

|                  |                                        |                                                                                    |
|------------------|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| الرمز: ج 03      | المعهد العالي للعلوم الانسانية بجندوبة |  |
| الإصدار: 01      |                                        |                                                                                    |
| عدد الصفحات: 2/2 | جذاذة استقصاء رضا طلب الخدمة           |                                                                                    |

## استقصاء درجة رضا المواطن

سعيًا منها على تطوير خدماتها وإرضاء المواطن المتعامل معه تقوم المعهد العالي للعلوم الانسانية بجندوبة بدراسة ومتابعة جودة خدماتها وتبحث باستمرار عن فرص تحسينها وحرصًا على تحقيق النجاعة المرجوة والبلوغ إلى الأهداف المنشودة فإن إعداد هذه الدراسة يهدف أساس إلى تحقيق ذلك.

نرجو منكم التفضل بمدنا بأرائكم وإجاباتكم على هذه الأسئلة:

### 1- المحيط الخارجي:

- هل من السهل إيجاد موقع المعهد العالي للعلوم الانسانية بجندوبة عند أول زيارة:

☐ نعم

☐ لا

- ما رأيك في المحيط الخارجي للمعهد العالي للعلوم الانسانية بجندوبة:

☐ ممتاز

☐ جيد

☐ مقبول

☐ سيء

### 2- الاستقبال عبر الموقع الإلكتروني:

☐ ممتاز

☐ جيد

☐ مقبول

☐ سيء

### 3- الاستقبال الهاتفي:

- ما رأيك في الاستقبال الهاتفي:

☐ ممتاز (يرفع السماعرة قبل الرنة الخامسة، يعرف بالمعهد العالي للعلوم الانسانية بجندوبة مع صيغة ترحيب ويوجه نحو المصلحة المعنية)

☐ جيد

☐ مقبول

☐ سيء

### 4- الاستقبال المباشر:

- كيف ترون استقبال الطالب / المواطن بالمعهد العالي للعلوم الانسانية بجندوبة؟

☐ ممتاز

☐ جيد

☐ مقبول

☐ سيء



|                  |                                        |                                                                                    |
|------------------|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| الرمز: ج 03      | المعهد العالي للعلوم الانسانية بجندوبة |  |
| الإصدار: 01      |                                        |                                                                                    |
| عدد الصفحات: 2/2 | جاذبة استقصاء رضاء طلب الخدمة          |                                                                                    |

- ما رأيك في عون الاستقبال بالمعهد العالي للعلوم الانسانية بجندوبة؟

- ☐ بشوش  
☐ له قدرة على التخاطب  
☐ غير ملائم  
☐ صفات أخرى .....

- هل تشعر أن العون الذي يتولى مخاطبتك يكون في كل الأوقات ملما بما تطلبه ويعطي الإجابة المرجوة؟

- ☐ نعم  
☐ لا  
☐ أحيانا فقط

- هل أن فضاء الاستقبال جد منظم ونظيف؟

- ☐ نعم  
☐ لا  
☐ ممكن

- هل أن الإشارات المعلقة واللوحات الحائطية كافية لتوجيهك إلى المصلحة والعون الذي تنوي الاتصال به؟

- ☐ نعم  
☐ لا

- هل ثمة استجابة سريعة لطلبك خاصة إذا استوفى الشروط القانونية المطلوبة؟

- ☐ نعم  
☐ لا

#### 4- اقتراحات:

- اذكر بعض الاقتراحات التي تفضل أن تكون موجودة داخل المعهد العالي للعلوم الانسانية بجندوبة؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

