

قياس رضا العملاء

مركز البديع | ديسمبر ٢٠٢٣

نتائج الاستبانة والتغذية الراجعة
عدد المشاركين في الاستبانة **154**

قياس رضا العملاء حول الموظف	1
قياس رضا العملاء حول الخدمة	2
قياس رضا العملاء حول مركز الخدمة	3
جودة الرد على الشكاوي المستلمة في نظام تواصل	4

راضي جداً | راضي | راضي جزئياً | غير راضي | غير راضي جداً

مَمْلَكَةُ الْبَحْرَيْنِ
بِلَادِيَّةُ الْمِنْطَقَةِ الشَّمَالِيَّةِ



غير راضي جداً

غير راضي

راضي جزئياً

راضي

راضي جداً

قياس رضا العملاء حول الموظف

<< مركز البديع



100%

راضي جداً

0 %

راضي

0%

راضي جزئياً

0%

غير راضي

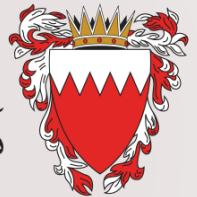
0%

غير راضي جداً

ترحيب الموظف
بالعميل في
بداية تقديم
الطلب

 north.mun.bh

مَمْلَكَةُ الْبَحْرَيْنِ
بِلَادِيَّةُ الْمِنْطَقَةِ الشَّمَالِيَّةِ



غير راضي جداً

غير راضي

راضي جزئياً

راضي

راضي جداً

قياس رضا العملاء حول الموظف

<< مركز البديع



100%

راضي جداً

0 %

راضي

0%

راضي جزئياً

0%

غير راضي

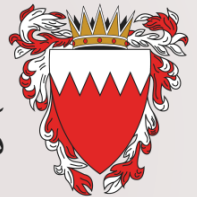
0%

غير راضي جداً

اهتمام الموظف
بتقديم الخدمة
للمتعامل دون
الإنشغال بأمر أخرى

 north.mun.bh

مَمْلَكَةُ الْبَحْرَيْنِ
بِلَادِيَّةُ الْمِنْطَقَةِ الشَّمَالِيَّةِ



غير راضي جداً

غير راضي

راضي جزئياً

راضي

راضي جداً

قياس رضا العملاء حول الموظف

<< مركز البديع



99.4%

راضي جداً

0.6 %

راضي

0%

راضي جزئياً

0%

غير راضي

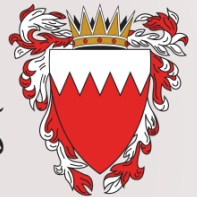
0%

غير راضي جداً

معرفة الموظف
بالمعلومات
المتعلقة بالخدمة
والإجابة على
الاستفسارات

 north.mun.bh

مَمْلَكَةُ الْبَحْرَيْنِ
بِلَادِيَّةُ الْمِنْطَقَةِ الشَّمَالِيَّةِ



غير راضي جداً

غير راضي

راضي جزئياً

راضي

راضي جداً

قياس رضا العملاء حول الموظف

<< مركز البديع



99.4%

راضي جداً

0.6 %

راضي

0%

راضي جزئياً

0%

غير راضي

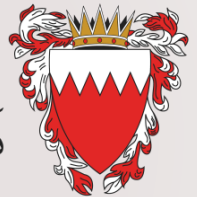
0%

غير راضي جداً

مدى سرعة إنجاز
الموظف للخدمة بما
يتناسب مع نوع
وطبيعة الخدمة

 north.mun.bh

مَمْلَكَةُ الْبَحْرَيْنِ
بَلَدِيَّةُ الْمِنَاطِقَةِ الشَّمَالِيَّةِ



غير راضي جداً

غير راضي

راضي جزئياً

راضي

راضي جداً

قياس رضا العملاء حول الخدمة

<< مركز البديع



100%

راضي جداً

0 %

راضي

0%

راضي جزئياً

0%

غير راضي

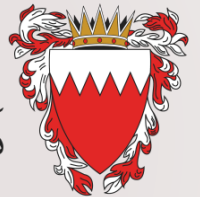
0%

غير راضي جداً

الخطوات اللازمة
لإنجاز المعاملة
وعدم الحاجة إلى
التنقل إلى مكاتب
عديدة

 north.mun.bh

مَمْلَكَةُ الْبَحْرَيْنِ
بِلَادِيَّةُ الْمِنْطَقَةِ الشَّمَالِيَّةِ



غير راضي جداً

غير راضي

راضي جزئياً

راضي

راضي جداً

قياس رضا العملاء حول الخدمة

<< مركز البديع



100%

راضي جداً

0 %

راضي

0%

راضي جزئياً

0%

غير راضي

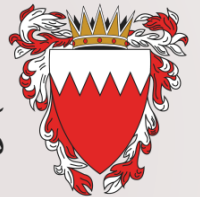
0%

غير راضي جداً

عدد المستندات
والمرفقات الورقية
المطلوبة لإنجاز
الخدمة

 north.mun.bh

مَمْلَكَةُ الْبَحْرَيْنِ
بَلَدِيَّةُ الْمِنَاطِقَةِ الشَّمَالِيَّةِ



غير راضي جداً

غير راضي

راضي جزئياً

راضي

راضي جداً

قياس رضا العملاء حول مركز الخدمة

100%

راضي جداً

0 %

راضي

0%

راضي جزئياً

0%

غير راضي

0%

غير راضي جداً

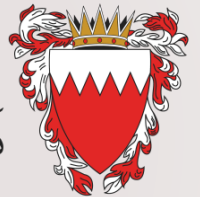
<< مركز البديع



الموقع الجغرافي
من حيث سهولة
تمييزه والوصول إليه

north.mun.bh

مَمْلَكَةُ الْبَحْرَيْنِ
بِلَادِيَّةُ الْمِنْطَقَةِ الشَّمَالِيَّةِ



غير راضي جداً

غير راضي

راضي جزئياً

راضي

راضي جداً

قياس رضا العملاء حول مركز الخدمة

100%

راضي جداً

0 %

راضي

0%

راضي جزئياً

0%

غير راضي

0%

غير راضي جداً

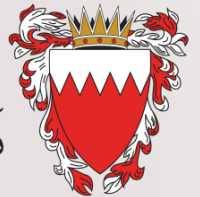
<< مركز البديع



وضوح الارشادات في
الطريق التي تدل
على موقع المركز

 north.mun.bh

مَمْلَكَةُ الْبَحْرَيْنِ
بِلَادِيَّةُ الْمِنْطَقَةِ الشَّمَالِيَّةِ



غير راضي جداً

غير راضي

راضي جزئياً

راضي

راضي جداً

قياس رضا العملاء حول مركز الخدمة

99.4%

راضي جداً

0.6 %

راضي

0%

راضي جزئياً

0%

غير راضي

0%

غير راضي جداً

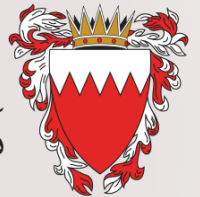
<< مركز البديع



نظافة مرافق
المركز وصلاحيّة
استخدامها

north.mun.bh

مَمْلَكَةُ الْبَحْرَيْنِ
بَلَدِيَّةُ الْمِنَاطِقَةِ الشَّمَالِيَّةِ



غير راضي جداً

غير راضي

راضي جزئياً

راضي

راضي جداً

قياس رضا العملاء حول مركز الخدمة

<< مركز البديع



100%

راضي جداً

0 %

راضي

0%

راضي جزئياً

0%

غير راضي

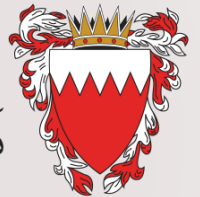
0%

غير راضي جداً

مدى توافر مواقف
للسيارات وسهولة
الحصول على موقف
للوصول للمركز

 north.mun.bh

مَمْلَكَةُ الْبَحْرَيْنِ
بِلَادِيَّةُ الْمِنَاطِقَةِ الشَّمَالِيَّةِ



قياس رضا العملاء

مركز البديع | سبتمبر ٢٠٢٣

نتائج الاستبانة والتغذية الراجعة
عدد المشاركين في الاستبانة: 141

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 البديع



100%

راضي جداً

0 %

راضي

0%

راضي جزئياً

0%

غير راضي

0%

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 البديع



100%

راضي جداً

0 %

راضي

0%

راضي جزئياً

0%

غير راضي

0%

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 البديع



100%

راضي جداً

0 %

راضي

0%

راضي جزئياً

0%

غير راضي

0%

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 البديع



100%

راضي جداً

0 %

راضي

0%

راضي جزئياً

0%

غير راضي

0%

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 البديع



100%

راضي جداً

0 %

راضي

0%

راضي جزئياً

0%

غير راضي

0%

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 البديع



99%

راضي جداً

1 %

راضي

0%

راضي جزئياً

0%

غير راضي

0%

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 البديع



99%

راضي جداً

1 %

راضي

0%

راضي جزئياً

0%

غير راضي

0%

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 البديع



99%

راضي جداً

0 %

راضي

1%

راضي جزئياً

0%

غير راضي

0%

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 البديع



99%

راضي جداً

1 %

راضي

0%

راضي جزئياً

0%

غير راضي

0%

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 البديع



100%

راضي جداً

0 %

راضي

0%

راضي جزئياً

0%

غير راضي

0%

غير راضي جداً

مدى توافر مواقف
للسيارات وسهولة
الحصول على موقف
للوصول للمركز

 north.mun.bh

بلدية المنطقة الشمالية
Northern Area Municipality



قياس رضا العملاء

مركز البديع | ديسمبر ٢٠٢١

نتائج الاستبانة والتغذية الراجعة
عدد المشاركين في الاستبانة: 50

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 البديع <<



54%

راضي جداً

28%

راضي

14%

راضي جزئياً

4%

غير راضي

0%

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 البديع



50%

راضي جداً

28%

راضي

18%

راضي جزئياً

4%

غير راضي

0%

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 البديع <<



50%

راضي جداً

16%

راضي

28%

راضي جزئياً

6%

غير راضي

0%

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 البديع



42%

راضي جداً

32%

راضي

20%

راضي جزئياً

6%

غير راضي

0%

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 البديع



36%

راضي جداً

34%

راضي

24%

راضي جزئياً

6%

غير راضي

0%

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

44%

راضي جداً

16%

راضي

34%

راضي جزئياً

6%

غير راضي

0%

غير راضي جداً

« مركز البديع



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 البديع



54%

راضي جداً

24%

راضي

20%

راضي جزئياً

2%

غير راضي

0%

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 البديع



56%

راضي جداً

20%

راضي

16%

راضي جزئياً

8%

غير راضي

0%

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 البديع



52%

راضي جداً

20%

راضي

22%

راضي جزئياً

6%

غير راضي

0%

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 البديع



40%

راضي جداً

30%

راضي

22%

راضي جزئياً

8%

غير راضي

0%

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

« مركز البديع



Tawasul  تواصل



عدد الردود: 50

80%
لا استخدم تواصل

20%
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 البديع



100%
أوافق بشدة

0%
أوافق

0%
أوافق جزئياً

0%
لا أوافق

0%
لا أوافق بشدة

تقوم الجهة
الحكومية بشكر
العميل في بداية
ردها والاعتذار 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 البديع



100%
أوافق بشدة

0%
أوافق

0%
أوافق جزئياً

0%
لا أوافق

0%
لا أوافق بشدة

قامت الجهة
الحكومية بالرد على
موضوع الشكوى
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 البديع



100%
أوافق بشدة

0%
أوافق

0%
أوافق جزئياً

0%
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 البديع



100%
أوافق بشدة

0%
أوافق

0%
أوافق جزئياً

0%
لا أوافق

0%
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

