

دراسات نقدية ١ – الاسبوع الأول

تقييم مستوى جودة الخدمات الحكومية الرقمية ومدى رضا
المستفيدين منها في دولة الكويت

إعداد الطالبة/
أميرة محي الدين

دكتوراه إدارة

٢٠٢٦



نقد عنوان الدراسة

- من حيث البناء المفاهيمي والدلالي

يحمل عنوان الدراسة «تقييم مستوى جودة الخدمات الحكومية الرقمية ومدى رضا المستفيدين منها في دولة الكويت» بناءً مفاهيمياً واضحاً يقوم على محورين رئيسيين: جودة الخدمات الرقمية الحكومية ورضا المستفيدين. هذا الترابط يعكس توجهاً بحثياً منسجماً مع أدبيات الإدارة العامة الحديثة التي تربط بين جودة الخدمة ورضا المتلقي باعتباره مؤشراً على كفاءة الأداء المؤسسي. كما أن تضمين الإطار الجغرافي (دولة الكويت) يمنح الدراسة طابعاً تطبيقياً محدداً ويجنبها العمومية المفرطة.

غير أن العنوان، رغم وضوحه، يتسم بالصياغة التقليدية التي تعتمد على أسلوب "تقييم مستوى" و"مدى رضا"، وهو نمط متكرر في الدراسات الوصفية التحليلية. هذه الصياغة لا تكشف للقارئ عن طبيعة العلاقة بين المتغيرين، هل هي علاقة ارتباطية أم تأثير سببي أم مجرد قياس منفصل لكل منهما. كما أن مفهوم "الخدمات الحكومية الرقمية" جاء واسعاً ومفتوحاً على احتمالات متعددة، دون تحديد ما إذا كانت الدراسة تشمل جميع القطاعات الحكومية أم قطاعاً معيناً، مما قد يثير تساؤلات حول حدود الدراسة ونطاقها الإجرائي.

نقد المستخلص

- من حيث التكوين المنهجي والاتساق العلمي
المستخلص في الدراسات الأكاديمية يمثل خلاصة مركزة تعكس البناء الكامل للبحث. وفي موضوع يرتبط بتقييم جودة الخدمات الرقمية، ينبغي أن يتضمن المستخلص عرضاً واضحاً لمشكلة الدراسة، وأهدافها، والمنهج المستخدم، وأداة القياس، وطبيعة العينة، وأهم النتائج ذات الدلالة الإحصائية.

في العديد من الدراسات المماثلة، يُلاحظ أن المستخلص يميل إلى التركيز على الخلفية النظرية وأهمية التحول الرقمي، دون أن يقدم عرضاً دقيقاً للنتائج. فإذا كان المستخلص قد اكتفى بالإشارة إلى وجود مستوى "مرتفع" أو "متوسط" من الجودة أو الرضا دون تحديد مؤشرات رقمية، فإن ذلك يقلل من قوته العلمية. المستخلص القوي يجب أن يتضمن إشارات كمية واضحة تعكس نتائج التحليل الإحصائي، مثل المتوسطات الحسابية أو مستويات الدلالة، لأن ذلك يعكس الجدية المنهجية.

نقد المستخلص

- من حيث التكوين المنهجي والاتساق العلمي

كذلك فإن من أهم عناصر تقييم المستخلص مدى إبراز الفجوة البحثية التي جاءت الدراسة لمعالجتها. فإذا لم يوضح المستخلص ما الذي يميز هذه الدراسة عن غيرها، أو لماذا هناك حاجة لتقييم جودة الخدمات الرقمية في الكويت تحديداً، فإن قيمته العلمية تتراجع، حتى وإن كانت منهجيته سليمة. المستخلص المثالي هو الذي يعكس الإضافة العلمية بوضوح ويبرز القيمة التطبيقية في آن واحد.

أما من حيث الاتساق الداخلي، فإن المستخلص الجيد ينبغي أن يعكس توازناً بين عرض المشكلة والمنهج والنتائج والتوصيات، دون إفراط في جانب على حساب آخر. فإذا كان هناك خلل في هذا التوازن، كالإسهاب في التوصيات مقابل إغفال النتائج، فإن ذلك يشير إلى ضعف في البناء الأكاديمي.

نقد المقدمة

- من حيث العمق التحليلي وربط السياق العام بالمشكلة البحثية المقدمة تمثل الأساس النظري والسياقي الذي تنطلق منه الدراسة. في موضوع يتعلق بالخدمات الحكومية الرقمية، من المفترض أن تبدأ المقدمة بعرض التحولات العالمية في مجال الحكومة الإلكترونية، ثم تنتقل إلى السياق الإقليمي، وصولاً إلى واقع دولة الكويت. هذا التسلسل المنطقي يعزز من البناء العلمي ويبرر الحاجة إلى الدراسة.

غير أن أحد أوجه الضعف الشائعة في مثل هذه الدراسات هو الاكتفاء بعرض عام لأهمية التحول الرقمي دون الانتقال إلى تحديد المشكلة البحثية بشكل دقيق. فإذا كانت المقدمة قد اكتفت بإبراز مزايا الخدمات الرقمية دون الإشارة إلى تحديات أو قصور أو مؤشرات تدل على وجود فجوة في مستوى الجودة أو الرضا، فإن ذلك يقلل من قوة المبرر العلمي للدراسة. فالمقدمة القوية لا تكتفي بالسرد، بل تبني حجة منطقية تفضي إلى ضرورة إجراء البحث.

نقد المقدمة

- من حيث العمق التحليلي وربط السياق العام بالمشكلة البحثية
كما أن من المعايير المهمة في تقييم المقدمة مدى وضوح صياغة المشكلة البحثية. المشكلة ينبغي أن تكون محددة، قابلة للقياس، ومرتبطة بواقع ملموس. فإذا جاءت المشكلة بصيغة عامة وغير محددة، فإن الدراسة تفقد جزءاً من دقتها المفاهيمية. كذلك فإن قوة المقدمة ترتبط بمدى ارتباط أهداف الدراسة وأسئلتها بالمشكلة المطروحة، ومدى انسجامها مع الإطار النظري المعتمد.

إن غياب الإشارة إلى نماذج قياس جودة الخدمات الإلكترونية أو النظريات المرتبطة بالرضا قد يشير إلى ضعف في التأصيل النظري. المقدمة المتكاملة ينبغي أن تلمح إلى الأساس النظري الذي ستعتمده الدراسة، حتى وإن تم تفصيله لاحقاً في الإطار النظري. إن جودة المقدمة تقاس بمدى ترابط فقراتها وانسيابها المنطقي، بحيث تقود القارئ تدريجياً من العام إلى الخاص، ومن السياق الواسع إلى المشكلة المحددة، دون تكرار أو تشتيت.

جوانب القوة في الدراسة

- تتمثل قوة الدراسة في تناولها موضوعاً استراتيجياً يرتبط بتحسين الأداء الحكومي وتعزيز تجربة المستفيدين في ظل التحول الرقمي. كما أن تركيزها على قياس الرضا يعكس تبني منظور إداري حديث يضع المواطن في مركز العملية الخدمية. إضافة إلى ذلك، فإن تحديد النطاق الجغرافي بدولة الكويت يمنح الدراسة بعداً تطبيقياً يمكن أن يسهم في دعم صناع القرار في تطوير السياسات الرقمية.
- كما أن الجمع بين متغير الجودة ومتغير الرضا يفتح المجال لتحليل العلاقة بينهما، وهو ما يمنح الدراسة قيمة تفسيرية تتجاوز مجرد القياس الوصفي إذا ما تم توظيف أدوات تحليل مناسبة.

جوانب الضعف في الدراسة

- من أبرز جوانب الضعف المحتملة الطابع الوصفي التقليدي الذي قد يكتفي بقياس المستويات دون تعمق في تفسير الأسباب الكامنة وراء النتائج. كما أن عدم توظيف إطار نظري واضح أو نموذج معياري لقياس الجودة قد يقلل من قوة الدراسة المفاهيمية. كذلك فإن الاقتصار على أداة كمية دون دعمها بأساليب نوعية قد يحرم الدراسة من تحليل أعمق لتجربة المستفيدين.
- كما أن التعميم الواسع لمفهوم الخدمات الحكومية الرقمية دون تحديد قطاع معين قد يضعف من دقة النتائج ويجعلها عامة أكثر من اللازم. وأخيراً، فإن غياب المقارنات الزمنية أو المؤسسية قد يقلل من القيمة الاستراتيجية للنتائج.

المرجع

التمار، ش. (٢٠٢٥). تقييم مستوى جودة الخدمات الحكومية
الرقمية ومدى رضا المستخدمين منها في دولة الكويت.

Retrieved from

https://jsec.journals.ekb.eg/article_459062_608bd45418aba91a723525b636bb9b93.pdf



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

