



تقرير تحليلي لنتائج المسح الميداني لدراسة مدى رضا المشتركين عن الخدمات المقدمة من الغرفة

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

تقرير تحليلي لنتائج المسح الميداني لدراسة مدى رضا المشتركين عن الخدمات المقدمة من الغرفة

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 المقدمة من الغرفة للتعرف على التحديات والصعوبات التي تواجه رجال الاعمال أثناء تعاملهم مع الغرفة وذلك لتحسين بيئة العمل ولإيجاد الحلول المناسبة لكل ما يواجه رجال الاعمال من مشاكل ومعوقات.

الهدف من المسح الميداني:

يتمثل الهدف الرئيس في رغبة الغرفة في قياس درجة رضا المشتركين عن الخدمات المقدمة من الغرفة. 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 (1453) 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 المقدمة من الغرفة

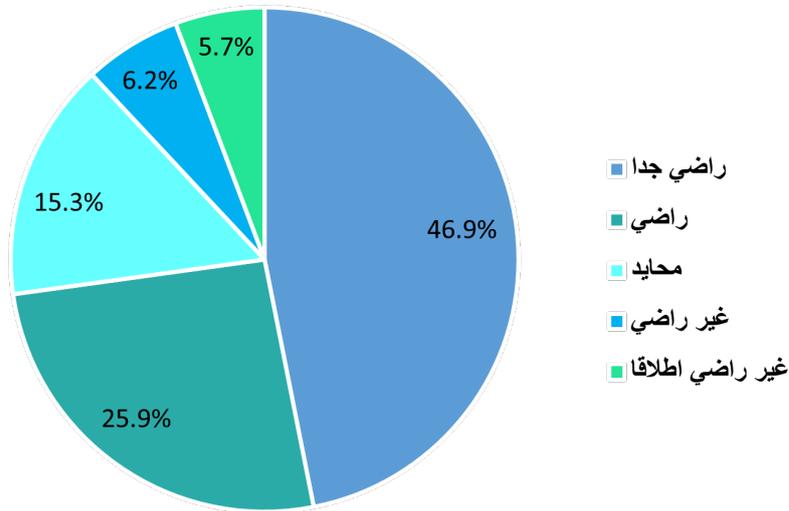
درجة الرضا عن الفعاليات التي تعقدتها الغرفة

أشارت النتائج أن درجة الرضا عن الفعاليات التي تعقدتها الغرفة بلغت نسبتها 72,8% وتوزعت على 46,9% راضي جداً و 25,9% راضي. أما درجة عدم الرضا عن الفعاليات التي تعقدتها الغرفة فقد بلغت نسبتها 11,9% من المجموع الكلي للعينة، في حين بلغت نسبة الذين اتخذوا موقف الحياد في الإجابة 15,3%. وهذا ما يوضحه الجدول رقم (1).

جدول رقم (1) درجة الرضا عن الفعاليات التي تعقدتها الغرفة

البيان	راضي جداً	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي اطلاقاً	المجموع
العدد	681	377	223	90	82	1453
النسبة (%)	46.9%	25.9%	15.3%	6.2%	5.7%	100%

الشكل رقم (1) نسبة درجة الرضا عن الفعاليات التي تعقدتها الغرفة



تقرير تحليلي لنتائج المسح الميداني لدراسة مدى رضا المشتركين عن الخدمات المقدمة من الغرفة

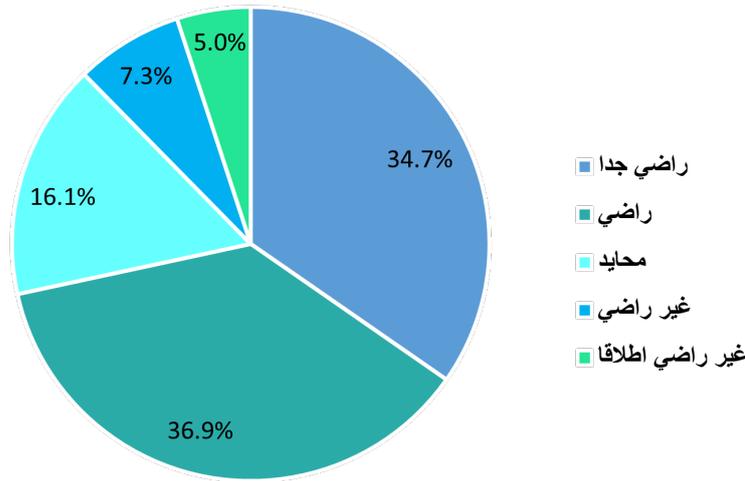
درجة الرضا عن قنوات التواصل الاجتماعي

أشارت النتائج أن درجة الرضا عن قنوات التواصل الاجتماعي بلغت نسبتها 71,6% وتوزعت على 34,7% راضي جداً، 36,9% راضي، أما درجة عدم الرضا عن قنوات التواصل الاجتماعي فقد بلغت نسبتها 12,3% من المجموع الكلي للعينة، في حين بلغت نسبة الذين اتخذوا موقف الحياد في الإجابة 16,1%. وهذا ما يوضحه الجدول رقم (2).

جدول رقم (2) الرضا عن فاعلية الغرفة في وسائل التواصل الاجتماعي

البيان	راضي جدا	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي اطلاقاً	المجموع
العدد	504	536	234	106	73	1453
النسبة (%)	34.7%	36.9%	16.1%	7.3%	5%	100%

الشكل رقم (2) نسبة الرضا عن فاعلية الغرفة في وسائل التواصل الاجتماعي



تقرير تحليلي لنتائج المسح الميداني لدراسة مدى رضا المشتركين عن الخدمات المقدمة من الغرفة

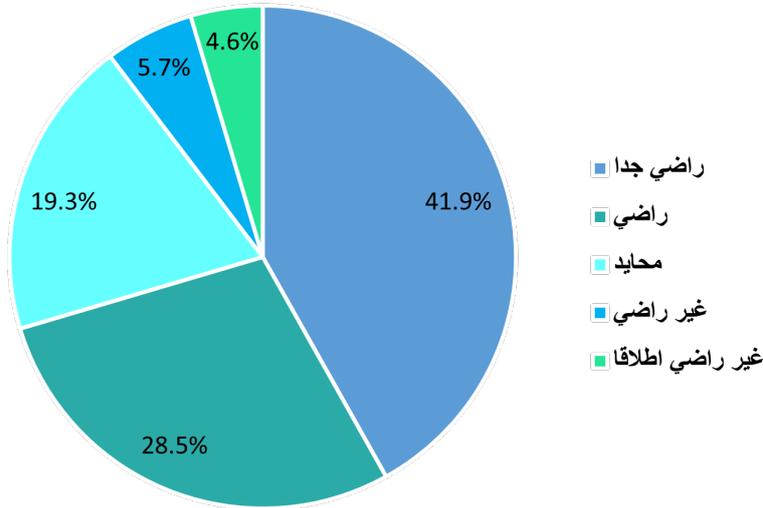
درجة الرضا عن إصدارات الغرفة

أشارت النتائج أن درجة الرضا عن الاصدارات على الموقع الالكتروني بلغت نسبتها 70,4% وتوزعت على 41,9% راضي جداً، 28,2% راضي. اما درجة عدم الرضا عن الاصدارات على الموقع الالكتروني للغرفة فقد بلغت نسبتها 10,3% من المجموع الكلي للعينة، في حين بلغت نسبة الذين اتخذوا موقف الحياد في الإجابة 19,3%. وهذا ما يوضحه الجدول رقم (3).

جدول رقم (3) درجة الرضا عن اصدارات الغرفة على الموقع الالكتروني

البيان	راضي جدا	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي اطلاقاً	المجموع
العدد	609	414	281	83	66	1453
النسبة (%)	41.9%	28.5%	19.3%	5.7%	4.6%	100%

الشكل رقم (3) نسبة درجة الرضا عن الدراسات والمعلومات المنشورة على الموقع الالكتروني للغرفة



تقرير تحليلي لنتائج المسح الميداني لدراسة مدى رضا المشتركين عن الخدمات المقدمة من الغرفة

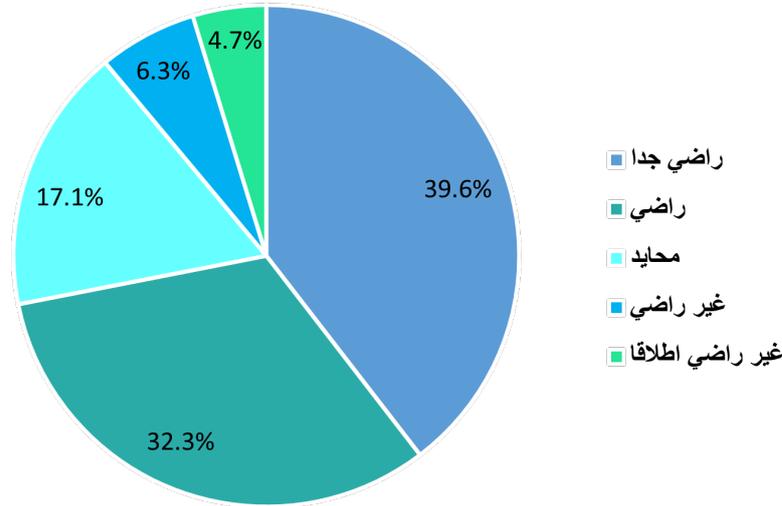
درجة الرضا عن الخدمات القانونية

أشارت النتائج أن درجة الرضا عن الخدمات القانونية بلغت نسبتها 71,9% وتوزعت على 39,6% راضي جدا، 32,3% راضي. اما درجة عدم الرضا عن الخدمات القانونية فقد بلغت نسبتها 11% من المجموع الكلي للعيينة، في حين بلغت نسبة الذين اتخذوا موقف الحياد في الإجابة 17,1%. وهذا ما يوضحه الجدول رقم (4).

جدول رقم (4) درجة الرضا عن الخدمات القانونية

البيان	راضي جدا	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي اطلاقا	المجموع
العدد	575	469	249	92	68	1453
النسبة (%)	39.6%	32.3%	17.1%	6.3%	4.7%	100%

الشكل رقم (4) نسبة درجة الرضا عن الخدمات القانونية



تقرير تحليلي لنتائج المسح الميداني لدراسة مدى رضا المشتركين عن الخدمات المقدمة من الغرفة

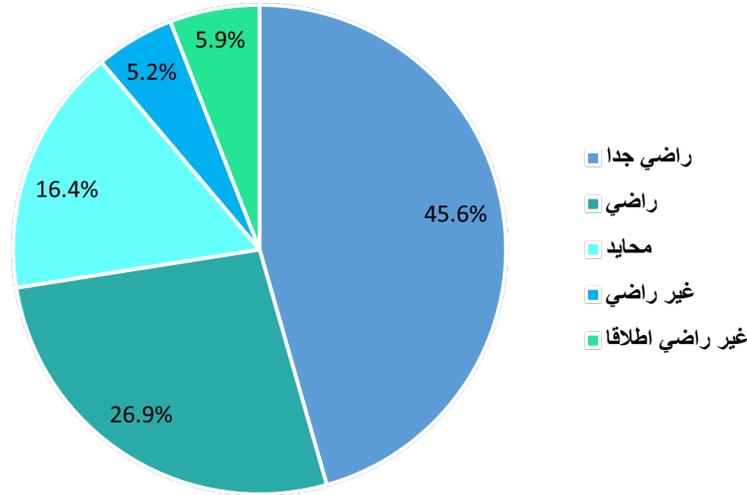
درجة الرضا عن الخدمات المقدمة من المنشآت الصغيرة والمتوسطة

أشارت النتائج أن درجة الرضا عن الخدمات المقدمة من المنشآت الصغيرة والمتوسطة بلغت نسبتها 72,5% وتوزعت على 45,6% راضي جدا، 26,9% راضي، 16,4% محايد، 5,2% غير راضي، 5,9% غير راضي اطلاقا. أما درجة عدم الرضا عن الخدمات المقدمة من المنشآت الصغيرة والمتوسطة فقد بلغت نسبتها 11,1% من المجموع الكلي للعينة، في حين بلغت نسبة الذين اتخذوا موقف الحياد في الإجابة 16,4%. وهذا ما يوضحه الجدول رقم (5).

جدول رقم (5) درجة الرضا عن الخدمات المقدمة من المنشآت الصغيرة والمتوسطة

البيان	راضي جدا	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي اطلاقا	المجموع
العدد	662	391	238	76	86	1453
النسبة (%)	45.6%	26.9%	16.4%	5.2%	5.9%	100%

الشكل رقم (5) نسبة الرضا عن الخدمات المقدمة من المنشآت الصغيرة والمتوسطة



تقرير تحليلي لنتائج المسح الميداني لدراسة مدى رضا المشتركين عن الخدمات المقدمة من الغرفة

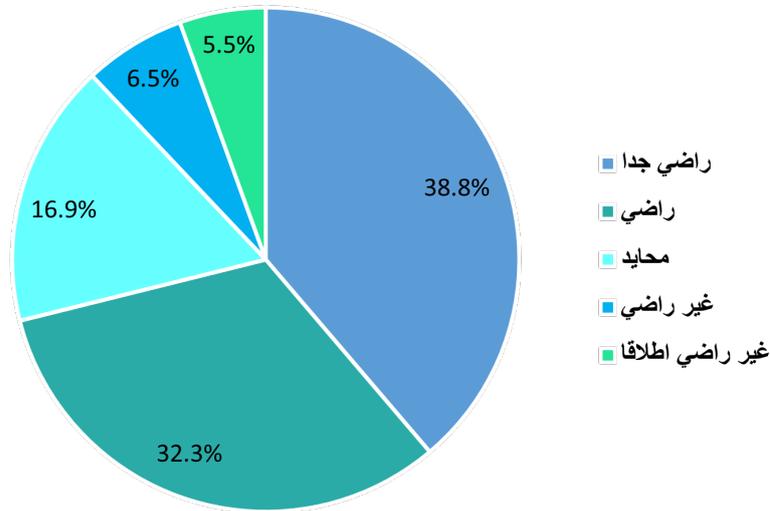
درجة الرضا عن برامج التدريب والتوطين التي تطرحها الغرفة

أشارت النتائج أن درجة الرضا عن برامج التدريب والتوطين التي تطرحها الغرفة بلغت نسبتها 71,1% وتوزعت على 38,8% راضي جدا، 32,3% راضي. أما درجة عدم الرضا عن برامج التدريب والتوطين التي تطرحها الغرفة فقد بلغت نسبتها 12% من المجموع الكلي للعينة، في حين بلغت نسبة الذين اتخذوا موقف الحياد في الإجابة 16,9%. وهذا ما يوضحه الجدول رقم (6).

جدول رقم (6) درجة الرضا عن برامج التدريب والتوطين التي تطرحها الغرفة

البيان	راضي جدا	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي اطلاقا	المجموع
العدد	564	469	246	94	80	1453
النسبة (%)	38.8%	32.3%	16.9%	6.5%	5.5%	100%

الشكل رقم (6) نسبة درجة الرضا عن برامج التوطين التي تطرحها الغرفة



تقرير تحليلي لنتائج المسح الميداني لدراسة مدى رضا المشتركين عن الخدمات المقدمة من الغرفة

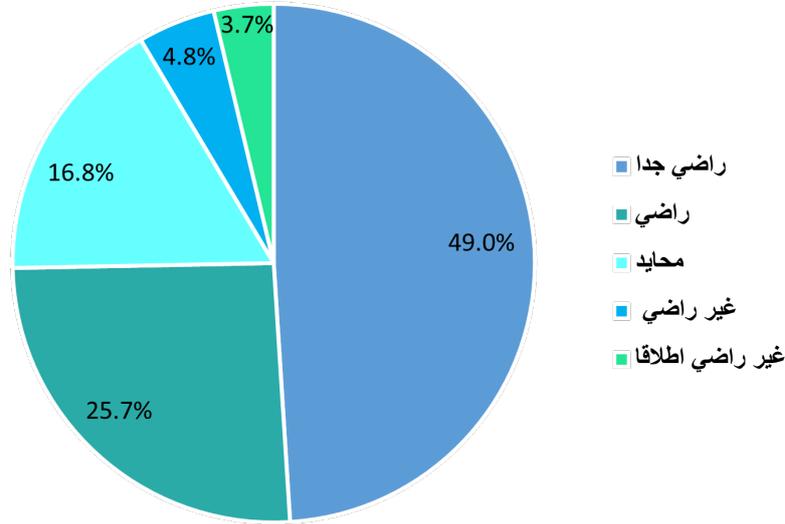
درجة الرضا عن الموقع الإلكتروني للغرفة

أشارت النتائج أن درجة الرضا عن الموقع الإلكتروني للغرفة بلغت نسبتها 74,7% وتوزعت على 49% راضي جداً، 25,7% راضي. أما درجة عدم الرضا عن الموقع الإلكتروني للغرفة فقد بلغت نسبتها 8,5% من المجموع الكلي للعينة، في حين بلغت نسبة الذين اتخذوا موقف الحياد في الإجابة 16,8%. وهذا ما يوضحه الجدول رقم (7).

جدول رقم (7) درجة الرضا عن الموقع الإلكتروني للغرفة

البيان	راضي جداً	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي اطلاقاً	المجموع
العدد	712	373	244	69	55	1453
النسبة (%)	49%	25.7%	16.8%	4.8%	3.7%	100%

الشكل رقم (7) نسبة درجة الرضا عن الموقع الإلكتروني للغرفة



تقرير تحليلي لنتائج المسح الميداني لدراسة مدى رضا المشتركين عن الخدمات المقدمة من الغرفة

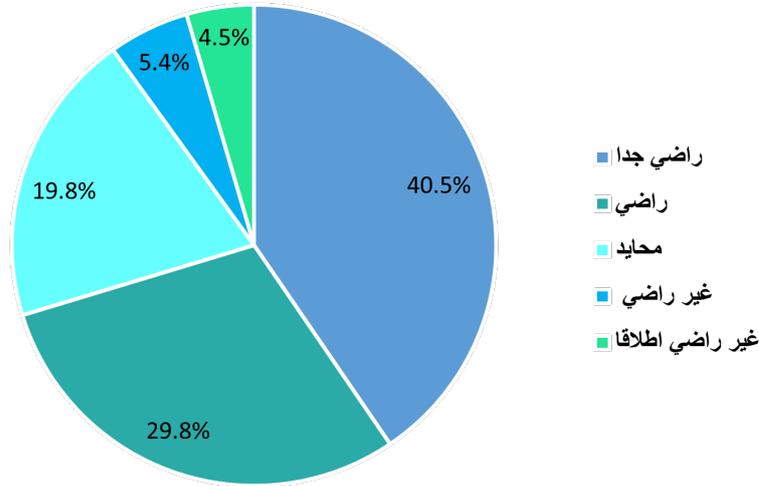
درجة الرضا عن اعمال اللجان القطاعية في الغرفة

أشارت النتائج أن درجة الرضا عن اعمال اللجان القطاعية في الغرفة بلغت نسبتها 70,3% وتوزعت على 40,5% راضي جداً، 29,8% راضي. اما درجة عدم الرضا عن اعمال اللجان القطاعية في الغرفة فقد بلغت نسبتها 9,9% من المجموع الكلي للعينة، في حين بلغت نسبة الذين اتخذوا موقف الحياد في الإجابة 19,8%. وهذا ما يوضحه الجدول رقم (8).

جدول رقم (8) درجة الرضا عن اعمال اللجان القطاعية في الغرفة

البيان	راضي جدا	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي اطلاقا	المجموع
العدد	589	433	287	78	66	1453
النسبة (%)	40.5%	29.8%	19.8%	5.4%	4.5%	100%

الشكل رقم (8) نسبة درجة الرضا عن اعمال اللجان القطاعية في الغرفة



تقرير تحليلي لنتائج المسح الميداني لدراسة مدى رضا المشتركين عن الخدمات المقدمة من الغرفة

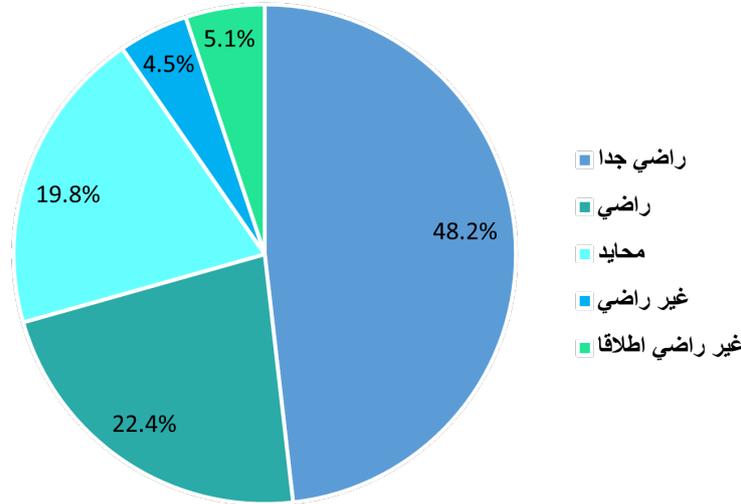
درجة الرضا عن الاستشارات المقدمة من الغرفة

أشارت النتائج أن درجة الرضا عن الاستشارات المقدمة من الغرفة بلغت نسبتها 70,6% وتوزعت على 48,2% راضي جدا، 22,4% راضي. اما درجة عدم الرضا عن الاستشارات المقدمة من الغرفة فقد بلغت نسبتها 9,6% من المجموع الكلي للعينة، في حين بلغت نسبة الذين اتخذوا موقف الحياد في الإجابة 19,8%. وهذا ما يوضحه الجدول رقم (9).

جدول رقم (9) درجة الرضا عن الاستشارات المقدمة من الغرفة

البيان	راضي جدا	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي اطلاقا	المجموع
العدد	701	325	287	66	74	1453
النسبة (%)	48.2%	22.4%	19.8%	4.5%	5.1%	100%

الشكل رقم (9) نسبة درجة الرضا عن جودة الخدمات المقدمة من الغرفة



تقرير تحليلي لنتائج المسح الميداني لدراسة مدى رضا المشتركين عن الخدمات المقدمة من الغرفة

النتائج النهائية للمسح الميداني

1. أظهرت النتائج أن درجة رضا المشتركين عن الخدمات المقدمة من الغرفة بلغت (71.8%). في حين بلغت نسبة الحياد في الإجابة (17.5%). أما نسبة عدم الرضا فقد بلغت (10.7%).
2. أظهرت النتائج أن درجات الرضا بين طروحات الاستبيان جاءت متقاربة نوعاً ما، حيث جاءت على النحو التالي:
 - درجة الرضا عن الفعاليات (72.8%)
 - درجة الرضا عن قنوات التواصل الاجتماعي (71.6%)
 - درجة الرضا عن إصدارات الغرفة (70.4%)
 - درجة الرضا عن الخدمات القانونية (71.9%)
 - درجة الرضا عن خدمات مركز المنشآت الصغيرة والمتوسطة (72.5%)
 - درجة الرضا عن برامج التدريب والتوطين (71.1%)
 - درجة الرضا عن الموقع الإلكتروني (74.7%)
 - درجة الرضا عن أعمال اللجان القطاعية (70.3%)
 - درجة الرضا عن الاستشارات المقدمة (70.6%)

