قياس رضا العملاء

مركز عالى النصف الثاني ٢٠٢٢

نتائج الاستبانة والتغذية الراجعة عدد المشاركين في الاستبانة: **216**

1 قياس رضا العملاء حول الموظف

2

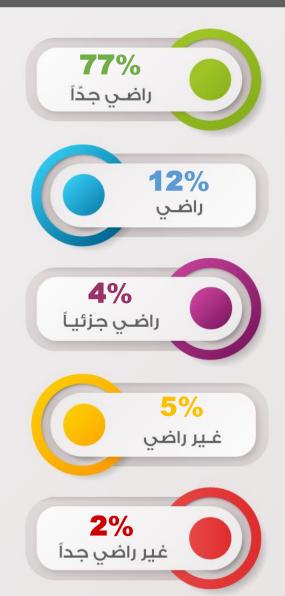
3

4

- قياس رضا العملاء حول الخدمة
- قياس رضا العملاء حول مركز الخدمة
- جودة الرد على الشكاوي المستلمة في نظام تواصل

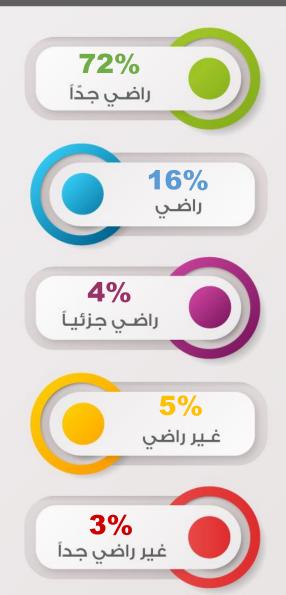
راضي جدّاً راضي جزئياً غير راضي غير راضي جداً









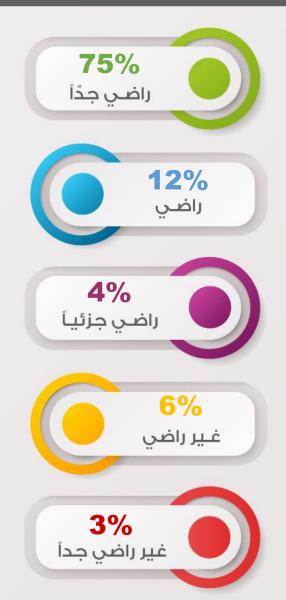




اهتمام الموظف بتقديم الخدمة للمتعامل دون الإنشغال بأمور أخرى





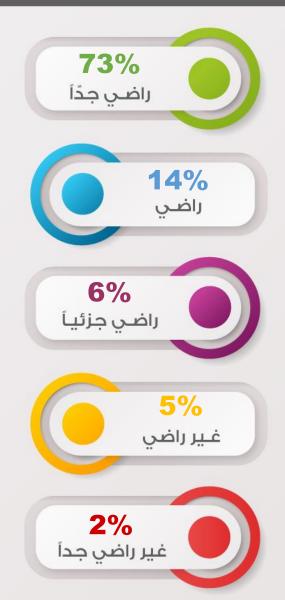




معرفة الموظف بالمعلومات المتعلقة بالخدمة والإجابة على الاستفسارات







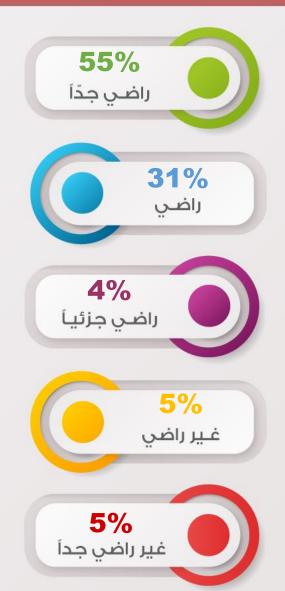


مدى سرعة إنجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة





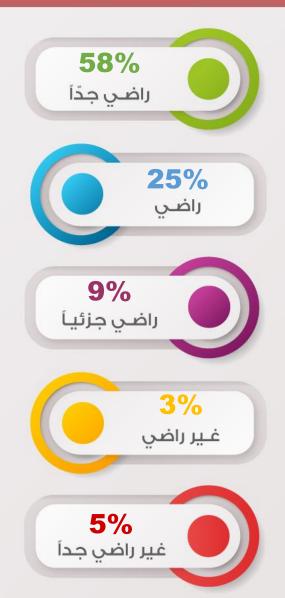
قياس رضا العملاء حول الخدمة







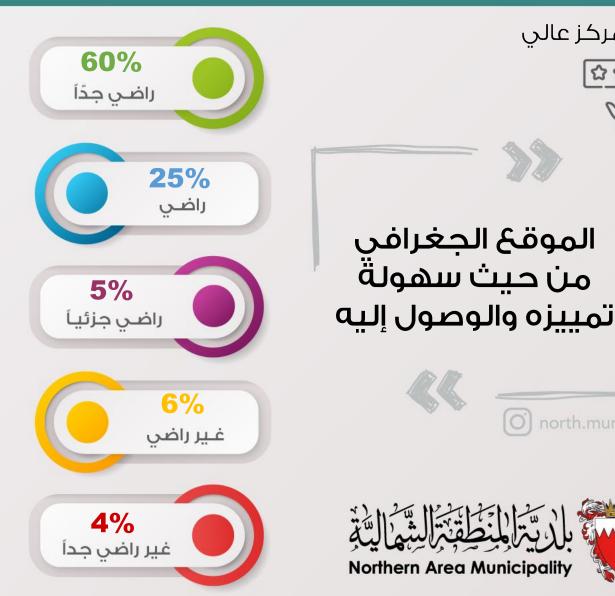
قياس رضا العملاء حول الخدمة







قياس رضا العملاء حول مركز الخ<u>حمة</u>

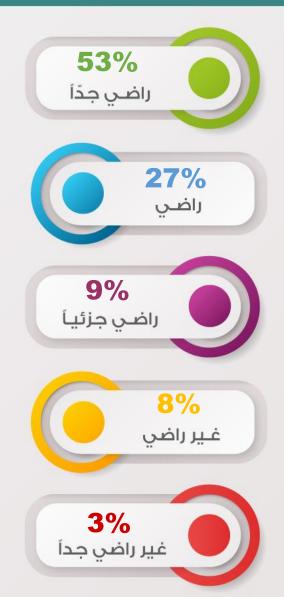








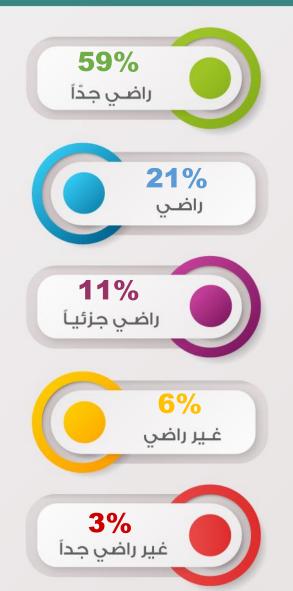
قياس رضا العملاء حول مركز الخدمة







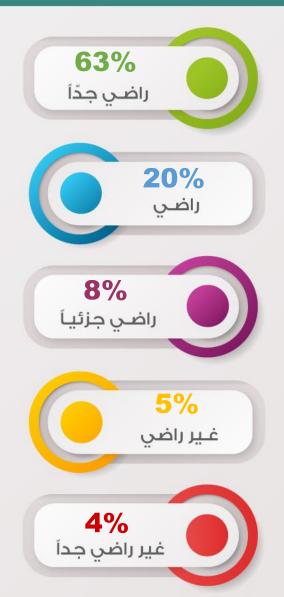
قياس رضا العملاء حول مركز الخدمة







قياس رضا العملاء حول مركز الخدمة







راضي جدّاً راضي جزئياً غير راضي جداً

نسبة مستخدمي نظام تواصل





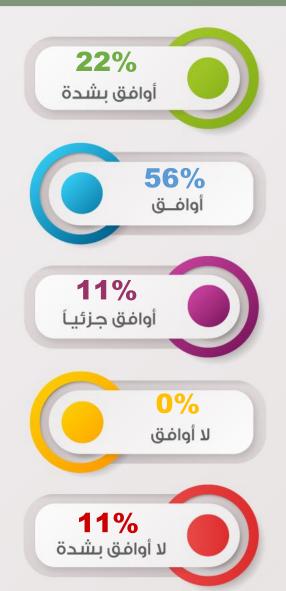


عدد الردود: 216



4% استخدم تواصل



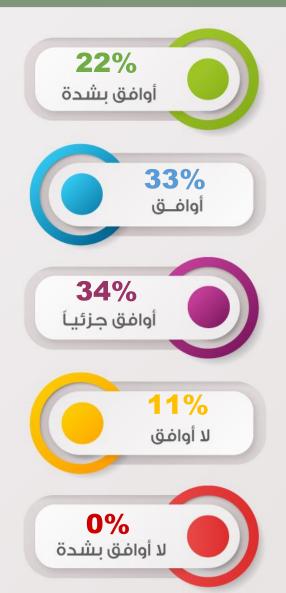




تقوم الجهة الحكومية بشكر العميل في بداية ردها والإعتذار عن المشكلة التي واجهت العميل





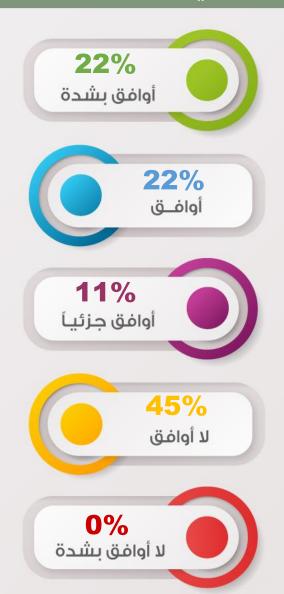




قامت الجهة الحكومية بالرد على موضوع الشكوى وليس الطلب من العميل التواصل مع جهات أخرى

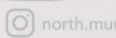




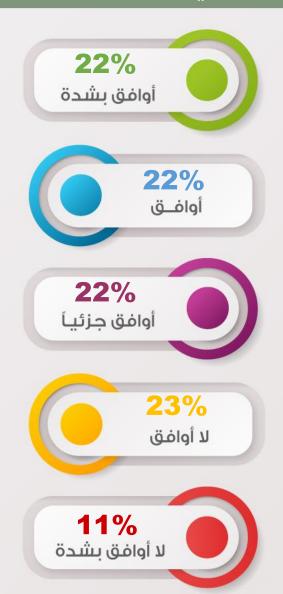




قامت الجهة الحكومية بإعطاء معلومات واضحة من حيث سبب المشكلة وآلية الحل ووقت الحل المتوقع (إن لم يتم الحل)









تقوم الجهة الحكومية بتحفيز العميل للتواصل معها مستقبلاً في حالة الحاجة إلى المساعدة



