

التكليف 4 – قضايا بحثية 1

راضي بن غنام الشمري
253003043



الرقمنة وتحسين أداء جودة الخدمة في البلديات

قضية بحثية – تكليف 4

أولاً: العنوان ومجال الدراسة

العنوان: الرقمنة وتحسين أداء جودة الخدمة في البلديات بالأردن

العنوان واضح ومباشر، يعبر عن علاقة سببية بين متغيرين رئيسيين:

المتغير المستقل: الرقمنة (Digitalization)

المتغير التابع: تحسين أداء جودة الخدمة (Service Quality Performance)

مجال التطبيق: البلديات الأردنية، وهو مجال تطبيقي محدد ومهم ضمن الإدارة المحلية.

يُعدّ موضوعاً شيقاً وحديثاً لكونه يواكب التحول الرقمي في القطاع العام ويستجيب لمتطلبات الحكومة الذكية.

قضية بحثية 4

ثانياً: المقدمة ووضوح المتغيرات

المقدمة تناولت التطور الرقمي العالمي، وانتقال الخدمات البلدية نحو البيئة الإلكترونية.

حدد الباحث المتغير الرئيس وهو *الرقمنة* باعتبارها أداة لتحسين الأداء والجودة.

فقرات المقدمة أوضحت السياق العام، لكنها لم تذكر متغيرات وسيطة أو معدلة رغم إمكانية وجودها مثل (الثقافة التنظيمية أو جاهزية الموظفين).

بوجه عام، المقدمة قدمت إطاراً عاماً جيداً لكنها تحتاج إلى ربط أقوى بين المفهومين الرئيسيين بالأدبيات السابقة.

قضية بحثية 4

ثالثاً: مشكلة الدراسة وصياغتها

صيغت مشكلة الدراسة بوضوح: “ضعف جودة الخدمات المقدمة من البلديات رغم الجهود التقنية المبذولة.”
تمّ الاعتماد على فجوات واقعية أكثر من فجوات علمية من الأدبيات، أي أنّ صياغة المشكلة جاءت من الواقع التطبيقي أكثر من التحليل النظري.
تمت صياغة المشكلة في صورة أسئلة بحثية وصفية مثل:

ما مفهوم الرقمنة في البلديات الأردنية؟

كيف تسهم الرقمنة في تحسين أداء الخدمة؟

ما التحديات التي تواجه تطبيقها؟

لا توجد فرضيات اختبارية، وهو أمر مناسب للدراسة الوصفية التحليلية لكنه يحدّ من قابلية القياس العلمي للعلاقة.

قضية بحثية 4

رابعاً: أهمية الدراسة

الأهمية النظرية:

إثراء الأدبيات العربية في مجال التحول الرقمي المحلي.

الربط بين مفهومي "الرقمنة" و"جودة الخدمة العامة" في إطار إداري عربي.

الأهمية التطبيقية:

تمكين صانعي القرار في البلديات من تبني برامج رقمية لتحسين الأداء.

اقتراح حلول عملية مثل: تطوير الأنظمة، تدريب العاملين، وتبسيط الإجراءات.

بوجه عام، الأهمية النظرية والتطبيقية واضحتان ومبررتان جيداً.

قضية بحثية 4

خامساً: أهداف الدراسة

الأهداف جاءت محددة ومنطقية، أبرزها:

توضيح مفهوم الرقمنة في البلديات.

بيان أثر الرقمنة على جودة الخدمات.

التعرف على التحديات التي تواجه التحول الرقمي.

الأهداف واقعية وقابلة للتحقق بالمنهج الوصفي التحليلي، لكنها تفتقر إلى قياس مباشر للنتائج مثل مؤشرات الأداء أو رضا المستفيد

قضية بحثية 4

سادساً: الإطار النظري والمفاهيمي

قدم الباحث تعريفات دقيقة للرقمنة وجودة الخدمة وأداء البلديات.

ربط بين المفهومين عبر مجموعة ركائز أساسية:

تجربة المستفيد

تمكين الموظفين

القيادة الرقمية

التعاون والابتكار

الثقافة المؤسسية

الإطار النظري جيد ومتكامل نسبياً، إلا أنه لم يُصنع في شكل نموذج تصوّري يبيّن العلاقات بين المتغيرات بشكل رسومي أو تحليلي.

قضية بحثية 4

سابعاً: الدراسات السابقة

استعرض الباحث عدداً من الدراسات العربية والأجنبية حتى عام 2022. أشار إلى أوجه التشابه (تحسين الكفاءة والشفافية) والاختلاف (ضعف البنية التحتية والمقاومة للتغيير). المراجع حديثة نسبياً ومناسبة لموضوع التحول الرقمي. ومع ذلك، التحليل النقدي للدراسات السابقة كان محدوداً؛ اكتفى بالسرد دون مقارنة منهجية دقيقة أو استخلاص ثغرات واضحة.

قضية بحثية 4

◆ ثامناً: الفروض أو الأسئلة

لم يضع الباحث فرضيات علمية، بل اعتمد على أسئلة بحثية مفتوحة.

من الناحية الأكاديمية، يمكن تطوير الدراسة بإضافة فرضيات مثل:

H1: تؤثر الرقمنة إيجابياً في جودة الخدمات البلدية.

H2: تلعب ثقافة العاملين دوراً وسيطاً في العلاقة بين الرقمنة وجودة الخدمة.

غياب الفرضيات يقلل من الطابع الاختباري للدراسة.

قضية بحثية 4

تاسعاً: نموذج أو إطار الدراسة

لا يوجد نموذج رسومي محدد، لكن الباحث ذكر ركائز يمكن تحويلها لاحقاً إلى نموذج مفاهيمي تطبيقي يربط بين الرقمنة وجودة الخدمة من خلال التمكين والقيادة الرقمية.

الإطار المفاهيمي موجود ضمناً لكنه يحتاج إلى تمثيل أكثر وضوحاً.

قضية بحثية 4

عاشراً: منهجية الدراسة

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي.

مصادر البيانات: مراجع نظرية ودراسات ميدانية سابقة، دون جمع بيانات ميدانية جديدة.

المجتمع والعينة لم يحددا لأن الدراسة تحليلية نظرية.

الأساليب الإحصائية غير مستخدمة، فالتحليل كان نوعياً استنتاجياً.

المنهج ملائم لطبيعة الموضوع في هذه المرحلة الاستكشافية، لكنه يفتقر إلى بيانات ميدانية داعمة.

قضية بحثية 4

حادي عشر: النتائج والمناقشة

أبرز النتائج:

الرقمنة تساهم في تحسين سرعة وكفاءة الخدمات.

ضعف الموارد البشرية والتقنية يشكل عائقاً أمام التطبيق الفعال.

الحاجة إلى خطط استراتيجية موحدة للتحويل الرقمي البلدي.

النتائج منطقية ومتسقة مع الأدبيات.

ناقش الباحث النتائج في ضوء الدراسات السابقة دون تعمق في تحليل الأسباب أو الفروق بين البلديات.

قضية بحثية 4

ثاني عشر: التوصيات وإمكانية التطبيق

أوصى الباحث بـ:

تطوير البنية التحتية الرقمية.

تدريب الموظفين على التقنيات الحديثة.

تعزيز ثقافة التحول الرقمي.

زيادة التمويل لمشروعات الرقمنة.

التوصيات عملية وقابلة للتطبيق على مستوى البلديات، ويمكن تحويلها إلى خطة تنفيذية مؤسسية.

قضية بحثية 4

خلاصة نقدية :

تُعدّ هذه الدراسة مساهمة نوعية في إثراء الأدبيات العربية حول التحول الرقمي في الإدارة المحلية، وتبرز أهمية الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العامة

غير أنّ الدراسة تفتقر إلى التحليل التجريبي والنمذجة الإحصائية التي يمكن أن تمنحها قوة تفسيرية أكبر كما يُستحسن أن تتجه دراسات لاحقة إلى اختبار الفرضيات المقترحة ميدانيًا، مع تحديد مؤشرات كمية لجودة الخدمة مثل رضا المستفيدين، سرعة إنجاز المعاملات، وكفاءة الإنفاق



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

