



## استبانة قياس جودة الخدمات Service Quality Measure








اسم الخدمة:..... Service Name.....

وفيما يلي نص الإستبانة التي يُبيّن من خلالها مدى موافقتك مع العبارات التالية ، تبعاً للمقياس التالية :  
Please indicate your level of satisfaction with each of the following statements, based on the following scale:

0	1	2	3	4
لا أتفق أبداً	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماماً
Strongly Disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly Agree

0	1	2	3	4	العبارات Statements	م
					يقدم موظفو المؤسسة الخدمات بالشكل المطلوب Employees provide services as promised	.1
					يمكن الاعتماد على موظفي المؤسسة في معالجة مشاكل العميل Employees are dependable in handling customer's service problems	.2
					يُنجز موظفو المؤسسة خدمات صحيحة من أول مره Employees perform services right the first time	.3
					يوفر موظفو المؤسسة الخدمات في الوقت المحدد Employees provide services at the promised time	.4
					يُعلم موظفو المؤسسة عملائها بمواعيد إنجاز الخدمات Employees keep customers informed about when services will be performed	.5
					يوفر موظفو المؤسسة الخدمة إلى العملاء بسرعة Employees provide prompt service to customers	.6
					يُبدى موظفو المؤسسة الرغبة في مساعدة العملاء Employees are willing to help customers	.7
					موظفو المؤسسة على استعداد دائم للاستجابة إلى طلبات العملاء Employees are ready to respond to customers request	.8
					يغرس موظفو المؤسسة الثقة في العملاء Employees instill confidence in customers	.9
					يجعل موظفو المؤسسة العملاء يشعروا بالأمان في معاملاتهم Employees make customers feel safe in their transaction	.10
					موظفو المؤسسة مهذبون ولطفاً دائماً Employees are consistently courteous	.11
					يملك موظفو المؤسسة المعرفة التامة للإجابة على أسئلة العميل Employees have the knowledge to answer customer questions	.12
					يُعطي موظفو المؤسسة العملاء اهتماماً فردياً Employees Give customers individual attention	.13

					يتعامل موظفو المؤسسة مع العملاء بعناية فائقة Employees deal with customers in a caring fashion	.14
					يضع موظفو المؤسسة مصلحة العميل فوق كل اعتبار Employees have the customer's best interest at heart	.15
					يتفهم موظفو المؤسسة احتياجات عملائهم Employees understand the needs of their customers	.16
					تمتلك المؤسسة معدات حديثة The department has modern equipment	.17
					تمتلك المؤسسة مرافق جذابة حديثة The department has modern appealing facilities	.18
					يتمتع الموظفون بمظهر لائق وأنيق Employees have a neat, professional appearance	.19
					أوقات عمل المؤسسة مناسبة The department has convenient business hours	.20
					رسوم المعاملة مناسبة Transaction fees are reasonable	.21
					عموماً أنا راضٍ عن جودة الخدمة التي تلقيتها Overall I am satisfied with the quality of service received	.22

- الاعتمادية  Reliability
- الاستجابة  Responsiveness
- الضمان  Assurance
- العناية والاهتمام  Empathy
- المظهر الخارجي  Tangibles
- الرسوم  Fees
- جودة الخدمات بصفة عامة  Overall service quality