

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 2023م

قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

1

قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت

2

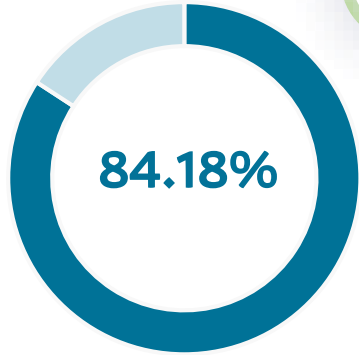
تقرير الشكاوي

3

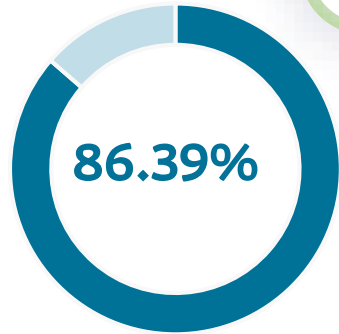
مؤشرات قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

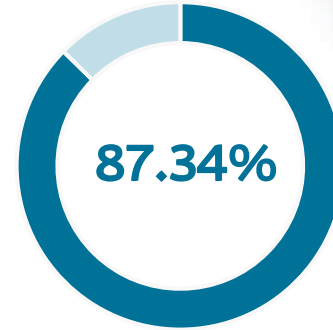
القنوات



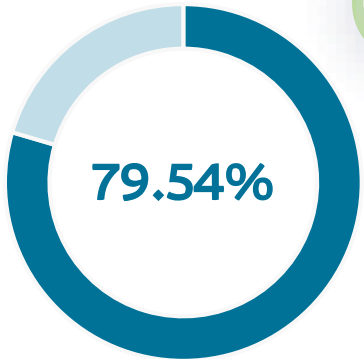
المكان



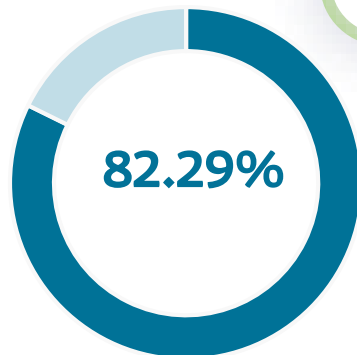
الاجراءات



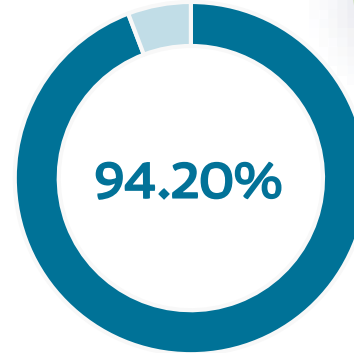
المخرجات



السرعة

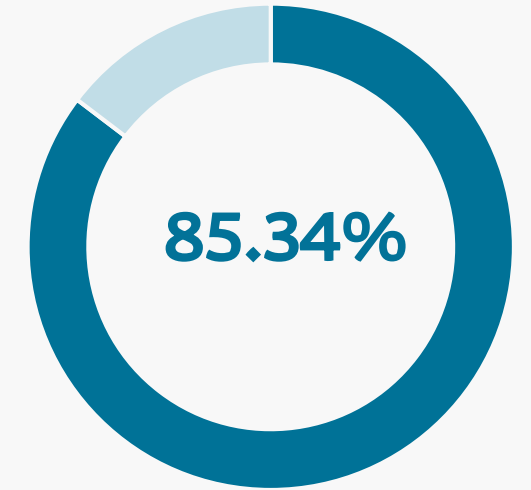


الموظف



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 19,794



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملةً

قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

1

قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت

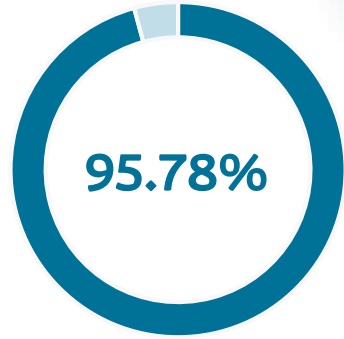
2

تقرير الشكاوي

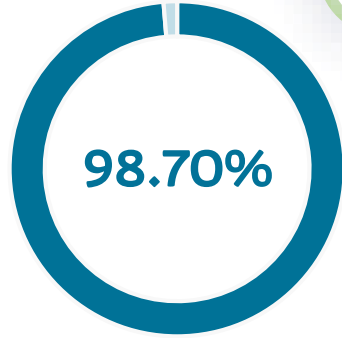
3

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



المكان



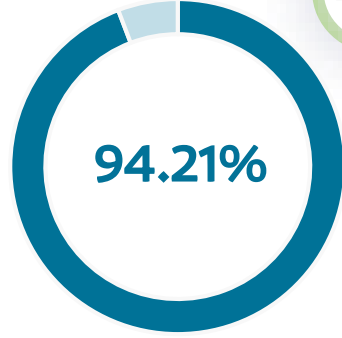
الاجراءات



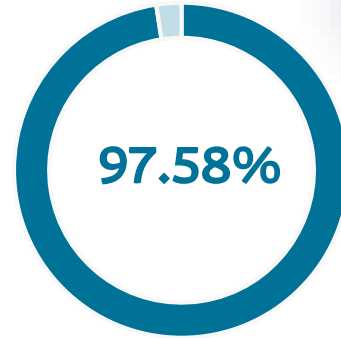
المخرجات



السرعة

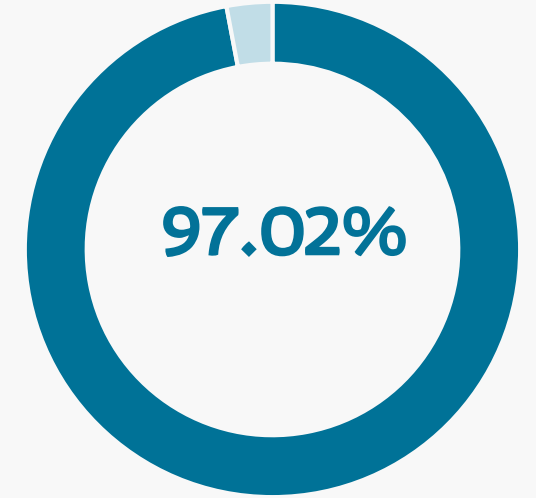


الموظف



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 1,468



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملةً

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات

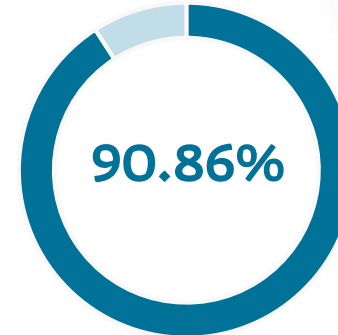


المكان

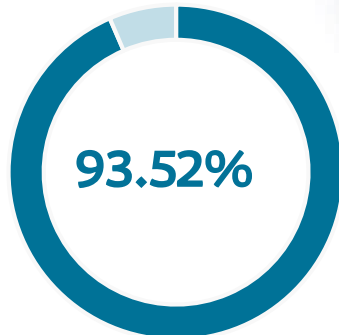
لا ينطبق



الاجراءات



المخرجات



السرعة

لا ينطبق



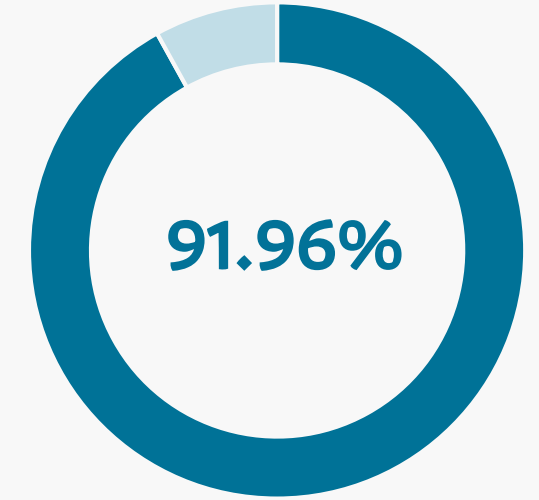
الموظف

لا ينطبق



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 2,203



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملةً

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



لا ينطبق

المكان



لا ينطبق

الاجراءات



لا ينطبق

المخرجات



95.22%

السرعة



95.03%

الموظف



94.61%

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 3,602

94.94%

* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملةً

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



لا ينطبق

المكان



لا ينطبق

الاجراءات



لا ينطبق

المخرجات



93.10%

السرعة



91.56%

الموظف



92.07%

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 11,574

92.83%

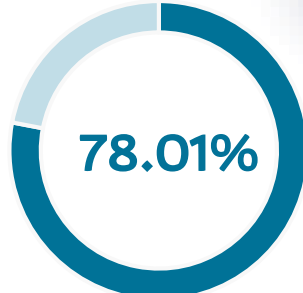
* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملةً

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

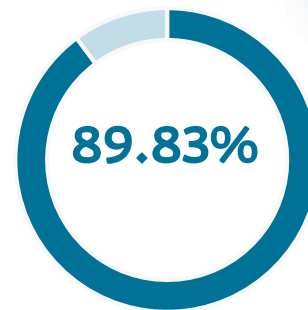
القنوات



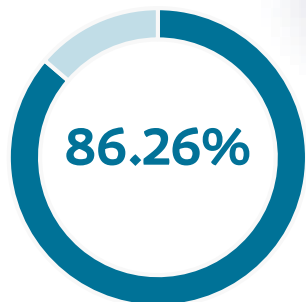
المكان



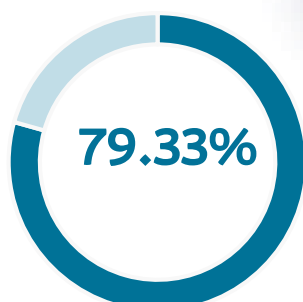
الاجراءات



المخرجات



السرعة

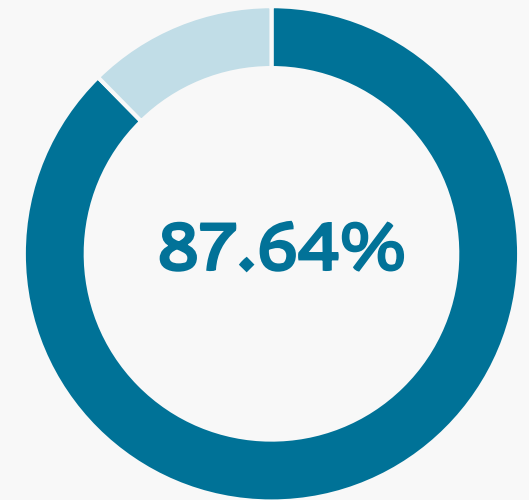


الموظف



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 329



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملةً

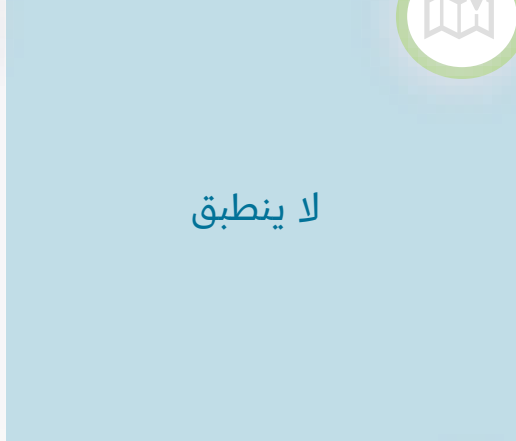
- يطالب العملاء بزيادة المدة الزمنية لمحتوى الورشة ، وعليه تم العمل على إضافة مستويات مختلفة (مبتدئ، متوسط، متقدم)، حتى يتمكن المتدرب من اختيار المستوى المناسب له.

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



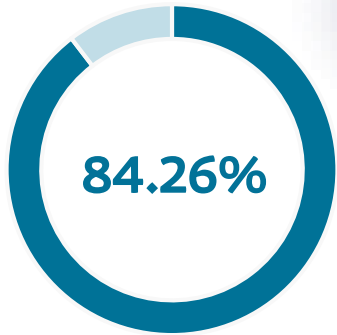
المكان



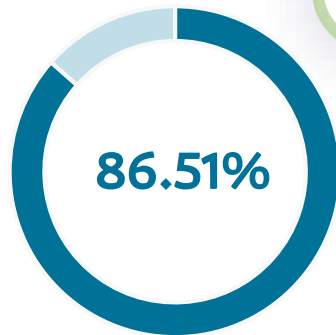
الاجراءات



المخرجات



السرعة

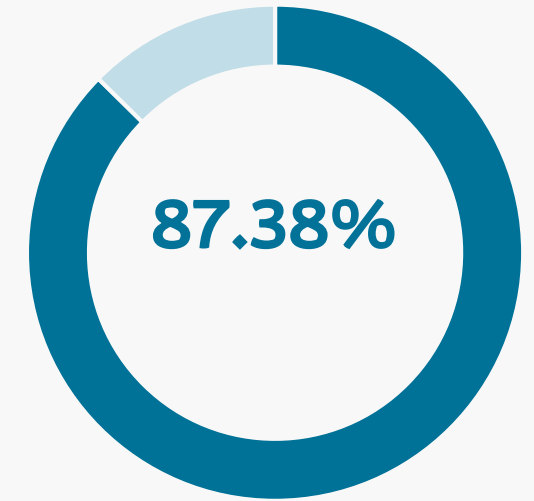


الموظف



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

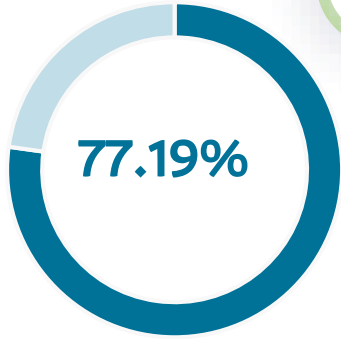
حجم العينة: 430



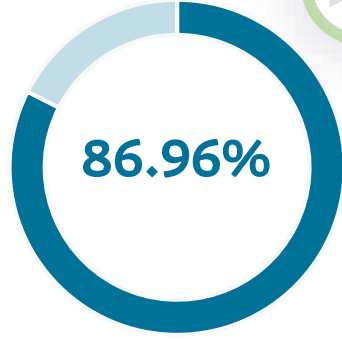
* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملةً

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

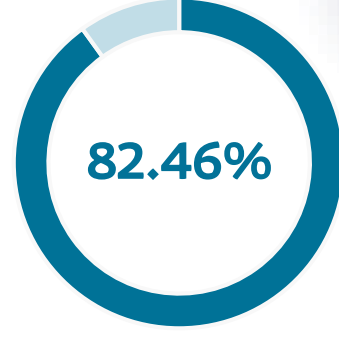
القنوات



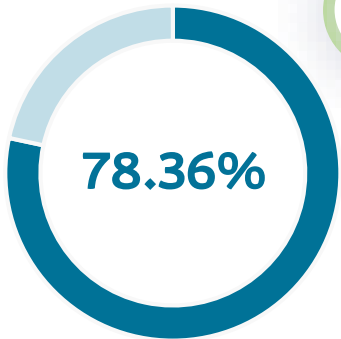
المكان



الاجراءات



المخرجات



السرعة

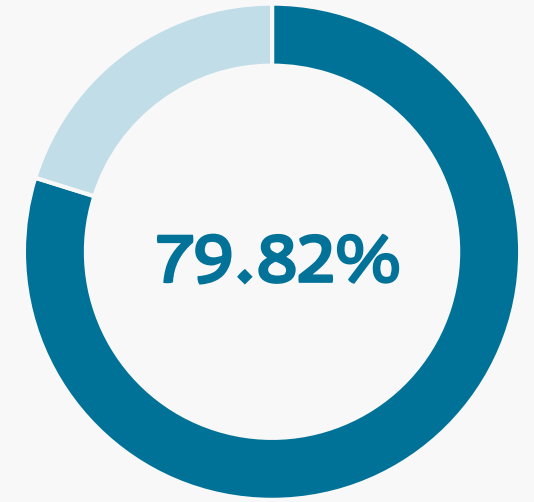
لا ينطبق

الموظف

لا ينطبق

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 57



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملةً

- يطالب العملاء بتوفير بطاقة دخول لكافة أعضاء الفريق وعليه تم انشاء بريد إلكتروني موحد لاستقبال الطلبات الإضافية لعملاء المجمع.

قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

1

قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت

2

تقرير الشكاوي

3

تقرير الشكاوي - الربع الثالث من عام 2023 م

إجراءات تحسين نسبة الرضا	عدد الشكاوي المغلقة	عدد الشكاوي	الخدمة
حصر ودراسة المقترحات المقدمة من العملاء، والعمل على تحليلها لتحسين وزيادة نسبة الرضا	39	39	أكاديمية منشآت
	10	10	تطبيق نوافذ
	25	25	مزايا منشآت
	50	50	شهادة حجم المنشأة
	4	4	مركز الابتكار
	1	1	مجمعات الشركات الناشئة

منشآت

monsha'at

الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة
Small & Medium Enterprises General Authority

شكرًا لكم