

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

١,١. المقدمة:

تعمل المنظمات المعاصرة في سياق تنظيمي يتسم بتصاعد حدة المنافسة وتسارع التغيرات الاقتصادية والتكنولوجية، إلى جانب التحول الجوهري في سلوكيات العملاء وارتفاع سقف توقعاتهم، الأمر الذي أسهم في إعادة تعريف رضا العملاء من كونه مخرجًا تشغيليًا إلى كونه مؤشرًا استراتيجيًا حاسمًا يعكس قدرة المنظمة على تحقيق التميز التنافسي والاستدامة التنظيمية. وفي هذا السياق، لم يعد رضا العملاء نتاجًا مباشرًا لجودة المنتج أو الخدمة فحسب، بل أصبح انعكاسًا مركبًا لمنظومة متكاملة تتداخل فيها السياسات التنظيمية، ونمط القيادة، وكفاءة رأس المال البشري، ولا سيما مستوى تمكين الموظفين القائمين على تقديم الخدمة.

ويُعد تمكين الموظفين أحد المرتكزات النظرية والتطبيقية التي حظيت باهتمام متزايد في الفكر الإداري المعاصر، بوصفه انتقالًا من النماذج الإدارية التقليدية القائمة على المركزية والرقابة الصارمة، إلى نماذج أكثر مرونة تعتمد على الثقة، وتوزيع السلطة، وتعزيز الاستقلالية المهنية. ويُقصد بتمكين الموظفين تهيئة بيئة تنظيمية داعمة تتيح للعاملين الوصول إلى المعلومات، واكتساب المهارات، والمشاركة في صنع القرار، وتحمل المسؤولية عن نتائج أداؤهم، بما يعزز شعورهم بالكفاءة الذاتية والالتزام التنظيمي (العساف، ٢٠١٨).

وتشير التحليلات النظرية والنتائج التجريبية إلى أن تمكين الموظفين لا يؤثر في الأداء التنظيمي بصورة مباشرة فحسب، بل يعمل كمتغير وسيط يعيد تشكيل العلاقة بين الموارد البشرية وجودة الخدمة المقدمة. إذ يسهم التمكين في رفع مستويات الرضا الوظيفي والدافعية الداخلية، ويحد من السلوكيات السلبية المرتبطة بالاغتراب الوظيفي والانسحاب التنظيمي، وهو ما ينعكس بصورة غير مباشرة على تفاعل الموظفين مع العملاء، وجودة استجاباتهم لاحتياجاتهم وتوقعاتهم، خاصة في المنظمات الخدمية التي يعتمد نجاحها على التفاعل المباشر بين الموظف والعميل

(الطائي والعلاق، ٢٠١٢).

وفي هذا الإطار، يصبح الموظف المُمكن فاعلاً تنظيمياً يمتلك القدرة على تشخيص مشكلات العملاء واتخاذ القرارات الملائمة في الوقت المناسب دون الاعتماد المفرط على المستويات الإدارية العليا، الأمر الذي يسهم في تقليص زمن الاستجابة، وتقليل الأخطاء التشغيلية، وتحسين تجربة العميل بشكل عام. وتدعم الأدبيات الإدارية هذا التوجه، حيث تؤكد وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تمكين الموظفين ورضا العملاء، عبر آليات متعددة تشمل تحسين جودة الخدمة، وتعزيز الثقة المتبادلة، وبناء علاقات طويلة الأمد بين المنظمة وعملائها (عبد الباقي، ٢٠١٨).

وفي ظل التحولات المتسارعة في الأسواق المعاصرة، لم يعد رضا العملاء يُنظر إليه كهدف تشغيلي مرحلي، بل كنتاج استراتيجي تراكمي يعكس فاعلية السياسات الإدارية ومدى مواءمتها لمتطلبات البيئة التنافسية. ويرتبط هذا الرضا ارتباطاً وثيقاً بعناصر مثل سرعة الاستجابة، ومرونة الإجراءات، وفعالية حل المشكلات، وهي عناصر تتأثر بصورة مباشرة بمستوى تمكين الموظفين، ولا سيما العاملين في الصفوف الأمامية. وقد أكدت دراسات حديثة في السياق العربي أن ضعف ممارسات التمكين يحد من قدرة الموظفين على اتخاذ قرارات فورية وفعالة، بما ينعكس سلباً على تجربة العميل ومستوى رضاه، في حين يسهم التمكين الفاعل في تعزيز القيمة المدركة للخدمة وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة (الشمري، ٢٠٢٠).

وانطلاقاً من ذلك، تتضح أهمية دراسة أثر تمكين الموظفين على رضا العملاء بوصفها محاولة تحليلية لفهم الأبعاد التنظيمية والسلوكية التي تحكم هذه العلاقة، والكشف عن الآليات التي يمكن من خلالها توظيف ممارسات التمكين كأداة استراتيجية لتحسين الأداء الخدمي وتعزيز رضا العملاء في البيئات التنظيمية المختلفة.

على الرغم من تزايد الاهتمام بتمكين الموظفين كأحد المداخل الإدارية الحديثة لتحسين جودة الخدمة، إلا أن الأدبيات العلمية تكشف عن وجود فجوات نظرية وتطبيقية تتعلق بآليات تأثير التمكين على رضا العملاء

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري

ركزت العديد من الدراسات العربية على تمكين الموظفين بوصفه متغيراً تنظيمياً مستقلاً مرتبطاً بالأداء أو الرضا الوظيفي، في حين تناولت دراسات أخرى رضا العملاء بوصفه ناتجاً لجودة الخدمة أو التسويق، دون بناء إطار نظري تكاملي يفسر العلاقة السببية المباشرة وغير المباشرة بين تمكين الموظفين ورضا العملاء في نموذج تحليلي موحد

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

أظهرت بعض الدراسات وجود تأثير إيجابي قوي لتمكين الموظفين على رضا العملاء، بينما أشارت دراسات أخرى إلى تأثير محدود أو غير مباشر، ما يعكس الحاجة إلى دراسات ميدانية أكثر دقة تأخذ في الاعتبار طبيعة القطاع والسياق التنظيمي (العتيبي، ٢٠١٩؛ الشمري، ٢٠٢٠). لا تزال هناك قطاعات خدمية عربية لم تُدرس بصورة كافية من حيث العلاقة بين تمكين الموظفين ورضا العملاء، خاصة في ظل التحولات الرقمية والتنافس المتزايد، مما يبرز الحاجة إلى دراسات تطبيقية حديثة في سياقات تنظيمية متنوعة. وانطلاقاً مما سبق تبرز الحاجة إلى فهم العلاقة بين تمكين الموظفين ورضا العملاء بشكل أكثر دقة وواقعية، خصوصاً في الشركات الخاصة السعودية وفي ضوء ما سبق، تتحدد مشكلة الدراسة، في التساؤل الرئيس الآتي: ما مدى تأثير تمكين الموظفين بأبعاده المختلفة على رضا العملاء في الشركات الخاصة بمدينة جدة؟

١,٣. أهمية الدراسة

١,٣,١. على المستوى النظري:

تنبع الأهمية النظرية لهذه الدراسة من إسهامها في إثراء الأدبيات العربية في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي من خلال بناء إطار تحليلي متكامل يربط بين تمكين الموظفين ورضا العملاء في نموذج

تفسيري واحد، كما تسهم في توسيع نطاق البحث في مجال التمكين التنظيمي من خلال تفكيك المفهوم إلى أبعاده الأساسية (التفويض، المشاركة، التدريب، المعلومات، التحفيز، الاستقلالية)، واختبار أثر كل بعد على حدة، مما يدعم الدقة المفاهيمية ويعزز القدرة التفسيرية للنموذج البحثي، توفر الدراسة قاعدة معرفية يمكن الاستناد إليها في تطوير دراسات مستقبلية تتناول متغيرات وسيطة

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي

تكمن الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في تقديم نتائج علمية يمكن أن تسهم في دعم متخذي القرار في المؤسسات الخدمية عند تصميم سياسات وبرامج تمكين الموظفين، من خلال تحديد الأبعاد الأكثر تأثيراً في تحقيق رضا العملاء، كما تساعد نتائج الدراسة الإدارات العليا على إعادة النظر في أنماط القيادة المركزية التقليدية، والعمل على بناء بيئة تنظيمية قائمة على الثقة، وتفويض الصلاحيات، وتوفير المعلومات والتدريب، بما يعزز قدرة الموظفين على الاستجابة السريعة والفعالة لمتطلبات العملاء.

قائمة المراجع:

العساف، عبد الرحمن. (٢٠١٨). تمكين العاملين وأثره في تحسين الأداء المؤسسي. الرياض: دار الزهراء للنشر.

الشمري، فهد. (٢٠٢٠). العلاقة بين تمكين الموظفين وجودة الخدمة في المؤسسات الخدمية. مجلة

الإدارة والاقتصاد، ١٢ (٣)، ٤٥-٦٧.

الطائي، حمدان، والعلاق، بشير. (2012). *إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي*. عمان: دار

اليازوري.

عبد الباقي، صلاح الدين. (2018). *السلوك التنظيمي*. الإسكندرية: الدار الجامعية.