

## استبيان

عزيزي العميل : نحن نعتمد عليك فأنت مؤشر ومقياس النجاح لنا ، رضاؤكم عن الخدمة المقدمة غاية المنشودة ، ولن نصل لهذه الغاية إلا بكم ، لذا نطلب منكم مد يد العون لتحسين خدماتنا المقدمة ، وذلك من خلال بضع دقائق لتدوين رأيكم بمدى جودة الخدمة المقدمة .

( التقييم سري ولا يُستخدم لأي غرض سوى تحليل النتائج لتحسين الخدمة ) .

طريقة عمل الاستبيان:  التواصل المباشر  التليفون  البريد  الفاكس  البريد الإلكتروني  
الاسم: ( اختياري ) ..... رقم الهاتف ( اختياري ) : .....  
الفئة العمرية:  أقل من 20 سنة  من 20:40 سنة  فوق 40 سنة  
الوظيفة:  عضو هيئة تدريس  موظف  طالب  من خارج الجامعة (شكر الجهة)  
الكلية / الإدارة / الجهة : ..... البريد الإلكتروني : .....

نوع الخدمة المقدمة : ..... الإدارة المقدمة للخدمة : .....

عدد الزيارات التي قمت بها للإدارة:  الأولى  الثانية  الثالثة  أكثر من ذلك

البنء	ضعيف	مقبول	جيد	جيد جدا	ممتاز
1. سلوك الموظف المختص وقدرته على انجاز الخدمة					
2. سهولة التواصل عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني					
3. مرونة وتعامل الموظف المختص لتقديم الخدمة					
4. مدى الاهتمام والتفهم الذي يبديه الموظف المختص بالعميل					
5. جودة و دقة الخدمة وإنجازها في الوقت المحدد					
6. مدى تعاون الموظف في الرد على الاستفسارات					
7. اهتمام موظفي الإدارة بالخدمة المطلوبة					
8. ملائمة الخدمة من حيث الإجراءات					
9. قدرة الموظف المختص على تقديم النصيحة					
10. مدى الاستجابة للشكاوى المقدمة من العملاء					

هل تقترح أي تحسينات / تعديلات لتحسين مستوى الخدمة المقدمة: .....

( القائم بعمل الاستبيان في حالة الاتصال التليفوني : الاسم : ..... توقيت الاتصال : ..... )

تحريراً في : / / 201 م