



# قياس الرضا حول الخدمات البلدية

الربع الرابع

الوكالة المساعدة لتجربة العمل والمنتجات المبتكرة

Jan 2025





في إطار جهود الوزارة المستمرة لتعزيز تجربة المواطنين والمستخدمين من خدماتها وقنواتها، وانطلاقاً من التزامها بتحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030، تتبنى منهجية معتمدة لتحليل وتقييم أداء الخدمات والمنتجات بشكل دوري. وضمن إستراتيجية القياس المعتمدة، سيتم استعراض مؤشرات رضا المستخدمين عن الخدمات خلال الربع الرابع من عام 2024.

## احصائيات القياس



200000+

المجتمع المستهدف

40+

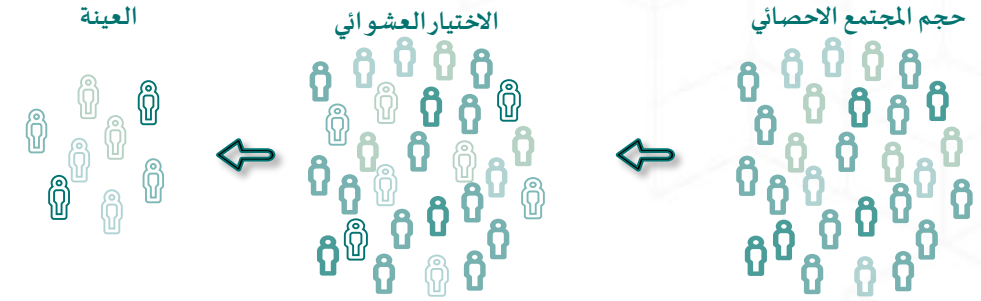
عدد الخدمات



# آلية تحديد حجم العينة

يتم استخدام العينة العشوائية، بالنسبة إلى هامش خطأ 10% ومستوى ثقة بنسبة 95% !

مثال - قياس مدى رضا العملاء عن اصدار رخصة تجارية:



لقياس مدى رضا العملاء عن خدمة اصدار رخصة تجارية، يتم تحديد حجم المجتمع (حوالي 16000 نسمة). ويتم تحديد هامش الخطأ بنسبة 10% ومستوى الثقة 95% ، يكون حجم العينة 96 مشاركاً.

ويحدد حجم العينة باستخدام صيغة تعتمد على ثلاثة عوامل :

## عوامل تحديد حجم العينة



### حجم المجتمع الاحصائي

الحجم التقديري للمجتمع الاحصائي للمستفيدين الخاضع للتقييم يؤثر بشكل طردي على حجم العينة إلى مستوى محدد وبعدها يقل التأثير على حجم العينة

يعتمد على الخدمة



### مستوى الثقة

يشير ذلك إلى النسبة المئوية للثقة في مؤشر الرضا

مستوى الثقة المطلوب: 95%



### هامش الخطأ

النسبة المئوية للخطأ المقدر والذي يختلف فيه مستوى رضا المجتمع الاحصائي عن مستوى الرضا الوارد في التقارير استناداً إلى العينة

هامش الخطأ المسموح: 5 إلى 10%

في هذه الخطوة، يتم تحديد حجم العينة بمجرد اختيار طريقة جمع العينات. وتركز هذه الخطوة على ضمان أن عينة العملاء الذين تم اختيارهم لإجراء قياس الرضا ، يمثلون المجتمع الإحصائي الذي يتم قياسه.



# آلية احتساب مؤشر الرضا المعتمد في قياس تجربة العميل -CSAT

## CSAT-تقييم رضا العملاء

- مؤشر CSAT هو نسبة العملاء الذين تفوق تجربتهم في خدمة أو رحلة معينة توقعات الرضا المحددة
- يستخدم عادةً مع مقياس ليكرت من 5:
- حيث أن 1 = غير راض على الإطلاق، 2 = غير راض، 3 = محايد، 4 = راض، 5 = راض تمامًا
- ويتم حسابه بقسمة عدد العملاء الذين يقيمون الخدمة بـ 4 و 5 على العدد الإجمالي للمشاركين

الإيضاح

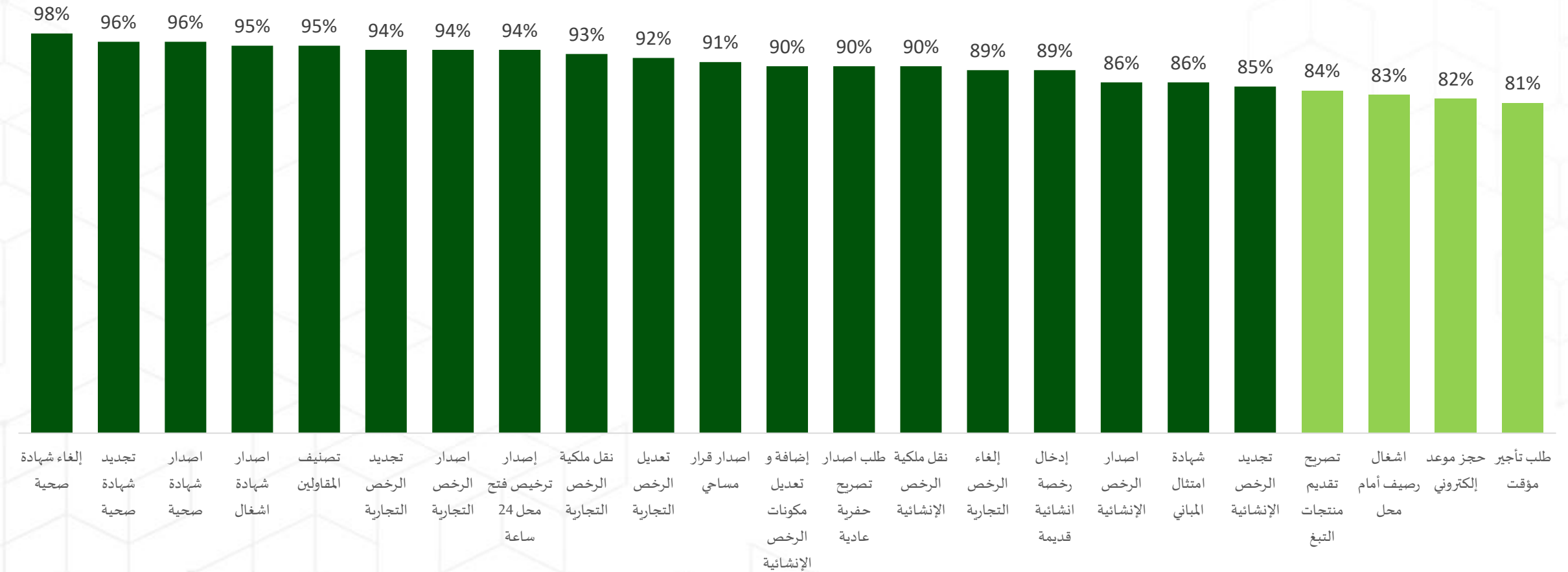
## طريقة احتساب المؤشر

تحتسب قيمة مؤشر الرضا بقسمة عدد المشاركين الذين يمنحون 4 أو 5 نقاط للخدمة على العدد الإجمالي للمشاركين

$$\text{مؤشر الرضا} = 100 \times \frac{\text{😊 + 😊}}{\text{😞 + 😞 + 😐 + 😊 + 😊}}$$



# مؤشر الرضا العام عن الخدمات



شكرًا لكم

الوكالة المساعدة لتجربة  
العميل والمنتجات المبتكرة  
Assistant Deputyship of Customer  
Experience & Innovative Products

وزارة البلديات والإسكان  
Ministry of Municipalities and Housing

