

منشآت

monsha'at

الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة
Small & Medium Enterprises General Authority

قياس رضا العملاء

الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة

الربع الثاني من عام 2023م

قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

1

قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت

2

تقرير الشكاوي

3

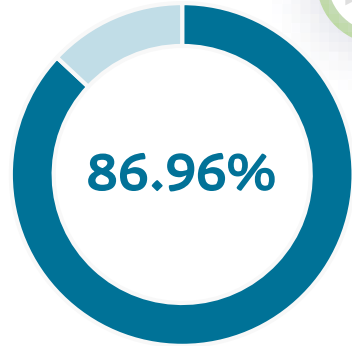
مؤشرات قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

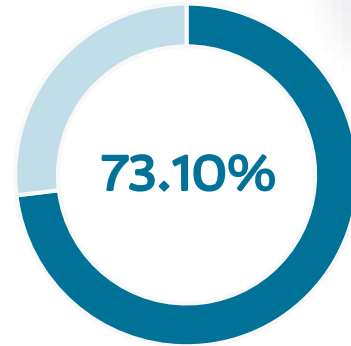
القنوات



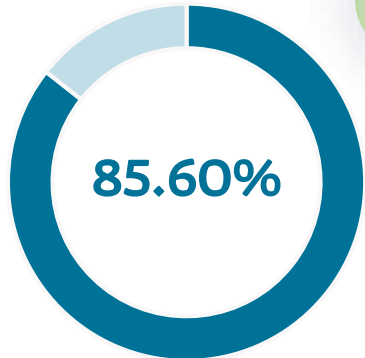
المكان



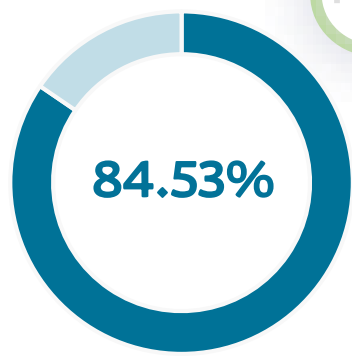
الاجراءات



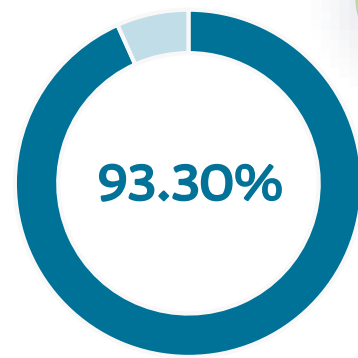
المخرجات



السرعة

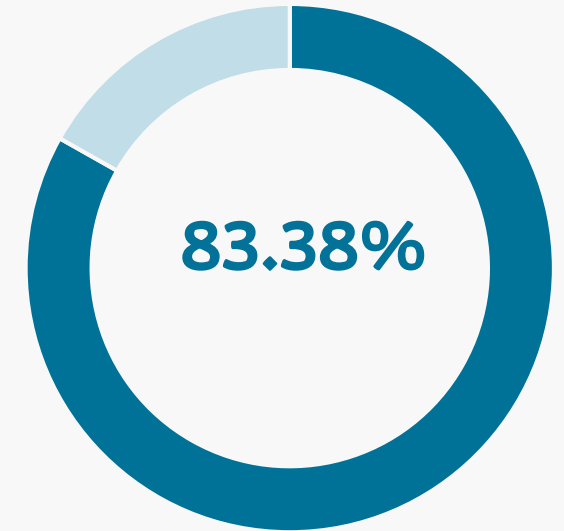


الموظف



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 13,862



* 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

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



لا ينطبق

المكان



لا ينطبق

الاجراءات



لا ينطبق

المخرجات



95.20%

السرعة



93.57%

الموظف



96.45%

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 1,042

95.37%

* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملةً

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



لا ينطبق

المكان



لا ينطبق

الاجراءات



93.26%

المخرجات



لا ينطبق

السرعة



لا ينطبق

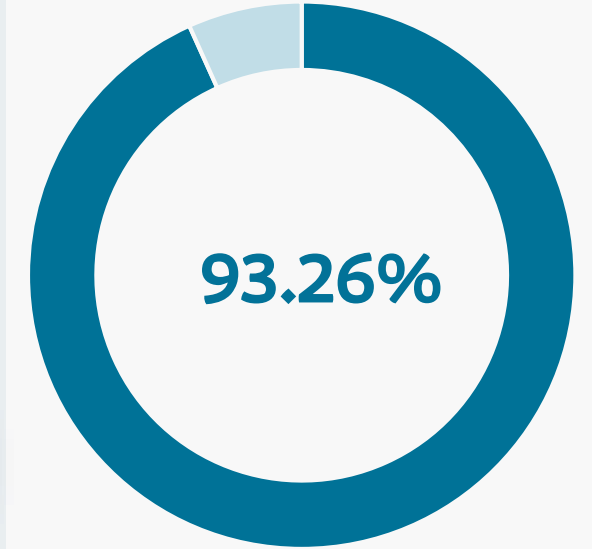
الموظف



لا ينطبق

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 1,202



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملةً

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



لا ينطبق

المكان



لا ينطبق

الاجراءات



لا ينطبق

المخرجات



93.04%

السرعة



92.15%

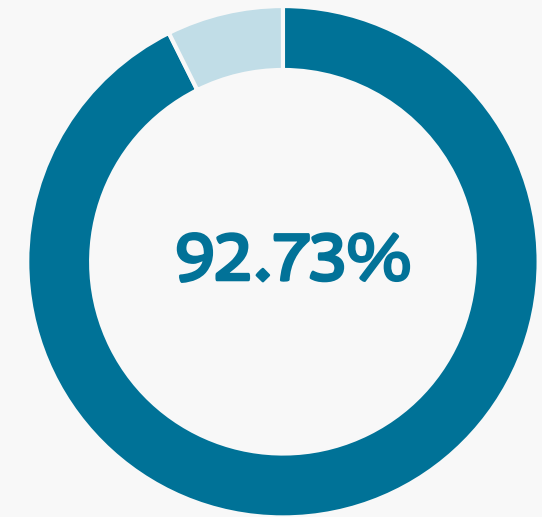
الموظف



92.71%

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 2,702



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملةً

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



لا ينطبق

المكان



لا ينطبق

الاجراءات



لا ينطبق

المخرجات



93.37%

السرعة



90.92%

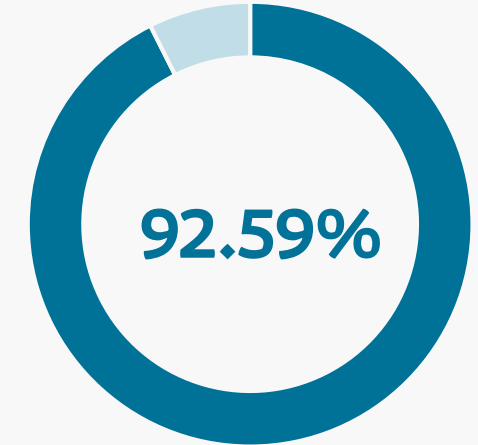
الموظف



91.86%

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 7,686



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملةً

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



لا ينطبق

المكان



لا ينطبق

الاجراءات



لا ينطبق

المخرجات



90.81%

السرعة



90.94%

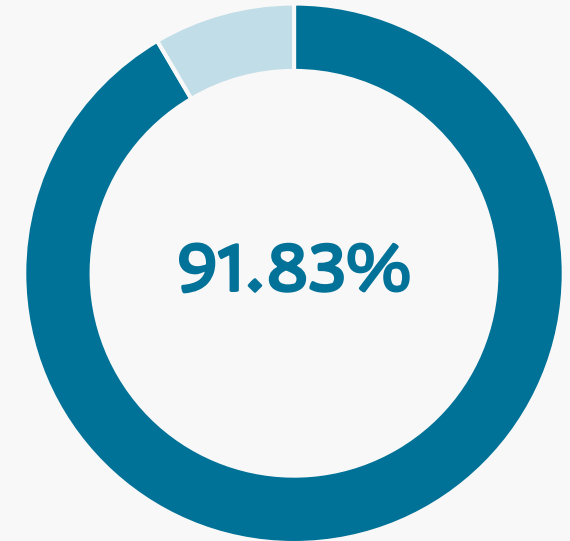
الموظف



92.85%

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 641



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملةً

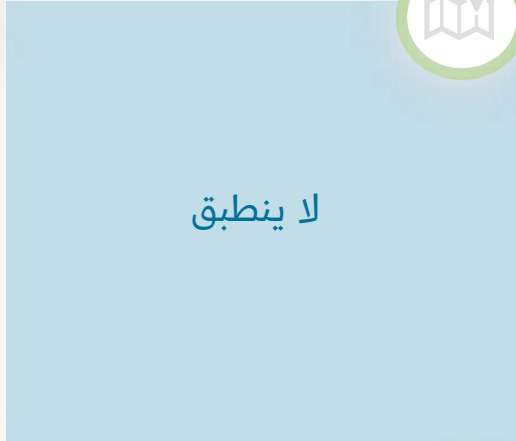
- يطالب العملاء بتحديد وقت كافي في ورش العمل للإجابة على الاستفسارات. وعليه تم العمل على تخصيص وقت لطرح الأسئلة للورش والمعسكرات التدريبية.

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

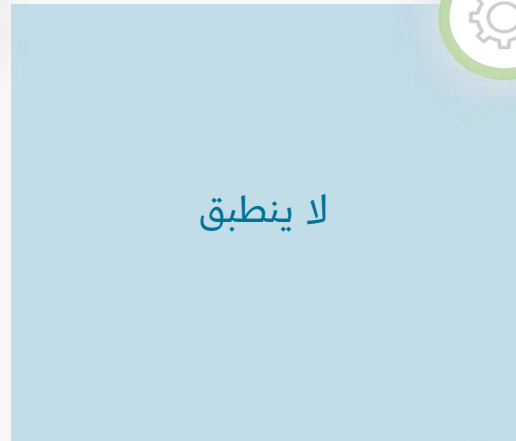
القنوات



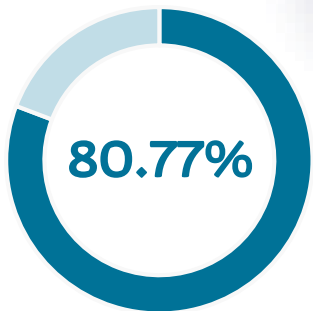
المكان



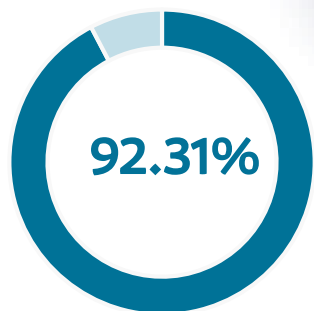
الاجراءات



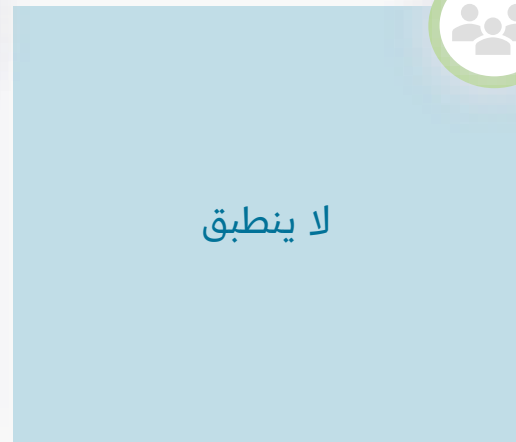
المخرجات



السرعة

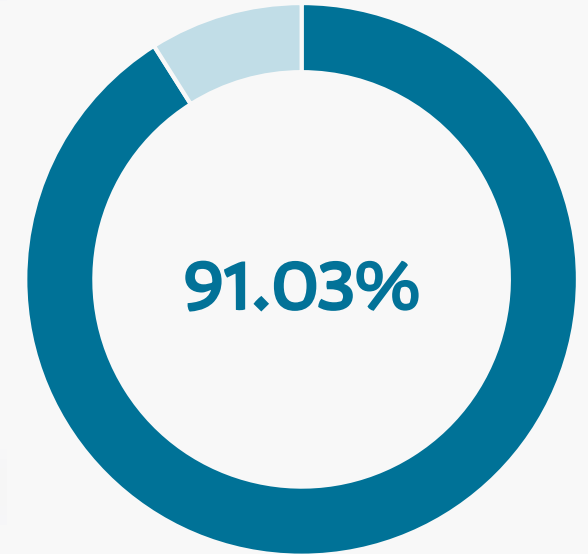


الموظف



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

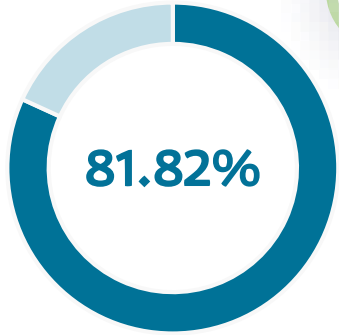
حجم العينة: 26



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملةً

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



المكان

لا ينطبق



الاجراءات

لا ينطبق



المخرجات



السرعة

81.82%



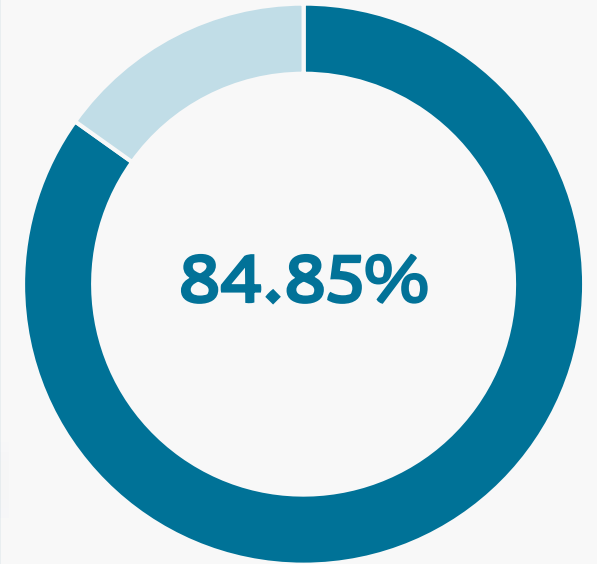
الموظف

لا ينطبق



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 11



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملةً

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



لا ينطبق

المكان



لا ينطبق

الاجراءات



لا ينطبق

المخرجات



84.38%

السرعة



لا ينطبق

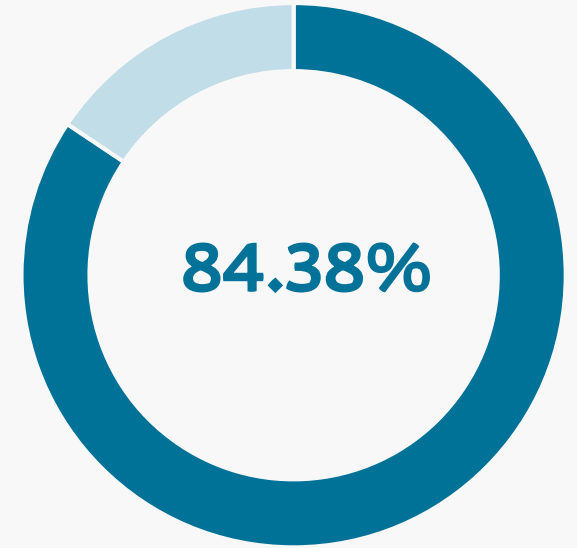
الموظف



لا ينطبق

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

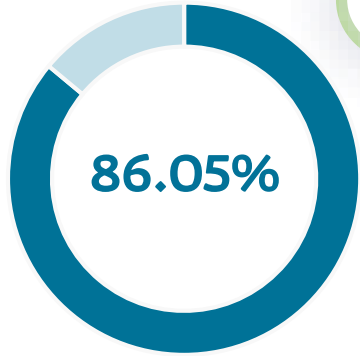
حجم العينة: 32



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملةً

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



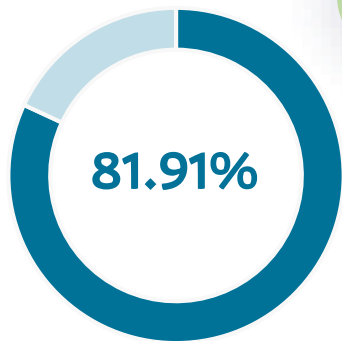
المكان



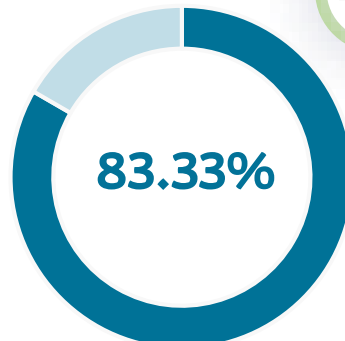
الاجراءات



المخرجات



السرعة

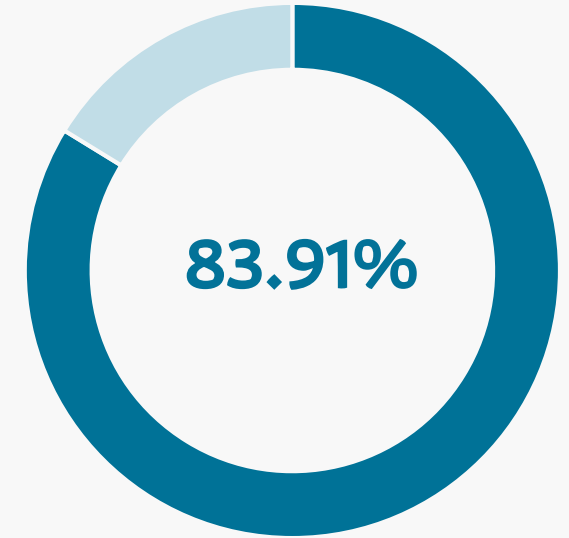


الموظف



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

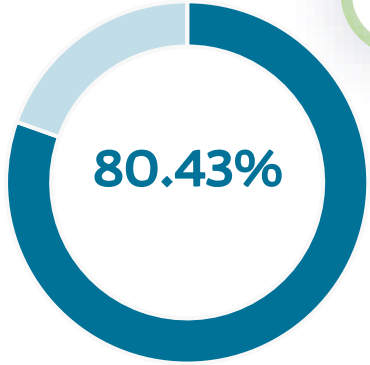
حجم العينة: 258



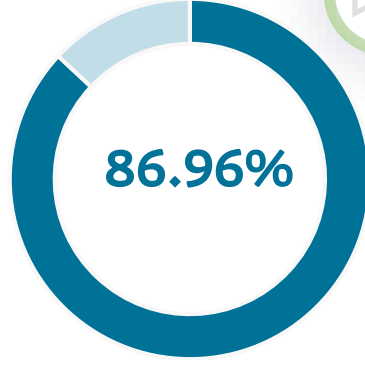
* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملةً

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



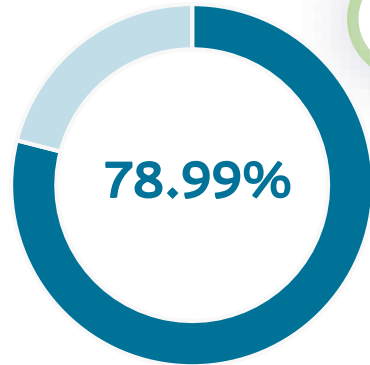
المكان



الاجراءات

لا ينطبق

المخرجات



السرعة

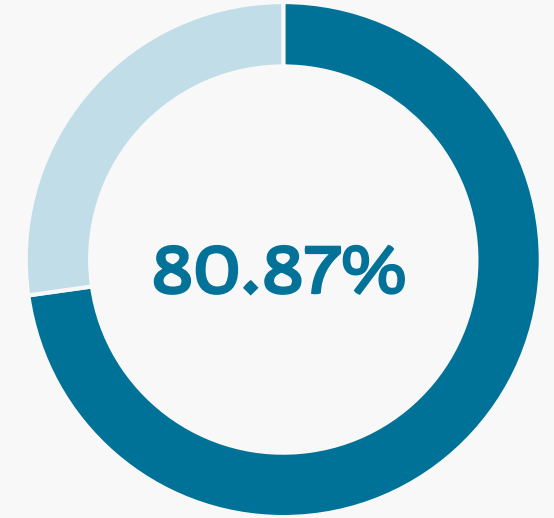
لا ينطبق

الموظف

لا ينطبق

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 46



* 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

إجراءات تحسين نسبة الرضا	عدد الشكاوي المغلقة	عدد الشكاوي	الخدمة
حصر ودراسة المقترحات المقدمة من العملاء، والعمل على تحليلها لتحسين وزيادة نسبة الرضا	1	1	ترخيص وسطاء الامتياز التجاري
	1	1	مراكز دعم المنشآت
	29	29	شهادة حجم المنشأة
	4	4	تطبيق نوافذ
	43	43	أكاديمية منشآت
	6	6	مجمعات الشركات الناشئة
	24	24	مزايا منشآت
	6	6	رخص حاضنات الأعمال

منشآت

monsha'at

الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة
Small & Medium Enterprises General Authority

شكرًا لكم