

استبانة قياس الجودة المدركة لدى المستفيدين

م	الفقرات	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
	الملموسية: وهي كل ما يتعلق بالمواد الملموسة مثل التجهيزات والمعدات والقاعات وأماكن وقوف السيارات ومظهر المنظمة العام.					
١	وجود تجهيزات ومعدات متطورة					
٢	المرافق والقاعات ملائمة وجذابة					
٣	توجد أماكن ملائمة لوقوف السيارات					
٤	ملائمة المظهر العام للمنظمة لطبيعة ونوعية الخدمات المقدمة					
	الاعتمادية: وهي مدى تنفيذ الأعمال بشكل صحيح وفي الوقت المناسب واهتمام المنظمة الإجابة على الإستفسارات فضلا عن التوثيق والتدقيق.					
٥	الالتزام بتنفيذ الاعمال بالأوقات المحددة					
٦	الاهتمام بمشاكل المستفيدين من خلال الإجابة على استفساراتهم					
٧	تقديم الخدمة بشكل صحيح ومن المرة الأولى					
٨	تقديم الخدمة في المواعيد التي تم تحديدها					
٩	توافر أنظمة التوثيق والسجلات الدقيقة					
	الاستجابة: وهي مدى استجابة العاملين لحاجات المستفيدين مثل: دقة المواعيد وفترة الانتظار لأداء الخدمة والاستعداد الدائم لمساعدة المستفيدين.					
١٠	إعلام المستفيدين بدقة عن مواعيد تقديم الخدمة.					
١١	الاستعداد الدائم لمساعدة المستفيدين.					
١٢	فترة الانتظار قصيرة لتقديم الخدمة للزبائن.					
١٣	سرعة الرد على شكاوى المستفيدين.					
	الأمان: هو مدى شعور المستفيدين بالأمان والثقة بتعاملهم مع العاملين بالمنظمة.					
١٤	سلوك العاملين يشعر المستفيدين بالثقة.					
١٥	شعور المستفيدين بالأمان في التعامل مع المنظمة.					
١٦	العاملون يهتمون بالأحاسيس الإنسانية واللباقة مع المستفيدين.					
١٧	امتلاك العاملين المعرفة الكافية للإجابة على أسئلة المستفيدين.					
	العاطفة: وهي تعبر عن اهتمام العاملين بالمستفيدين وتعاملهم باحترام وتقدير ومعرفة احتياجات الزبون وتلبيتها.					
١٨	اهتمام العاملين بالمستفيدين اهتماما شخصياً					
١٩	وضع المصلحة العليا للمستفيدين من أولويات الإدارة والعاملين.					
٢٠	حسن المعاملة مع المستفيدين واحترامهم وتقدير ظروفهم					
٢١	ملائمة ساعات العمل لكل المستفيدين.					
٢٢	العلم والدراية باحتياجات المستفيدين.					