

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Faculty of Management
Midocean University

أثر تمكين الموظفين على رضا العملاء

أسم الطالب

عبد العزيز أحمد علي الشهراني

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2026/04/21 - الفصل الدراسي الثالث

أثر تمكين الموظفين على رضا العملاء (التكليف الثالث)

الدراسات السابقة

1. أجرى العريقي (2020) دراسة بعنوان " التمكين الإداري وأثره على رضا العملاء: دراسة تطبيقية على موظفي خدمة العملاء في الشركات الخاصة بمنطقة عسير - المملكة العربية السعودية". سعت الدراسة إلى قياس درجة التمكين الإداري لدى العاملين في مجال خدمة العملاء ومعدل رضا العملاء، بالإضافة إلى استكشاف الترابط والتأثير بين عناصر التمكين الإداري ورضا العملاء. اعتمد الباحث على المنهج الوصفي مستخدماً الاستبانة كأداة لتجميع المعلومات من عينة قوامها 87 فرداً من العاملين في خدمة العملاء بالقطاع الخاص بمنطقة عسير. توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج، وكان من أبرزها: وجود تطبيق عالٍ للتمكين الإداري لموظفي خدمة العملاء في المؤسسات الخاصة بمنطقة عسير بمعدل عام قدره (4.135) وبتوجه عام إيجابي، ووجود درجة عالية لرضا العملاء حول المؤسسات الخاصة في منطقة عسير من منظور موظفي خدمة العملاء، بمعدل عام قدره (3.80) وبتوجه إيجابي، وتبين وجود علاقة ترابطية قوية بين عناصر التمكين الإداري والمتضمنة (تفويض الصلاحيات - المشاركة في اتخاذ القرارات - فرق العمل - التدريب والتعليم - الاستقلالية - الدافعية) مجتمعة ورضا العملاء، حيث بلغ معامل الارتباط لبيرسون (0.77) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). كما أظهرت الدراسة أن عناصر التمكين الإداري مجتمعة تؤثر في رضا العملاء بمعدل (60%)، وأن كافة عناصر التمكين الإداري تؤثر بصورة دالة على رضا العملاء عدا عنصري تفويض الصلاحيات والمشاركة في اتخاذ القرار. وفي الختام، أوصى الباحث المؤسسات الخاصة في منطقة عسير بضرورة الاهتمام والتركيز على تعزيز تفويض الصلاحيات وإشراك موظفي خدمة العملاء في صنع القرارات الإدارية كعناصر للتمكين الإداري.
2. أجرى القويدري (2022) دراسة بعنوان "أثر تمكين العاملين على الرضا الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من بلديات ولاية المسيلة". تهدف هذه الدراسة لمعرفة أثر تمكين العاملين بأبعاده (الحرية والاستقلالية، المشاركة بالمعلومات، فرق العمل، التحفيز)، على الرضا الوظيفي على عينة من بلديات ولاية المسيلة، ومن أجل ذلك تم تصميم استبانة مكونة من 28 فقرة وزعت على عينة عشوائية تقدر بـ 240 مفردة. وقد تم التوصل إلى أن هناك مستوى متوسط لكل من تمكين العاملين والرضا الوظيفي لدى أفراد العينة ووجود أثر إيجابي لتمكين العاملين على الرضا الوظيفي، وقد كان لبعد التحفيز الأثر الأكبر في تحقيق الرضا الوظيفي.
3. أجرت الهاشمي، شروق عبدالله (2020) دراسة بعنوان " التمكين الإداري وتأثيره على تنمية الموارد البشرية: دراسة ميدانية على موظفي صحة مكة المكرمة". سعت هذه الدراسة للكشف عن طبيعة التمكين الإداري وانعكاساته على تطوير الموارد البشرية. شملت العينة البحثية (382) من العاملين والعاملات في قطاع الصحة بمكة المكرمة. واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، بينما اتبعت الدراسة المنهجية الوصفية التحليلية. كشفت النتائج البحثية عن جوانب متعددة، من أبرزها أن الإدارات القيادية في صحة مكة المكرمة

تطبق مفهوم التمكين الإداري عبر محاوره الأساسية المتضمنة (إسناد الصلاحيات، الإشراك في صنع القرارات، تأهيل العاملين، تحفيز الكوادر) مما يعكس استيعابها لقيمة التمكين الإداري وسعيها نحو إعداد القيادات المستقبلية، كما أن هذه الإدارات تستوعب قيمة مواردها البشرية باعتبارها أعلى الموجودات، وتعمل على تطويرها وإغنائها مهنيًا. وانتهت الدراسة بمجموعة من المقترحات، يتصدرها تطبيق النمط القيادي الداعم لإسناد الصلاحيات عبر انتقاء الفرد الملائم للوظيفة المناسبة، مع بيانها وتوضيح آلية المتابعة المتفق عليها من كلا الجانبين.

4. أجرت محسن، بنان منير (2015) دراسة بعنوان " أثر التمكين الإداري على الرضا الوظيفي: دراسة ميدانية على المصارف السورية". تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر التمكين الإداري في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في المصارف السورية ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت استبانة لجمع البيانات ووزعت على عينة بلغ حجمها 120 فرد وكان عدد الاستبانات الصالحة للتحليل 90 استبانة. وفي التحليل الإحصائي للبيانات تم اتباع عدة أساليب تضمنت المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وتحليل الانحدار المتعدد.... الخ، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج تفيد أن متغيرات الدراسة المستقلة الخاصة بالتمكين الإداري (تدريب العاملين، تحفيز العاملين، فرق العمل، الاتصال الفعال) لها أثر على المتغير التابع الرضا الوظيفي بينما تفويض السلطة ليس له أثر ذو دلالة إحصائية.

5. أجرى برهوم، أديب (2017) دراسة بعنوان " دور تمكين العاملين في زيادة الرضا الوظيفي: دراسة مسحية على المشافي العامة في الساحل السوري". تطرق الدراس إلى أهمية تمكين الموظفين في تعزيز الرضا المهني داخل المستشفيات الحكومية بالمنطقة الساحلية السورية، وسعت هذه الدراسة لاستكشاف الدور الذي تؤديه الأبعاد المنتقاة للتمكين، وفهم مستوى تأثيرها على درجة الرضا المهني في محافظتي طرطوس واللاذقية، ومن ثم طرح مجموعة من التوصيات التي قد تفيد المسؤولين في تحسين مستوى الرضا المهني لدى الموظفين في هذه المستشفيات. اعتمد الدراس على المنهج الوصفي-الاستطلاعي المبني على استقصاء الآراء والذي يركز على دراسة الظاهرة وفق واقعها الفعلي، شمل مجتمع الدراسة أربعة مستشفيات في الساحل السوري، وتكونت عينة الدراسة من 400 موظف من هذه المستشفيات، واستخدم الدراس الاستبيان كوسيلة لتجميع المعطيات الأساسية، وقد تم تحليل هذه المعطيات وتطبيق الفحوصات الإحصائية المطلوبة بواسطة البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS). وقد تم الوصول إلى مجموعة من الاستنتاجات من أبرزها: يُصنف تقدير التمكين من جانب الموظفين في المستشفيات الحكومية المبحوثة كمتوسط، إذ اتضح وجود العديد من النقاط التي ينبغي مراعاتها من قبل الإدارات المختصة لجعل الموظفين أكثر تمكيناً. يوجد ترابط متوسط بين جميع أبعاد التمكين من (تفويض السلطة وإتاحة المعلومات والتأهيل والحوافز) من ناحية وبين أبعاد الرضا المهني من (الأجور والمكافآت والعلاقات مع المديرين والتقدير واحترام الذات ومهام العمل وواجباته) من ناحية أخرى. يوجد نقص واضح في الاهتمام بالعديد من أبعاد التمكين نتيجة عدم توفير بيئة

تقنية ملائمة تساعد في الحصول على المعلومات بسرعة، وغياب أنظمة فعالة للحوافز والافتقار إلى وحدة برامج تدريبية ملائمة.

6. أجرى د. الصديق محمد الباشا (2022) دراسة بعنوان " الدور الوسيط لتمكين العاملين في العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي بالتطبيق على وزارة الصحة والرعاية الاجتماعية – ولاية شمال كردفان". سعت هذه الدراسة إلى استكشاف الدور الوسيط الذي يلعبه تمكين الموظفين في الصلة بين الرضا المهني والانتماء المؤسسي لدى وزارة الصحة والتنمية الاجتماعية في ولاية شمال كردفان. اعتمدت الدراسة على المنهجية الوصفية، واستندت إلى العينة غير الاحتمالية (الميسرة) مع تصميم استبيان لتجميع المعلومات، إذ تم توزيع (60) استبياناً واسترداد (56) منها بمعدل استجابة بلغ (93%). للتحقق من موثوقية البيانات، طُبّق اختبار ألفا كرونباخ، وتم إنشاء النموذج البحثي وصياغة الفرضيات بناءً على الأدبيات السابقة. لمعالجة البيانات واختبار الفرضيات، استُخدمت طرق الإحصاء الوصفي والانحدار الخطي البسيط، والنسب المئوية، والانحرافات، والمتوسطات الحسابية، بالإضافة إلى أساليب الإحصاء التحليلي، والتحليل العاملي الاستطلاعي، والتحليل العاملي التأكيدي، وتحليل المسار عبر برنامج SPSS. كشفت نتائج البحث أن تفويض الصلاحيات يتوسط الصلة بين الرضا المهني والانتماء المؤسسي في بُعد الالتزام المعياري متوسطاً تماماً، حيث كانت قيم الدلالة الإحصائية أدنى من المستوى المقبول (0.05)، وبلغت قيمة F المحتسبة (20.324) عند مستوى دلالة (sig=.000). كما بينت النتائج وجود ارتباط إيجابي ذي دلالة إحصائية بين الرضا المهني والانتماء المؤسسي في بُعد الالتزام المعياري، حيث وصلت قيمة F المحتسبة إلى (29.886) عند مستوى دلالة (sig=.000). أوصت الدراسة بأهمية اهتمام وزارة الصحة والتنمية الاجتماعية بمنح الصلاحيات المناسبة للموظفين وإشراكهم في عملية صنع القرارات، مما يفضي إلى تحقيق الرضا المهني وتعزيز الشعور بالانتماء للمؤسسة.

1. العريقي، باسم قائد. (2020). التمكين الإداري وأثره على رضا العملاء: دراسة تطبيقية على موظفي خدمة العملاء في الشركات الخاصة بمنطقة عسير – المملكة العربية السعودية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 4. (6)
2. القويدري، ابراهيم عبد الحكيم (2022)، أثر تمكين العاملين على الرضا الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من بلديات ولاية المسيلة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، مج15، ع2
3. الهاشمي، شروق عبد الله (2022)، التمكين الإداري وتأثيره على تنمية الموارد البشرية: دراسة ميدانية على موظفي صحة مكة المكرمة، المؤسسة العربية للاستشارات العلمية وتنمية الموارد البشرية، ع17، ج2،
4. محسن، بنان منير (2015)، أثر التمكين الإداري على الرضا الوظيفي: دراسة ميدانية على المصارف السورية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، مج37، ع4
5. برهوم، أديب (2017)، دور تمكين العاملين في زيادة الرضا الوظيفي: دراسة مسحية على المشافي العامة في الساحل السوري، مجلة جامعة البعث للعلوم الإنسانية، مج39، ع66.
6. د. الصديق محمد الباشا (2022)، الدور الوسيط لتمكين العاملين في العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي بالتطبيق على وزارة الصحة والرعاية الاجتماعية – ولاية شمال كردفان، مج2، ع4.