

أثر استراتيجية التحول الرقمي على جودة الخدمات: المقارنة المرجعية متغيرا وسيطا: دراسة تطبيقية في مديرية الأمن العام في المملكة الأردنية الهاشمية .

القطاونة، جعفر سليمان خلف، و الربابعة، فاطمة علي محمد. (٢٠٢٣).
أثر استراتيجية التحول الرقمي على جودة الخدمات: المقارنة المرجعية
متغيرا وسيطا: دراسة تطبيقية في مديرية الأمن العام في المملكة الأردنية
الهاشمية (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة مؤتة، مؤتة. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1445691>



إعداد

تركي الغامدي

مقدمة

يُعتبر التحول الرقمي من أبرز التوجهات الحديثة التي تؤثر على جودة الخدمات في مختلف القطاعات، خاصة في المؤسسات الحكومية التي تهدف إلى تحسين الكفاءة التشغيلية والاستجابة لاحتياجات المواطنين. في هذا السياق، تناول البحث "أثر استراتيجية التحول الرقمي على جودة الخدمات" دراسة تطبيقية على مديرية الأمن العام في المملكة الأردنية الهاشمية، محاولاً فهم العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات باستخدام المقارنة المرجعية كمتغير وسيط. ورغم أهمية هذا الموضوع، إلا أن هناك عدة نقاط يمكن نقدها من حيث وضوح المشكلة، دقة صياغتها، المنهجية المستخدمة، وحدود الدراسة.

مشكلة البحث

تتمثل مشكلة البحث في دراسة أثر استراتيجية التحول الرقمي على جودة الخدمات في مديرية الأمن العام في الأردن، مع استخدام المقارنة المرجعية كمتغير وسيط. المشكلة واضحة بشكل عام، حيث يناقش الباحث العلاقة بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات، لكنه لم يوضح ما إذا كان هذا التأثير إيجابيًا أم سلبيًا في مختلف جوانب الخدمة. كان من الأفضل أن يقوم الباحث بتحديد ما إذا كان التحول الرقمي قد أدى إلى تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل وقت الخدمة وتحسين رضا المستخدمين، أم أن هناك بعض الجوانب التي لم تتأثر أو ربما تأثرت سلبًا. كما أن تعريف المشكلة كان عامًا نسبيًا، حيث لم يتم التطرق إلى مدى انتشار التحول الرقمي داخل المديرية، وما إذا كان يشمل جميع الخدمات المقدمة أم يقتصر على بعضها فقط. هذا الأمر كان يستدعي تحديدًا أكثر دقة للمشكلة البحثية لضمان عدم الغموض في النتائج النهائية.

مشكلة البحث

المشكلة قابلة للبحث، حيث يمكن قياس تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات من خلال أدوات تحليلية مثل المقارنة المرجعية، الاستبيانات، وتحليل البيانات الرقمية. ومع ذلك، لم يوضح الباحث الآليات المحددة التي سيستخدمها لتحديد مدى نجاح أو فشل التحول الرقمي.

من الأفضل في مثل هذه الأبحاث أن يتم تحديد معايير القياس، مثل:

- هل سيتم قياس جودة الخدمات بناءً على آراء المستخدمين (مؤشرات رضا العملاء)؟
- أم سيتم تحليل البيانات الفعلية للأداء المؤسسي، مثل مدة إنجاز الخدمة، تقليل الأخطاء، وخفض التكاليف التشغيلية؟

عدم تحديد هذه الجوانب يجعل المشكلة البحثية واسعة وغير محكمة، مما قد يؤثر على دقة النتائج التي سيتم التوصل إليها.

مشكلة البحث

من الإيجابيات التي تُحسب لهذا البحث أنه استند إلى خلفية نظرية مناسبة، حيث اعتمد على دراسات سابقة تناولت التحول الرقمي وتأثيره على جودة الخدمات. ومع ذلك، لم يتم توضيح كيف تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة، وما الإضافة الجديدة التي تقدمها. كان من الأفضل أن يقوم الباحث بعرض الفجوة البحثية بوضوح، أي أن يوضح كيف أن الأبحاث السابقة لم تغطِ بعض الجوانب، وأن هذه الدراسة جاءت لتسد تلك الفجوة. هذا كان سيمنح البحث قيمة أكاديمية أعلى.

لم يتم تقديم تحليل كافٍ حول لماذا اختار الباحث دراسة مديرية الأمن العام تحديدًا؟ هل كان هناك مشكلات سابقة في جودة الخدمات هناك؟ هل واجه التحول الرقمي تحديات في التنفيذ؟ أم أن المديرية تُعد نموذجًا ناجحًا للتحول الرقمي ويريد الباحث تحليل أسباب نجاحها؟

كان من المهم أن يوضح الباحث الدوافع الواقعية لاختيار هذه المشكلة، مثل:

- هل هناك توصيات حكومية بضرورة قياس جودة الخدمات الرقمية؟
 - هل هناك شكاوى من المواطنين بشأن فعالية التحول الرقمي في المديرية؟
 - هل هناك إحصائيات تدعم أن جودة الخدمات قد تأثرت بسبب التحول الرقمي؟
- تقديم مثل هذه المعلومات كان سيجعل المشكلة البحثية أكثر إقناعًا، ويُعزز من أهميتها.

مشكلة البحث

أحد أوجه القصور في البحث هو أنه لم يستشهد بالتوصيات الواردة في الدراسات السابقة بطريقة واضحة. من المهم عند دراسة أي مشكلة بحثية أن يتم تحليل التوصيات السابقة التي قدمها الباحثون الآخرون، ومن ثم توضيح ما إذا كانت هذه الدراسة ستبني عليها أو ستقدم توصيات جديدة.

على سبيل المثال، إذا كانت هناك دراسات سابقة توصلت إلى أن التحول الرقمي قد يحسن جودة الخدمات لكن فقط في حال توفر بنية تحتية قوية وتدريب مناسب للموظفين، كان من الأفضل أن يناقش الباحث هذه الفكرة في المشكلة البحثية ويوضح ما إذا كانت مديرية الأمن العام تواجه نفس التحديات أو أن هناك عوامل أخرى تؤثر على جودة الخدمات.

مشكلة البحث

تم تحديد التحول الرقمي كمتغير مستقل، وجودة الخدمات كمتغير تابع، والمقارنة المرجعية كمتغير وسيط. هذا التحديد جيد، ولكنه يحتاج إلى تفصيل أكثر حول كيفية قياس كل متغير.

• كيف سيتم قياس التحول الرقمي؟ هل من خلال عدد الأنظمة الرقمية المطبقة؟ مدى استخدام الخدمات الإلكترونية من قبل المواطنين؟

• كيف سيتم تقييم جودة الخدمات؟ هل من خلال معايير الأداء المؤسسي؟ أم من خلال استبيانات رضا المستخدمين؟

عدم توضيح هذه العلاقات يجعل المشكلة البحثية فضفاضة وغير دقيقة بما يكفي. كان من الأفضل أن يحدد الباحث معايير دقيقة لكل متغير لضمان دقة البحث.

مشكلة البحث

تُعد أصالة الدراسة وتميُّزها عن الأبحاث السابقة من أهم المعايير التي تحدد مدى قيمتها الأكاديمية والعلمية. ومع ذلك، لم يُظهر الباحث في هذه الدراسة كيف تختلف عن الأبحاث السابقة، ولم يُوضح الإضافة الجديدة التي تقدمها في هذا المجال. فقد اكتفى الباحث بمعالجة الموضوع بطريقة عامة، دون إبراز الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة لسدها. كان من الضروري أن يقوم الباحث بتحليل الدراسات السابقة وتوضيح النقاط التي لم تتطرق إليها، ثم يحدد كيف يساهم بحثه في تطوير المعرفة حول هذا الموضوع. إذا كان البحث مجرد تكرار لمنهجيات سابقة دون تقديم رؤية جديدة أو تعديل في أساليب البحث، فإنه يصبح مجرد إعادة إنتاج للمعرفة الموجودة دون إضفاء أي قيمة إضافية. كان من الأفضل أن يناقش الباحث كيف أن دراسته تختلف من حيث نطاق التطبيق، استخدام متغيرات جديدة، أو اتباع منهجية بحثية مختلفة، مما كان سيمنحه تميزًا واضحًا بين الدراسات المشابهة.

مشكلة البحث

تُعد أصالة الدراسة وتميُّزها عن الأبحاث السابقة من أهم المعايير التي تحدد مدى قيمتها الأكاديمية والعلمية. ومع ذلك، لم يُظهر الباحث في هذه الدراسة كيف تختلف عن الأبحاث السابقة، ولم يُوضح الإضافة الجديدة التي تقدمها في هذا المجال. فقد اكتفى الباحث بمعالجة الموضوع بطريقة عامة، دون إبراز الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة لسدها. كان من الضروري أن يقوم الباحث بتحليل الدراسات السابقة وتوضيح النقاط التي لم تتطرق إليها، ثم يحدد كيف يساهم بحثه في تطوير المعرفة حول هذا الموضوع. إذا كان البحث مجرد تكرار لمنهجيات سابقة دون تقديم رؤية جديدة أو تعديل في أساليب البحث، فإنه يصبح مجرد إعادة إنتاج للمعرفة الموجودة دون إضفاء أي قيمة إضافية. كان من الأفضل أن يناقش الباحث كيف أن دراسته تختلف من حيث نطاق التطبيق، استخدام متغيرات جديدة، أو اتباع منهجية بحثية مختلفة، مما كان سيمنحه تميزًا واضحًا بين الدراسات المشابهة.

مشكلة البحث

أما فيما يتعلق بتحديد المشكلات الفرعية التي يؤدي حلها إلى حل مشكلة البحث الرئيسية، فإن الباحث لم يوضح بصورة كافية كيف يمكن تجزئة المشكلة إلى عناصر أصغر تساعد في تقديم تحليل أكثر دقة وشمولاً. عند دراسة تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات، من الضروري أن يتم تفصيل المشكلة البحثية إلى مجموعة من الأسئلة الفرعية التي تسهم في معالجة الجوانب المختلفة للموضوع. على سبيل المثال، يمكن طرح تساؤلات مثل: هل أدى التحول الرقمي إلى تقليل وقت إنجاز الخدمات في مديرية الأمن العام؟ ما مدى تأثير التحول الرقمي على رضا المواطنين عن الخدمات؟ هل ساهم التحول الرقمي في تقليل التكاليف التشغيلية للمديرية؟ هل هناك تحديات تواجه تطبيق التحول الرقمي في الخدمات الأمنية؟ مثل هذه الأسئلة تساعد في تنظيم البحث وتوجيهه نحو تحقيق نتائج دقيقة وشاملة. كان من الأفضل أن يحدد الباحث هذه المشكلات الفرعية بوضوح، لأن ذلك يُمكنه من تحليل التأثيرات المختلفة للتحول الرقمي بطريقة أكثر تنظيماً ومنهجية..

مشكلة البحث

وفيما يتعلق بإظهار شخصية الباحث وقدرته على الصياغة العلمية، فإن المشكلة البحثية تمت صياغتها بشكل جيد من الناحية العامة، لكنها افتقرت إلى العمق في تحليل العلاقات بين المتغيرات. كما أن الأسلوب المستخدم لم يكن دائمًا دقيقًا في توضيح الروابط بين التحول الرقمي وجودة الخدمات، مما أدى إلى بعض الغموض في فهم كيفية تقييم هذه العلاقة. كان من الممكن أن يُظهر الباحث مهاراته بشكل أوضح من خلال تقديم تحليل نقدي أكثر تعمقًا، وربط المشكلة بالسياق المؤسسي بشكل أقوى، مما يساعد على تقديم رؤية أكثر شمولًا حول أهمية البحث.

أما من حيث السلامة اللغوية والدقة في التوثيق، فإن صياغة المشكلة البحثية كانت سليمة إلى حد كبير، لكن كان من الأفضل أن تكون أكثر وضوحًا ودقة في تحديد المصطلحات والمفاهيم المستخدمة. كما أن التوثيق لم يكن كافيًا، حيث لم يوضح الباحث بشكل دقيق المصادر التي استند إليها في دراسته. في الأبحاث العلمية، من المهم جدًا أن يتم دعم كل فكرة أو استنتاج بالمراجع المناسبة، حتى يكون البحث موثوقًا وقابلًا للتحقق. لذلك، كان من الضروري أن يُشير الباحث إلى الدراسات التي اعتمد عليها بوضوح،

ويستخدم إشارات مرجعية دقيقة تُظهر الأساس العلمي الذي استند إليه البحث.



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

