جامعة مدينة السادات

قسم إدارة الأعمال

دور تمكين العاملين في تحسين رضا العملاء

(دراسة تطبيقية علي العاملين في الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت)

د/ عمار فتحي موسي إسماعيل

أستاذ إدارة الأعمال المساعد

ووكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة

كلية التجارة ـ جامعة مدينة السادات

د/ محمد فوزي أمين البردان

مدرس إدارة الأعمال

كلية التجارة ـ جامعة مدينة السادات

أ/ محمد جاسم محمد عبدالله صالح المذن

طالب ماجستير بكلية التجارة جامعة مدينة السادات

الملخص:

يسعي البحث الحالي إلي دراسة الواقع الحالي لتمكين العاملين في الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت، ومستوي رضا العملاء ، وتحديد نوع وقوة العلاقة بين تمكين العاملين ومستوي رضا العملاء ، إلى جانب الدراسة الميدانية لجمع وتحليل البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة، حيث تم إعداد قائمة استقصاء، اشتملت على ثلاثة مجموعات رئيسة تمثلت في تمكين العاملين، رضا العملاء، إلى جانب المتغيرات الديموجرافية لمفردات عينة الدراسة، وقد تم تجميع البيانات الخاصة بالدراسة من (٣١٣) مفردة من العاملين في الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت ، وتم تحليل تلك البيانات باستخدام عدد من المقاييس والاختبارات الإحصائية المناسبة لطبيعة البيانات، وقد أظهرت نتائج البحث أن واقع تمكين العاملين متوسط على المستوى الإجمالي وبالنسبة لكل بعد من أبعاده، ووجد أن مستوى رضا العملاء كان متوسطاً على المستوى الإجمالي وبالنسبة لكل بعد من أبعاده ، وكشفت النتائج أن هناك علاقة طردية ذات دلالة احصائية بين أبعاد تمكين العاملين وأبعاد رضا العملاء ، وتوصل الباحثون إلى مجموعة من التوصيات لتدعيم رضا عملاء الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت من خلال الإهتمام بتمكين العاملين.

الكلمات المفتاحية: تمكين العاملين، رضا العملاء .

Abstract:

The current research seeks to study the current reality to enable employees of the National Fund for the Care and Development of SMEs in Kuwait, the level of customer satisfaction, and determine the type and strength of the relationship between the empowerment of workers and the level of customer satisfaction, in addition to the field study to collect and analyze the data needed to achieve the objectives of the study, where a survey list was prepared, which included three main groups consisting of empowering workers, customer satisfaction, as well as demographic variables for the vocabulary of the sample study, the data for the study were compiled from (313) Single employees of the National Fund for the Care and Development of SMEs in Kuwait, and this data was analyzed using a number of statistical measures and tests appropriate to the nature of the data, the results of the research showed that the reality of empowering workers average at the overall level and for each dimension, and the results revealed that there is a statistically significant expulsion relationship between the dimensions of employee empowerment and the dimensions of customer satisfaction Customer satisfaction, the researchers reached a set of recommendations to strengthen the customer satisfaction of the National Fund for the Care and Development of SMEs in Kuwait by taking care of the empowerment of workers.

Keywords: Empowerment, Customer Satisfaction.

١- مقدمة:

أدى التطور في الفكر الإداري إلى شيوع العديد من المفاهيم كأعاده هندسة العمليات وحلقات الجودة والكفاءة الجوهرية وتمكين العاملين ، ولعل الدافع وراء انتشار مثل هذه المفاهيم الإدارية على ساحة البحث العملي هو التغير الهائل الذي يجتاح بيئة الأعمال الدولية، كذلك التوجه الدائم لكافة الحكومات إلى تطوير وتحسين مستويات رضا العملاء بما ينعكس على جودة مخرجاتها . (Audenaert et al, 2019; Hassan et al, 2019)

ولقد استهدفت دراسة (Kumar &Kumar, 2017) تحليل آثار الاستراتيجيات المختلفة التي اعتمدتها الإدارة العليا لتمكين العاملين، ولقد أكدت الدراسة أن منظمات القرن الحادي والعشرين هي التي تؤمن بإعطاء المزيد من السلطات والصلاحيات للعاملين لإثراء جهودهم وتحقيق دوافع حقيقية للعمل، كما أشارت الدراسة إلى أن المنظمة الممكنة تعمل على استقلالية العاملين بها وإتاحة المعلومات الصحيحة والمشاركة الفردية لتحسين رضا العملاء، حيث يعد ذلك نوعا من استراتيجية تحفيزية تمنح الموظفين شعوراً بالرضا تجاه وظائفهم وتنظيماتهم، لهذا يجب على المديرين التنفيذيين الذين يرغبون في تحقيق التمكين المنظماتهم التأكد من أن الموظفين لديهم المزيج الصحيح من المعلومات والمعرفة والقوة والكفاءة للعمل بحماس أكبر.

ويعد رضا العميل من المفاهيم المهمة في مجال التسويق، حيث أن رضا العملاء في مجال الخدمات أهم منه في مجال السلع المادية، وذلك كون العلاقة بينه وبين كل من النمو وتحقيق الأرباح أقوى في الخدمات منه في السلع المادية (Ueltschy et al. , 2004).

وفي شهر إبريل لعام ٢٠١٣، أصدرت حكومة دولة الكويت قانون رقم ٢٠١٣/٩٨ بخصوص إنشاء صندوق بإسم الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة حيث يهدف هذا القانون لدعم الشباب ومحاربة البطالة وتمكين القطاع الخاص لتحقيق النمو الإقتصادي في دولة الكويت،و الصندوق الوطني هو مؤسسة عامة مستقلة برأس مالي قدره مليارين دينار كويتي، تُطور وتُمول المشاريع الصغيرة والمتوسطة المُجدية والمملوكة من قِبل كويتيين بنسبة تصل إلى ٨٠%من رأس المال(www.nationalfund.gov.kw/ar)، وتتمحور رؤية الصندوق في بناء مجتمع ريادي يُحفّز أصحاب المشاريع على الإبداع ويُحقق فرص التنمية الإقتصادية في دولة الكويت.

ويسعي البحث الحالي الي تحديد دور تمكين العاملين في تحسين رضا عملاء الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة.

٢- الإطار النظري: يشمل الإطار النظري؛ تمكين العاملين وأبعاده، ورضا العملاء وأبعاده، والعلاقة بين تمكين العاملين ورضا العملاء وذلك على النحو التالي:

١/٢-الإطار المفاهيمي لتمكين العاملين:

تمكين العاملين هو مزيد من تفويض السلطات والنفوذ للعاملين ومساهماتهم في اتخاذ القرارات والمشاركة الفعالة في وضع رؤية الإدارة العليا، وذلك من خلال وجود إطار قانوني وقواعد ونظم عمل تدعم الشعور بالأمان الوظيفي لدى العاملين (مراد، ٢٠٢٠) ، كما تم تعريف تمكين العاملين بأنه عملية نقل المسئولية والسلطة ودعوة العاملين لتشارك المعلومات والمعارف بهدف الاسهام في تحليل المواقف وحل المشكلات التنظيمية المعقدة، مما يولد الشعور بالمسئولية لدى العاملين فيما يتعلق بالقرارات والإجراءات المتخذة تجاه موقف معين(ماهر، العربي، ٢٠١٩).

وتتمثل أبعاد تمكين العاملين فيما يلي :(Thomas& Vellthous,1999)

- **حرية الاختيار: ويقصد به درجة الحرية التي يتمتع بها الفرد لاختيار طرق تنفيذ مهام عمله، ويتقارب هذا البعد مع العديد من المفاهيم الإدارية الأخرى مثل المشاركة والحكم الذاتي والسيطرة الذاتية وجميع هذه المفاهيم لها تأثير إيجابي على الرضا الوظيفي والأداء، ودافعية الأفراد للانجاز ، وتخفيض معدلات الغياب ودوران العمل.**
- **الفعالية الذاتية: يقصد بالفعالية الذاتية قدرة الفرد على انجاز مهام عمله استنادا إلى خبراته ومهاراته ومعرفته، ويعتبر هذا البعد من الدعائم الأساسية للتمكين، حيث أن تزويد الفرد بمسئوليات أكبر ووظائف أكثر تعقيدا، لن يعتبره الفرد تمكين إلا إذا كان واثقا من قدرته على النجاح في تحمل تلك المسئوليات والقيام بتلك الوظائف.**
- **الأمان أو المغزى من العمل : ويقصد بالأمان من العمل إدراك الشرد أن المهام التي يؤديها ذات معنى له وقيمة بالنسبة له وللآخرين، ولذلك فإن الفرد عندما يشعر بأن وظيفته ذات معني وقيمة للمنظمة وللمجتمع، بنمو لديه وعي وإدراك بأن وظيفته ذات معنى وقيمة بالنسبة له، ومن ناحية أخرى عندما يشعر الفرد بأن وظيفته غير ذات معنى بالنسبة له ولمن حوله يتولد لدى الفرد الشعور بالاغتراب ، مما يؤدي إلى انخفاض درجة الالتزام والرغبة في المشاركة لديه.**
- **التأثير : يقصد بالتأثير إدراك الفرد بأن له تأثير على القرارات التي يتم اتخاذها والسياسات التي تضعها المنظمة خاصة تلك المتعلقة بعمله، ولا يتأتى هذا الإدراك إذا كان للفرد يؤثر أو يسيطر على أمور قليلة الأهمية في عمله ولكنه يتكون وينمو إذا كان الفرد تأثير في شئون هامة تسهم في تحقيق أهداف المنظمة الأمر الذي يزيد من دافعية الفرد للانجاز ، وهذه الدافعية تنبع من الوظيفة ذاتها .**

هدفت دراسة (الضمور ، ٢٠٠٩) إلى تحديد العوامل المؤثرة في التمكين الإداري لدى المديرين في الوزارات المركزية في الأردن، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها عدم وجود

فروق ذات دلالة إحصائية لدرجة ممارسة المديرين في مراكز الوزارات الأردنية لمفهوم التمكين الإداري تعزى لكل من متغير النوع، العمر سنوات الخبرة ، في حين وجدت فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل الدراسي، وأن متغيرات الدراسة المستقلة " العوامل التنظيمية: الهيكل التنظيمي، النمط الإداري، انسياب المعلومات، مهارة ورغبة المرؤوسين في تحمل مسؤوليات جديدة) تؤثر في المتغير التابع درجة ممارسة مفهوم التمكين الإداري (تعليم العاملين، الدافعية، وضوح الهدف، الملكية، الرغبة في التغيير، نكران الذات ، احترام العاملين.

فيما تناولت دراسة (عريقات ، ٢٠٠٩) دور التمكين في إدارة الأزمات في منظمات الأعمال وبيان الفرق ما بين المنظمة التي تطبق التمكين والمنظمة التي لا تؤمن بالتمكين في إدارة كل منهما للأزمات، وذلك بالتطبيق على قطاع البنوك والشركات المالية الأردنية ، وتسير نتائج الدراسة إلى أن تبني المنظمة لعملية تمكين العاملين لديها من خلال زرع الثقة في نفوسهم بأهمية ما يقومون به من أعمال، ومشاوراتهم، وأخذ رأيهم والاستماع لوجهات نظرهم ، بالإضافة لإلحاقهم ببرامج تدريبية، إلى جانب هيكل تنظيمي مرن يسمح بتفاوض السلطة سوف يساهم في ترسيخ مفهوم التمكين بفاعلية، وأن العاملين الممكنين الذين يتمتعون بالاستقلالية في اتخاذ القرارات يستطيعون تحمل نتائج قراراتهم، وبالتالي فهم مؤهلون لتوقع الأزمات والعقبات والتصدي لها، وكلما كانت عملية التمكين تحظى بالاهتمام البالغ من قبل المنظمة فإن التمكين يأخذ صفة القوة بحيث يتصرف العاملين الممكنين كأن المنظمة مملوكة لهم ، وعند حدوث الأزمات يعملون على تجهيز خطة الطوارئ بهدف تطويق الأزمة والخروج منها بأقل الأضرار.

كما هدفت دراسة (الطعامنة ، يونس ، ٢٠٠١) إلى تحديد العلاقة بين تمكين الأفراد والإبداع وتحديد الأثر الذي يتركه التمكين على الإبداع وكشف معالم البيئة الإبداعية، وقد أسفرت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط عكسية بين التمكين ومعوقات الإبداع، وإن القيادات الإدارية تعمل بصورة متوسطة على تحقيق مبدأ تمكين المرؤوسين من خلال الإيمان بقدراتهم ومشاركتهم في اتخاذ القرارات، ومن معوقات الإبداع تمسك القيادات الإدارية باتخاذ القرارات المضمونة على الرغم من مشاركة المرؤوسين في اتخاذه، وحرصهم على التعامل مع الواقع دون البدء بمحاولات جديدة ، ووجود علاقة ارتباط متوسطة بين التمكين والإبداع.

وتناولت دراسة (Laschinger, et al., 2005) تقييم أثر التمكين الهيكلي للموظفين على تصوراتهم تجاه العدالة التنظيمية وبناء الثقة والاحترام في بيئة العمل وعلاقته بكل من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي ، وقد اختار الباحثون تطبيق تلك الدراسة على عينة عشوائية من الممرضات العاملات في المؤسسات العلاجية (كندا) باعتبار أن وجود بيئة عمل إيجابية في

تلك المؤسسات العلاجية يساهم في ضمان سلامة المرضى وخاصةً في ظل النقص العددي في أصحاب تلك المهنة، وقد أسفرت نتائج الدراسة إلى أن التمكين الهيكلي (الدعم ، اتاحة المعلومات ، الموارد ، السلطة الغير رسمية) له تأثير إيجابي مباشر على العدالة التفاعلية والاحترام والثقة التنظيمية (الصدق ، الكفاءة ، الانفتاح ، القلق ، الموثوقية) ، والتمكين له تأثير مباشر على الثقة في الإدارة من خلال تحقيق العدالة والاحترام، وأن الاحترام له تأثير مباشر على الثقة التنظيمية، والذي بدوره كان له تأثير مباشر على الرضا الوظيفي ، وبدورة أثر تأثير قوي ومباشر على الالتزام التنظيمي، والتمكين الهيكلي له تأثير إيجابي قوي ومباشر على جميع المتغيرات (الاحترام ، الثقة ، الرضا الوظيفي، الالتزام التنظيمي، أي أن المدراء الذين يعملون على تمكين مرؤوسيهم ويساهمون في إحساسهم بالعدالة التنظيمية وتعزيز مشاعر الثقة في الإدارة، وبالتالي التأثير بإيجابية على رضاءهم الوظيفي والذي يؤثر بدوره على التزامهم التنظيمي .

و تناولت دراسة (البشاشة ، ٢٠٠٨) أثر التمكين الإداري في تعزيز الإبداع الإداري التي توصلت إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها ارتفاع أبعاد التمكين الإداري: التحفيز الذاتي ، العمل الجماعي ، التقليد والمحاكاة المميزين، المشاركة، التفويض، تطوير الشخصية على الترتيب، كما أن المتغيرات المتعلقة بالتمكين الإداري ذات أثر هام في الإبداع التنظيمي فيما عدا متغير تطوير الشخصية حيث أظهرت النتائج عدم وجود أثر له.

واستهدفت دراسة (الضلاعين ، ٢٠١٠) تقديم إطار نظري مناسب يوضح مفهوم التمكين الإداري في شركة الاتصالات الأردنية ، التعرف على مستوى التميز التنظيمي وأبعاده في شركة الاتصالات الأردنية ، تحليل العلاقة الارتباطية بين متغير الدراسة المستقل تمكين العاملين) التفويض ، تطوير الشخصية ، المشاركة ، المحاكاة ، تنمية السلوك الإبداعي) وبين المتغير التابع التميز التنظيمي الذي يتضمن التميز في كل من (المرؤوسين ، الهيكل ، القيادة ، الاستراتيجية ، الثقافة) ، التعرف على أثر تمكين العاملين في التميز التنظيمي من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات الأردنية ، وقد أسفرت النتائج عن ارتفاع أبعاد تمكين العاملين، وجاءت على الترتيب تطوير الشخصية، التقليد والمحاكاة، المشاركة، تفويض السلطة، السلوك الإبداعي، وارتفاع أبعاد التميز التنظيمي وجاءت على الترتيب الثقافة، الهيكل التنظيمي ، المرؤوسين، القيادة ، الاستراتيجية ، ووجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة لتمكين العاملين والتميز التنظيمي كمتغير تابع سواء على مستوى البعد الواجد أو البعد الكلي ، ووجود أثر لأبعاد تمكين العاملين الإداري في تفسير الأبعاد التابعة للتميز التنظيمي .

كما هدفت دراسة (فلاق و بن نافلة ، ٢٠١١) التعرف على مدى تأثير التمكين الإداري في إبداع الموظفين، تكونت عينة الدراسة من (٨٢) مفردة من الهيئة الإدارية في شركة مجموعة الاتصالات الأردنية(Orange) ، وقد تم اختبار هذا الأثر باستخدام تحليل الانحدار المتعدد، وتحليل التباين الأحادي ، أشارت النتائج إلى أن مستوى تطبيق التمكين الإداري في مجموعة اتصالات الأردنية جاء متوسطاً ، وقد أرجع ذلك إلى بعض العوامل التي يعاني منها الموظفون بالشركة، مثل: عدم عدالة وموضوعية نظام الترقيات، وضعف المشاركة في صنع القرارات، وتدني الرواتب، وأن الأبعاد المكونة للتمكين الإداري السائدة في الشركة هي على التوالي تفويض السلطة ، التدريب، الاتصال الفعال، تحفيز الموظفين ، ووجد أثر ذو دلالة إحصائية للتمكين الإداري في مستوى الإبداع الإداري الذي يشعر به الموظفون، كما أشارت النتائج أيضا إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات الموظفين نحو مفهوم التمكين الإداري تعزى إلى مدة الخدمة والمسمى الوظيفي .

وتأتي دراسة (Kostopoulos,2019) لتعيد النظر في تأثير تمكين موظفي الخطوط الأمامية على أدائهم، باتباع نهج غير خطي ودمج دور تعقيد الخدمة، من خلال إجراء مسح كمي على ٢٤٠ من موظفي الخطوط الأمامية في مدينتي (لندن، ليدز) في المملكة المتحدة، حيث تشير نتائج الدراسة إلى أن التمكين له تأثير كبير على أدائهم وأن هذا التأثير غير خطي (تربيعي)، وعلى وجه التحديد، تعتبر العلاقة بين التمكين والأداء سلبية بالنسبة للتمكين منخفض المستوى وإيجابية للتمكين عالي المستوى، بالإضافة إلى ذلك تظهر نتائج الدراسة أن طبيعة هذه العلاقة تختلف باختلاف مستويات تعقيد الخدمة. على وجه التحديد، بالنسبة للخدمات منخفضة التعقيد، تم العثور على العلاقة بين التمكين والأداء بشكل تربيعي، بينما بالنسبة للخدمات عالية التعقيد، وجدت العلاقة إيجابية وخطية.

وافترضت دراسة (Han et al,2020) أن نرجسية قادة الفريق والأعضاء يمكن أن تمنع أو تساعد في عملية التمكين عبر المستويات من خلال التأثير على التوزيع المقصود لسلطة اتخاذ القرار والموارد بين قادة الفريق والأعضاء، حيث توصلت الدراسة لنتائج هامة جاء أهمها في: أن مناخ التمكين يرتبط على مستوى المنظمة ارتباطة إيجابية بالقيادة التمكينية لقادة الفرق وذلك عندما يكونون أقل نرجسية، في حين يرتبط تمكين القيادة ارتباطاً إيجابية بأداء المهام الفردية عندما يكون أعضاء الفريق نرجسيين للغاية، لذلك، فإن أن الجمع بين القادة الأقل نرجسية والأعضاء الأكثر نرجسية هو حالة يكون فيها التأثير غير المباشر لمناخ التمكين التنظيمي على أداء المهام الفردية من خلال تمكين القيادة إيجابية، ونتيجة لذلك، يعد

السماح للقوى العاملة التي تتمتع بالاستقلالية في اتخاذ القرارات في مكان العمل أمر ضرورية لتحقيق البيئة التي تؤدي بدورها إلى زيادة الرضا الوظيفي لدى الموظف.

وتتطرق واحدة من أحدث الدراسات (Grass, A. et al, 2020) لأهمية حالات التمكين الديناميكي وتوازناتها المؤقتة من أجل الإجابة على سؤال أساسي وهو: كيف يمكن للعمل بطريقة رشيقة أن يعزز القدرة على التكيف وبالتالي الابتكار؟، حيث تظهر النتائج الأساسية للدراسة أن التمكين ليس حالة ثابتة، بل ينشأ من خلال التفاعلات بين مختلف الجهات الفاعلة. على وجه التحديد، يشارك الفريق وقائده في كل من أنشطة تعزيز التمكين وتقليل التمكين حيث تتأثر هذه الأنشطة أكثر بالسياق المباشر للفريق الرشيق من خلال: التأثيرات الثنائية للعملاء، دعم تفاعلات التمكين وإعاقتها، والبيئة التنظيمية. على هذا النحو، تساهم هذه الدراسة في الكشف عن الدور الديناميكي للتمكين والقدرة على التكيف مع عمليات الابتكار الرشيقة، وهذا ما لا سوف يحدث إلا من خلال تقديم رؤى عملية للإدارة والفرق وأعضاء الفرق حول كيفية تهيئة الظروف لديناميكيات التمكين وبالتالي القدرة على التكيف مع التطور.

٢/٢- الإطار المفاهيمي لرضا العملاء:

رضا العملاء هو ذلك الانطباع الإيجابي، أو السلبي الذي يشعر به عميل ما اتجاه تجربة شراء و/ أو استهلاك، وهو ناتج المقارنة بين توقعات العميل اتجاه منتج ما، وأدائه المدرك عموماً، كما يوجد مدخلين لتعريف رضا العميل هما: رضا العميل المبني على تبادل تجاري محدد، ورضا العميل التراكمي فالأول: يشير إلى تقييم العميل لتجربة ومدى إستجابته وتفاعله تجاه خدمة محددة، أما الرضا التراكمي فهو يشير إلى تقييم العميل العام لتجربة الاستهلاك عبر فترة زمنية(Kotler & Keller, 2012).

وتتمثل أبعاد رضا العملاء فيما يلي (Athanassopoulos et al,2001)

- إجراءات سير المعاملات: ويشمل إنجاز المعاملات في وقت محدد دون تأخير، ووضوح الإجراءات وبساطتها وبعدها عن الروتين.
- كفاءة العاملين وحسن تعاملهم: ويشمل لطف العاملين في تعاملهم مع العملاء، وإستجابتهم لإحتياجاتهم، وتواجدهم دائماً علي رأس أعمالهم، وتنفيذهم المعاملات دون تمييز، وتقيدهم بالمواعيد المحددة لإنجاز الأعمال.
- الخدمات المقدمة من الصندوق: ويشمل فاعلية مكتب خدمة العملاء، وتوفر مواقف سيارات، وملائمة اللوحات الإرشادية الدالة علي مواقع الخدمات ،وتواجد النماذج والوثائق الخاصة بسير المعاملة دائماً، وتوافر المرافق الصحية، وقاعات إنتظار مناسبة وخدمة تصوير وثائق،وكذلك فعالية الإتصال الهاتفي مع الصندوق.

وقامت دراسة (Jakpar et al.,2012) بتقييم رضاء العملاء عن جودة المنتجات المرتفعة والمنخفضة بعد خفض السعر وتقييم رضاء العملاء على أبعاد جودة المنتجات، وتقييم علاقة رضاء العملاء بعناصر جودة المنتجات، وتوصلت الدراسة إلى أن رضاء العملاء عن جودة المنتجات قد تم بعد الخصم الذي يرتكز على ثلاث خصائص وهي: الجودة المدركة، والأداء، والاعتمادية، وتشير نتائج الدراسة إلى أن الجودة المدركة والصورة الذهنية للمنظمة والعلامة التجارية والإعلان ترتبط إيجابيا بمستوى رضاء العملاء عن جودة المنتجات بعد الخصم، وتبين نتائج الدراسة أيضا وجود علاقة بين جودة المنتجات ومستوى رضاء العملاء، تشير نتائج الدراسة إلى أن هناك تفاعل بين رضاء العملاء والنوع الجنس ومستويات جودة المنتجات بعد الخصم.

واستهدفت دراسة (نعامة، ٢٠١٤) إلى تحديد درجة إتاحة المكتبة الجامعية لأهم الخدمات المعلوماتية , التّعرف على درجة توفيرها للعوامل والشروط المشجعة لطلب الخدمة المعلوماتيّة في مجالات: (الناحية العلميّة, الناحية الماديّة, الناحيّة السيكولوجية,سهولة الاستخدام, الخبرة السابقة). ولتحقيق أهداف البحث، استخدم المنهج الوصفي، تمّ بناء استبانة, مؤلفة من (٢٠) بنداً، وطبقت على (٥٤٤) طالباً وطالبة من طلبة جامعة تشرين خلال العام الدّراسيّ ٢٠١٥/٢٠١٦، وبالاعتماد على الأساليب الإحصائيّة المناسبة تمّ التوصل إلى إنّ درجة إتاحة المكتبة الجامعية لخدمات المعلومات هي درجة منخفضة، وإنّ درجة توفير المكتبة الجامعية للعوامل والشروط المؤثرة في طلب الخدمة المعلوماتيّة هي درجة متوسطة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات أفراد عينة البحث حول الخدمات المعلوماتيّة التي تتيحها المكتبة الجامعيّة يعزى لمتغيري النوع و التخصص الدّراسي، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات أفراد عينة البحث حول درجة إتاحة المكتبة الجامعيّة للعوامل المشجعة على طلب الخدمة المعلوماتيّة يعزى لمتغيري النوع و المرحلة الدّراسيّة.

و هدفت دراسة (Shah,2014) إلي اختبار دور وتأثيرات التسويق الداخلي على رضا العاملين والإنتاجية وجودة المنتجات ورضا العملاء وأداء المنشأة، وتوصلت الدراسة إلى تقديم نموذج شامل لتأثير التسويق الداخلي على رضاء العاملين والإنتاجية وجودة الإنتاج ورضاء العملاء والأداء في شركات تصنيع البضائع، وتشير الدراسة إلى أن التسويق الداخلي يمكن تفعيله واختباره من خلال التعرف على ما تنفقه الشركات على العاملين كنسبة مئوية من إيراداتها. وتؤكد الدراسة على أن المديرين يمكنهم استخدام هذا النموذج ككل أو بصورة جزئية لزيادة أداء منشآتهم. على سبيل المثال، تحتاج المنشأة إلى توافر استراتيجيات التسويق الداخلي الملائمة لزيادة رضاء العاملين والحفاظ على العاملين وجذب العاملين الجدد.

واستهدفت دراسة (محمود، ٢٠١٧) استخدام نموذج رضا العميل الأمريكي القياس محددات ونتائج رضا المرضى عن الخدمة الصحية المقدمة بالمستشفيات الخاصة بمحافظة الشرقية، وتشمل المحددات كل من: توقعات المريض، جودة الخدمة الصحية المدركة، والقيمة المدركة، و تضم النتائج كل من الكلمة المنطوقة الإيجابية والسلبية، و قد تمت الدراسة على عينة قوامها ٣٨٤ مفردة و بأستخدام اسلوب الإستقصاء بالمقابلات الشخصية وعبر الأنترنت ثم تفريغ وتحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة واهمها اسلوب تحليل المسار، وتوصلت الدراسة إلى صحة وجودة نموذج الدراسة ولكن بمسارات مختلفة عن مسارات النموذج المقترح حيث لا يوجد تأثير معنوى لرضا المريض على كل من الكلمة المنطوقة الإيجابية والسلبية في حين تؤثر محددات النموذج عليهما باستثناء جودة الخدمة الصحية المدركة حيث كان تأثيرها سلبيا غير دال احصائية على الكلمة المنطوقة السلبية.

وإهتمت دراسة (عبدالحميد، رؤوف،٢٠١٨) بقياس جودة الخدمات المصرفية في مصرف الشمال للتمويل والإستثمارفي محافظة نينوى وتحديد إسهامها في تعزيز قيمة العميل, ويستمد هذا البحث أهميته من خلال إهتمامه بآراء العملاء وإنطباعاتهم عن أبعاد جودة الخدمات إعتماداً على مقياس (SERVQUAL) وتكمن مشكلة البحث في تحديد مستوى جودة الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف المبحوث ومن ثم إلى أي مدى يمكن إعتبار جودة الخدمات المصرفية مدخلاً لتعزيز قيمة العميل في المصرف المبحوث؟ وقد أُجري التحليل الإحصائي لجملة البيانات ذات العلاقة بهذين المتغيرين والتي أُعدت لهذا الغرض وذلك بالإفادة من معاملي الإرتباط والإنحدار،وقد توصل البحث الى جملة من النتائج منها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المصرفية وقيمة العميل.

كما استهدفت دراسة (الجبوري ، ٢٠١٨) إلى التعرف على العلاقة بين جذب العملاء ورضا عملاء الشركة واستكشاف اختلاف أراء عينة الدراسة من عملاء شركتي زين العراق و آسيا سيل حول جذب العملاء ورضا العملاء بناء على المتغيرات الديموغرافية (السن، والنوع، ومستوى الدخل) وقد قام الباحث بصياغة فرضين رئيسيين ومجموعة من التساؤلات حول جوانب الدراسة كافة كما استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لهذا الغرض، واستخدام قائمتين استقصاء كأداة رئيسية لجمع البيانات ويتكون مجتمع الدراسة من (العملاء) للشركتين أعلاه، و توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جذب العملاء ورضا العملاء للشركتين محل الدراسة، وأيضا توصلت الدراسة إلى أن هناك ميلا واضحا لدى العملاء للتأكيد على أن الشركتين محل الدراسة لديهما قصور في دعم ولاء العملاء وتعزيزهم في الشركتين محل الدراسة.

كما فحصت دراسة(بركات، ٢٠١٩) بناء واختبار نموذج لمقدمات ونواتج رضاء العملاء عن البنوك في مصر وتقديم التوصيات التي يمكن أن تساعد على زيادة رضاء العملاء عن البتول. واعتمد الباحث على المنهج الاستقرائي لوضع فروض البحث، كما اعتمد على المنهج الاستنباطي لاختبار صحة تلك الفروض. وقام الباحث بسحب عينة اعتراضية من مجتمع عملاء البنوك موضع الدراسة، وبلغ حجم العينة ٣٨٤ عميلا. وقد بلغ عدد الاستمارات الصالحة للتحليل ٣٣٠ استمارة بمعدل استجابة قدره ٨٥.٩٣ %. واستخدم الباحث تحليل «ألفا كرونباخ» لاختبار الثبات للمقاييس المستخدمة في البحث والتحليل العاملي التأكيدي لاختبار صلاحية المقاييس المستخدمة في البحث، وتحليل المسار الاختبار صلاحية الإطار الفكري المقترح للبحث ككل، وتحليل الانحدار لاختبار معنوية العلاقات بين عوامل البحث. وتوصل البحث إلى أن المحددات الرئيسة لرضاء العملاء عن البنوك هي توجه إدارة الشركة بالسوق وجودة الخدمة المدركة، وأن توابع رضاء العملاء عن البنوك هي ولاء العميل للبنك وشهرة الشركة. وتوصلت الدراسة أيضا إلى أنه توجد علاقة معنوية وطردية بين كل من توجه إدارة الشركة بالسوق وجودة الخدمة المدركة وبين رضاء العميل عن الشركة. وتوصلت الدراسة كذلك إلى أنه توجد علاقة معنوية وطردية بين رضاء العميل عن الشركة وبين ولاء العميل للبنك، وأنه توجد علاقة معنوية وطردية بين كل من توجه إدارة الشركة بالسوق ورضاء العميل عن الشركة وبين شهرة الشركة.

واستهدفت دراسة (قطب ، ٢٠١٩) الكشف عن درجة رضا كلا من الموظفين الإداريين بإدارة حلوان التعليمية، والعملاء من الجمهور المتعاملين معهم (مدرسين، أولياء أمور، موجهين، مديرين). كما تهدف هذه الدارسة الى التعرف عما إذا كانت هناك علاقة دالة بين كلا من الرضا الوظيفي للموظفين الإداريين ورضا العملاء المتعاملين معهم. ومن أهدافها كذلك معرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي ترجع لبعض المتغيرات الديموغرافية (المؤهل الدراسي، المسمى الوظيفي، مدة الخدمة، العمر) أم لا وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي لتحقيق أهداف الدراسة، وأظهرت نتائج الدراسة درجة الرضا الوظيفي، وكذالك رضا العملاء كانت بشكل عام متوسطة، ووجود علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين كلا من الرضا الوظيفي ورضا العملاء ،ووجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي ترجع للمتغيرات الآتية (المؤهل الدراسي ، المسمى الوظيفي، مدة الخدمة) ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي ترجع لمتغير (العمر).

و استهدفت دراسة (عتيق ، الحاج ، ٢٠٢٠) معرفة أثر أبعاد التسويق بالعلاقات على ولاء العملاء بوجود الرضا كمتغير وسيط، دراسة حالة بنك الخليج الجزائر – AGB وكالة سعيدة، الدراسة شملت عينة مقدرة ب ٢٠٠ عميل من عملاء AGB سعيدة، حيث تم معالجة البيانات

باستخدام النمذجة بالمعادلات الهيكلية بالاستعانة ببرنامج .Smart PLS وقد أظهرت النتائج الميدانية وجود أثر موجب لأبعاد التسويق بالعلاقات على الولاء بوجود الرضا متغير وسيط .

وسعت دراسة (الزيادات، العلوان ٢٠٢٠) إلى قياس رضا العملاء عن جودة خدمات المصارف الإسلامية العاملة في الأردن، شمل مجتمع الدراسة جميع المصارف الإسلامية العاملة في الأردن، وعددها أربعة مصارف إسلامية وهي: الشركة الإسلامي الأردني، والشركة العربي الإسلامي الدولي، وبنك الأردن دبي الإسلامي، ومصرف الراجحي، وخلص البحث إلى إن العملاء راضين عن جودة الخدمات التي تقدمها المصارف الإسلامية العاملة في الأردن، وأن تقييم العملاء لجودة الخدمات المصرفية إيجابياً فيما يتعلق بكل بعد من أبعاد جودة الخدمات الخمسة (الدليل المادي، البعد التوكيدي، بعد الاعتمادية، بعد الاستجابة الفورية، بعد التعاطف) .

وسعت دراسة(علي،٢٠٢١) التعرف علي تأثير ممارسات إدارة علاقات العملاء في تحقيق مزايا تنافسية لشركة مصر للطيران وانعكاسها على رضا عملائها وولائهم، وقد أجريت الدراسة على شركة مصر للطيران، واعتمدت الباحثة على عينة عمدية من المسافرين قوامها (٣٠٠) مفردة وفقا لسمة محددة، وهي المتعاملون فقط مع شركة مصر للطيران، وقد استعانت الباحثة باستمارة استبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات وأظهرت النتائج ثبوت فروض الدراسة التي تم اختبارها، والتي تشير إلى وجود علاقة إيجابية بن الممارسات المهنية والاتصالية لإدارة علاقات العملاء ومستوى رضا العملاء بشركة مصر للطيران وولائهم، بالإضافة إلى وجود علاقة إيجابية بين إدراك المزايا التنافسية ودرجة رضا عملاء شركة مصر للطيران وولائهم .

وهدفت دراسة (السبيلي،٢٠٢١) إلى التعرف على العلاقة بين الأخلاقيات التسويقية ورضا العملاء عن الحملات الإعلانية بالتطبيق على شركات صناعة الإلكترونيات في جمهورية مصر العربية، وتم استخدام المنهج التحليلي الوصفي، ولقد تم تصميم أداة القياس هي الاستبيان وتم توزيعها على عينة عشوائية طبقية من العاملين لدى شركات صناعة الإلكترونيات، وتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS لاختبار فروض الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة وأثر إيجابي للأخلاقيات التسويقية على تحسين رضا العملاء عن الحملات الإعلانية، وأوصت الدراسة بضرورة زيادة الاهتمام بتطبيق الأخلاقيات التسويقية لما لها من علاقة وأثر إيجابي للأخلاقيات التسويقية على رضا العملاء عن الحملات الإعلانية.

وإختبرت دراسة (عزيزة،٢٠٢١) دور فاعلية المزيج الترويجي في تحقيق رضا العملاء بشركات خدمات الاتصالات المتنقلة بالمملكة، وتوصل البحث إلى أن فاعلية عناصر المزيج الترويجي التي تستخدمها شركات الاتصالات المتنقلة كانت متوسطة، وتم ترتيبها تنازلياً كالآتي: البيع الشخصي، والإعلان، والتسويق المباشر، والعلاقات العامة، وترويج المبيعات، كما توصل البحث لوجود تأثير

إيجابي ذو دلالة إحصائية لعناصر المزيج الترويجي التي تستخدمها شركات الاتصالات على رضا العملاء، وتم ترتيبها تنازليا وفقا لقوة تأثيرها كما يلي: ترويج المبيعات، والتسويق المباشر، الإعلان، والعلاقات العامة، والبيع الشخصي. كما توصل البحث أيضاً لوجود اختلافات جوهرية بين عملاء الشركات الثلاث فيما يتعلق باستجاباتهم نحو المزيج الترويجي الذي تستخدمه تلك الشركات، وكذلك وجود فروق جوهرية في درجة رضائهم.

٣/٢- العلاقة بين تمكين العاملين ورضا العملاء:

هدفت دراسة (Hashim et al.,2015) إلى استكشاف تأثير جودة الخدمات ورضا العملاء وصورة الشركة على العملاء القيمة المتصورة في القطاع المصرفي في باكستان ووضع نموذج لاظهار العلاقة بين المتغيرات التابعة والمستقلة، وتم استطلاع آراء مفردات الدراسة باستخدام الإستبانة تم استخدام برنامج (SPSS) لإدخال البيانات، وقد بلغ حجم العينة (٢٠٠) استبانه من المدن الخمس الكبرى في باكستان، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين جودة الخدمة ورضا العملاء، وأظهرت الصورة المؤسسية بأن لديها تأثير كبيرة على إدراك قيمة العملاء.

كما هدفت دراسة (علي، ٢٠١٦) التعرف على العلاقة بين رضا العملاء وتحسين جودة المنتجات في شركات صناعة المشروبات الغازية بإقليم كوردستان العراق، وتم استخدام المنهج التحليلي الوصفي، فضلا عن تصميم أداة القياس (الاستبانة) وتوزيعها على عينة عشوائية منتظمة شملت جميع المتعاملين مع تلك الشركات، وتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS لاختبار فرض الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أن أبعاد رضا العملاء لها تأثير معنوي على تحسين جودة المنتجات في شركات صناعة المشروبات الغازية بإقليم كوردستان العراق، وأوصت الدراسة بضرورة العمل على الاهتمام برضا العملاء من أجل تحسين مستوى جودة المنتجات في الشركات محل الدراسة.

وإهتمت دراسة (Anders , 2016) ببحث تأثير ممارسات الجودة الداخلية الرئيسية لمنظمات خدمة المنتج (إدارة الموظفين ، وتوجيه العملية ، وتوجيه العملاء) على رضا العملاء ونتائج الأعمال، باستخدام دراسة استقصائية وطنية للجودة من ٤٨٢ شركة في السويد، توصلت نتائج الدراسة إلي أن ممارسات الجودة الداخلية لمؤسسات المنتجات التي تؤثر على رضا العملاء ونتائج الأعمال بشكل أساسي من خلال توجيه المؤسسة، وأنه بالنسبة المؤسسات الخدمة، يؤثر كل من اتجاه العملاء والعملية بشكل مباشر على العملاء، وإدارة الموظفين لها تأثير مباشر على نتائج الأعمال.

وقد أجرى (Sangeetha,2017) دراسة بعنوان تطوير مقياس جودة الخدمات والرضا ونوايا العملاء في البنوك الاسلامية في الشرق الاوسط، حيث هدفت الدراسة الى قياس جودة الخدمات

ورضا العملاء تجاع البنوك الاسلامية في الشرق الاوسك، حيث تكونت عينة الدراسة من (٣٧٣) مستجيبيا، وتم تحليل البيانات باستخدام التحليل العاملي، وقد بينت نتائج الدراسة بان هناك عدة جوانب لجودة الخدمات المصرفية الاسلامية، حيث تضمن هذه الجوانب الملموسية، والخدمات، ورضا العملاء، والتعاطف، والامان، والتوكيد، والمصداقية، والولاء، وحساسية سعر الخدمة، حيث بينت نتائج الدراسة بان هذه العوامل تؤثر في جودة الخدمات المصرفية الاسلامية وتساعد في بناء الاستراتجيات التسويقية للبنوك الاسلامية.

و هدفت دراسة (مرازقة ،مخلوف ٢٠١٧) التعرف على أهمية جودة الخدمة في تحقيق الرضا لدى العميل، إذ أن ذلك مستوى جودة الخدمة هو الذي يولد شعور الرضا لدى العميل عن الخدمة المدركة. فسيتم في خضم هذه الدراسة تحديد أهم المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمة ورضا العميل مع ذكر الأبعاد والمحددات، كما سيتم أيضا تحليل العلاقة بين هذين المتغيرين، فبالرغم من كون كلاهما يقاس بمطابقة التوقعات مع الادراكات إلا أن هناك عدم اتفاق بين الباحثين حول العلاقة الترابطية التي تجمعهما، حيث تعددت الأفكار والآراء حول كيفية التمييز بين المفهومين وذلك من خلال وجهات نظر مختلفة أبرزها: كيفية تقييم الخدمة، معنى التوقعات، تحديد معنى الرضا ونوعية أبعاد القياس. وبعدها سيتم إلقاء الضوء على أثر جودة الخدمة على رضا العميل من خلال تطبيق فكرة مجال التسامح التي تعبر عن ذلك المدى من مستوى أداء الخدمة الذي يجده العميل مقبولا ومرضيا، والذي يعتمد أساسا على تحديد الفرق بين ثلاث مستويات من التوقعات يتم العميل بناءا عليها بتقييم رضاه عن جودة الخدمة المقدمة.

كما استهدفت دراسة(مصطفي، بومدين،٢٠١٨) التعرف علي التأثيرات المباشرة لجودة الخدمة المدركة برضا العميل، وغير المباشرة بواسطة إسهام قيمة العميل في التأثير علي الرضا، وذلك من خلال نمذجة العلاقة السببية بينها، توصلت الدراسة إلي وجود تأثير مباشر ذو دلالة احصائية لجودة الخدمة المدركة في تحقيق رضا العميل، كما أن هناك تأثير مباشر أيضاً لجودة الخدمة المدركة علي قيمة العميل، ووجود تأثير غير مباشر لجودة الخدمة المدركة علي تحقيق رضا العميل بوجود قيمة العميل كمتغير وسيط .

و استهدفت دراسة (فرج الله ، ٢٠١٩) إلى تحديد أثر القدرات التعلمية التنظيمية في جودة الخدمة من خلال الرضا الوظيفي في شركات الاتصالات العاملة في الأردن، تمثلت القدرات التعلمية التنظيمية ب التجريب، المخاطرة، التفاعل مع البيئة الخارجية، الحوار، والمشاركة في صنع القرار، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركات الاتصالات العاملة في الأردن. وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر للقدرات التعلمية التنظيمية بأبعاده (التجريب، المخاطرة، التفاعل مع البيئة الخارجية، الحوار، والمشاركة في صنع القرار في جودة

الخدمة، ووجود أثر القدرات التعلمية التنظيمية بأبعاده (التجريب، المخاطرة، التفاعل مع البيئة الخارجية، الحوار، والمشاركة في صنع القرار في الرضا الوظيفي، ووجود أثر للرضا الوظيفي في جودة الخدمة، وأخيرا أثر القدرات التعلمية التنظيمية في جودة الخدمة من خلال الرضا الوظيفي في شركات الاتصالات العاملة في الأردن.

وسعت دراسة (لبيب،٢٠٢١) إلي تحليل العلاقة بين جودة الخدمة الصحية ورضاء العملاء بالتطبيق على قطاعي المستشفيات الجامعية والخاصة بمحافظة الفيوم، ولقد توصلت نتائج الدراسة إلى ارتفاع مستوي جودة الخدمة الصحية المقدمة من المستشفيات الخاصة قياساً بمستوي جودة الخدمة الصحية المقدمة من المستشفيات الجامعية، ووجود تأثير معنوي دال إحصائياً للمتغيرات الديموجرافية للعملاء على مستوي إدراكهم لجودة الخدمة الصحية، وأوضحت نتائج الدراسة أيضاً وجود علاقة ارتباط إحصائية بين تحسين جودة الخدمة الصحية وزيادة رضاء العملاء.

وإختبرت دراسة (إسماعيل،٢٠٢١) أثر جودة الخدمة الهاتفية النقالة على رضا الزبون لدى مؤسسة جازي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات بالاعتماد على الاستبيان من خلال الأبعاد الخمسة للجودة وهي (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف) بالإضافة لبعد الاتصال، وتم توزيع الاستمارة على عينة متكونة من ١٥٠ زبون .ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، وجود أثر لجودة الخدمة المقدمة من طرف جازي على رضا العملاء، كما أظهرت النتائج أن جميع أبعاد جودة الخدمة (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، الاتصال) تؤثر على رضا الزبون، وقد كان بعد الملموسية أكثر الأبعاد تأثيراً.

وفحصت دراسة (الإمام،٢٠٢١) تأثير جودة الخدمة الداخلية على رضا العاملين والعملاء، مفترضة وجود تأثير معنوي لجودة الخدمة الداخلية على رضا العاملين والعملاء، مع ازدياد التأثير المعنوي لجودة الخدمة الداخلية على رضا العملاء عند توسيط رضا العاملين وجودة الخدمة الصحية. وتم جمع البيانات من ٣٧٩ مفردة من العاملين، و ٣٨٤ مفردة من المتعاملين، من خلال قوائم الاستقصاء بالمقابلة الشخصية والزيارة الخاطفة، وأظهرت النتائج وجود تأثير معنوي إيجابي مباشر لأبعاد جودة الخدمة الداخلية)التنسيق والتكامل بين الأنشطة، العمل بروح الفريق، بيئة العمل الداخلية (على رضا العاملين)، في حين لم يثبت معنوية تأثير التمكين على رضا العاملين .كما تبين وجود تأثير معنوي مباشر لرضا العاملين على جودة الخدمة، ووجود تأثير معنوي مباشر لجودة الخدمة على رضا العملاء، وأخيراً إزدياد التأثير المعنوي لأبعاد جودة الخدمة الداخلية على رضا العملاء عند توسيط رضا العاملين وجودة الخدمة الصحية.

وهدفت دراسة (عبيد،٢٠٢١) معرفة أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا عملاء الشركة الإسلامي الفلسطيني والتزامهم في مدينة جنين من وجهة نظرهم، وقد أتبعت الدراسة خطوات المنهج الوصفي الارتباطي؛ إذ صاغت من أجل تحقيق أهدافها استبانة على عينة الدراسة التي بلغ حجمها (376) عميلا، فبعد جمع البيانات، وتحليلها، أظهرت النتائج أن درجة توافر أبعاد الخدمات المصرفية الإلكترونية الكلية في الشركة الإسلامي الفلسطيني كانت متوسطة، في حين أظهرت الدراسة أن درجة الرضا لدى العملاء كانت كبيرة، وبينما كشفت الدراسة أن درجة الالتزام لدى العملاء كانت متوسطة، كما بينت الدراسة وجود علاقة خطية موجبة بين درجة توافر أبعاد الخدمات المصرفية الإلكترونية، ورضا العملاء والتزامهم في الشركة الإسلامي الفلسطيني فرع جنين، كما أشارت الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية لنموذج أبعاد الخدمات المصرفية الإلكترونية في رضا والتزام العملاء في الشركة الإسلامي الفلسطيني فرع مدينة جنين، كما تبين أن هناك تأثير لكل بعد من أبعاد نموذج جودة الخدمات المصرفية في رضا العملاء وذلك وفقا للاتي: بعد الأمان، تلاه بعد سهولة الاستخدام، ومن ثم بعد السرية والخصوصية، وأخيرا بعد كفاءة وفعالية الخدمات، في حين أظهرت وجود أثر لكل بعد من أبعاد نموذج الخدمات المصرفية الإلكترونية في التزام العملاء وذلك وفقا للتالي: بعد سهولة الاستخدام، تلاه بعد الأمان، فبعد السرية والخصوصية، وأخيرا بعد كفاءة وفعالية الخدمات.

٣- مشكلة وتساؤلات البحث:

تواجه المشروعات الصغيرة والمتوسطة في الكويت العديد من التحديات منها عدم توافر المناخ الاستثماري الملائم لنمو هذه المشروعات، فالدعم المالي وحده غير كافي لخلق مثل هذا المناخ، وصعوبة القوانين والنظم المرتبطة بالمشروعات الصغيرة والمتوسطة،ونقص المهارات في التسويق وصعوبة مراقبة وتطوير وتحسين الإنتاج، وصعوبة الحصول على التسهيلات الائتمانية والتمويل اللازم من المؤسسات المالية، وضعف التعاون ما بين مراكز الأبحاث والهيئات والمؤسسات ذات الصلة في الاختصاصات والوزارات الأمانة من جهة، وما بين هذه المشروعات، ومن أجل ذلك جاء هذا القانون لمواجهة هذه التحديات والذي ينص على إنشاء الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة.

و يمول الصندوق المشروعات بنسبة لا تزيد على ٨٠% من تكلفة المشروع، ويصدر مجلس الادارة القواعد المنظمة لذلك، ويجوز رهن موجودات المشروع الثابتة والمنقولة ضماناً للقروض التي يحصل عليها من الجهاز المصرفي أو من سائر المؤسسات المالية الاخرى وفقا للتعليمات التي مصدرها البنك المركزي بهذا الشأن.

وتوصل الباحثون من خلال الدراسة الإستطلاعية إلي ما يلي :

- **نقص المعرفة الخاصة لدي العاملين في الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت حول مفهوم وأهمية وأهداف تمكين العاملين.**
- **يساهم التمكين في زيادة قدرة الموظف على التعامل بمستويات عالية المرونة والفهم والتكيف والاستجابة لاحتياجات العملاء ،وهذا يؤدي إلي سرعة الأداء والانجاز وتحسين جودة الخدمة المقدمة .**
- **العملاء الذين يتعاملون مع موظفين يتمتعون بمستويات رضا عالية من التمكين بزيادة درجة الرضا عندهم، ولذلك فهناك علاقة طردية بين رضا العملاء وتمكين العاملين .**
- **يساعد التمكين في عمليات التغيير والتطوير، حيث نجد أن الموظف من الممكن أن يكون عنده رغبة اكثر في التغيير وتجده أقل مقاومة للتغير.**
- **مستوي رضا العملاء عن الخدمات المقدمة من الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت تتراوح ما بين متوسط إلي جيد، ويجب البحث عن وسائل حديثة لتحسين مستوي رضائهم .**

ويمكن التعبير عن مشكلة الدراسة من خلال التساؤلات التالية :

(١)ما واقع تمكين العاملين في الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت ؟

(٢) ما مستوي رضا عملاء الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت ؟

(٣) ما دور تمكين العاملين في تحسين رضا عملاء الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت ؟

٤- أهداف البحث:

يهدف الباحث من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

(١) التعرف على مستوي تمكين العاملين في الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت.

(٢) التعرف على مستوي رضا عملاء الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت.

(٣) تحديد نوع وقوة العلاقة بين تمكين العاملين ورضا عملاء الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت.

٥- فروض البحث:

اعتمد الباحثون في تنمية فروض البحث على البيانات الثانوية متمثلة في الدراسات والبحوث السابقة المنشورة وغير المنشورة، وكذلك الدراسة الاستطلاعية التي تم القيام بها، وفي ضوء ذلك تمت تنمية فرض البحث الرئيسي وذلك على النحو الآتي:

(١) لا توجد علاقة ذات دلاله إحصائية بين تمكين العاملين ورضا عملاء الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت .

٦- منهجية البحث: للحصول على البيانات اللازمة لتحقيق أهداف البحث، اعتمد الباحثون على دراسة مكتبية ودراسة ميدانية، ويمكن توضيح هاتين الدراستين فيما يلي:

- **الدراسة المكتبية: استهدفت الدراسة المكتبية جمع المزيد من البيانات الثانوية المتعلقة بموضوعات البحث، وللحصول على هذه البيانات، اعتمد الباحثون على مصادر متعددة، كان من أهمها: المؤلفات العلمية، والمقالات، والدوريات، والبحوث.**
- **الدراسة الميدانية: استهدفت الدراسة الميدانية جمع وتحليل البيانات الأولية اللازمة للإجابة على تساؤلات البحث، إضافة إلى اختبار صحة أوعدم صحة فروض البحث، ومن ثم تحقيق أهدافه.**

٧- مجتمع وعينة البحث:

يشير مجتمع البحث من وجهة النظر الإحصائية علي أنه" جميع المفردات التي تمثل الظاهرة موضوع البحث، وتشترك في صفة معينة أو أكثر، ومطلوب جمع البيانات حولها" ويتمثل مجتمع الدراسة فى العاملين في الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت ويبلغ عدد العاملين ١٨٩٦موظف.

ونظراً لكبر حجم مجتمع الدراسة ،وارتفاع تكلفة الوصول إلى كل مفرداته ،فقد تم الاعتماد على أسلوب العينات لتجميع البيانات اللازمة للدراسة الميدانية ،وقد تم حساب حجم عينة العاملين بالصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت الحكومية وفقا للمعادلة التالية (عيد ،٢٠١٦):

$$\text{حجم العينة} = \frac{\text{ت}^2 \times \text{ن} \times \text{ف}\,(1 - \text{ف})}{\Delta^2\,\text{ن} + \text{ت}^2\,\text{ن}\,(1 - \text{ف})}$$

حيث:

ت = الدرجة المعيارية المقابلة لدرجة الثقة ٩٥% ، وهي = ١,٩٦ .

Δ = نسبة الخطأ المسموح به والمنتشر علي طرفي التوزيع بمقدار متساوي وهي = ٥%.

ن = حجم المجتمع.

ف = نسبة النجاح في التوزيع، وحيث أن التوزيع طبيعي فإن نسبة النجاح = نسبة الفشل = ٥٠ % .

وباستخدام القانون السابق يتضح أن حجم العينة =

$$\frac{(١,٩٦)^{٢} \times ١٨٩٦ \times ٠,٥ \ (١ - ٠,٥)}{(٠,٠٥)^{٢} \times ١٨٩٦ + (١,٩٦)^{٢} \times ٠,٥ \ (١ - ٠,٥)}$$

= ٣٧٣ مفردة

وتمثل وحدة المعاينة المفردة التى تم توجيه قائمة الاستقصاء إليها نظراً لتوافر الإجابات لديها وقد تمثلت وحدة المعاينة فى العاملين في الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت ،وتم إختيار عينة عشوائية طبقية من المستويات الإدارية المختلفة.

٨- متغيرات البحث والمقاييس المستخدمة:

تناولت الدراسة مجموعة من المتغيرات (متغيرين رئيسيين يضمان ست أبعاد رئيسية)، وتتعلق هذه المتغيرات بإدراك العاملين في الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت محل الدراسة لأبعاد تمكين العاملين، ورضا العملاء ، وذلك على النحو الموضح فيما يلي:

(أ) أبعاد تمكين العاملين: وتضم أربعة متغيرات رئيسية تتمثل فيما يلي:

- حرية الإختيار : وتعكسها العبارات من (١-٦).
- الفعالية الذاتية: وتعكسها العبارات من(٧-١٤).
- المعني أو المغزي من العمل: وتعكسها العبارات من(١٥-١٩) .
- التأثير : وتعكسها العبارات من(٢٠-٢٢) .

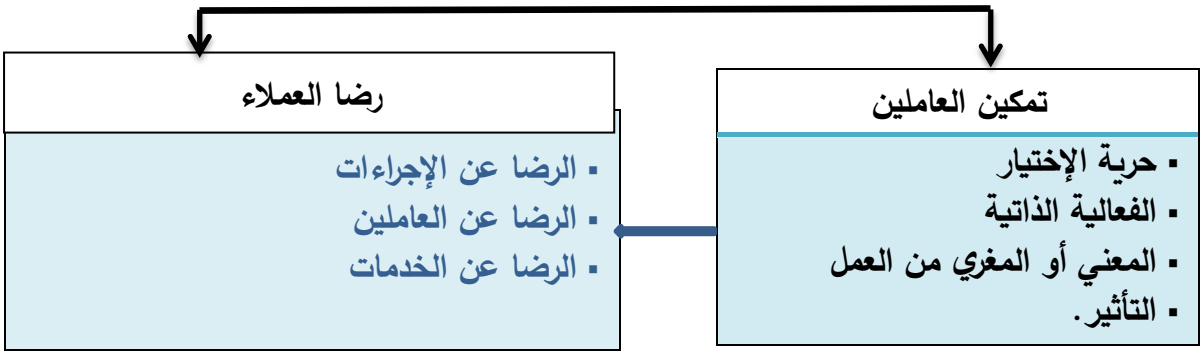
وقد اعتمد الباحثون على مقياس (Hayes,1994) والذي يعكس أبعاد تمكين العاملين الأربعة ، مع إجراء بعض التعديل والحذف والإضافة بما يتناسب مع مجال التطبيق .

(ب) متغيرات رضا العملاء: وتضم ثلاث متغيرات رئيسية تتمثل فيما يلي:

- الرضا عن الإجراءات:وتعكسها العبارات من(١-٦) .
- الرضا عن العاملين: وتعكسها العبارات من (٧-١٢) .
- الرضا عن الخدمات: وتعكسها العبارات من (١٣-١٨) .

ولقياس رضا العملاء اعتمد الباحثون على مقياس (Athanassopoulos et al,2001) والذي يعكس أبعاد رضا العملاء الثلاثة ، مع إجراء بعض التعديل والحذف والإضافة بما يتناسب مع مجال التطبيق .وبناءً على ما سبق، يمكن توضيح نموذج تحليل متغيرات البحث (تمكين العاملين ، رضا العملاء)، من خلال الشكل رقم (١)

شكل رقم (١) نمـوذج البحث



المصدر: من إعداد الباحثون وفقاً للدراسات السابقة.

٩- أساليب تحليل البيانات واختبار فروض البحث:

قام الباحثون باختبار فروض البحث باستخدام عدة اختبارات إحصائية، تتناسب وتتوافق مع أساليب التحليل المستخدمة، وذلك من خلال حزمة البرامج الإحصائية الجاهزة (SPSS).

و يُمكن توضيح أساليب تحليل البيانات المستخدمة في الدراسة من خلال العرض التالي:

(١) أسلوب معامل الارتباط ألفا: تم استخدام أسلوب معامل الارتباط ألفا وذلك بغرض التحقق من درجة الاعتمادية والثبات في المقاييس متعددة المحتوى، ولقد تم اختيار هذا الأسلوب الإحصائي لتركيزه على درجة التناسق الداخلـــي بين المتغيرات التي يتكـون منها المقياس الخاضع للاختبار (إدريس،٢٠١٦)

(٢) أسلوب تحليل الانحدار المتعدد: يعتبر تحليل الانحدار المتعدد من الأساليب الإحصائية التنبؤية حيث يمكن من خلاله التنبؤ بالمتغير التابع على أساس قيم عدد من المتغيرات المستقلة، ولذلك تتمثل الاستخدامات الرئيسية لأساليب تحليل الانحدار المتعدد فيما يأتي: (إدريس،٢٠١٦)

- تفهم نوع العلاقة بين مجموعة من المتغيرات التابعة والمستقلة.
- التحقق من درجة قوة العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة.
- التنبؤ بسلوك المتغير التابع على أساس عدد من المتغيرات المستقلة.
- تحديد الأهمية النسبية للمتغيرات المستقلة في ضوء ما يتمتع به كل منها من قوة تأثير في المتغير التابع.

وتم استخدام أسلوب تحليل الانحدار المتعدد في الدراسة للكشف عما إذا كان هناك علاقة بين تمكين العاملين ورضا عملاء الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت .

واعتمد الباحثون على الاختبارات الإحصائية الآتية:

- **اختبار (ف) F-Test واختبار T-Test المصاحب لأسلوب تحليل الانحدار المتعدد، وذلك بغرض اختبار الفرض الرئيسي الأول والفروض الفرعية .**

١٠- التحقق من مستوى الثبات والصدق في المقاييس:

تمثلت الخطوة الأولى في محاولة تقييم الاعتمادية للمقاييس التي اعتمدت عليها الدراسة الحالية، والهدف من هذه الخطوة يتمثل في الرغبة في تقليل أخطاء القياس العشوائية من ناحية، وزيادة درجة الثبات في المقاييس المستخدمة في الدراسة من ناحية أخرى، ووفقًا للمبادئ العامة الخاصة باختبار المقاييس في البحوث الاجتماعية فقد تقرر استبعاد أي متغير من المتغيرات الخاضعة للاختبار والذي يحصل على معامل ارتباط إجمالي بينه وبين المتغيرات الأخرى في نفس المقياس أقل من ٠,٣٠ (إدريس،٢٠١٦).

وتم تطبيق أسلوب الارتباط ألفا على كل من مقياس تمكين العاملين، رضا العملاء، وذلك بصورة إجمالية للمقياس الواحد ككل ولكل مجموعة متغيرات من المجموعات التي يتكون منها كل مقياس على حدة، وبالنسبة لمقياس تمكين العاملين فقد أظهرت نتائج تحليل الاعتمادية أن معامل ألفا للمقياس ككل يمثل نحو ٠,٨٥٢, وهو مؤشر لدرجة عالية من الاعتمادية، حيث أن الحدود المقبولة لمعامل ألفا يتراوح بين ٠,٦٠ إلى ٠,٨٠ وذلك وفقًا لمستويات الاعتمادية المستخدمة في العلوم الاجتماعية (إدريس ،٢٠١٦).

جدول رقم (١)

تقييم درجة الاتساق الداخلي بين محتويات مقياس تمكين العاملين باستخدام معامل الارتباط ألفا

المتغير	عدد العبارات	معامل ارتباط ألفا
حرية الإختيار	٦	٠,٨٨٨
الفعالية الذاتية	٨	٠,٧٨٤
المعني أو المغزي من العمل	٥	٠,٦٩٦
التأثير	٣	٠,٨٢٨
المقياس الاجمالى	٢٢	٠,٨٥٢

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

ومن خلال الجدول السابق يتضح أن النتيجة المبدئية لتقييم الاعتمادية تعكس أن المقياس الخاضع للاختبار يمكن الاعتماد عليه في قياس تمكين العاملين بالصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت.

أما بالنسبة لمقياس رضا عملاء الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت ، فقد تم تطبيق أسلوب الارتباط ألفا على المقياس وذلك بصورة إجمالية،

ولكل مجموعة متغيرات من المجموعات التي يتكون منها المقياس على حدة، ويمكن توضيح درجة الاتساق الداخلي بين محتويات رضا العملاء باستخدام Alpha Correlation Coefficient وذلك من خلال الجدول الآتي:

جدول رقم (٢)

تقييم درجة الاتساق الداخلي بين محتويات مقياس رضا العملاء باستخدام معامل الارتباط ألفا

المتغير	عدد العبارات	معامل ارتباط ألفا
الرضا عن الإجراءات	٦	٠,٧٠٣
الرضا عن العاملين	٦	٠,٧٧٤
الرضا عن الخدمات	٦	٠,٧٥٤
المقياس الاجمالى	١٨	٠,٩١٨

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

ومن خلال الجدول السابق يتضح أن نتائج تحليل الاعتمادية أظهرت أن معامل ألفا لمقياس رضا العملاء ككل حوالي ٠,٩١٨، وهو مؤشر لدرجة عالية من الاعتمادية، وأن النتيجة المبدئية لتقييم الاعتمادية تعكس أن المقياس الخاضع للاختبار يمكن الاعتماد عليه في رضا عملاء الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت.

١١- نتائج الدراسة الميدانية:

١١/١- التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة الميدانية:

يوضح الباحثون في البداية الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعاملات الإرتباط بين متغيرات الدراسة ، وذلك من خلال الجدول التالي :

تم حساب معامل الارتباط البسيط (بيرسون Pearson) بين متغيرات الدراسة، عدا المتغيرات الديموجرافية، وذلك للتعرف على قوة واتجاه ومعنوية العلاقة بين متغيرات الدراسة، فكلما اقتربت قيمة معامل الارتباط من الواحد الصحيح كلما دل ذلك على قوة الارتباط بين المتغيرين، وتدل الإشارة الموجبة على أن العلاقة طردية وتدل الإشارة السلبية على أن العلاقة عكسية، ويوضح الجدول الآتي مصفوفة معاملات الارتباط بين أبعاد تمكين العاملين وأبعاد رضا العملاء:

جدول رقم (٣)

معاملات الارتباط بين تمكين العاملين ورضا العملاء

الأبعاد	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩
حرية الإختيار	١								
الفعالية الذاتية	٠,٥١**	١							
المعني أو المغزي من العمل	٠,٤١**	٠,٥٠**	١						
التأثير	٠,٤٨**	٠,٤٤**	٠,٤٥**	١					
تمكين العاملين	٠,٥٧**	٠,٦٠**	٠,٣٩**	٠,٣٧**	١				
الرضا عن الإجراءات	٠,٤٨**	٠,٥٣**	٠,٦٢**	٠,٦٠**	٠,٣٨**	١			
الرضا عن العاملين	٠,٥٥**	٠,٤٦**	٠,٣٨**	٠,٤٧**	٠,٥٠**	٠,٥١**	١		
الرضا عن الخدمات	٠,٣٨**	٠,٣٩**	٠,٥٢**	٠,٥٦**	٠,٤٤**	٠,٥٤**	٠,٤٩**	١	
رضا العملاء	٠,٥٦**	٠,٦٠**	٠,٦٢**	٠,٦٦**	٠,٦٤**	٠,٥٥**	٠,٥٨**	٠,٥٧**	١

** دال إحصائياً عند مستوى (٠,٠١)

يلاحظ من الجدول السابق:

١- وجود علاقة ارتباط طردية معنوية بين أبعاد تمكين العاملين، ونجد أن معاملات الارتباط تراوحت بين (٠,٤١)، (٠,٥١) وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ٠,٠١، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بين بُعدي حرية الإختيار و الفعالية الذاتية (٠,٥١) في حين بلغت قيمة معامل الارتباط بين بُعدي حرية الإختيار والمعني أو المغزي من العمل (٠,٤١) ومن جهة أخري تؤكد هذه العلاقة الارتباطية على صدق العبارات في قياس أبعاد تمكين العاملين في الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت محل الدراسة، وأنها مرتبطة حقيقياً غير راجع للصدفة، وأنها متسقة مع الأبعاد الداخلية في تمثيلها.

٢- وجود علاقة ارتباط طردية معنوية بين أبعاد رضا العملاء، ونجد أن معاملات الارتباط تراوحت بين (٠,٣٨)، (٠,٦٢) وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ٠,٠١، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بين بُعدي الرضا عن الإجراءات و الرضا عن العاملين (٠,٥١) في حين بلغت قيمة معامل الارتباط بين بُعدي الرضا عن الإجراءات والرضا عن الخدمات (٠,٥٤) ،ومن جهة أخري تؤكد هذه العلاقة الارتباطية على صدق العبارات في قياس أبعاد رضا عملاء الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت محل الدراسة، وأنها مرتبطة حقيقياً غير راجع للصدفة، وأنها متسقة مع الأبعاد الداخلية في تمثيلها.

٣- يرتبط بُعد حرية الإختيار كأحد أبعاد تمكين العاملين ارتباطاً طردياً ذو دلالة إحصائية مع جميع أبعاد رضا العملاء، حيث بلغت قيمة الارتباط بين بُعد حرية الإختيار وكل من بُعد الرضا عن

الإجراءات (٠,٤٨)، وبُعد الرضا عن العاملين (٠,٥٥)، وبُعد التغيير الرضا عن الخدمات (٠,٣٨).

٤- يرتبط بُعد الفعالية الذاتية كأحد أبعاد تمكين العاملين ارتباطاً طردياً ذو دلالة إحصائية مع جميع أبعاد رضا العملاء، حيث بلغت قيمة الارتباط بين بُعد الفعالية الذاتية وكل من بُعد الرضا عن الإجراءات (٠,٥٣)، بُعد الرضا عن العاملين (٠,٤٦)، وبُعد الرضا عن الخدمات (٠,٣٩).

٥- يرتبط بُعد المعني أو المغزي من العمل كأحد أبعاد تمكين العاملين ارتباطاً طردياً ذو دلالة إحصائية مع جميع أبعاد رضا العملاء، حيث بلغت قيمة الارتباط بين بُعد المعني أو المغزي من العمل وكل من بُعد الرضا عن الإجراءات (٠,٦٢)، بُعد الرضا عن العاملين (٠,٣٨)، وبُعد الرضا عن الخدمات (٠,٥٢).

٦- يرتبط بُعد التأثير كأحد أبعاد تمكين العاملين ارتباطاً طردياً ذو دلالة إحصائية مع جميع أبعاد رضا العملاء، حيث بلغت قيمة الارتباط بين بُعد التأثير وكل من بُعد الرضا عن الإجراءات (٠,٦٠)، بُعد الرضا عن العاملين (٠,٤٧)، وبُعد الرضا عن الخدمات) (٠,٥٦).

وبناءاً على ما سبق، يمكن القول أن تحليل الارتباط يعطي مؤشراً مبدئياً مدي تأثير أبعاد كل من تمكين العاملين على رضا العملاء، إلا أن الحكم بمدي تأثير كل بُعد من أبعاد تمكين العاملين على رضا العملاء متروك لنتائج تحليل الارتباط والانحدار المتعدد.

٢/١١- التحليل الوصفي لتمكين العاملين :

جدول رقم (٤)

التحليل الوصفي لتمكين العاملين

المتغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المقياس العام لتمكين العاملين	٣,٢٨	٠,٥٨
حرية الإختيار	٣,١٢	٠,٦٥
الفعالية الذاتية	٣,٥٦	٠,٧٥
المعني أو المغزي من العمل	٣,٠٩	٠,٦٥
التأثير	٣,٢٥	٠,٥٦

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يتضح لنا من الجدول السابق ما يأتي:

١- التحليل الوصفي لبعد حرية الإختيار:

يعتبر مستوى إدراك العاملين في الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت لحرية الإختيار متوسط نسبياً حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي للمقياس الكلي لتحديد حرية الإختيار ٣,١٢ بانحراف معياري ٠,٦٥

٢- التحليل الوصفي لبعد الفعالية الذاتية:

يعتبر مستوى إدراك العاملين بالصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت للفعالية الذاتية متوسط نسبياً حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي للمقياس الكلي الفعالية الذاتية ٣,٥٦ بانحراف معياري ٠,٧٥

٣- التحليل الوصفي لبعد المعني أو المغزي من العمل :

يعتبر مستوى إدراك العاملين بالصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت للمعني أو المغزي من العمل متوسط نسبياً حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي للمقياس الكلي للمعني أو المغزي من العمل ٣,٠٩ بانحراف معياري ٠,٦٥ .

٤- التحليل الوصفي لبعد التأثير :

يعتبر مستوى إدراك العاملين بالصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت للتأثير متوسط نسبياً حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي للمقياس الكلي للتأثير ٣,٢٥ بانحراف معياري ٠,٥٦ .

٣/١١- التحليل الوصفي لرضا العملاء :

جدول رقم (٥)

التحليل الوصفي لرضا العملاء

المتغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المقياس العام لرضا العملاء	٣,٠٣	٠,٤٩
الرضا عن الإجراءات	٣,٢٢	٠,٥٧
الرضا عن العاملين	٣,٠٦	٠,٨١
الرضا عن الخدمات	٣,٠٣	٠,٦٧

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يتضح لنا من الجدول السابق ما يأتي:

١- التحليل الوصفي لبعد الرضا عن الإجراءات:

يعتبر مستوى إدراك العاملين في الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت للرضا عن الإجراءات متوسط نسبياً حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي للمقياس الكلي لبعد الرضا عن الإجراءات ٣,٢٢ بانحراف معياري ٠,٥٧

٢- التحليل الوصفي لبعد الرضا عن العاملين:

يعتبر مستوى إدراك العاملين بالصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت لبعد الرضا عن العاملين متوسط نسبياً حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي للمقياس الكلي للرضا عن العاملين ٣,٠٦ بانحراف معياري ٠,٨١

٣- التحليل الوصفي لبعد الرضا عن الخدمات:

يعتبر مستوى إدراك العاملين بالصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت للرضا عن الخدمات متوسط نسبياً حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي للمقياس الكلي للرضا عن الخدمات ٣,٠٣ بانحراف معياري ٠,٦٧

٤/١١- نوع ودرجة العلاقة بين أبعاد تمكين العاملين ورضا العملاء :

يناقش هذا الجزء نتائج التحليل الإحصائي الخاص بالإجابة عن السؤال المتعلق بتحديد نوع ودرجة العلاقة بين تمكين العاملين ورضا عملاء الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت محل الدراسة، ولتحقيق ذلك قام الباحثون بتطبيق أسلوب تحليل الارتباط والانحدار المتعدد Multiple Regression Analysis للتحقق من نوع ودرجة هذه العلاقة بين متغيرات تمكين العاملين كمتغيرات مستقلة، ورضا عملاء الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت كمتغير تابع. وكذلك الأهمية النسبية لمتغيرات تمكين العاملين الخاضعة للدراسة في علاقتها برضا العملاء مأخوذة بصورة إجمالية، واختبار صحة الفرض الرئيسي الذي ينص على:

(١)الفرض العدم: لا توجد علاقة ذات دلاله إحصائية بين تمكين العاملين ورضا عملاء الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت.

(٢)الفرض البديل: هناك علاقة ذات دلاله إحصائية بين تمكين العاملين ورضا عملاء الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت.

ويمكن توضيح نتائج تطبيق أسلوب تحليل الانحدار المتعدد كما يلي:

ومن خلال الجدول رقم (٦) يتضح النتائج الآتية:

- **بالنسبة للنموذج ككل، فقد أظهرت نتائج تحليل الانحدار المتعدد أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرات تمكين العاملين وبين رضا عملاء الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت (مأخوذة بصورة إجمالية) وأن هذه العلاقة تمثل٦٥% (وفقاً لمعامل الارتباط المتعدد في النموذج R)، حيث بلغت قيمة R2 (٤٢%)، وبلغت قيمة F المحسوبة (٧٤,٥٢)، وهي معنوية عند مستوي معنوية (٠,٠٠٠).**
- **تم ترتيب المتغيرات من الأعلى إلى الأكثر أهمية للأقل على أساس قيمة معامل الانحدار بيتا: حيث أن المتغير الأكثر تأثيراً هو المعني أو المغزي من العمل وقيمة لمعامل الانحدار تساوي ٠,٣٤٠ وقيمة ت تساوي ٣,٨٦٢ ومعنوية ٠,٠٠٠ أقل من ٠,٠٥ والمركز الثاني حرية الإختيار بقيمة معامل انحدار ٠,٢٩٢ وقيمة ت تساوي ٣,٦٥٢ ومعنوية تساوي ٠,٠٠٠ أقل من ٠,٠٥، والمركز الثالث الفعالية الذاتية بقيمة معامل انحدار ٠,١٨٥**

وقيمة ت تساوي ٣,٣٥١ ومعنوية ٠,٠٠٠ أقل من ٠,٠٥، والمركز الرابع التأثير بقيمة مع معامل إنحدار ٠,١٧٩ وقيمة ت تساوي ٢,٨٥٩ ومعنوية ٠,٠٠٠

جدول رقم (٦)

نوع ودرجة العلاقة بين أبعاد تمكين العاملين ورضا العملاء

(مخرجات تحليل الانحدار المتعدد Multiple Regression Analysis)

تمكين العاملين	رضا العملاء		
	معامل الانحدار Beta	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2
حرية الإختيار	٠,٢٩٢	٠,٥٦	٠,٣١
الفعالية الذاتية	٠,١٨٥	٠,٦٠	٠,٣٦
المعني أو المغزي من العمل	٠,٣٤٠	٠,٦٢	٠,٣٨
التأثير	٠,١٧٩	٠.٦٦	٠,٤٤
معامل الارتباط R	٠,٦٥		
معامل التحديد R^2	٠,٤٢		
قيمة ف (F) المحسوبة	٧٤,٥٢		
قيمة ف (F) الجدولية	٥,٣٢٥		
درجات الحرية	٤-٣٠٨		
مستوي الدلالة الإحصائية	٠,٠٠٠		

- نوع وقوة العلاقة بين تمكين العاملين و رضا العملاء:

(أ) هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تمكين العاملين ورضا عملاء الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت الخاضعة للدراسة وأن هذه العلاقة تمثل ٦٥ % (وفقاً لمعامل الارتباط المتعدد في النموذج R)، وهذه العلاقة طردية حيث كلما زاد اهتمام الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت محل الدراسة بممارسات تمكين العاملين زاد ذلك من رضا العملاء.

(ب) إن تمكين العاملين في الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت محل الدراسة يمكن أن يفسر حوالي ٤٢ % (وفقاً لمعامل التحديد في النموذج R^2) من التباين الكلي في رضا عملاء الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت.

وبناءً على النتائج الواردة بالجدول السابق رقم (٦)، نستنتج أن متغيرات تمكين العاملين تتمتع بعلاقة خطية موجبة ذات دلالة إحصائية فيما بينها وبين رضا عملاء الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت محل الدراسة، وهذا يعني أن الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت يمكنها دعم وتعزيز رضا العملاء من خلال زيادة ممارسات تمكين العاملين من خلال حرية الإختيار، الفعالية الذاتية، المعني أو المغزي من العمل والتأثير .

وفي ضوء ما تقدم، فقد تقرر رفض فرض العدم القائل " لا توجد علاقة ذات دلاله إحصائية بين تمكين العاملين ورضا عملاء الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت، وتم قبول الفرض البديل الذي ينص على: " توجد علاقة ذات دلاله إحصائية بين تمكين العاملين ورضا عملاء الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت ، وذلك بعد أن أظهر نموذج تحليل الانحدار المتعدد أن هناك علاقة جوهرية عند مستوى معنوية ٠,٠١ و ٠,٠٥ وفقاً لاختبار ف F-Test بين متغيرات تمكين العاملين كمتغير مستقل ورضا العملاء كمتغير تابع.

١٢- النتائج والتوصيات:

١٢/١- نتائج البحث: توصل الباحثون من خلال هذا البحث إلى مجموعة من النتائج تتمثل فيما يأتي:

(١)على المستوى الفردي تتمثل العوامل الشخصية التي تسهل عملية التمكين في الوظائف الصعبة التي تحتاج إلى: التحدي، والحماس، والكفاءة، والنضج، واحترام الذات ... إلخ)، ويمكن تعزيز هذه العوامل من خلال التدريب والتطوير حيث تلعب هذه العوامل دورة كبيرة في تعزيز تمكين الموظفين ومشاركتهم.

(٢)أن تمكين الموظفين وحده لا يكفي على الإطلاق لتحقيق ربح متوقع وتحسين الإنتاجية، بل لابد من توافر عوامل أخرى مساعدة ويكون التمكين هو العنصر الدافع لهذه العوامل نحو تحقيق مستويات أفضل سواء فيما يتعلق بالأرباح أو الإنتاجية.

(٣)تمكين الموظفين هو أحد الأساليب الفعالة لزيادة إنتاجية العاملين والاستخدام الأمثل لقدراتهم الفردية والجماعية من أجل تحقيق الأهداف التنظيمية، كما أنه عملية يتم من خلالها التطوير والتأثير والتوسع في قدرات الأفراد والفرق التي ستساعد على التحسين المستمر للأداء .

(٤)رضا العملاء هو أحد العوامل المحركة لتكرار عملية الشراء وتقوية صورة العلامة التجارية، وبالتالي أصبحت محفظة العملاء الحاليين هي عامل رئيسي في الأداء.

(٥)تمر عملية الإهتمام بالعملاء بمجموعة من المراحل هي دراسة إحتياجات العملاء لتلبيه هذه الإحتياجات، وتصميم الخدمة حسب المواصفات التي يحتاجها العميل، وتنويع الخدمات لتلبية أذواق وإحتياجات العميل، وإقناع العميل بالخدمة المتوفرة أو المتاحة، وتحقيق رضا العملاء.

(٦)تسعي كافة المنظمات إلي توطيد العلاقة مع العملاء والمحافظة علي هذه العلاقة كي تحقق تلك المنظمات أهدافها وتعزز من قدرتها التنافسية في السوق ، وتتعدد الأساليب التي تستخدمها المنظمات للإبقاء علي عميل راضي عنها ومنها المعاملة الممتازة، السعر المناسب، المنتج أو الخدمة الممتازة، الوفاء بالوعود والشفافية في التعامل، وعدم تأخير حل مشكلات العملاء.

(٧)المتوسط الحسابي للمقياس لتمكين العاملين قد بلغ (٣,٢٨) بانحراف معياري (٠,٥٨٢) ومعامل إختلاف(١٨,٤١) ، وهذا يعني أن مستوي شعور العاملين بالصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت محل الدراسة جائت بدرجة متوسطة, وانه يوجد إتفاق وتجانس بين آراء عينة الدراسة نحو الموافقة على مقياس تمكين العاملين بنسبة ٨١,٥٩.

(٨)متوسطات أبعاد رضا العملاء قد تراوحت بين(٢,٨٠) كحد أدنى و(٣,٢٢) كحد أقصى وقد إحتل بُعد الرضا عن الإجراءات المرتبة الأولي بمتوسط (٣,٢٢) وانحراف معياري (٠,٥٧٦) ومعامل إختلاف(١٧,٨٨)، بينما إحتل بُعد الرضا عن الخدمات المرتبة الأخيرة بمتوسط (٣,٠٣) وإنحراف معيارى(٠,٦٧١) ومعامل إختلاف (٢٢,١٤) .

(٩)وجود علاقة إرتباط بين أبعاد جودة الخدمة المقدمة ورضا العملاء، حيث بلغت العلاقة بين الملموسية ورضا العملاء (٠,٤٨٨)، في حين بلغت العلاقة بين الإعتمادية ورضا العملاء(٠,٤٢٣)، كما بلغت العلاقة بين الإستجابة ورضا العملاء (٠,٧٨٩)، كما بلغت العلاقة بين الأمان ورضا العملاء (٠,٥٠٠)، كما بلغت العلاقة بين التعاطف ورضا العملاء (٠,٥٦٥).

(١٠) وجود علاقة إرتباط بين تمكين العاملين ورضا العملاء، حيث بلغت العلاقة (٠,٦٢٢).

(١١) هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرات تمكين العاملين وبين رضا عملاء الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت (مأخوذة بصورة إجمالية) وأن هذه العلاقة تمثل٦٥% (وفقاً لمعامل الارتباط المتعدد في النموذج R)، حيث بلغت قيمة R2 (٤٢%)، وبلغت قيمة F المحسوبة (٧٤,٥٢)، وهي معنوية عند مستوي معنوية (٠,٠٠٠).

(١٢) ترتيب المتغيرات من الأعلى إلى الأكثر أهمية للأقل على أساس قيمة معامل الانحدار بيتا: حيث أن المتغير الأكثر تأثيراً هو المعني أو المغزي من العمل وقيمة لمعامل الانحدار تساوي ٠,٣٤٠ وقيمة ت تساوي ٣,٨٦٢ ومعنوية ٠,٠٠٠ أقل من ٠,٠٥ والمركز الثاني حرية الإختيار بقيمة معامل انحدار ٠,٢٩٢ وقيمة ت تساوي ٣,٦٥٢ ومعنوية تساوي ٠,٠٠٠ أقل من ٠,٠٥، والمركز الثالث الفعالية الذاتية بقيمة معامل انحدار ٠,١٨٥ وقيمة ت تساوي ٣,٣٥١ ومعنوية ٠,٠٠٠ أقل من ٠,٠٥، والمركز الرابع التأثير بقيمة مع معامل إنحدار ٠,١٧٩ وقيمة ت تساوي ٢,٨٥٩ ومعنوية ٠,٠٠٠

(١٣) إن تمكين العاملين في الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت محل الدراسة يمكن أن يفسر حوالي ٤٢ % (وفقاً لمعامل التحديد في النموذج R^2) من التباين الكلي في رضا عملاء الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت.

٢/١٢- توصيات البحث:

في ضوء النتائج السابقة أمكن للباحثون التوصل إلي مجموعة من التوصيات والتي تتمثل فيما يلي:

(١)ضرورة العمل على تنمية الوعي والمعرفة بمفهوم التمكين لدى العاملين : يجب التأكيد على عوامل التمكين الثمانية والتي تتمثل فى : وضوح الغرض ، و الأخلاقيات ، والعدالة والإنصاف ، والاعتراف والتقدير،والعمل الجماعي و المشاركة ،و الاتصالات الفعالة ، والبيئة الصحية. وذلك عن طريق :

- تبنى المناخ الفكري الذي يسمح بزيادة المعارف وتنميتها ونشر ثقافة التمكين بين العاملين .
- توفير المراجع والبحوث ونتائج تطبيقات تجارب التمكين والتي وضح المزايا والفوائد المترتبة على ممارسته ، والمعوقات التي تحد من تطبيقه وكيف يمكن مواجهتها .
- السعي لبناء الشخصية الإدارية الناضجة للأفراد التي تقوم على الصدق والثقة فى النفس والآخرين وتكتسب أسس التحدث والإنصات وتقدير الآخرين وامكاناتهم .
- تغيير المفاهيم السلبية التي يعتنقها الأفراد وخاصة فى القطاع الحكومي والتي تعتمد على الخوف والرهبة من المسئولية ومحاولة تجنبها ، وعدم الثقة فى الآخرين وقدراتهم ، وانتظار تلقى الأوامر والتعليمات ، والاستعاضة عن كل ذلك بمفاهيم إيجابية كالثقة ، والتحدي ، والمبادأة ، والابتكار ، والمشاركة ، وتحمل المسئولية ، والجماعية وفرق العمل ، والسماح للمرؤوسين بالمشاركة .

- تشجيع المديرين على السماح للمرؤوسين بالمشاركة فى اتخاذ القرارات بما ينمى لديهم الشعور بالمسئولية والالتزام عن النتائج .

(٢) ضرورة الاهتمام بتنمية مهارات وقدرات العاملين لممارسة وتطبيق التمكين ، وهذا يتطلب :

- ترك تفصيلات الأمور للعاملين للتصرف حيالها، بعد صياغة القادة للرؤية والرسالة وبناء القيم الرئيسية للمنظمة، و تنمية عوامل الثقة والتقدير، والالتزام والانتماء لدى العاملين.
- توفير المكافأة المناسبة للعاملين، فيجب أن يحصل العاملين على الدخل والمكانة الضرورية والكافية، حتي يتاح لهم القيام بواجباتهم الأساسية .
- إتاحة المعلومات الضرورية بما يمكن العاملين من اتخاذ القرارات الفعالة، مع الأخذ في الاعتبار أنهم يمتلكون المعلومات الحديثة عن المجتمع المحيط وظروفه إلى جانب معلوماتهم عن المنظمة وأهدافها.
- الثقة في إخلاص العاملين وحماسهم للعمل، فيجب أن يشعر العاملين أنهم محل ثقة، وأن ارتكاب الأخطاء ممكن في حالات معينة
- الاهتمام ببرامج التدريب المستمر لتدعيم مهارات التمكين وقياس مردوده بشكل دوري للوقوف على أثره على الممارسات العملية .
- زيادة الفرصة أمام العاملين للتعلم والتقدم الوظيفي والشعور بالمكانة والتقدير مما يؤيد ظهور التحسين المستمر لأنشطة المنظمة.
- الاستفادة من تجارب التمكين فى بعض الوحدات الإدارية بالمنظمة لخدمة الوحدات والمستويات الأخرى ، وإحداث التغييرات الإيجابية بشكل مستمر ومتكامل .
- تدريب المسئولين على المناهج والأساليب المدعمة للتمكين ومنها فرق العمل القوية، والمشاركة، وتنمية مهارات حل المشكلات بالشكل الإبداعي ، وتحقيق التعاون والتنسيق ، والإدارة بالمكاشفة والمصارحة ، والإدارة بالسيناريوهات .

(٣) الاهتمام بتنمية وتدعيم الاتجاهات الإيجابية فى الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت نحو تمكين العاملين وهذا يتطلب :

- تهيئة المناخ التنظيمي الصحي للعمل بالمنظمة حيث يشعر الأفراد بالاطمئنان والعمل بحرية ، مما يزيد من تفاعلهم وإبداعهم فى العمل .
- تفعيل سياسة الإدارة بالمكاشفة والمشاركة بما يمكن من الوقوف على الحقائق بشكل مستمر ومعالجتها أولا بأول والتعرف على جميع الآراء والأفكار.
- تنمية الإحساس بالالتزام والرقابة الذاتية وتقليل عمليات الرقابة الخارجية بما يمكن من تحسين الجودة وزيادة الإنتاجية مع تقليل التكلفة .

- التأكيد على تقبل المسئولية بشكل إيجابي من قبل العاملين ومنحهم السلطة الكافية مع توفير التحفيز المادي والمعنوي والسعي لتحقيق الرضاء الوظيفي لهم .

(٤) تبنى القيادات التنظيمية السياسات التدريبية وتحفيز مرؤوسيهم على الالتحاق بها ، لصقل خبراتهم وقدراتهم ومهاراتهم بما يساهم في زيادة ثقتهم بأنفسهم وقدراتهم على تحمل مسئولياتهم عند اتخاذ القرارات.

(٥) ضرورة أن تعمل القيادات التنظيمية على تفويض صلاحياتها بقدر أكبر المرؤوسين لزيادة شعورهم بالمشاركة في صنع السياسات وإدارة العمل.

(٦) ضرورة أن تعمل القيادات التنظيمية عند تفويض صلاحياتها للمرؤوسين إعطائهم حرية التصرف وفق الصلاحيات الممنوحة لهم وترك حرية التصرف في النشاطات الخاصة بالمهمات التي يمارسونها ، فيعد ذلك الأكثر أهمية في تمكين العاملين.

(٧) العمل على إنشاء قاعدة للمعلومات توفر للمرؤوسين المعلومات التي يحتاجونها لتنفيذ مهامهم الوظيفية ، وأن تعمل القيادات التنظيمية على توفير المعلومات للمرؤوسين بصورة مباشرة ، حيث أن بناء منظمة متمكنة يكمن في إتاحة المعلومات عن أهداف المنظمة واستراتيجياتها

(٨) ضرورة توفير مناخ تنظيمي يشجع على تقبل مفهوم التمكين وفي هذا الصدد تقترح عقد لقاءات بصفة دورية بين القيادات التنظيمية ومرؤوسيها لتعزيز السلوكيات الإيجابية ، ومناقشة السلوكيات السلبية ، والمشاركة في وضع الحلول القابلة للتطبيق للقضاء عليها بصورة نهائية ، وتحقيق التكاملية والتوازن المطلوب بين إدراك القيادات بأهمية تطبيق مفهوم التمكين والواقع الفعلي لمستوى مقوماته في بيئة العمل.

١٣- بحوث مستقبلية مقترحة:

على الرغم من أن الدراسة الحالية حاولت دراسة العلاقة بين تمكين العاملين ورضا عملاء الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت محل الدراسة، إلا أن نطاق هذه الدراسة والأساليب المستخدمة فيها والنتائج التى توصلت إليها تشير إلى وجود مجالات لدراسات أخرى مستقبلية، ومن بين هذه المجالات البحثية ما يأتى:

- دور ريادة الأعمال التنظيمية في تحقيق التميز المؤسسي .
- دور ريادة الأعمال التنظيمية في تحقيق التنمية المستدامة.
- دراسة متطلبات تمكين العاملين والعوامل المؤثرة فيه ومبادئه ، بما يسمح بتنمية نموذج أو أسلوب واضح ومحدد للتمكين فى البيئة العربية.
- دراسة العلاقة بين تمكين العاملين وأبعاد الشخصية الإدارية المصرية.
- دراسة تحليلية للعلاقة بين تمكين العاملين والإنتاجية .

١٤- المراجع:

أولاً : المراجع العربية:

(١) إدريس، ثابت عبد الرحمن(٢٠١٦) ،" بحوث التسويق ، أساسيات القياس والتحليل واختبار الفروض" ، الدار الجامعية ، الإسكندرية.

(٢) الإمام، محمود أحمد، إيمان صالح حسن عبدالفتاح، و فتحية حسن عبدالوهاب هريدى(٢٠٢١)، "أثر جودة الخدمة الداخلية في تحقيق رضا العاملين والعملاء في المستشفيات الحكومية بمحافظة الدقهلية." مجلة البحوث المالية والتجارية: جامعة بورسعيد – كلية التجارة ع٤ (٢٠٢١): ٣٥٧ – ٣٧٩.

(٣) عيد، أيمن عادل ، (٢٠١٦) البحث العلمي: مدخل تطبيقي، الطبعة الأولي، دار عبيد للنشر والتوزيع والطباعة، طنطا.

(٤) البشايشه ، سامر عبد المجيد (٢٠٠٨) ، أثر التمكين الإداري في تعزيز الإبداع التنظيمي لدى العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة ، المجلة العربية للعلوم الإدارية ، م١٥ع٢

(٥) البشايشه ، سامر عبد المجيد (٢٠٠٨) ، أثر التمكين الإداري في تعزيز الإبداع التنظيمي لدى العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة ، المجلة العربية للعلوم الإدارية ، م١٥ع٢

(٦) بن مهيريس، محمد، و عبدالعليم التاوتي(٢٠٢١)، "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جودة الخدمة: دراسة على عينة من عملاء موبيليس." مجلة دراسات العدد الاقتصادي: جامعة عمار ثليجي الأغواط – كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير مج١٢, ع١ (٢٠٢١): ٦٠١ – ٦١٧.

(٧) الجعبري ، دعاء عبد العزيز (٢٠١٠) ، واقع تمكين العاملين في الجامعات العامة الفلسطينية في الضفة الغربية من وجهة نظر عامليها الإداريين ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الخليل ، قسم إدارة الأعمال

(٨) خان، أحلام، صالح مباركي، و جمعة خير الدين(٢٠٢١)، "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة الاستشفائية: دراسة استطلاعية لآراء الأطباء والممرضين بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب العيون ببسكرة." المجلة الجزائرية للتنمية الإقتصادية: جامعة قاصدي مرباح – ورقلة مج٨, ع١ (٢٠٢١): ٧٧ – ٩٢ .

(٩) زلط، محمد على محمود(٢٠١٩)، "إطار مقترح لدور إدارة علاقات العملاء في تحقيق جودة الخدمة: دراسة ميدانية علي البنوك التجارية المصرية." المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة: جامعة عين شمس – كلية التجارة ع٤ (٢٠١٩): ٤٧٥ – ٥٠٠

(١٠) الضمور ، صفاء يوسف (٢٠٠٩) ، العوامل المؤثرة على التمكين الإداري: تصورات العاملين في مراكز الوزارات الأردنية ، مجلة دراسات العلوم الإدارية ، المجّلد ٣٦ ، العدد ١ ، ص ٧٨ : ٩٤

(١١) طريح، عادل محمود(٢٠٢٠)، "استخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمة بالتطبيق على خدمة الاتصالات الهاتفية بالمملكة العربية السعودية: شركة موبايلي للاتصالات." المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل – العلوم الإنسانية والإدارية: جامعة الملك فيصل مج٢١, ع١ (٢٠٢٠): ٢٥٩ – ٢٨٥ .

(١٢) عبد الحسين ، باسم (٢٠١٢) ، أثر تمكين العاملين في الالتزام التنظيمي " دراسة تحليلية لآراء عينة من موظفي الهيئة العامة للسدود والخزانات ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية المستوي الإداري العدد (٣١) ، ص ٢٥٧ : ٢٨٠ .

(١٣) عريقات ، أحمد يوسف (٢٠٠٩) ، دور التمكين في إدارة الأزمات في منظمات الأعمال ، زرقة عمل بالمؤتمر العلمي الدولي السابع ، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة الزرقاء ، الفترة من ١١:١٥ نوفمبر ٢٠٠٩ ، الاردن.

(١٤) عسيري، حسن يحيى، و سعيد محفوظ على تومى(٢٠٢٠)، "أثر الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة: دراسة حالة مستشفى طرفي." المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية: جامعة مدينة السادات – كلية التجارة مج٧, ع٢ (٢٠٢٠): ١ – ٤٠ .

(١٥) علي، علا حسن، جيهان عبدالمنعم رجب، و ماجد محمد يسري الخربوطلي(٢٠٢١)، "دور آليات التدريب في تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل بشركات مياه الشرب والصرف الصحي بالقاهرة الكبرى." مجلة الدراسات والبحوث التجارية: جامعة بنها – كلية التجارة س٤١, ع١ (٢٠٢١): ٦١٧ – ٦٥١ .

(١٦) عوض، هيثم طلعت عيسى، عبدالقادر، التجاني الطاهر، و حمد النيل، الحارث عبدالمنعم أحمد. (٢٠٢٢). أبعاد جودة الخدمة وأثرها في سلوك الزبون الشرائي بالشركة السودانية لتوزيع الكهرباء المحدودة (الفترة من ٢٠١٥ – ٢٠٢١ م.). مجلة القلزم العلمية: مركز بحوث ودراسات دول حوض البحر الأحمر، ع١٦ ، ٧٣ – ٩٦.

(١٧) الكندري ، صابر و أحمد ، أحمد السيد و العلي ، عدنان عبد الرحمن (٢٠١١) ، الإبداع الإداري في القطاع الحكومي بدولة الكويت " دراسة استطلاعية " ، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية ، كلية التجارة ، جامعة الإسكندرية ، العدد الثاني ، المجلد الثامن والأربعون ، ص ١٧٣ : ٢٢٩ .

(١٨) لبيب، حسن عيد(٢٠٢١)، "تحليل العلاقة بين جودة الخدمة الصحية ورضاء العملاء: دراسة تطبيقية على قطاعي المستشفيات الجامعية والخاصة بمحافظة الفيوم." مجلة البحوث المالية والتجارية: جامعة بورسعيد – كلية التجارة ع٢ (٢٠٢١): ٧١٦ – ٧٨٧

(١٩) المتوكل، يحيي عباس. (٢٠٢٢). واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة إب. المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات: المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، ع٦ ، ٨١ – ١١٤.

(٢٠) محمود، سماح محمود بدران، عبدالله أمين محمود جماعة، و أماني محمد عامر(٢٠٢٠)، "أثر أخلاقيات التسويق على ولاء العملاء في ظل توسط جودة الخدمة المدركة بشركات الاتصالات." مجلة الدراسات والبحوث التجارية: جامعة بنها – كلية التجارة س٤٠, ع٣ (٢٠٢٠): ١١٧٣ – ١٢٠٦ .

(٢١) المغربي ، عبد الحميد عبد الفتاح (٢٠٠١) ، تمكين العاملين في المصالح الحكومية ومنظمات القطاع الخاص : دراسة تطبيقية علي المنظمات العاملة بمحافظة دمياط " ، المجلة العلمية التجارة والتمويل ، كلية التجارة ، جامعة طنطا ، الملحق الثاني ، العدد الأول

(٢٢) ملحم ، يحيى (٢٠٠٦) ، التمكين . مفهوم إداري معاصر . المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، جامعة الدول العربية ، القاهرة.

(٢٣) ياسين، عطاالله، و محمد بوهالى(٢٠٢١)، "تقييم جودة خدمة بريد الجزائر باستخدام نموذج SERVPERF: دراسة عينة من زبائن بريد الجزائر بولاية الأغواط." مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية: جامعة عباس لغرور خنشلة – كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير مج٥, ع١ (٢٠٢١): ٣٥٣ – ٣٧٠.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

(1) Aldaihani, F. M. F., & Ali, N. A. B. (2018). Impact of social customer relationship management on customer satisfaction through customer empowerment: A study of Islamic Banks in Kuwait. International Research Journal of Finance and Economics, 170(170), 41-53.

(2) Al-Omari, Z., Alomari, K., & Aljawarneh, N. (2020). The role of empowerment in improving internal process, customer satisfaction, learning and growth. Management Science Letters, 10(4), 841-848.

(3) Auh, S., Menguc, B., Katsikeas, C. S., & Jung, Y. S. (2019). When does customer participation matter? An empirical investigation of the role of customer empowerment in the customer participation–performance link. Journal of marketing research, 56(6), 1012-1033.

(4) Barry, T., (1993) Empowerment: The US Experience, Empowerment in Organizations, Vol.1, No.1, pp.16-22.

(5) Bello, Y. O., & Bello, M. B. (2017). Employees' empowerment, service quality and customers' satisfaction in hotel industry. *Strategic Journal of Business & Change Management, 4*(4), 1001-1019.

(6) Berberoğlugil, B. M. (2020). Virtual Teams: Team Empowerment, Process Improvement, Team Member Satisfaction and Customer Satisfaction. IUP Journal of Management Research, 19(3).

(7) Berraies, S., & Hamouda, M. (2018). Customer empowerment and firms' performance: The mediating effects of innovation and customer satisfaction. International Journal of Bank Marketing.
(8) Castillo, J. (2017). The relationship between big five personality traits, customer empowerment and customer satisfaction in the retail industry. Journal of Business and Retail Management Research (JBRMR), 11(2).
(9) Han, X., Fang, S., Xie, L., & Yang, J. (2019). Service fairness and customer satisfaction: Mediating role of customer psychological empowerment. Journal of Contemporary Marketing Science.
(10) Mohammad, A. A. (2020). The effect of customer empowerment and customer engagement on marketing performance: the mediating effect of brand community membership. Verslas: teorija ir praktika, 21(1), 30-38.
(11) Namasivayam, K., Guchait, P., & Lei, P. (2014). The influence of leader empowering behaviors and employee psychological empowerment on customer satisfaction. International Journal of Contemporary Hospitality Management.
(12) Ojo, B. Y., Busayo, B. M., & Ifeoma, I. L. (2017). Mediating Effect of Service Quality on the Relationship between Employees Empowerment, and Customer Satisfaction in Hotel Industry. *IOSR Journal of Business and Management*, *19*(7), 45-59.
(13) Proenca, T., & Rodrigues, H. (2021). Empowerment in call centers and customer satisfaction. Management Research: The Journal of the Iberoamerican Academy of Management, 19(2), 143-161.
(14) Proenca, T., Torres, A., & Sampaio, A. S. (2017). Frontline employee empowerment and perceived customer satisfaction. Management Research: Journal of the Iberoamerican Academy of Management.
(15) Randolph and Sashkin (2002), Can Organizational Empowerment? Work in Multinational Settings, Academy of Management Executive, 16 (1), 102-115.
(16) Randolph, W. A (2000), Re-thinking Empowerment: Why is it Hard to Achieve?, 29 (2), 94-108.
(17) Shedid, M. (2019). Employee empowerment and customer satisfaction: an investigation from a UAE banking-sector perspective (Doctoral dissertation).
(18) Singh, S. A., Anusha, B., & Raghuvardhan, M. (2014). Impact of Banking Services on Customer Empowerment, Overall Performance and Customer Satisfaction: Empirical Evidence. Journal of Business and Management, 16(1), 17-24.