

مهمة ٣
لمقرر دراسات نقدية
مقدمة من الباحث / طه احمد



المهمة المطلوبة: نقد ورقة بحثية من حيث

- مشكلات الدراسة
- تساؤلات الدراسة

الورقة البحثية

«تأثير تطبيق الرقمنة على جودة الخدمات الحكومية المقدمة: دراسة تطبيقية على مصلحة الضرائب المصرية»، والمنشورة في المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية – جامعة قناة السويس، المجلد ١٤، العدد ١، يناير ٢٠٢٣

تمهيد



تُعد الرقمنة والتحول الرقمي من أبرز الاتجاهات الحديثة في تطوير الأداء المؤسسي، لا سيما في المؤسسات الحكومية التي تسعى إلى رفع كفاءة الخدمات المقدمة للمواطنين.

وفي هذا السياق، تناولت الباحثة أثر تبني ممارسات الرقمنة الإدارية على تحسين أبعاد جودة الخدمة الحكومية مثل الاستجابة، الاعتمادية، الملموسية، التعاطف، والضمان.

اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي مستخدمةً استبياناً ميدانياً على عينة من موظفي مصلحة الضرائب بمحافظة القاهرة، سعياً للكشف عن العلاقة بين متغيرات التحول الرقمي ومكونات جودة الخدمة. ونظراً لأهمية الموضوع وحدثته، تم اختيار هذه الورقة البحثية لتكون محل نقد أكاديمي يركز على تحليل مشكلة البحث وتساؤلاته من حيث وضوحها ودقتها ومنطقيتها ومدى اتساقها مع الإطار العام للدراسة.

مشكلات الدراسة

١. وضوح المشكلة: رغم أن الباحثة تناولت موضوعًا مهمًا يتعلق بتأثير تطبيق الرقمنة على جودة الخدمات الحكومية، إلا أن صياغة المشكلة جاءت عامة نوعًا ما. لم تُحدد بدقة الفجوة المعرفية أو التطبيقية التي يسعى البحث إلى سدّها، مما جعل القارئ غير قادر منذ البداية على تمييز ما هو الجديد الذي يقدمه هذا البحث مقارنة بالدراسات السابقة.
٢. أهمية المشكلة: ركزت الباحثة على الأهمية التطبيقية دون أن تبرز البعد العلمي أو النظري بشكل كافٍ. فبينما أشارت إلى أهمية تحسين جودة الخدمات الحكومية، لم توضّح كيف يمكن لهذا البحث أن يضيف إلى الأدبيات الموجودة حول الإدارة الرقمية أو جودة الخدمات في القطاع الحكومي.
٣. تحديد الأبعاد: تناولت المشكلة متغيرات متعددة (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة، الموارد البشرية)، وهو ما أعطاه شمولاً جيّداً، لكن كثرة الأبعاد أضعفت التركيز على العلاقات الدقيقة بين الرقمنة وجودة الخدمة، وأدت إلى تشتت في صياغة الإشكالية المركزية.

مشكلات الدراسة

٤. الصياغة اللغوية للمشكلة: استخدمت الباحثة لغة وصفية تميل إلى التقريرية أكثر من التحليلية، فبدت المشكلة أقرب إلى عرض ظاهرة قائمة لا إلى تساؤل علمي يستدعي الدراسة والبحث. كان من الأفضل إعادة صياغة المشكلة في صورة "موقف بحثي" يعكس غموضاً أو تناقضاً يحتاج إلى تفسير.

٥. حدود المشكلة: لم توضح الباحثة بشكل دقيق الحدود المكانية والزمانية للمشكلة داخل النص الرئيس للمقدمة، وإنما أُشير إليها عرضاً عند الحديث عن العينة (مأموريات الضرائب بمحافظة القاهرة).

كان من الأفضل تحديد هذه الحدود بوضوح ضمن المشكلة نفسها لتقوية الإطار المنهجي للبحث.

تساؤلات الدراسة

١. اتساق التساؤلات مع المشكلة: التساؤلات صيغت بشكل متنسق مع المشكلة العامة، إذ تناولت أثر الرقمنة على كل بعد من أبعاد جودة الخدمة، لكن بعضها بدا تكرارياً أو قريباً جداً في المعنى، مما قلل من القيمة التحليلية للتقسيم.
٢. شمولية التساؤلات: التساؤلات كانت شاملة من حيث تغطية الجوانب المختلفة لجودة الخدمة (الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، إلخ)، إلا أن الباحثة لم تُدرج تساؤلاً يتعلق بالمتغيرات الوسيطة أو التفاعلية التي قد تفسر العلاقة بين الرقمنة وجودة الخدمة، ما يُعد نقصاً في عمق التحليل.
٣. دقة الصياغة: بعض التساؤلات صيغ بطريقة استفسارية عامة مثل "ما أثر تطبيق الرقمنة على جودة الخدمات الحكومية؟" دون تحديد مستوى التأثير أو طبيعة العلاقة المتوقعة، وكان من الأفضل أن تكون التساؤلات أكثر تحديداً (مثل: إلى أي مدى تُسهم القيادة التحويلية الرقمية في تحسين سرعة الاستجابة للخدمة؟).

تساؤلات الدراسة

٤. ترتيب التساؤلات: الترتيب منطقي من العام إلى الخاص، لكنه لم يُراع التسلسل المنهجي من المتغير المستقل إلى التابع بوضوح، مما أدى إلى بعض التداخل بين الأسئلة الجزئية.

٥. قابلية الاختبار: جميع التساؤلات قابلة للاختبار الميداني، إلا أن الباحثة لم تُدرج تساؤلاً تفسيرياً يربط النتائج المتوقعة بالنظرية الإدارية المستخدمة، وهو ما يضعف الجانب النظري للبحث رغم قوته التطبيقية.

الملخص

- ناولت الباحثة دعاء عادل إبراهيم السيد في دراستها بعنوان «تأثير تطبيق الرقمنة على جودة الخدمات الحكومية المقدمة: دراسة تطبيقية على مصلحة الضرائب المصرية» (المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، جامعة قناة السويس، ٢٠٢٣)، موضوعًا حديثًا يعكس أهمية التحول الرقمي في تطوير الأداء الحكومي.
- جاءت مشكلة البحث واضحة في تناولها لتأثير الرقمنة على جودة الخدمات، لكنها اتسمت بالعمومية وضعف التحديد الدقيق للفجوة البحثية، كما غلب عليها الطابع الوصفي دون إبراز الجانب التحليلي أو النظري.
- أما حدود المشكلة وأبعادها فكانت موسّعة إلى حد أفقدها التركيز المطلوب.
- بينما جاءت تساؤلات البحث منسجمة مع المشكلة ومرتبطة بأبعاد جودة الخدمة، إلا أنها تكررت في بعض المواضع ولم تُظهر عمقًا في تناول العلاقات التفاعلية أو الوسيطة بين المتغيرات، كما افتقرت إلى الدقة في الصياغة وإلى تساؤلات تفسيرية تربط النتائج بالنظرية الإدارية.
- بوجه عام، يُعد البحث جهدًا تطبيقيًا ذا أهمية عملية، لكنه يحتاج إلى مزيد من التركيز المنهجي في تحديد المشكلة وصياغة التساؤلات بما يضمن قوة الإطار النظري ودقة التحليل العلمي.