

أثر العدالة التنظيمية في الثقة التنظيمية: دراسة ميدانية على شركة الاتصالات الفلسطينية قطاع غزة

زنداح، سامي وفيق صالح، رفاعي، ممدوح عبدالعزيز محمد، و الصادق، محمد بهاء الدين.
(٢٠٢٢). أثر العدالة التنظيمية في الثقة التنظيمية: دراسة ميدانية على شركة الاتصالات الفلسطينية
قطاع غزة. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، ع ١٤ ، ١٣ - ٣٣. مسترجع من
<http://search.mandumah.com/Record/1372981>



إعداد

بدر العنزي

نقد مصطلحات الدراسة

يمثل مصطلح "العدالة التنظيمية" أحد المفاهيم المركزية في دراسات السلوك التنظيمي، ويُعنى بمدى إدراك العاملين للعدالة في الإجراءات والقرارات والمعاملات داخل المؤسسة، وقد قدّم الباحث في دراسته تعريفًا لهذا المفهوم يُظهر وعيًا بتعدد أبعاده، إذ تناول العدالة من خلال أربعة مكونات: عدالة التوزيع، وعدالة الإجراءات، وعدالة المعاملات، وعدالة المعلومات، وهو تقسيم يتماشى نسبيًا مع أدبيات علم الإدارة.

نقد مصطلحات الدراسة

ورغم دقة هذا التصنيف فإن التعريف الوارد في الدراسة يعاني من بعض النقص المنهجي؛ إذ لم يُدعم بمراجع علمية صريحة وموثوقة تعزز مصداقيته، مما يُضعف من بناءه النظري، كما أن عرض الأبعاد تم بطريقة وصفية دون استعراض الخلفية الفلسفية التي تميّز كل بُعد؛ فعلى سبيل المثال لم تُبرز الدراسة الفروق الجوهرية بين عدالة التوزيع – التي تُبنى على مبدأ الإنصاف – وعدالة الإجراءات – التي تقوم على مبدأ المشاركة والشفافية – وعدالة التعاملات – التي تستند إلى الاحترام والكرامة.

نقد مصطلحات الدراسة

لم تتطرق الدراسة إلى مسألة دمج عدالة التعاملات وعدالة المعلومات تحت مظلة ما يُعرف بـ"العدالة التفاعلية"، وهو ما قد يثير بعض الإشكاليات المفاهيمية، كما غابت الإشارة إلى الطبيعة السياقية والثقافية للعدالة التنظيمية، خصوصًا في بيئة العمل العربية التي تتسم بعلاقات سلطة أبوية قد تؤثر في إدراك العدالة؛ إذ كان من الأجدر بالباحث أن يعالج هذا البُعد من منظور ثقافي نقدي.

ويلاحظ أن الدراسة لم توضح العلاقة المنهجية بين تعريف العدالة التنظيمية وأداة القياس المستخدمة، مما يُثير تساؤلات حول الاتساق الداخلي بين البناء النظري والإجرائي للمفهوم.

وأن المصطلح بحاجة إلى مزيد من التعمق النظري، والتدقيق المفاهيمي، والتأصيل المرجعي بما يعكس متطلبات الكتابة البحثية في مستوى الدكتوراه.

نقد مصطلحات الدراسة

تناول الباحث مصطلح "الثقة التنظيمية" بوصفه المتغير التابع في الدراسة، وقدمه بوصفه مجموعة من التوقعات الإيجابية المتبادلة بين الأفراد داخل المنظمة، وهو تعريف يتفق في مضمونه مع الطروحات الكلاسيكية في الأدبيات الإدارية، والذين اعتبروا أن الثقة التنظيمية تتأسس على إدراك الفرد لنية الطرف الآخر، وكفاءته، ونزاهته.

إلا أن الباحث لم يُشر إلى هذه النماذج صراحة، ما يفوّت على القارئ فرصة فهم البنية النفسية العميقة للمفهوم.

نقد مصطلحات الدراسة

جاءت صياغة التعريف أقرب إلى الوصف الإجرائي، دون تمييز دقيق بين الثقة كمفهوم نفسي معرفي-عاطفي، وبين مفاهيم قريبة منه كالرضا أو الولاء أو الالتزام، وكان من الأجدر تفكيك المفهوم إلى مستوياته الثلاثة: الثقة الشخصية، والثقة المؤسسية، والثقة في النظام الإداري، لتوضيح الأساس المعرفي والسلوكي الذي يقوم عليه كل مستوى.

كما أن الباحث لم يُعر انتباهًا كافيًا للجانب الزمني في بناء الثقة التنظيمية، إذ تشير الدراسات الحديثة إلى أن الثقة لا تُبنى بشكل لحظي أو آني، بل تنمو تدريجيًا بناءً على تكرار التفاعلات وسلوكيات القادة والزملاء عبر الزمن.

كما تُعدّ الثقة مفهوماً تراكمياً هشاً، أي أنه يصعب بناؤه، ويسهل تقويضه، خاصة في بيئات العمل التي تشهد مستويات عالية من التغيير الإداري أو الضغط المؤسسي

نقد مصطلحات الدراسة

أما بالنسبة للأبعاد التي اعتمدها الباحث (الثقة في الزملاء، في الرئيس المباشر، في الإدارة العليا)، فهي أبعاد متعارف عليها وتُستخدم كثيرًا في البحوث الميدانية، إلا أنها ظلت بحاجة إلى مزيد من الربط النظري، خصوصًا فيما يتعلق بتداخل هذه الأبعاد مع هياكل السلطة الرسمية وغير الرسمية، وأنماط القيادة السائدة، وثقافة العمل الجماعي.

وأخيرًا فإن غياب التأسيس النظري الدقيق قد يؤثر في بناء الأداة البحثية، ويجعل قياس الثقة التنظيمية عرضة للتعميم أو التبسيط، مما يُضعف صلاحية القياس ويفتح المجال لتأثير المتغيرات الدخيلة أو العوامل غير المضبوطة.

نقد الدراسات

تميز الباحث بتقسيم الدراسات السابقة إلى قسمين رئيسيين: دراسات تناولت العدالة التنظيمية، ودراسات تناولت الثقة التنظيمية، ويُعد هذا التقسيم أوليًا مقبولًا من الناحية المنهجية، لأنه يُساعد في بناء تصور عام حول كل متغير على حدة.

ويفتقر هذا العرض إلى المستوى التحليلي المطلوب في الدراسات العليا، خصوصًا عند غياب قسم ثالث مستقل يُعنى بتحليل الدراسات التي تناولت العلاقة السببية أو الارتباطية بين العدالة التنظيمية والثقة التنظيمية، وهو جوهر موضوع الدراسة الحالي.

كان من الأفضل أن يُدرج الباحث فقرة تحليلية تتناول هذه العلاقة بشكل مباشر، نظرًا لأنها تمثل الفرضية الرئيسية التي تقوم عليها الدراسة، ولأن غيابها يُضعف من ربط الخلفية النظرية بمشكلة البحث الحالية.

نقد الدراسات

لم يخرج عرض الدراسات عن الإطار الوصفي السردى، حيث اكتفى الباحث بعرض أهداف ونتائج الدراسات دون تقديم تقييم نقدي لها أو التعليق على مناهجها وأدواتها وسياقاتها، وهو ما يُضعف من العمق العلمي لهذا الجزء.

وقد غابت المقارنات المنهجية (مثل اختلاف أدوات القياس، أو المنهج المستخدم، أو حجم العينة)، كما لم تتم الإشارة إلى التناقضات أو التباينات في النتائج، ولا ما إذا كانت ناتجة عن الفروق الثقافية أو التنظيمية أو القطاعية، فهذا الغياب يُخلّ بأحد أهم أهداف مراجعة الأدبيات، وهو كشف الفجوة البحثية وتعزيز مبررات الدراسة.

نقد الدراسات

رغم أن الدراسة تُطبّق على شركة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة، إلا أن معظم الدراسات السابقة التي استعرضها الباحث كانت أجنبية أو غير مرتبطة مباشرة بسياق عربي مماثل، مما يثير تساؤلات حول مدى صلاحية النتائج المستعارة لتفسير الظاهرة في البيئة المدروسة. لم يُقدّم الباحث تعليقاً على مدى توافق هذه الدراسات الأجنبية مع الخصائص الاجتماعية والتنظيمية في فلسطين، خاصة في ظل وجود سمات ثقافية مميزة كالترجّح السلطوي، ونمط القيادة الأبوية، والولاء التنظيمي المبني على العلاقات الشخصية.

نقد الدراسات

رغم استعراض أكثر من دراسة ذات صلة بمتغيرات البحث، إلا أن الباحث لم يوضح صراحة كيف ساعدت هذه الدراسات السابقة في بلورة مشكلة البحث الحالية، أو في تحديد الفجوة المعرفية التي تسعى الدراسة لسدّها، وكان من الأفضل أن يختتم الفصل بفقرة تحليلية تبين:

- ما الذي قدّمته الدراسات السابقة؟
 - ما الذي لم تتناوله بالقدر الكافي؟
 - كيف تختلف الدراسة الحالية عنها من حيث البيئة أو الأبعاد أو المنهج؟
- هذا الربط مهم لتعزيز "المنطق العلمي" للدراسة، وإقناع القارئ بأن هناك حاجة حقيقية لإجراء هذا البحث.



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

