

Марва Белхадж Соулами, Софія Лоуліді

Трудова мотивація і задоволеність роботою операторів марокканських колцентрів: Емпіричний і двосторонній аналіз

Ставши поширеною посадою на неповний та повний робочий день у марокканському контексті, оператори колцентрів безпосередньо пов'язані зі створенням цінності. Вони мають великий потенціал і в майбутньому стосуються до індустрії інформаційних технологій, особливо в Марокко, яка є країною, що розвивається. Отож, не дивно, що менеджери прагнуть підтримувати високу мотивацію та задоволеність операторів колцентрів. Метою цієї статті є вивчення зв'язку, що постійно розвивається, між трудовою мотивацією і задоволеністю роботою в обох можливих напрямках причинно-наслідкового зв'язку, водночас кожна змінна по черзі є залежною. Опитування було проведено з використанням кількісного підходу та зручної вибірки поміж 137 марокканських операторів колцентрів із місцевих районів. Аналіз дослідницької моделі ґрунтувався на попередньому факторному аналізі й повному моделюванні структурних рівнянь. Емпіричні результати показали позитивні та значущі зв'язки для зворотної логіки взаємозв'язку (M2: задоволеність $\rightarrow$ мотивація) для великої кількості субгіпотез ($R^2 = -0,78$, $R^2 = 0,85$, $R^2 = 0,81$, $R^2 = 0,66$ при $p < 0,05$), тоді як модель M1, що складається з традиційного шляху мотивація $\rightarrow$ задоволення, не може бути підтверджена емпірично ($R^2 < 0,5$, $p < 0,05$). У літературі з управління персоналом визнається, що трудова мотивація має значний вплив на задоволеність роботою; однак результати виявили новий значний вплив у межах зворотної логіки взаємовідносин. Отже, менеджери мусять усвідомлювати очевидну взаємодоповнюваність між трудовою мотивацією та задоволеністю роботою, оскільки кожен конструкт, здається, посилює інший.

Ключові слова: трудова мотивація, задоволеність роботою, кількісний підхід, марокканські оператори колцентрів, зворотна логіка, традиційний шлях, взаємодоповнюваність

Класифікація JEL: D23, M12



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution 4.0 International license, що дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії за умови наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.