

دور التّعاملات الإلكترونيّة في رفع مُستوى رضا المُستفيدين

(دراسةٌ ميدانيّةٌ على وزارة الموارد البشريّة والتّنمية الاجتماعيّة بمكّة المُكرّمة)

إعداد: هدى بنت عمر بن عبد الله باقبص

إشراف: أ. د. أحمد بن صالح الهزيمّة

المُستخلص

هدفت هذه الدّراسة إلى التّعريف على دور التّعاملات الإلكترونيّة وفقًا للأبعاد (الاعتماديّة - سهولة الاستخدام - الأمان - الاستجابة - توفّر المعلومات) في رفع مستوى رضا المُستفيدين من وجهة نظر المُستفيدين من خدمات وزارة الموارد البشريّة والتّنمية الاجتماعيّة بمكّة المُكرّمة. واعتمدت الدّراسة المنهج الوصفي التّحليلي؛ وتتكوّن من جزأين رئيسيين، جزء نظريّ يستعرض أهمّ ما توصلت إليه المصادر المُختلفة، وجزء ميدانيّ اعتمد على استبانة تحتوي على (٣١) فقرة، ويتكوّن مُجتمع الدّراسة من المُراجعين لخدمات وزارة الموارد البشريّة والتّنمية الاجتماعيّة بمكة المكرمة حيث بلغ عددهم (١٧٦٠) مراجع خلال فترة شهر، وتبلغ عيّنة الدّراسة (٣١٥) مُراجعًا تم اختيارهم عشوائيًا من مُجتمع الدّراسة. وتمّت معالجة البيانات إحصائيًا باستخدام برنامج الحزم الإحصائي للعلوم الاجتماعيّة (SPSS). وأظهرت الدّراسة عدّة نتائج، أهمّها: وجود تأثير إيجابي قويّ للتّعاملات الإلكترونيّة في رفع مستوى رضا المُستفيدين بوزارة الموارد البشريّة والتّنمية الاجتماعيّة، وأظهرت النتائج أن توفّر المعلومات كان الأكثر تأثيرًا على مستوى رضا المُستفيدين، وجاءت الاعتماديّة في المرتبة الثانية، وفي المرتبة الثالثة الاستجابة، وفي المرتبة الرابعة الأمان، في حين لم يكن هناك أي تأثير لسهولة الاستخدام. كما بيّنت الدّراسة أن مستوى رضا المُستفيدين عن التّعاملات الإلكترونيّة بوزارة الموارد البشريّة والتّنمية الاجتماعيّة بمكّة المُكرّمة جاءت بدرجة استجابة عالية. وقدمت الدّراسة عدّة توصيات، أهمّها: تعزيز تطبيق التّعاملات الإلكترونيّة بجميع أبعادها في الوزارة، وضرورة وضع أسس وأساليب لتبسيط الخدمات الإلكترونيّة بها، وتخفيض عدد المُراجعين لمقر الوزارة، وذلك من خلال تقديم خدمات إلكترونيّة جديدة بصورة مستمرة، مع مزيد من الاهتمام بالدليل الإجرائي لإرشاد المُستفيدين نحو الطرق الصحيحة في إجراء المُعاملات الإلكترونيّة.

الكلمات المفتاحية: التّعاملات الإلكترونيّة، رضا المُستفيدين، وزارة الموارد البشريّة والتّنمية الاجتماعيّة، مكة المكرمة.

The Role of E - Transactions in Raising the Level of Beneficiary Satisfaction

"A field study on the Ministry of Human Resources and Social Development in Mecca Al-Mukarramah "

Huda Omar Abdullah Baqabass

Prof. Ahmad Saleh Al-Hazaimeh

Abstract

This study aimed to identify the role of electronic transactions of the dimensions (reliability- ease of use - security - responsiveness - availability of information) in raising the level of satisfaction of the beneficiaries from the point of view of the beneficiaries of the services of the Ministry of Human Resources and Social Development in Mecca Al-Mukarramah. The study adopted the descriptive-analytical method. It consists of two main parts: a theoretical part that reviews the most important findings of the different sources, and a field part that relied on a questionnaire containing (31) paragraphs. The study community is made up of the beneficiaries for the services of the Ministry of Human Resources and Social Development in Mecca Al-Mukarramah As their number reached (1760) references during a period of one month, and the sample of the study is (315) randomly selected references from a community, and the data were processed statistically using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) program. Several results have been reached, most importantly: the existence of a strong positive effect of electronic transactions in raising the level of beneficiaries' satisfaction at the Ministry of Human Resources and Social Development, and it showed that the availability of information was the most influential on the level of satisfaction of the beneficiaries, and reliability came in second place, and third was responsiveness, and fourth was security, while there was no effect on ease of use. The study made several recommendations, most importantly: strengthening the application of electronic transactions in all its dimensions in the ministry, the need to establish foundations and methods to simplify electronic services and reduce the number of visitors to the ministry's headquarters by providing new electronic services constantly.

Keywords: Transactions , Beneficiary Satisfaction , Ministry of Human Resources and Social Development, Mecca Al-Mukarramah .