



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

إعداد : مركز البحوث والمعلومات - غرفة أبها
يونيو 2024

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

المقدمة

انطلاقاً من حرص غرفة أبها 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

1. تم تصميم الاستبانة واعتمادها من غرفة أبها 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 (588) استبانة.
4. تم تحليل البيانات إحصائياً وفق برنامج SPSS.
5. إعداد تقرير تحليلي للبيانات والمعلومات.

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

نتائج تنفيذ المسح الميداني

وفيما يلي تحليل لنتائج الاستبيان تفصيلاً:

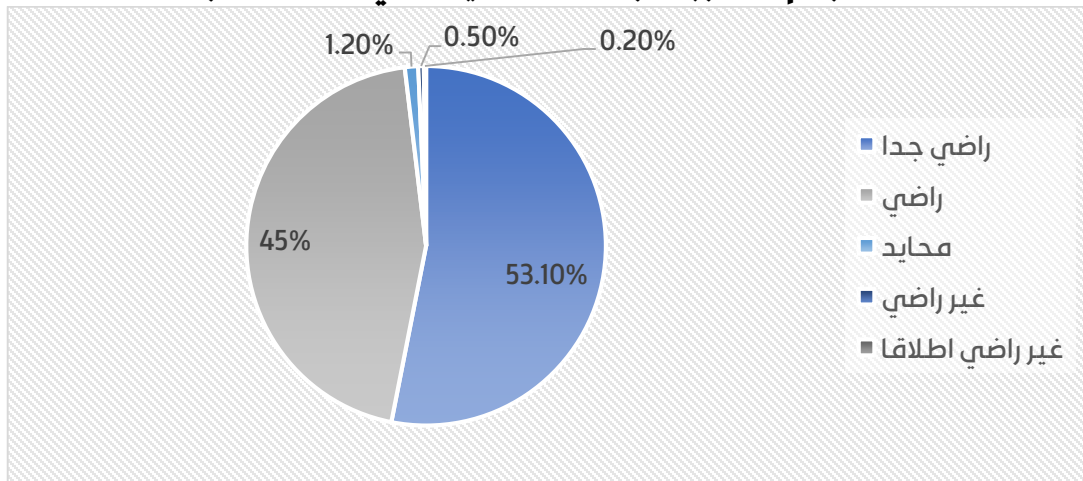
1 درجة الرضا عن الفعاليات التي تعقدتها الغرفة

أشارت النتائج أن درجة الرضا عن الفعاليات التي تعقدتها الغرفة بلغت نسبتها 98.1% وتوزعت على 53.1% راضي جداً و45% راضي. أما درجة عدم الرضا عن الفعاليات التي تعقدتها الغرفة فقد بلغت نسبتها 0.7% من المجموع الكلي للعينة، في حين بلغت نسبة الذين اتخذوا موقف الحياد في الإجابة 1.2%. وهذا ما يوضحه الجدول رقم (1).

الجدول رقم (1). درجة الرضا عن الفعاليات التي تعقدتها الغرفة

البيان	راضي جداً	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي اطلاقاً	المجموع
العدد	312	265	7	3	1	588
النسبة (%)	53.1%	45%	1.2%	0.5%	0.2%	100%

الشكل رقم (1). 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

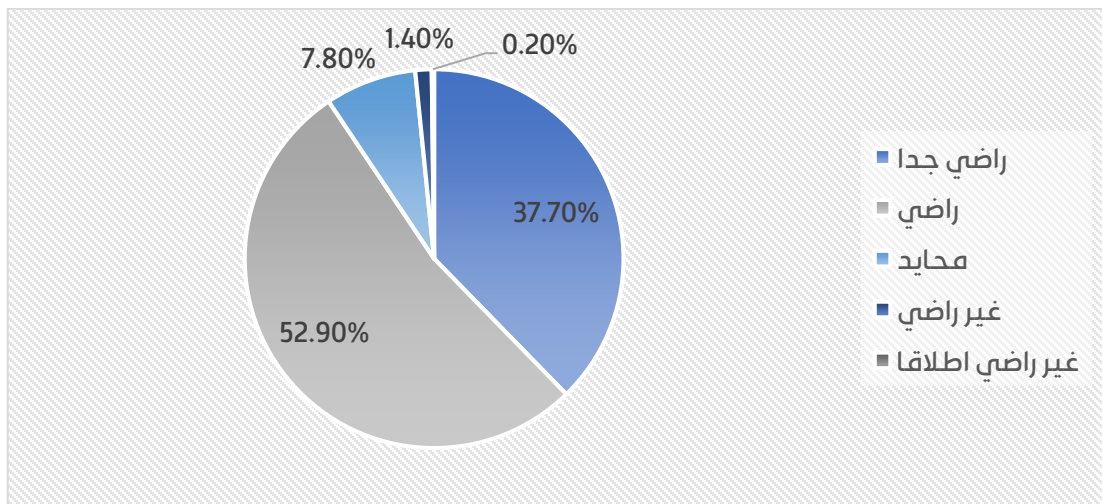
2

أشارت النتائج أن درجة الرضا عن قنوات التواصل الاجتماعي بلغت نسبتها 90.6% وتوزعت على 37.7% راضي جداً، 52.9% راضي، أما درجة عدم الرضا عن قنوات التواصل الاجتماعي فقد بلغت نسبتها 1.6% من المجموع الكلي للعينة، في حين بلغت نسبة الذين اتخذوا موقف الحياد في الإجابة 7.8%. وهذا ما يوضحه الجدول رقم (2).

الجدول رقم (2). درجة الرضا عن قنوات التواصل الاجتماعي

البيان	راضي جداً	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي اطلاقاً	المجموع
العدد	222	311	46	8	1	588
النسبة (%)	37.7%	52.9%	7.8%	1.4%	0.2%	100%

الشكل رقم (2). درجة الرضا عن قنوات التواصل الاجتماعي



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

درجة الرضا عن إصدارات الغرفة

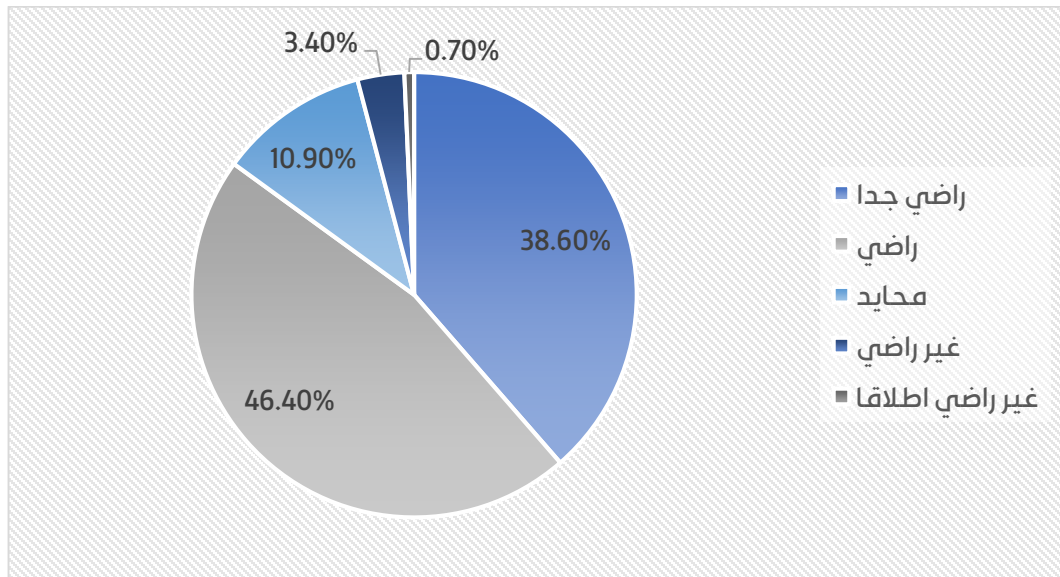
3

أشارت النتائج أن درجة الرضا عن الاصدارات على الموقع الالكتروني بلغت نسبتها 85% وتوزعت على 38.6% راضي جداً، 46.4% راضي. اما درجة عدم الرضا عن الاصدارات على الموقع الالكتروني للغرفة فقد بلغت نسبتها 4.1% من المجموع الكلي للعينة، في حين بلغت نسبة الذين اتخذوا موقف الحياد في الإجابة 10.9%. وهذا ما يوضحه الجدول رقم (3).

الجدول رقم (3). درجة الرضا عن إصدارات الغرفة

البيان	راضي جداً	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي اطلاقاً	المجموع
العدد	227	273	64	20	4	588
النسبة (%)	38.6%	46.4%	10.9%	3.4%	0.7%	100%

الشكل رقم (3). درجة الرضا عن إصدارات الغرفة



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

درجة الرضا عن الخدمات القانونية

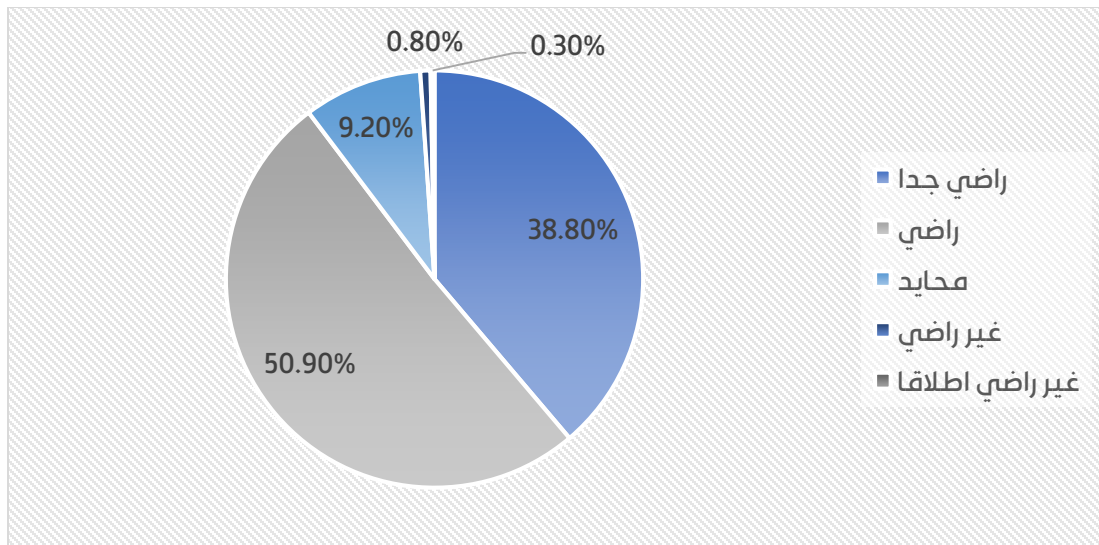
4

أشارت النتائج أن درجة الرضا عن الخدمات القانونية بلغت نسبتها 89.7% وتوزعت على 38.8% راضي جداً، 50.9% راضي، أما درجة عدم الرضا عن الخدمات القانونية فقد بلغت نسبتها 1.1% من المجموع الكلي للعينة، في حين بلغت نسبة الذين اتخذوا موقف الحياد في الإجابة 9.2%. وهذا ما يوضحه الجدول رقم (4).

الجدول رقم (4). درجة الرضا عن الخدمات القانونية

البيان	راضي جداً	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي اطلاقاً	المجموع
العدد	228	299	54	5	2	588
النسبة (%)	38.8%	50.9%	9.2%	0.8%	0.3%	100%

الشكل رقم (4). درجة الرضا عن الخدمات القانونية



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

5 درجة الرضا عن الخدمات المقدمة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة

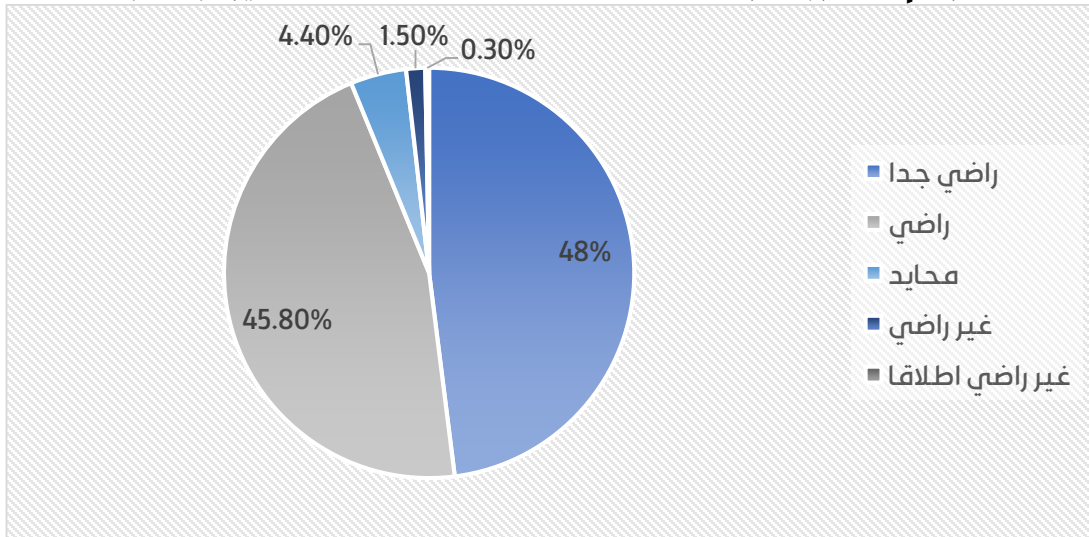
5

أشارت النتائج أن درجة الرضا عن الخدمات المقدمة من المنشآت الصغيرة والمتوسطة بلغت نسبتها 93.8% وتوزعت على 48% راضي جداً، 45.8% راضي، أما درجة عدم الرضا عن الخدمات المقدمة من المنشآت الصغيرة والمتوسطة فقد بلغت نسبتها 1.8% من المجموع الكلي للعينة، في حين بلغت نسبة الذين اتخذوا موقف الحياد في الإجابة 4.4%. وهذا ما يوضحه الجدول رقم (5).

الجدول رقم (5). درجة الرضا عن الخدمات المقدمة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة

البيان	راضي جداً	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي اطلاقاً	المجموع
العدد	282	269	26	9	2	588
النسبة (%)	48%	45.8%	4.4%	1.5%	0.3%	100%

الشكل رقم (5). درجة الرضا عن الخدمات المقدمة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة



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

6 درجة الرضا عن برامج التدريب والتوطين التي تطرحها الغرفة

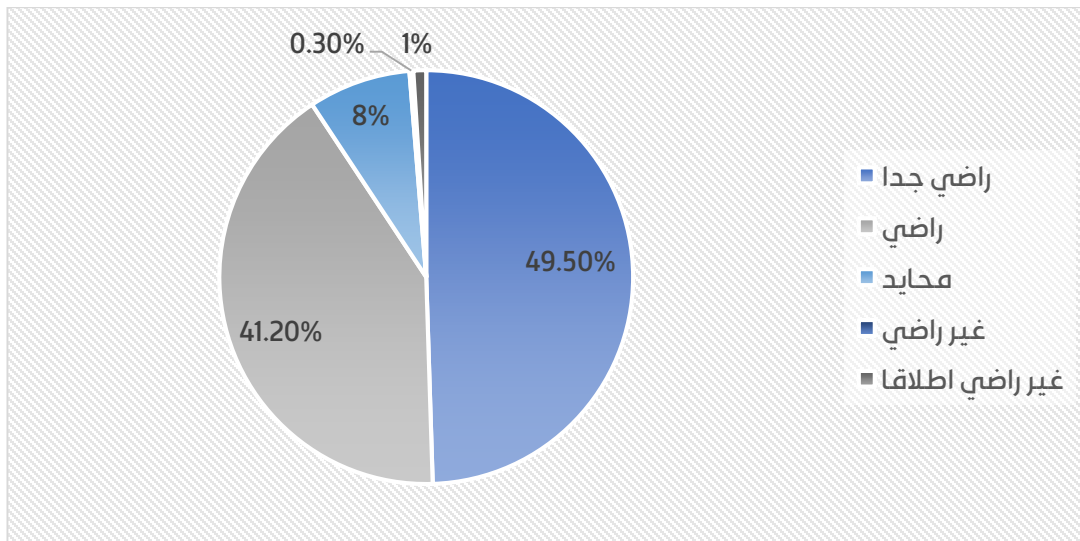
6

أشارت النتائج أن درجة الرضا عن برامج التدريب والتوطين التي تطرحها الغرفة بلغت نسبتها 90.7% وتوزعت على 49.5% راضي جداً، 41.2% راضي. أما درجة عدم الرضا عن برامج التدريب والتوطين التي تطرحها الغرفة فقد بلغت نسبتها 1.3% من المجموع الكلي للعينة، في حين بلغت نسبة الذين اتخذوا موقف الحياد في الإجابة 8%. وهذا ما يوضحه الجدول رقم (6).

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

البيان	راضي جداً	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي اطلاقاً	المجموع
العدد	291	242	47	2	6	588
النسبة (%)	49.5%	41.2%	8%	0.3%	1%	100%

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



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

درجة الرضا عن الموقع الإلكتروني للغرفة

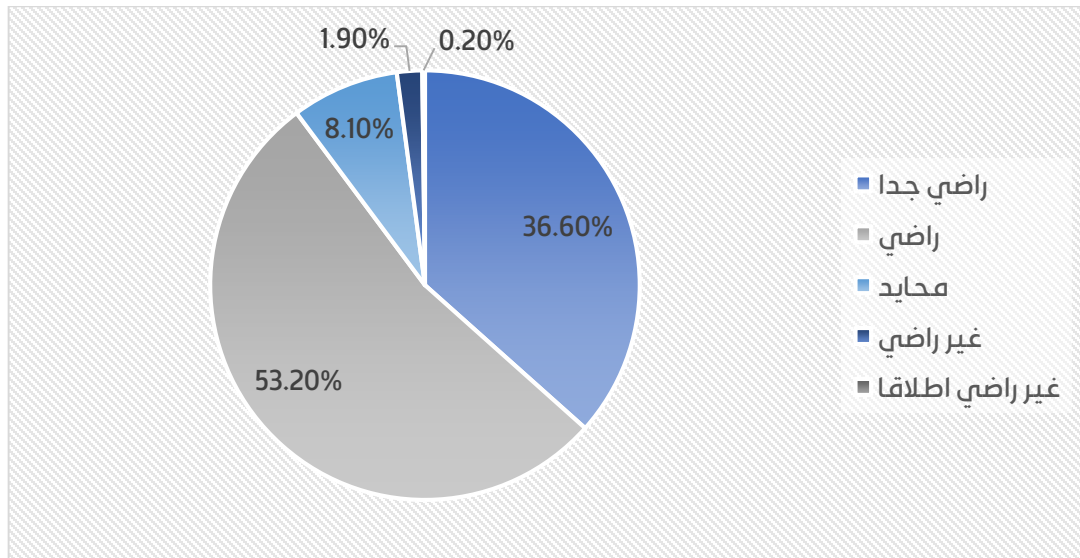
7

أشارت النتائج أن درجة الرضا عن الموقع الإلكتروني للغرفة بلغت نسبتها 89.8% وتوزعت على 36.6% راضي جداً، 53.2% راضي. أما درجة عدم الرضا عن الموقع الإلكتروني للغرفة فقد بلغت نسبتها 2.1% من المجموع الكلي للعينة، في حين بلغت نسبة الذين اتخذوا موقف الحياد في الإجابة 8.1%. وهذا ما يوضحه الجدول رقم (7).

الجدول رقم (7). درجة الرضا عن الموقع الإلكتروني للغرفة

البيان	راضي جداً	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي اطلاقاً	المجموع
العدد	215	313	48	11	1	588
النسبة (%)	36.6%	53.2%	8.1%	1.9%	0.2%	100%

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



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

درجة الرضا عن أعمال اللجان القطاعية في الغرفة

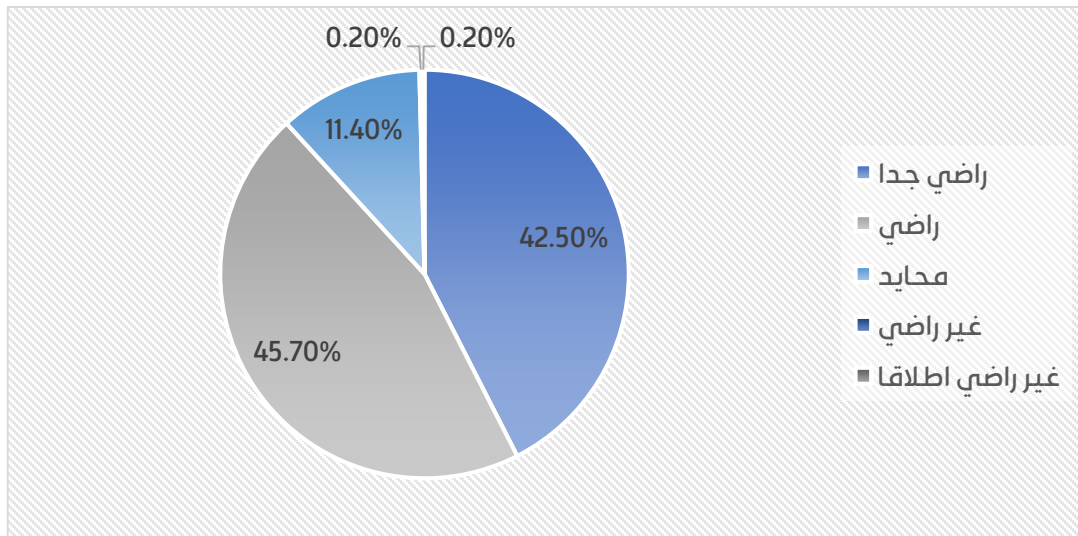
8

أشارت النتائج أن درجة الرضا عن أعمال اللجان القطاعية في الغرفة بلغت نسبتها 88.2% وتوزعت على 42.5% راضي جداً، 45.7% راضي. أما درجة عدم الرضا عن أعمال اللجان القطاعية في الغرفة فقد بلغت نسبتها 0.4% من المجموع الكلي للعينة، في حين بلغت نسبة الذين اتخذوا موقف الحياد في الإجابة 11.4%. وهذا ما يوضحه الجدول رقم (8).

الجدول رقم (8). درجة الرضا عن أعمال اللجان القطاعية في الغرفة

البيان	راضي جداً	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي اطلاقاً	المجموع
العدد	250	269	67	1	1	588
النسبة (%)	42.5 %	45.7%	%11.4	%0.2	% 0.2	%100

الشكل رقم (8). درجة الرضا عن أعمال 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

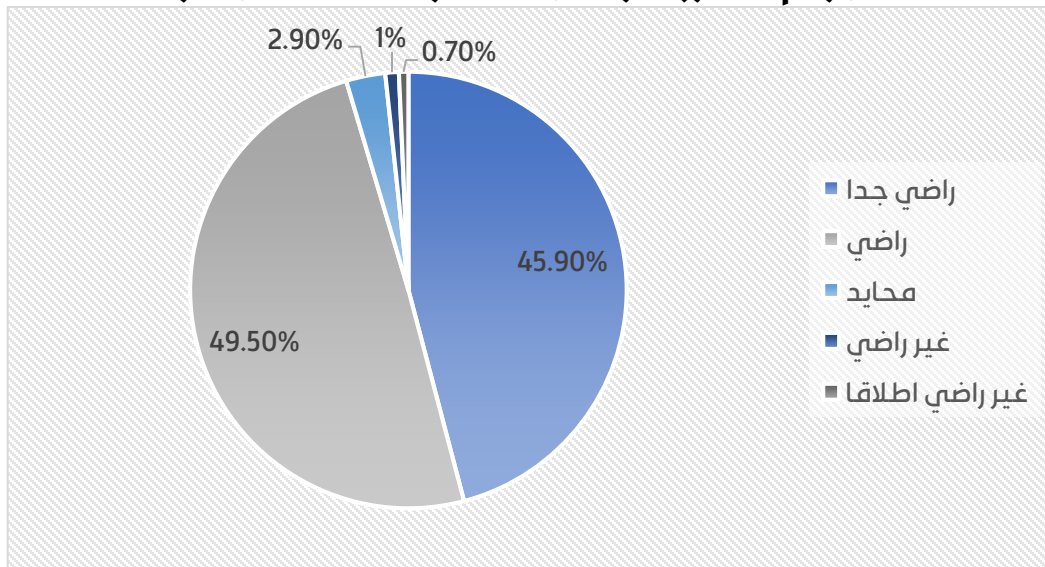
9

أشارت النتائج أن درجة الرضا عن الاستشارات المقدمة من الغرفة بلغت نسبتها 95.4% وتوزعت على 45.9% راضي جداً، 49.5% راضي. أما درجة عدم الرضا عن الاستشارات المقدمة من الغرفة فقد بلغت نسبتها 1.7% من المجموع الكلي للعينة، في حين بلغت نسبة الذين اتخذوا موقف الحياد في الإجابة 2.9%. وهذا ما يوضحه الجدول رقم (9).

الجدول رقم (9). درجة الرضا عن الاستشارات المقدمة من الغرفة

البيان	راضي جداً	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي اطلاقاً	المجموع
العدد	270	291	17	6	4	588
النسبة (%)	45.9%	49.5%	2.9%	1%	0.7%	100%

الشكل رقم (9). درجة الرضا عن الاستشارات المقدمة من الغرفة



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

النتائج النهائية لاستطلاع الرأي

1- أظهرت النتائج أن درجة رضا المشتركين عن الخدمات المقدمة من الغرفة بلغت (91.2%). في حين بلغت نسبة الحياد في الإجابة (7.1%). أما نسبة عدم الرضا فقد بلغت (1.6%).

2- أظهرت النتائج أن درجات الرضا بين طروحات الاستبيان جاءت متقاربة نوعاً ما، حيث جاءت على النحو التالي:

- درجة الرضا عن الفعاليات (98.1%)
- درجة الرضا عن قنوات التواصل الاجتماعي (90.6%)
- درجة الرضا عن إصدارات الغرفة (85%)
- درجة الرضا عن الخدمات القانونية (89.7%)
- درجة الرضا عن خدمات مركز المنشآت الصغيرة والمتوسطة (93.8%)
- درجة الرضا عن برامج التدريب والتوطين (90.7%)
- درجة الرضا عن الموقع الإلكتروني (89.8%)
- درجة الرضا عن أعمال اللجان القطاعية (88.2%)
- درجة الرضا عن الاستشارات المقدمة (95.4%)