

دراسات نقدية ١ – الاسبوع العاشر

أثر التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات الإدارية في مؤسسات
التعليم العالي

إعداد الطالبة/
ريوف صقر بن صقير

دكتوراه إدارة

٢٠٢٦



تمهيد عام حول تقييم المراجع في الدراسة

تشكل المراجع العلمية من أهم الركائز التي تُبنى عليها الدراسات الأكاديمية، إذ لا تقتصر وظيفتها على دعم الإطار النظري فحسب، بل تمتد إلى إضفاء الموثوقية العلمية على نتائج الدراسة وتبرير فرضياتها وتفسير علاقات متغيراتها. وفي الدراسة المعنونة “أثر التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات الإدارية في مؤسسات التعليم العالي” تتجلى أهمية المراجع بصورة أكبر، نظرًا لأن موضوع الدراسة يقع في تقاطع ثلاثة مجالات متداخلة وسريعة التطور، هي: التحول الرقمي، جودة الخدمات، والإدارة الجامعية. وهذا التداخل يفرض على الباحث ضرورة الاعتماد على مراجع حديثة، ومتخصصة، ومتنوعة، وقادرة على تغطية الأبعاد النظرية والتطبيقية للموضوع بصورة متوازنة. ومن خلال قراءة الدراسة، يتضح أن الباحث بذل جهدًا واضحًا في بناء قاعدة مرجعية مناسبة، إلا أن هذا الجانب لا يخلو من بعض أوجه القوة والقصور التي تستحق التحليل والنقد.

طبيعة المراجع وتنوعها

تبين الدراسة اعتمادًا على مزيج من المراجع العربية والأجنبية، وهو جانب يُحسب لها من الناحية المنهجية، لأن موضوع التحول الرقمي بطبيعته لا يمكن الإحاطة به من خلال أدبيات محلية فقط، بل يحتاج إلى الاستفادة من الخبرات العالمية والتجارب المقارنة. وقد أسهم هذا التنوع في منح الدراسة بعدًا علميًا أوسع، وساعد في بناء تصور أكثر شمولًا للعلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الإدارية.

ومع ذلك، فإن هذا التنوع – رغم أهميته – لا يبدو متوازنًا بالقدر الكافي من حيث العمق والتخصص، إذ يظهر أن جزءًا من المراجع الأجنبية قد استُخدم لتأطير المفاهيم العامة، في حين أن عددًا من المراجع العربية اتجه إلى الطرح الوصفي أو المحلي أكثر من التحليل التفسيري. وهذا يجعل التوازن بين المرجع النظري العالمي والتطبيق المحلي قائمًا من حيث الشكل، لكنه ليس دائمًا متكافئًا من حيث القيمة العلمية والتحليلية.

حادثة المراجع ومدى مواكبتها للتطورات

من أبرز النقاط الإيجابية في الدراسة أنها تناولت موضوعًا حديثًا بطبيعته، وهو ما انعكس نسبيًا على حادثة بعض المراجع المستخدمة، خاصة تلك المتعلقة بالتحول الرقمي والتقنيات الإدارية الحديثة. ويُعد هذا الأمر مهمًا للغاية، لأن التحول الرقمي من المجالات التي تتغير مفاهيمها وتطبيقاتها بوتيرة متسارعة، مما يجعل حادثة المراجع عنصرًا حاسمًا في جودة الدراسة.

إلا أن الملاحظة النقدية هنا تتمثل في أن حادثة الموضوع لم تنعكس بالكامل على حادثة جميع المراجع، إذ لا تزال بعض المصادر المستخدمة أقرب إلى الأدبيات العامة أو التأسيسية، في حين كان من الأفضل تعزيز الإطار المرجعي بدراسات أحدث تتناول التحول الرقمي في التعليم العالي تحديدًا، لا سيما في ضوء التطورات التي شهدتها التعليم الجامعي بعد التحول نحو الإدارة الإلكترونية والرقمنة المؤسسية. وعليه، يمكن القول إن الدراسة استفادت من حادثة موضوعها، لكنها لم تستثمر ذلك بالقدر الكافي في تحديث جميع مرتكزاتها المرجعية.

مستوى التخصص العلمي للمراجع

من حيث التخصص، يتضح أن الدراسة استندت إلى مراجع مرتبطة بمتغيراتها الأساسية، وهو ما يعكس قدرًا من الاتساق في بناء الإطار النظري. فقد تناولت المراجع موضوعات التحول الرقمي، وجودة الخدمات، والإدارة في مؤسسات التعليم العالي، وهو أمر ضروري لتكوين أرضية مفاهيمية مناسبة.

لكن على الرغم من هذا الارتباط، فإن مستوى التخصص الدقيق لا يبدو مرتفعًا بالدرجة الكافية، إذ إن بعض المراجع ناقشت التحول الرقمي بوصفه مفهومًا عامًا في الإدارة أو المؤسسات، دون التعمق في خصوصيته داخل مؤسسات التعليم العالي. كما أن بعض المراجع المتعلقة بجودة الخدمات جاءت من أدبيات إدارة الجودة العامة، ولم تُسقط بشكل مباشر على الخدمات الإدارية الجامعية. وهذا يضعف نسبيًا من درجة التخصص، لأن الدراسة تحتاج إلى مراجع أكثر التصاقًا بموضوعها المحدد، لا بمجالاته العامة فقط.

جودة المصادر المستخدمة

تتسم الدراسة بدرجة مقبولة من حيث جودة المصادر، إذ يظهر أنها اعتمدت على عدد من الدراسات العلمية والبحوث المنشورة، وهو ما يمنحها أساساً أكاديمياً مقبولاً. كما أن وجود مراجع أجنبية يرفع من القيمة العلمية للدراسة، خاصة في موضوع يرتبط بالتطورات العالمية في الإدارة والتكنولوجيا.

غير أن جودة المصادر لا تُقاس فقط بكونها منشورة، بل أيضاً بمستوى رصانتها ومكان نشرها وقوة المجالات أو الجهات العلمية التي صدرت عنها. ومن هذه الزاوية، يبدو أن الدراسة لم تُظهر تمييزاً واضحاً بين المراجع عالية التأثير والمراجع الأقل قوة من حيث القيمة العلمية، كما لم يتضح اعتماد واضح على قواعد بيانات علمية قوية أو مجلات مرجعية رصينة بشكل كافٍ. وهذا لا يُضعف الدراسة كلياً، لكنه يقلل من قوة البناء المرجعي مقارنة بما يقتضيه موضوع بهذه الأهمية.

توظيف المراجع داخل الدراسة

من أبرز الجوانب التي تحتاج إلى نقد في هذه الدراسة طريقة توظيف المراجع داخل المتن. فعلى الرغم من أن الباحث استند إلى عدد مناسب من المراجع، إلا أن استخدامها جاء في كثير من المواضع على نحو وصفي أكثر منه تحليلي. بمعنى أن الدراسة عرضت نتائج وأفكار الدراسات السابقة، لكنها لم تُخضعها بما يكفي للمقارنة أو النقد أو التحليل التفسيري.

ويظهر ذلك بوضوح في أن المراجع استُخدمت لدعم الإطار النظري وتأكيد أهمية الموضوع، لكنها لم تُستثمر بصورة كافية في بناء فجوة بحثية دقيقة أو في تفسير النتائج تفسيرًا مقارنًا معمقًا. وهذا من أوجه القصور المنهجية المهمة، لأن القيمة الحقيقية للمراجع لا تكمن فقط في عرضها، بل في القدرة على محاورتها نقديًا وتوظيفها لتبرير الإضافة العلمية للدراسة الحالية.

جوانب القوة في المراجع

تتمثل أهم جوانب القوة في المراجع المستخدمة في أن الدراسة اعتمدت على قاعدة مرجعية ذات صلة مباشرة بموضوعها، ولم تخرج عن الإطار العلمي لمتغيراتها الأساسية. كما أن التنوع بين المراجع العربية والأجنبية منح الدراسة قدرًا من الشمول، وساعد في الربط بين الأدبيات العالمية والسياق المحلي لمؤسسات التعليم العالي.

ويُضاف إلى ذلك أن موضوع الدراسة نفسه حديث، وقد انعكس هذا جزئيًا على حداثة بعض المراجع، خاصة في جانب التحول الرقمي، وهو ما يُعد نقطة قوة مهمة. كما أن وجود مراجع متعددة التخصصات أسهم في بناء معالجة شاملة نسبيًا للموضوع، من زاوية الإدارة والتقنية وجودة الخدمات.

جوانب الضعف في المراجع

تظهر أبرز جوانب الضعف في أن المراجع – رغم ارتباطها بالموضوع – لم تكن جميعها على الدرجة نفسها من الحداثة والتخصص، وهو ما أضعف من قوة الإطار المرجعي في بعض المواضع. كما أن الاعتماد النسبي على مراجع عامة في التحول الرقمي أو الجودة، دون التوسع في المراجع المتخصصة بالتعليم العالي، حدّ من عمق التحليل.

إن الطابع الوصفي في توظيف المراجع يُعد من أبرز أوجه الضعف، لأن الدراسة مالت إلى عرض الأدبيات أكثر من تحليلها. ويُضاف إلى ذلك عدم وضوح التمييز بين المراجع الأقوى علميًا والمراجع الأقل تأثيرًا، وهو ما أثر نسبيًا في رصانة البناء النظري.

الخاتمة

إن الدراسة امتلكت قاعدة مرجعية مناسبة من حيث الارتباط العام بموضوع البحث، واستفادت من تنوع نسبي بين المراجع العربية والأجنبية، وهو ما منحها أساساً علمياً مقبولاً. غير أن هذا الأساس – على الرغم من ملاءمته – لم يصل إلى مستوى القوة المرجعية الكاملة التي يتطلبها موضوع حديث ومتداخل مثل أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الإدارية في التعليم العالي.

فقد بدت المراجع كافية لدعم البناء النظري العام، لكنها أقل قوة في بناء تحليل نقدي عميق أو إطار تفسيري متخصص. ومن ثم، فإن الدراسة كانت ستصبح أكثر قوة ومنهجية لو تم تعزيز مراجعها بمصادر أحدث، وأكثر تخصصاً، وأكثر توظيفاً تحليلياً ونقدياً داخل متن البحث.

المرجع

حليم، ع. ف. (٢٠٢٥). أثر التحول الرقمي على تحسين جودة
الخدمات الإدارية في مؤسسات التعليم العالي. Retrieved from
https://www.researchgate.net/publication/398975656_athr_althwl_alrqmy_ly_thsyn_jwdt_alkhdmata_alady_fy_mwssat_altlym_alaly



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

