



استبيان لقياس رضا العملاء

تم إعداد هذا الإستبيان لقياس مدى رضا العملاء عن الخدمة المقدمة لهم وهذا التقييم لا يُستخدم لأى 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 ٢٠ سنة من ٢٠:٤٠ سنة فوق ٤٠ سنة

الوظيفة: عضو هيئة تدريس موظف طالب من خارج الجامعة (شكر الجهة)

الجهة : البريد الإلكتروني :

نوع الخدمة المقدمة : الإدارة المقدمة للخدمة :

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

م	البند	ضعيف	مقبول	جيد	جيد جدا	ممتاز
١	سهولة التعامل مع الإجراءات للحصول على الخدمة					
٢	مدى ملائمة الوقت اللازم لإنجاز الخدمة					
٣	سهولة التواصل عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني					
٤	جودة ودقة الخدمة المقدمة					
٥	مدى الاستجابة لشكاوى ومقترحات العملاء					
٦	قدرة الموظف فى التعامل مع المشكلات التى تواجهك					
٧	كفاءة الموظف في تقديم الخدمة المطلوبه					
٨	سهولة الحصول على المعلومات المتعلقة بالخدمة					
٩	مدى توفر اللوحات الاسترشادية لتيسير الخدمة					
١٠	مدى ملائمة بيئة العمل لتقديم الخدمة (المكان - التجهيزات... الخ)					

* اقتراحات وملاحظات أخرى:

* تناول الإستبيان جميع الجوانب التى تريدها نعم لا (في حالة لا الرجاء ذكر عناصر أخرى)

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

تحريراً في : / / ٢٠١١ م