

قضايا بحثية

قضايا بحثية (1) – التكلفة (9)

القضية البحثية: أثر سلوك المواطنة التنظيمية على جودة الخدمة المقدمة

مجال التطبيق: كلية التجارة ترهونة – جامعة الزيتونة

إعداد الطالبة: زكية السلمي





تكليف

09

العنوان

عنوان الدراسة

أثر سلوك المواطنة التنظيمية على جودة الخدمة المقدمة
مجال التطبيق: كلية التجارة ترهونة – جامعة الزيتونة

نقاط القوة:

عنوان واضح ويربط متغيرًا سلوكيًا OCB بمخرج خدمي (جودة الخدمة).

نقاط النقد:

الغلاف غالبًا لا يوضح نوع الخدمة (تعليمية) ولا يحدد من يقيم الجودة؟

تحسين مقترح

إضافة: جودة الخدمة التعليمية من منظور المستفيد/المتلقي لتثبيت زاوية القياس.

تكليف

09

لمحة تمهيدية عن القضية البحثية

الفكرة الجوهرية:

سلوكيات طوعية داخل المؤسسة قد ترفع جودة الخدمة
لماذا هذه القضية مهمة؟ لأن الجودة التعليمية تُقاس برضا المستفيد وبكفاءة المؤسسة

نقاط القوة:

تبرير منطقي يربط السلوك التنظيمي بمخرجات الجودة.

نقاط النقد:

التمهيد يميل للتعميم (كل المنظمات) دون تثبيت سياق الدراسة (جامعة/كلية).

التحسين المقترح:

ربط: في المؤسسات التعليمية تحديداً، تتجلى الجودة في التفاعل، الاعتمادية، والاستجابة..

تكليف

09

مشكلة الدراسة

المشكلة:

انخفاض وعي أعضاء هيئة التدريس بأهمية وتأثير سلوك المواطنة التنظيمية على جودة الخدمة

السؤال الرئيس:

ما تأثير سلوك المواطنة التنظيمية لأعضاء هيئة التدريس في تبني جودة الخدمة التعليمية؟

نقاط القوة:

المشكلة مصاغة كسؤال بحثي مباشر وقابل للقياس.

نقاط النقد:

السبب انخفاض الوعي يحتاج مؤشرًا أو دليلًا أوليًا (بيانات/ملاحظة/نتائج سابقة).

التحسين المقترح:

دعم المشكلة بنتائج شكاوى/استبانات رضا/مخرجات تقييم جودة أو إحالة لدراسة سابقة محلية.

تكليف

09

الفرضية الرئيسة والفروض الفرعية

الفرضية الرئيسة:

يؤثر سلوك المواطنة التنظيمية في جودة الخدمة التعليمية

الفروض الفرعية:

تأثير كل بُعد من أبعاد OCB الإيثار/الكياسة/الروح الرياضية/السلوك الحضاري/وعي الضمير) على الجودة

نقاط القوة:

تفكيك المتغير المستقل إلى أبعاد يزيد الدقة التحليلية.

نقاط النقد:

كلمة يؤثر توحى بالسببية، بينما التصميم وصفي/مقطعي غالبًا الارتباط لا يعني السببية.

التحسين المقترح:

توجد علاقة دالة بين... أو يسهم في تفسير... بدل يؤثر "إلا إذا وُجد تصميم سببي أو نمذجة قوية.

إذا وجدت الدراسة علاقة بين الإيثار وجودة الخدمة، فهذا لا يثبت أن الإيثار سبب الجودة؛ قد يكون هناك متغير ثالث (مثل ثقافة القيادة/الحوافز/ضغط العمل) هو الذي يرفع الإيثار والجودة معًا.



تكليف

09

أهداف الدراسة

- قياس مدى توفر كل بُعد من أبعاد OCB لدى هيئة التدريس
- ربط هذه الأبعاد بجودة الخدمة التعليمية

نقاط القوة:

الأهداف تشغيلية وقابلة للتحويل لمؤشرات.

نقاط النقد:

الأهداف تركز على توفر المستوى أكثر من اختبار العلاقة/الأثر بشكل صريح.

التحسين المقترح:

إضافة هدف صريح: اختبار قوة العلاقة/التنبؤ بين أبعاد OCB وأبعاد جودة الخدمة.



تكليف

09

أهمية الدراسة

أهمية علمية:

تقديم دلائل حول العلاقة بين OCB والجودة التعليمية

أهمية تطبيقية:

دعم قرارات وزارة التعليم/الجامعة لتعزيز ثقافة OCB وتحسين الخدمة

نقاط القوة:

توازن بين الأهمية العلمية والتطبيقية.

نقاط النقد:

الأهمية التطبيقية تحتاج تحويلها لنتائج قابلة للقياس KPIs

التحسين المقترح:

إضافة أمثلة KPI تعليمية رضا الطلبة، سرعة الاستجابة، موثوقية الإجراءات، جودة التواصل.

تكليف

09

حدود الدراسة

بشرية: قادة أكاديميون + طلبة متلقو الخدمة
موضوعية: OCB وأثره على جودة الخدمة في كلية التجارة ترهونة
زمنية: 2023-2024

نقاط القوة:

وجود حدود زمنية وموضوعية يحدد إطار الدراسة.

نقاط النقد

يوجد عدم اتساق الملخص يشير إلى أعضاء هيئة التدريس كعينة، بينما الحدود البشرية تشير إلى قادة أكاديميين + طلبة.

هذا يربك: من المبحوث الحقيقي؟ ومن المقيم للجودة؟

التحسين المقترح:

توحيد صياغة العينة في كل الشرائح:

إما هيئة التدريس فقط، أو

قيادات أكاديمية + طلبة مع توضيح لماذا (مصدران للبيانات/قياسان مختلفان).

تكليف

09

المتغيرات

المتغير المستقل: سلوك المواطنة التنظيمية (5 أبعاد)
المتغير التابع: جودة الخدمة التعليمية (أبعاد مثل: الاعتمادية، الاستجابة، الأمان/الموثوقية، التعاطف، الكفاءة)

نقاط القوة:

تحديد أبعاد كلا المتغيرين يجعل القياس أكثر وضوحًا.

نقاط النقد:

لا يظهر في العرض كيف قيس كل بُعد؟ (عدد فقرات/مقياس/مصدر المقياس).

التحسين المقترح:

يقاس OCB عبر استبانة ليكرت... لكل بُعد عدد فقرات...
تقاس الجودة وفق أبعاد....

تكليف

09

الإطار النظري المختصر

OCB سلوك طوعي يتجاوز الدور الرسمي ويعزز فعالية المنظمة
منطق العلاقة زيادة التعاون/الالتزام/المبادرة = تحسين جودة تقديم الخدمة

نقاط القوة:

يعطي تفسيرًا لماذا قبل ماذا.

نقاط النقد:

كثرة التعريفات بدون ربط مباشر أي تعريف ستتبناه الدراسة؟

التحسين المقترح:

اختيار تعريف واحد "مرجعي" وذكره بوضوح ثم ربطه بقياس الدراسة.

تكليف

09

الدراسات السابقة

دراسات تدعم وجود علاقة بين OCB ومتغيرات أداء/إبداع/جودة
دراسات عن جودة الخدمة وعلاقتها بسلوكيات المستفيد/الولاء

نقاط القوة:

عرض دراسات متنوعة (OCB ودراسات جودة) يوسع الخلفية.

نقاط النقد:

العرض يميل للوصف؛ نحتاج مقارنة منهجية (عينة/أداة/نتائج/فجوة).

التحسين المقترح:

إدراج المؤلف/السنة – المنهج – العينة – النتائج – ما الذي سنضيفه نحن؟

تكليف

09

الفجوة البحثية

فجوة سياقية: التطبيق في بيئة كلية/جامعة محددة

فجوة قياسية: الحاجة لتفسير أي أبعاد OCB أكثر ارتباطًا بالجودة

فجوة منهجية محتملة: الاعتماد على استبانة واحدة يرفع احتمال تحيز المصدر الواحد

نقاط القوة:

تحويل الأدبيات إلى مبرر بحثي حقيقي.

نقاط النقد:

الفجوة يجب صياغتها بجملة حاكمة واحدة.

التحسين المقترح:

رغم توافر أدلة على ارتباط OCB بالجودة، لا تزال مساهمة كل بُعد من أبعاد OCB في تفسير جودة الخدمة التعليمية داخل كليات

التجارة غير محسومة بمنهج قياس متعدد المصادر.

تكليف

09

النموذج البحثي المقترح

5OCB أبعاد جودة الخدمة التعليمية (عدة أبعاد)

توضيح اتجاهات الفروض الفرعية

نقاط القوة:

النموذج يترجم الفروض بصرياً.

نقاط النقد:

النموذج لا يوضح المتغيرات الضابطة (العمر/الخبرة/الرتبة/القسم).

التحسين المقترح:

إضافة ضوابط لأن الجودة تتأثر بعوامل تنظيمية وتعليمية خارج OCB.



تكليف

09

المنهجية (تصميم الدراسة)

منهج وصفي (وأقرب إلى وصفي-تحليلي)
أداة: استبانة
برنامج التحليل: SPSS

نقاط القوة:

المنهج الوصفي مناسب كبداية لاستكشاف العلاقة في بيئة تعليمية.

نقاط النقد:

استخدام لفظ "أثر" يتطلب حذرًا مع المنهج الوصفي.

التحسين المقترح:

إضافة الدراسة تفسيرية ارتباطية ضمن إطار وصفي وتقديم دلائل علاقة لا سببية..

تكليف

09

المجتمع والعينة ومصادر البيانات

العينة المذكورة: 45 مفردة (هيئة تدريس)

ملاحظة تتعلق بالاتساق: توحيد من هم المشاركون فعليًا (هيئة تدريس/قادة/طلبة)

نقاط القوة:

رقم العينة محدد.

نقاط النقد:

تضارب مصدر البيانات مرة (هيئة تدريس)، ومرة (طلبة متلقو الخدمة).

التحسين المقترح:

إذا الهدف قياس الجودة من منظور المستفيد الأصل أن يكون القياس من الطلبة.

إذا القياس من هيئة التدريس يجب تبرير أن تقييمهم للجودة إداري/تشغيلي وليس تجربة مستفيد.

تكليف

09

التحليل الإحصائي واختبار الفروض

وصف البيانات (متوسطات/انحراف معياري)

اختبار الثبات

اختبارات الفروض

نقاط القوة:

وجود SPSS يعكس إطارًا إحصائيًا منضبطًا.

نقاط النقد

إذا كانت الفروض تأثير، الأفضل اختبارها بانحدار/SEM، بينما بعض الدراسات تستخدم اختبارات لا تُظهر قوة التنبؤ بشكل كافٍ.

التحسين المقترح:“كان من الأنسب اختبار الفروض بنمذجة انحدار متعددة لإظهار حجم الأثر R^2 , β بدل الاكتفاء بدلالة إحصائية.

تكليف

09

النتائج

الدراسة انتهت إلى علاقة إيجابية قوية وقبول الفروض
تطبيق عملي في الجامعات:

إدراج قيم الانتماء/الإيثار/الالتزام ضمن تقييم الأداء
برامج تدريب/تعزيز ثقافة OCB

بحث مستقبلي

بحث يختبر وسيط/معدل ويربط النزاهة/المواطنة بمؤشرات أداء المشاريع
اختبار الالتزام التنظيمي وسيطاً بين OCB والجودة، وحوكمة المشاريع/حوكمة الجودة معدلاً يرفع/يضعف قوة العلاقة.

نقاط القوة:

التوصيات قابلة للترجمة لسياسات جامعية.

نقاط النقد:

القفز من قبول الفروض إلى تطبيق شامل يحتاج احترازات (حدود التعميم + تحيز الاستبانة).

التحسين المقترح:

إضافة تعميم النتائج مشروط بحدود العينة والسياق، وبالحاجة لتكرار الدراسة على جامعات متعددة وبمصادر قياس مختلفة.

تكليف

09

عنوان بحث مقترح

أثر سلوك المواطنة التنظيمية على جودة الخدمة التعليمية: اختبار الدور الوسيط للالتزام التنظيمي والدور المُعدّل لحوكمة الجودة

سلوك المواطنة التنظيمية وجودة الخدمة التعليمية: نموذج تفسيري متعدد الأبعاد في مؤسسات التعليم العالي

من السلوك الطوعي إلى جودة الخدمة: تحليل العلاقة بين أبعاد المواطنة التنظيمية ومؤشرات الأداء المؤسسي في الجامعات



تكليف

09

رابط الدراسة

<https://drive.google.com/file/d/1rK2uMTIIScyed-81Tuv8H5hWj21QXATk/view?usp=drivesdk>



Thank You