



المديرية العامة للدراسات والتطوير

دائرة الدراسات وبحوث السوق

قسم الدراسات وبحوث السوق

استطلاع للرأي حول

تقدير مستوى رضا المستهلك عن الخدمات التي تقدمها ورش الألمنيوم والحدادة
بمحافظة مسقط.

إعداد

باسمة بنت سالم البلوشية

الإشراف العام

حمد بن عدي البرواني

نادية بنت حمد الطوقي

2020م

الملخص

هدف هذا الاستطلاع إلى التعرف على رأي المستهلك حول الخدمات التي تقدمها ورش الألمنيوم والحدادة بمحافظة مسقط، والكشف عن الفروق بين مستوى رضا المستهلك عن الخدمات التي تقدمها ورش الألمنيوم والحدادة بمحافظة مسقط ووفقا للجنس والمؤهل التعليمي، والعمر. وقد تم تطبيق استبانة إلكترونية تحتوي (19) عبارة موزعة على ثلاثة محاور هي:

-التسهيلات المادية، والمعدات والأدوات المستخدمة داخل ورش الألمنيوم والحدادة.

- القدرة على تقديم الخدمة بسرعة وبأداء صحيح، ودقة وثبات.

- القدرة على كسب ثقة المستهلك وجعله يشعر بالأمان.

وقد تم تطبيق الاستطلاع على عينة بلغت (309) مستهلكا من سكان محافظة مسقط، (185) من الذكور، و(124) من الإناث.

أظهر الاستطلاع مجموعة من النتائج تتلخص في الآتي:

نسبة رضا المستهلك عن الخدمات التي تقدمها ورش الألمنيوم والحدادة بمحافظة مسقط، وهي تمثل درجة رضا متوسطة.	%61
من أفراد عينة الدراسة سبق لهم التعامل مع ورش الألمنيوم والحدادة.	%79
من أفراد عينة الاستطلاع أشاروا إلى عدم وجود أماكن للانتظار واستقبال المستهلك داخل الورش.	%52
من أفراد عينة الاستطلاع أشاروا إلى وجود قائمة بأسعار المواد وخامات التصنيع مصنفة وفقا لنوع المادة وبلد المنشأ.	%46
من أفراد عينة الاستطلاع أشاروا إلى أن الورش تقدم العمل غير دقيق وبه أخطاء وعيوب.	%48

من أفراد عينة الاستطلاع أشاروا إلى عدم التزام ورش الألمنيوم والحدادة بتسليم العمل في الوقت المتفق عليه دون تأخير.	%44
من أفراد عينة الاستطلاع أشاروا إلى عدم التزام الورش بتزويد المستهلك بفواتير مكتوبة باللغة العربية وشاملة لتفاصيل العمل ونوعية المواد المستخدمة في التصنيع.	%45
من أفراد عينة الاستطلاع أشاروا إلى أن الورش لا تقوم بتزويد المستهلك بفاتورة ضمان الإصلاح والصيانة للعمل المقدم له.	%45
من أفراد عينة الاستطلاع أشاروا إلى أن الورش تقدم أسعار غير مناسبة للمستهلك ومبالغ فيها.	%42
من الإناث أكثر رضا عن الخدمات التي تقدمها ورش الألمنيوم والحدادة بمحاظفة مسقط مقارنة بالذكور.	%70
نسبة رضا المستهلك عن الخدمات التي تقدمها ورش الألمنيوم والحدادة حسب المستوى التعليمي، والتي تدل على عدم وجود فروق كبيرة.	%64-62
نسبة الفارق في مستوى رضا المستهلك عن الخدمات التي تقدمها ورش الألمنيوم والحدادة وفقا للعمر حيث تنخفض النسبة مع التقدم في العمر بين الأفراد في الفئة العمرية (18-29) عن الأفراد في الفئة العمرية الأعلى.	%16

وقد خرج الاستطلاع بمجموعة من التوصيات والمقترحات أبرزها:

- 1- مخاطبة ورش الألمنيوم والحدادة بوجوب وضع قائمة الأسعار بشكل واضح ومقروء في مكان بارز في واجهة الورشة.
- 2- العمل على إعداد قائمة موحدة بالتعاون مع الجهات المختصة بالموضوع تشمل أنواع الألمنيوم والحديد الخام ومواصفاتها القياسية، وتحديد سعره بالمترو وفقا لجودته من أجل الحد من الغش أو غلاء الأسعار.
- 3- إلزام الورش بتزويد المستهلك بفاتورة معتمدة تتضمن: تاريخ الاتفاقية، تاريخ الاستلام، مواصفات العمل المتفق عليه، مواصفات المواد الخام المتفق عليها، السعر المتفق عليه،

- فترة الضمان والأمور التي يشملها الضمان، الغرامات المترتبة على الإخلال بالعمل من جانب الطرفين. وكذلك رسم تفصيلي للتصميم المراد تنفيذه.
- 4- إعداد وطباعة الكتيبات والمطويات التثقيفية المتعلقة بكيفية تعامل المستهلك مع هذه الورش.
- 5- تطوير نظام فعال لإدارة الشكاوى والتعامل معها للوصول إلى المسؤول وذلك لمراقبة سلوكيات العاملين في جميع المستويات في الورش محل الدراسة، بحيث يتم إلزام الورش بفترة زمنية محددة لمعالجة موضوع الشكوى مع المستهلك.