

مقرر دراسات نقدية

اعداد الطالب

مصعب عبد الله بركة

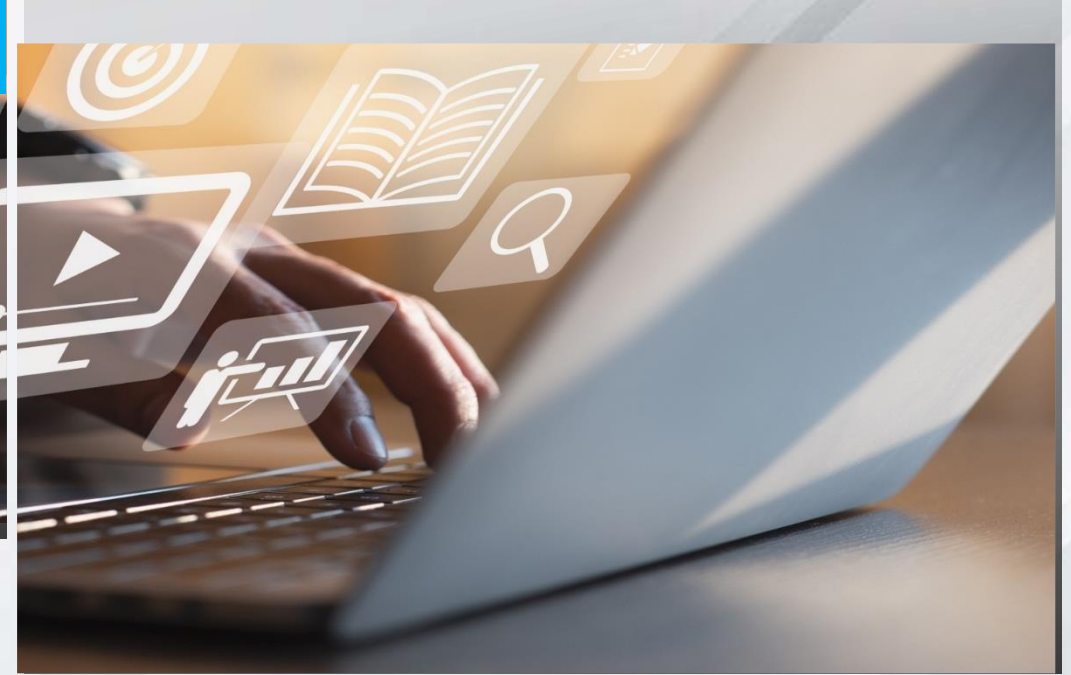


التكليف الاول

تقييم نقدي للإطار النظري لرسالة دكتوراه في التحول الرقمي وجودة الخدمات



عنوان البحث



القطاونة، جعفر سليمان خلف.(2023) . أثر استراتيجية التحول الرقمي على جودة الخدمات:
المقارنة المرجعية متغيرًا وسيطًا: دراسة تطبيقية في مديرية الأمن العام في المملكة الأردنية
الهاشمية (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة مؤتة، كلية الدراسات العليا، الأردن.



أولاً: مدى ملائمة الإطار النظري لموضوع الدراسة

❖ يتضح من مراجعة الإطار النظري أن الباحث اختار موضوع التحول الرقمي باعتباره المتغير المستقل الرئيس، وربطه بجودة الخدمات كمتغير تابع، مع إدخال المقارنة المرجعية كمتغير وسيط. هذا الاختيار يتسم بدرجة عالية من الملاءمة لطبيعة القطاع محل الدراسة (مديرية الأمن العام)، نظراً لاعتماد المؤسسات الأمنية الحديثة بشكل متزايد على التقنيات الرقمية في تقديم الخدمات للمواطنين.

❖ الإطار النظري تناول التحول الرقمي بوصفه عملية استراتيجية شاملة تشمل:

□ البنية التحتية التكنولوجية، الموارد البشرية، الأنظمة الرقمية، وأساليب العمل الإلكترونية. كما ربطه بتحسين الأداء المؤسسي وجودة الخدمات، وهو ما يتسق مع هدف الدراسة التطبيقي.

□ غير أن الملاءمة النظرية تعاني من ضعف في جانب الربط السياقي؛ إذ إن أغلب التعريفات والنماذج المعروضة جاءت بصيغة عامة تصلح لمختلف القطاعات (الصناعي، التجاري، الخدمي)، دون تخصيص كافٍ لطبيعة المؤسسات الأمنية وما تتطلبه من خصوصية في نظم المعلومات، والأمن السيبراني، وسرية البيانات. وبذلك فإن الإطار النظري ملائم من حيث الموضوع العام، لكنه محدود من حيث الملاءمة القطاعية المتخصصة.



ثانيًا: شمولية الإطار النظري

يتسم الإطار النظري بدرجة عالية من الشمول من حيث حجم المحاور التي تناولها، حيث اشتمل على:

- . تعريفات متعددة للتحويل الرقمي.
- . أهداف التحويل الرقمي.
- . أهميته وفوائده التنظيمية.
- . مراحل وخطواته.
- . متطلباته التنظيمية والتكنولوجية.
- . معوقاته.
- . أبعاده (البنية التحتية، الموارد البشرية، الأمن، الخصوصية).



كما توسع في عرض مفهوم جودة الخدمات، وأهمية تطويرها في المؤسسات العامة، إضافة إلى التطرق لمفهوم المقارنة المرجعية. هذا التوسع يعكس اطلاعًا واسعًا على الأدبيات الحديثة، ويعزز من شمولية الإطار النظري من حيث تغطية المفاهيم الرئيسة المرتبطة بالتحول الرقمي. غير أن هذه الشمولية جاءت على حساب الترابط البنائي؛ إذ إن الإطار النظري اتخذ طابعًا موسوعيًا تجميعيًا أكثر من كونه بنية نظرية منظمة. فتم عرض المفاهيم في صورة فقرات متتابعة دون دمجها ضمن نموذج مفاهيمي يوضح العلاقة السببية بين: استراتيجية التحول الرقمي ← المقارنة المرجعية ← جودة الخدمات. كما أن كثرة الاستشهادات النظرية لم تُستثمر لبناء فرضيات تفسيرية، بل استخدمت أساسًا للتعريف والوصف، مما يقلل من القيمة التفسيرية للإطار النظري.

- من حيث الاتساق، لوحظ وجود تكرار واضح في بعض المفاهيم، مثل:
 - أهمية التحول الرقمي.
 - علاقته بالإنتاجية والكفاءة.
 - دوره في تحسين الأداء.
- كما أن بعض المحاور (مثل مراحل التحول الرقمي، ومتطلباته، ومعوقاته) تم تناولها بطريقة سردية متشابهة دون إبراز الفروق المفاهيمية الدقيقة بينها.
- هذا يشير إلى أن الإطار النظري لم يُبنَ وفق تسلسل منطقي صارم يبدأ بالمفهوم ثم النظرية ثم النموذج، بل جاء في صورة عرض وصفي موسع.
- كذلك، لم يتم التمييز بوضوح بين:
 - التحول الرقمي كاستراتيجية إدارية.
 - الرقمنة كعملية تقنية.
- وهو تمييز مهم نظريًا، وكان ينبغي توظيفه لضبط المفهوم المستخدم في الدراسة.

- تناول الباحث مفهوم المقارنة المرجعية باعتبارها متغيرًا بسيطًا، إلا أن عرضها جاء محدود العمق من الناحية النظرية؛ إذ اقتصر على التعريف التقليدي لها وأهميتها في تحسين الأداء، دون توضيح الأساس النظري الذي يبرر دورها كحلقة وصل بين التحول الرقمي وجودة الخدمات.
- لم يتم توظيف نماذج نظرية تربط بين المقارنة المرجعية والتحول الرقمي، مثل ربطها بنظرية التعلم التنظيمي أو الابتكار المؤسسي. وبالتالي ظل موقعها في الإطار النظري وظيفيًا أكثر منه تفسيريًا.



خامسًا: الحكم على ملاءمة وشمولية الإطار النظري

يمكن الحكم على الإطار النظري وفق معيارين:

من حيث الملاءمة: الإطار النظري مناسب لموضوع التحول الرقمي وجودة الخدمات بشكل عام، لكنه لم يُخصَّص بما يكفي لسياق القطاع الأمني، مما يقلل من قوة مواءمته التطبيقية.

من حيث الشمولية: الإطار النظري شامل من حيث تغطية مفاهيم التحول الرقمي وأبعاده ومتطلباته، لكنه يعاني من ضعف في:

- البناء النظري المتماسك.
- الربط المنطقي بين المتغيرات.
- توظيف النظريات الإدارية لتفسير العلاقات المدروسة.



الخلاصة النقدية

يتسم الإطار النظري في الرسالة المرفقة بالسعة والشمول من حيث الكم والمفاهيم، ويعكس جهدًا واضحًا في جمع الأدبيات الحديثة المتعلقة بالتحول الرقمي. إلا أنه يعاني من قصور في:

- التحليل النظري العميق.
- بناء نموذج مفاهيمي تفسيري.
- ربط المفاهيم بسياق الدراسة الأمني.

وعليه، يمكن تصنيف الإطار النظري بأنه: شامل من حيث العرض، متوسط من حيث العمق التحليلي، ومقبول من حيث الملاءمة، لكنه غير مكتمل من حيث البناء النظري التفسيري.





مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

