

عنوان الرسالة الأصلية:

أثر جودة الخدمات الإلكترونية
على أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان
جامعة الشرقية – سلطنة عمان

الموضوع المقترح الناتج عن الفجوة:

أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية ورضا
في المؤسسات الحكومية السعودية

Link:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X21006789>

Prepared by :

Reema Bin Ateeq

243002227

MGM811-2

Lecture No.2



الموضوع المقترح الناتج عن الفجوة

أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية ورضا المستخدمين في
المؤسسات الحكومية السعودية

Task No.2

MGM811-2

بناء الإطار النظري للموضوع المقترح

الرسالة الأصلية:

أثر جودة الخدمات الإلكترونية على أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان

الموضوع المقترح:

أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية ورضا المستخدمين في المؤسسات الحكومية السعودية

Chapter

02

تحليل موضوع الرسالة

ركزت الرسالة الأصلية على دراسة العلاقة بين جودة الخدمات الإلكترونية وأداء الموظفين

إلا أنها لم تتناول:
تطبيقات الذكاء الاصطناعي.
رضا المستفيدين.
البيئة السعودية.

لذلك تم اقتراح موضوع جديد يعالج هذه الجوانب ويواكب التطورات التقنية الحالية.

Chapter

03

خلفية الدراسة

أصبحت تطبيقات الذكاء الاصطناعي من أهم التقنيات المستخدمة في تطوير الخدمات الحكومية وتحسين تجربة المستفيد ,

كما تسعى المؤسسات الحكومية السعودية إلى تعزيز التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين والمستفيدين بما يتوافق مع مستهدفات رؤية المملكة 2030

المتغيرات الرئيسية

المتغير المستقل

تطبيقات الذكاء الاصطناعي

وتشمل:

Chatbots

Intelligent Automation

Predictive Analytics

المتغير الوسيط

جودة الخدمات الإلكترونية

المتغير التابع

رضا المستفيدين

Technology Acceptance Model (TAM)

نظرية قبول التقنية

توضح هذه النظرية أن الأفراد يتبنون التقنيات الحديثة عندما يشعرون بأنها:
سهلة الاستخدام.

ذات فائدة حقيقية.

وتم اختيارها لأنها تفسر تقبل المستخدمين لتطبيقات الذكاء الاصطناعي داخل الخدمات الحكومية.

الدراسات الحديثة الداعمة للموضوع

الدراسة الأولى (2022)

تناولت أثر الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمة ورضا العملاء في القطاع المصرفي الأردني. وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وجودة الخدمة ورضا العملاء.

الدراسة الثانية (2023)

درست الخدمات العامة المدعومة بالذكاء الاصطناعي بالاعتماد على نموذج TAM. وأكدت أن جودة الخدمة وسهولة الاستخدام تؤثران في رضا المستخدمين واستمرار استخدام الخدمات الرقمية.

الدراسة الثالثة (2025)

بحثت أثر جودة الخدمات المدعومة بالذكاء الاصطناعي على رضا العملاء. وأظهرت النتائج أن جودة الخدمة المدعومة بالذكاء الاصطناعي تؤثر بصورة مباشرة وغير مباشرة على الرضا.

تابع الدراسات الحديثة الداعمة للموضوع

الدراسة الرابعة (2025)

ناقشت دور الذكاء الاصطناعي في تصميم وتطوير الخدمات الحكومية. وأكدت أن الذكاء الاصطناعي يسهم في تحسين كفاءة الخدمات العامة وزيادة رضا المستفيدين.

الدراسة الخامسة (2025)

تناولت أثر التفاعل المدعوم بالذكاء الاصطناعي بين الجهات الحكومية والمستفيدين. وأشارت النتائج إلى أن الذكاء الاصطناعي يعزز جودة التواصل والثقة والرضا لدى المستفيدين.

مراجعة الأدبيات

تشير الدراسات الحديثة إلى أن الذكاء الاصطناعي يسهم في:

- رفع سرعة تقديم الخدمة.
- تحسين دقة المعلومات
- تقليل الأخطاء البشرية
- تعزيز تجربة المستخدم

كما بينت الأدبيات وجود علاقة إيجابية بين جودة الخدمات الإلكترونية ومستوى رضا المستخدمين.

أهمية الدراسة

الأهمية العلمية

الإسهام في إثراء الأدبيات المتعلقة بالذكاء الاصطناعي والخدمات الإلكترونية

الأهمية العملية

مساعدة الجهات الحكومية على تطوير خدماتها الرقمية وتحسين تجربة المستفيد.

Conceptual Framework

تطبيقات الذكاء الاصطناعي



جودة الخدمات الإلكترونية



رضا المستخدمين

يفترض النموذج أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تؤدي إلى تحسين جودة الخدمات الإلكترونية من خلال:

سرعة الاستجابة
دقة المعلومات
سهولة الوصول للخدمة

كما ينعكس تحسن جودة الخدمة بصورة مباشرة على رضا المستخدمين.

Chapter

12

ارتباط الدراسة برؤية 2030

ارتباط الدراسة برؤية 2030

تنسجم الدراسة مع مستهدفات رؤية المملكة 2030 من خلال:

دعم التحول الرقمي

تطوير الخدمات الحكومية

تعزيز الابتكار

التوسع في استخدام الذكاء الاصطناعي

Chapter

13

الخاتمة

تم بناء الإطار النظري استنادًا إلى الفجوة البحثية المستخرجة من الرسالة الأصلية
كما تم اختيار نظرية TAM لشرح العلاقة بين المتغيرات

وتم بناء نموذج مفاهيمي يوضح أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة
الخدمات الإلكترونية ورضا المستخدمين

Chapter

14

Reference

المراجع

رسالة ماجستير:

أثر جودة الخدمات الإلكترونية على أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان.
جامعة الشرقية – سلطنة عمان.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X21006789>



Thank You