

المهمة الخامسة

إعداد الباحث

شليويح الديحاني



تحليل إبداء الملاحظات التوصيات والاقتراحات لبحوث مستقبلية

Chapter
01

التوصيات

عنوان الرسالة هو (أثر التحول الإلكتروني على رضا متلقي الخدمة: دراسة حالة (أمانة عمّان الكبرى) التوصيات:

التوصيات النظرية:

1- أنصح بتعميم تطبيق هذه الدراسة على المؤسسات الحكومية والخاصة والصناعات الخدمية والانتاجية والمالية وعلى مؤسسات كأمانة أو بلديات مشابهة في المدن الأخرى محلياً وعالمياً.

التوصيات العملية:

1- أن تعمل إدارة أمانة عمّان الكبرى على تطوير وتحسين التكنولوجيا المستخدمة وسبل الاستفادة منها بشكل أفضل، حيث أن وجود التكنولوجيا المتطورة والعناصر البشرية المدربة والمحترفة من شأنها أن تعزز من أداء أمانة عمّان الكبرى ورضا متلقي الخدمة.

2- العمل على زيادة مستوى الاهتمام بتطبيق التحول الإلكتروني في كافة الأنشطة والعمليات والخدمات التي تقدمها أمانة عمّان الكبرى، وتوفير كافة المتطلبات التي تسهم في تحقيق ذلك، لما لها من دور في زيادة الرضا لدى متلقي الخدمة.

Chapter
01

التوصيات

- 3- توجيه الدوائر المعنية بتقديم الخدمات في أمانة عمّان الكبرى على التواصل مع متلقي الخدمة في حال تعطل معاملاته، وتزويده بوسائل وإجراءات بديلة تتناسب مع الخدمات المراد الحصول عليها.
- 4- توجيه أمانة عمّان الكبرى نحو استخدام الرد التلقائي عبر موقعها الإلكتروني للإجابة على استفسارات متلقي الخدمة.
- 5- زيادة مستوى اهتمام المختصين وأصحاب العلاقة والقرار بأمانة عمّان الكبرى بتوفير كافة المعايير والمتطلبات التي تساعد على تطبيق التحول الإلكتروني والاستفادة من مخرجاته بالشكل، والعمل على تبني الإجراءات المناسبة للحد من المعوقات التي تحول دون تحقيق ذلك.
- 6- من خلال النتائج التي بينت أن مستوى تأثير أبعاد التحول الإلكتروني محل الدراسة (الإدارة بلا ورق، الإدارة عن بعد، الإدارة بلا تنظيمات جامدة، الإدارة بالزمن المفتوح) كانت مرتفعة، مما يتطلب من أمانة عمّان الكبرى ضرورة المحافظة على مستوياتها المرتفعة ومراقبتها من حين لآخر.
- 7- إجراء مقارنة بين أمانة عمّان الكبرى والبنوك والمؤسسات الحكومية الأخرى حول جودة الخدمات الإلكترونية ومستوى رضا الزبائن.



Chapter 01

التوصيات

- 8- ضرورة قيام أمانة عمّان الكبرى بدراسات دورية لقياس فعالية الخدمات الإلكترونية وضمان رضا متلقي الخدمة خاصة وأن توقعاتهم تتفاوت من متلقي لآخر، فضلاً عن التطور المستمر في مجال التكنولوجيا وأنظمة الاتصال.
- 9- العمل على نشر ثقافة الخدمات المصرفية الإلكترونية بين الزبائن وبيان أهميتها ومزاياها في سرعة إنجاز المعاملات وتلبية احتياجاتهم.
- 10- إجراء أمانة عمّان الكبرى دراسات دورية لمتابعة التطورات والمستجدات الحاصلة في الخدمات الإلكترونية، ومدى استجابتها وتفاعلها معها، وإدماجها في العمل.
- 11- إعداد الخطط المستقبلية، وتبني الممارسات والإجراءات، وتوفير العناصر والمكونات التي تسهم في تعزيز وزيادة الرضا لدى متلقي خدمات أمانة عمّان الكبرى.
- 12- تطبيق الدراسة على العاملين في منظمات القطاعات الحكومية والخاصة والمتعاملين مع خدماتها، والمقارنة بين مستوى الرضا لديهما تجاه الخدمات التي تقدمها هذه المنظمات.

Chapter
02

الاقتراحات لبحوث مستقبلية

الاقتراحات لبحوث مستقبلية:

- 1- إجراء دراسات مستقبلية تتناول أثر التحول الإلكتروني على أداء الموظفين والرضا الوظيفي، وإبراز دور هذا التحول في تحسين جوانب العمل في الأمانة، ليتمكن أصحاب القرار من إدراك جوهر هذا التحول في تحقيق أهداف الأمانة.

المصادر

الشناق، محمد نواف (2022). أثر التحول الإلكتروني على رضا متلقي الخدمة: دراسة حالة (أمانة عمان الكبرى)



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY

شكراً لكم

