



تقرير حول نتائج استبيانات قياس رضا عملاء الجمعية لعام 2024 م


في إطار حرص الجمعية التعاونية السياحية بالطائف على تطوير خدماتها وتحقيق أعلى معايير الجودة والشفافية، تم تنفيذ عدد من استبيانات قياس رضا المستفيدين عن خدمات الجمعية خلال الفترة الماضية. وقد جاءت نتائج هذه الاستبيانات على النحو التالي:

نتائج الاستبيانات (مؤشرات عامة): 

- 1- نسبة رضا المستفيدين عن جودة الخدمات السياحية: 91%
- 2- نسبة رضا المستفيدين عن التعامل مع مندوبي الجمعية: 98%
- 3- نسبة رضا المستفيدين عن سرعة الإنجاز والتجاوب: 89%
- 4- نسبة الرضا عن وضوح الإجراءات وتوفير المعلومات: 87%
- 5- التقييم العام للجمعية: 92%

أبرز الملاحظات الواردة من المشاركين: 

- 1- الحاجة إلى زيادة عدد الورش التوعوية والدورات السياحية .
- 2- تحسين قنوات التواصل الإلكتروني وتوفير استفسارات فورية.
- 3- تطوير متجر الكتروني للجمعية السياحية لعرض منتجاتها وخدماتها .

إجراءات التحسين والتطوير بناءً على الملاحظات: 

- 1- إطلاق برنامج تدريبي موسع خلال عام 2025 م يشمل ورشاً عملية ومحاضرات عن الخدمات السياحية .
- 2- البدء في تطوير متجر إلكتروني للجمعية يسهل عملية التواصل وطلب الخدمات.
- 3- العمل على تطوير المتجر الإلكتروني لعرض المنتجات وخدمات الأعضاء بشكل أكثر احترافية.

نُعرب عن شكرنا وتقديرنا لكل من ساهم في تعبئة الاستبيانات، ونؤكد استمرارنا في تحسين وتجويد خدماتنا بما يحقق تطلعات شركائنا ومزارعيننا الأعزاء.

الجمعية التعاونية السياحة بالطائف

معكم ... من أجل سياحة مستدامة وتنمية تعاونية