

تحليل احدى الدراسات السابقة في ضوء نظريات
وأطر نظرية معينة
ممارسات الموارد البشرية واثرها على جودة أداء
الخدمة في المملكة العربية السعودية: عن طريق
نمذجة المعادلة البنائية

Prepared by

لوجين غوانمة





في المساق: قضايا بحثية ٣
بإشراف الدكتور: محمد الخولي



تم اختيار هذه الدراسة لتحليلها في ضوء النظريات والأطر النظرية التي استندت إليها؛ نظرًا لارتباط موضوعها بمجال إدارة الأعمال، حيث تناولت أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في جودة أداء الخدمة في القطاع الخدمي السعودي. كما تتميز الدراسة ببناء نموذج يربط بين ممارسات إدارة الموارد البشرية وجودة أداء الخدمة، والاستناد في تكوين هذا النموذج إلى أسس نظرية ودراسات سابقة، مما يجعلها مناسبة لتحليل مدى توظيف النظرية في تفسير العلاقات بين متغيرات الدراسة.

Chapter
02

نبذة عن الدراسة

هدفت دراسة الوكيل وإبراهيم (2020) إلى التعرف إلى أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في جودة أداء الخدمة في المملكة العربية السعودية، من خلال دراسة عدد من الشركات الخدمية العاملة في مدينة الرياض. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات.

تكوّن مجتمع الدراسة من الشركات الخدمية السعودية، وتم جمع البيانات من 30 شركة خدمية في مدينة الرياض، حيث وُزعت 9 استبانات على قسم إدارة الموارد البشرية في كل شركة، بإجمالي 270 استبانة. وسعت الدراسة إلى اختبار العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية وجودة أداء الخدمة باستخدام نمذجة المعادلة البنائية (SEM).

وتوصلت الدراسة بصورة عامة إلى وجود علاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية وجودة أداء الخدمة، مع اختلاف قوة هذه العلاقة باختلاف أبعاد ممارسات الموارد البشرية وأبعاد جودة الخدمة التي تم اختبارها.

استند الباحثان في بناء أنموذج الدراسة إلى أسس نظرية تناولت العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية وجودة أداء الخدمة، ومن أبرز النظريات التي تناولتها الدراسة ما يأتي:

1. نظرية Aiken & Hage 1970

استندت الدراسة إلى نظرية (Aiken & Hage 1970)، والتي تناولت الإبداع باعتباره تغيراً في برامج المنظمة، مثل إضافة خدمات جديدة إلى الخدمات التي تقدمها المنظمة. وقد استفاد الباحثان من هذه النظرية في تفسير الإبداع والتغير والتطور في الخدمات التي تقدمها المنظمات.

2. نظرية الموارد (Resource-Based Theory)

كما استندت الدراسة إلى نظرية الموارد، والتي تقوم على أن المنظمة يمكن أن تحقق ميزة تنافسية من خلال مواردها المادية وغير المادية. وفي إطار الدراسة، تساعد هذه النظرية في النظر إلى الموارد البشرية بوصفها أحد الموارد التنظيمية المهمة التي يمكن أن تسهم، من خلال إدارتها وممارساتها المختلفة، في تحسين جودة أداء الخدمة.

يتضح من أنموذج الدراسة أن الباحثين حاولوا تفسير العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية وجودة أداء الخدمة في ضوء الأسس النظرية التي استندت إليها الدراسة. فنظرية الموارد تدعم النظر إلى الموارد البشرية باعتبارها موردًا تنظيميًا يمكن أن يسهم في تحقيق ميزة تنافسية وتحسين أداء المنظمة، وهو ما ينسجم مع دراسة أثر ممارسات الموارد البشرية في جودة أداء الخدمة. كما أسهم طرح Aiken & Hage (1970) المتعلق بالإبداع والتغير في برامج المنظمة وإضافة خدمات جديدة في دعم تفسير جانب تطوير الخدمات وتحسينها داخل المنظمات الخدمية.

ويظهر هذا الربط في أنموذج الدراسة من خلال اختيار الحوافز والمكافآت، والتدريب، وتقييم الأداء الوظيفي بوصفها أبعادًا لممارسات إدارة الموارد البشرية، وربطها بأبعاد جودة أداء الخدمة التي اختبرتها الدراسة. وبذلك يتضح أن الدراسة لم تكتفِ بعرض الأسس النظرية، بل ربطتها بالدراسات السابقة لتفسير العلاقات التي تضمنها أنموذج الدراسة.

يُعد اعتماد الدراسة على نظرية الموارد ملائمًا لطبيعة موضوعها؛ لأنها توفر أساسًا منطقيًا لتفسير أهمية الموارد البشرية بوصفها أحد موارد المنظمة التي يمكن أن تسهم في تحقيق ميزة تنافسية وتحسين جودة أداء الخدمة. ويتوافق ذلك بصورة مباشرة مع الهدف الرئيس للدراسة المتمثل في تحليل العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية وجودة أداء الخدمة.

أما الاستناد إلى نظرية Aiken & Hage 1970 فيُعد مناسبًا من حيث ربط التغير والإبداع التنظيمي بإضافة خدمات وبرامج جديدة، إلا أن توظيفها في الدراسة كان أقل وضوحًا وتفصيلًا مقارنة بنظرية الموارد؛ إلا أن توظيفها في الدراسة جاء أقل وضوحًا وتفصيلًا مقارنة بنظرية الموارد؛ إذ كان من الممكن تقديم تفسير أوسع لكيفية ارتباط عناصر النظرية بأبعاد ممارسات إدارة الموارد البشرية وجودة أداء الخدمة.

وبناءً على ذلك، ارى أن الإطار النظري المستخدم ملائم بصورة عامة لتفسير العلاقة بين متغيرات الدراسة، إلا أنه كان من الممكن تعزيز الجانب النظري من خلال توضيح أكبر للآليات التي تفسر بها كل نظرية العلاقات المفترضة بين المتغيرات، الأمر الذي كان سيمنح الأنموذج البحثي أساساً نظرياً أكثر عمقاً وتماسكاً.

أسهمت النظريات التي استندت إليها الدراسة في تقديم أساس لتفسير العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية وجودة أداء الخدمة؛ إذ ساعدت نظرية الموارد في تفسير أهمية الموارد البشرية باعتبارها من موارد المنظمة التي يمكن أن تدعم قدرتها التنافسية، في حين أسهم طرح Aiken & Hage 1970 في تفسير جانب التغيير والتطوير المرتبط بإضافة خدمات جديدة داخل المنظمة. وقد دعمت الدراسة هذا التفسير بمجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية وجودة الخدمة.

وأظهرت النتائج وجود علاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية وجودة أداء الخدمة، إلا أن قوة هذه العلاقة اختلفت من بُعد إلى آخر، كما لم تكن جميع المسارات المفترضة دالة إحصائياً. ويشير ذلك إلى أن الإطار النظري أسهم في تقديم تفسير للعلاقة العامة بين متغيرات الدراسة، مع بقاء مجال لتوسيع التفسير النظري للعلاقات الفرعية بين أبعادها.

يتضح من تحليل الدراسة أن الباحثين سعيا إلى بناء أساس نظري لتفسير العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية وجودة أداء الخدمة من خلال الاستناد إلى نظرية Aiken & Hage 1970 ونظرية الموارد، إلى جانب مجموعة من الدراسات السابقة. وقد وفرت نظرية الموارد أساساً أكثر مباشرة لتفسير دور الموارد البشرية في دعم أداء المنظمة، في حين أسهمت نظرية Aiken & Hage في تفسير جانب التغيير والتطوير في الخدمات.

يتضح من التحليل أن الدراسة نجحت بصورة عامة في توظيف الإطار النظري لدعم أنموذجها البحثي، إلا أن الربط بين بعض مكونات النظريات والعلاقات الفرعية في الأنموذج كان بحاجة إلى مزيد من التفصيل. كما أظهرت النتائج اختلاف قوة العلاقات بين أبعاد الدراسة وعدم دلالة جميع المسارات إحصائياً، مما يفتح المجال أمام الدراسات المستقبلية للاستفادة من نظريات ومتغيرات إضافية لتوسيع تفسير الظاهرة، وهو ما يتفق أيضاً مع اقتراح الباحثين في محددات الدراسة باستخدام متغيرات ونظريات أخرى مستقبلاً.



Chapter
07



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة



Thank You



Teamwork Icons



Creative Process Icons



Help & Support Icons



SEO & Marketing Icons



Teamwork Icons

