة (0.05)، وعليه نرفض فرضية العدم التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتبعين الإداري ممثل في بُعد المشاركة في اتخاذ القرارات في رضا العملاء عند

مستوى (0.05)، ونقبل الفرضية البديلة (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتمكين الإداري ممثل في بُعد المشاركة في اتخاذ القرارات في رضا العملاء عند مستوى معنوية (0.05).

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتمكين الإداري ممثل في بُعد فرق العمل في رضا العملاء عند مستوى معنوية (0.05)

ولاختبار الفرضية قام الباحث باستخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط، وكانت النتائج كالآتي:

جدول رقم (٥) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط للعلاقة بين فرق العمل ورضا العملاء

المتغير التابع / رضا العملاء									المتغير المستقل
F		معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	اختبار T		الخطأ المعياري	معالم النموذج		
المحسوبة	مستوي الدلالة			المحسوبة	مستوي الدلالة				
0.00	194.5	0.33	0.57	0.00	7.25	.182	1.318	α	ثبات الانحدار
				0.00	13.94	.044	0.609	β	فرق العمل

يتضح من الجدول رقم (٧) وجود علاقة ارتباطية طردية متوسطة بين فرق العمل ورضا العملاء، وهذا ما أوضحه معامل الارتباط لبيرسون، حيث بلغت قيمته (0.75)، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)، وهو أيضا ما يؤكد ميل نموذج الانحدار البالغ (0.609)، كما تؤثر فرق العمل في رضا العملاء بنسبة (33%) أما ما نسبته (67%) تعود لعوامل أخرى غير مدرجة في النموذج، وهي ذات دلالة إحصائية، وهذا ما أوضحه اختبار (F)، حيث بلغت قيمته (194.5) وبمستوى دلالة إحصائية (0.00). وهي أقل من المستوى المعتمد في المقارنة (0.05)

وعليه نرفض فرضية العدم التي تنص على أن هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتمكين الإداري ممثل في بُعد فرق العمل في رضا العملاء عند مستوى معنوية ٠,٠٥، ونقبل الفرضية البديلة (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتمكين الإدارة يتمثل في بُعد فرق العمل في رضا العملاء عند مستوى معنوية (0.05)

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتبعين الإداري ممثل في بُعد التدريب والتعليم في رضا العملاء عند مستوى معنوية (0.05)

ولاختبار الفرضية قام الباحث ب استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط، وكانت النتائج كالآتي:

جدول رقم (٨) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط للعلاقة بين بعد التدريب والتعليم ومحور رضا العملاء

المتغير التابع / رضا العملاء									المتغير المستقل
F		معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	اختبار T		الخطأ المعياري	معالم النموذج		
المحسوبة	مستوي الدلالة			المحسوبة	مستوي الدلالة				
0.00	402.045	0.51	0.72	0.00	6.413	.146	.935	α	ثبات الانحدار
				0.00	20.051	.035	.711	β	التدريب والتعليم

يتضح من الجدول رقم (٨) وجود علاقة ارتباطية طردية قوية بين التدريب والتعليم ورضا العملاء، وهذا ما أوضحه معامل الارتباط لبيرسون، حيث بلغت قيمته (0.72)، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)، وهو أيضا ما يؤكد ميل نموذج الانحدار البالغ (0.711)، كما يؤثر التدريب والتعليم في رضا العملاء بنسبة 51% أما ما نسبته (49%) فتعود لعوامل أخرى غير مدرجة في النموذج، وهي ذات دلالة إحصائية وهذا ما أوضحه اختبار (F)،

حيث بلغت قيمته (402.045) وبمستوى دلالة إحصائية (0.00)، وهي أقل من المستوى المعتمد في المقارنة (0.05)،

وعليه نرفض فرضية العدم التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتبعين الإداري ممثل في بُعد التدريب والتعليم في رضا العملاء عند مستوى معنوية (0.05)، ونقبل الفرضية البديلة (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتبعين الإداري ممثل في بُعد التدريب والتعليم في رضا العملاء عند مستوى معنوية (0.05)).

الفرضية الفرعية السادسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتمكين الإداري ممثل في بُعد الدافعية فيرضا العملاء عند مستوى معنوية (0.05) ..

ولاختبار الفرضية قام الباحث ب استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط دار، وكانت النتائج كالآتي:

جدول رقم (١٠) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط للعلاقة بين الدافعية ورضا العملاء

المتغير التابع / رضا العملاء									المتغير المستقل
F		معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	اختبار T		الخطأ المعياري	معالم النموذج		
مستوي الدلالة	المحسوبة			مستوي الدلالة	المحسوبة				
0.00	260.79	0.40	0.63	0.00	4.02	.191	0.767	α	
				0.00	16.14	.045	0.732	β	الدافعية

تضح من الجدول رقم (١٠) وجود علاقة ارتباطية طردية متوسطة بين الدافعية ورضا العملاء، وهذا ما أوضحه معامل الارتباط لبيرسون، حيث بلغت قيمته (0.63)، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)

وهو أيضا ما يؤكد ميل نموذج الانحدار البالغ (0.732)، كما تؤثر الدافعية في رضا العملاء بنسبة (40%) أما ما نسبته (60%) فتعود لعوامل أخرى غير مدرجة في النموذج وهي ذات دلالة إحصائية وهذا ما أوضحه اختبار (F)، حيث بلغت قيمته (260.79) وبمستوى دلالة إحصائية (0.00) وهي أقل من المستوى المعتمد في المقارنة (0.05)

وعليه نرفض فرضية العدم التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتمكين الإداري ممثل في بُعد الدافعية في رضا العملاء عند مستوى معنوية (0.05)، ونقبل الفرضية البديلة (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتمكين الإداري ممثل في بُعد الدافعية في رضا العملاء عند مستوى معنوية (0.05)).

الفرضية الرئيسة للدراسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.5$) بين تطبيق أبعاد التمكين الإداري (تفويض الصالحيات-المشاركة في اتخاذ القرارات-فرق العمل-التدريب والتعليم-الاستقلالية الدافعية) مجتمعة وتحقيق رضا العملاء في الشركات الخاصة العاملة في بمدينة جدة.

ولاختبار الفرضية قام الباحث باستخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة ترتيب الأهمية النسبية لتأثير كل من أبعاد التمكين الإداري ورضا العملاء، وكانت النتائج كالآتي:

المتغير التابع / رضا العملاء									المتغير المستقل
F		معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	اختبار T		الخطأ المعياري	معالم النموذج		
مستوي الدلالة	المحسوبة			مستوي الدلالة	المحسوبة				
0.000	93.69	0.60	0.77	0.000	6.03	.259	1.559	α	ثبات الانحدار
				0.378	-0.88	.081	-0.071	B ₁	تفويض الصلاحيات
				0.688	-.402	.107	-0.043	B ₂	المشاركة في اتخاذ القرارات
				0.001	3.32	.057	0.189	B ₃	فرق العمل
				0.000	9.98	.064	0.643	B ₄	التدريب والتعليم
				0.000	-4.73	.092	-0.434	B ₅	الاستقلالية
				0.000	4.02	.070	0.282	B ₆	الدافعية

يتضح من الجدول رقم (١١) وجود علاقة ارتباطية قوية بين أبعاد التمكين الإداري (تفويض الصالحيات- المشاركة في اتخاذ القرارات-فرق العمل-التدريب والتعليم-الاستقلالية-الدافعية) مجتمعة ورضا العملاء، وهذا ما أوضحه معامل الارتباط لبيرسون، حيث بلغت قيمته (0.77)، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05).

وهو ما تؤكدته معاملات الانحدار لأبعاد التمكين الإداري: (تفويض الصالحيات-المشاركة في اتخاذ القرارات-فرق العمل-التدريب والتعليم-الاستقلالية-الدافعية) والتي بلغت (-0.071 - -0.043 - 0.189 - 0.643 - -0.434 - 0.282) على التوالي وجميعها تؤثر بشكل معنوي على رضا العملاء

باستثناء بُعد تفويض الصالحيات، وبعد المشاركة في اتخاذ القرار، حيث نجد أن بعد التدريب والتعليم يأتي في المرتبة الأولى، يليه في المرتبة الثانية الاستقلالية، أما في المرتبة الثالثة فتأتي الدافعية، أما في المرتبة الرابعة والأخيرة فيأتي بعد فرق العمل وفقا لهذه الدراسة كما تؤثر أبعاد التمكين الإداري (تفويض الصالحيات-المشاركة في اتخاذ القرارات-فرق العمل-التدريب والتعليم-الاستقلالية-الدافعية) مجتمعة على رضا العملاء بنسبة (60%)، أما ما نسبته (40 %) فتعود لعوامل أخرى غير مدرجة في النموذج، وهي ذات دلالة إحصائية وهذا ما أوضحه اختبار (F)، حيث بلغت قيمته (93.691) وبمستوى دلالة إحصائية (0.000)، وهي أقل من المستوى المعتمد في المقارنة (0.05) وعليه فإن جميع أبعاد التمكين الإداري مجتمعة تؤثر في رضا العملاء.

وعليه تم رفض الفرضية الرئيسة وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) بين تطبيق أبعاد التمكين الإداري (تفويض الصالحيات-المشاركة في اتخاذ القرارات-فرق العمل-التدريب والتعليم-الاستقلالية الدافعية) مجتمعة وتحقيق رضا العملاء في الشركات الخاصة العاملة في مدينة جدة

الخلاصة والتوصيات

اولا-الخلاصة

خلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها ما يلي:

هناك مستوى مرتفع لتطبيق التمكين الإداري لدى موظفي خدمة العملاء في الشركات الخاصة في مدينة جدة ، لمتغير التمكين الإداري حيث بلغ المتوسط العام (4.135) وباتجاه عام موافق وبانحراف معياري (0.08)

هناك مستوى عالي لرضا العملاء عن الشركات الخاصة في مدينة جدة من وجهة نظر موظفي خدمة العملاء، حيث بلغ المتوسط العام لمتغير رضا العملاء (3.80)، وباتجاه موافق وبانحراف معياري (0.16)

يتوفر بُعد تفويض الصالحيات لموظفي خدمة العملاء كأحد أبعاد التمكين الإداري في الشركات السعودية الخاصة بمدينة جدة، فقد حصل على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.23) وبانحراف معياري (0.19) ، وباتجاه موافق، فيما جاء بعد التدريب والتعليم في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (4.01) وانحراف معياري (0.21) باتجاه موافق.

وجود علاقة ارتباطية قوية بين أبعاد التمكين الإداري المتمثلة (تفويض الصالحيات-المشاركة في اتخاذ القرارات-فرق العمل-التدريب والتعليم-الاستقلالية-الدافعية) مجتمعة ورضا العملاء، وهذا ما أوضحه معامل الارتباط لبيرسون، حيث بلغت قيمته (0.77) وهي ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (0.05).

تؤثر أبعاد التمكين الإداري المتمثلة (تفويض الصالحيات-المشاركة في اتخاذ القرارات-فرق العمل-التدريب والتعليم-الاستقلالية-الدافعية) مجتمعة على رضا العملاء بنسبة (60%)

جميع أبعاد التمكين الإداري تؤثر بشكل معنوي على رضا العملاء باستثناء بُعد تفويض الصالحيات وبعد المشاركة في اتخاذ القرارات، حيث أن بعد التدريب والتعليم يأتي في المرتبة الأولى، يليه في المرتبة الثانية بعد الاستقلالية، أما في المرتبة الثالثة يأتي الدافعية، أما في المرتبة الرابعة والأخيرة يأتي بعد فرق العمل.

٧-أبعاد التمكين الإداري تؤثر بشكل معنوي في رضا العملاء وذلك حسب الترتيب التالي:

١. يؤثر التدريب والتعليم في رضا العمال بنسبة 51. %
٢. تؤثر الدافعية في رضا العمال بنسبة 40 %
٣. تؤثر فرق العمل في رضا العملاء بنسبة 33 %
٤. تؤثر الاستقلالية في رضا العملاء بنسبة 11 %
٥. تؤثر المشاركة في اتخاذ القرارات في رضا العملاء بنسبة 10 %
٦. يؤثر تفويض الصالحيات في رضا العملاء بنسبة 3 %

ثانيا: التوصيات

يوصي الباحث الشركات الخاصة بمدينة جدة ما يلي:

١. زيادة مستويات تمكين العاملين في خدمة العملاء بشكل أكبر لتحقيق رضا العملاء.
٢. الاهتمام والتركيز على رفع مستوى تفويض الصالحيات لموظفي خدمة العملاء كأحد أبعاد التمكين الإداري وتأثيرها في رضا العملاء.
٣. مشاركة العاملين في خدمة العملاء في اتخاذ القرارات الإدارية كأحد أبعاد التمكين الإداري.
٤. زيادة التأهيل والتدريب والتعليم والدافعية من خلال التحفيز لموظفي خدمة العملاء كأبعاد التمكين الإداري لدى موظفي خدمة العملاء.
٥. الاهتمام بتشكيل لفرق العمل لموظفي خدمة العملاء كأحد أبعاد التمكين الإداري ملا له من أثر كبير في تحقيق رضا العملاء.
٦. العمل على زيادة الاستقلالية لموظفي خدمة العملاء كأحد أبعاد التمكين الإداري العملاء.
٧. تحقيق رضا العاملين من خلال التمكين الإداري في تحقيق رضا العملاء. لتأثيره غير المباشر
٨. إجراء أبحاث مستقبلية تدرس العلاقة بين التمكين الإداري وتحقيق ولاء العاملين