



الجامعة الأردنية  
مركز حمدي منكو للبحوث العلمية  
قياس رضا المؤسسات والأفراد عن الخدمات المقدمة من المركز



المؤسسة: \_\_\_\_\_  
العنوان: \_\_\_\_\_  
رقم الهاتف: \_\_\_\_\_  
البريد الإلكتروني: \_\_\_\_\_

### استمارة الموافقة

عزيزي المشترك:

إن رضاك عن الخدمات التي يقدمها المركز تعتبر مؤشرا مهما على جودة الخدمات التي يقدمها المركز من خلال باحثيه ومختبراته، ولهذا فإننا نرجو منك التكرم باستكمال هذا الاستبيان لمساعدتنا على تحسين خدماتنا. ونرجو أن تعلم أن هذا الاستبيان يستهدف الحصول على مؤشر أداء للمختبر من وجهة نظرك، وسوف تستخدم إجاباتك في السعي للوصول بخدمات مختبراتنا إلى المستوى الأمثل.

تتناول الأسئلة في الاستبيان جوانب متعددة للخدمات التي يقدمها المركز من ناحية التجهيزات العلمية والكادر الذي تتعامل معه إضافة إلى نوعية النتائج التي تقدم لك عند نهاية إجراء التحاليل المطلوبة. وتعد المشاركة في الإجابة على هذا الاستبيان طوعية.

قرأت هذه الاستمارة وأوافق على محتوياتها:

التاريخ:

المشارك :

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



الجامعة الأردنية  
مركز حمدي منكو للبحوث العلمية  
قياس رضا المؤسسات والأفراد عن الخدمات المقدمة من المركز



| أولاً: البيانات الشخصية |                   |  |
|-------------------------|-------------------|--|
| 1                       | الشركة / المؤسسة  |  |
| 2                       | العنوان           |  |
| 3                       | الهاتف            |  |
| 4                       | البريد الإلكتروني |  |

| ثانياً: مقدار الرضا العام عن المركز |      |       |          |               |  |
|-------------------------------------|------|-------|----------|---------------|--|
| راضٍ بشدة                           | راضٍ | محايد | غير راضٍ | غير راضٍ بشدة | يرجى تحديد درجة رضاك عن كل مما يلي:      |
|                                     |      |       |          |               | 1 المعلومات المتوافرة عن المركز بشكل عام |
|                                     |      |       |          |               | 2 الخدمات التي يقدمها المركز             |
|                                     |      |       |          |               | 3 التسهيلات التي يقدمها المركز           |
|                                     |      |       |          |               | 4 التواصل مع كادر المركز                 |
|                                     |      |       |          |               | 5 التعامل مع موظفي المركز                |
|                                     |      |       |          |               | 6 التعامل مع إدارة المركز                |

- مع من تتواصل غالباً في المركز؟؟

\_\_\_\_\_

- في حال عدم الرضا عن التعامل أو التواصل مع كادر المركز يرجى إبداء الأسباب.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



| ثالثاً: سهولة التواصل وتقديم المعلومات |      |       |          |               |   |
|--|------|-------|----------|---------------|---|
| راضٍ بشدة                              | راضٍ | محايد | غير راضٍ | غير راضٍ بشدة | يرجى تحديد درجة رضاك عن كل مما يلي:   |
|  |      |       |          |               | 1 يوجد نماذج خاصة للتحاليل التي يوفرها المركز                                     |
|  |      |       |          |               | 2 نماذج الأجهزة واضحة بالقدر الكافي   |
|  |      |       |          |               | 3 النتائج المقدمة لك واضحة بالقدر الكافي  |
|  |      |       |          |               | 4 تتم إتاحة الفرصة لك لطرح الاستفسارات الخاصة بالفحوصات والنتائج التي يتم تقديمها |
|  |      |       |          |               | 5 المواعيد المتوقعة لتقديم النتائج دقيقة  |
|  |      |       |          |               | 6 موظفو المركز قادرين على الإجابة على كافة الاستفسارات بخصوص النتائج              |
|  |      |       |          |               | 7 يتم التعامل معك ومع عيناتك بمهنية واهتمام                                       |

- هل تنصح الآخرين بإجراء تحليل لعيناتهم في مختبرات المركز؟؟؟

\_\_\_\_\_

- هل يوجد أي ملاحظات أخرى؟؟

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_