

أولاً : البيانات الشخصية:

1. النوع:

ذكر انثى

2. العمر :

30-20 40-31 50-41 51- فما فوق

3. المستوى التعليمي:

ثانوي جامعي فوق الجامعي

4. طبيعة العمل :

مدير موظف رئيس قسم عامل اخرى

5. التخصص:

إدارة اعمال علاقات عامة بنوك ومصارف اخرى

6. الخبرة :

اقل من 5 سنوات 5 - 10 11 - 15 16 - 20

ثانياً: البيانات الموضوعية استمارة رقم (2) الجمهور الخارجي للمؤسسة

الرقم	الفقرة	اوافق بشدة	اوافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشدة
	الشكل العام					
1	موقع تقديم الخدمة مناسب					
2	يتم تقديم الخدمة حسب اسبقية الدخول					
3	توجد لوحات ارشادية توضح موقع تقديم الخدمة					
4	يتوفر مواقف للسيارات					
5	يتوفر أماكن للاستراحة والانتظار					
6	المظهر العام لقاعات خدمة الجمهور وتقديم الخدمات مناسب					
7	الخدمات التي يوفرها مكتب الاستعلامات، والاستفسارات					
8	المستوى العام للنظافة مناسب					
9	توفر الخدمات المساندة (كالطباعة والتصوير،...) بشكل كافي					
10	من خلال الشكل العام ما انطباعك عن المؤسسة	حسن	مقبول	غير مقبول	سيئ	بيئ جداً
	الرضا عن الموظف					
1	يتواجد الموظف على مكتبه لتقديم الخدمة					
2	المظهر العام للموظف لائق					
3	الموظف يتعامل معك بلطف وبشاشة					
4	سهولة تقديم اية ملاحظة او اقتراح، او شكوى					
5	أسلوب تعامل الموظفين داخل مراكز الخدمة ممتاز					
6	حسن الاستقبال واللباقة في التعامل من قبل الموظفين					
7	دقة ووضوح المعلومات المعطاة مناسبة					

8	من خلال تعامل الموظفين ما انطباعك عن المؤسسة	حسن	مقبول	غير مقبول	سيئ	بيئ جداً
	الرضا عن الخدمة المقدمة					
1	وضوح اللوحات التي تشرح آلية تقديم الخدمة					
2	يتم الحصول على المعلومات المتعلقة بالخدمات بسهولة					
3	تمتاز النماذج المستخدمة بالوضوح البساطة					
4	تمتاز إجراءات تقديم الخدمة بالبساطة					
5	مستوى استخدام الحاسب في تقديم الخدمة مناسب					
6	يتم إنجاز الخدمات بدقة (دون أخطاء أو تأخير)					
7	الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة مناسب					
	من خلال الخدمة الموجهة من المؤسسة ما هو انطباعك عنها	حسن	مقبول	غير مقبول	سيئ	بيئ جداً

في رأيك ما هي اكثر المشاكل التي تحول دون ترك انطباع حسن عن المؤسسة؟

.....

.....

ما هي مقترحاتكم ؟

.....

.....