

أثر التوجه السوقي والالتزام على أداء شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية

ميثاق طاهر كاظم- (رسالة ماجستير غير منشورة- ٢٠١٠م)- جامعة الشرق الأوسط

مقدمة

من خلال هذه الدراسة سنحاول استعراض مجتمع الدراسة ونوع العينة المسحوبة والأسلوب الاحصائي الذي اعتمده الباحث في حساب حجم العينة.

١. استعراض مجتمع الدراسة:

➤مجتمع الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية، لكن نظراً لعدم إمكانية الحصول على المعلومات من كافة العاملين، فقد اقتصر مجتمع الدراسة على الإدارات العليا والمتوسطة، حيث تم اختيار المديرين ورؤساء الأقسام من مختلف الإدارات كعينة لدراسة التوجه السوقي والالتزام وأثرهما على الأداء.

مواصفات مجتمع الدراسة:

➤ عدد أفراد مجتمع الدراسة كان (٨٤) شخصاً وهم من مختلف الإدارات العليا والمتوسطة في شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية.

٢. نوع العينة المسحوبة

➤ العينة المسحوبة: تم اختيار العينة من بين العاملين في الإدارات العليا والمتوسطة في الشركة، حيث تم اعتماد على العينة غير العشوائية التي تشمل المديرين ورؤساء الأقسام (٨٤) فرداً الذين يمثلون عينة من موظفي الشركة.

٣. الأسلوب الإحصائي الذي اعتمده الباحث في حساب حجم العينة:

➤ على الرغم من أهمية تحديد الأسلوب الإحصائي المناسب لحساب حجم العينة لضمان تمثيل عينة الدراسة للمجتمع بشكل صحيح، إلا أن الباحث لم يقدم شرحاً واضحاً حول كيفية تحديد حجم العينة أو الأسلوب المستخدم لذلك.

لكن من خلال القراءة للبحث نجد أن الباحث ذكر الآتي:

➤ أن العينة تم اختيارها من المديرين ورؤساء الأقسام في شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية، أي تم اختيار أفراد عينة الدراسة بناءً على وظائفهم ومناصبهم الإدارية في الشركة.

➤ هذا يشير إلى أن الباحث قد عمل على اختيار العينة بطريقة غير عشوائية للأفراد وفقاً لتخصصاتهم أو أدوارهم داخل المنظمة وهو ما يتوافق مع خصائص العينة غير الاحتمالية.

٣. الطريقة المستخدمة في تحليل البيانات:

- اعتمد الباحث على الأسلوب الإحصائي SPSS لتحليل البيانات حيث تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات المجمعة من الاستبانات:
- تحليل التوزيع التكراري والنسب المئوية: للتعرف على توزيعات البيانات الديموغرافية.
 - المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: لقياس مدى توافق استجابات الأفراد مع أسئلة الدراسة.
 - تحليل الانحدار البسيط والمتعدد: لقياس تأثير التوجه السوقي (كعامل مستقل) على الأداء (كعامل تابع).
 - لقياس تأثير التوجه السوقي (كعامل مستقل) على الأداء (كعامل تابع) غير المباشر للتوجه السوقي على الأداء عبر الالتزام.
 - استخدام معامل كرونباخ ألفا: للتأكد من ثبات الأداة المستخدمة في جمع البيانات.

أهم نقاط القوة في البحث:

- استخدم الباحث معامل كرونباخ ألفا لقياس ثبات الأداة، ووجد أن الاستبانة قد حققت درجة ثبات عالية بلغت ٨٩.٨% مما يدل على قوة وموثوقية المقياس.
- تم استخدام مجموعة متنوعة من الأدوات الإحصائية مثل التحليل التكراري، المتوسطات الحسابية، والانحدار لتحليل البيانات من مختلف الجوانب.
- العينة تغطي المديرين ورؤساء الأقسام مما يوفر بيانات من مستوى القيادة الذي يؤثر في اتخاذ القرارات الاستراتيجية.
- تم التأكد من دقة المقياس من خلال محكمين متخصصين في مجال الإدارة والتسويق.

أهم نقاط الضعف في البحث:

- الباحث لم يوضح كيفية اختيار العينة مما يجعل من الصعب على القارئ فهم مدى تعميم النتائج.
- الاختيار غير العشوائي للعينة: العينة لم تكن عشوائية بالكامل، حيث تم اختيار موظفين من إدارات معينة فقط، مما قد يحد من تعميم نتائج الدراسة على باقي العاملين.
- حجم العينة كان ٨٤ شخصاً فقط، وهو قد يكون قليلاً عند مقارنته بحجم القوى العاملة في شركة كبيرة مثل الخطوط الجوية الملكية الأردنية وهذا قد يؤثر على قوة استنتاجات الدراسة.
- قد تؤثر المدة الزمنية المحدودة للدراسة على عمق التحليل وكثرة المتغيرات التي قد تؤثر على النتائج.
- بما أن البيانات تم جمعها باستخدام استبانة موجهة إلى الأفراد، فقد تتأثر الإجابات بآراء شخصية أو تحيزات.
- لم يتم التطرق إلى بعض المتغيرات الأخرى التي قد تؤثر على الأداء مثل التحفيز المادي والمعنوي، بيئة العمل، أو سياسات التدريب والتطوير.

عليه يمكن القول إن الدراسة وعلى الرغم من الإيجابيات التي أظهرتها إلا أنها كانت بحاجة إلى مزيد من التجويد وذلك بالاهتمام ببعض التفاصيل المتمثلة في:

- توضيح طريقة اختيار العينة لأن ذلك يساهم في التأكد من أن نتائج الدراسة قابلة لإعادة التحقق، فإذا كانت العينة قد تم اختيارها بشكل شفاف ومنهجية دقيقة فإنه يمكن للباحثين الآخرين إعادة تنفيذ الدراسة باستخدام نفس الطريقة ومقارنة النتائج.
- توسيع العينة لتشمل موظفين من مختلف المستويات الوظيفية (مثل الموظفين الفنيين والعاملين في أقسام الدعم والإدارة المتوسطة)، هذا كان سيمنح صورة أكثر شمولية ودقة.
- لتقليل التأثيرات الذاتية كان يمكن دمج مصادر بيانات متعددة مثل المقابلات الشخصية مع مجموعة من الموظفين، أو الاستفادة من بيانات الأداء الفعلي التي تقدمها إدارة الموارد البشرية.
- بالإضافة إلى ذلك كان يمكن تحسين الاستبانة لتشمل أسئلة موجهة للتحقق من مدى تطابق الإجابات مع الوقائع والممارسات اليومية.