

أثر جودة الخدمات الإلكترونية على أداء موظفي وزارة العمل
بسلطنة عمان

Journal of Accounting, Auditing & Finance

Link :

https://www.asu.edu.om/img/Dissertations/Dissertationfdp.145626_26d8m_2024s

Prepared by :

Reema Bin Ateeq
243002227

MGM813-2

Lecture No.2



أثر جودة الخدمات الإلكترونية على أداء موظفي
وزارة العمل بسلطنة عمان

Journal of Accounting, Auditing & Finance

Task No.2

MGM813-2

Chapter

01

التعريف بالرسالة

نوع الدراسة: رسالة ماجستير

التخصص: إدارة الأعمال

جهة النشر: جامعة الشرقية – سلطنة عمان

موضوع الدراسة: أثر جودة الخدمات الإلكترونية على أداء الموظفين

نقد المقدمة

عنوان الرسالة:

أثر جودة الخدمات الإلكترونية على أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان

هدف العرض:

تحليل مقدمة الرسالة وفق المعايير الأكاديمية من حيث:

عرض موضوع الدراسة.

استخدام المراجع.

مبررات اختيار الموضوع.

عرض المشكلة البحثية.

تحديد المتغيرات.

أهمية الدراسة.

الفجوة البحثية.

عرض موضوع الدراسة في المقدمة

- بدأ الباحث بعرض التحول الرقمي والتطور المتسارع في الخدمات الإلكترونية داخل المؤسسات الحكومية.

- كما أوضح أهمية الخدمات الإلكترونية ودورها في رفع كفاءة العمل وتحسين الأداء المؤسسي
وقد ساعد هذا الطرح في تهيئة القارئ لفهم موضوع الدراسة وأبعاده المختلفة.

تقييم طريقة عرض الموضوع

تميزت المقدمة بالتدرج من العام إلى الخاص، حيث انتقل الباحث من الحديث عن التحول الرقمي إلى أثر الخدمات الإلكترونية على أداء الموظفين. كما اتسمت الأفكار بالتسلسل المنطقي والارتباط المباشر بموضوع الدراسة.

نقطة قوة

وضوح الموضوع وسهولة متابعة الأفكار.

تقييم المراجع العلمية

دعم الباحث المقدمة بعدد من الدراسات السابقة والمراجع العلمية التي تناولت الخدمات الإلكترونية والأداء الوظيفي , وساهمت هذه المراجع في بناء خلفية علمية مناسبة للموضوع .

ملاحظة نقدية

كان من الممكن زيادة الاعتماد على الدراسات الحديثة الصادرة خلال السنوات الأخيرة لمواكبة التطورات الرقمية المتسارعة.

مبررات اختيار الموضوع

أوضح الباحث أن اختيار الموضوع جاء نتيجة التوسع في استخدام الخدمات الإلكترونية داخل المؤسسات الحكومية. كما أشار إلى أهمية فهم أثر هذه الخدمات على أداء الموظفين وتحسين جودة العمل. وقد ساعدت هذه المبررات في توضيح القيمة العلمية والعملية للدراسة.

عرض مشكلة الدراسة

انتقلت المقدمة بصورة تدريجية إلى المشكلة البحثية من خلال الإشارة إلى الحاجة لفهم العلاقة بين جودة الخدمات الإلكترونية وأداء الموظفين , وجاءت المشكلة مرتبطة بواقع عملي يمكن ملاحظته وقياسه داخل المؤسسات الحكومية.

نقطة قوة

وجود ترابط منطقي بين خلفية الدراسة والمشكلة البحثية.

تحليل متغيرات الدراسة

من خلال المقدمة أمكن تحديد متغيرات الدراسة بوضوح ,

المتغير المستقل

جودة الخدمات الإلكترونية

(E-Service Quality)

المتغير التابع

أداء الموظفين

(Employee Performance)

كما أوضح الباحث العلاقة المتوقعة بين المتغيرين بصورة مناسبة.

أهمية الدراسة

أبرزت المقدمة أهمية الدراسة من خلال التركيز على:

تطوير الأداء المؤسسي.

تحسين الخدمات الحكومية.

دعم التحول الرقمي.

الاستفادة من التقنيات الحديثة في بيئة العمل.

وقد عزز ذلك من القيمة التطبيقية للدراسة.

Research Gap الفجوة البحثية

رغم تناول الدراسات السابقة للخدمات الإلكترونية والأداء الوظيفي، إلا أن المقدمة لم توضح بصورة كافية أثر التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات الإلكترونية كما لم يتم التوسع في عرض المجالات البحثية التي ما زالت بحاجة إلى دراسة

الرأي النقدي:

كان من الممكن إبراز الفجوة البحثية بصورة أكثر تحديدًا ودقة.

جوانب يمكن تطويرها

من أبرز الجوانب التي يمكن تعزيزها:

- استخدام دراسات أحدث.
- دعم المقدمة بإحصاءات حديثة.
- توضيح الفجوة البحثية بشكل أكبر.
- زيادة الربط التحليلي بين الدراسات السابقة.

الراي النقدي النهائي

تتميز المقدمة بالتنظيم والتسلسل المنطقي ووضوح موضوع الدراسة
كما نجح الباحث في توضيح أهمية الدراسة ومتغيراتها والتمهيد للمشكلة البحثية ,

إلا أن تعزيز الفجوة البحثية والاعتماد على مصادر أكثر حداثة كان سيزيد من قوة المقدمة من
الناحية الأكاديمية.

المراجع:

رسالة ماجستير:

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

الرابط المستخدم:

https://www.asu.edu.om/img/Dissertations/Dissertations_fdp.145626_26d8m_2024



Thank You