

أثر السلوك الإبداعي في تحقيق البراعة التسويقية: دراسة ميدانية في البنوك التجارية في الأردن

أبو العز، لارا ناصر حميد، و العظامات، عبدالله مطر نجم. (٢٠٢٣). أثر السلوك الإبداعي في تحقيق البراعة التسويقية: دراسة ميدانية في البنوك التجارية في الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1402106>



إعداد

مشاعل الديباس

اختيار المنهجية البحثية

اعتماد الدراسة على المنهج الكمي الوصفي والتحليلي يُعدّ من حيث المبدأ اختياراً منهجياً منطقياً بالنظر إلى طبيعة موضوعها، إذ تستهدف قياس أثر السلوك الإبداعي بأبعاده المختلفة (الأصالة، توليد الأفكار، حل المشكلات، المخاطرة) في تحقيق البراعة التسويقية داخل البنوك التجارية الأردنية. هذه المتغيرات بطبيعتها قابلة للقياس الكمي ويمكن ترجمتها إلى مؤشرات رقمية قابلة للتحليل الإحصائي، كما أنّ طبيعة مجتمع الدراسة (العاملون في البنوك) تسمح ببناء استبانة معيارية تُلتقط من خلالها اتجاهات إدراكية وسلوكية قابلة للاختبار باستخدام برامج تحليلية كـ SPSS. إضافة إلى ذلك، تعتمد البحوث الإدارية والسلوكية الحديثة على المنهج الكمي عندما يكون الهدف تحديد العلاقة التأثيرية بين متغيرات محددة، وهو ما يتسق بوضوح مع هدف الدراسة في الكشف عن أثر السلوك الإبداعي في البراعة التسويقية. وهذا يمنح المنهج قوة في اختبار الفرضيات والوصول إلى نتائج قابلة للتعميم إحصائياً، لا سيما في ظل حجم عينة مناسب (٣٥٦ استبانة صالحة) ونظام قياس منضبط عبر مقياس ليكرت الخماسي كما ورد في الدراسة

اختيار المنهجية البحثية

إلا أنّ الاعتماد الحصري على المنهج الكمي يثير ملاحظات نقدية منهجية، إذ إن موضوع السلوك الإبداعي بطبيعته يحمل أبعاداً ذات طابع نوعي لا يمكن الاستبانة المغلقة وحدها أن تلتقطها بعمق، مثل كيفية ممارسة الإبداع فعلياً داخل الفروع البنكية، أو دور الثقافة التنظيمية غير المرئية، أو التفاعلات العلنية والضمنية التي تشكّل السلوك الإبداعي. كان يمكن أن يعزّز الباحث المنهج الكمي بمنهج نوعي مكمل (كالمقابلات أو الملاحظات المنظمة)، خصوصاً أن الدراسة تشير إلى صعوبات في الوصول الميداني وتوزيع الاستبانات عبر معارف ووسائل إلكترونية، ما يُظهر حاجة أكبر لـ triangulation لضمان قوة التفسير

ورغم مناسبة المنهج الكمي لأهداف الدراسة، إلا أن المقاربة المختلطة كانت ستوفّر فهماً أعمق لآليات التأثير وتفسيرات أكثر ثراءً للعلاقات الإحصائية المكتشفة، الأمر الذي كان سيقوي البناء المنهجي ويدعم النتائج النظرية والعملية للدراسة.

مناسبة أدوات جمع البيانات

يمكن القول إن اختيار الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات يتواءم من حيث المبدأ مع تبني المنهج الكمي وهدف الدراسة في قياس أثر السلوك الإبداعي بأبعاده المختلفة في البراعة التسويقية، ذلك أن المتغيرات المدروسة ذات طبيعة إدراكية واتجاهية يمكن تحويلها إلى فقرات مغلقة ضمن مقياس ليكرت الخماسي كما فعلت الباحثة، مع توزيع الفقرات على محاور واضحة (الأصالة، توليد الأفكار، حل المشكلات، المخاطرة، البراعة التسويقية) وبيان عددها وأرقامها بدقة

كما أن قيام الباحثة بعرض الاستبانة على مجموعة من المحكّمين للتأكد من الصدق الظاهري، ثم احتساب معامل ثبات كرونباخ ألفا لكل محور وللمقياس ككل، يعكس درجة مقبولة من الضبط المنهجي في بناء الأداة والتحقق من اتساقها الداخلي، حيث جاءت معاملات الثبات مرتفعة وتندرج ضمن الحدود المقبولة في البحوث الاجتماعية.

مناسبة أدوات جمع البيانات

يظل الاعتماد على الاستبانة وحدها نقطة قصور منهجي في ضوء طبيعة الموضوع؛ فالسلوك الإبداعي والبرعة التسويقية يتضمنان أبعاداً نوعية عميقة لا تلتقطها إجابات مغلقة فقط، كما أن الدراسة لم توضح إن كانت الفقرات مستمدة من مقاييس معيارية سابقة أم من تطوير الباحثة، ولا مدى القيام بتحليل عامل تأكيدي/استكشافي للتحقق من البناء العاملي للمقاييس.

إضافة إلى ذلك، لم تُدعم الاستبانة بأدوات أخرى مثل المقابلات شبه المقننة أو الملاحظات أو تحليل الوثائق التنظيمية، الأمر الذي يحدّ من إمكان التنبّط من صدق البيانات عبر تعدد مصادرها ((triangulation، ويُبقي النتائج أسيرة التصريح الذاتي للعاملين بما يحمله من احتمالات التحيز الاجتماعي والرغبة في إرضاء الإدارة أو الباحثة. من ثمّ، يمكن القول إن الأداة الأساسية ملائمة شكلاً لنهج الدراسة، لكنها ليست كافية وحدها لالتقاط تعقيد الظاهرة موضوع البحث.

وضوح وصف مجتمع الدراسة والعينة والأدوات والأساليب الإحصائية

قدّمت الدراسة وصفاً لا بأس به لمجتمعها، إذ عرّفته بأنه جميع العاملين في البنوك التجارية الأردنية، واستندت إلى تقرير جمعية البنوك لعام ٢٠٢٢ لتحديد عدد البنوك (١٣ بنكاً) وحجم العاملين فيها، مع إرفاق جدول تفصيلي يبيّن أعداد الموظفين في كل بنك على حدة. كما أوضحت فئة المجتمع المستهدفة (مدير فرع، رئيس قسم، رئيس شعبة، إداري)، وحدّدت حجم الاستبانات الموزعة (٤٠٠) والصالحة للتحليل (٣٥٦) والفترة الزمنية لجمع البيانات، ووصفت الأداة (الاستبانة) من حيث أجزائها، وعدد الفقرات في كل محور، واستخدام مقياس ليكرت الخماسي، مع بيان مصادر البيانات الأولية والثانوية. هذه المعطيات تمنح القارئ صورة مبدئية واضحة عن الإطار الميداني للدراسة.

وضوح وصف مجتمع الدراسة والعينة والأدوات والأساليب الإحصائية

غير أن القراءة النقدية تكشف عن جوانب قصور في هذا الوصف؛ فطبيعة أسلوب المعاينة لم تُعالج بعمق، إذ تشير الباحثة إلى توزيع رابط الاستبانة عبر “بعض المعارف” واستخدام تطبيقات مثل الواتساب ووسائل التواصل، ما يعني عملياً الاعتماد على عينة غير احتمالية (على الأرجح عينة قسدية/ملائمة) بما يثير تساؤلات حول تمثيل العينة لمجتمع العاملين في البنوك وإمكان تعميم النتائج عليه.

كما لا نجد تبريراً علمياً لاختيار حجم العينة بالنسبة لحجم المجتمع (١٧,٨٠٥ موظفاً)، ولا أي إشارة إلى استخدام معادلات تحديد حجم العينة أو أساليب المعاينة الطباقية بين البنوك أو الوظائف. وفيما يتعلق بالأساليب الإحصائية، تُذكر عموماً (إحصاءات وصفية، اختبار افتراضات الانحدار، تحليل انحدار خطي متعدد،...)، لكن من دون تفصيل كافٍ لربط كل أسلوب بسؤال بحث أو فرضية محددة، أو عرض منهجي لاختبارات الفرضيات وشروطها الافتراضية (الخطية، تجانس التباين، استقلال الأخطاء، إلخ). لذا، يمكن القول إن هناك وضوحاً أساسياً في عرض مكونات المنهج، لكنه يحتاج إلى مزيد من الدقة والتبرير المنهجي لتعزيز قوة التصميم البحثي وإمكانات التعميم..

مدى مناسبة حجم العينة لطبيعة الدراسة

اعتمدت الدراسة على ٣٥٦ استبانة صالحة للتحليل من أصل ٤٠٠ موزعة، في حين يبلغ مجتمع الدراسة نحو ١٧,٨٠٥ موظفاً في البنوك التجارية الأردنية كما ورد في الجدول التفصيلي لأعداد العاملين من منظور إحصائي، قد يُعد هذا العدد مقبولاً في الدراسات الكمية التي تستخدم تحليل الانحدار، إذ يتجاوز الحد الأدنى الموصى به في كثير من الأدبيات (بين ١٥٠ و ٣٠٠ حالة)، خصوصاً عند استخدام عدد محدود من المتغيرات المستقلة. غير أن الملاءمة الإحصائية لا تكفي لتبرير جودة التمثيل؛ فحجم المجتمع كبير جداً، ولم توضّح الدراسة الأساس الذي اعتمدته في تحديد حجم العينة ولا ما إذا كان حجم العينة محسوباً وفق معادلات معروفة مثل معادلة كروجر أو مورغان، ولا إذا كانت هناك أوزان عيّنية تأخذ في الاعتبار تفاوت أحجام البنوك المختلفة.

مدى مناسبة حجم العينة لطبيعة الدراسة

كما أن الاعتماد على توزيع إلكتروني عبر “المعارف” يضعف افتراض العشوائية ويجعل العينة أقرب إلى عينة قسدية أو ملائمة، وهو ما يحدّ من إمكانية تعميم النتائج على مجتمع البنوك بأكمله. لذلك، وبينما قد يكون الحجم مقبولاً إحصائياً، إلا أنه يبقى أقل من المستوى الأمثل لتمثيل مجتمع مهني متنوع وكبير بهذا الحجم.

مدى اتساق خصائص العينة مع موضوع الدراسة

أوضحت الدراسة أنها استهدفت فئات محددة من العاملين في البنوك، وهي: مديرو الفروع، رؤساء الأقسام، رؤساء الشعب، والإداريون وهذه الفئات ترتبط وظيفياً بالسلوك الإبداعي وبممارسات البراعة التسويقية، مما يجعل اختيارها في حد ذاته مناسباً مع موضوع البحث. غير أن الدراسة لم تقدّم تحليلاً وافياً للخصائص الديموغرافية للعينة مثل التوزيع الوظيفي، سنوات الخبرة، أو العمر—من حيث مدى كفايتها وإمكان تمثيلها لواقع القوى العاملة في البنوك. كما لم تتناول ما إذا كان تمثيل هذه الفئات متوازناً عبر البنوك الـ ١٣ المختلفة، أو ما إذا كان هناك تحيز واضح تجاه بنوك معينة نتيجة أسلوب التوزيع الإلكتروني عبر العلاقات الشخصية، والذي قد يؤدي إلى الإفراط في تمثيل بنوك معينة مقارنة بأخرى. إضافة إلى ذلك، عدم تقديم تحليل عميق لخصائص العينة يحول دون تقييم ما إذا كانت خصائص المشاركين ترتبط فعلاً بالعوامل المؤثرة في السلوك الإبداعي أو البراعة التسويقية. ورغم ملاءمة الفئات المستهدفة لموضوع الدراسة، إلا أن وصف هذه الخصائص ومعالجة توازنها وتمثيلها كان يحتاج إلى تفصيل منهجي أكبر لإثبات الانسجام الحقيقي بين طبيعة العينة وموضوع البحث.

الأساليب الإحصائية التي اعتمدت عليها

قد أشارت الدراسة بشكل صريح إلى استخدام برنامج SPSS في تحليل البيانات، كما حدّدت مجموعة من الأساليب الإحصائية التي اعتمدت عليها، مثل الإحصاءات الوصفية (المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والنسب المئوية، والتكرارات)، ومعامل تضخم التباين واختبارات التوزيع الطبيعي، إضافة إلى استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار الفرضية الرئيسية والفرعيات، وقياس نسبة تفسير المتغيرات المستقلة مجتمعة للمتغير التابع وهذه الخطوات تُظهر أن هناك تصوراً منهجياً عاماً لطبيعة الاختبارات المستخدمة وربطها بتحليل الفرضيات. كما أن تقديم معيار لتفسير المتوسطات الحسابية اعتماداً على تقسيم الفترات يعكس محاولة لضبط عملية تفسير النتائج إحصائياً..

الأساليب الإحصائية التي اعتمدت عليها

لكن من منظور نقدي منهجي، يظل هذا التوضيح عاماً وغير كافٍ لإظهار الكيفية الدقيقة لاستخدام البرنامج، ولا يوضح الإجراءات التقنية التي تم تنفيذها داخل SPSS، مثل اختبار افتراضات نموذج الانحدار (الخطية، استقلالية الأخطاء، تجانس التباين، عدم وجود الارتباط المتعدد)، أو نوعية تحليل التوزيع الطبيعي (كولموغوروف-سميرنوف أو شابيرو-ويلك)، أو آلية التحقق من دقة نموذج الانحدار مثل قيم Beta ومعنى الدلالة الإحصائية.

لم يُذكر إن كانت هناك معالجة لقيم مفقودة، أو اختبار للارتباط عبر معاملات مثل بيرسون، أو فحص أولي للموثوقية قبل التحليل، ورغم الإشارة العامة لاستخدام SPSS، إلا أن الدراسة لم تقدّم وصفاً تفصيلياً للإجراءات الإحصائية، الأمر الذي يُضعف الصرامة المنهجية ويجعل التحليل أقل شفافية وأقل ارتباطاً دقيقاً بأهداف البحث ومتطلباته.



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

