

قياس رضا العملاء

مركز عالي | النصف الثاني ٢٠٢٢

نتائج الاستبانة والتغذية الراجعة

عدد المشاركين في الاستبانة: **216**

1 قياس رضا العملاء حول الموظف

2 قياس رضا العملاء حول الخدمة

3 قياس رضا العملاء حول مركز الخدمة

4 جودة الرد على الشكاوي المستلمة في نظام تواصل

راضي جداً

راضي

راضي جزئياً

غير راضي

غير راضي جداً

بلدية المنطقة الشمالية

Northern Area Municipality



غير راضي جداً

غير راضي

راضي جزئياً

راضي

راضي جداً

قياس رضا العملاء حول الموظف

« مركز عالي



77%

راضي جداً

12%

راضي

4%

راضي جزئياً

5%

غير راضي

2%

غير راضي جداً

ترحيب الموظف
بالعميل في
بداية تقديم
الطلب

 north.mun.bh

بلدية المنطقة الشمالية
Northern Area Municipality



غير راضي جداً

غير راضي

راضي جزئياً

راضي

راضي جداً

قياس رضا العملاء حول الموظف

<< مركز عالي



72%

راضي جداً

16%

راضي

4%

راضي جزئياً

5%

غير راضي

3%

غير راضي جداً

اهتمام الموظف
بتقديم الخدمة
للمتعامل دون
الإنشغال بأمر أخرى

 north.mun.bh

بلدية المنطقة الشمالية
Northern Area Municipality



غير راضي جداً

غير راضي

راضي جزئياً

راضي

راضي جداً

قياس رضا العملاء حول الموظف

<< مركز عالي



75%

راضي جداً

12%

راضي

4%

راضي جزئياً

6%

غير راضي

3%

غير راضي جداً

معرفة الموظف
بالمعلومات
المتعلقة بالخدمة
والإجابة على
الاستفسارات

 north.mun.bh

بلدية المنطقة الشمالية
Northern Area Municipality



غير راضي جداً

غير راضي

راضي جزئياً

راضي

راضي جداً

قياس رضا العملاء حول الموظف

<< مركز عالي



73%

راضي جداً

14%

راضي

6%

راضي جزئياً

5%

غير راضي

2%

غير راضي جداً

مدى سرعة إنجاز
الموظف للخدمة بما
يتناسب مع نوع
وطبيعة الخدمة

 north.mun.bh

بلدية المنطقة الشمالية
Northern Area Municipality



غير راضي جداً

غير راضي

راضي جزئياً

راضي

راضي جداً

قياس رضا العملاء حول الخدمة

« مركز عالي



55%

راضي جداً

31%

راضي

4%

راضي جزئياً

5%

غير راضي

5%

غير راضي جداً

الخطوات اللازمة
لإنجاز المعاملة
وعدم الحاجة إلى
التنقل إلى مكاتب
عديدة

 north.mun.bh

بلدية المنطقة الشمالية
Northern Area Municipality



غير راضي جداً

غير راضي

راضي جزئياً

راضي

راضي جداً

قياس رضا العملاء حول الخدمة

« مركز عالي



58%

راضي جداً

25%

راضي

9%

راضي جزئياً

3%

غير راضي

5%

غير راضي جداً

عدد المستندات
والمرفقات الورقية
المطلوبة لإنجاز
الخدمة

 north.mun.bh

بلدية المنطقة الشمالية
Northern Area Municipality



غير راضي جداً

غير راضي

راضي جزئياً

راضي

راضي جداً

قياس رضا العملاء حول مركز الخدمة

« مركز عالي



60%

راضي جداً

25%

راضي

5%

راضي جزئياً

6%

غير راضي

4%

غير راضي جداً

الموقع الجغرافي
من حيث سهولة
تمييزه والوصول إليه

 north.mun.bh

بلدية المنطقة الشمالية
Northern Area Municipality



غير راضي جداً

غير راضي

راضي جزئياً

راضي

راضي جداً

قياس رضا العملاء حول مركز الخدمة

« مركز عالي



53%

راضي جداً

27%

راضي

9%

راضي جزئياً

8%

غير راضي

3%

غير راضي جداً

وضوح الارشادات في
الطريق التي تدل
على موقع المركز

 north.mun.bh

بلدية المنطقة الشمالية
Northern Area Municipality



غير راضي جداً

غير راضي

راضي جزئياً

راضي

راضي جداً

قياس رضا العملاء حول مركز الخدمة

« مركز عالي



59%

راضي جداً

21%

راضي

11%

راضي جزئياً

6%

غير راضي

3%

غير راضي جداً

نظافة مرافق
المركز وصلاحيه
استخدامها

 north.mun.bh

بلدية المنطقة الشمالية
Northern Area Municipality



غير راضي جداً

غير راضي

راضي جزئياً

راضي

راضي جداً

قياس رضا العملاء حول مركز الخدمة

« مركز عالي



63%

راضي جداً

20%

راضي

8%

راضي جزئياً

5%

غير راضي

4%

غير راضي جداً

مدى توافر مواقف
للسيارات وسهولة
الحصول على موقف
للوصول للمركز

 north.mun.bh

بلدية المنطقة الشمالية
Northern Area Municipality



غير راضي جداً

غير راضي

راضي جزئياً

راضي

راضي جداً

نسبة مستخدمي نظام تواصل

Tawasul  تواصل



عدد الردود: **216**

96%
لا استخدم تواصل

4%
استخدم تواصل

بلدية المنطقة الشمالية
Northern Area Municipality



غير راضي جداً

غير راضي

راضي جزئياً

راضي

راضي جداً

جودة الرد على الشكاوى المستلمة في نظام تواصل

« مركز عالي



22%

أوافق بشدة

56%

أوافق

11%

أوافق جزئياً

0%

لا أوافق

11%

لا أوافق بشدة

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

north.mun.bh

بلدية المنطقة الشمالية
Northern Area Municipality



غير راضي جداً

غير راضي

راضي جزئياً

راضي

راضي جداً

جودة الرد على الشكاوى المستلمة في نظام تواصل

« مركز عالي



22%

أوافق بشدة

33%

أوافق

34%

أوافق جزئياً

11%

لا أوافق

0%

لا أوافق بشدة

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

 north.mun.bh

بلدية المنطقة الشمالية
Northern Area Municipality



غير راضي جداً

غير راضي

راضي جزئياً

راضي

راضي جداً

جودة الرد على الشكاوى المستلمة في نظام تواصل

« مركز عالي



22%

أوافق بشدة

22%

أوافق

11%

أوافق جزئياً

45%

لا أوافق

0%

لا أوافق بشدة

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

north.mun.bh

بلدية المنطقة الشمالية
Northern Area Municipality



غير راضي جداً

غير راضي

راضي جزئياً

راضي

راضي جداً

جودة الرد على الشكاوى المستلمة في نظام تواصل

« مركز عالي



22%

أوافق بشدة

22%

أوافق

22%

أوافق جزئياً

23%

لا أوافق

11%

لا أوافق بشدة

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

 north.mun.bh

بلدية المنطقة الشمالية
Northern Area Municipality

