

## استبانة تقييم رضا العملاء

التاريخ: / / 2010م

رقم التسلسل: .....

عزيزي العميل:

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

✻ **كن مطمئنا... هذه الاستبانة في غاية السرية وتستخدم لتحسين خدمات إدارة المنشأة.**

البيانات الشخصية:

1. الاسم (اختياري).....
2. فئة العميل:  
 طالب  موظف  حرفي  أخرى
3. الفئة العمرية:  
 تحت 18 سنة  18-30 سنة  31-45 سنة  46-59 سنة  
 60 وما فوق.
4. الجنسية:  
 الإمارات  مجلس التعاون  دول عربية  دول آسيوية
5. مكان الإقامة:  
 أبوظبي  الشهامة  بني ياس  العين
6. المستوى التعليمي:  
 جامعي فما فوق  ثانوي  دون الثانوي.
7. مجال العمل:  
 حكومي  شبه حكومي  خاص  لا يعمل

تقييم الخدمة المقدمة من قبل إدارة المنشأة التعليمية:

1. يستغرق إنجاز الإجراءات والمعاملات في المنشأة فترة قصيرة:  
 ممتاز  جيد جدا  جيد  ضعيف (يحتاج إلى تحسين)
2. إنجاز المعاملات والإجراءات في المنشأة سهل ومبسط:  
 ممتاز  جيد جدا  جيد  ضعيف (يحتاج إلى تحسين)
3. تتطلب الإجراءات في المنشأة بشكل عام العديد من المسندات المرفقة:  
 ممتاز  جيد جدا  جيد  ضعيف (يحتاج إلى تحسين)
4. أنت على دراية بكيفية إنجاز الإجراء بالتفصيل:  
 ممتاز  جيد جدا  جيد  ضعيف (يحتاج إلى تحسين)
5. دائما/غالبا ما يتواجد الموظف في مكان عمله:  
 ممتاز  جيد جدا  جيد  ضعيف (يحتاج إلى تحسين)
6. دائما/غالبا ما يتواجد رئيس القسم أو المخول بالاعتماد في مكان عمله:  
 ممتاز  جيد جدا  جيد  ضعيف (يحتاج إلى تحسين)
7. الموظف متفرغ لتقديم الخدمة للعميل:  
 ممتاز  جيد جدا  جيد  ضعيف (يحتاج إلى تحسين)
8. الموظف على دراية بعمله وقادر على الإجابة عن كافة الاستفسارات:  
 ممتاز  جيد جدا  جيد  ضعيف (يحتاج إلى تحسين)
9. يبادر الموظف بتقديم المساعدة حول إنجاز المعاملة:  
 ممتاز  جيد جدا  جيد  ضعيف (يحتاج إلى تحسين)
10. يتعامل الموظف مع العملاء بكياسة وود:  
 ممتاز  جيد جدا  جيد  ضعيف (يحتاج إلى تحسين)
11. من السهل الوصول إلى المكاتب المقصودة لإنجاز المعاملة:  
 ممتاز  جيد جدا  جيد  ضعيف (يحتاج إلى تحسين)
12. تتوفر مقاعد للانتظار في المكاتب المقصودة لإنجاز المعاملة:  
 ممتاز  جيد جدا  جيد  ضعيف (يحتاج إلى تحسين)

ملاحظات أخرى تود ذكرها:

✻ ملاحظات أخرى تود ذكرها:

✻ في رأيك كيف ننمكن المنشأة من تحسين خدماتها للعملاء؟