

قياس الرضا حول الخدمات البلدية

الربع الرابع

الوكالة المساعدة لتجربة العميل والمنتجات المبتكرة

Jan 2025



احصائيات القياس

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



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

احصائيات القياس



آلية تحديد حجم العينة

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



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

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

مثال- قياس مدى رضا العملاء عن اصدار رخصة تجارية:



ويحدد حجم العينة باستخدام صيغة تعتمد على ثلاثة عوامل :

عوامل تحديد حجم العينة



حجم المجتمع الاحصائي

الحجم التقديري للمجتمع الاحصائي لل المستفيدين 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 = محيد، 4 = راض، 5 = راض تماماً
- ويتم حسابه بقسمة عدد العملاء الذين يقييمون الخدمة بـ 4 و 5 على العدد الإجمالي للمشاركين

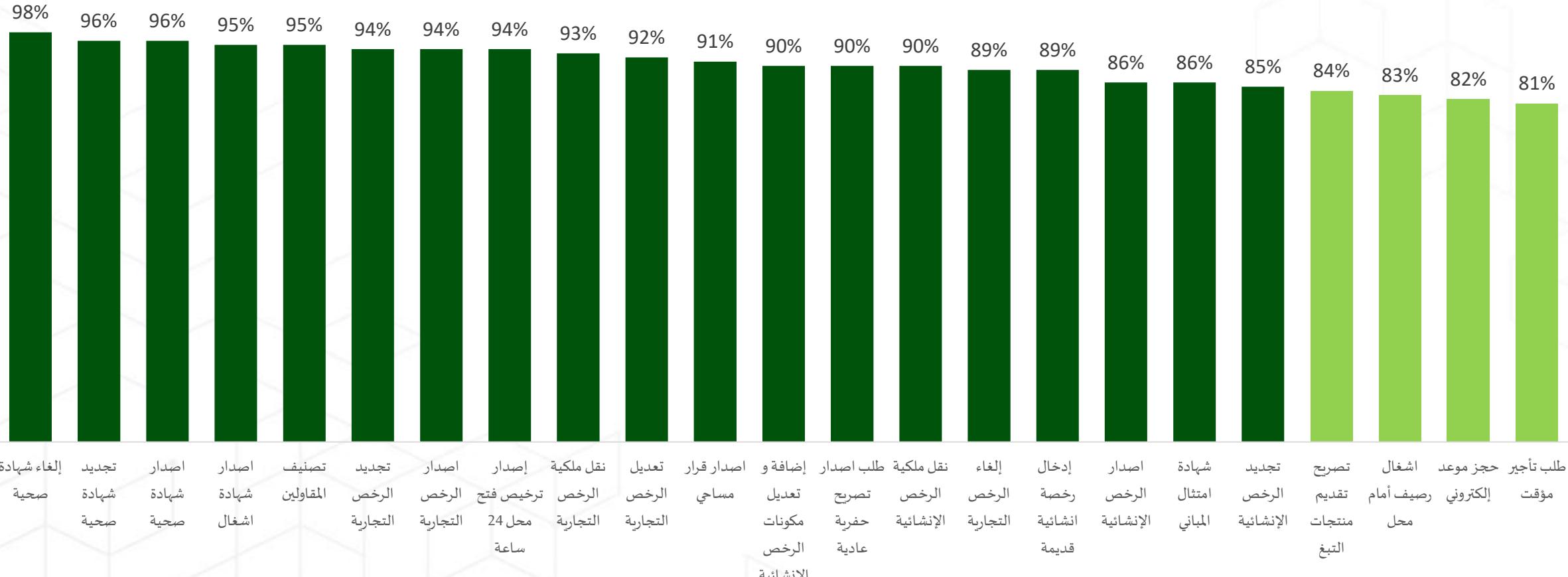
الإنصاف

طريقة احتساب المؤشر

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

$$\text{مؤشر الرضا} = \frac{100 \times (\text{ }(+) \text{ } \text{ }(+)\text{ })}{(\text{ }(+)\text{ } \text{ }(+)\text{ } \text{ }(+)\text{ } \text{ }(+)\text{ })}$$


مؤشر الرضا العام عن الخدمات



الإنسانية

شكراً لكم

الوكالة المساعدة لتجربة
العميل والمنتجات المبتكرة

Assistant Deputyship of Customer
Experience & Innovative Products

وزارة البلديات والإسكان
Ministry of Municipalities and Housing

