

منشآت

monsha'at

الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة
Small & Medium Enterprises General Authority

قياس رضا العملاء

الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة

الربع الثالث من عام 2024م

قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

1

قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت

2

تقرير الشكاوي

3

صوت العميل والخطط التصحيحية

4

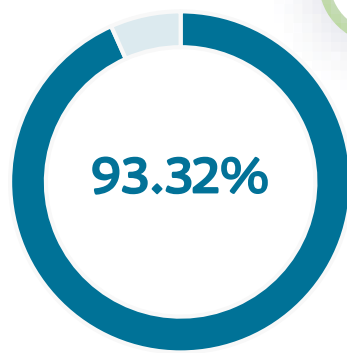
مؤشرات قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



المكان



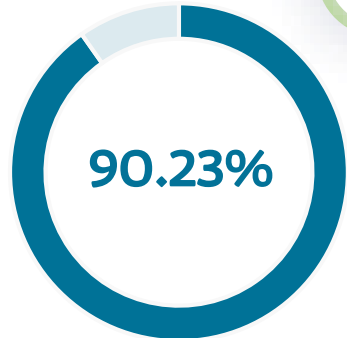
الاجراءات



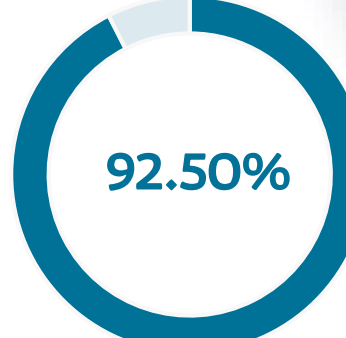
المخرجات



السرعة

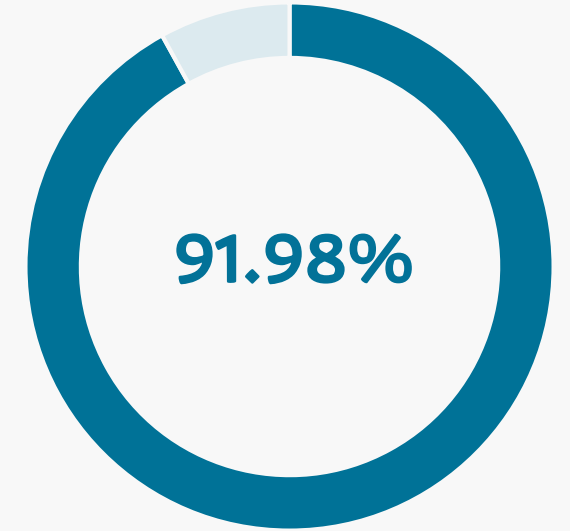


الموظف



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 16,067



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملةً

قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

1

قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت

2

تقرير الشكاوي

3

صوت العميل والخطط التصحيحية

4

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



لا ينطبق

المكان



96.90%

الاجراءات



97.31%

المخرجات



93.61%

السرعة



92.01%

الموظف



93.55%

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 814

93.94%

* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملةً

(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

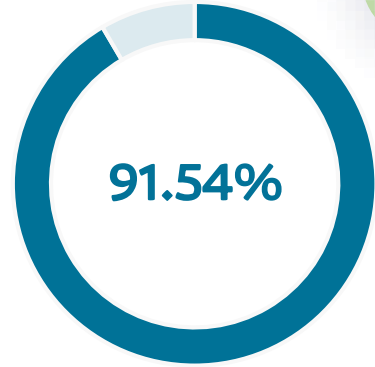
حجم العينة: 4,229

96.15%

* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملةً

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



المكان

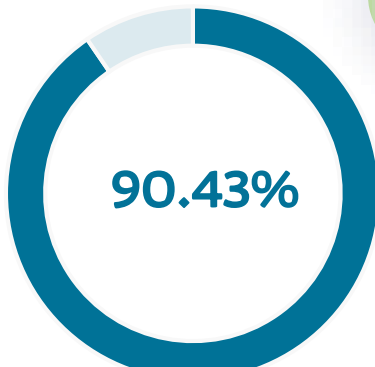


لا ينطبق

الاجراءات



المخرجات



السرعة



لا ينطبق

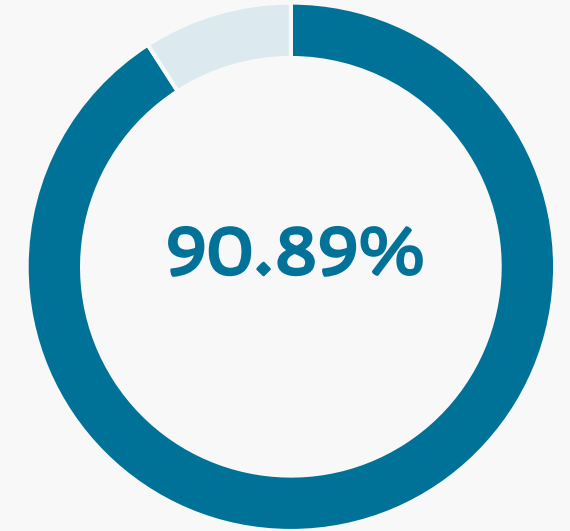
الموظف



لا ينطبق

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 1,087



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملةً

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



لا ينطبق

المكان



لا ينطبق

الاجراءات



لا ينطبق

المخرجات



86.35%

السرعة



88.60%

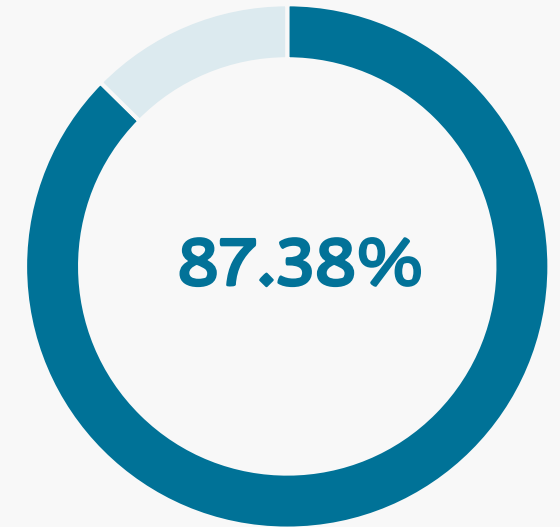
الموظف



88.33%

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 8,840



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملةً

(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

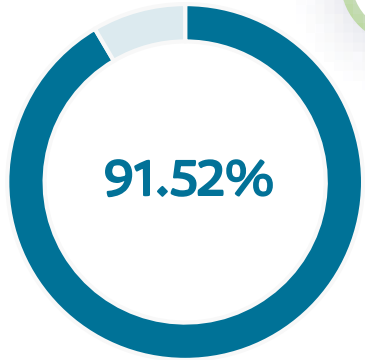
حجم العينة: 637

90.73%

* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملةً

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

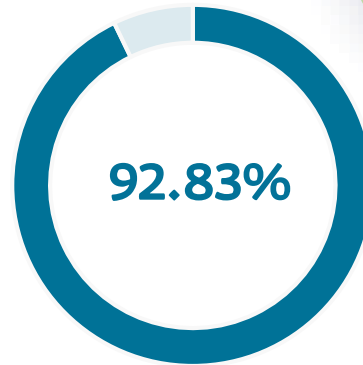
القنوات



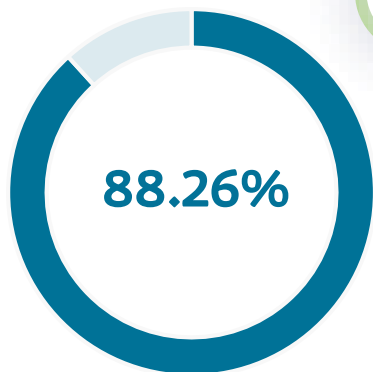
المكان



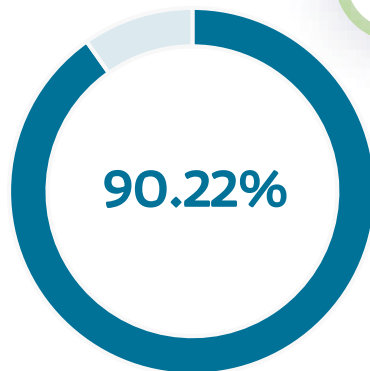
الاجراءات



المخرجات



السرعة

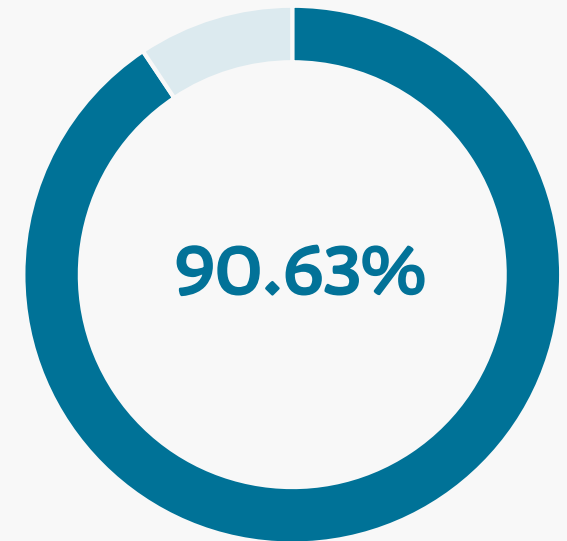


الموظف



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 460



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصلة أسئلة الاستبيان كاملةً

قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

1

قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت

2

تقرير الشكاوي

3

صوت العميل والخطط التصحيحية

4

إجراءات تحسين نسبة الرضا	عدد الشكاوي المغلقة	عدد الشكاوي	الخدمة
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

قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

1

قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت

2

تقرير الشكاوي

3

صوت العميل والخطط التصحيحية

4

الخطة التصحيحية	الملاحظة	الخدمة	
جاري العمل على إضافة قارئ باركود في نسخة الشهادة	يقترح العملاء إضافة قارئ باركود لسهولة التحقق من الشهادة	شهادة حجم المنشأة	1
جاري العمل على تضمينها في مشروع التدريب الدولي	يقترح العملاء بإضافة دورات تدريبية باللغة الإنجليزية	اكاديمية منشآت - التدريب الالكتروني	2
تم العمل على إعادة تحديد العدد المستهدف للدورة التدريبية لتحقيق راحة العميل	يطالب العملاء بسعة القاعة ومناسبتها لعدد الزوار للدورات المحلية	اكاديمية منشآت - التدريب المحلي	3
تم العمل على حل الإشكالية التقنية	وجود مشكلة تقنية	مزايا منشآت	4

منشآت

monsha'at

الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة
Small & Medium Enterprises General Authority

شكرًا لكم