

# دور التحول الرقمي في تحسين خدمات المؤسسة الحكومية: دراسة ميدانية وزارة العمل الفلسطينية - المحافظات الجنوبية

بصل، محمود مروان محمود، والشرفا، ياسر عبد طه. (٢٠٢٢). دور التحول الرقمي في تحسين خدمات المؤسسة الحكومية: دراسة ميدانية وزارة العمل الفلسطينية - المحافظات الجنوبية (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية (غزة)، غزة.

Prepared by



## نقد أهمية الدراسة

### وضوح أهمية الدراسة

تم تناول أهمية التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الحكومية، مع التركيز على وزارة العمل الفلسطينية. قدم الباحث مبررات واضحة تؤكد أن التحول الرقمي لم يعد خيارًا، بل أصبح ضرورة ملحة في ظل التوجه العالمي نحو رقمنة الخدمات الحكومية، مما يمنح الدراسة سياقًا قويًا ودافعًا للاستمرار في استكشاف الموضوع.

الورقة البحثية نجحت في إبراز أهمية الموضوع من خلال ربطه بالمستجدات العالمية في التكنولوجيا والتحول الرقمي، بالإضافة إلى تسليط الضوء على التحديات التي تواجه المؤسسات الحكومية في فلسطين نتيجة التأخر في تطبيق التحول الرقمي. هذا الطرح يعكس إدراك الباحث لأهمية المشكلة التي يناقشها، مما يزيد من مصداقية الدراسة ويدعم ضرورتها.

## نقد أهمية الدراسة

- وضوح أهمية الدراسة
- لكن على الرغم من وضوح الفكرة الأساسية، فإن أحد المآخذ على هذه الجزئية هو أن العرض جاء عامًا في بعض الأجزاء، حيث لم يتم تضمين أمثلة محددة أو بيانات رقمية تدعم الأهمية بشكل مباشر. كان من الأفضل تعزيز الطرح بإحصائيات حديثة حول مستوى التحول الرقمي في فلسطين مقارنةً بدول أخرى، مما كان سيُثري النقاش ويوضح الفجوة التي تعالجها الدراسة.
- كما أن الأسلوب المستخدم في طرح أهمية الدراسة كان تقليديًا إلى حد كبير، حيث اعتمد على صياغة عامة دون الدخول في تحليل معمّق لكيفية تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية في ظل التحديات الإدارية والمالية القائمة في فلسطين. كان من الممكن أن يُعزز الباحث هذا الجزء بإضافة أمثلة عملية لتجارب ناجحة في دول أخرى مشابهة لفلسطين، حتى يتم تقديم أهمية الدراسة من منظور أكثر إقناعًا.

## نقد أهمية الدراسة

- مدى استناد الأهمية إلى فجوة بحثية حقيقية
- أشار الباحث إلى أن هناك نقصًا في الدراسات التي تتناول أثر التحول الرقمي على الخدمات الحكومية الفلسطينية، مع الإشارة إلى ضعف الأنظمة الإدارية القائمة وعدم كفاية السياسات الحالية في دعم التحول الرقمي بشكل فعال.
- من الجوانب الإيجابية في هذا العنصر أن الباحث استند إلى مراجعة دراسات سابقة تتناول موضوع التحول الرقمي، مثل تلك التي أشارت إلى التحديات التي تواجه المؤسسات الحكومية الفلسطينية في تقديم خدمات عالية الجودة. كما تم التطرق إلى مشاكل مثل البيروقراطية وضعف البنية التحتية التكنولوجية، مما يُظهر أن الدراسة تستند إلى مشكلة واقعية تستحق البحث والتقصي.

## نقد أهمية الدراسة

- مدى استناد الأهمية إلى فجوة بحثية حقيقية
- لكن على الرغم من ذلك، هناك بعض القصور في عرض الفجوة البحثية. لم يقم الباحث بمقارنة دراسته بشكل مباشر مع الأبحاث السابقة، حيث لم يتم تحديد كيف يختلف هذا البحث عن غيره أو ما الذي يضيفه مقارنةً بالدراسات التي سبقتة. كان من الأفضل تقديم تحليل أكثر دقة للبحوث السابقة، مع تحديد أوجه القصور فيها، مثل نقص البيانات، عدم تناول بعض الجوانب المهمة، أو عدم وجود تطبيق عملي للحلول المقترحة.

## نقد أهمية الدراسة

- ارتباط الأهمية بالواقع العملي والتطبيقي
- تناول الباحث أهمية التحول الرقمي في تحسين الأداء الحكومي الفلسطيني، مشيرًا إلى أن التطبيق الفعلي لهذه التقنيات يمكن أن يسهم في تسهيل الخدمات وتقليل البيروقراطية وتحسين كفاءة العمل.
- أحد الجوانب الإيجابية في هذا العنصر هو أن الباحث لم يكتفِ بعرض أهمية التحول الرقمي نظريًا، بل أشار إلى بعض الجهود الفعلية التي قامت بها وزارة العمل الفلسطينية، مثل استخدام أنظمة أرشفة إلكترونية، مما يعطي البحث جانبًا عمليًا يمكن البناء عليه. كما تم ذكر تأثير التحول الرقمي على تحسين الأداء التنظيمي داخل الوزارة، مما يعزز من القيمة التطبيقية للبحث.

## نقد أهمية الدراسة

- ارتباط الأهمية بالواقع العملي والتطبيقي
- لكن رغم هذه الإيجابيات، لم يكن الربط بالواقع العملي كافياً من حيث التفاصيل والأدلة الداعمة. لم يقدم الباحث أمثلة من تجارب عالمية ناجحة توضح كيف أدى التحول الرقمي إلى تحسين جودة الخدمات الحكومية في دول أخرى، خاصة الدول النامية التي تمتلك ظروفًا مشابهة لفلسطين. كان من الممكن أن يُثري البحث أكثر لو تمت مقارنة الوضع الحالي للخدمات الحكومية في فلسطين مع دول أخرى تمكنت من تنفيذ التحول الرقمي بنجاح، مثل إستونيا أو الإمارات العربية المتحدة، مما كان سيساعد في إعطاء صورة أوضح عن إمكانية تطبيق الحلول المقترحة في هذه الدراسة.

## نقد أهمية الدراسة

- ارتباط الأهمية بالواقع العملي والتطبيقي
- كما لم يتم التطرق بشكل كافٍ إلى التحديات العملية التي قد تواجه تنفيذ التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية الفلسطينية. من المعروف أن مثل هذه المشاريع تحتاج إلى استثمارات مالية كبيرة، وتغييرات في البنية التحتية، وتدريب الموظفين على التكنولوجيا الجديدة. كان من الأفضل لو تم ذكر هذه التحديات في جزئية أهمية الدراسة حتى يكون النقاش أكثر واقعية..

- مدى اتساق الأهمية مع أهداف الدراسة
- قام الباحث بتحديد الأهداف البحثية بشكل دقيق ومحدد، مما يجعل القارئ قادرًا على استنتاج العلاقة المباشرة بين الأهمية والأهداف. فعلى سبيل المثال، تم التركيز على قياس تأثير التحول الرقمي على تحسين الخدمات، وهو ما يدعم الطرح القائل بأن البحث ذو أهمية عملية وعلمية.
- لكن رغم هذا الترابط، كان يمكن للباحث أن يعزز هذه الجزئية من خلال إبراز العلاقة بين الأهمية والفرضيات البحثية بشكل أكثر وضوحًا. لم يتم توضيح كيف ستساهم نتائج البحث في الإجابة على الأسئلة المطروحة في الأهداف البحثية، خاصة فيما يتعلق بقياس الفعالية الحقيقية للتحول الرقمي.
- كما أن الباحث لم يربط أهمية الدراسة بمساهمتها في تطوير السياسات الحكومية بشكل مباشر. في مثل هذه الدراسات، يكون من المهم توضيح كيف يمكن أن تُستخدم النتائج في توجيه قرارات صناع السياسات في فلسطين، مثل تعديل اللوائح أو تخصيص الميزانيات للتحول الرقمي.



# Thank You