

تقرير تحليلي لنتائج المسح الميداني لدراسة مدى رضا المشتركين عن الخدمات المؤتمتة وبناء قواعد البيانات

إعداد: مركز البحوث والمعلومات - غرفة أبها
سبتمبر 2023 - صفر 1445هـ

تقرير تحليلي لنتائج المسح الميداني لدراسة مدى رضا المشتركين عن الخدمات المؤتمتة وبناء قواعد البيانات

المقدمة

انطلاقاً من حرص غرفة ابها للعمل على توفير البيئة المناسبة لعمل رجال الاعمال بكافة مؤسساته وقطاعاته المختلفة، والسعي لتذليل أي عقبات او معوقات تعترضهم في أداء أعمالهم، وفي إطار سعيها بمسئولياتها الوطنية في خدمة الاقتصاد الوطني، والاسهام بالنصيب الوافر في النهوض بخطط التنمية الشاملة لتحقيق الأهداف والغايات المنشودة. فقد قامت الغرفة بإعداد دراسة ميدانية لقياس مدى رضا المشتركين عن الخدمات المؤتمتة وبناء قواعد البيانات للتعرف على التحديات والصعوبات التي تواجه المشتركين أثناء تعاملهم مع الموقع الالكتروني للغرفة بهدف تحسين وتطوير الموقع.

الهدف من المسح الميداني

يتمثل الهدف الرئيس في رغبة الغرفة في قياس درجة رضا المشتركين عن الخدمات المؤتمتة وبناء قواعد البيانات على الموقع الالكتروني للغرفة. للوصول الى بيئة عمل تقدم خدمات ذات جودة عالية تخدم أغراض المشتركين أثناء ممارسة أعمالهم.

المنهجية

تم إتباع المنهج التحليلي الوصفي للمعلومات والبيانات التي تم جمعها من المسح الميداني على عينة من المشتركين لمختلف القطاعات الاقتصادية، وفق الأسس العلمية والمهنية المتعارف عليها، ومن خلال المقابلات المباشرة لاستيفاء متطلبات المسح.

أسلوب تنفيذ المسح الميداني

1. تم تصميم الاستبانة واعتمادها من غرفة ابها قبل جمع البيانات.
2. تم وضع الاستبانة على الموقع الرسمي للغرفة
3. تم تعبئة الاستبانات من قبل العينة المستهدفة بمشاركة فروع الغرفة واللجان الفرعية. وتم تجميع (968) استبانة.
4. تم إدخال البيانات في جهاز الحاسب الآلي.
5. تم تحليل البيانات إحصائياً وفق برنامج SPSS.
6. إعداد تقرير تحليلي للبيانات والمعلومات.

تقرير تحليلي لنتائج المسح الميداني لدراسة مدى رضا المشتركين عن الخدمات المؤتمتة وبناء قواعد البيانات

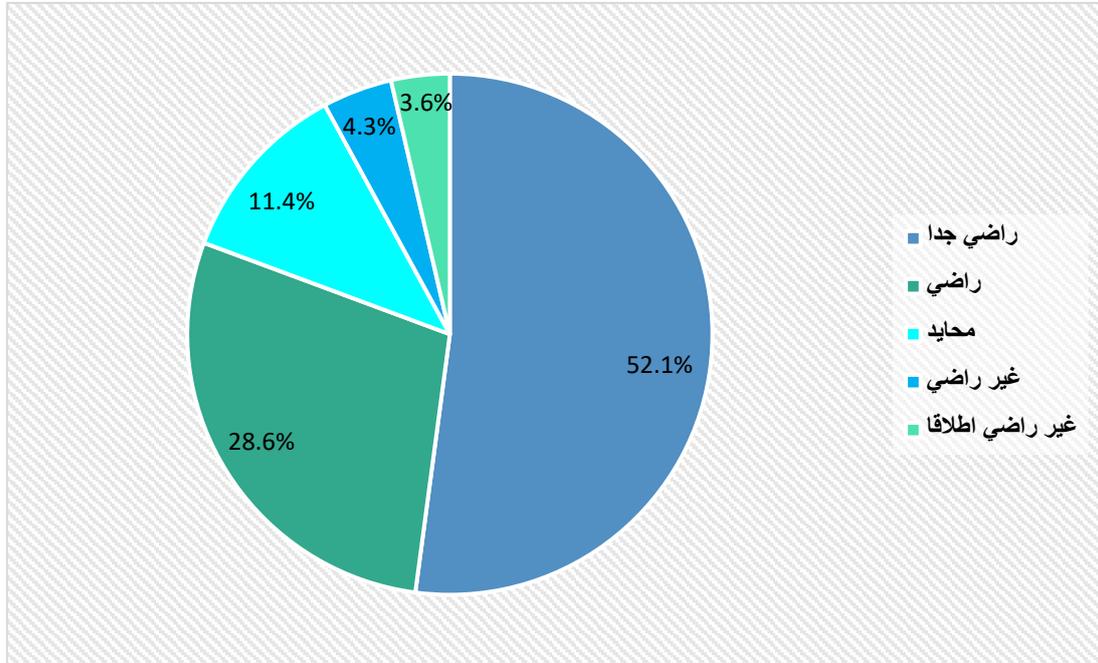
1. درجة الرضا عن تصميم الموقع الالكتروني للغرفة

أشارت النتائج أن درجة الرضا عن تصميم الموقع الالكتروني للغرفة بلغت نسبتها 80.7 % وتوزعت على 52.1 % راضي جداً و 28.6% راضي. اما درجة عدم الرضا عن الموقع فقد بلغت نسبتها 7.9 % من المجموع الكلي للعينة، في حين بلغت نسبة الذين اتخذوا موقف الحياد في الإجابة 11.4%. وهذا ما يوضحه الجدول رقم (1).

جدول رقم (1) درجة الرضا عن تصميم الموقع الالكتروني

البيان	راضي جداً	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي اطلاقاً	الاجمالي
العدد	504	277	110	42	35	968
النسبة %	52.1%	28.6%	11.4%	4.3%	3.6%	%100

الشكل رقم (1) نسبة درجة الرضا عن تصميم الموقع الالكتروني



تقرير تحليلي لنتائج المسح الميداني لدراسة مدى رضا المشتركين عن الخدمات المؤتمتة وبناء قواعد البيانات

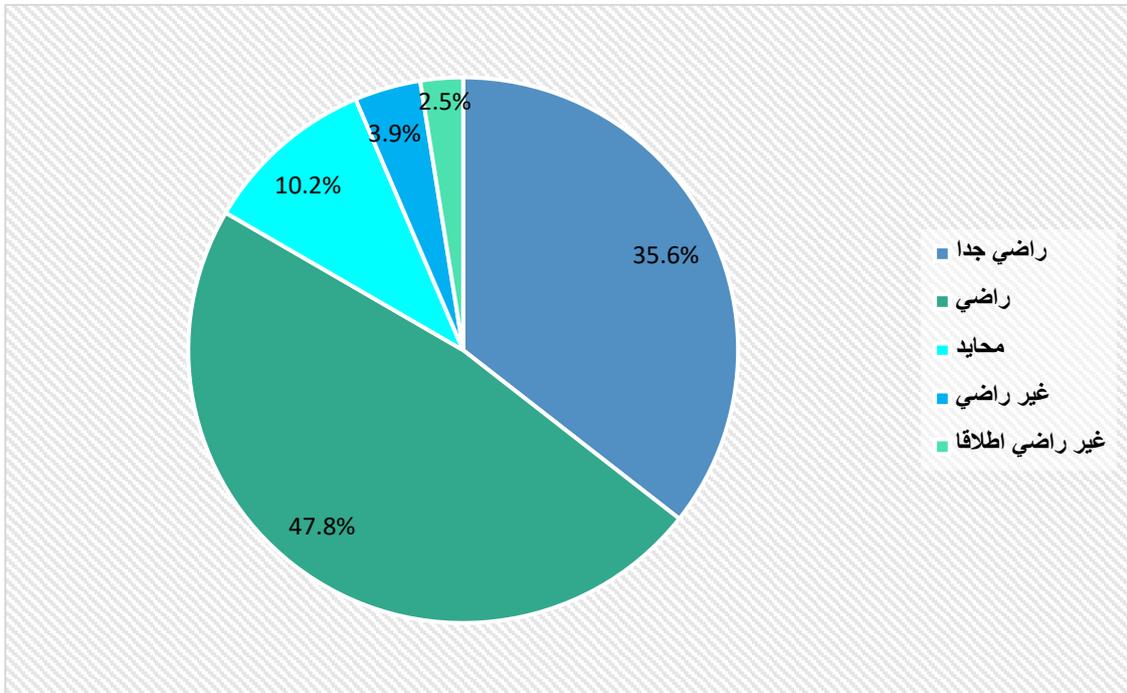
2. درجة الرضا عن تحديث المعلومات على الموقع

أشارت النتائج أن درجة الرضا عن تحديث المعلومات على الموقع بلغت نسبتها 83.4 % وتوزعت على 35.6 % راضي جداً، 47.8 % راضي، اما درجة عدم الرضا عن تحديث المعلومات فقد بلغت نسبتها 6.4 % من المجموع الكلي للعينة، في حين بلغت نسبة الذين اتخذوا موقف الحياد في الإجابة 10.2 %. وهذا ما يوضحه الجدول رقم (2).

جدول رقم (2) الرضا عن تحديث المعلومات على الموقع

البيان	راضي جدا	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي اطلاقاً	الاجمالي
العدد	344	463	99	38	24	968
النسبة %	35.6 %	47.8 %	10.2 %	3.9 %	2.5 %	%100

الشكل رقم (2) نسبة الرضا عن تحديث المعلومات على الموقع



تقرير تحليلي لنتائج المسح الميداني لدراسة مدى رضا المشتركين عن الخدمات المؤتمتة وبناء قواعد البيانات

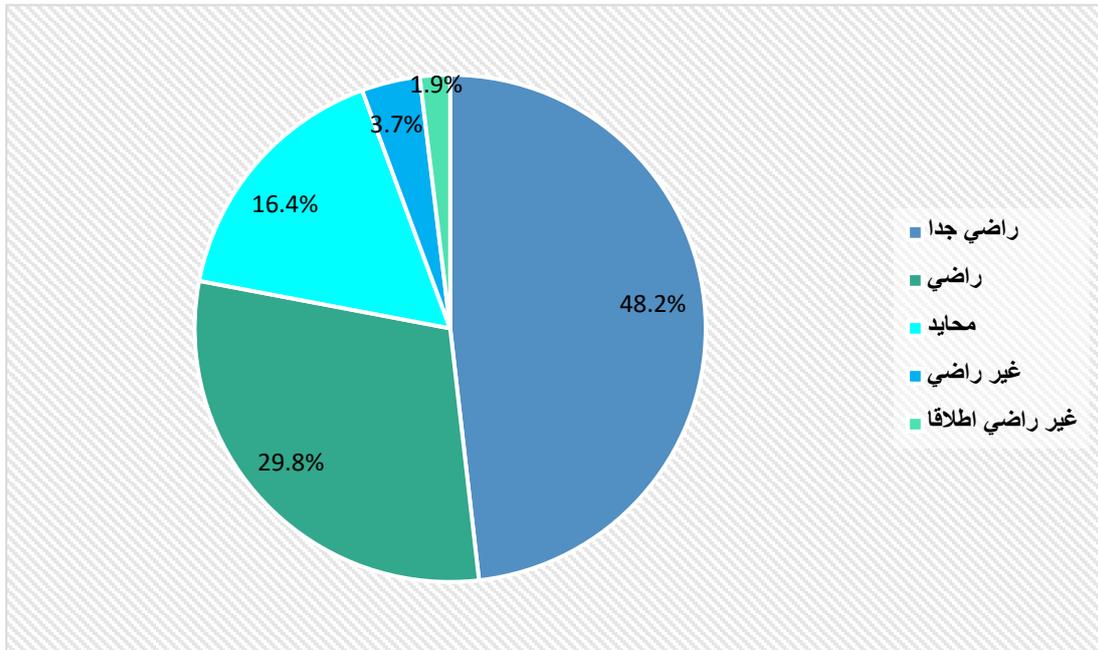
3. درجة الرضا عن سرعة التجاوب مع المراسلات والاستفسارات والاستشارات

أشارت النتائج أن درجة الرضا عن سرعة التجاوب مع المراسلات والاستفسارات والاستشارات بلغت نسبتها 78 % وتوزعت على 48.2 % راضي جداً، 29.2 % راضي. اما درجة عدم الرضا عن سرعة التجاوب مع المراسلات والاستفسارات والاستشارات فقد بلغت نسبتها 5.6 % من المجموع الكلي للعينة، في حين بلغت نسبة الذين اتخذوا موقف الحياد في الإجابة 16.4 %. وهذا ما يوضحه الجدول رقم (3).

جدول رقم (3) درجة الرضا عن سرعة التجاوب مع المراسلات والاستفسارات والاستشارات

البيان	راضي جدا	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي اطلاقا	الاجمالي
العدد	467	288	159	36	18	968
النسبة %	48.2 %	29.8 %	16.4 %	3.7 %	1.9 %	100 %

الشكل رقم (3) نسبة درجة الرضا عن سرعة التجاوب مع المراسلات والاستفسارات والاستشارات



النتائج النهائية للمسح الميداني

أظهرت النتائج أن درجة رضا المشتركين عن الخدمات المؤتمتة وبناء قواعد البيانات بلغت (80.7 %). في حين بلغت نسبة الحياد في الإجابة (12.7 %). اما نسبة عدم الرضا فقد بلغت (6.6 %).

