



حرصاً من الجمعية على رفع مستوى أدائها ، فقد صممت استبانة لقياس مستوى رضاك عن خدماتها ،  
فلتفضل 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 مطمئناً ... هذا الاستبيان في غاية السرية ويستخدم لتحسين خدمات الجمعية

\* البريد الالكتروني

\* الفئة العمرية :

\* الاسم :

\* رقم الجوال

\* الجنسية

\* مجال العمل

\* يستغرق إنجاز الإجراءات والمعاملات في الجمعية فترة قصيرة

- ممتاز
- جيد جداً
- جيد
- ضعيف (يحتاج إلى تحسين)

\* سهولة التواصل مع الجمعية عبر الهاتف أو الخدمات الإلكترونية

- ممتاز
- جيد جداً
- جيد
- ضعيف (يحتاج إلى تحسين)

\* المبادرة بالتفاعل مع احتياجات العملاء وتطوير الخدمات المقدمة لهم

- ممتاز
- جيد جداً
- جيد
- ضعيف (يحتاج إلى تحسين)

\* معالجة اقتراحات وشكاوى العملاء بشفافية وفعالية

- ممتاز
- جيد جداً
- ضعيف (يحتاج إلى تحسين)

\* توفر المعلومات عن الإجراءات والمسؤوليات و زمن إنجاز الخدمات

- ممتاز
- جيد جداً
- جيد
- ضعيف (يحتاج إلى تحسين)

\* سلوك وكفاءة الموظفين وقدرتهم على انجاز الخدمة وح تصرفهم

ممتاز

جيد جداً

جيد

ضعيف (يحتاج إلى تحسين)

\* جودة الخدمات المقدمة للعملاء

ممتاز

جيد جداً

جيد

ضعيف (يحتاج إلى تحسين)

\* دقة الخدمات المقدمة وإنجازها في الوقت المحدد

ممتاز

جيد جداً

جيد

ضعيف (يحتاج إلى تحسين)

\* ملائمة الخدمات من حيث الإجراءات والزمين وتلبيتها لاحتياجات العملاء

ممتاز

جيد جداً

جيد

ضعيف (يحتاج إلى تحسين)

\* الموظف على دراية بعمله وقادر على الإجابة عن كافة الاستفسارات

ممتاز

جيد جداً

جيد

ضعيف (يحتاج إلى تحسين)

\* جودة خدمة تواصل ما بعد البيع

ممتاز

جيد جداً

جيد

ضعيف (يحتاج إلى تحسين)

\* سهولة الوصول للمعلومات المتعلقة بالمؤسسة

ممتاز

جيد جداً

جيد

ضعيف (يحتاج إلى تحسين)

\* توفر المعلومات اللازمة عن متطلبات الحصول على خدمات الجمعية

ممتاز

جيد جداً

ضعيف (يحتاج إلى تحسين)



\* تقييمك العام لمستوى ومستقبل الجمعية

ممتاز

جيد جداً

جيد

ضعيف (يحتاج إلى تحسين)

\* في رأيك كيف تتمكن الجمعية من تحسين خدماتها للعملاء؟

\* ملاحظات أخرى تود ان تذكرها