



## استبانة قياس جودة الخدمات Service Quality Measure

اسم الخدمة:..... Service Name.....

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

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

0	1	2	3	4	العبارات Statements	م
					يقدم موظفو المؤسسة الخدمات بالشكل الموعد 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 الخدمات بشكل صحيح من أول مره Employees perform services right the first time	.3
					يُنجز 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 دون إبطاء وتأخير 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 يشعرون بالأمان عند إنجاز معاملاتهم Employees make customers feel safe in their transaction	.10
					موظفو المؤسسة مهذبون ولطفاء دائماً Employees are consistently courteous	.11
					يملك موظفو المؤسسة المعرفة التامة للإجابة على أسئلة العميل Employees have the knowledge to answer customer questions	.12
					يولي موظفو المؤسسة اهتماماً شخصياً بالعملاء 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
					تقدم الخدمات خلال أوقات مناسبة للعملاء Services are provided at convenient time for customers	.17
					تمتلك المؤسسة تجهيزات ومعدات تكنولوجية حديثة The department has modern equipment	.18
					تمتلك المؤسسة مرافق جذابة حديثة The department has modern appealing facilities	.19
					يتمتع الموظفون بمظهر لائق وأنيق Employees have a neat, professional appearance	.20
					توفر المؤسسة أكثر من قناة ومنفذ لتقديم الخدمات The department offers services through multiple channels	.21
					تستجيب المؤسسة لشكاوى العملاء بسرعة وفعالية The department responds to customer complaints quickly & effectively	.22
					توفر المؤسسة فرصاً للعملاء لإبداء الرأي حول مستوى الخدمات المقدمة The department offers customers opportunities to express their opinions about the services provide	.23
					تفرض المؤسسة رسوماً معقولة على خدماتها Transaction fees are reasonable	.24
					عموماً أنا راضٍ عن جودة الخدمة التي تلقيتها Overall I am satisfied with the quality of service received	.25