

DOI: <https://doi.org/10.54161/jrs.v9i1.128>

<http://journal.jadara.edu.jo>

The Impact of Roaming Management on Performance of the Employees in Jordanian Industrial Organizations

Hisham Ali Shatnawi^{1*} and Hebah Makhamreh²

^{1*}Department of Business Administration, Faculty of Business, Ajloun National University, Jordan.

²Department of Business Administration, Faculty of Business, Jadara University, Jordan, hiba.m@jadara.edu.jo.

*Correspondence: shatnawi_hisham@yahoo.com

Received :05/06/2022

Accepted :26/10/2022

Abstract

The study aims at investigating the impact of management by roaming on the performance of employees in Jordanian industrial organizations. The population of the study consisted of all industrial organizations listed in the Amman Stock Exchange for the year 2019, which numbered more than 60 institutions, took the top 30 companies in terms of capital. The sample of the study consisted of (8) companies whose capital exceeds (10) million dinars, and the sampling unit consisted of all directors of departments, deputy directors and heads of departments, and their number is 127. The study tool was a questionnaire distributed, (124) questionnaires were retrieved, and (4) were deleted. This is because it is not suitable for statistical analysis at a rate of (94.5%). The study concluded a set of results, the most important of which was for management to explore its dimensions (disclosure of facts, improvement of communication and motivation, creativity, and reversal of impression) the impact of staff performance in its dimensions (knowledge of work requirements, commitment of workers, quality of work and quantity of work) in Jordanian industrial organizations. It was found out a statistical effect of the dimensions (improving communication, creativity) on the performance of employees.

In light of the results, the study recommended the necessity of linking the management's methodology to roaming the decision-making mechanism that achieves consistency with the main objectives set and to be achieved, and activating the meaning of management by roaming in other organizations because of the importance of review and monitoring in decision-making, by encouraging managers to study this concept and its dimensions through extensive reading

Keywords: Management, employee, performance, Jordanian, industrial, organizations.

أثر الإدارة بالتجوال على أداء الموظفين في المنظمات الصناعية الأردنية

هشام علي شطناوي^{1*} وهبه مخامرة²

^{1*} قسم إدارة الأعمال ، كلية الأعمال ، جامعة عجلون الوطنية، الأردن.

² قسم إدارة الأعمال ، كلية الأعمال ، جامعة جدارا، الأردن، hiba.m@jadara.edu.jo

* للمراسلة: shatnawi_hisham@yahoo.com

استلام البحث: 2022 / 06 / 05

قبول البحث: 2022 / 10 / 26

الملخص

هدفت الدراسة إلى اختبار أثر الإدارة بالتجوال على أداء الموظفين في المنظمات الصناعية الأردنية، وتكون مجتمع الدراسة من كافة المنظمات الصناعية المدرجة في السوق عمان للأوراق المالية لعام 2019، والتي يزيد عددها عن 60 مؤسسة. أخذت أعلى 30 شركة من حيث رأس المال، أما عينة الدراسة فهي مشكلة من (8) شركات، والتي يزيد رأس مالها عن (10) ملايين دينار، وتكونت وحدة المعاينة من جميع مديري الدوائر ونواب المديرين ورؤساء الأقسام، ويبلغ عددهم (127)، ووزعت أداة الدراسة عليهم، وتم استرداد (124) إستبانة، حذف منها (4)؛ لعدم مناسبتها للتحليل الإحصائي وبنسبة (5.49%).

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها للإدارة بالتجوال بأبعادها: (كشف الحقائق، وتحسين الاتصال والحفز، الإبداع، وعكسية الانطباع) أثر أداء الموظفين بأبعاده: (المعرفة بمتطلبات العمل، التزام العاملين، جودة العمل، كمية العمل) في المنظمات الصناعية الأردنية. وتحقق إيجاد أثر إحصائي للأبعاد: (تحسين الاتصال، الإبداع) على أداء الموظفين.

وفي ضوء النتائج أوصت الدراسة بضرورة ربط منهجية الإدارة بالتجول في آلية اتخاذ القرارات التي تحقق الانسجام مع الأهداف الرئيسية الموضوعية والمراد إنجازها، وتفعيل معنى الإدارة بالتجول في منظمات أخرى لما في ذلك من أهمية المراجعة والمراقبة في أخذ القرارات، وذلك من خلال تشجيع المدراء على الاطلاع على هذا المفهوم وأبعاده من خلال القراءة الواسعة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة بالتجول، أداء الموظفين، المنظمات الصناعية الأردنية.

المقدمة

تواجه المنظمات اليوم على اختلاف أنواعها وأشكالها مزيدا من الضغوط البيئية التي تؤثر على قدرتها في التكيف مع متطلبات الأسواق وتلبية رغبات الزبائن، وقد فرض ذلك مزيدا من المتطلبات التي يجب عليها الالتزام بها واكساب الالتزام بها لجمهورها الداخلي، لذا أصبحت المنظمات تولى أصحاب المصلحة الكثير من الاهتمام لأنهم نقطة الاستقرار في بقائها وقدرتها على النفاذ إلى الأسواق والوصول السريع إلى الزبائن.

ويشير مصطلح الإدارة بالتجوال إلى حتمية تنازل المدير عن رفاهية الجلوس في مكتبه، والتحرك المستمر بين الإدارات والعاملين؛ ليشاهد، ويسجل، ويحلل، ويوجه، ويحاسب، ويقرر. وقد ظهر هذا التوجه في عصر الخلفاء الراشدين حيث كان تفكير عمر قبل مقتله أن يجول على الولايات شخصياً؛ لمراقبة العمال؛ ولتفقد أحوال الرعية واللاطمئنان على شؤون الدولة (فراولة، 2018).

إن الإدارة بالتجوال هي أحد الأدوات الإدارية، فهي أداة تركز على قيام المديرين بجولات تفقدية بشكل دوري بأنتقالهم من أماكن عملهم إلى أماكن عمل المرؤوسين، أو ميادين العمل للتأكد من سير العمل، وعلى أساس تجوال القائد في المنظمة وتبادل الحديث مع العاملين بهدف التواصل معهم والاطلاع والتعرف على كل ما يجري داخل المنظمة وفهم تطلعات المرؤوسين ومناقشتهم في إنجازاتهم ومشكلاتهم في جو من الألفة غير الرسمية، وتحقيق الإدارة بالتجوال فوائد عديدة للعاملين تشمل إتاحة الفرصة أمامهم لمقابلة المسؤولين عن صناعة القرارات وتقديم آرائهم دون اعتراض والتحدث عن حاجاتهم ورغباتهم بصورة مباشرة وكسر الحواجز النفسية بينهم.

إن المورد البشري أصبح من أهم الموارد في المنظمات؛ لأنه يعتمد عليه في تطوير أنشطة المنظمات وإضافة قيمة إلى موجوداتها خصوصاً في ظل التنافس الشديد على الموارد والكفاءات الفنية. وإن أداء العاملين سوف يساهم في بقاء المنظمة واستمرارها ووصولها إلى التفوق وتحقيق التميز والريادة.

مشكلة البحث وتساؤلاتها:

تتمركز مشكلة الدراسة في أن أداء العاملين هو من المؤشرات المهمة في المنظمات الصناعية الأردنية، ويعتمد عليه في تحقيق هذه الشركات لأهدافها وتطوير عملياتها وأنشطتها، ويختلف أداء العاملين تبعاً لمتغيرات عديدة متعلقة ببيئة المنظمة الداخلية والأدوات التي تعتمد عليها في إنجاز أنشطتها؛ لذا فإن تلك المنظمات أصبحت مسؤولة اليوم عن تطوير بعض من هذه الأدوات، منها: الإدارة بالتجوال من أجل التواصل المستمر مع العاملين ومعرفة المشاكل التي تواجههم مباشرة بدلاً من نقل هذه المشاكل بواسطة المشرفين.

ويمكن تحقيق الغرض لهذا البحث من خلال الأجوبة على الاسئلة التالية:

الأول: ما أثر الإدارة بالتجوال بأبعادها ككشف الحقائق، تطوير الاتصال، الحفز الإبداع، عكسية الانطباع) على أداء العاملين بأبعادها: (كمية العمل، جودة العمل، معرفة متطلبات العمل، التزام العاملين) في المؤسسات الصناعية الأردنية.

وتتفرع عنه الأسئلة الجانبية المرفقة:

السؤال (1): هل يوجد للإدارة بالتجوال بأبعادها: (كشف الحقائق، تحسين الاتصال، الحفز الإبداع، عكسية التغذية) على (كمية العمل) في المؤسسات الصناعية الأردنية؟

السؤال(2): هل يوجد أثر للإدارة بالتجوال بأبعادها:(كشف الحقائق، تحسين الاتصال، الحفز الإبداع، عكسية الانطباع)على(جودة العمل)في المنظمات الصناعية الأردنية؟

السؤال الفرعي(3): هل يوجد أثر للإدارة بالتجوال بأبعادها(كشف الحقائق، تحسين الاتصال، الحفز، الإبداع، عكسية التغذية)على(معرفة متطلبات العمل)في منظمات الصناعة الأردنية؟

السؤال الفرعي(4): هل يوجد أثر للإدارة بالتجوال بأبعادها:(كشف الحقائق، تحسين الاتصال، التحفيز، الإبداع، التغذية الراجعة)على(التزام العاملين)في منظمات الصناعة الأردنية؟

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية البحث في الآتي:

أولاً: الأهمية النظرية

تأتي أهمية البحث النظرية من الإطار النظري حول أثر الإدارة بالتجوال بأبعادها:(كشف الحقائق، تطوير الاتصال، الحفز، الإبداع، التغذية، عكسية الانطباع)في أداء العاملين بأبعادها(كمية العمل، جودة العمل، معرفة متطلبات العمل، التزام العاملين)من خلال مراجعة عميقة للدراسات التي تناولت هذه الأبعاد وخصوصاً الإدارة بالتجوال وبيان أهميتها للمنظمات المتطورة، وعرض الدراسات السابقة التي تناولتها، كما وضحت الدراسة موضوع أداء العاملين وأهميته للمنظمات، وخصوصاً في وجود حالات التنافس الشديد بين الشركات وانفتاح الأسواق.

ثانياً: الأهمية العملية:

جاءت الأهمية العملية من تركيزها على مكون البحث الذي تم إجراء البحث عليه متشكلاً من أفراد في الشركات الصناعية الأردنية، وتم عرض النتائج والتوصيات في مجال تطوير أداء العاملين ودور الإدارة بالتجوال في اكتشاف مواهب العاملين واكسابهم الالتزام بالولاء للشركات المبحوثة.

فرضيات الدراسة

بناء على إشكالية البحث واسئلتها أعدت فرضيات البحث:

H0: الفرضية الأولى:(الرئيسية)

عدم وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) للإدارة بالتجوال (كشف الحقائق، تحسين الاتصال، الحفز، الإبداع، عكسية التغذية)على أداء العاملين (كمية العمل، جودة العمل، معرفة متطلبات العمل، التزام العاملين)في المؤسسات الصناعية الأردنية.

وتنبثق منه فرضيات جانبية منها:

شطناوي ومخامرة

H01: عدم وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) للإدارة بالتجوال (كشفت الحقائق، تحسين الاتصال، الحفز، الإبداع، التغذية الراجعة) على (كمية النشاط) في مؤسسات الصناعة الأردنية.

Ho2: عدم وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) للإدارة بالتجوال (كشفت الحقائق، تحسين الاتصال، الحفز، الإبداع، عكسية التغذية) على (جودة العمل) في مؤسسات الصناعة الأردنية.

H03: عدم وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) للإدارة بالتجوال (اكتشاف الحقائق، تحسين الاتصال، التحفيز، الإبداع، التغذية الراجعة) على (معرفة متطلبات العمل) في مؤسسات الصناعة الأردنية.

H04: عدم وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) للإدارة بالتجوال (كشفت الحقائق، تحسين الاتصال، الحفز، الإبداع، عكسية التغذية) على (التزام العاملين) في مؤسسات الصناعة الأردنية.

إنموذج البحث:

من أجل التوصل إلى نتائج وأهداف الدراسة في بيان أثر المتغيرين، عمل الباحثين على أعداد إنموذج لها كما هو مبين:

الإدارة بالتجوال	←	أداء العاملين
كشفت الحقائق	←	كمية العمل
تحسين الاتصال	←	جودة العمل
الحفز	←	معرفة متطلبات العمل
الإبداع	←	التزام العاملين
عكسية التغذية	←	

شكل رقم (1)

المصدر: اعده الباحثان قياسا على المراجع والأبحاث السابقة

(Tucker & Sing, 2015 اللوزي, 2013, فراولة, 2018, 2015, Magaji, كحلات, 2019)

التعريفات الإجرائية

قام الباحثون بتحديد التعريفات الإجرائية للمصطلحات المستخدمة في الدراسة كما يلي:

الإدارة بالتجوال: توجهات مدراء الشركات الصناعية الأردنية للأماكن المتواجدين في العاملين في الخطوط الأمامية من العمل والتفاعل معهم واكتشاف الحقائق والمشاكل التي يواجهونها في العمل من خلال أدوات الاتصال المختلفة.

اكتشاف الحقائق: قدرة مدراء الشركات الصناعية الأردنية على اكتشاف الأخطاء في العمل الذي يؤديه العاملين ونوعية المشاكل التي تواجههم وكيفية حلها.

تحسين الاتصال: تواصل مدراء الشركات الصناعية الأردنية أثناء التجوال مع العاملين والاستماع إليهم وفهم مشاكلهم من خلال سياسة الباب المفتوح والندوات والورش.

الحفز: تشجيع العاملين في مؤسسات الصناعة الأردنية من قبل رؤسائهم ورفع مستواهم وكسابهم الالتزام بأهداف الشركة ورسالتها.

الإبداع: قدرة مدراء الشركات الصناعية الأردنية على اكتشاف مواهب العاملين وقدراتهم الخلاقة واطلاق العنان لهذه القدرات واستغلالها لما فيه مصلحة العاملين والشركة.

التغذية الراجعة: فهم وإدراك مدراء الشركات الصناعية الأردنية أثناء التجوال لمتطلبات العاملين والعمل على إشباعها بعد التواصل معهم في أماكن عملهم.

أداء العاملين: الأهداف اللازم تحقيقها من المهام الموكلة إلى العاملين في مؤسسات الصناعة الأردنية وهي معايير من أجل المقارنة معها لإعطاء وزن مناسب لأداء الموظفين.

معرفة متطلبات العمل: معرفة سير خريطة الإجراءات والموارد اللازمة والظروف التي يجب أن يؤدي فيها العمل من قبل الموظفين في مؤسسات الصناعة الأردنية.

التزام العاملين: التقيد باللوائح والإجراءات واخضاع المصلحة الفردية للمصلحة العامة، والمشاركة الفاعلة في تحقيق أهداف الشركة بواسطة العاملين في مؤسسات الصناعة الأردنية.

مقدرا العمل: حجم النشاط المخصص للفرد العامل القيام به في مؤسسات الصناعة الأردنية في الأوقات العادية الطبيعية ويقدر ما يبذله من جهد فكري أو جسدي لإنتاج وحدة معينة.

جودة العمل: درجة اتقان العمل من قبل العاملين في المنظمات الصناعية الأردنية من دون إحداث أخطاء بشرية في عملية التصنيع وفق معايير محددة مسبقا لانجاز الأعمال.

الإطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول: الإدارة بالتجوال

من الطرق المتعارف عليها في إدارة العاملين أسلوب «الإدارة بالتجوال» (MBWA)، وهو إما منهج دائم يتعامل على أساسه المدير مع مرؤوسيه، أو أسلوب إداري مؤقت يلجأ إليه بين الحين والآخر. وهو مصطلح بدأت تكثر حوله الدراسات العلمية. وأصبحت الحاجة إليه ماسة بعد تزايد أعداد العاملين وتباعدهم النفسي والمكاني.

اكتشاف الحقائق

إن عملية اكتشاف الحقائق عنصر أساس من عناصر الإدارة بالتجوال. وإنها تؤدي بشكل منفصل عن الوظائف الإدارية الأخرى وفي معزل عن المؤثرات الأخرى على الأداء الإداري، مثل: فلسفة الإدارة ودرجة توافر الموارد اللازمة لتحقيق الأهداف، ومنها: المتغيرات الخارجية كالقرارات الرسمية والظروف المختلفة للبيئة المالية والمجتمعية وثقافة المجتمع السائدة والتكنولوجيا وهي مستمرة لا تنتهي بمعرفة النتائج النهائية، وإنما تسعى لتأكيد الاستخدام الأمثل لموارد المنشأة وتحقيق أهدافها (Tucker & Singer, 2015).

تحسين الاتصال

ويتمثل هذا البعد في المواقف التي يتعرض لها المدير خلال تجواله، حيث يتواصل مع العاملين بشكل مباشر، يتم من خلال استخدام لغة الحوار بالإضافة إلى حواسه في تفهم المواقف التي يمر بها كل موظف على حدا، والتعرف على احتياجات ومتطلبات العاملين والاستجابة لهم من أجل خلق بيئة إبداعية وتحفيزية.

كما يتمكن المدير من تشجيع العاملين على التحدث والبوح بما يشعرون به مما يسهل تقييم الوضع الراهن في المنظمة (Tucker & Singer, 2015).

الحفز:

أشير إلى التحفيز بأنه أسلوب موجه نحو استثارة دافعية الأفراد لبذل أكبر جهد ممكن وتقديم أداء متميز بشكل مستمر وذلك من خلال الوفاء باحتياجاتهم وتلبية متطلباتهم (اللوزي، 2013).

وعرف التحفيز بأنه التعويض والمنافع والمزايا التي تكون على شكل مقدرات مادية: (الأجور والمرتبات، العمولات، والأرباح)، ومقدرات معنوية: (التأمينات، والإجازات المدفوعة) التي توفرها المنظمة لمواردها البشرية نظير قيامهم بوظائف ومهام معينة (ديسلر، 2009). كما ينظر لها على أنها نظام مكافآت لتشجيع العنصر البشري على العمل والأداء الجيد، وأنها وسيلة لتحفيزه على ممارسة السلوك الإيجابي والأداء المتميز، ولأنها وسيلة لتحقيق أهداف وغايات المنظمة (فراولة، 2018).

الإبداع

أشار (Niwves, 2015) إلى أن طبيعة العصر الحديث تحتم على المنظمات التوجه إلى الإبداع، ويعود ذلك إلى أهمية مفهوم الإبداع في جميع مجالات الحياة. إضافة إلى دور المبدعين في إعادة تشكيل العالم وفي تغيير التاريخ والواقع، كما يعد الإبداع مجالاً واسعاً للتنافس في الدول المتقدمة.

وأوضح حريم (2014) بأن أهمية الإبداع تتجسد في طريقة التحديث والتنمية لدى المؤسسات بشكل فعال وإيجاد فرص عمل كثيرة ومتجددة، وتحسين مستوى الإنتاجية، والتقليل من التكاليف إلى حدودها الدنيا، والمحافظة على البقاء في عالم يعج بالمنافسة وتحسين كفاءة المنظمات وتطوير منتجاتها.

ويرى (Alserhan,2017) أن الإبداع هو قدرة عقلية يحاول فيها الإنسان أن يري وينتج (فكرة، وسيلة، أداة، طريقة) لم تكن موجودة من قبل، أو تطوير رئيس لها دون تقليد بما يحقق نفعاً للمجتمع.

التغذية الراجعة

تعد التغذية الراجعة في الإدارة من أهم العوامل التي يعتمد عليها المديرون في إدارة أعمالهم، وهي نوعان: قسم عن الموظف، وقسم عن الزبائن. في الأول يبين للمنظمة مدى حب الموظف للعمل و إخلاصه له. والثاني: رد فعل العملاء عن المنتج أو الخدمة، وتهتم به المنظمات كثيراً، لأن رضا الزبون استمرار لنجاحها وتطورها. (Magaji,2015)

المبحث الثاني: أداء العاملين

يعد النمو والاستمرار في عمل المنظمات على اختلاف أنشطتها وأعمالها وأحجامها من أهم الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها رغم الظروف وضغوطات المنافسة. ولا يتحقق هذا الهدف إلا إذا استندت على إدارة حكيمة ومتطورة قادرة على الاستفادة من رأس مالها المادي والبشري بكفاءة وفعالية في سبيل تنفيذ أنشطتها، الأمر الذي يضمن استمرارية عملها رغم ما يحيط بها من ظروف وتغيرات (بلوط، 2012).

أبعاد أداء العاملين

المعرفة بمتطلبات العمل:

يختلط مفهوم المعرفة بمفهومين أساسيين هما البيانات والمعلومات، فالبيانات تعني مجموعة من الحقائق والإشارات والرسائل والتعبير والآراء حول أمر معين، والتي تكون عادة بشكل مبعثر وبحاجة إلى معالجة وتصنيف، أما المعلومات فتشير إلى البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة تراتبية مفيدة بحيث تكون قادرة على المساعدة في حل المشكلات واتخاذ القرارات وبالتالي مساعدة الأفراد في بلوغ واكتشاف المعرفة، أما المعرفة فتعني حصيلة المعلومات التي تم تجميعها وتكاملها لتعطي شكلاً معيناً معبراً عن ظواهر معينة (كحالات، 2019).

وتعني المعرفة تجميع المعلومات ذات المعاني المتشابهة، ووضعها في نص يمكن الوصول عبره إلى مفهوم معين (السمير، 2013).

التزام العاملين

يعد مفهوم العمل بروح الفريق من المفاهيم الهامة والمعبرة عن تميز الأداء. فأرتباط الأداء بالتواصل يعد ضرورة هامة يجب أن تراعيها الإدارة، وذلك بهدف دعم عمليات التخطيط الكلي للمنظمة، وتحديد تتابع المهام والعمليات، والمفاضلة بين أولويات الأداء في الحالات الطارئة (Laudon &Laudon,2013)

وأشار (اللوحي، 2017) إلى أن عملية إعادة صياغة الأهداف والهيكل التنظيمي وتحديد الوصف الوظيفي بدقة وتجنب الازدواجية وتداخل الصلاحيات، ومواكبة التطور التكنولوجي

وتقليل المركزية، كلها تعد عوامل مساهمة في تحسين الأداء الوظيفي من خلال الإنجاز بروح الفريق.

جودة العمل

تسعى المنظمات بشكل عام وعلى اختلاف طبيعة عملها، إلى تحقيق مخرجات بجودة عالية، تلبى حاجات القطاعات المستفيدة، إذ إن قدرة المنظمة على بلوغ مخرجات بجودة عالية تشير إلى نجاح الإدارة في تحقيق الكفاءة الإنتاجية وألفاعلية (الدجني، 2014).

يرجع أصل كلمة الجودة إلى الكلمة اللاتينية (Qualitas) التي تشير إلى طبيعة صلابه الشيء أو الشيء الصلب، وتعني أيضا الدقة والاتقان، وحظيت الجودة بتعريفات عديدة من قبل باحثين كثير، إذ اتفق معظمهم على الخصائص الفريدة والصفات المتينة في تعريف الجودة، فضلا عن القدرة على تلبية حاجات المستهدفين من حيث التصميم والتصنيع والأداء (المعمر، 2014).

الدراسات السابقة:

الدراسات باللغة العربية

دراسة البعداني (2021) متطلبات تطبيق الإدارة بالتجوال لدى قيادات جامعة إب

هدفت إلى معرفة المتطلبات اللازمة لدى القيادات جامعة اب لتطبيق الإدارة بالتجوال،

واستخدمت المنهج الوصفي المسحي، إذ وزعت الاستبانة على عينه بلغ عددها 98 فردا، وقد توصل البحث إلى عدد من النتائج من أهمها: أن متطلبات تطبيق الإدارة التجوال لدى قيادات التجوال جامعة اب جاءت بدرجة مرتفعة، وكانت المتوسطات الحسابية والأوزان النسبية للمجالات الخمسة (الاتصال والمشاركة الفعالة، اكتشاف الحقائق، إثارة الاهتمام والتحفيز، التطوير والإبداع، التعزيز مبدأ التغذية الراجعة) متقاربة، وقد أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات تقديرات عينة البحث تعزى لمتغير الوظيفة وسنوات الخبرة، وذلك لكل مجال من مجالات البحث والمجتمعية.

دراسة بكر (2020) أثر الإدارة بالتجوال على جودة الخدمة في البنوك التجارية المصرية العامة: الدور الوسيط للثقة التنظيمية

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الإدارة بالتجوال على جودة الخدمة في البنوك التجارية المصرية العامة من خلال الثقة التنظيمية كمتغير وسيط، بالتطبيق على عينة مقدارها (295) من العاملين في ثلاثة بنوك (الأهلي المصري، بنك مصر، بنك القاهرة).

واستخدمت المنهج الاستنباطي الاستقرائي. وتم جمع البيانات الأولية من خلال قائمة استقصاء، تم التأكد من صدقها وثباتها. من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن الإدارة بالتجوال تؤثر تأثيرا إيجابيا معنويا في مستوى الثقة التنظيمية. كما تؤثر الثقة التنظيمية تأثيرا إيجابيا معنويا على جودة الخدمة. بينما اتضح أن الإدارة بالتجوال لا تؤثر تأثيرا مباشرا معنويا على جودة الخدمة إلا من خلال وجود الثقة التنظيمية كمتغير وسيط، وتم اقتراح مجموعة من التوصيات.

دراسة رضوان (2020) واقع ممارسات الإدارة بالتجوال وتأثيرها على الالتزام التنظيمي: دراسة تطبيقية على المدارس المصرية اليابانية والمدارس الحكومية لمديرها التربوية والتعليم بمحافظة الغربية

هدفت الدراسة إلى تحديد درجة ممارسة الإدارة بالتجوال وتأثيرها على مستوى الإلتزام التنظيمي بالمدارس الحكومية التابعة لمديرية التربية والتعليم بمحافظة الغربية والمدارس المصرية اليابانية. واعتمد على المنهج الوصفي، وطُبق البحث على عينتين عشوائيتين بسيطتين (451) معلماً. وخلصت الدراسة إلى: أن مُمارسة الإدارة بالتجوال في هذه المدارس كانت بدرجة كبيرة على مستوى كل الأبعاد، وإن كانت درجة ممارستها من قبل مدراء المدارس المصرية اليابانية أعلى من مدراء المدارس الحكومية. وجاء بُعد (تحسين الإتصال) في المرتبة الأولى، يليه بُعد (إكتشاف الحقائق)، ثم بُعد (التطوير والإبداع)، يليه بُعد (التحفيز)، وأخيراً بُعد (التغذية المرتدة). إن مستوى الإلتزام التنظيمي في هذه المدارس كان بدرجة عالية على مستوى كل الأبعاد. وجود إرتباط إيجابي قوي بين الإدارة بالتجوال بأبعادها ومستوى الإلتزام التنظيمي بأبعاده، وإن كان تأثير ممارسات الإدارة بالتجوال على الإلتزام التنظيمي أكبر في المدارس المصرية اليابانية عن المدارس الحكومية، وإن بُعد (تحسين الإتصال) هو أكثر ممارسات الإدارة بالتجوال تأثيراً في الإلتزام التنظيمي في المدارس الحكومية.

دراسة الضريس (2020) واقع ممارسة الإدارة بالتجوال لدى العمداء في كليات جامعة شقراء من وجهة نظر رؤساء الأقسام

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع ممارسة الإدارة بالتجوال بأبعادها (إدارة الوقت، التحفيز، الإتصال، الإبداع، اتخاذ القرارات، العلاقات الإنسانية) لدى العمداء في كليات جامعة شقراء من وجهة نظر رؤساء الأقسام. تم استخدام المنهج الوصفي وكذلك المنهج المسحي، كما تم تطبيق استبانة على عينة من رؤساء الأقسام بكليات جامعة شقراء بلغ عددهم (47) رئيس قسم، منهم: (29) ذكر و(18) أنثى، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، يذكر منها ما يلي: أن واقع ممارسة الإدارة بالتجوال بأبعادها: (إدارة الوقت، التحفيز، الإتصال، الإبداع، اتخاذ القرارات، العلاقات الإنسانية) لدى العمداء في كليات جامعة شقراء من وجهة نظر رؤساء الأقسام حصل على درجة كبيرة بشكل عام، وكذلك لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات مجتمع الدراسة حول واقع ممارسة عمداء الكليات للإدارة بالتجوال تعود لاختلاف الجنس والدرجة العلمية، ووجود فروق دالة ذات دلالة إحصائية بين استجابات مجتمع الدراسة حول واقع ممارسة عمداء الكليات للإدارة بالتجوال تعود لاختلاف سنوات الخدمة وذلك لصالح أفراد المجتمع ذوي الخدمة من 10 سنوات فأكثر.

دراسة القرارة (2018) أثر تطبيق مناهج التدريب على أداء العاملين»دراسة تطبيقية: دائرة الأرصاد الجوية الأردنية

هدفت الدراسة إلى التحقيق في أثر تطبيق مناهج التدريب على أداء الموظفين في دائرة الأرصاد الجوية الأردنية، جرت الدراسة في الأردن، باستخدام المنهجين: التحليلي والوصفي،

وشمل البحث (45) موظفا من الموظفين في دائرة الأرصاد الجوية الأردنية، وأظهرت النتائج أن تطبيق استراتيجية تدريب الموظفين في دائرة الأرصاد الجوية جاءت بدرجة متوسطة، وكان مستوى أداء العاملين مرتفعا في دائرة الأرصاد والأحوال في الأردن، وأوصت بتطوير أبعاد أداء العاملين يخص بالذكر: جودة العمل، بالإضافة إلى دعوة دائرة الأرصاد الجوية الأردنية إلى الاهتمام بقضايا البحث والتطوير بخصوص مفهوم استراتيجية التدريب.

دراسة موسى (2018): أثر التوجه الريادي على أداء الموظفين لدى مؤسسة توتال الأردن

هدفت الدراسة لمعرفة أثر التوجه الريادي بأبعاده: (التوجه الإبداعي، التوجه الاستباقي، التوجه الريادي حمل المخاطر) في أداء العاملين بأبعاده: (إنتاجية الموارد البشرية، جودة أداء الموارد البشرية، الجانب السلوكي لأداء المواد البشرية) في شركة توتال الأردنية. أجريت الدراسة في الأردن، مستخدمة المنهجين: الوصفي، والتحليلي. وتشكلت عينة البحث من (102) مبحوثا، وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، وخلصت إلى بيان أثر احصائي للتوجه الريادي بأبعاده (التوجه الإبداعي، التوجه الاستباقي، التوجه الريادي حمل المخاطر) على أداء الموظفين بأبعاده: (إنتاجية الموظفين، جودة الموظفين، جانب سلوك أداء الموارد البشرية) في شركة توتال الأردنية، وأوصت الدراسة بضرورة العمل على استثمار الفرص البيئية الجديدة واكتشاف معيقات تواجه نشاط المنظمة مسبقا.

دراسة درة (2018) ممارسة الإدارة بالتجوال وتأثيرها على جودة الخدمة

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية ممارسة الإدارة من خلال التجوال (MBWA) في القطاع المصرفي العماني وتحديد تأثير أبعاده: (اكتشاف الحقائق، والاتصالات، والتحفيز، والإبداع، التغذية الراجعة) على كفاءة الخدمة. واستخدمت الدراسة عينة خاصة من الموظفين الإداريين (أي المديرين ومديري الفروع ورؤساء الأقسام) لاستكشاف تأثير أبعاد (MBWA) على جودة الخدمة في القطاع المصرفي. تم جمع المعلومات من (390) من الموظفين الإداريين الذين يعملون في أربعة بنوك عمانية، وهي (بنك مسقط، بنك ظفار، البنك الوطني العماني، والبنك العربي العماني) وقد تم تحليل البيانات بواسطة برنامج (AMOS). وكشفت النتائج أن بعدين من أبعاد (MBWA) (وهما: اكتشاف الحقائق والتغذية الراجعة، لهما تأثير إيجابي وهام على جودة الخدمة، في حين أن الأبعاد الثلاثة الأخرى لـ (MBWA)، وهي: الاتصال والتحفيز والإبداع، لم يكن لها تأثير كبير، وأوصت بأهمية تطبيق الأبعاد: (الاتصال والتحفيز)، والتي لها دور كبير في إغناء مفهوم الإدارة بالتجوال.

دراسة عباس (2018) أثر بيئة العمل المادية في أداء العاملين. دراسة مقارنة لدى جامعة سوريا قبيل الانتقال إلى المركز المؤقت وبعده.

هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير بيئة العمل المادية بعناصرها المشككة من: (الشكل المعماري والتصميم الداخلي) على أداء العاملين لدى جامعة سوريا قبيل الانتقال إلى الموقع المؤقت وبعده. واستعين بالمنهجين التحليلي والوصفي وفقا للاستبانة من أجل الحصول على المعلومات المرادة من خلال أداة أعدت لهذه الغاية، ووزعت على (85) مفردة، وحللت بيانات الدراسة من خلال برنامج الحزم الإحصائية، وكانت أهم النتائج ما يلي: هناك

تغير في التصميم المعماري والتصميم الداخلي في الجامعة السورية الخاصة بعد الانتقال إلى الموقع المؤقت ومقارنتها من قبل، حيث كان التصميم المعماري أفضل بكثير في الموقع القديم من الجديد فيما يتعلق بالأثاث والمعدات، كما وجد تأثير لبيئة العمل الفعلية على أداء الموظفين بعد الانتقال إلى الموقع المؤقت حيث أثر بعد التصميم المعماري على بعد أداء الموظفين بطريقة سلبية وضعيفة، وأثر بعد التصميم الداخلي على بعد أداء الموظفين وبطريقة متوسطة. وأوصت الدراسة بأهمية هيكلية بيئة النشاط، والتي تعتمد على تحسين الأداء وتطوير تنافسية النشاط.

دراسة ابو جليدة(2018)بعنوان: تأثير إدارة العاملين في أداء العاملين في الشركات الليبية للاتصالات الخلوية

هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير أداء الموظفين بإدارة المصادر الإنسانية:(قوة الأداء المؤدى، الثبات، حجم العمل) لدى المؤسسات الليبية للاتصالات، وشملت الدراسة(860) فردا يشكلون مجتمع الدراسة من الشركات(المدار والجديد وليبيا)موظفو الإدارة العليا بواسطة أداة الدراسة لتحصيل المعلومات، ووزعت ل(346) مفردة، استرد منها(293)صالحة، واستخدم برنامج(AMOS)وخلصت إلى النقاط التالية: تسعى المؤسسات الليبية للحصول على أفضل الموجود من الكوادر البشرية الاهتمام بالتدريب والتقييم الدوري والاهتمام والالتزام بمتطلبات العمل والحرص على مخرجات العمل المنجز(الجودة والكمية)لأداء العمل كما هو مطلوب.

الدراسات باللغة الأجنبية

Tucker and Singer(2015)Effects of roaming management effectiveness - an analytical field study

هدفت الدراسة إلى اختيار فعالية برنامج يستند إلى الإدارة بالتجوال(كشف المعرفة، تجويد الاتصال، كفاءة وتطوير الإبداع، ردود الأفعال)لدى كبار المديرين ومراقبو الخطوط الأمامية وإبراز أفكار حول فرص تحسين العمل، وأجريت الدراسة في مدينة اركنساس في أمريكا الشمالية، وتكونت من(19)مشفى وتم اختيارها بالطريقة العشوائية، وتوصلت الدراسة إلى أن تأثير البرنامج كان سلبيا على الأداء، وأن إسناد مسؤولية كبار المديرين لمؤسساتهم لم يكن مفيدا ما لم تتمكن من حل المشكلات بشكل نشط، وذلك بناء على أسلوب الإدارة بالتجوال لمراقبة الموظفين الميدانيين وطلب أفكار لتحسين العمل مع الطاقم وحل المسائل الشائكة.

Ngozi. et al.,(2018):. Influences of walking management on employee performance: an educational survey in southern Nigeria

هدفت الدراسة إلى اختبار مدى تأثير الإدارة بالتجوال(اكتشاف الحقائق، الإبداع، التغذية الراجعة)على السلوكيات الإيجابية للموظفين تجاه العاملين في المستشفيات الأكاديمية الطبية ومدى تزويد الموظفين بالنصائح والتعليمات ومدى تأثير الإدارة بالتجوال على قدرات

الموظفين في المشافي التعليمية في بنيجيريا. واستعانت الدراسة بالمنهجين (الوصفي والتحليلي)، وتشكلت مفردات البحث من (278) موظفا، وخلصت نتائجها إلى أن إدارة التجوال لها أثر إيجابي على رعاية العملاء وعلى أهداف مهارات التعلم في المستشفيات الأكاديمية، وأن ممارسة تجوال الإدارة تساعد في تحسين التواصل والتحفيز والإبداع والتطوير والتزام الموظفين، وأوصت الدراسة بأنه يجب على إدارات المستشفيات والمنظمات الأخرى خلق انسجام مع الموظفين من خلال عقد اجتماعات لمناقشة الأمور التي قد تسبب متاعب فيما بعد.

Durra et al.,(2018). The impact of scientific management by roaming and its impact on the quality of services

هدفت الدراسة إلى تحديد أهمية ممارسة الإدارة من خلال التجوال في القطاع المصرفي العماني وتحديد تأثير أبعادها (كشف الحقائق، والاتصالات، والتحفيز، والإبداع، وردود الفعل) على مستوى الخدمة المقدمة (التصميم، المنهجية، المنهج)، وتم جمع البيانات من عينة من (390) من الموظفين الإداريين الذين يعملون في أربعة بنوك عمانية وهي: (مسقط وظفار والبنك الوطني العماني والبنك العربي العماني)، وكشفت النتائج أن (إدارة التجوال واكتشاف الحقائق) لهما تأثير إيجابي على جودة الخدمة، وهي التواصل والتحفيز والإبداع، وخلصت إلى مجموعة من التوصيات أبرزها: أن يلعب صانعو السياسات دورا حيويا وهاما في عملية إدارة البنوك وتحفيز الموظفين الإداريين وتشجيعهم على الابتكار والتطوير؛ لتقديم أفضل الخدمات للعملاء، وتم تقديم مجموعة اقتراحات حول كيفية تحقيق ذلك.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

يمكن بيان ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بما يلي:

1. من حيث هدف الدراسة: تعددت التوجهات البحثية للدراسات السابقة، والتي هدفت للكشف عن مدى تأثير الإدارة بالتجوال بمتغيرات أخرى. في حين هدفت الدراسة الحالية إلى دراسة أثر الإدارة بالتجوال على أداء الموظفين في المنظمات الصناعية الأردنية.
2. من حيث مجتمع الدراسة: تعد هذه الدراسة الأولى التي تتناول في المنظمات الصناعية الأردنية.
3. من حيث المراجع والمصادر: تعد الأكثر حداثة في عام 2022.
4. من حيث الأبعاد الفرعية للمتغيرات: حيث إنها مختلفة عن متغيرات دراستنا.

منهج البحث

استخدم البحث المنهجين الوصفي والتحليلي من أجل الحصول على البيانات اللازمة وتحليل بيانات عينة الدراسة ووصفها وعرضها بشكل جداول وأشكال، وصممت استبانة لهذه الغاية، واستخدم البرنامج الإحصائي (SPSS)؛ لتحليل إجابات العينة، ومن ثم عرض النتائج والتوصيات.

وقد تألف المجتمع من كافة المؤسسات الصناعية الأردنية المسجلة بورصة الأردن المالية لعام 2020 ، وبلغ عددها (60) شركة. اختيرت بطريقة العينة القصدية بناء على رأس مالها والذي يزيد عن (10) ملايين دينار، وبلغ عدد العينة المختارة (8) شركات.

مفردات البحث

تشكلت من جميع مديري الدوائر ونواب المديرين ورؤساء الأقسام الذين بلغ عددهم (127) مفردة استلموا أداة البحث، وأعيد منها (124) صالحة للتحليل، وتم التحقق من صلاحية أداة الدراسة.

وذلك كما يلي:

صدق الأداة

حكمت الأداة لدى كوكبة من الأساتذة الخبراء ذوي المعرفة والاختصاص من أساتذة الجامعات الأردنية، وصيغت بموجب تعديلاتهم بشكلها النهائي.

ثبات الأداة

لقد استعين بمعامل الارتباط كرونباخ ألفا (Cronbach,s A lpha): لمعرفة الخلل بين فقرات كل من أبعاد البحث، الجدول رقم (2) نتيجة (كرونباخ - ألفا) لأبعاد الدراسة وهي أعلى من (71%)، وتعد معقولة بالرجوع إلى (Hair,2010)، الأمر الذي يوضح مقدار الاتساق لأبعاد الدراسة.

الجدول رقم (2) معاملات الاتساق الداخلي (كرونباخ - ألفا)

عدد الفقرات	معامل كرومباخ ألفا	البعد
5	17%	اكتشاف الأخطاء
5	8%	تجويد الاتصال
5	37%	الحفز
5	18%	الإبداع
5	17%	التغذية الراجعة
المتغير التابع (أداء العاملين)		
5	48%	المعرفة بمتطلبات العمل
5	97%	التزام العاملين
5	37%	جودة العمل
5	97%	كمية العمل

الجدول من إعداد الباحث بناء على مخرجات الدراسة.

شطناوي ومخامرة

تم الحرص على تطبيق الشروط اللازمة لاختبار فرضيات الدراسة وذلك كما يلي:

H0: الفرضية الرئيسية عدم توفر احصائي بمستوى ($\alpha \geq 0.05$) للإدارة بالتجوال (اكتشاف الحقائق، تحسين الاتصال، الحفز، الإبداع، عكسية التغذية) على أداء العاملين (كمية العمل، جودة العمل، معرفة متطلبات العمل جدية الموظفين) لدى مؤسسات الصناعة الأردنية. اعتمد على معامل الانحدار المتعدد لاختبار أثر عناصر الإدارة بالتجوال مجتمعة على أداء العاملين كمتغير واحد كلي:

جدول رقم (3) ملخص النموذج

النموذج	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)	معامل الارتباط (R) المعدل	الخطأ المعياري
1	0.807	0.651	0.636	0.3233

توضح نتائج جدول رقم (3) نتائج تحليل للفرضية الأولى حيث يبين شكل الربط للمتغيرين (الإدارة بالتجوال) و(أداء العاملين) مجمعة تساوي (0.807)، الأمر الموضح لوجود ارتباط موجب أعلى من بين متغيرات البحث. وتحددت (R²) (0.651) وفسرت من (65.1%) للتباين العام، أما ما تبقى فسببه عوامل أخرى.

الجدول (4): الانحدار المرقم لأثر الإدارة بالتجوال في أداء العاملين (Anova)

النموذج	مصدر البيانات	إجمالي التربيع	درجة الحرية	متوسط التربيع	قيمة F المحسوبة	دلالة (f)
	انحدار	22.245	5	4.449	42.551	0.000
	الخطأ	11.920	114	0.105		
	المجموع	34.165	119			

الجدول من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات التحليل الإحصائي 2021

يوضح جدول رقم (4) تفسير تحليل اختلاف الانحدار لأثر الإدارة بالتجوال مجتمعة على أداء الموارد البشرية، حيث يتضح منه قيمة (f) المؤشرة على مدى ملائمة النموذج لواقع انحداره، وإن الربط بين المتغيرين تلحق نموذجاً خطياً، حيث بلغت (42.551) عند مستوى الدلالة (0.00) ويرجع له القرار على اعتبار النموذج يناسبه إذا كانت قيمته مساوية للدلالة المعنوية ل (F) أقل أو تساوي (0.05) وعطفاً على حصيلة النتائج المعبر عنها بالنموذج والتي تبين أثر الإدارة بالتجوال (كشف الحقيقة، وتجويد الاتصال، والحفز، والإبداع، وعكسية التغذية) على أداء العاملين بأعباء (المعرفة بمتطلبات العمل، التزام العاملين، جودة العمل، كمية العمل) في مؤسسات الصناعة مجتمعة.

الجدول (5): خلاصة المعاملات لأثر الإدارة بالتجوال على أداء الموظفين

متغيرات مستقلة	معاملات غير المعيارية قيمة B	الخطأ المعياري	متغيرات معيارية قيمة Beta	قيم t	مستوى دالة Sig
الثابت	0.848	0323	0.02	2.623	.010
اكتشاف الحقائق	0.033	0.70	0.40	0.472	.638
تحسين الاتصال	0.374	.0.079	0.442	4.710	.000
التحفيز	.022	.0.83	0.23	0261	.795
الإبداع	0.340	0.82	0.402	4.165	.000
التغذية الراجعة	.0143	.0.84	0.119	1.700	.092

الجدول من اعداد الباحثان بالرجوع إلى مخرجات (spss 2021)

يظهر من نتائج جدول رقم (5) المعاملات Coefficients لأثر الإدارة بالتجوال بمتغيراته المتفرعة على التابع (أداء الموظفين) التي يبينها الجدول قيم (t) المحسوبة لكل من (اكتشاف الحقائق، وتحسين الاتصال، والتحفيز، والإبداع، والتغذية الراجعة)، حيث بلغت (0.472، 4.710، 0.000، 0.795، 0.000، 0.092) تدرجا عند مستوى الدلالة المعنوية Sig t بلغ (0.638، 0.000، 0.000، 0.795، 0.000، 0.092) بالتوالي.

وتمثيلا لقاعدة القرار المتعلقة ب (t) الدالة على عدم قبول صفرية فرضية البحث بحال بوجود احتساب ل (t) أقل من (0.05) لن تقبل وقيمتها صفر للأبعاد: (تحسين الاتصال، الإبداع) بدلالة تحقق وتواجد أثر ذو احصائي على أداء العاملين، أما اكتشاف الحقائق، والتحفيز، والتغذية الراجعة فليس لهم أثر على أداء العاملين.

نتائج اختبار فرضيات البحث المتفرعة من الرئيسة

H01: الأولي: عدم وجود أثر إحصائي عند مستوى الدلالة (a=0.05) للإدارة بالتجوال بأبعادها (كشف الحقيقة، وتحسين التواصل، والحفز، والإبداع، وعكسية التغذية) على المعرفة بمكتسبات العمل في منظمات الصناعة الأردنية.

اعتمد على معامل الانحدار المتعدد لاختبار أثر عناصر الإدارة بالتجوال مجتمعة على المعرفة بمتطلبات العمل.

جدول رقم (6) ملخص النموذج

النموذج	وزن ارتباط	وزن تحديد	وزن ارتباط (R)	خطأ معياري
1	0.804	0.647	0.631	0.413

يوضح جدول رقم (6) خلاصة الإنموذج لقياس الفرضية الرئيسة الأولى الذي بين أن وزن الارتباط بين (الإدارة بالتجوال) و (المعرفة بمتطلبات العمل) مجتمعة قيمتها (0.804)، الأمر

شطناوي ومخامرة

الموضح لوجود ارتباط موجب أعلى من المتوسط بين المتغيرين والجدول. وكان معامل التحديد (0.647) (R²) أي تفسير النموذج (7.46%) من الاختلاف الكلي، أما الباقي من النتائج فتعود لأسباب أخرى.

الجدول رقم (7) يوضح الانحدار المتعدد لأثر الإدارة بالتجوال على المعرفة بمتطلبات العمل (Anova)

النموذج	مورد المعلومات	اجمالي التريبع	حجم حرية	معدل التريبع	قيمة (F)	مستوى sig. F.
1	الانحدار	35.784	5	7.150	41.732	.000
	الخطأ	19.331	114	171.		
	المجموع	55.279	119			

الجدول من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات التحليل الإحصائي 2021

يشكل الجدول السابق رقم (7) أثر الإدارة بالتجوال مجتمعة على المعرفة بمتطلبات العمل ويظهر قيمة (F) الدالة على مدى ملائمة النموذج لاحتساب انحداره، وارتباط المتغيرين لها نهج مستقيم حيث بلغت (41.732) لدى مستوى الدلالة (0.00) بتأكيد الشكل موثماً بحال قيمته لـ (F) أقل من (0.05) وعطفاً للنتائج المحصلة يعد الشكل مناسباً لبيان أثر الإدارة بالتجوال (كشفاً الحقائق، وتطوير الاتصال، والحفز، والإبداع، وعكسية التغذية) على المعرفة بمتطلبات العمل.

يتضح من جدول رقم (8) نتيجة المعاملات لأثر الإدارة بالتجوال على المعرفة بمتطلبات العمل

متغيرات مستقلة	المعاملات غير المعيارية قيمة (B)	معيارية الخطأ	معاملات معيارية	قيمة (t)	شكل الدلالة sig
ثبات المتغير	0.463	0.414	0.026	1.117	0.266
اكتشاف الحقائق	0.006	0.890	0.006	0.72	943.
تحسين الاتصال	0.624	0.102	0.580	6.143	0.000
التحفيز	0.016	0.107	0.014	0152.	0.879
الإبداع	0.090	0.105	0.84	0.863	0.390
التغذية الراجعة	0.367	0.108	0.239	3.397	0.01.

الجدول من إعداد الباحثان اعتماداً على مخرجات التحليل الإحصائي 2021

يظهر من جدول رقم (8) أثر المعاملات لأثر الإدارة بالتجوال بمتغيراته الفرعية على (المعرفة بمتطلبات العمل) بحيث يبين الجدول قيم (t)، حيث بلغت: (0.72، 0.143، 6.143، 0.001، 0.390، 0.001) متتالياً بمستوى الدلالة الإحصائية (sig t) بلغ: (0.943، 0.000، 0.879، 0.390، 0.001) متتالياً. ورجوعاً لقاعدة القرار الخاصة بـ (t)، ونصها: (عدم قبول فرضية الصفر بكون دلالة نتيجته المعنوية لـ (t) أقل من (0.05) لا تقبل صفرية الفرضية لـ (تحسين الاتصال، عكسية التغذية) بحقيقة بيان ودلالة الأثر الإحصائي على المعرفة بمتطلبات العمل، أما (اكتشاف الحقائق، التحفيز، الإبداع) فليس لهم أثر على المعرفة بمتطلبات العمل.

نتائج تحليل الفرض الفرعي 2

H02: عدم وجود أثر ذو دلالة احصائية لدى مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) للإدارة بالتجوال بأبعادها: (كشف الحقائق، وتحسين الاتصال، والحفز، والإبداع، وعكسية التغذية) على التزام العاملين في مؤسسات الصناعة الأردنية.

وفقا لمعامل الانحدار المتعدد لاختيار أثر عناصر الإدارة بالتجوال مجتمعة على التزام العاملين

جدول رقم (9) ملخص النموذج

النموذج	معامل اقتران (R)	معامل التحديد (R ²)	معامل اقتران (R) المعدل	خطأ معياري
1	0.626	0.391	0.365	0.5115

يوضح جدول رقم (9) تلخيص الشكل لفحص الفرضية الأولى الذي يبين أن معدل الارتباط بين المتغيرين (الإدارة بالتجوال) و(التزام العاملين) مجتمعة هي (0.626)، الأمر الدال لعلاقة اقتران موجبة أعلى من المتوسط بين متغيرات البحث وارتباط تحديد (0.391) (R²). أي ان تفسير (39.1%) من الاختلاف الكلي، أما الباقي فأسبابه مختلفة أخرى.

جدول رقم (10): أثر الإدارة بالتجوال على التزام العاملين (Anova)

النموذج	البيانات	قيم المربعات	حرية الدرجة	متوسطات التربيع	F محتسبة	مستوى دلالة F Sig
1	الانحدار	19.178	5	3.836	14.656	0.000
	الخطأ	29.834	114	0.262		
	المجموع	49.012	119			

يتبين من جدول رقم (10) ملخص الانحدار لأثر الإدارة بالتجوال مجتمعة على التزام العاملين، ويعطي نتيجة قيمة (F) الدالة على مواعمة نموذج التحدر، وإن الصلة بين المتبدل الحر والمتبدل التابع تلحق الرمز الخطي البالغة (14.656) عند مقياس العلامة (0.00)، والتي تحدها نظرية القرار على اعتبار الشكل مناسباً إذا كانت قيم مقياس العلامة الاعتبارية لـ (F) أقل من (0.05)، قياساً على التأثيرات المحصلة يعد المظهر ملائماً لتحليل أثر الإدارة بالتجوال (كشف الحقائق، وتحسين الاتصال، والحفز، والإبداع، وكسبية التغذية) على التزام الموظفين.

جدول رقم (11): نتائج المعاملات لأثر الإدارة بالتجوال على التزام العاملين

متغيرات مستقلة	المعاملات الغير معمارية	معاملات غير معمارية	معاملات ليعيارية	قيمة t	Sig مستوى الدلالة
الثابت	1.795	0.512		3.508	0.01
اكتشاف الحقائق	0.92	0.111	0.93	0.836	0.405
تحسين الاتصال	0.270	0.126	0.266	2.148	0.34
التحفيز	0.193	0.132	1.73	1.463	0.146
الإبداع	0.606	129.	0.598	4.687	0.000
التغذية الراجعة	0.05	0133.	0.04	0.38	0.970

يتبين بالجدول رقم(11)حصيلة المعاملات لأثر الإدارة بالتجوال بمتغيراته الفرعية على بعد(التزام الموظفين)الذي يبين من الجدول قيم(t)لكل من:(كشف الحقائق، وتحسين الاتصال، والتحفيز، والإبداع، وعكسية التغذية)، حيث بلغت:(0.836، 2.148، 1.463، 4.687، 0.38) بالتتابع عند مقياس علامة التأثير T Sig بلغ:(0.405، 0.034، 0.146، 0.0، 0.97)

واستنادا لقاعدة القرار المتعلقة ب(t)ونصها عدم قبول صفرية الفرضية إذا كانت نسبة العلامة المعنوية ل(t)أقل من(0.05). سيكون رفضا لفرضية الصفر ل(تحسين الاتصال، الإبداع)بمعنى توفر تأثير إحصائي لهم على التزام الموظفين، أما اكتشاف الحقائق والتحفيز والتغذية الراجعة فليس لهم أثر على التزام العاملين.

نتائج اختبار الفرضية 3:

Ho3: عدم وجود إحصائي بمستوى الدلالة ($\alpha=0.02$) للإدارة بالتجوال بأبعادها:(كشف الحقائق، تحسين الاتصال، الحفز، الإبداع، عكسية التغذية)على تجويد النشاط في منظمات الصناعة الأردنية، اعتمادا لمعامل الانحدار المتعدد لاختبار أثر عناصر الإدارة بالتجوال مجتمعة على جودة العمل.

جدول رقم(12)ملخص النموذج

النموذج	معامل ارتباط	معامل تحديد	معامل الارتباط	خطأ معياري
1	0.667	0.445	0.421	0.487

يلخص جدول رقم(12)خلاصة إنموذج فحص فرضية البحث الأولى، ويبين أن شكل الارتباط بين المتقلب الحر(الإدارة بالتجوال)وبعد المتقلب اللاحق(جودة العمل)مجتمعة تساوي(0.667)الدال بصلة تعلق إيجابية أعلى من المتوسط بين المتقلبات، كذلك أن محتوى معامل الحصر= $(R^2)=0.44$ أي إن النموذج بين(5.44%)من التباين الكلي، أما الباقي فله أسباب أخرى.

الجدول رقم(13): حصيلة الانحدار لأثر إدارة التجوال لجودة العمل المحقق ANOVA

نموذج	مصدر بيانات الدراسة	اجمالي المكعبات	مستوى الحرية	الوسط للمكعبات	قدر F المحسوبة	مقياس F Sig
1	الانحدار	21.746	5	4.349	18.275	0.00
	الخطأ	27.131	114	0.238		
	المجموع	48.877	119			

جدول رقم(13)يبين حصيلة تحليل تباين الهبوط لأثر الإدارة بالطواف مجتمعة على جودة العمل المنجز، حيث يظهر الجدول قيمة(F)الدالة على مدى ملائمة الشكل لاختبار الانحدار، وإن علاقة المتغير اللاحق بالحر تشكل رمزا مسلكيا حيثما وصل(18.275)بمستوى علامة حسابية(0.00)، وتشكل أساس الحكم باحتمال كون الرمز ملائما حيث إشارة(F) أقل من(0.05).

وعطفا على النتائج المحصلة يعد الشكل ملائماً لتحليل أثر الإدارة بالتجوال: (كشف الحقائق، وتحسين الاتصال، والتحفيز، والإبداع، وعكسية التغذية) على جودة العمل.

جدول رقم(14): نتائج المعاملات لأثر الإدارة بالتجوال على جودة العمل

متحولات حرة	معاملات ليست مقياسية قيمة (B)	المعالجات غير المقياسية - الخطأ المقياسي	لمعاملات غير معمارية قيمة Beta	قيمة t	مستوى دلالة
Sig					
ثبات	1.147	0.488		2.325	0.02
اكتشاف الحقائق	0.007	0.105	0450.	0.069.	0.945
تحسين الاتصال	0.445.	0.120	0.09	3.803	0.000
التحفيز	0.010	0.126	0.0268	0.078	0.0398
الإبداع	0.271	0.123	0.019	2.197	0.030
التغذية الراجعة	0.28	127.	0.007	0.218	0.825

يوضح جدول رقم(14) حصيلة النتيجة لأثر الإدارة بالتجوال بمتغيراته التشعبية على البعد اللاحق (جودة العمل)مجتمعة يظهر (t)المعدة لكل من: (كشف الحقائق، تحسين الاتصال، التحفيز، الإبداع، وعكسية التغذية) حيث بلغت: (0.69، 3.803، 0.78، 2.197، 0.218) بالتتابع عند مستوى العلامة المعدودة ل (t)أقل من (0.05)، ترفض فرضية الفارغ للأبعاد: (تحسين الاتصال، الإبداع)بمعنى وجود أثر إحصائي؛ لتحسين الاتصال والإبداع على (الجودة للعمل)، أما اكتشاف الحقائق، التحفيز، التغذية الراجعة فليس لهم أثر على جودة العمل.

نتائج فحص الافتراض (4):

Ho4: لا يوجد أثر إحصائي لدى مقياس العلامة (a=0.05) للإدارة بالطواف بأبعادها: (كشف الحقيقة، تطوير الاتصال، الحفز، الإبداع، عكسية الرد) على كمية النشاط المنجز في منظمات الصناعة في الأردن.

تم الاعتماد على معامل الانحدار المتعدد لاختبار أثر عناصر الإدارة بالتجوال مجتمعة على كمية العمل.

جدول رقم(15)ملخص النموذج

النموذج	معامل الربط (R)	معامل الحصر R2	معامل الارتباط (R) المعدل	الخطأ المعياري
1	0.548	0.033	0.270	0.621

يوضح جدول(15)حصيلة الشكل لاختبار الفرضية الرئيس الأولى موضحاً أن وزن العلاقة بين المتغيرين (الإداري بالتجوال) و(كمية العمل)، قد وصلت (0.548)، الأمر المفسر لوجود ارتباط موجب بدرجة متوسطة، وكذلك إن قيمة معامل التحديد (R2) (0.030)، أي أن

شطانوي ومخامرة

الشكل فسر(30%) من الاختلاف العام، أما العوامل الأخرى فتفسر بأسباب مختلفة.

الجدول رقم(16): تفسيرات الانحدار المتعدد لأثر الإدارة بالتجوال على كمية العمل (ANOVA)

الإنموذج	مصدر بيانات الدراسة	اجمالي مربعات	مستوى حرية المتغير	المتوسط للمربعات	وزن F المحسوبة	مستوى دلالة Sig
1	الانحدار	18.882	5	3.776	9.788	0.000
	الخطأ	43.986	114	0.386		
	المجموع	62.868	119			

يوضح جدول رقم(16) تفسير الانحدار لأثر الإدارة بالتجوال مجتمعة على كمية العمل، حيث يشير الجدول إلى قيمة(F)الدالة على مواعمة الشكل لفحص الانخفاض، وإن علاقة كل من(المستقل والتابع)تشكل نموذجا خطيا، حيث بلغت(9.788) عند مستوى الدلالة(0.00)، وتدل نظرية القرار على اعتبار الشكل مناسباً إذا كانت قيمة مستوى الدلالة الإحصائية(F) أقل من(0.05)، وعطفا لما تحصل عليه من آثار يعد الشكل مناسباً لتحليل أثر الإدارة بالتجوال:(اكتشاف الحقائق، تحسين الاتصال، التحفيز، الإبداع، والتغذية الراجعة)على كمية العمل.

جدول رقم(17): حساب المعاملات لأثر الإدارة بالتجوال على كمية العمل

متغيرات مستقلة	معاملات غير معيارية قيمة B	خطأ معياري	معاملات معيارية Beta	قيمة:(t)	مستوى دلالة Sig
الثابت	0.913	0.926		1.469	145.
اكتشاف الحقائق	0.039	134.	0.38	287.	774.
تحسين الاتصال	0.143	152.	127.	957.	340.
التحفيز	100.	160.	79.	622.	535.
الإبداع	0.39	157.	344.	2.511	013.
التغذية الراجعة	0147.	162.	106.	1.074	285.

يوضح جدول(17) حساب المعاملات لأثر الإدارة بالتجوال بمتغيراته الفرعية على بعد المتغير التابع(كمية العمل)مبيناً الجدول قيم(t) لكل من:(كشف الحقائق، تطوير الاتصال، التحفيز، الإبداع، عكسية ردود الأفعال)حيث بلغت(0.287، 0.957، 0.0622، 2.511، 1.047)التتابع عند مستوى الدلالة المعنوية(Sig t)، بلغ(0.774، 0.034، 0.535، 0.013، 0.285).

واعتماداً لقاعدة القرار الخاصة ب(t)، ونصها:(عدم قبول فرضية الصفر بوجود ل(t)أقل من(0.05)، ترفض الفرضية الصفرية للبعد(الإبداع)بمدلول التأثير الإحصائي لكمية العمل، أما اكتشاف الحقائق، وتحسين الاتصال، والتحفيز وعكسية ردود الأفعال فليس لهم أثر على كمية العمل.

مناقشة النتائج:

أوضحت مناقشة الفرض الرئيس أثر الدلالة الحصرية لدى إشارة ($a=0.05$) للإدارة بالطواف بأبعدها (كشف الحقائق، تحسين الاتصال، التحفيز، الإبداع، عكسية التغذية) لأداء العاملين بأبعاده (المعرفة بمتطلبات العمل، التزام العاملين، جودة العمل، كمية العمل) في منظمات الصناعة الأردنية بيان التأثير الإحصائي للأبعاد (تحسين الاتصال، الإبداع) على أداء العاملين.

1. دل اختبار الفرضية الفرعية الأولى أثر الدلالة الإحصائية لدى مقياس العلامة ($a=0.05$) للأبعاد (تحسين الاتصال، التغذية الراجعة).
2. أظهر احتساب الفرضية الثانية أثر ذو الدلالة الإحصائية بمستوى ($a=0.05$) للأبعاد (تحسين الاتصال، الإبداع) على التزام العاملين.
3. أوضحت نتائج اختبار الفرضيات الفرعية الثالثة وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($a=0.05$) للأبعاد (تحسين الاتصال، الإبداع) على جودة العمل.
4. أظهرت نتائج احتساب الفرض الفرعية الرابع وجود إحصائي للعلامة ($a=0.05$) للبعد (الإبداع) على كمية العمل.

ومن خلال استعراض احتساب الفروض الجانبية يتبين وجود تباين في مستوى تأثير أبعاد الإدارة بالتجوال على أداء العاملين، وبالتالي مستوى تأثير كل بعد من هذه الأبعاد: (كشف الحقائق، تطوير الاتصال، الحفز، الإبداع، عكسية التغذية) على كل واحدة من أداء العاملين الأربع.

التوصيات:

توصي الدراسة الشركات الصناعية الأردنية بما يلي:

1. أهمية تطوير بعد (اكتشاف الحقائق) من أجل اختيار الأنسب من القرارات لمعالجة الأزمات بناء على نتيجة اختبار الفرضيات.
2. أهمية الحفاظ على المستوى الحالي لبعد (تحسين الاتصال)، حيث يقوم المدير من خلال تجواله بمناقشة وجهات نظر العاملين والتفاعل معهم، وذلك بناء على نتائج اختبار الفرضيات حيث تبين وجود أثر له على أداء العاملين.
3. ضرورة تطوير بعد التحفيز، حيث يقوم المدير من خلال تجواله برفع الروح المعنوية للعاملين وتطوير وتجديد أفكارهم وذلك بناء على نتيجة اختبار الفرضيات، حيث تبين عدم وجود أثر له على أداء العاملين وأبعاده.
4. ضرورة المحافظة على مستوى الإبداع والعمل على تطويره وتحسينه عبر إشراك العاملين في الدورات والورش التدريبية، حيث يعمل المدير من خلال تجواله على استثارة القدرات الكامنة لدى العاملين حيث تبين وجود أثر له على أداء العاملين وأبعاده.

5. ضرورة تطوير بعد(التغذية الراجعة)من خلال استمرارية تطبيق العمل بروح الفريق في كافة الظروف المتغيرة، حيث يتمكن المدير من خلال تجواله من معرفة نقاط الضعف ومعالجتها، حيث تبين عدم وجود أثر له على أداء العاملين وأبعاده.
6. ضرورة الاستمرار في تطبيق وربط الإدارة بالتجوال بجميع أبعادها مع أداء العاملين في أسلوب اعتماد حل المشاكل التي تحقق الانسجام مع الأهداف الرئيسة الموضوعة والمراد إنجازها، وذلك بناء على تحليل فرضيات الدراسة.

المراجع

1. أبو جليدة، بشير(2018). تأثير إدارة المعرفة على أداء الموارد البشرية للموظفين في مؤسسات الاتصالات، ليبيا.
2. البعداني، ف.، & فؤاد(2021). متطلبات تطبيق الإدارة بالتجوال لدى قيادات جامعة أب اليمن. المجلة العلمية للعلوم التربوية والصحة النفسية، 3(2)، 21-63.
3. بكر، س. ف. ا.، & سوزان فؤاد السيد(2020). أثر الإدارة بالتجوال على جودة الخدمة في البنوك التجارية المصرية العامة: الدور الوسيط للثقة التنظيمية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، 1(2)، 8-46.
4. حريم، حسين(2014). تصميم المنظمة: الهيكل التنظيمي، ط 2. دار حامد عمان، الأردن.
5. الدجني، إياد(2011). مؤثرات العمل بخطط طويلة الأمد في الجامعات النظامية في فلسطين. أطروحة دكتوراه، جامعة دمشق، سوريا.
6. درة، عبدالمعين(1998). ممارسة الإدارة بالتجوال وتأثيرها على جودة الخدمة، اليرموك. الأردن.
7. رضوان، ع. ف. ح.، & علاء فرج حسن(2020). واقع ممارسات الإدارة بالتجوال وتأثيرها على الالتزام التنظيمي: دراسة تطبيقية على المدارس المصرية اليابانية والمدارس الحكومية بمديرية التربية والتعليم بمحافظة الغربية. مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، 6(10)، 1009-1052.
8. سالم، موسى(2018). أثر التوجه الإبداعي على أداء العاملين في توتال الأردنية. دراسة، جامعة جدارا، إربد، الأردن.
9. السرحان، أحمد(2018). أثر الإدارة بالتجوال على تطبيق نماذج الأداء في المشافي الخاصة الأردنية، بحث غير منشور، الجامعة المفتوحة، عمان، الأردن.
10. سمير، بلوط(2012). إدارة الوقت وأثرها على أداء العاملين، ج ع العربية، عمان، الأردن.
11. سمير، علي(2018). تطبيق إدارة معرفة المكتبات الجامعات الخاصة السورية، دراسة ميدانية، جمعية المكتبات الأردنية، عمان، الأردن.

12. عباس، راجي(2017)تأثيرات البيئة في أداء العاملين، دراسة مقارنة في جامعة (gem) الخاصة.دمشق سوريا.
13. فراولة، حازم(2018). أسباب المنافسة والصراع الوظيفي بمستشفيات وزارة الصحة في غزة واستراتيجية الحد منها. مجلة نماء الاقتصاد والتجارة، 15(1)، 37-61.
14. القرالة، علي(2016). أثر تطبيق الاستقطاب على تدريب الموظفين، دائرة الأرصاد الجوية في الأردن.
15. كحلات، سمراء(2019)، تمكين المعرفة لدى مؤسسات جامعة باتنة، بحث لرسالة دراسات عليا، الجزائر.
16. لوزي، محمد(2012)، المنظمات والأداء. عمان، الأردن، الوائل للتوزيع المكتبي.
17. معمر، وسام(2016). علاقة إدارة الأداء بجودة الإدارة - قطاع غزة، فلسطين.
18. نورة محمد الضريس.(2020). واقع ممارسة الإدارة بالتجوال لدى العمداء في كليات جامعة شقراء من وجهة نظر رؤساء الأقسام. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، 28(2).

References:

1. Abbas, Rajai(2017)Effects of the environment on the performance of workers, a comparative study at the private university(gem).Damascus Syria.
2. Abu Jalida, Bashir(2018)The Impact of Knowledge Management on the Human Resources Performance of Employees in Telecommunications Organizations.
3. Al-Qarala.Ali(2016)The impact of the application of polarization on the training of employees, the Department of Meteorology in Jordan.
4. Al-Sarhan.Ahmed(2018)The Impact of Roaming Management on the Application of Performance Models in Jordanian Private Hospitals, Unpublished Research, Open University, Amman, Jordan.
5. Dajni. Iyad(2011)The effects of working with long-term plans in regular universities in Palestine. PhD thesis, Damascus University, Syria.
6. Dora, Abdul Moein(1998)The practice of roaming management and its impact on the quality of service, Yarmouk. Jordan.
7. Durra et al.,(2018). The impact of scientific management by roaming and its impact on the quality of services

8. Farwalah, Hazem(2018)Causes of competition and job conflict in the hospitals of the Ministry of Health in Gaza and the strategy to reduce them. Journal of Economic and Trade Development, 15(1)37-61
9. Harim, Hussein(2014)Organization Design: Organizational Structure 2nd Edition. Dar Hamed Amman, Jordan.
10. Kahlat, Samra(2019)Enabling Knowledge in Batna University Institutions, Research for Postgraduate Thesis. Algeria.
11. Lozi, Mohammed(2012)Organizations and Performance. Amman, Jordan, Wael Office Distribution.
12. Muammar, Wissam(2016)The Relationship of Performance Management to the Quality of Management - Gaza Strip, Palestine.
13. Ngozi,U., chigozie, M and Okey(2019)Effect Management by Walking about on Employe Performances: A Survey. of.Teaching Hospital in South. East Nigeria, Scholars. Journal. of Economics
14. Salem, Moussa(2018). The impact of the creative orientation on the performance of the two works in Total Jordan. Study, Jadara University' Irbid Jordan.
15. Samir, Oak(2012)Time Management and its Impact on Employee Performance, JA Arabia, Amman, Jordan
16. Samir. Ali(2018)Application of Library Knowledge Management Syrian Private Universities, Field Study, Jordan Library Association, Amman, Jordan
17. Tucker and Singer(2015)Effects of roaming management effectiveness - an analytical field study
18. Tucker, A. L.. & Singer, S. J. (2015). The effectiveness of management-by-walking-around: A randomized field study. Production and Operations.