

قياس رضا العملاء
الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة

الربع الثالث من عام 2024م

1 قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

1

2 قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت

2

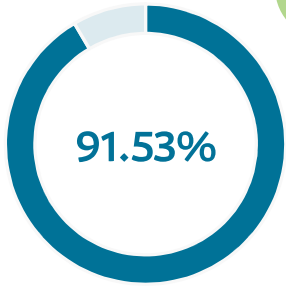
3 تقرير الشكاوي

3

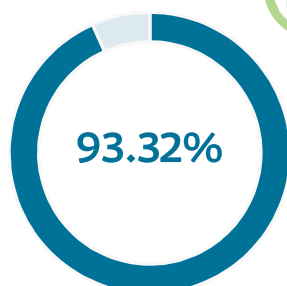
مؤشرات قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

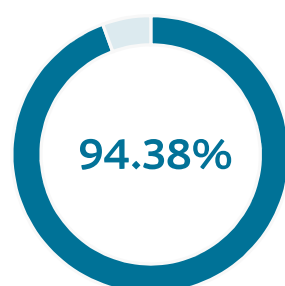
القنوات



المكان



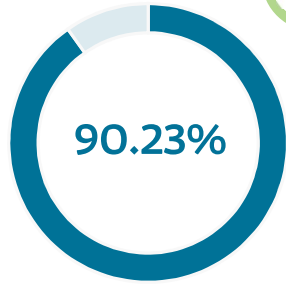
الاجراءات



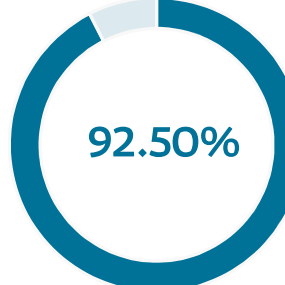
المخرجات



السرعة

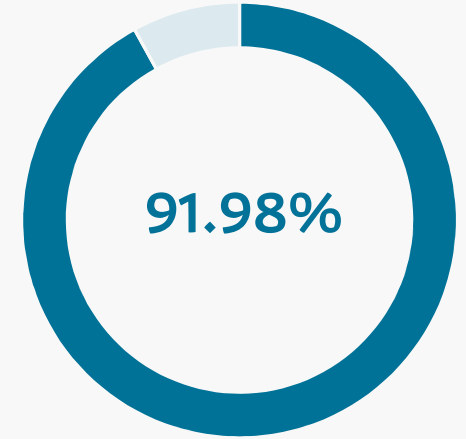


الموظف



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 16,067



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصة أسئلة الاستبيان كاملة

قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

1

قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت

2

تقرير الشكاوي

3

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 814

القنوات



لا ينطبق

المكان



96.90%

الاجراءات



97.31%

المخرجات



93.61%

السرعة



92.01%

الموظف



93.55%

93.94%

* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصة أسئلة الاستبيان كاملة

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



لا ينطبق

المكان



96.90%

الاجراءات



98.95%

المخرجات



95.90%

السرعة



94.61%

الموظف



95.78%

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 4,229

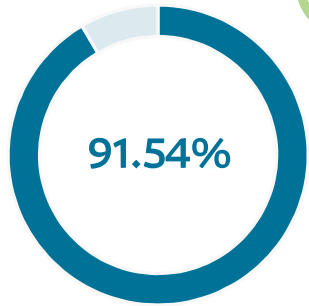
96.15%

* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصة أسئلة الاستبيان كاملة

شهادة حجم المنشأة

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



المكان

لا ينطبق

الاجراءات

90.80%

المخرجات

90.43%

السرعة

لا ينطبق

الموظف

لا ينطبق

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 1,087

90.89%

* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصة أسئلة الاستبيان كاملة

أكاديمية منشآت التدريب الإلكتروني

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



لا ينطبق

المكان



لا ينطبق

الاجراءات



لا ينطبق

المخرجات



86.35%

السرعة



88.60%

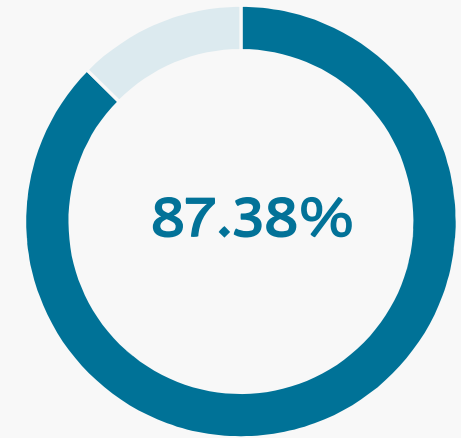
الموظف



88.33%

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 8,840



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصة أسئلة الاستبيان كاملة

أكاديمية منشآت التدريب المحلي

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



لا ينطبق

المكان



89.74%

الاجراءات



91.99%

المخرجات



90.28%

السرعة



85.71%

الموظف



92.34%

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

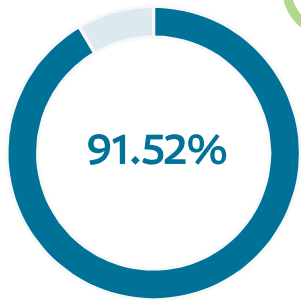
حجم العينة: 637

90.73%

* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصة أسئلة الاستبيان كاملة

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



المكان

لا ينطبق

الاجراءات

92.83%

المخرجات

88.26%

السرعة

90.22%

الموظف

لا ينطبق

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 460

90.63%

* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصة أسئلة الاستبيان كاملة

قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

1

قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت

2

تقرير الشكاوي

3

تقرير الشكاوي - الربع الثالث من عام 2024 م

إجراءات تحسين نسبة الرضا	عدد الشكاوي المغلقة	عدد الشكاوي	الخدمة
إجراءات تحسين نسبة الرضا حصر ودراسة المقترحات المقدمة من العملاء، والعمل على تحليلها لتحسين وزيادة نسبة الرضا	40	40	التدريب الإلكتروني
	1	1	الارشاد
	200	200	مزايا منشآت
	7	7	شهادة حجم المنشأة
	16	16	الاستشارات
	7	7	التدريب المحلي

منشآت

monsha'at

المهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة
Small & Medium Enterprises General Authority

شكرًا لكم