

دور الإدارة بالقيم في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تطبيقية لدى الإداريين في جامعة مؤتة

المعاينة، أروى على عبدالمحسن، و الحوامدة، نضال صالح إبراهيم. (٢٠٢٥). دور
الإدارة بالقيم في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تطبيقية لدى الإداريين في جامعة
مؤتة (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة مؤتة، مؤتة. مسترجع من
<http://search.mandumah.com/Record/1603260>



إعداد

وضوح ودقة صياغة الأهداف

تُظهر الدراسة اتجاهاً واضحاً في صياغة أهدافها، إذ سعت إلى تحديد مستوى ممارسة الإدارة بالقيم لدى الإداريين والتعرّف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لديهم، إلى جانب التحقق من طبيعة العلاقة بين المتغيرين، غير أن هذه الصياغة على الرغم من وضوحها العام، فإنها اتسمت بقدر من العمومية والتحفّظ في التحديد الإجرائي.

فقد صيغت الأهداف بلغة تقريرية تصف «التعرف» و«قياس» و«الكشف عن العلاقة»، دون أن تُرفق بتحديد دقيق لنطاق القياس، أو الإشارة إلى العناصر التطبيقية التي سيتم اعتمادها في التفسير، وكان من الممكن تعزيز الدقة لو تم التصريح بصورة أوضح بالطريقة التي سيترجم بها كل هدف إلى إجراء عملي قابل للملاحظة، مثل تحديد ماذا يُقصد بـ«مستوى الممارسة المرتفع أو المنخفض»، أو توضيح كيفية تعريف «التعزيز» في سياق المواطنة التنظيمية

إن الأهداف تظل خالية من اللبس المفاهيمي، أي أن القارئ يفهم بوضوح ما الذي تهدف الدراسة إلى فعله، لكنها تحتاج إلى تفصيل أعمق في المستوى الإجرائي لضمان القوة الدلالية...

انسجام الأهداف مع إجراءات البحث والتحليل

يتضح انسجام الأهداف مع الفرضيات والأداة والمنهج، وقد نجح الباحث في الحفاظ على بنية منطقية متسلسلة بين المتغيرات والأبعاد. غير أنّ هذا الاتساق يصاحبه قصور منهجي ملحوظ يتمثل في أن الدراسة اكتفت بالمنهج الكمي القائم على الاستبانة فقط، دون تدعيم القياس بأي مدخل نوعي أو مقابلات أو ملاحظات، على الرغم من أن موضوع القيم والسلوكيات التنظيمية بطبيعته موضوع تفسيري عميق يتجاوز القدرة الوصفية للاستمارات.

وهذا يعني أنّ الأهداف وإن بدت متماسكة على مستوى الهيكل، إلا أنها معالجة من منظور واحد فقط، مما قد يؤدي إلى تبسيط الظاهرة وعدم استكشاف العوامل الثقافية والسياقية المعقدة التي تشكلها.

قابلية الأهداف للقياس والتحقق الميداني

الأهداف كانت قابلة للقياس لأنها ارتبطت بأبعاد محددة لكل من الإدارة بالقيم وسلوك المواطنة التنظيمية. ومع ذلك، فإن الدراسة اعتمدت على الاستبانة الذاتية التي تعتمد على التقييم الذاتي للمستجيبين، وهو ما قد يؤدي إلى التحيز الاجتماعي (Social Desirability Bias)، حيث يميل الأفراد إلى إعطاء إجابات تعكس صورة إيجابية عن سلوكهم وقيمهم، لا الصورة الواقعية الدقيقة، وبذلك فإن قابلية القياس موجودة شكلاً، لكنها مهددة من حيث الصدق الواقعي للبيانات إذا لم تُدعم بأدوات أو أساليب قياس إضافية..

..

ارتباط الأهداف بمشكلة الدراسة ومعالجتها

ترتبط الأهداف فعلاً بشكل مباشر بمشكلة الدراسة، إذ تعالج المتغيرات نفسها التي طرحتها المشكلة. غير أنه يُلاحظ أن الأهداف ركزت على الجانب العلائقي (الأثر) فقط، ولم تتضمن هدفاً يفسّر لماذا يمكن للإدارة بالقيم أن تؤثر في سلوك المواطنة التنظيمية، أو ما الآليات الوسيطة التي قد تتدخل بين المتغيرين (مثل الرضا الوظيفي، أو الثقة التنظيمية، أو الالتزام).

إن الأهداف نجحت في القياس لكنها لم تمتد إلى التفسير، وهو ما يقلل من القيمة التحليلية العميقة للدراسة ويجعل نتائجها محدودة في مستوى الوصف والاستدلال الإحصائي فقط دون تقديم تفسير سببي أو نموذج تطبيقي يوسع فهم الظاهرة....

دقة ووضوح صياغة الفرضيات

جاءت الفرضيات في الدراسة بصياغة إحصائية مباشرة ودقيقة تُعبّر عن العلاقة بين المتغير المستقل (الإدارة بالقيم) والمتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية) من خلال اختبار وجود أثر دال إحصائيًا.

وتم التعبير عنها غالبًا بصيغة الفرضية الصفرية (H_0 من نوع: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الإدارة بالقيم على أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية لدى الإداريين..." "هذه الصياغة تُظهر درجة واضحة من الاحتراف المنهجي، إذ تتلاءم مع طبيعة الاختبار الإحصائي (الانحدار أو تحليل المسار)، وهي صياغة مألوفة في البحوث التي تعتمد المنهج الكمي.

كما أن تقسيم الفرضية الرئيسية إلى فرضيات فرعية موازية للأبعاد، سمح بربط كل بعد من أبعاد الإدارة بالقيم (إدارة – سياسة – علاقات – بيئة) ببعد مقابل من أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية (الإيثار – وعي الزميل – السلوك الحضاري – الكياسة)، وهذا يُعد مؤشرًا على وضوح منطق الدراسة وتماسك البناء الهيكلي فيها.

دقة ووضوح صياغة الفرضيات

ومع ذلك، وعلى الرغم من هذا الوضوح، فإن صياغة الفرضيات ظلت محصورة في مستوى "وجود أثر أو عدم وجوده"، دون صياغة فرضيات اتجاهية تشير إلى ما إذا كان الأثر موجباً أم سالباً، أو إلى قوته المتوقعة، فالصياغة جاءت محايدة تماماً، في حين أن الجانب النظري للدراسة يؤكد أن الإدارة بالقيم ذات أثر إيجابي على سلوك المواطنة التنظيمية، وهذا التردد في التصريح بالاتجاه يقلل من القيمة التفسيرية للفرضيات، ويحوّل الدراسة من دراسة تفسيرية إلى مجرد دراسة إثبات علاقة.

وافتقرت الفرضيات إلى مستوى الربط الديناميكي بين المتغيرات؛ أي أنها لم تتناول احتمال وجود متغيرات وسيطة أو معدّلة (مثل الانتماء الوظيفي، أو الثقافة التنظيمية، أو أسلوب القيادة)، وهو ما يجعل الفرضيات صحيحة شكلاً ولكن محدودة عمقاً من حيث التفسير النظري.

دقة تحديد المتغيرات المستقلة والتابعة

جاء تحديد المتغير المستقل في الدراسة ممثلاً في مفهوم الإدارة بالقيم، وهو من المفاهيم التي تحمل طابعاً تجريدياً بطبيعتها، إلا أن الدراسة تعاملت معه بشكل منهجي من خلال تفكيكه إلى أبعاد واضحة وقابلة للقياس، فقد تم التعبير عن الإدارة بالقيم من خلال أربعة عناصر أو ممارسات تنظيمية هي: (إدارة القيم، السياسة التنظيمية القائمة على القيم، العلاقات المهنية المبنية على القيم، والبيئة المؤسسية الداعمة للقيم).

ويلاحظ أن هذا التفكيك يعكس فهماً عميقاً لطبيعة القيم داخل المؤسسات، حيث لم يقتصر على القيمة كسلوك فردي، بل امتد ليشمل السياسات، والممارسات، وأنماط العلاقات، والمحيط الثقافي نفسه، وهذا التحديد أسهم في تحويل المتغير من مفهوم واسع إلى نموذج قابل للتحليل، مما يعزز من موثوقية القياس ووضوح المعنى النظري...

دقة تحديد المتغيرات المستقلة والتابعة

أما المتغير التابع، وهو سلوك المواطنة التنظيمية، فقد تم تحديده أيضاً بدقة عبر مجموعة من الأبعاد المعتمدة في الأدبيات الإدارية والسلوكية، مثل: الإيثار، ووعي الضمير/وعي الزميل، السلوك الحضاري، والكياسة، وتميز هذا المتغير بكونه مرتبطاً بشكل مباشر بالبيئة العملية والسلوك الوظيفي اليومي، مما يجعل قياسه من خلال استجابات الموظفين أمراً واقعياً ومناسباً.

هذا التحديد الدقيق يعكس انسجاماً بين الجانب المفاهيمي والجانب التطبيقي، حيث أن كل بعد من أبعاد المواطنة التنظيمية يشير إلى نمط سلوكي محدد قابل للملاحظة، سواء تعلق ذلك بمساعدة الزملاء، أو احترام الأنظمة، أو الالتزام بقواعد العمل، أو الحفاظ على العلاقات الإيجابية....

دقة تحديد المتغيرات المستقلة والتابعة

ورغم جودة هذا التحديد على المستويين المفاهيمي والإجرائي، فإن الدراسة لم تُبرز الروابط التفسيرية العميقة بين المتغيرين. بمعنى أن الدراسة لم توضح كيف تُسهم الإدارة بالقيم في تشكيل وتوجيه سلوك المواطنة التنظيمية على مستوى الدوافع النفسية أو الانتماء المؤسسي أو الثقة التنظيمية. إذ إن العلاقة بين القيم والسلوك ليست علاقة مباشرة دائماً، بل تمر غالباً عبر آليات وسيطة مثل: الرضا الوظيفي، معنويات العاملين، أو الإحساس بالعدالة التنظيمية.

عدم التطرق إلى هذه الآليات يجعل العلاقة المفترضة علاقة ارتباطية أكثر منها تفسيرية..

إن المتغيرات في الدراسة محددة بدقة عالية من حيث التعريف والبناء والقياس، إلا أن عمق العلاقة بينها ظل محدوداً عند مستوى التأثير المباشر. كان من الممكن تعزيز القوة النظرية للدراسة إذا تم الإشارة إلى نموذج تفسير سببي أو تقديم إطار مفاهيمي يشرح كيف تتحول القيم الإدارية إلى سلوك تنظيمي فعلي داخل واقع العمل اليومي.

نقد صياغة المفاهيم والمصطلحات

تضمنت الدراسة مفهومين رئيسيين هما: الإدارة بالقيم و سلوك المواطنة التنظيمية، وقد قامت الدراسة بصياغتهما تعريفاً من خلال عرض عدد من التعريفات النظرية الواردة في الأدبيات، ثم استخدمت هذه التعريفات كأساس لتكوين التعريفات الإجرائية التي بُنيت عليها الأداة الميدانية (الاستبانة).

ويمكن القول إن الدراسة نجحت في تقديم تعريفات واضحة ومباشرة، بحيث يتضح للقارئ معنى كل مفهوم من حيث الإطار العام والدور الذي يؤديه داخل المؤسسة. إلا أن هذا لا يمنع وجود عدد من الملاحظات النقدية الجوهرية التي ينبغي توضيحها.

نقد صياغة المفاهيم والمصطلحات

أولاً، فيما يتعلق بمفهوم الإدارة بالقيم، فقد عرّفته الدراسة على أنه منظومة إدارية تعتمد على مجموعة من القيم والمبادئ التي توجه سلوك العاملين وتوجه القرارات والسياسات داخل المنظمة، ورغم أن هذا التعريف صحيح من الناحية النظرية، إلا أنه جاء واسعاً ومجرّداً، ولم توضح الدراسة في هذا السياق كيف تُمارس القيم فعلياً داخل بيئة العمل الجامعي، ولا كيف تنعكس هذه القيم على المهام اليومية أو عملية اتخاذ القرار.

أي أن التعريف ركّز على الجانب المعياري (ما ينبغي أن يكون) ولم يُظهر الجانب الإجرائي (ما يحدث فعلياً داخل المؤسسة). كان من الممكن تعزيز التعريف بالتفرقة بين القيم المعلنة والقيم الممارسة، أو الإشارة إلى مستويات تطبيق القيم (فردية - جماعية - تنظيمية)، مما يمنح المفهوم عمقاً تطبيقياً أكبر.

نقد صياغة المفاهيم والمصطلحات

ثانياً، بالنسبة لمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية، فقد قامت الدراسة بتحديدده وفق الأبعاد الأربعة الشائعة في الأدبيات (الإيثار، ووعي الضمير/وعي الزميل، السلوك الحضاري، والكماسة).

وهذه خطوة جيدة من الناحية العلمية لأنها تربط المفهوم بالاتجاهات البحثية المعتمدة. غير أن الدراسة تعاملت مع المفهوم كأنه ثابت ومتعذر التغير، بينما تشير الأدبيات الحديثة إلى أن سلوك المواطنة التنظيمية سلوك ديناميكي يتأثر بالسياق ويتغير بمرور الوقت وفق الظروف والعلاقات والتجارب.

أي أن الدراسة قدمت تعريفاً وظيفياً، لكنها لم تُظهر الطبيعة السياقية للتصرفات التنظيمية، ولم تربط المفهوم بثقافة المؤسسة أو بالممارسات اليومية داخل جامعة مؤتة، وأصبح المفهوم مفصلاً نسبياً عن البيئة المبحوثة، رغم أن سلوك المواطنة التنظيمية من المفاهيم التي لا يمكن فهمها إلا داخل سياقها.

نقد صياغة المفاهيم والمصطلحات

ثالثاً، ورغم أن الدراسة ذكرت التعريفات الاصطلاحية وأتبعتها بـ التعريفات الإجرائية، إلا أن التحويل من التعريف النظري إلى المعنى

القياسي كان مباشراً جداً ودون شرح كافٍ لكيفية ترجمة كل بُعد إلى بند قابل للقياس. كان من الأجدر - على سبيل المثال - توضيح

الأساس الذي اعتمدته الدراسة في تصميم البنود التي تقيس كل بعد:

هل استندت إلى مقياس جاهز؟

أم أنها عدّلت بنوداً قائمة؟

أم أنها صاغت بنوداً جديدة؟

إن غياب هذا التوضيح يجعل التحويل الإجرائي أقل قوة من الناحية المنهجية، لأنه لا يكشف للقارئ من أين جاءت البنود وكيف تم التأكد

من صدقها المفاهيمي.

نقد صياغة المفاهيم والمصطلحات

لم تُظهر الدراسة الحدود الفلسفية للمفاهيم، أي أنها لم تناقش الخلفيات الفكرية التي تشكل معنى "القيمة" أو "المواطنة" داخل مؤسسة تعليمية حكومية، وهنا كان يمكن للدراسة أن تكون أقوى بكثير لو أشارت إلى تأثير البيئة الثقافية الأردنية، الطابع العام للمؤسسات الحكومية، القيم المهنية، أو حتى طبيعة العمل الإداري على تشكل السلوك الأخلاقي والتنظيمي.