

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

2026/02/23 - الفصل الدراسي الثالث

جدول المحتويات

2.	أسئلة الدراسة.....	3.
3.	أهداف الدراسة.....	3.
4.	فرضيات الدراسة.....	4.
5.	رسم نموذج الدراسة.....	5.
6.	الدراسة الميدانية المقترحة.....	6.
6.	منهجية الدراسة.....	6.
7.	مخطط المشروع المقترح	7.
9.	قائمة المراجع.....	9.

1. أسئلة الدراسة

في ضوء مشكلة البحث وأهميته، يسعى هذا البحث إلى الإجابة عن التساؤل الرئيس الآتي:
ما أثر تمكين الموظفين على مستوى رضا العملاء في المنظمة؟

وينبثق عن هذا التساؤل مجموعة من الأسئلة الفرعية، وهي:

1. ما مستوى تطبيق تمكين الموظفين في المنظمة محل الدراسة؟
2. ما مستوى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة في المنظمة؟
3. ما طبيعة العلاقة بين أبعاد تمكين الموظفين (التفويض، المشاركة في اتخاذ القرار، التدريب، تدفق المعلومات) ورضا العملاء؟
4. إلى أي مدى يسهم تمكين الموظفين في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء؟
5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك تمكين الموظفين تعزى للمتغيرات الديموغرافية (مثل الجنس، الخبرة، المسمى الوظيفي)؟
6. ما أبرز المعوقات التي تحد من فاعلية تمكين الموظفين في تحسين رضا العملاء؟
7. ما التوصيات التي يمكن أن تسهم في تعزيز دور تمكين الموظفين في رفع مستوى رضا العملاء؟

2. أهداف الدراسة

يهدف هذا البحث بصورة عامة إلى دراسة أثر تمكين الموظفين في تحقيق رضا العملاء داخل المنظمة، ويتفرع عن الهدف العام مجموعة من الأهداف الفرعية، تتمثل فيما يأتي:

1. قياس مستوى تمكين الموظفين في المنظمة محل الدراسة.
2. التعرف إلى مستوى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة.
3. تحليل العلاقة بين أبعاد تمكين الموظفين ورضا العملاء.
4. تحديد مدى إسهام تمكين الموظفين في تحسين جودة الخدمة وتجربة العميل.
5. الكشف عن الفروق في إدراك التمكين تبعاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

6. تشخيص أبرز التحديات التي تواجه تطبيق تمكين الموظفين بفاعلية.

7. تقديم توصيات عملية تساعد متخذي القرار على تعزيز سياسات تمكين الموظفين بما يرفع مستوى رضا العملاء.

3. فرضيات الدراسة

استناداً إلى إشكالية الدراسة واستفساراتها، وباعتماد على المؤلفات الإدارية التي تشير إلى وجود ارتباط إيجابي بين تمكين العاملين ورضا المستفيدين، تم وضع فروض الدراسة لفحص طبيعة هذا الارتباط ومدى قوته. وتتضمن الفروض فرضاً أساسياً ومجموعة من الفروض الثانوية القابلة للفحص الإحصائي.

أولاً: الفرض الأساسي

يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تمكين العاملين ورضا المستفيدين في المؤسسة قيد البحث.

وبالصيغة الصفرية للفحص الإحصائي

لا يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تمكين العاملين ورضا المستفيدين في المؤسسة قيد البحث.

ثانياً: الفروض الثانوية

1. الفرض الثانوي الأول

يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية بين إسناد الصلاحيات للعاملين ورضا المستفيدين. (الفرض الصفري): لا يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية بين إسناد الصلاحيات للعاملين ورضا المستفيدين.

2. الفرض الثانوي الثاني

يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية بين إشراك العاملين في صنع القرار ورضا المستفيدين. (الفرض الصفري): لا يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية بين إشراك العاملين في صنع القرار ورضا المستفيدين.

3. الفرض الثانوي الثالث:

يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية بين تأهيل العاملين وتنميتهم ورضا المستفيدين.
(الفرض الصفري): لا يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية بين تأهيل العاملين وتنميتهم ورضا المستفيدين

4. الفرض الثانوي الرابع

يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية بين انسياب المعلومات والتواصل الداخلي في المؤسسة ورضا المستفيدين.
(الفرض الصفري): لا يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية بين انسياب المعلومات والتواصل الداخلي في المؤسسة ورضا المستفيدين.

4. نموذج الدراسة

- المقدمة
- مشكلة البحث
- أهمية البحث
- أسئلة البحث
- أهداف البحث
- فرضيات البحث
- نموذج البحث
- المكان التطبيقي للدراسة
- منهجية البحث
- رسم مخطط المشروع
- الدراسات السابقة
- المراجع

1. منهجية الدراسة

تستند هذه الدراسة إلى المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأكثر ملاءمة لفحص الارتباط بين تمكين العاملين ورضا المتعاملين، إذ يسعى لتوصيف الوضع الراهن وتحليل طبيعة الترابط بين المتغيرات المتنوعة. ويمكن المنهج الوصفي من استكشاف مستويات تمكين العاملين في المؤسسة قيد الدراسة ومدى تأثيرها على تجربة المتعاملين، فضلاً عن إمكانية رصد الفروقات والاختلافات بين فئات متباينة من العاملين والمتعاملين.

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

يتضمن مجتمع الدراسة العاملين في الصفوف الأولى بشركة الاتصالات السعودية (STC)، الذين يتفاعلون بصورة مباشرة مع المتعاملين، بالإضافة إلى مجموعة من المتعاملين مع الشركة. وسيجري انتقاء العينة باستخدام أسلوب العينة العشوائية الطبقية لكفالة تمثيل مختلف الفروع والشرائح العمرية والدرجات الوظيفية للعاملين، إلى جانب تمثيل متعاملين من شرائح عمرية متنوعة وخدمات مختلفة، بما يضمن دقة حيادية أعلى في تحليل المخرجات.

ثانياً: وسائل جمع المعلومات

سيجري توظيف استبانة معيارية لتجميع المعلومات من العاملين والمتعاملين، تحتوي على محاور أساسية متعددة:

1. استبانة الموظفين: تقدر أبعاد التمكين المهني، وتتضمن التفويض، والإشراك في صنع القرارات، والتأهيل والتنمية، وانسياب المعلومات، إضافة إلى بعض المتغيرات الديموغرافية كالعمر والجنس والتجربة المهنية.

2. استبانة العملاء: تقدر درجة رضا المتعاملين عن نوعية الخدمة المقدمة من العاملين، ومرونة الاستجابة، وسرعة معالجة المشاكل، والإخلاص للمؤسسة.

وستعتمد الاستبانات على مقياس ليكرت الخماسي (من 1 = غير موافق بشدة إلى 5 = موافق بشدة) لتيسير المعالجة الإحصائية للمعلومات وتحليلها بأسلوب دقيق.

ثالثاً: أساليب جمع المعلومات

سيجري توزيع الاستبانات على العاملين داخل فروع STC ومراكز الاتصالات، بينما تُبعث استبانات المتعاملين عبر البريد الإلكتروني أو وصلات إلكترونية لضمان الوصول لأكبر عدد من المتعاملين. كما ستُستخدم المقابلات شبه المهيكلة عند الضرورة للحصول على إيضاحات إضافية حول آليات التمكين والصعوبات التي يواجهها العاملون في خدمة المتعاملين.

2. مخطط المشروع المقترح

تستند هذه الدراسة إلى فحص الصلة بين تمكين العاملين ومستوى إشباع العملاء، مع التأكيد على أربعة محاور أساسية للتمكين تتمثل في: إسناد السلطات، والإشراك في صنع القرارات، والتأهيل والتنمية، وانسياب البيانات. يُعتقد أن كل محور من هذه المحاور يحدث تأثيراً إيجابياً مباشراً على درجة إشباع العملاء، ويشمل ذلك نوعية الخدمة، وفورية التجاوب، وقدرة العامل على معالجة المعضلات، بالإضافة إلى انتماء العملاء للمؤسسة. وقد وقع الاختيار على شركة الاتصالات السعودية (STC) كميدان تطبيقي للبحث، بالنظر لاعتمادها الواسع على التواصل المباشر بين عاملي الخطوط الأمامية والعملاء، ولتوافر محيط تطبيقي فعلي يتيح قياس تأثير التمكين بأسلوب عملي وملمس.

سيجري تجميع المعطيات عبر استمارات استقصاء موجهة لكل من العاملين والعملاء، حيث تقدر استمارات العاملين درجة تمكينهم الإداري بمحاوره المتنوعة، مع إدراج بعض المعطيات الديموغرافية كالعمر والنوع والمنصب الوظيفي وأعوام الممارسة. بينما تتجه استمارات العملاء نحو قياس مقدار إشباعهم عن نوعية الخدمة المقدمة من العاملين، ومرونة التجاوب لمتطلباتهم، وسرعة تسوية المعضلات، والانتماء للمؤسسة. وفي بعض المواقف، يمكن تنفيذ مقابلات شبه مهيكلة مع العاملين للحصول على إيضاحات إضافية حول المعوقات التي تصادفهم خلال تطبيق سياسات التمكين وما يلاقونه من عقبات أثناء خدمة العملاء.

عقب تجميع المعطيات، سيجري إدخالها وتحليلها بواسطة برنامج SPSS، حيث يمكن للتحليل الوصفي تحديد درجات التمكين وإشباع العملاء، بينما ستطبق اختبارات الترابط لمعرفة الصلة بين محاور التمكين ودرجة إشباع العملاء، واختبارات الانحدار لتحديد تأثير كل محور من محاور التمكين بشكل مباشر على

إشباع العملاء. كما ستطبق اختبارات الفروق الإحصائية لدراسة تأثير المتغيرات الديموغرافية على درجة التمكين وإشباع العملاء، مما يعين على تفسير التباينات بين الفئات المختلفة من العاملين والعملاء. وسيجري الالتزام في البحث بجميع المقاييس الأخلاقية، بما يتضمن المحافظة على كتمان المعطيات، وحماية خصوصية المشاركين، والحصول على موافقتهم المسبقة قبل الاشتراك في البحث، مع بيان غاية الدراسة وأهميتها لكل من العاملين والعملاء لضمان الوضوح والمصداقية في النتائج. ومن المرتقب أن تساهم نتائج هذا البحث في تقديم مؤشرات عملية واضحة تعين المؤسسات في تصميم سياسات تمكين أكثر فاعلية، وتحديد محاور التمكين ذات التأثير الأكبر على إشباع العملاء، وبالتالي تحسين نوعية الخدمات ورفع درجة الانتماء المؤسسي.

كشفت البحوث المنجزة مسبقاً عن الأثر الإيجابي لتمكين العاملين على معايير جودة الخدمة ومستويات إرضاء المتعاملين عبر منظمات متباينة. وقد انصب تركيز معظم هذه البحوث على الصلة القائمة بين مكونات التمكين المتعددة كالتفويض والإشراف في صنع القرارات والتأهيل والتنمية وانسياب البيانات، وكيفية انعكاس ذلك على درجات رضا المتعاملين وانتمائهم للمنظمة. وأوضحت دراسات أخرى وجود تباينات في أثر التمكين وفقاً للخصائص الديموغرافية للعاملين والمتعاملين، ونوهت إلى أن التطبيق الجزئي أو الصوري للتمكين قد يحد من قدرته على تطوير تجربة المتعامل. ورغم الحاصلات الإيجابية التي كشفت عنها تلك الدراسات، فإنها أشارت كذلك إلى ثغرات في التطبيق الفعلي، لا سيما ما يخص توحيد كافة مكونات التمكين وقياس تأثيرها المباشر على رضا المتعاملين في أوساط مؤسسية مختلفة، مما يضفي على البحث الراهن أهمية بالغة لردم هذه الثغرات ودراسة العلاقة بصورة أكثر تكاملاً في إطار مؤسسي تطبيقي كشركة الاتصالات السعودية.

رغم هذه المخرجات المشجعة، تكشف البحوث المتقدمة عن ثغرات في التنفيذ الفعلي لمبادرات التمكين، كقصور إشراك العاملين في صنع القرارات، وضعف انسياب البيانات، ونقص برامج التأهيل المتواصل، الأمر الذي ينعكس على مقدرتهم لتقديم خدمات عملاء متميزة. إضافة لذلك، اقتصر أغلب البحوث على مجالات محددة أو جانب منفرد من التمكين دون استكشاف الأبعاد الأربعة بصورة شاملة أو ربطها مباشرة بمؤشرات رضا العملاء. من هذا المنطلق تبرز قيمة هذا البحث في معالجة تلك الثغرات عبر إجراء الدراسة في محيط تطبيقي كشركة الاتصالات السعودية (STC)، وفحص الارتباط بين كافة أبعاد التمكين الأربعة ودرجة رضا العملاء، بالإضافة إلى استقصاء أثر الخصائص الديموغرافية للموظفين والعملاء على مخرجات الدراسة.

قائمة المراجع

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. النجار، نبيل الحسيني، عشري، تامر إبراهيم، والقحطاني، محمد سعد مسفر. (2025). العلاقة بين تمكين الموظفين والرضا عن العمل: دراسة تطبيقية على موظفي إمارة منطقة عسير – المملكة العربية السعودية. *المجلة المصرية للدراسات التجارية*، 49(3)، 190–220.