

أثر مهارات التواصل لدى الموظفين على رضا العملاء بمؤسسة البريد السعودي
(سبل) في مكة المكرمة

The Impact of Employees Communication Skills on
Customer Satisfaction at the Saudi Post Institution (SPL)
in Makkah

أسم الطالب

محمد أحمد دوسل

الرقم الجامعي

2021205574

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2024 – الفصل الدراسي الثاني

الإهداء

إلى الناس الذين سطوروا أعماق الكلمات في جدران قلبي، الذين شاركوني رحلة الحياة بكل ما أوتوا من حب وإخلاص وتفاني - أفراد عائلتي الأعزاء.

إلى الأرواح الطاهرة والنفوس الراقية، الذين أضاءوا دربي بنور معرفتهم وحكمتهم - معلمي الأفاضل.

إلى الأيدي التي مدت لي العون والمساندة في أصعب الأوقات، والقلوب التي فتحت لي أبوابها بكل ترحاب - أصدقائي الكرام.

إلى كل شخص قدّم لي الدعم والتشجيع، ولو بكلمة طيبة أو ابتسامة صادقة، في مشواري الدراسي والحياتي.

إلى هؤلاء جميعاً، الذين شكّلوا نسيج حياتي وصنعوا مني الإنسان الذي أنا عليه اليوم، أهديكم هذا العمل بكل امتنان وتقدير لا ينضب.

الشكر والتقدير

أتقدم بخالص الشكر والعرفان إلى الأساتذة الموقرين الذين منحونا من علمهم وخبراتهم الثرية، فقد كانوا دائماً سخاه في توجيهاتهم وإرشاداتهم لطلابهم، متميزين بالتفاني والإخلاص في سبيل نشر المعرفة والعلوم، لقد كانوا قدوة للتميز والاجتهاد في مسيرتنا التعليمية.

كما أتوجه بالشكر الجزيل إلى إدارة الجامعة التي بذلت قصارى جهدها لتوفير كافة السبل والإمكانات اللازمة لإنجاز هذه الدراسة بأعلى درجات الجودة والكفاءة، لقد تخطت الصعوبات وأزالت العقبات من أجل تيسير مهمتي البحثية والعلمية، مما أسهم بشكل كبير في تحقيق هذا الإنجاز.

أشعر بعمق الشكر والتقدير لكل من ساهم في إنجاح هذه الرحلة المعرفية الثرية، فقد كان لكل فرد بصمته الواضحة في إثراء هذا العمل وإضافة قيمة له، أتوجه إليهم جميعاً بخالص الامتنان والعرفان على مساهماتهم القيمة.

هذه الجهود المخلصة والدعم المتواصل كانا بمثابة الشمعة التي أضاءت دربي وأنارت طريق نجاحي، ولهذا أجدد شكري وتقديري العميق لكل من ساهم في هذا الإنجاز.

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....	4
1.1. المقدمة:.....	5
1.2. مشكلة الدراسة.....	7
1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....	7
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....	7
1.3. أهمية الدراسة.....	8
1.3.1. على المستوى النظري:.....	8
1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....	8
1.4. أسئلة الدراسة.....	9
1.5. أهداف الدراسة.....	9
1.6. فرضيات الدراسة.....	10
1.7. نموذج الدراسة.....	10
1.8. منهجية الدراسة.....	11
1.9. الدراسة الميدانية.....	12
1.10. مخطط المشروع المقترح.....	12
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....	13
2.1. المقدمة:.....	14
2.2. المتغير المستقل.....	14
2.3. المتغير التابع.....	14
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....	14
2.5. الخاتمة.....	14
قائمة المراجع.....	15

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

خلق الله عز وجل الإنسان وزوده بالعقل وأكسبه اللغة لكي يتواصل مع بني جنسه، ويبلغ أغراضه ومقاصده، وإن التواصل ضرورة تفترضها تلك الطبيعة الاجتماعية التي تميز الإنسان عن سائر المخلوقات، فهو يتصل بغيره لتلبية حاجياته الإنسانية وبناء العلاقات بين أقرانه مما ينتج عنه تحقيق التكامل والانسجام الاجتماعي. (روينة، ٢٠١٦)

وشهد مفهوم التواصل زيادة كبيرة في أهميته، وذلك بسبب التطور المتزايد في مختلف المؤسسات، فأصبح التواصل عنصرًا أساسيًا وحيويًا تولي له هذه المؤسسات اهتمامًا كبيرًا، باعتباره عملية تفاعل إنساني تسهم في تنمية وتعزيز العلاقات الاجتماعية والتنظيمية، وتقوية روح الانتماء والعمل الجماعي، ونظرًا لهذه الأهمية المتزايدة للتواصل، فإنه يُمكن المؤسسات والهيئات، على اختلاف طبيعتها ومجالات عملها في المجتمع، من الاستمرار والقيام بمهامها والوظائف المنوطة بها على أكمل وجه ممكن. (ماهر، ٢٠١٥)

فقد أصبح التواصل عنصرًا أساسيًا وحيويًا تهتم به المؤسسات المختلفة باعتباره عملية تفاعل إنساني تساعد على تنمية وتمتين العلاقات الاجتماعية والتنظيمية وتقوية روح الجماعة، فقد ازدادت أهميته مع تطور وتعقد هذه المؤسسات، وبفضل الاتصال الفعال تتمكن المؤسسات على اختلاف طبيعتها في المجتمع من الاستمرار والقيام بمهامها على أكمل وجه. (فرحاني وآخرين، ٢٠١٩)

ويعد الاتصال من بين المواضيع التي تلقى اهتمام ومتابعة من طرف العديد من الباحثين في وقت تشهد فيه المنظمات على الدوام تطورات وتغيرات عميقة وواسعة النطاق في مختلف المجالات لاسيما المعرفية والتقنية والإدارية والمعلوماتية في ظل اعتبار المنظمة تمثل نظاما مفتوحا تنمو وتتطور وتتفاعل مع فرص وتحديات البيئة التي تنشط بها، وهذا من أجل ضمان الاستقرار مع الظروف والأوضاع المحيطة والتكيف مع التغيرات التي تحدث، وأدركت أن الاهتمام بالموارد البشري هو مفتاح نجاحها والسبيل الأمثل لتحقيق أهدافها ولعل من أوجه الاهتمام به هو سعي المنظمات إلى الاعتراف بدوره وأهميته وإيجاد إدارة خاصة به وهذا أكسب رضا العملاء أهمية كبيرة من قبل الباحثين في مجالات السلوك التنظيمي. (شريقي، وآخرين، ٢٠١٥)

ويلعب الاتصال الداخلي دورًا محوريًا في تحقيق أهداف المؤسسة والحفاظ على كيانها، وهذا يرجع إلى طبيعة الاتصال الداخلي كتفاعل بشري لا يمكن للفرد الاستغناء عنه، فالتواصل الفعال يخلق الحيوية

والحركية داخل المنظمة، ويمكن أعضائها من التواصل على مختلف المستويات التنظيمية، كما يعد الاتصال الداخلي الوسيلة الأساسية لربط مختلف الأفراد في المؤسسة، وذلك من خلال مجموعة من الوسائل، لا سيما تلك المتعلقة بالعنصر البشري، باعتباره مورد مهم في الإنتاج والتنمية داخل المؤسسة، لذلك، فإن الاهتمام بالعنصر البشري وتحفيزه وتشجيعه وتوفير الظروف المناسبة له للعمل، يعد مكسباً للمنظمة خطوة أولى نحو تحقيق الأهداف المسطرة. (بن داني وآخرين، ٢٠١٩)

كما أظهرت معظم الدراسات أن التواصل يعد أحد أهم مفاتيح النجاح للمنظمات المختلفة، حيث يؤدي التواصل الفعال إلى رفع الروح المعنوية للموظفين، وتحسين العلاقات الاجتماعية بينهم، ويعد رضا العملاء هدفاً رئيسياً تسعى المنظمات إلى تحقيقه، إذ تنطلق الإدارة من القاعدة الأساسية القائلة "اجعل الموظف يعمل برضا وسعادة وكن واثقاً من إنتاجيته ونجاحه". فالموظف الراضي عن عمله ينشر انطباعاتاً إيجابية لدى المتعاملين معه، كما يُعد الرضا الوظيفي مؤشراً على بيئة العمل التي يعيشها الموظف، وكذلك على سلامة سياسات المنظمة، ولذلك فإن المنظمات الناجحة هي تلك التي أدركت أن الاهتمام بالموارد البشرية هو السبيل الأمثل لتحقيق أهدافها، ومن أوجه هذا الاهتمام الاعتراف بدور الموظفين وأهميتهم. (حليمي وآخرين، ٢٠١٨)

وفي ظل التطور المتسارع في عالم الأعمال، أصبحت المنظمات اليوم أكثر إدراكاً لأهمية الاهتمام بالموارد البشري باعتباره المفتاح الأساسي لنجاحها، ومن أبرز مظاهر هذا الاهتمام، قيام المنظمات بالاعتراف بدور الموظفين وأهميتهم داخل المؤسسة، وإنشاء إدارات متخصصة للاهتمام بالموارد البشرية وشؤونهم. كما تسعى هذه المنظمات إلى تعزيز الروابط الإنسانية بين الموظفين، مما يساهم في تحقيق التقارب والتعاون وتشجيع تبادل الأفكار والمشاركة في صنع القرارات، بهدف الوصول إلى الأهداف المؤسسية، ويُعد الاهتمام بالموظفين وتلبية احتياجاتهم الركيزة الأساسية لنجاح المنظمة وتحقيق أهدافها في ظل البيئة التنافسية المعاصرة. (بن داني وآخرين، ٢٠١٩)

وانطلاقاً مما سبق ذكره نلاحظ أن عملية التواصل بين الموظفين والعملاء لها تأثير كبير على رضاهم، لذلك كان من الضروري البحث في هذا الموضوع لتحقيق نتائج إيجابية، ومعرفة العوامل المؤثرة في التواصل الفعال، ومن هنا جاء موضوع الدراسة أثر التواصل لدى الموظفين على رضا العملاء بمؤسسة البريد الإلكتروني (سبل) في مكة المكرمة.

1.2. مشكلة الدراسة

تعاني بعض المؤسسات من مشكلات متعلقة بافتقار بعض الموظفين إلى مهارات التواصل الواضح والفعال مع العملاء، مما قد ينشأ سوء فهم حول المعلومات المقدمة أو المتطلبات المطلوبة، ويؤدي ذلك إلى إحباط العملاء وعدم رضاهم، كما قد لا يتمكن الموظفون الذين يفتقرون إلى مهارات الاستماع الفعال والتعاطف من التعامل بنجاح مع شكاوى وطلبات العملاء، مما ينعكس سلباً على مستوى رضاهم، وتنقسم مشكلة الدراسة إلى فجوة نظرية و فجوة تطبيقية:

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

- افتقار العديد من المؤسسات برامج تدريبية فعالة لتنمية مهارات التواصل لدى موظفيها.
- تركيز المنظمات على الجوانب الفنية للخدمة دون الاهتمام الكافي بالجوانب السلوكية والتفاعلية.
- عدم إدراك المؤسسة بأثر تحسين مهارات التواصل على رضا العملاء من قبل المنظمات.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

- صعوبة قياس مهارات التواصل لدى الموظفين بشكل موضوعي وموثوق.
- غياب المفهوم الشامل الذي يحدد العوامل المؤثرة على تطوير مهارات التواصل لدى الموظفين.
- نقص الدراسات التي تربط بشكل واضح بين مكونات مهارات التواصل (الاستماع، التحدث، التعاطف، إدارة التفاعل) وأبعاد رضا العملاء.

وإشكالية الدراسة هي: ما أثر مهارات التواصل لدى الموظفين على رضا العملاء بالمؤسسة؟

1.3. أهمية الدراسة

إن للتواصل أهمية ودور كبير في المنظمة وذلك من خلال جوانب مختلفة كأهمية في خلق الروابط الإنسانية التي من شأنها الإسهام في تحقيق التقارب والتعاون بين العمال ومن ثم كسب رضاهم في العمل وتحفيزهم على الأداء الجيد الذي يعود بالإيجاب على المؤسسة، وتنقسم الأهمية إلى أهمية نظرية وأهمية تطبيقية:

1.3.1. على المستوى النظري:

- توجيه اهتمام المنظمات نحو الجوانب السلوكية والتفاعلية للخدمة بجانب الجوانب الفنية.
- مساعدة المؤسسات من الناحية العلمية على تصميم برامج تدريبية محددة لتعزيز مهارات التواصل لدى الموظفين بشكل أكثر فاعلية.
- توضيح الروابط المباشرة بين مكونات مهارات التواصل (الاستماع، التحدث، التعاطف، إدارة التفاعل) وأبعاد رضا العملاء.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

- إفادة المؤسسة بالنتائج التي تساعد من رفع مهارات التواصل لدى الموظفين.
- تطوير إطار مفاهيمي شامل يحدد جميع العوامل الرئيسية المؤثرة على تنمية مهارات التواصل الفعالة للموظفين.
- بناء أساليب موثوقة لقياس مهارات التواصل لدى الموظفين، مما يعزز قدرة المنظمات على تقييم الاحتياجات التطويرية.

1.4. أسئلة الدراسة

- ما أثر مهارات التعامل مع الشكاوى والعتب لدى الموظفين في تحسين رضا العملاء؟
- كيف تساهم مهارات الشرح والتوضيح لدى الموظفين في التقليل من المخاوف والشكوك لدى العملاء؟
- ما هي الأساليب والتقنيات التي يمكن أن يستخدمها الموظفون لتحسين مهارات التواصل والتفاعل مع العملاء؟
- كيف يمكن لإدارة المؤسسة تعزيز وتطوير مهارات التواصل لدى الموظفين للوصول إلى رضا العملاء المنشود؟

1.5. أهداف الدراسة

الهدف العام: معرفة أثر مهارات التواصل لدى الموظفين على رضا العملاء.

الأهداف الفرعية:

- تحديد أثر دور مهارات التعامل مع الشكاوى والعتب لدى الموظفين في تحسين رضا العملاء في مؤسسة البريد السعودي سبل بمكة المكرمة.
- تقييم مهارات الشرح والتوضيح لدى الموظفين في التقليل من المخاوف والشكوك، وزيادة رضا العملاء في مؤسسة البريد السعودي سبل بمكة المكرمة.
- تحليل الأساليب والتقنيات التي يمكن ان يستخدمها الموظفون لتحسين مهارات التواصل والتفاعل مع العملاء في مؤسسة البريد السعودي سبل بمكة المكرمة.
- تقييم مدى فاعلية التعزيز والتطوير لمهارات التواصل لدى الموظفين للوصول إلى رضا العملاء المنشود في مؤسسة البريد السعودي سبل بمكة المكرمة.

1.6. فرضيات الدراسة

- H1 :** توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين مهارات التواصل لدى الموظفين على رضا العملاء .
- Ha :** توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين التعامل مع الشكاوى والعتب لدى الموظفين على تحسين رضا العملاء.
- Hb :** توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الشرح والتوضيح لدى الموظفين على التقليل من المخاوف والشكوك وزيادة رضا العملاء.
- Hc :** توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الأساليب والتقنيات التي يستخدمها الموظفون على تحسين مهارات التواصل والتفاعل مع العملاء.
- Hd :** توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين فاعلية التعزيز والتطوير لمهارات التواصل لدى الموظفين على رضا العملاء المنشود.

1.7. نموذج الدراسة

يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات الدراسة وفرضيات الدراسة كما يلي:



1.8. منهجية الدراسة

فلسفة البحث: المنهج الوضعي

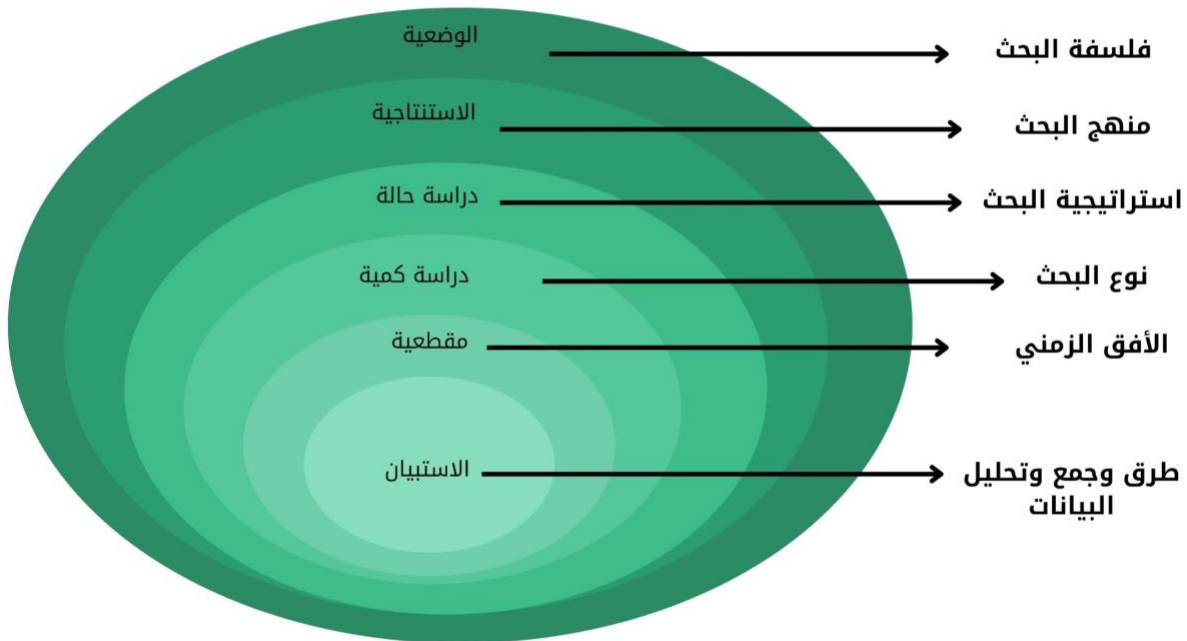
منهج البحث: استنتاجي

استراتيجية البحث: دراسة حالة

نوع البحث: كمية

الأفق الزمني: مقطعية

طرق وجمع وتحليل البيانات: استبيان



ملخص منهجية البحث

المصدر: الطالب

1.9. الدراسة الميدانية

تعتبر دراسة أثر مهارات التواصل لدى الموظفين على رضا العملاء من المواضيع البالغة الأهمية في بيئة الأعمال المعاصرة، فالتواصل الفعال بين الموظفين والعملاء يُعدّ عنصرًا حاسمًا في تحقيق رضا العملاء واستبقائهم، لذا يعمل الطالب على إجراء دراسة ميدانية لاستكشاف هذا الدور والعلاقة بين مهارات التواصل للموظفين ورضا العملاء، وستطبق هذه الدراسة على مؤسسة البريد السعودي سبل في مكة المكرمة.

1.10. مخطط المشروع المقترح

- الفصل الأول: المقدمة
- الفصل الثاني: الإطار النظري
- الفصل الثالث: منهجية البحث
- الفصل الرابع: التحليل الإحصائي
- الفصل الخامس مناقشة النتائج والخاتمة

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

- بن داني وآخرين، ٢٠١٩، أثر الاتصال الداخلي على الرضا الوظيفي لدى العمال.
- حلومي وآخرين، ٢٠١٨، الاتصال الداخلي و الرضا الوظيفي.
- رويضة ٢٠١٦ ، التواصل الأصول و الامتداد.
- شريقي وآخرين، ٢٠١٥، أثر الاتصال الداخلي على الرضا الوظيفي.
- فرحاني وآخرين، ٢٠١٩، الاتصال التربوي و فعاليته العملية.
- ماهر، ٢٠١٥ ، مهارات التواصل و التعاون.