

قضايا بحثية 1

مهمة الأسبوع الثامن

إعداد الطالب :

فهد بن صالح السعوي
242001442



الاستغراق الوظيفي ودوره في تعزيز جودة الخدمة: دراسة تحليلية لآراء عينة من موظفي مديرية بلديات النجف الأشرف

الكرعاوي، علي حمزة حسن. (2024). الاستغراق الوظيفي
ودوره في تعزيز جودة الخدمة: دراسة تحليلية لآراء عينة من
موظفي مديرية بلديات النجف الأشرف. مجلة الغري للعلوم
الاقتصادية والإدارية، مج20، ع3 ، 237 - 256. مسترجع من
<http://search.mandumah.com/Record/1524913>



تقييم العنوان

عنوان الدراسة جاء بصيغة إجرائية واضحة، متضمنًا متغيرين رئيسيين: "الاستغراق الوظيفي" كمتغير مستقل، و"جودة الخدمة" كمتغير تابع. وقد عكس العنوان توجهًا تطبيقيًا ميدانيًا من خلال تحديد بيئة الدراسة (مديرية بلديات النجف الأشرف)، وهو ما يعزز من وضوح نطاق البحث، ولكن على الرغم من وضوح المتغيرات الأساسية، لم يتضمن العنوان أو الدراسة إشارة إلى متغيرات وسيطة أو معدلة، رغم إمكانية وجود عوامل داخلية مثل "القيادة" أو "ثقافة المنظمة" كان يمكن تضمينها كنطاق توسعي بحثي، مما يُعد فرصة بحثية مهدرة، فالعنوان يفي بشروط الاتساق المنهجي والتركيز على العلاقة السببية..

المقدمة

اتسمت المقدمة ببنية هرمية متدرجة من العام إلى الخاص، حيث بدأ الباحث بعرض السياق البيئي المتغير، وضغوط التنافس في قطاع الخدمات، ثم انتقل إلى تسليط الضوء على أهمية المورد البشري، فمفهوم الاستغراق الوظيفي، وصولاً إلى جودة الخدمة، هذا التدرج السليم يعكس فهماً جيداً لبناء المقدمة الأكاديمية. إلا أن بعض المقاطع كانت تعاني من كثافة لغوية وضعف التوثيق الداخلي، إذ اعتمدت المقدمة على استطراد عام بدلاً من الإسناد المباشر للدراسات الداعمة، وغابت الفقرة الختامية التي توجه القارئ نحو مشكلة الدراسة، مما قلل من ترابط المقدمة ومهدداتها المنهجية، وقد نجح الباحث في توضيح العلاقة بين المتغيرين واستدراج القارئ للموضوع قيد الدراسة.

مشكلة الدراسة

صيغت مشكلة الدراسة حول سؤال محوري: "ما دور الاستغراق الوظيفي في تعزيز جودة الخدمة؟"، وهو

سؤال دقيق يتسق مع الهدف من الدراسة، إلا أن الباحث لم يُفصّل في بيان الفجوة العلمية التي تدفع لإجراء

هذه الدراسة، رغم إشاراته العامة إلى "التغيرات البيئية والمنافسة".

ولقد غابت المراجعة النقدية للدراسات السابقة في هذا الجزء، فلم يُبيّن الباحث بشكل مباشر أين تقع هذه

الدراسة بين الأعمال السابقة، وما الذي تنفرد به، وبالتالي فإن صياغة المشكلة كانت شكلية صحيحة، لكنها

افتقرت إلى الخلفية التحليلية المبنية على رصد الفجوات المعرفية فعلاً، مما أضعف القيمة التفسيرية للمشكلة.

أهمية الدراسة

قسم الباحث الأهمية إلى بعدين: علمي وعملي، وهو أمر يُحسب له من حيث المنهجية.

• من الناحية النظرية، حاول الباحث تسليط الضوء على الاستغراق الوظيفي كأحد المفاهيم الإدارية الحديثة،

وأشار إلى الحاجة لتعميق الفهم حوله في البيئة العراقية.

• من الناحية التطبيقية، أبرز أهمية دعم جودة الخدمة في قطاع البلديات، وربط الاستغراق الوظيفي بالرضا

الوظيفي وتحسين الأداء.

عرض الأهمية جاء إنشائيًا في مواضع، وافترق إلى ربط مباشر بالمؤشرات أو الممارسات الحالية في

المنظمة قيد الدراسة، كما لم يستند إلى بيانات حديثة تدعم أهمية تناول هذا الموضوع في هذا القطاع

تحديدًا.

أهداف الدراسة

جاءت الأهداف واضحة ومترابطة مع مشكلة الدراسة، وتمحورت حول تقييم وعي الموظفين

بالاستغراق الوظيفي، وتحليل تأثيره على جودة الخدمة، ومتابعة تطورات تطبيق المفهوم.

لكن الباحث لم يُظهر بشكل صريح مدى ارتباط هذه الأهداف بمعايير صياغة SMART (محددة، قابلة

للقياس، قابلة للتحقيق، ذات صلة، ومحددة زمنياً)، ولم يتم تحديد مؤشرات لقياس "مدى وعي

الموظفين"، ولا تم توضيح الإطار الزمني للتحقيق.

رغم ذلك، فإن الأهداف تتسم بالواقعية، وتغطي أبعاد المتغيرات بشكل متوازن، مما يعكس اتساقاً

منهجياً جيداً.

الاطار النظري

تضمن الإطار النظري عرضاً وافياً لمفهوم الاستغراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإدراكي، الشعوري، الجسدي)، كما تناول جودة الخدمة من منظور حديث. استند الباحث إلى تعريفات عربية وأجنبية، وعرض أهم العوامل المؤثرة في الاستغراق. إلا أن الربط المفاهيمي بين المتغيرين لم يكن عميقاً بما يكفي، حيث اقتصر على عرض كل متغير على حدة دون تحليل متكامل يوضح كيف تؤثر أبعاد الاستغراق المختلفة على جودة الخدمة. كما أن بعض المراجع الأجنبية كانت قديمة نسبياً (مثل 2007 و 2011)، ما يُثير تساؤلات حول حداثة الإطار النظري رغم ثرائه..

..

.

تحليل الدراسات السابقة

الدراسة لم تتضمن مبحثاً أو فقرة مستقلة مخصصة لاستعراض الدراسات السابقة، ولم تُوظَّف هذه الدراسات بشكل تفاعلي ضمن بنية البحث، وبالرغم من إدراج قائمة مراجع جيدة (تضمنت مصادر حتى عام 2023)، إلا أن هذه الدراسات ظلت غائبة عن التحليل التفسيري أو المقارنة النقدية، لا سيما عند مناقشة النتائج أو تبرير الحاجة للدراسة.

غياب هذه التفاعلية حرم الباحث من فرصة ثمينة لتأصيل مفاهيمي دقيق، وربط العمل العلمي الحاضر بما قبله، وأضعف البناء التراكمي للمعرفة ضمن الحقل البحثي.

تحليل الفروض

نجح الباحث في صياغة فرضيات رئيسية وفرعية ذات طابع اختباري واضح، وقد قُسمت إلى فرضيات للارتباط وأخرى للتأثير، بما يتسق مع التصميم الإحصائي المستخدم.

- الفرضية الرئيسية الأولى افترضت وجود علاقة ارتباط بين الاستغراق الوظيفي وجودة الخدمة.
- الفرضية الثانية افترضت وجود أثر سببي لهذه العلاقة.

الفروض الفرعية دعمت هذين المحورين من خلال استهداف كل بُعد من أبعاد الاستغراق الوظيفي (الإدراكي، الشعوري، الجسدي).

ما يُحسب للباحث هو الترابط المنطقي الجيد بين الفروض من جهة، والعنوان، والأسئلة، والأهداف من جهة أخرى، مما يعكس تصميمًا منهجيًا دقيقًا، ويُعد من أبرز نقاط القوة في الدراسة.

تقديم نموذج الدراسة

قدّم الباحث نموذجًا مفاهيميًا (شكل 1) يوضح العلاقة بين المتغير المستقل (الاستغراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة) والمتغير التابع (جودة الخدمة). وقد استُخدم هذا النموذج كأساس لاختبار الفرضيات في البرنامج الإحصائي SmartPLS، مما يعكس اتساقًا بين النظرية والتطبيق.

ومع أن النموذج كان بسيطًا ولم يتضمن متغيرات وسيطة أو معدلة، إلا أنه عبّر بوضوح عن العلاقة الخطية المفترضة في الدراسة، وكان كافيًا بالنظر إلى طبيعة الدراسة التحليلية والميدانية.

جاءت منهجية الدراسة واضحة ومنظمة، وتضمنت العناصر التالية:

• **مجتمع الدراسة:** موظفو مديرية بلديات محافظة النجف الأشرف، وعددهم 80.

• **العينة:** قصدية، بلغ عدد أفرادها 70، وتم تحليل 65 استبانة صالحة.

• **أداة الدراسة:** استبيان مصمم وفق مقياس ليكرت الخماسي.

• **أسلوب التحليل:** استخدام الإحصاء الوصفي وتحليل الارتباط والانحدار باستخدام SmartPLS 4.

المنهجية جاءت متكاملة ومنفذة بدقة، وتمثل أحد الجوانب القوية في الدراسة، رغم محدودية التعميم نظرًا

لاستخدام العينة القصدية والحجم المحدود.

تفسير النتائج

عالج الباحث نتائج الفرضيات بدقة إحصائية عالية، حيث أظهرت البيانات وجود علاقات ارتباط وأثر ذات دلالة معنوية بين الاستغراق الوظيفي (بأبعاده الثلاثة) وجودة الخدمة، و لكن من أبرز الإشكالات في هذا الجزء هو أن النتائج لم تُناقش في ضوء الأدبيات السابقة، بل اكتفى الباحث بسرد الأرقام وتحليلها داخليًا. لم يقارن الباحث بين نتائجه ونتائج دراسات سابقة، ما أدى إلى عزل البحث عن السياق الأكاديمي الأوسع. ورغم أن الأهداف قد تحققت كمياً، إلا أن تحقيقها معرفياً لم يُدعم بأرضية نظرية أو تفسير علمي موسع.

التوصيات

التوصيات التي قدمها الباحث تنبع بوضوح من نتائج الدراسة، حيث تم التأكيد على أهمية تعزيز بيئة العمل، ودعم الاستغراق الوظيفي، وتحسين العلاقة بين الإدارة والموظفين، وهي جميعها مخرجات مباشرة من التحليل الإحصائي الذي بيّن وجود علاقة قوية بين الاستغراق الوظيفي وجودة الخدمة. ويفتقر بعضها إلى مؤشرات قابلة للتنفيذ؛ فمثلاً الدعوة إلى "تهيئة بيئة عمل محفزة" أو "تعزيز الانتماء التنظيمي" جاءت عامة دون توضيح كيف يمكن قياس هذا أو تنفيذ خطواته.



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

