

استبيان تقييم رضا العملاء

حرصا من الجمعية على رفع مستوى أدائها ،
فقد صممت استبانة لقياس مدى رضاك عن خدماتها ،
فلنتفضل عزيزي العميل بتخصيص جزء من وقتك الثمين لتعبئة هذه الاستبانة ،
شاكرين لك تعاونك معنا، تعاونك معنا سيساعد في تطوير خدماتنا المقدمة لك .
وتفضلوا بقبول فائق الاحترام.

* عزيزي العميل : كن مطمئنا ... هذا الاستبيان في غاية السرية ويستخدم لتحسين خدمات الجمعية .

) malak56dy@gmail.com

*مطلوب

البريد الالكتروني*

الفئة العمرية*

تحت 18 سنة

18-30 سنة

31-45 سنة

46-59 سنة

60 سنة وما فوق

الاسم*

رقم الجوال*

!

الجنسية*

سعودي

خليجي

دول عربية

دول آسيوية

دول أجنبية

المستوى التعليمي*

دراسات عليا فما فوق

جامعي

ثانوي

ما دون الثانوي

مجال العمل*

حكومي

شبه حكومي

خاص

لا أعمل

1. يستغرق إنجاز الإجراءات والمعاملات في الجمعية فترة قصيرة :*

ممتاز

جيد جدا

جيد

ضعيف (يحتاج إلى تحسين)

2. سهولة التواصل مع الجمعية عبر الهاتف أو الخدمات الإلكترونية :*

ممتاز

جيد جدا

جيد

ضعيف (يحتاج إلى تحسين)

3. المبادرة بالتفاعل مع احتياجات العملاء وتطوير الخدمات المقدمة لهم :*

ممتاز

جيد جدا

جيد

ضعيف (يحتاج إلى تحسين)

4. معالجة اقتراحات وشكاوي العملاء بشفافية وفعالية :*

ممتاز

جيد جدا

جيد

ضعيف (يحتاج إلى تحسين)

5. توفر المعلومات عن الإجراءات والمسؤوليات وزمن إنجاز الخدمات :*

ممتاز

جيد جدا

جيد

ضعيف (يحتاج إلى تحسين)

6. سلوك وكفاءة الموظفين وقدرتهم على انجاز الخدمة وحسن تصرفهم :*

ممتاز

جيد جدا

جيد

ضعيف (يحتاج إلى تحسين)

7. جودة الخدمات المقدمة للعملاء :*

ممتاز

جيد جدا

جيد

ضعيف (يحتاج إلى تحسين)

8. دقة الخدمات المقدمة وإنجازها في الوقت المحدد :*

ممتاز

جيد جدا

جيد

ضعيف (يحتاج إلى تحسين)

9. ملائمة الخدمات من حيث الإجراءات والزمن وتلبيتها لاحتياجات العملاء :*

ممتاز

جيد جدا

جيد

ضعيف (يحتاج إلى تحسين)

10. دائماً / غالباً ما يتواجد الموظف في مكان عمله :*

ممتاز

جيد جدا

جيد

ضعيف (يحتاج إلى تحسين)

11. الموظف متفرغ لتقديم الخدمة للعميل :*

ممتاز

جيد جدا

جيد

ضعيف (يحتاج إلى تحسين)

12. الموظف على دراية بعمله وقادر على الإجابة عن كافة الاستفسارات :*

ممتاز

جيد جدا

جيد

ضعيف (يحتاج إلى تحسين)

13. جودة خدمة تواصل ما بعد البيع :*

ممتاز

جيد جدا

جيد

ضعيف (يحتاج إلى تحسين)

14. سهولة الوصول للمعلومات المتعلقة بالمؤسسة :*

ممتاز

جيد جدا

جيد

ضعيف (يحتاج إلى تحسين)

15. توفر المعلومات اللازمة عن متطلبات الحصول على خدمات الجمعية

ممتاز

جيد جدا

جيد

ضعيف (يحتاج إلى تحسين)

16. تقييمك العام لمستوى ومستقبل الجمعية *

ممتاز

جيد جدا

جيد

ضعيف (يحتاج إلى تحسين)

في رأيك كيف تتمكن الجمعية من تحسين خدماتها للعملاء ؟*



ملاحظات آخری تود نکرها: *