

ديسمبر 2022

استبيان آراء حول مدى رضى الزبائن الجدد

مقدمة:

"مرحبًا، اسمي _____، وأتصل من طرف وزارة الاقتصاد، هل يمكن التكمم مع _____ (أحد مدراء المصلحة التجارية أو أصحاب المصلحة)؟

للمستطلع: في حال كان اسم الزبون مسجلاً وليس اسم المصلحة، لا حاجة لطلب أحد مدراء المصلحة أو أصحابها.

(إذا كان الجواب لا، يجب إنهاء المكالمة)

بحسب سجلاتنا، تلقيت مؤخرًا دعمًا من معوف. كجزء من تحسين الخدمات، نجري بين الحين والآخر استطلاعًا قصيرًا لتقييم مدى رضى متلقي الخدمة. يسعدنا أن تجيب عن بعض الأسئلة حول الخدمة التي تلقيتها. نلفت انتباهك إلى أن الاستبيان سرّي ويستخدم لغرض البحث فقط. هل تلقيت مؤخرًا خدمة من معوف؟

في حال لم يتذكر الزبون ما إذا كان قد تلقى خدمات من معوف، يجب تذكيره أنه بحسب السجلات، مدير المرافقة

التجارية الذي اهتم به من طرف معوف كان (مدير المرافقة التجارية أو منفذ المسح)

في حال لم يتلق خدمات داعمة، يجب إنهاء الاستطلاع (والإشارة إلى ذلك).

في حال أشار الزبون إلى أننا أجرينا له استطلاعًا حول مشاركته في معوف، يجب شكره وإنهاء الاستطلاع. (للمستطلع - في

حال رفض الزبون المشاركة، وادّعى أنه أغلق المصلحة - يجب الإشارة إلى ذلك في سبب الرفض!)

1. أي خدمات تلقيت من معوف في الأشهر الأخيرة؟

يجب قراءة الإجابات أ-هـ. يمكن اختيار أكثر من إجابة واحدة. فقط إذا سألوا ماذا نعني بالأشهر الأخيرة، نجيب خلال نصف السنة الأخيرة.

أ. لقاء شخصي للمسح، والذي قام خلاله مندوب معوف بفحص بيانات المصلحة ووجهك لمتابعة تلقي الخدمة (للمستطلع: يمكن أن يكون أيضًا لقاء إلكتروني)

ب. استشارة عن طريق مستشار تجاري

ج. دورة أو إرشاد

د. دورة "نبادر لإنشاء مصلحة" لإقامة مصلحة تجارية جديدة

هـ. مرافقة للحصول على تمويل (مساعدة في طلب القرض)

و. مؤتمر

ز. آخر (الرجاء التفصيل).

من لم يُجب أ، يجب توجيه الشكر له، الإشارة لذلك وإنهاء الاستطلاع.

2. ماذا كان الغرض من توجيهك الأولي لمعوف؟ يجب قراءة الإجابات أ-هـ. يمكن اختيار أكثر من إجابة واحدة:

أ. مرافقة بهدف الحصول على تمويل لنشاط المصلحة.

- ب. تلقي استشارة مهنية.
ج. المشاركة أو الاستفسار عن دورات.
د. تلقي توجيه في فتح مصلحة جديدة
هـ. استفسار عام وتوجيه لمصلحتي
و. آخر، الرجاء التفصيل:

3. هل حصلت في توجهاك الأولية إلى معوف على شرح كامل عن الخدمات التي يمكنك الحصول عليها والتي تشمل الاستشارة، الإرشاد والمرافقة؟

- أ. نعم
ب. لا. انتقل لسؤال 5.
ج. حصلت على شرح جزئي
د. لا أذكر. انتقل لسؤال 5.

4. الرجاء تقييم جودة الشرح الذي قُدم لك من الناحية المهنية والأدب، من 1 إلى 10 حيث أن 1 يعني أنك لم تحصل على شرح أبداً، و-10 يعني أنك حصلت على شرح مفصل جداً. _____.

5. تتمّة للسؤال الوارد في بداية الاستطلاع، هل تحدث معك مندوب من معوف في الأشهر الأخيرة، وأجرى مسحاً تجارياً كاملاً لبياناتك وبيانات مصلحتك بهدف توجيهك لتلقي خدمات معوف؟ (للمستطلع - ليس المقصود المستشار الذي رافقه في عملية الاستشارة، إنما العامل الذي وجهه لتلقي الاستشارة خلال لقاء المسح. المحادثة مع مندوب معوف يمكن أن تكون أيضاً محادثة إلكترونية).

- أ. نعم
ب. لا / لا أذكر (للمستطلع: التأكد بشكل لطيف من أن معوف لم يُجر مع المصلحة مسحاً تجارياً خلال نصف السنة الأخيرة، أو أن صاحب المصلحة لا يتذكر. يجب الإشارة لذلك وإنهاء الاستطلاع - لا يعتبر استطلاعاً)
ج. بدأت عملية المسح لكن لم أنهيتها (للمستطلع: التأكد بشكل لطيف من أن معوف لم يُجر مع المصلحة مسحاً تجارياً خلال نصف السنة الأخيرة، أو أن صاحب المصلحة لا يتذكر. يجب الإشارة لذلك وإنهاء الاستطلاع - لا يعتبر استطلاعاً)
د. (ليس للقراءة) آخر _____ (للمستطلع: التأكد بشكل لطيف من أن معوف لم يُجر مع المصلحة مسحاً تجارياً خلال نصف السنة الأخيرة، أو أن صاحب المصلحة لا يتذكر. يجب الإشارة لذلك وإنهاء الاستطلاع - لا يعتبر استطلاعاً)

الآن سأطلب منك التطرق بإجاباتك لعملية المسح التجاري التي أجريتها:

6. إلى أي حد برأيك فهم مندوب معوف احتياجاتك؟ الرجاء التقييم من 1 إلى 10. _____.

للمستطلع: مندوب معوف يسمى أيضًا مدير المرافق التجارية أو المشخص أو مدير الزبائن.

7. إلى أي حد برأيك كانت النشاطات أو خدمات الدعم التي قدمها لك مندوب معوف ملائمة لاحتياجاتك؟
الرجاء التقييم من 1 إلى 10: _____.

في حال لم يتم تقديم نشاط، يجب الإجابة بـ "ليست له علاقة"

8. هل كان من المجدي أكثر أن تجري المسح بشكل فعلي من قبل مندوب معوف؟

أ. المسح الإلكتروني الذي أجراه مندوب معوف كان كافيًا

ب. من المهم جدًا أن يصل مندوب معوف إلى المصلحة

ج. مندوب معوف وصل فعليًا إلى المصلحة

د. آخر (الرجاء التفصيل): _____

9. بالنسبة لخدمات الدعم التي قدمها لك مندوب معوف في اللقاء، هل:

يجب قراءة الإجابات أ-ب بشكل متواصل (يمكن اختيار أكثر من إجابة واحدة)

أ. اخترت المشاركة في النشاط الذي نصحك به مندوب معوف؟ انتقل لسؤال 11

ب. اخترت المشاركة في نشاط آخر لم يصحك به مندوب معوف؟ انتقل لسؤال 11

ج. اخترت عدم المشاركة في أي نشاط (ليس للقراءة)

10. الرجاء تفصيل السبب _____.

سؤال مفتوح، يجب تسجيل إجابة وملاءمتها. يمكن اختيار أكثر من إجابة واحدة

أ. خدمات الدعم كما قُدِّمت لي لم تلائم احتياجاتي

ب. لم أكن ملائمًا لمعايير خدمات الدعم (للمستطلع: يشمل عدم الملاءمة للتمويل والقروض)

ج. أوقات تقديم خدمات الدعم في فرع معوف لم تكن ملائمة لي

د. تكاليف خدمات الدعم عالية

هـ. آخر (يجب تفصيل السبب)

كل من يجيبون عن هذا السؤال، ينتقلون إلى سؤال 17

11. هل كان هناك نشاط معين بدأت به واخترت عدم إنجازه؟

أ. أنهيت كل النشاطات التي بدأتها، أو ما زلت في إطار النشاط

ب. توقفت عن النشاط في المنتصف.

ج. لا علاقة له

الرجاء تفصيل السبب (يجب التفصيل ما إذا الأمر مرتبطًا بأسباب تتعلق بمعوف أو بالزبون

12. الرجاء التقييم إلى أي مدى ساعدتك الخدمات التي تلقيتها في تطوير المصلحة، حيث أن 1 يعني أنها لم تساعدك بتاتاً، و-10 يعني أنها ساعدتك إلى حد كبير. 0- لم أنته، لا يمكنني إبداء رأيي ____.

13. هل الخدمات التي تلقيتها قُدمت بشكل إلكتروني أم فعلي؟

أ. بشكل إلكتروني (رقمي) فقط

ب. بشكل فعلي (شخصي) فقط

ج. دمج بين الإلكتروني والفعلي

د. آخر (الرجاء التفصيل): _____

14. إلى أي حد كانت طريقة تقديم الخدمات - بشكل إلكتروني أو فعلي - ناجعة؟

أ. ناجعة جداً (انتقل لسؤال [NK1]XX)

ب. ناجعة (انتقل لسؤال [NK2]XX)

ج. بحاجة إلى تحسين

د. غير ناجعة بتاتاً

15. (فقط لمن أجاب عن السؤال السابق بـ "بحاجة إلى تحسين" أو "غير ناجعة بتاتاً") لماذا؟ _____

الآن سأطلب منك التطرق بإجاباتك لمعوف بشكل عام:

16. هل تواصل معك مندوب معوف أثناء النشاط واهتم بمواصلة تقديم الدعم الذي تحصل عليه؟

أ. نعم.

ب. لا.

ج. لا علاقه له

17. بالنسبة لمعوف بشكل عام، الرجاء التقييم من 1 إلى 10 مدى رضاك عن المستوى المهني لدى المستشارين،

المحاضرين وموظفي معوف الذين تلقيت منهم الخدمة، حيث أن 1 يعني أنك غير راضٍ بتاتاً و-10 يعني أنك راضٍ

جداً. للمستطلع: إذا طلب المستطلع توضيحاً، يجب إعطاؤه الأمثلة التالية عن المهنيّة: معلومات موثوقة / مفصلة

/ ذات صلة، فهم كافة الاحتياجات وما إلى ذلك ____.

18. الرجاء التقييم من 1 إلى 10 مدى رضاك عن مستوى الخدمة التي تلقيتها من معوف، حيث أن 1 يعني أنك غير

راضٍ بتاتاً و-10 يعني أنك راضٍ جداً. إذا طلب المستطلع توضيحاً، يجب إعطاؤه الأمثلة التالية عن الخدمة: الصبر

/ الأدب / المعاملة الشخصية وما شابه.

19. الرجاء التقييم من 1 إلى 10 مدى رضاك عن مستوى توفّر مندوبي معوف، حيث أن 1 يعني أنك غير راضٍ بتاتاً و-

10 يعني أنك راضٍ جداً. (إذا طلب المستطلع توضيحاً، يجب إعطاؤه الأمثلة التالية عن التوفر: القدرة على التواصل

وسرعة الرد).

20. هل زرت مكاتب فرع معوف (اسم الفرع)؟

أ. نعم.

ب. لا - انتقل لسؤال 22.

21. الرجاء تقييم انطباعك من مستوى نظافتها وصيانتها من 1 إلى 10: ____ . 0- لا علاقة له

22. فيما يتعلق بتجربتك العامة، الرجاء تقييم مدى رضاك العام عن الخدمة التي تلقيتها من 0 إلى 10: ____

0- لا علاقة له

23. الرجاء التقييم من 1 إلى 10 ما إذا كنت تنصح الآخرين بالتوجه إلى معوف؟ ____ 0- لا علاقة له.

24. * ما هو الاحتمال بأنك كنت ستقوم بالإجراءات نصحوك بها حتى بدون تلقي الدعم من معوف؟

للمستطلع - في حال لم يقم بالإجراءات، يجب اختيار البند ه وعدم قراءة الإجابات، وفي حال قام

بالإجراءات يجب قراءة الإجابات أ-د.

أ. • من المؤكد أنني لم أكن لأقوم بها

ب. • على ما يبدو أنني لم أكن لأقوم بها

ج. • على ما يبدو أنني كنت سأقوم بها أيضًا بدون البرنامج

د. • من المؤكد أنني كنت سأقوم بها أيضًا بدون البرنامج

هـ. • لم أقم بالإجراءات التي نصحوني بها في معزف < ليس للقراءة

و. • لا أعرف/ أرفض الإجابة < ليس للقراءة

ز. • لا أذكر.

26 هل لديك ملاحظات أخرى ترغب بإضافتها وإعلام الوكالة بها؟

28. هل تلقيت في السابق خدمة من وكالة المصالح الصغيرة والمتوسطة؟

أ. نعم

ب. لا

ج. لا أذكر / أرفض الإجابة

35. للمستطلع: ليس للقراءة: الرجاء اختيار جنس المستطلع: أ. ذكر ب. أنثى

شكراً جزيلاً على تعاونك

نصّ حرّ - إذا كانت لديك ملاحظات أخرى، اكتبها هنا:
