

تقرير تحليلي

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

اعداد

مركز البحوث والمعلومات

ابريل ٢٠٢٥ - شوال ١٤٤٦ هـ

تقرير تحليلي عن مدى رضا المشتركين عن الخدمات المقدمة من الغرفة

المقدمة

حرصاً من غرفة أبها على توفير بيئة عمل مثالية لدعم رجال الأعمال بمختلف مؤسساتهم وقطاعاتهم، وسعيًا منها إلى تذليل العقبات والمعوقات التي قد تواجههم أثناء ممارسة أعمالهم، وانطلاقاً من دورها الوطني في دعم الاقتصاد والمساهمة الفاعلة في دفع عجلة التنمية الشاملة لتحقيق الأهداف المنشودة؛ قامت الغرفة بإعداد دراسة ميدانية لقياس مستوى رضا المشتركين عن الخدمات المقدمة. وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على التحديات والصعوبات التي يواجهها رجال الأعمال ومشتري الغرفة أثناء تعاملهم مع الغرفة، بهدف تحسين بيئة العمل، وتطوير مستوى الخدمات، والعمل على إيجاد حلول فعّالة لكافة المشكلات والمعوقات التي تعترض طريقهم

الهدف من المسح الميداني

- تهدف هذه الدراسة إلى قياس مستوى رضا المشتركين عن الخدمات المقدمة من غرفة أبها، والتعرف على التحديات والصعوبات التي تواجه رجال الأعمال خلال تعاملهم مع الغرفة، وذلك بهدف:
1. تطوير جودة الخدمات المقدمة.
 2. تحسين بيئة العمل وتسهيل إجراءات التعامل مع الغرفة.
 3. دعم رجال الأعمال في تجاوز المعوقات بما يساهم في تعزيز دور الغرفة في خدمة الاقتصاد الوطني.
 4. تقديم حلول فعّالة لمعالجة المشكلات التي قد تؤثر على أداء الأعمال والأنشطة الاقتصادية.

تقرير تحليلي عن مدى رضا المشتركين عن الخدمات المقدمة من الغرفة

المنهجية

استُخدم المنهج الوصفي التحليلي في معالجة البيانات والمعلومات التي تم الحصول عليها من خلال استبانة إلكترونية موجهة لعينة ممثلة من المشتركين في القطاعات الاقتصادية المتنوعة، مع الالتزام بالأسس العلمية والمنهجية المتعارف عليها

وقد تم اتباع مقياس ليكارت الخماسي لمعرفة اتجاه آراء المستجيبين كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم (1). توزيع الأوزان النسبية لخيارات المستجيبين

البيان	راضي جداً	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي اطلاقاً
الوزن	5	4	3	2	1

وقد تم وضع الاستبانة على الموقع الرسمي للغرفة، بالإضافة الى ارسال الاستبانة عن طريق الايميل لمشركي الغرفة، حيث تلقت الغرفة ردود من (82) مستبين، وقد تم تحليل البيانات إحصائياً باستخدام البرنامج الإحصائي لتحليل العلوم الاجتماعية SPSS ، وفيما يلي نتائج التحليل.

تقرير تحليلي عن مدى رضا المشتركين عن الخدمات المقدمة من الغرفة

درجة الرضا عن الفعاليات التي تعقدها الغرفة

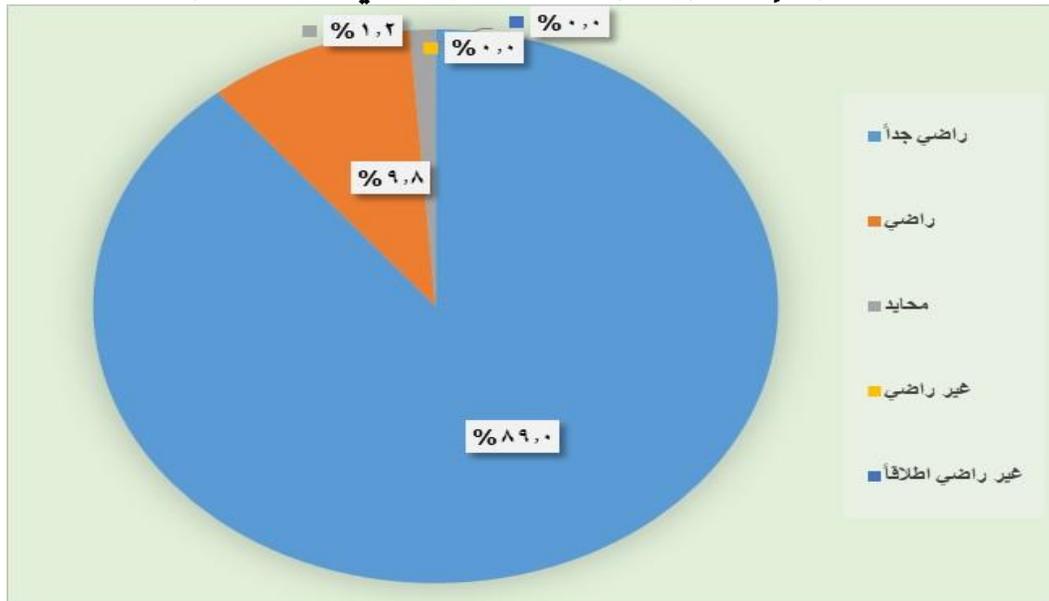
1-1

بلغت نسبة الرضا عن الفعاليات التي تعقدها الغرفة نحو 98,8% وتوزعت هذه النسبة بين 89% راضي جداً بواقع 73 مشارك و9,8% راضي بواقع 8 مشاركون، ومن الجدول التالي يتضح أن المتوسط المرجح لإجابات المشاركين بلغ (4,88) بانحراف معياري (0,36)، وهذا يثبت أن الاتجاه العام لرضا المشاركين عن الفعاليات التي تعقدها الغرفة هو (راضي جداً).

الجدول رقم (2). درجة الرضا عن الفعاليات التي تعقدها الغرفة

البيان	راضي جداً	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي اطلاقاً	المجموع
العدد	73	8	1	0	0	82
النسبة (%)	89,0%	9,8%	1,2%	0,0%	0,0%	100,0%
المتوسط المرجح	4,88					
الانحراف المعياري	0,36					
الاتجاه	راضي جداً					

الشكل رقم (2). درجة الرضا عن الفعاليات التي تعقدها الغرفة



تقرير تحليلي عن مدى رضا المشتركين عن الخدمات المقدمة من الغرفة

درجة الرضا عن قنوات التواصل الاجتماعي

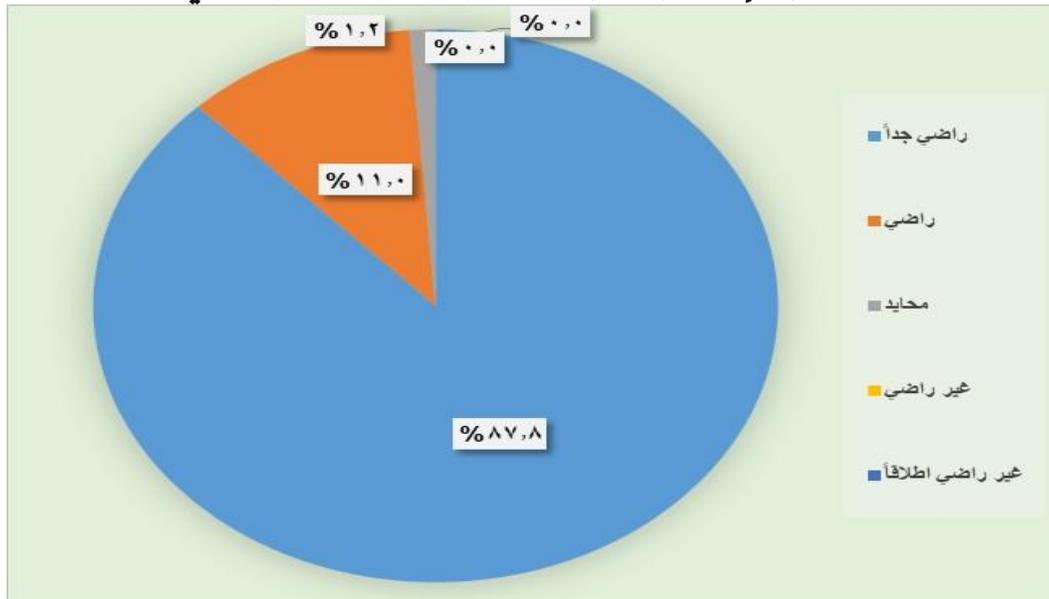
2-1

بلغت نسبة الرضا عن قنوات التواصل الاجتماعي نحو 98,8% وتوزعت هذه النسبة بين 87,8% راضي جداً بواقع 72 مشارك و11% راضي بواقع 9 مشارك، ومن الجدول التالي يتضح أن المتوسط المرجح لإجابات المشاركين بلغ (4,87) بانحراف معياري (0,38)، وهذا يثبت أن الاتجاه العام لرضا المشاركين عن قنوات التواصل الاجتماعي هو (راضي جداً)

الجدول رقم (3). درجة الرضا عن قنوات التواصل الاجتماعي

البيان	راضي جداً	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي اطلاقاً	المجموع
العدد	72	9	1	0	0	82
النسبة (%)	87,8%	11,0%	1,2%	0,0%	0,0%	100,0%
المتوسط المرجح	4,87					
الانحراف المعياري	0,38					
الاتجاه	راضي جداً					

الشكل رقم (3). درجة الرضا عن قنوات التواصل الاجتماعي



تقرير تحليلي عن مدى رضا المشتركين عن الخدمات المقدمة من الغرفة

درجة الرضا عن إصدارات مركز البحوث والمعلومات

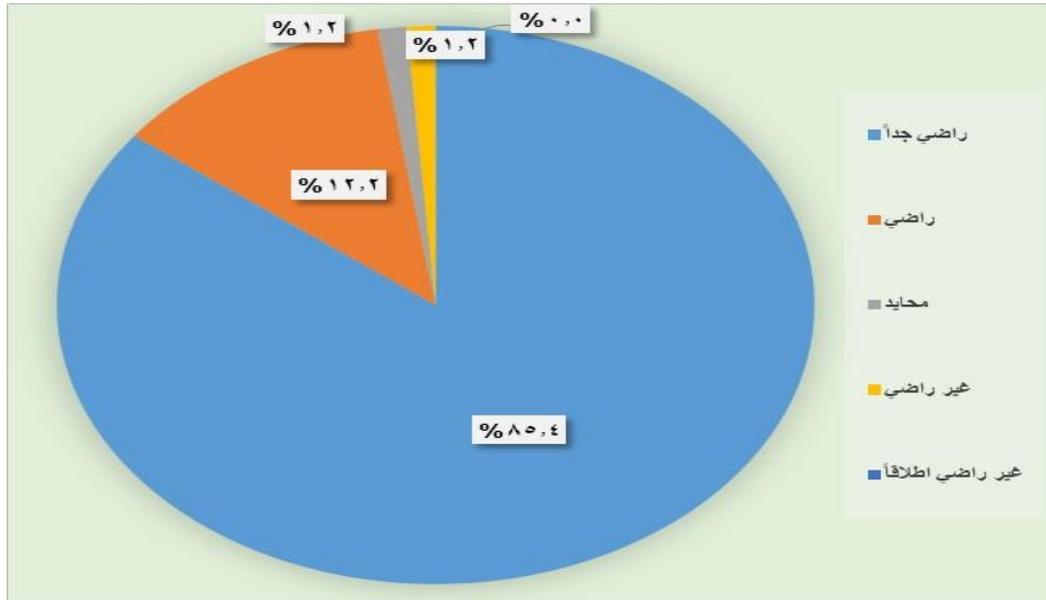
3-1

بلغت نسبة الرضا عن إصدارات مركز البحوث والمعلومات نحو 97,6% وتوزعت هذه النسبة بين 85,4% راضي جداً بواقع 70 مشارك و12,2% راضي بواقع 10 مشاركون، ومن الجدول التالي يتضح أن المتوسط المرجح لإجابات المشاركين بلغ (4,82) بانحراف معياري (0,50)، وهذا يبرهن على أن الاتجاه العام لرضا المشاركين عن إصدارات مركز البحوث والدراسات هو (راضي جداً)

الجدول رقم (4). درجة الرضا عن إصدارات الغرفة

البيان	راضي جداً	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي اطلاقاً	المجموع
العدد	70	10	1	1	0	82
النسبة (%)	85,4%	12,2%	1,2%	1,2%	0,0%	100,0%
المتوسط المرجح	4,82					
الانحراف المعياري	0,50					
الاتجاه	راضي جداً					

الشكل رقم (4). درجة الرضا عن إصدارات الغرفة



تقرير تحليلي عن مدى رضا المشتركين عن الخدمات المقدمة من الغرفة

درجة الرضا عن الخدمات القانونية

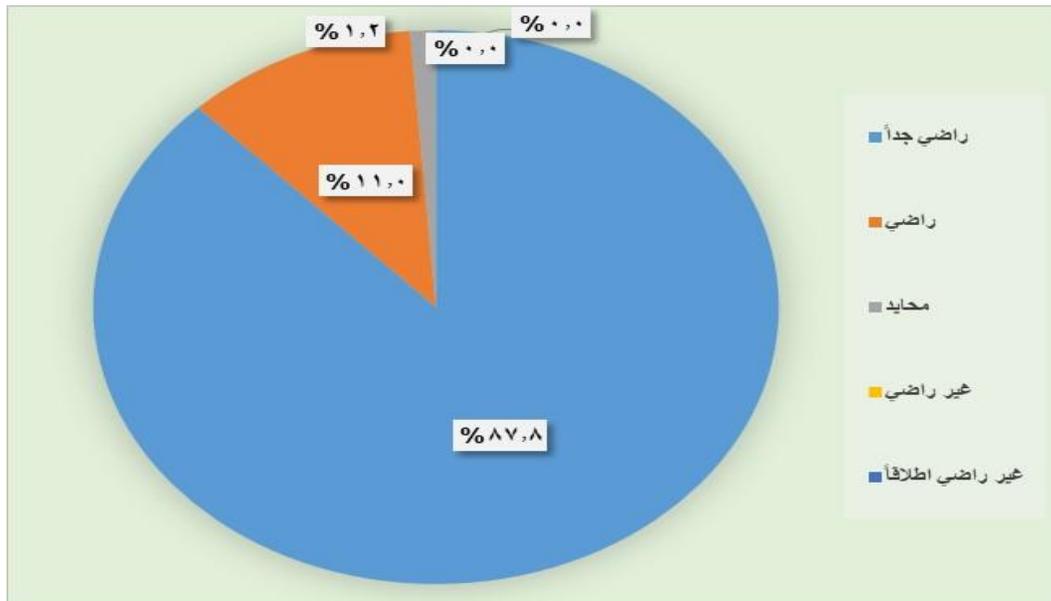
4-1

بلغت نسبة الرضا عن درجة الرضا عن الخدمات القانونية نحو 98,8% وتوزعت هذه النسبة بين 87,8% راضي جداً بواقع 72 مشارك و11% راضي بواقع 9 مشاركون، ومن الجدول التالي يتضح أن المتوسط المرجح لإجابات المشاركين بلغ (4,87) بانحراف معياري (0,38)، وهذا يثبت أن الاتجاه العام لرضا المشاركين عن درجة الرضا عن الخدمات القانونية هو (راضي جداً)

الجدول رقم (5). درجة الرضا عن الخدمات القانونية

البيان	راضي جداً	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي اطلاقاً	المجموع
العدد	72	9	1	0	0	82
النسبة (%)	87,8%	11,0%	1,2%	0,0%	0,0%	100,0%
المتوسط المرجح	4,87					
الانحراف المعياري	0,38					
الاتجاه	راضي جداً					

الشكل رقم (5). درجة الرضا عن الخدمات القانونية



تقرير تحليلي عن مدى رضا المشتركين عن الخدمات المقدمة من الغرفة

5-1 درجة الرضا عن الخدمات المقدمة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة

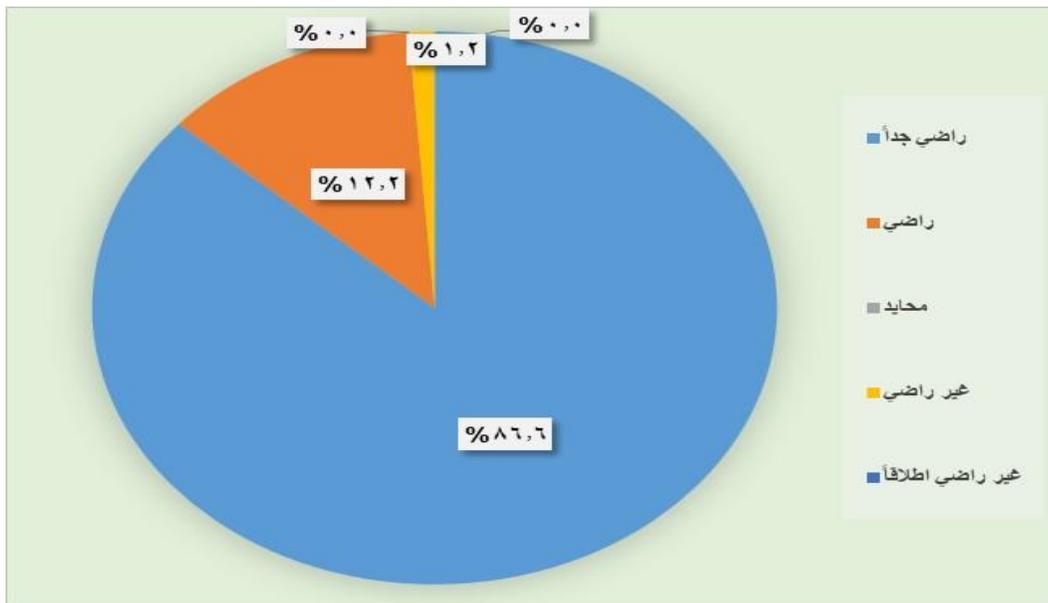
5-1

بلغت درجة الرضا عن الخدمات المقدمة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة نحو 98,8% وتوزعت هذه النسبة بين 86,6% راضي جداً بواقع 71 مشارك و12,2% راضي بواقع 10 مشاركون، ومن الجدول التالي يتضح أن المتوسط المرجح لإجابات المشاركين بلغ (4,84) بانحراف معياري (0,46)، وهذا يثبت أن الاتجاه العام لرضا المشاركين الخدمات المقدمة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة هو (راضي جداً)

الجدول رقم (6). درجة الرضا عن الخدمات المقدمة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة

البيان	راضي جداً	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي اطلاقاً	المجموع
العدد	71	10	0	1	0	82
النسبة (%)	86,6%	12,2%	0,0%	1,2%	0,0%	100,0%
المتوسط المرجح	4,84					
الانحراف المعياري	0,46					
الاتجاه	راضي جداً					

الشكل رقم (6). درجة الرضا عن الخدمات المقدمة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة



تقرير تحليلي عن مدى رضا المشتركين عن الخدمات المقدمة من الغرفة

درجة الرضا عن برامج التدريب والتوطين التي تطرحها الغرفة

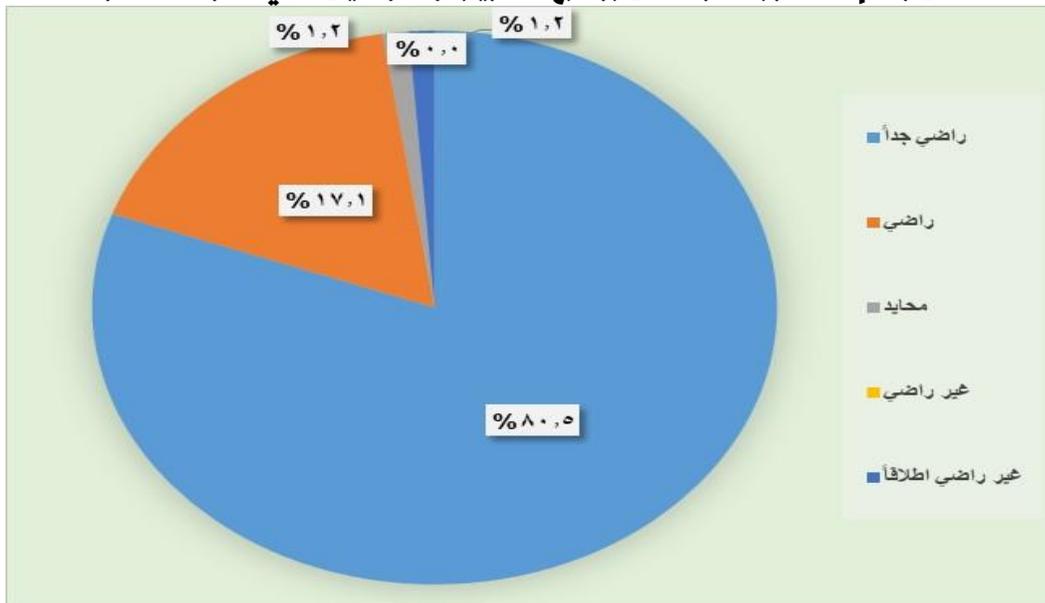
6-1

بلغت نسبة الرضا عن برامج التدريب والتوطين التي تطرحها الغرفة نحو 97,6% وتوزعت هذه النسبة بين 80,5% راضي جداً بواقع 66 مشارك 17,1% راضي بواقع 14 مشارك، ومن الجدول التالي يتضح أن المتوسط المرجح لإجابات المشاركين بلغ (4,76) بانحراف معياري (0,60)، وهذا يدل على أن الاتجاه العام لرضا المشاركين عن برامج التدريب والتوطين هو (راضي جداً)

الجدول رقم (7). درجة الرضا عن برامج التدريب والتوطين التي تطرحها الغرفة

البيان	راضي جداً	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي اطلاقاً	المجموع
العدد	66	14	1	0	1	82
النسبة (%)	80,5%	17,1%	1,2%	0,0%	1,2%	100,0%
المتوسط المرجح	4,76					
الانحراف المعياري	0,60					
الاتجاه	راضي جداً					

الشكل رقم (7). درجة الرضا عن برامج التدريب والتوطين التي تطرحها الغرفة



تقرير تحليلي عن مدى رضا المشتركين عن الخدمات المقدمة من الغرفة

درجة الرضا عن الموقع الإلكتروني للغرفة

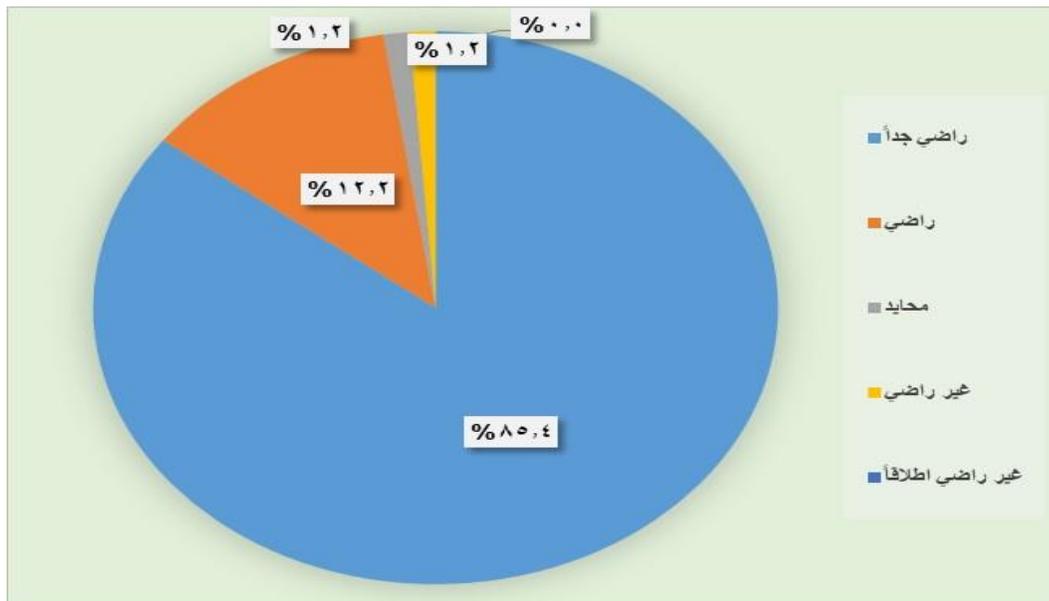
7-1

بلغت نسبة رضا المشاركين عن عن الموقع الإلكتروني للغرفة نحو 97,6% وتوزعت هذه النسبة بين 85,4% راضي جداً بواقع 70 مشارك و12,2% راضي بواقع 10 مشاركون، ومن الجدول التالي يتضح أن المتوسط المرجح لإجابات المشاركين بلغ (4,82) بانحراف معياري (0,50)، وهذا يدل على أن الاتجاه العام لرضا المشاركين عن الموقع الإلكتروني للغرفة هو (راضي جداً)

الشكل رقم (8). درجة الرضا عن الموقع الإلكتروني للغرفة

البيان	راضي جداً	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي اطلاقاً	المجموع
العدد	70	10	1	1	0	82
النسبة (%)	85,4%	12,2%	1,2%	1,2%	0,0%	100,0%
المتوسط المرجح	4,82					
الانحراف المعياري	0,50					
الاتجاه	راضي جداً					

شكل رقم (8). درجة الرضا عن تحقيق الفعالية للأهداف الأساسية لانعقادها



تقرير تحليلي عن مدى رضا المشتركين عن الخدمات المقدمة من الغرفة

درجة الرضا عن أعمال اللجان القطاعية في الغرفة

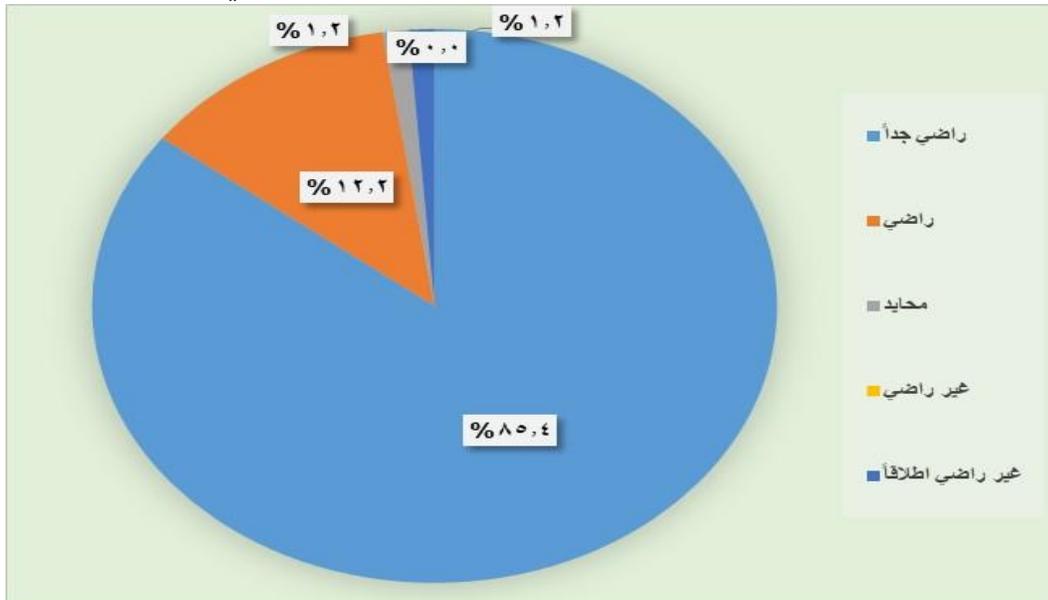
8-1

بلغت نسبة رضا المشاركين عن أعمال اللجان القطاعية في الغرفة نحو 97,6% وتوزعت هذه النسبة بين 85,4% راضي جداً بواقع 70 مشارك و12,2% راضي بواقع 40 مشارك، ومن الجدول التالي يتضح أن المتوسط المرجح لإجابات المشاركين بلغ (4,73) بانحراف معياري (0,57)، وهذا يدل على أن الاتجاه العام لرضا المشاركين عن أعمال اللجان القطاعية في الغرفة هو (راضي جداً)

الجدول رقم (9). درجة الرضا عن أعمال اللجان القطاعية في الغرفة

البيان	راضي جداً	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي اطلاقاً	المجموع
العدد	70	40	1	0	1	112
النسبة (%)	85,4%	35,7%	0,9%	0,0%	0,9%	100,0%
المتوسط المرجح	4,80					
الانحراف المعياري	0,58					
الاتجاه	راضي جداً					

الشكل رقم (9). درجة الرضا عن أعمال اللجان القطاعية في الغرفة



تقرير تحليلي عن مدى رضا المشاركين عن الخدمات المقدمة من الغرفة

درجة الرضا عن الاستشارات المقدمة من الغرفة

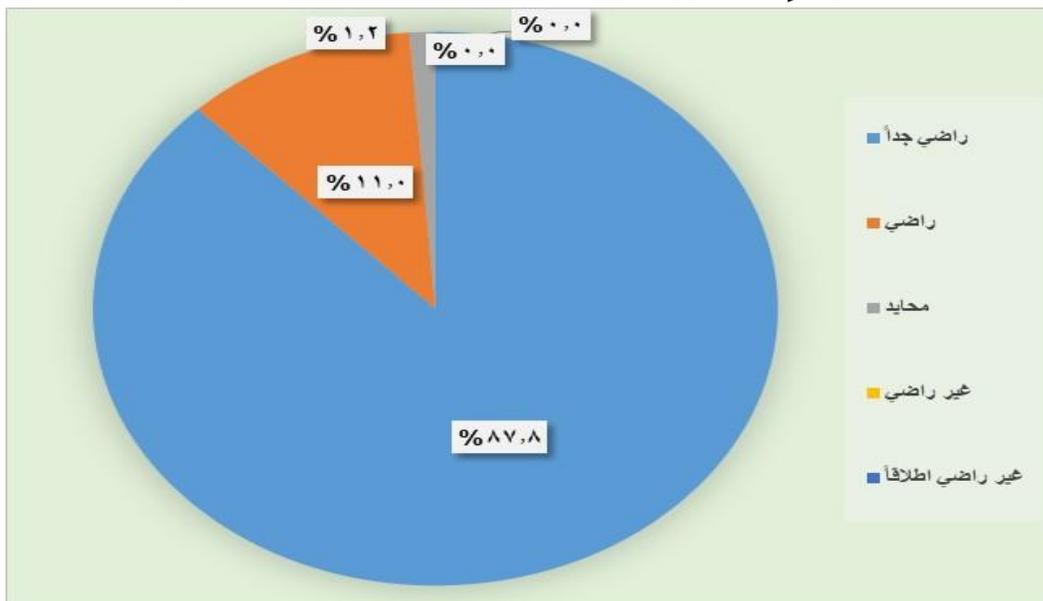
9-1

بلغت درجة رضا المشاركين عن الاستشارات المقدمة من الغرفة نحو 98,8% وتوزعت هذه النسبة بين 87,8% راضي جداً بواقع 72 مشارك و11% راضي بواقع 9 مشاركون، ومن الجدول التالي يتضح أن المتوسط المرجح لإجابات المشاركين بلغ (4,87) بانحراف معياري (0,38)، وهذا يدل على أن الاتجاه العام لرضا المشاركين عن الاستشارات المقدمة من الغرفة هو (راضي جداً)

الجدول رقم (10). درجة الرضا عن الاستشارات المقدمة من الغرفة

البيان	راضي جداً	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي اطلاقاً	المجموع
العدد	72	9	1	0	0	82
النسبة (%)	87,8%	11,0%	1,2%	0,0%	0,0%	100,0%
المتوسط المرجح						4,87
الانحراف المعياري						0,38
الاتجاه						راضي جداً

الشكل رقم (10). درجة الرضا عن الاستشارات المقدمة من الغرفة



النتائج النهائية لاستبيان مدى رضا المشتركين عن الخدمات المقدمة من الغرفة

من العرض السابق يتضح النتائج التالية:

المتوسط العام لرضا المشتركين عن الخدمات المقدمة من الغرفة (4,83) أي (راضي جدا) او بنسبة مئوية بلغت (96,7%)، وكان تفصيلها كالتالي لكل بند من بنود التقييم

1) إن الاتجاه العام لرضا المشاركين عن الفعاليات التي تعقدتها الغرفة هو (راضي جدا) بمتوسط مرجح (4,88) بانحراف معياري (0,36).

2) إن الاتجاه العام لرضا المشاركين عن قنوات التواصل الاجتماعي هو (راضي جدا) بمتوسط مرجح بلغ (4,87) بانحراف معياري (0,38).

3) إن الاتجاه العام لرضا المشاركين عن إصدارات مركز البحوث والمعلومات هو (راضي جدا) بمتوسط مرجح (4,82) بانحراف معياري (0,50).

4) إن الاتجاه العام لرضا المشاركين عن الخدمات القانونية هو (راضي جدا) بمتوسط مرجح (4,87) بانحراف معياري (0,38).

5) إن الاتجاه العام لرضا المشاركين عن خدمات المقدمة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة هو (راضي جدا) بمتوسط مرجح بلغ (4,84) بانحراف معياري (0,46).

6) إن الاتجاه العام لرضا المشاركين عن برامج التدريب والتوطين التي تطرحها الغرفة هو (راضي جدا) بمتوسط مرجح بلغ (4,76) بانحراف معياري (0,60).

تقرير تحليلي عن مدى رضا المشتركين عن الخدمات المقدمة من الغرفة

7) إن الاتجاه العام لرضا المشاركين عن الموقع الإلكتروني للغرفة هو (راضي جدا)

بمتوسط مرجح (4,82) بانحراف معياري (0,50)

8) إن الاتجاه العام لرضا المشاركين عن أعمال اللجان القطاعية في الغرفة هو

(راضي جدا) بمتوسط مرجح بلغ (4,73) بانحراف معياري (0,57).

9) إن الاتجاه العام لرضا المشاركين عن الاستشارات المقدمة من الغرفة هو

(راضي جدا) بمتوسط مرجح بلغ (4,87) بانحراف معياري (0,38).
