

قياس الرضا حول الخدمات البلدية

الربع الثاني

الوكالة المساعدة لتجربة العميل والمنتجات المبتكرة

Jul 2025



في إطار جهود الوزارة المستمرة لتعزيز تجربة المواطنين والمستفيدين من خدماتها وقنواتها، وانطلاقاً من التزامها بتحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030، تبني منهجية معتمدة لتحليل وتقدير أداء الخدمات والمنتجات بشكل دوري. وضمن إستراتيجية القياس المعتمدة، سيتم استعراض مؤشرات رضا المستفيدن عن الخدمات خلال الربع الثاني من عام 2025.

احصائيات القياس



300000+
المجتمع المستهدف

70+
عدد الخدمات

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 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 الذي تم اختيارهم لإجراء قياس الرضا، يمثلون المجتمع الإحصائي الذي يتم قياسه.

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 = محايده، 4 = راض، 5 = راض تماماً
 - ويتم حسابه بقسمة عدد العملاء الذين يقيّمون الخدمة بـ 4 و 5 على العدد الإجمالي للمشاركين

طريقة احتساب المؤشر

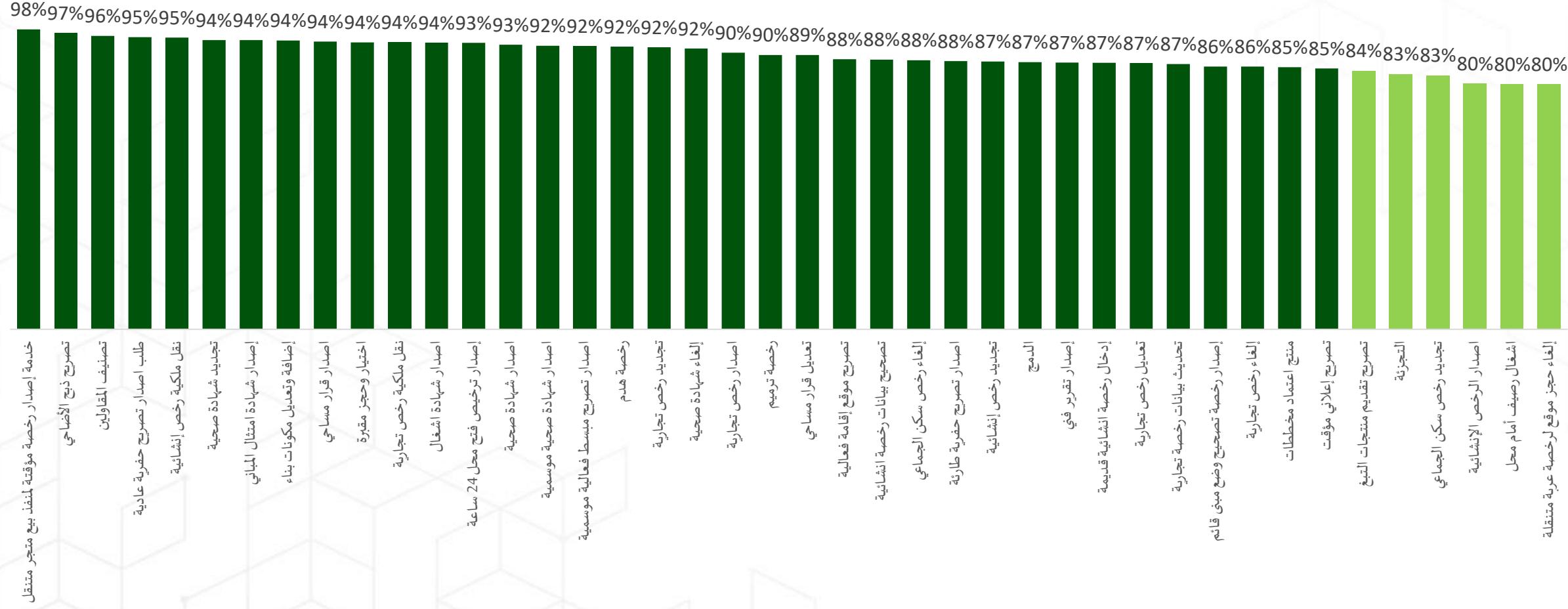
تحتسب قيمة مؤشر الرضا بقسمة عدد المشاركين الذين يمنحون 4 أو 5 نقاط للخدمة على العدد الإجمالي للمشاركين

$$100 \times \frac{\text{مُؤشر الرضا}}{\text{المجموع}} = \frac{\text{مُؤشر الرضا}}{5}$$

المجموع

مؤشر الرضا العام عن أبرز الخدمات

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



شكراً لكم

الوكالة المساعدة لتجربة
العميل والمنتجات المبتكرة

Assistant Deputyship of Customer
Experience & Innovative Products

وزارة البلديات والإسكان
Ministry of Municipalities and Housing

