**АНКЕТЫ ИНСТРУМЕНТА SERVQUAL**

**ОЖИДАНИЯ**

Эти вопросы касаются Вашего мнения по поводу \_\_\_\_\_\_\_\_\_ услуг. Пожалуйста, укажите, в какой степени, по Вашему мнению, организации, предлагающие \_\_\_\_\_\_\_\_\_ услуги, должны обладать характеристиками, описанными в каждом утверждении. Если Вы полностью согласны, отметьте число 7. Если полностью несогласны — число 1. Если Ваше мнение не столь категорично — отметьте одно из промежуточных чисел. В анкете нет правильных или неправильных ответов — мы заинтересованы в том, чтобы узнать о Ваших ожиданиях относительно организации, предлагающей \_\_\_\_\_\_\_\_\_ услуги.

|  |
| --- |
|  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| О1 | Оборудование в этих организациях должно быть современным | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| О2 | Элементы физического окружения в этих организациях должны быть привлекательными | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| О3 | Сотрудники этих организаций должны быть хорошо одеты и опрятны | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| О4 | Внешний вид элементов физического окружения этих организаций должен соответствовать типу предоставляемых услуг | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| О5 | Когда эти организации обещают предоставить услугу к определенному сроку, они должны выполнить это обещание | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| О6 | Когда у потребителей возникают проблемы, эти организации должны проявлять сочувствие и стремиться успокоить потребителей | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| О7 | Эти организации должны иметь надежную репутацию | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| О8 | Они должны предоставлять услуги в обещанное время | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| О9 | Эти организации должны вести записи аккуратно | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| О10 | От этих организаций не следует ожидать, что они информируют потребителей, когда точно услуга будет предоставлена | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| О11 | Со стороны потребителей нереалистично ожидать незамедлительного предоставления услуги сотрудниками этих организаций | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| О12 | Сотрудники не всегда должны испытывать желание помочь потребителям | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| О13 | Если сотрудники слишком заняты, чтобы незамедлительно удовлетворить просьбы потребителей, это нормально | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| О14 | Потребители должны иметь основания для доверия сотрудникам этих организаций | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| О15 | Потребители должны чувствовать себя в безопасности при общении с сотрудниками этих организаций | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| О16 | Сотрудники этих организаций должны быть вежливы | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| О17 | Сотрудники должны получать со стороны этих организаций адекватную поддержку для хорошего выполнения своей работы | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| О18 | От этих организаций не следует ожидать проявления индивидуального внимания к потребителям | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| О19 | От сотрудников этих организаций не следует ожидать проявления персонального внимания к потребителям | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| О20 | Нереалистично ожидать от сотрудников этих организаций знаний нужд потребителей | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| О21 | Нереалистично ожидать, что эти организации ориентированы на интересы потребителей | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| О22 | От этих организаций не следует ожидать удобных для всех потребителей часов работы | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

**ВОСПРИЯТИЕ**

Следующие вопросы касаются Вашей оценки услуги, предоставляемой организацией N. Для каждого утверждения укажите, пожалуйста, насколько N соответствует характеристикам, описанным в каждом утверждении. Если Вы полностью согласны, отметьте число 7. Если полностью несогласны — число 1. Если Ваше мнение не столь категорично — отметьте одно из промежуточных чисел. В анкете нет правильных или неправильных ответов — мы заинтересованы в том, чтобы узнать о Вашем восприятии услуги, предоставляемой организацией N.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| В1 | N имеет современное оборудование | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| В2 | Элементы физического окружения N привлекательны | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| В3 | Сотрудники N хорошо одеты и опрятны | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| В4 | Внешний вид элементов физического окружения N соответствует типу предоставляемых услуг | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| В5 | Когда N обещает предоставить услугу к определенному сроку, она выполняет это обещание | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| В6 | Когда у Вас возникают проблемы, N проявляет сочувствие и стремится успокоить Вас | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| В7 | N имеет надежную репутацию | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| В8 | N предоставляет услуги в обещанное время | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| В9 | N ведет записи аккуратно | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| В10 | N не информирует потребителей, когда точно услуга будет предоставлена | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| В11 | Вы не получаете услугу от сотрудников N незамедлительно | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| В12 | Сотрудники N не всегда испытывают желание помочь потребителям | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| В13 | Сотрудники N слишком заняты, чтобы незамедлительно удовлетворить просьбы потребителей | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| В14 | Вы можете доверять сотрудникам N | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| В15 | Вы чувствуете себя в безопасности при общении с сотрудниками N | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| В16 | Сотрудники N вежливы | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| В17 | Сотрудники N получают со стороны своей организации адекватную поддержку для хорошего выполнения работы | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| В18 | N не проявляет к Вам индивидуальное внимание | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| В19 | Сотрудники N не проявляют к Вам персональное внимание | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| В20 | Сотрудники N не знают Ваших нужд | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| В21 | N не ориентирована на Ваши интересы | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| В22 | Часы работы N удобны не для всех потребителей | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |