



كلية الإدارة - إدارة المشاريع

دور تمكين الموظفين والقيادة التحويلية في نجاح المشاريع
وآثرهما على رضا الموظفين والعملاء

الإسم: فاطمة مصطفى خاطر

المقدمة:

في ظل التحولات المستمرة التي تشهدها بيئات العمل الحديثة، تواجه المؤسسات تحديات كبيرة في إدارة المشاريع وتحقيق الأداء الأمثل للفرق العاملة، إضافة إلى ضمان رضا الموظفين والعملاء على حد سواء. ومع تطور متطلبات السوق وتزايد المنافسة، أصبح من الضروري تبني أساليب قيادية حديثة وأساليب إدارية مرنة، قادرة على الاستجابة للتغيرات وتحقيق أهداف المؤسسات بكفاءة وفعالية عالية، مما يحدد مجال البحث ويربطه بالنهج التأديبي المتعلق بدراسة القيادة والتحفيز المؤسسي (المجالي، 2022).

تلعب القيادة التحويلية دوراً محورياً في تحسين الأداء الوظيفي وجودة الخدمات، إذ تتجاوز حدود إدارة المهام اليومية إلى تحفيز الموظفين، وتنمية قدراتهم، وتشجيعهم على الابتكار والإبداع، بما يعزز مستوى التزامهم التنظيمي وقدرتهم على المساهمة في نجاح المشاريع (العرو، 2024). كما تشير الدراسات إلى أن القيادة التحويلية تسهم في تطوير ثقافة مؤسسية داعمة للتعلم والتجديد، وتعمل على تحسين الأداء الجماعي للفرق من خلال تعزيز التعاون والتواصل الفعال بينهم، ما ينعكس إيجابياً على نتائج المشاريع ورضا العملاء، وهو ما يعكس الجدل الحالي حول أثر أساليب القيادة على الأداء المؤسسي.

من جهة أخرى، يُعد تمكين الموظفين عنصراً أساسياً لتحقيق الأداء المتميز، إذ يمنح الأفراد الثقة والصلاحيات اللازمة لاتخاذ المبادرة وتحمل المسؤولية والمشاركة في اتخاذ القرارات، مما يساهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي وتعزيز شعور الانتماء داخل المؤسسة (المجالي، 2022)، ويتيح التمكين خلق بيئة عمل محفزة، تشجع الابتكار المستمر، وتدعم تطوير مهارات وقدرات الموظفين بما

يتوافق مع أهداف المؤسسة الاستراتيجية، وهو ما يضع هذا المشروع البحثي ضمن سياق علمي يعكس العلاقة بين القيادة والتمكين ونجاح المشاريع. وعلى صعيد آخر، أظهرت الدراسات الحديثة أن دمج التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي في العمليات الإدارية يمكن أن يعزز كفاءة الأداء المؤسسي ويسهم في تحسين جودة الخدمات واتخاذ القرارات بشكل أكثر دقة وفاعلية، بالإضافة إلى تحسين قدرة المؤسسات على الاستجابة لمتطلبات العملاء وتحقيق أهداف المشاريع بكفاءة أعلى (مجلة العلوم السياسية، 2022)، كما تساعد التكنولوجيا على تحليل الأداء وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تطوير، مما يتيح وضع استراتيجيات دقيقة لتعزيز فعالية العمل وتحقيق نتائج ملموسة.

وبناءً على ما سبق، فإن دراسة القيادة التحويلية وتمكين الموظفين في بيئة المشاريع الحديثة تمثل مدخلاً أساسياً لفهم العوامل المؤثرة في نجاح المشاريع ورفع رضا الموظفين والعملاء، إذ يوفر هذا الإطار النظري أساساً متيناً للبحث، ويمكن من خلاله لاحقاً تطبيق النتائج عملياً على بيانات عمل حقيقية لتقييم مدى فاعلية القيادة والتحفيز والتمكين في تحسين الأداء ونتائج المشاريع. ورغم الأهمية الكبيرة للقيادة التحويلية وتمكين الموظفين في تحسين الأداء المؤسسي ورفع جودة المشاريع، إلا أن الدراسات السابقة لم تقدم بعد تحليلاً شاملاً يوضح كيف تساهم هذه الممارسات بشكل متكامل في تعزيز نجاح المشاريع ورضا الموظفين والعملاء معاً، ما يبرز وجود فجوة واضحة تستدعي بحثاً معمقاً لفهم العلاقة بين القيادة، التمكين المؤسسي، ونتائج المشاريع، وتؤكد على ضرورة إجراء الدراسة لأهمية نتائجها للمجتمع الأكاديمي وللممارسين في المؤسسات المختلفة.

مشكلة البحث:

على الرغم من الاهتمام المتزايد بالقيادة التحويلية وتمكين الموظفين في تحسين الأداء المؤسسي وجودة الخدمات، إلا أن العلاقة المتكاملة بين هذه الممارسات ونجاح المشاريع ورضا الموظفين والعملاء لم تُستكشف بعد بشكل كافٍ في الدراسات السابقة. فقد ركزت دراسة Metwally et al (2014) على الدور الذي تلعبه القيادة التحويلية في تعزيز رضا الموظفين وتحفيزهم على الأداء الفعال، مبينة أن الثقة بالقيادة، وتوفير الدعم والتحفيز المناسب، يسهم بشكل كبير في رفع مستوى الالتزام التنظيمي وتحسين جودة أداء الموظفين، أما دراسة Cavazotte et al (2020) فقد أوضحت أن القيادة التحويلية تؤثر أيضًا على رضا العملاء وأداء الفرق العاملة، خاصة في بيئات الخدمات التي تتطلب تفاعلًا مباشرًا ومستمرًا بين الموظفين والعملاء، موضحة أن تحفيز الفرق ودعم قدراتهم يعزز من كفاءة تقديم الخدمة ويؤثر بشكل إيجابي على تجربة العملاء ورضاهم العام، بالإضافة إلى ذلك، أظهرت دراسة Chuang et al (2012) أن إدارة العواطف والرضا الوظيفي للفرق تلعب دورًا وسيطًا مهمًا في العلاقة بين القيادة التحويلية ونتائج العملاء، مما يشير إلى أن تأثير القيادة على الأداء ليس مباشرًا دائمًا، بل يتأثر بعوامل داخلية مرتبطة بسلوك الموظفين وتجربتهم العاطفية في العمل، وهذا يعكس التعقيد الكبير للعلاقات بين أساليب القيادة ونتائج المشاريع. ورغم هذه الجهود البحثية، إلا أن معظم الدراسات السابقة ركزت على جانب محدد من العلاقة بين القيادة التحويلية وتمكين الموظفين ونتائج المشاريع أو رضا العملاء، ولم تقدم تحليلًا شاملاً يجمع بين نجاح المشاريع، رضا الموظفين، ورضا العملاء في إطار نظري واحد متكامل، ما يبرز وجود فجوة واضحة في الأدبيات النظرية الحالية، وبناءً على

ذلك، تتضح الحاجة إلى دراسة أثر القيادة التحويلية وتمكين الموظفين على نجاح المشاريع ورضا الأطراف المعنية بشكل شامل، بهدف تسليط الضوء على الجوانب غير المستكشفة بعد، وتوفير إطار نظري متكامل يمكن أن يدعم الدراسات المستقبلية في هذا المجال ويعزز فهم العلاقة بين القيادة والتحفيز المؤسسي ونتائج المشاريع.

أهمية البحث

التمهيد:

تشهد المؤسسات في الوقت الراهن تحديات كبيرة لتعزيز الأداء المؤسسي ورفع جودة الخدمات، خصوصًا في ظل توقعات العملاء المتزايدة والمنافسة الشديدة في الأسواق. أظهرت الدراسات أن القيادة التحويلية تمثل أداة رئيسة لتحفيز الموظفين والفرق على تقديم أفضل أداء ممكن، من خلال زيادة الالتزام التنظيمي، تطوير مهارات الأفراد، وتعزيز ثقافة الابتكار داخل المؤسسة (Metwally et al., 2014). كما أن تأثير القيادة التحويلية لا يقتصر على الأداء الفردي فقط، بل يمتد ليشمل الأداء الجماعي للفرق، ويؤثر بشكل إيجابي على رضا العملاء ونجاح المشاريع (Cavazotte et al., 2020)، أظهرت الدراسات أن إدارة العواطف وتحقيق الرضا الوظيفي للفرق تلعب دورًا وسيطًا في العلاقة بين القيادة التحويلية ونتائج العملاء، مما يعكس التعقيد الكبير في كيفية تأثير أساليب القيادة على نتائج المشاريع (Chuang et al., 2012). وبناءً على ذلك، يظهر أن هناك حاجة

لدراسة متعمقة لفهم العلاقة بين القيادة التحويلية وتمكين الموظفين ونتائج المؤسسات بشكل شامل.

أهمية البحث النظرية :

تشير الأدبيات النظرية إلى أن القيادة التحويلية تسهم بشكل مباشر في تحسين الأداء المؤسسي من خلال تعزيز التعاون، التواصل الفعال، وتحفيز الموظفين على الالتزام بأهداف المؤسسة (Wongsurawat & Jermsittiparsert, 2020). الدراسات المنهجية تشير إلى أن القيادة التحويلية تحتاج إلى مزيج من الكفاءات القيادية، الذكاء العاطفي، والقدرة على التواصل والتحفيز، وأن هذه العوامل مجتمعة تزيد من دافعية الفرق وتحسن نتائج المشاريع ورضا العملاء (Yobouet, 2025). كما أظهرت دراسة Trippner-Hrabi et al (2025) أن غياب تمكين الموظفين يقلل من أثر القيادة التحويلية على الأداء المؤسسي، مما يعكس الحاجة لدراسة العلاقة بين القيادة والتحفيز بشكل شامل. هذا الجانب النظري يوضح أن فهم آليات تأثير القيادة التحويلية على الأداء ورضا الأطراف المعنية يعد حجر الزاوية لأي بحث مستقبلي في هذا المجال، ويتيح وضع إطار نظري متكامل لدراسة النتائج المؤسسية.

أهمية البحث التطبيقية

من الناحية العملية، توفر شركة **Sea Net Connect** بيئة مثالية لتطبيق مفاهيم القيادة التحويلية وتمكين الموظفين على أرض الواقع. إذ يمكن من خلال القيادة التحويلية تحسين مستوى التفاعل بين أعضاء الفرق، تعزيز الالتزام الفردي والجماعي، وتحفيز الموظفين على تحقيق أهداف الشركة بكفاءة أعلى. بالإضافة إلى ذلك، تحسين رضا الموظفين ينعكس مباشرة على جودة الخدمات المقدمة للعملاء، وزيادة ولائهم ورضاهم العام، وفق إطار سلسلة الربح والخدمة الذي يربط بين رضا الموظف، أداء الفريق، ورضا العملاء (Cavazotte et al., 2020; Wongsurawat & Jermsittiparsert, 2020). دراسة تطبيق القيادة التحويلية في Sea Net Connect ستتيح تحليل أثر هذه الممارسات على الأداء المؤسسي ورضا العملاء، مما يضيف قيمة عملية للأدبيات النظرية ويعزز فهم العلاقة بين القيادة والتحفيز المؤسسي ونتائج المشاريع في بيئة عمل فعلية.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

→ العرود، ت. م. ك. (2024). القيادة التحويلية ودورها الريادي والابتكاري في البلديات.

مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 4(5)، 321-308.

→ المجالي، م. ف. س. (2022). دور القيادة التحويلية في تحسين الأداء الوظيفي في البلديات.

مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 8(3)، 490-468.

→ مجلة العلوم السياسية. (2022). دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الحكم والخدمات الحكومية.

العلوم السياسية، 23(4)، 176-145.

ثانيًا: المراجع الأجنبية

- Cavazotte, F., Moreno, V., & Lasmar, L. C. C. (2020). Enabling customer satisfaction in call center teams: The role of transformational leadership in the service-profit chain.
The Service Industries Journal, 40(5–6), 380–393.
- Chuang, A., Judge, T. A., & Liaw, Y. J. (2012). Transformational leadership and customer service: A moderated mediation model of negative affectivity and emotion regulation.
European Journal of Work and Organizational Psychology, 21(1), 28–56.
- Metwally, A. H., El-bishbishy, N., & Nawar, Y. S. (2014). The impact of transformational leadership style on employee satisfaction.
The Business & Management Review, 5(3), 32–42.

→ Trippner-Hrabi, J., Kam, A., Chądzyński, J., & Tran, L. N. (2025). Leadership and empowerment: Examining the relationship between transformational leadership and employee empowerment in project management.

*Scientific Papers of Silesian University of Technology.
Organization & Management.*

→ Wongsurawat, K., & Jermisittiparsert, K. (2020). The moderating effect of leadership on the relationship of employee satisfaction, customer orientation, and organization performance.

Systematic Reviews in Pharmacy, 11(6), 242–250.

→ Yobouet, N. T. (2025). Exploring transformational leadership's role in shaping project teams' motivation and success: A systematic review.

Capitol Technology University.