

دراسات نقدية 3

التكليف الثامن

إعداد الطالب:
فيصل الشمري

د/ لمى أسبر



Chapter

01

عنوان التكليف

نقد النظريات المستخدمة في الدراسة

أطروحات الدكتوراه للمقارنة

العوامل المؤثرة في النوايا السلوكية لدى مقدمي الخدمات من وجهة نظر التسويق بالعلاقة- دراسة ميدانية

في المنظمات الخدمية بحلب

عقبة أحمد العيسى

أطروحة دكتوراه كلية الاقتصاد، جامعة حلب، (2017)

لقد أورد الباحث ثلاث نظريات استند إليها في دراسته للنوايا السلوكية، وهي:

- نظرية السلوك الشخصي.
- نظرية الفعل العقلاني.
- نظرية السلوك المخطط.

حاول عالم النفس Harry Triandis في نظريته السلوك الشخصي (1977) تطوير نموذج متكامل لسلوك الأفراد، معترفاً بأهمية الدور الذي تلعبه العوامل الاجتماعية والعواطف في تشكيل النوايا، كما سلّط الضوء على أهمية السلوك الماضي في السلوك الحالي، حيث تقوم نظرية السلوك الشخصي كما في العديد من النماذج الأخرى، على افتراض أساسي أن النوايا أسبقيات آنية للسلوك، لكنه ضمن العادات كدور وسيط حاسم في تحول النوايا إلى سلوك، كما تتعدل هذه العلاقة بالشروط المسهّلة.

فالسُّلوك وفق هذه النظرية هو دالة للنية وللعتادات وللشروط الموقفية، كما أنها تتأثر بالعوامل الاجتماعية والعاطفية والمناقشات العقلانية، كما أن السلوك يتأثر بالمعتقدات الأخلاقية، لكن تأثير هذه المعتقدات في السلوك يتعدل بالمحركات العاطفية والحدود الإدراكية. وتشمل العوامل الاجتماعية المعايير والأدوار ومفهوم الذات، فالمعايير تمثل القواعد الاجتماعية حول ما يجب وما لا يجب القيام به؛ والأدوار هي مجموعة السلوكيات المناسبة للأشخاص الذين يشغلون مناصب معينة في المجموعة؛ ويشير مفهوم الذات إلى أن الشخص يهتم بنفسه، فيتابع الأهداف والسلوكيات التي تتوافق مع ذاته.

ويرى الباحث إن نظرية السلوك الشخصي هي من النظريات الهامة لدراسة السلوك التنظيمي لكن في نفس الوقت لم تقم هذه النظرية بوضع ما يساعد على عملية التنبؤ بالسلوك المستقبلي في ظل عناصر المتغير الوسيط من حيث الحوافز المادية وغيرها، وبالتالي تعتبر النظرية مفسرة لحدوث السلوك لا للتنبؤ بالسلوك، وما يهمنا هنا هو التنبؤ بالسلوك للسيطرة عليه وتوجيهه بشكل صحيح بما يخدم منظمات الأعمال ويحقق أهدافها.

نظرية الفعل العقلاني:

وتفترض أن النية السلوكية تتحدد باتجاه الأفراد نحو أداء السلوك، ومدرجات الأفراد حول ما يفكر به الآخرون حول السلوك. ويتوقع أن تكون النية محدداً للسلوك إذا تحققت الشروط التالية:

- تطابق السلوك والنية من ناحية تحديد الهدف، والسياس، والعمل، والإطار الزمني.
- لا تتغير النية في الفترة بين تكوين النية وتقييم السلوك.
- ألا يقع السلوك تحت التحكم الاختياري للفرد، أي أن يملك الفرد القدرة على أن يقوم بالسلوك.

ويرى الباحث إن هذه النظرية فسرت إن السلوك هو نتاج النية وإن النية لا تتغير في الفترة بين تكوينها وإحداث السلوك، وهذا مناقض تماماً للواقع فأحياناً تتكون النوايا ولكن لن يتم إحداث السلوك نتيجة لمانع يحول دون إحداثه، وقد يتمثل هذا المانع في القيم والمعتقدات أو الظروف البيئية الأخرى التي تمنع إحداث السلوك.

ونرى هنا إنه لا يمكن التنبؤ بالسلوك نظراً لعدم معرفة العوامل المؤثرة في تحويل النية إلى سلوك، أو العوامل المؤثرة على استدامة النية والسلوك.

نظرية السلوك المخطط:

وهي امتداد لنظرية الفعل العقلاني، ولكنها تدخل العوامل غير الاختيارية في نموذج توقع السلوك. وفيها هناك شرط إضافي لتحول النية إلى سلوك، فالسلوك موجه بالهدف وهو لا يقع كلياً تحت تحكم الأفراد، فهي تفترض أنه وحتى أبسط السلوكيات أحياناً تكون خاضعة لتأثير عوامل خارج تحكم الأفراد تفترض هذه النظرية أن النية المحدد الرئيس للسلوك، وأنها تتحدد بثلاث محددات أساسية هي :

1. الاتجاه ويمثل التقييم العام الإيجابي أو السلبي نحو القيام بالسلوك.
 2. المعيار الشخصي ويمثل الضغط الاجتماعي المدرك لأداء السلوك.
 3. التحكم المدرك ويمثل مدى سهولة أو صعوبة القيام بالسلوك والمرتبط بالكفاءة الذاتية.
- هذه المحددات المباشرة للنية السلوكية تتحدد بدورها بمحددات غير مباشرة، فالمحددات غير المباشرة تعتمد على مجموعة من المعتقدات المهمة وتقييمات هذه المعتقدات وقياس هذه المحددات يتجسد في نظرية القيمة والتوقع التي تفترض إن الاتجاهات تتغير وفقاً للقيم والمعتقدات.

ويرى الباحث إن هذه النظرية قد أعطت مؤشرات للتنبؤ بالسلوك، من حيث إن السلوك قد ينشأ نتيجة للضغط الاجتماعي، كذلك ينشأ بناءً على الكفاءة الذاتية للشخص وكلها تعتبر محركات للسلوك، وليست بالضرورة تؤدي إلى النتيجة التي ترغبها منظمات الأعمال، فمثلاً في أيام الأعياد قد يعمل مقدم الخدمة تحت الضغط الاجتماعي ولكن لن يكون سلوك العمل مثالي ومحقق للأهداف وهي رضا العملاء، وبالمثل قد يعمل مقدم الخدمة مدركاً بأن لديه كفاءة في إنجاز المهام وهو ليس كذلك، وتلك المحددات يمكن ملاحظتها أو تلقيها من مقدم الخدمة، وتفسيرها وبعد ذلك التنبؤ بالسلوك الناتج.

الخلاصة:

إن النظريات السلوكية التي أوردها الباحث في رسالته ناقشت العلاقة بين النوايا والسلوك من وجهة نظر فلسفية علمية، ونظراً لاختلاف الباحثين وآرائهم والفترة الزمنية التي وضعوا فيها تلك النظريات، لا زلنا بالحاجة لنموذج يجعلنا في حالة يمكن من خلالها التنبؤ بالسلوك من خلال النوايا السلوكية لمقدمي الخدمات، حتى يتم السيطرة بشكل أكبر على سلوكيات مقدمي الخدمات ومن ثم توجيهها بما يحقق أهداف منظمات الأعمال من حيث رفع مؤشر رضا العملاء، ومعدل النمو في المبيعات، ومعدل الحصة السوقية.



Thank You

