

دراسة بعنوان:

أثر التمكين الإداري على أداء العاملين في شركة أورانج للاتصالات
دراسة ميدانية (٢٠٠٩-٢٠١٤)

إعداد الدكتور / علي محمد حسن بني مصطفى

دراسة مقدمة إلى

المؤتمر العلمي الثاني عشر لكلية الآداب جامعة بني سويف
بالتعاون مع وزارة القوى العاملة في جمهورية مصر العربية
(التدريب من أجل التشغيل والتنمية)

خلال الفترة من ٩-١٠ / ديسمبر / ٢٠١٨ م

٢٠١٨ م

المقدمة:

في ظل المتغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال والضغوط المرافقة للمنافسة العالمية تولى المنظمات الاهتمام لتبني المفاهيم الإدارية الحديثة لتحقيق الميزة التنافسية. وبالتالي ليست مفاجأة أن تولى العديد من المؤسسات والشركات اهتماماً ملحوظاً بمواردها البشرية عن طريق تبني مفهوم التمكين، لما له من أثر فعال على تحسين الأداء والرضا الوظيفي والتدريب والإتصال وغيره من المفاهيم الإدارية المختلفة. ويهتم مفهوم التمكين بشكل رئيس على إقامة وتكوين الثقة بين الإدارة والعاملين وتحفيزهم ومشاركتهم في اتخاذ القرار وكسر الحدود الإدارية والتنظيمية الداخلية بين الإدارة والعاملين، أو كما يطلق عليه في أدبيات الإدارة "هم" مقابل "نحن". فالشركات والمؤسسات الرائدة تدرك أن الاهتمام بالعنصر البشري هو السبيل للمنافسة وتحقيق التميز.

ونظراً لأهمية العنصر البشري في المنظمات بوصفه المحور الأساسي للعمليات الإدارية، فإن أي مجهود للإدارة نحو تحقيق الكفاءة الإنتاجية لن يتحقق إلا إذا تفهم المسؤول المباشر كيف يرضي العاملين، ويوفر لهم الراحة النفسية في عملهم سعياً لتحقيق الأهداف العامة للوظيفة، فالرضا يرتبط بالنجاح في العمل، وهو المعيار الذي يقوّم المجتمع أفراده من خلال نجاحاتهم، ودافعيتهم للأعمال التي يقومون بها وتخدم المصالح العامة للمجتمع بشكل كلي.

وحظي التمكين باهتمام متزايد من قبل الأكاديميين والممارسين المهتمين بقضية الموارد البشرية، وفي ظل المتغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال، والضغوط المرافقة للمنافسة العالمية تولى المنظمات الاهتمام بتبني المفاهيم الإدارية الحديثة، لتحقيق الميزة التنافسية، وبالتالي لجأت العديد من المنظمات للاهتمام بمواردها البشرية عن طريق تبني مفهوم التمكين.

مشكلة الدراسة:

يعد التمكين الإداري موضوعاً حديثاً تزايد الاهتمام به منذ أواخر التسعينات في الإدارة ، إذ أن إدراك أهمية العلاقة بين التمكين واداء العاملين ذات قصور وبيات محدودا واثر سلبيا في إنجاز الاعمال والانتاجيه واداء العاملين .

وعليه تكمن مشكلة الدراسة في الإجابة عن السؤال المحوري :

ما أثر التمكين الإداري على أداء العاملين في شركة أورانج للاتصالات: دراسة ميدانية (٢٠٠٨-٢٠١٤) ؟

وتجيب الدراسة على الاسئلة التالية:

هل يوجد اثر لاتخاذ القرار على أداء العاملين في شركة أورانج للاتصالات في الأردن؟

هل يوجد اثر للاستقلالية على أداء العاملين في شركة أورانج للاتصالات في الأردن؟

هل يوجد اثر للفعالية الذاتية على أداء العاملين في شركة أورانج للاتصالات في الأردن؟

هل يوجد اثر للنمو المهني على أداء العاملين في شركة أورانج للاتصالات في الأردن؟

هل يوجد اثر لتفويض الصلاحيات على أداء العاملين في شركة أورانج للاتصالات في الأردن؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسة:

يوجد اثر للتمكين الاداري على أداء العاملين في شركة أورانج للاتصالات في الأردن.

وتتفرع من الفرضية الرئيسية عدة فرضيات:

يوجد اثر لاتخاذ القرار على أداء العاملين في شركة أورانج للاتصالات في الأردن.

يوجد اثر للاستقلالية على أداء العاملين في شركة أورانج للاتصالات في الأردن.

يوجد اثر للفعالية الذاتية على أداء العاملين في شركة أورانج للاتصالات في الأردن.

يوجد اثر للنمو المهني على أداء العاملين في شركة أورانج للاتصالات في الأردن.

يوجد اثر لتفويض الصلاحيات على أداء العاملين في شركة أورانج للاتصالات في الأردن.

حدود الدراسة:

الحدود المكانية: شركة اورنج للاتصالات الاردنية في عمان العاصمة.

الحدود البشرية: العاملين في شركة اورنج للاتصالات.

الحدود الزمانية: الفترة الزمنية ما بين (٢٠٠٨-٢٠١٤م).

مناهج الدراسة:

استخدم الباحث المناهج الآتية:

المنهج الوصفي التحليلي: وهو المنهج القائم على تحديد ووصف الحقائق المتعلقة بالموقف الراهن ويخبرنا بما هو موجود حالياً، وذلك بهدف وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة وجودها فقط" وذلك لملائمة المنهج لطبيعة الدراسة، ومناسبته لتحقيق أهدافها.

المنهج الاستنباطي: للتعرف على طبيعة مشكلة الدراسة ومحاورها المختلفة.

المنهج الاستقرائي: لاختبار فرضيات الدراسة.

المنهج التاريخي: لاستعراض تاريخ قطاع الاتصالات ، ونبذه تاريخيه عن شركة اورنج بالاضافة الرجوع الى الدراسات السابقة.

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركة أورانج للاتصالات في الأردن، والبالغ عددهم (٢٤٣) موظفاً.

عينة الدراسة:

تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية البسيطة بحيث يكون لكل فرد من أفراد المجتمع نفس فرصة الاختيار، وأن تكون العينة ممثلة لخصائص المجتمع، بحيث تكونت من أفراد مجتمع الدراسة وتم اخذ نسبة مئوية تمثل ٧٦,٩ % .

حيث قام الباحث بتوزيع (٢٠٠) استبانة وتم استرجاع (١٨٧) استبانة، وبنسبة مئوية (٨٩,٣%) .

أداة الدراسة:

هو ذلك المتغير المتعلق بفرضيات الدراسة للتعرف على الواقع الفعلي لآراء المبحوثين كممثلين للمجتمع المستهدف، وقد تم التعبير عنه في إستمارة المبحوثين في شكل عبارات ووضع لكل منها خمسة خيارات.

نتائج الدراسة:

يعتبر التمكين الإداري استراتيجياً تنظيمية ومهارة جديدة تهدف إلى إعطاء العاملين الصلاحيات والمسؤوليات والحرية في أدائهم للعمل دون تدخل مباشر من الإدارة وتوفير الموارد وبيئة العمل المناسبة لتأهيلهم مهنيًا وسلوكيًا.

فكرة تمكين العاملين وإشراكهم في إدارة المنظمات وصنع القرارات تصب في اتجاه غرس الرضا بنفس الموظف، وإشعاره بأنه عامل مهم في تحقيق أهداف المنظمة ونماؤها.

يحقق التمكين الإداري التمكين زيادة النفوذ الفعال للأفراد وفرق العمل بإعطائهم المزيد من الحرية لأداء مهامهم، ويركز التمكين على القدرات الفعلية للأفراد في حل مشاكل العمل والأزمات، ويستهدف تمكين العاملين استغلال الكفاءة التي تكمن داخل الأفراد استغلالاً كاملاً.

يجعل التمكين الأفراد أقل اعتماداً على الإدارة في إدارة نشاطهم ويعطيهم السلطات الكافية في مجال خدمة العميل، ويجعل التمكين الأفراد مسؤولين عن نتائج أعمالهم وقراراتهم.

يجعل التمكين الأفراد أقل اعتماداً على الإدارة في إدارة نشاطهم ويعطيهم السلطات الكافية في مجال خدمة العميل، ويجعل التمكين الأفراد مسؤولين عن نتائج أعمالهم وقراراتهم.

يعتمد نجاح إستراتيجية التمكين على بيئة المنظمة وأسلوب تنفيذها لعملية التمكين فإذا تم إدارة بيئة المنظمة وأسلوب تنفيذ التمكين بقدرة وفاعلية فإن التمكين يعزز تحسين الإنتاجية، والجودة، وتقليل التكاليف، تحقيق المرونة في العمل، ورفع مستوى الرضا الوظيفي. أما الإدارة السيئة أو الضعيفة لاستراتيجيات التمكين فأنها تزرع الثقة داخل المنظمة الذي بدوره قد يؤدي أن يسخر الموظفين من مبادرة الإدارة وبالتالي، لا يمكن النظر إلى عملية تنفيذ التمكين بمعزل عن البيئة الداخلية للمنظمة.

يُعد موضوع الأداء الوظيفي من الموضوعات الأساسية في نظريات السلوك الإداري بشكل عام والتنظيم الإداري بشكل خاص لما يمثله من أهمية للوصول للأهداف المرجوة للمنظمات بكفاءة وفعالية، وحظي موضوع الأداء الوظيفي باهتمام بالغ وشهد بحثاً مستمراً عن حلول للمشكلات المتعلقة بالأداء الوظيفي، إذ أنه يعتبر الوسيلة الوحيدة لتحقيق أهداف العمل فضلاً عن أنه يعبر عن مستوى التقدم الحضاري والاقتصادي لجميع الدول المتقدمة والنامية على حد سواء

يشير الأداء الوظيفي إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها، أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة، وغالباً ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد.

وجود أثر للتمكين الإداري على أداء العاملين في شركة أورانج للاتصالات من وجهة نظر العاملين فيها.

وجود أثر لاتخاذ القرار على أداء العاملين في شركة أورانج للاتصالات من وجهة نظر العاملين فيها.

وجود أثر للاستقلالية على أداء العاملين في شركة أورانج للاتصالات من وجهة نظر العاملين فيها.

وجود أثر للفعالية الذاتية على أداء العاملين في شركة أورانج للاتصالات من وجهة نظر العاملين فيها.

وجود أثر للنمو المهني على أداء العاملين في شركة أورانج للاتصالات من وجهة نظر العاملين فيها.

وجود أثر تفويض الصلاحيات على أداء العاملين في شركة أورانج للاتصالات من وجهة نظر العاملين فيها.

توصيات الدراسة:

تشجيع العاملين على عملية اتخاذ القرار لزيادة الشعور بالمسؤولية والحرص على الحفاظ على كفاءة تسويق الخدمات في شركات الاتصالات.

الاهتمام بدرجة التمكين الإداري للعاملين في شركة أورنج للاتصالات في مجال اتخاذ القرار وإشراكه في صنع القرار واتخاذ.

توفير الشركة للعاملين في شركة أورنج للاتصالات الصلاحيات للتصرف في المهام الموكلة إليهم.

الاهتمام بدرجة التمكين الإداري للعاملين في شركة أورنج للاتصالات في مجال الاستقلالية وتفويض الصلاحيات.

تشخيص الأسباب التي قد تحد من نشر التمكين الإداري للخروج من الحالة المتوسطة لدرجة تطبيق التمكين الإداري للعاملين في شركة أورانج للاتصالات.

قيام شركة أورانج للاتصالات بدراسة أداء العاملين وتقييمه واحتساب نتيجة ذلك في نظام الحوافز والترقيات شأنه في ذلك شأن الترقية حسب الكفاءة.

اعتماد الاشتراك في الدورات التطويرية والتدريبية كبند من بنود سلم الترقيات.

الدراسات المقترحة:

إجراء دراسة حول أثر التمكين الإداري في الالتزام التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية في الأردن.

إجراء دراسة حول أثر التمكين الإداري في الولاء التنظيمي لشركات الاتصالات الأردنية في الأردن.

إجراء دراسة حول معوقات التمكين الإداري لشركات الاتصالات الأردنية والحلول المقترحة لمواجهتها.

وشكرا لكم على حسن الاستماع ،،،

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،،