

أثر جودة الخدمات الالكترونية المقدمة من أمانة عمان الكبرى على رضا المستفيد

إعداد الطالب

**معاذ علي محمد الحديد**

الرقم الجامعي

201927042

إشراف

الدكتور محمد لطفي عاشور

الأستاذ الدكتور محمود جاسم الصميدعي

جامعة الزيتونة الأردنية، 2022

### الملخص

هدفت الدراسة إلى تقييم أثر جودة الخدمات الالكترونية بأبعادها (الثقة، وسهولة الاستخدام، والامان، والخصوصية، وسرعة الاستجابة) المقدمة من أمانة عمان على رضا المستفيدين بأبعاده (انطباعات المستفيدين "الأداء الفعلي"، ومطابقة التوقعات على الأداء الفعلي). ولتحقيق أهداف الدراسة تم إعداد استبانة الكترونية كأداة للدراسة، تم توزيعها على المبحوثين في مدينة عمان، بإستخدام تطبيق (Google Forms)، بأسلوب العينة الملائمة وتم استرداد (371) استبانة كانت جميعها صالحة لغايات التحليل الإحصائي. اعتمدت الدراسة في إجرائها على المنهج الاستدالي الوصفي لوصف خصائص عينة الدراسة، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة ومعادلة الانحدار الخطي البسيط والمتعدد لاختبار فرضيات الدراسة؛ حيث اظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات الالكترونية بأبعادها (الثقة، وسهولة الاستخدام، والامان،

والخصوصية، والاستجابة) على رضا المستفيد وقد فسرت ما نسبته (65.5 بالمائة) من التباين الحاصل في ابعاد رضا المستفيد، مما يشير إلى وجود علاقة معنوية بين المتغيرات، وقد كان أكثر الأبعاد تأثيراً، بُعد (سهولة الاستخدام)، ثم يليه الاستجابة ومن ثم الثقة في المرتبة الثالثة ثم الخصوصية وأخيراً الامان. وقد قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات فيما يخص زيادة الاهتمام من قبل أمانة عمان الكبرى بنوعية الخدمات الإلكترونية المقدمة ومتابعة سير انجازها مع المستفيدين لزيادة كفاءة جودة الخدمات الالكترونية.

**الكلمات المفتاحية:** جودة الخدمات الالكترونية، رضا المستفيد، أمانة عمان الكبرى، الثقة، سرعة الاستجابة، الأمان، الأردن.