

أثر التحول الإلكتروني على رضا ملتي الخدمة: دراسة حالة أمانة عمان الكبرى

الشناق، محمد نواف محمد، و الشرباتي، عبدالعزيز أحمد. (٢٠٢٢). أثر التحول الإلكتروني على رضا ملتي الخدمة: دراسة حالة أمانة عمان الكبرى (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط، عمان. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1328368>

Prepared by



مشكلة الدراسة :

تناولت الدراسة مشكلة تأثير التحول الإلكتروني على رضا متلقي الخدمة في أمانة عمان الكبرى. مع التطور التكنولوجي السريع، بدأت العديد من المؤسسات الحكومية تسعى لتحسين جودة خدماتها من خلال تحويل أنظمتها إلى أنظمة رقمية أكثر كفاءة. يهدف التحول الإلكتروني إلى توفير خدمات أكثر سهولة وأقل تكلفة للمواطنين، حيث أصبحت الحاجة إلى التحول الإلكتروني ملحة في ظل تزايد الطلب على الخدمات السريعة وسهولة الوصول إليها من أي مكان وفي أي وقت.

مشكلة الدراسة :

تتمثل مشكلة الدراسة في تقييم أثر التحول الإلكتروني على رضا المواطنين الذين يتلقون خدمات أمانة عمان الكبرى. إن رضا متلقي الخدمة هو أحد أهم المؤشرات على نجاح التحول الإلكتروني وقدرته على تلبية احتياجات المستخدمين. وقد جاء السؤال الرئيسي لمشكلة الدراسة ليتناول هذا الأثر، حيث تم تحديد السؤال الرئيس لمشكلة الدراسة كما يلي: "هل يوجد أثر للتحول الإلكتروني على رضا متلقي الخدمة في أمانة عمان الكبرى؟"

وينبثق من هذا السؤال الرئيسي عدة أبعاد للتحويل الإلكتروني، تشمل:

- الإدارة بلا أوراق: تتناول مدى تأثير التخلص من التعاملات الورقية على رضا المستخدمين، من خلال تقديم الخدمات إلكترونياً بشكل كامل.
- الإدارة عن بعد: تشير إلى إمكانية تقديم الخدمات وإدارتها من خلال تقنيات عن بُعد دون الحاجة لحضور مادي.
- الإدارة بالزمن المفتوح: تركز على إتاحة الخدمات على مدار الساعة، ما يسهل الوصول إليها في أي وقت يناسب المواطن.
- الإدارة بلا تنظيمات جامدة: تتناول تأثير إلغاء التعقيدات التنظيمية على سرعة وكفاءة تقديم الخدمات، باستخدام تقنيات مرنة ومستجيبة.

مشكلة الدراسة :

تحديد الفجوة العلمية

أشارت الدراسة إلى ندرة الأبحاث العربية المتعلقة بقياس أثر التحول الإلكتروني على رضا المتلقين، خاصة في المؤسسات الحكومية مثل أمانة عمان الكبرى. هذه الفجوة المعرفية شجعت الباحثين على دراسة هذه المشكلة بهدف تقديم بيانات جديدة تسهم في إثراء المكتبة العلمية وتدعم التحول الإلكتروني كوسيلة لتحسين الخدمات.

مشكلة الدراسة :

بعد تحديد الفجوة، تم طرح السؤال الرئيسي الذي يستهدف قياس تأثير التحول الإلكتروني على رضا متلقي الخدمة. كان السؤال دقيقًا ومباشرًا ويعكس جوهر المشكلة التي تسعى الدراسة إلى تحليلها، وهو: "هل يوجد أثر للتحول الإلكتروني على رضا متلقي الخدمة في أمانة عمان الكبرى؟" هذا السؤال يغطي المحاور الأساسية للتحول الإلكتروني ومدى تأثيرها على رضا المستخدمين.

مشكلة الدراسة :

لتفصيل المشكلة، تم تقسيمها إلى عدة أسئلة فرعية تركز على أبعاد التحول الإلكتروني المختلفة، مثل الإدارة عن بعد، والإدارة بلا أوراق، والإدارة بالزمن المفتوح. هذه الأسئلة الفرعية تساعد على تحليل التأثيرات المحتملة لكل بُعد من أبعاد التحول الإلكتروني، مما يتيح فهماً شاملاً للعلاقة بين التحول الإلكتروني ورضا المستخدم.



Thank You