ملحق رقم (01): استمارة استبيان للموظفين



كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير

– جامعةالعربي التبسي تبسة –

قسم : علوم تجارية



استمارة استبيان للموظفين

حول موضوع:" دور التسويق الداخلي في تحقيق جودة الخدمة المصرفية "

دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR –تبسة– 488 تخصص تسويق خدمي

نضع بين أيديكم نسخة من الاستبانة المتضمنة عدد من الأسئلة التي تهدف إلى معرفة آرائكم حول الموضوع السابق الذكر

لذا يرجى منكم التكرم بالإجابة على الأسئلة و ذلك بوضع إشارة (X) في الخانة التي تتفق مع رأيكم بهدف اعتمادها كمصدر للبيانات اللازمة لإعداد بحث علمي كجزء من نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق خدمي بكلية الاقتصادية والعلوم التجارية و علوم التسيير

و نعلمكم أن أجوبتكم ستستخدم لغايات البحث العلمي فقط

و أخيرا نشكركم سلفا على منحكم جزء من وقتكم و على جهودكم و حسن تقييمكم.

إعداد الطالبة **اشراف الدكتورة :**

قايدي سناء غريب الطاوس

السنة الجامعية: 2019/2018

البيانات الشخصية

يرجى وضع العلامة (X) في الخانة المناسبة :

1- الجنس:

ذكر ☐ أنثى ☐

2- العمر:

من 19-30 سنة ☐ من 31-40 سنة ☐

من 41-50 سنة ☐ من 51 سنة فأكثر ☐

3- المستوى التعليمي:

ثانوي ☐ تقني سامي ☐

جامعي ☐ دراسات عليا ☐

4- الخدمة في الوظيفة الحالية:

5 سنوات و أقل ☐ من 6 إلى 10 سنوات ☐

من 11 إلى 15 سنة ☐ 16 سنة فأكثر ☐

5- الوظيفة الحالية:

إطار ☐ إطار سامي ☐

عون تحكم ☐ عون تنفيذ ☐

	الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
التدريب	1	يقوم البنك بتخصيص برامج تدريبية تتعلق بالوظيفة التي تشغلها					
	2	يشارك جميع العاملين في العملية التدريبية					
	3	تستحدث إدارة البنك دورات تدريبية حديثة مع التطور الحاصل					
	4	تدريبك يزيد من معرفتك و إعطاء جودة أحسن للخدمة					
التحفيز	5	يتم توزيع الحوافز بطريقة عادلة بين العاملين في البنك					
	6	نظام الحوافز في البنك يشجع على العمل بشكل أفضل					
	7	تتلقى مكافآت مادية نتيجة مردو ديتك في العمل					
	8	يقدم البنك حوافز مادية كافية للموظفين (مكافآت، علاوات، هدايا).					
التمكين	9	الإدرة تدعم الأفكار التي يقدمها العامل لتحسين أداء أعماله					
	10	يمكن القيام بالمهام دون رقابة مستمرة من طرف مدير البنك					
	11	تعطي الإدارة حرية للعامل في أداء مهامه بالشكل المناسب له.					
	12	تشجيع إدارة البنك العمال بالمشاركة في اتخاذ القرارات					
الاتصال الداخلي	13	الاتصال بين أطراف البنك يتم بصورة آلية و سريعة.					
	14	يمتلك البنك وسائل اتصال حديثة تسهل انتقال المعلومة أفقيا و عموديا.					
	15	هناك اتصال مباشر بين العمال و الإدارة لحل المشاكل					

		الطارئة بشكل سريع					
	16	لا يجد العاملون صعوبة في تبادل المعلومات فيما بينهم.					
ثقافة الخدمة	17	تقوم إدارة البنك بتسويق ثقافتها على موظفيها.					
	18	تسعى إدارة البنك إلى ترسيخ ثقافة الخدمة لدى العاملين لديها.					
	19	تزود إدارة البنك جميع العاملين بالخدمات التي تقدمها.					
	20	يتعامل البنك مع الموظفين كشركاء ملتزمين بإنجاز هدف مشترك.					

ملحق رقم (02) : استمارة استبيان للعملاء

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير

– جامعةالعربي التبسي تبسة –

قسم : علوم تجارية

استمارة استبيان لعملاء بنك الفلاحة و التنمية الريفية تبسة 488

حول موضوع:" دور التسويق الداخلي في تحقيق جودة الخدمة المصرفية "

دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR –تبسة– 488 تخصص تسويق خدمي

نضع بين أيديكم نسخة من الاستبانة المتضمنة عدد من الأسئلة التي تهدف إلى معرفة آرائكم حول الموضوع السابق الذكر

لذا يرجى منكم التكرم بالإجابة على الأسئلة و ذلك بوضع إشارة (X) في الخانة التي تتفق مع رأيكم بهدف اعتمادها كمصدر للبيانات اللازمة لإعداد بحث علمي كجزء من نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق خدمي بكلية الاقتصادية والعلوم التجارية و علوم التسيير

و نعلمكم أن أجوبتكم ستستخدم لغايات البحث العلمي فقط

و أخيرا نشكركم سلفا على منحكم جزء من وقتكم و على جهودكم و حسن تقييمكم.

إعداد الطالبة **اشراف الدكتورة :**

قايدي سناء غريب الطاوس

السنة الجامعية: 2019/2018

لبيانات الشخصية

يرجى وضع العلامة (X) في الخانة المناسبة :

1- الجنس:

ذكر ☐ أنثى ☐

2- العمر:

أقل من 30 سنة ☐ من 31-40 سنة ☐

من 41-50 سنة ☐ أكثر من 51 سنة ☐

3- المستوى التعليمي:

ابتدائي ☐ متوسط ☐

ثانوي ☐ جامعي ☐

4- مدة التعامل مع البنك:

أقل من سنة ☐ من سنة إلى 5 سنوات ☐

من 6 إلى 10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات ☐

	الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الإعتمادية	1	تتطابق خدمات المؤسسة مع ما روجت له					
	2	يقدم البنك خدمات تشبع رغبات و حاجات العملاء					
	3	يتم تقديم الخدمة للعملاء بطريقة صحيحة من أول مرة					
	4	لد ى موظفي البنك القدرة على التعامل بشكل سلس مع العملاء					
الاستجابة	5	إدارة البنك تساعد في حل مشكلات العملاء					
	6	موظفو البنك يقدمون للعملاء خدمة فورية عند الاتصال بهم					
	7	موظفو البنك يخبرونك بالمعلومات عن الخدمات الجديدة					
	8	موظفو البنك على استعداد دائم للاستجابة إلى طلبات العميل					
الثقة و الأمان	9	يتعامل البنك مع المعلومات الخاصة بالعميل بسرية.					
	10	يعمل البنك قصارى جهده في وضع الثقة لدى العميل.					
	11	يشعر العميل بالراحة والاطمئنان عند التعامل مع مختلف الموظفين .					
	12	يوجد عدد كاف من حراس الأمن في البنك.					

التعاطف	13	يعتبر البنك خدمة العملاء من أهم أولوياته						
	14	يتحلى موظفي البنك بالمحادثة المهذبة .						
	15	يغلب على ممارسة الموظفين الالفة و الاحترام اتجاه مختلف العملاء						
	16	يتحلى موظفي البنك بالشفافية التامة اتجاه العملاء لدى تقديمهم مختلف الخدمات المطلوبة من طرفهم						
الملموسية	17	المظهر الخرجي للبنك ممتاز و جذاب						
	18	موقع البنك يسهل الوصول إليه						
	19	يمتلك البنك على تجهيزات متطورة.						
	20	يمتلك البنك وسائل استقبال توفر الراحة للعملاء						

الملحق رقم (03): قائمة الأساتذة المحكمين

أسماء الأساتذة المحكمين	الرتبة العلمية	الإمضاء
شفاء حمد	أستاذ محاضر – أ –	
نادية بوراس	أستاذ مساعد – أ–	
سمايلي نوفل	أستاذ محاضر – أ–	
سايحي الخامسة	أستاذ مساعد – أ –	

ملحق رقم (04) :اختبار اداة الدراسة

الفاكرونباخ للتسويق الداخلي

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.745	20

الفاكرونباخ لجودة الخدمة المصرفية

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.819	20

ملحق رقم(05):اختبار التوزيع الطبيعي

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
التسويق_الداخلي	.149	30	.088	.949	30	.156

a. Lilliefors Significance Correction

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
جودة_الخدمة	.154	50	.004	.968	50	.193

a. Lilliefors Significance Correction

ملحق رقم(06): اختبار الفرضية الفرعية الاولى

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
التدريب	30	3.75	5.00	4.3583	.35162
التحفيز	30	1.75	3.00	2.4833	.40436
التمكين	30	2.50	4.00	3.4417	.29858
الداخلي الاتصال	30	3.50	4.75	4.2167	.31303
الخدمة ثقافة	30	1.75	3.00	2.5333	.29165
الداخلي_التسويق	30	3.00	3.70	3.4067	.17006
Valid N (listwise)	30				

ملحق رقم (07): اختبار الفرضية الفرعية الثانية

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.010	1	.010	.247	.622[b]
	Residual	1.989	48	.041		
	Total	1.999	49			

a. Dependent Variable: الخدمة_جودة

b. Predictors: (Constant), الجنس

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.001	1	.001	.016	.901[b]
	Residual	1.998	48	.042		
	Total	1.999	49			

a. Dependent Variable: الخدمة_جودة

b. Predictors: (Constant), العمر

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.000	1	.000	.007	.936[b]
	Residual	1.999	48	.042		
	Total	1.999	49			

a. Dependent Variable: الخدمة_جودة

b. Predictors: (Constant), التعليمي_المستوى

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.015	1	.015	.373	.545[b]
	Residual	1.984	48	.041		
	Total	1.999	49			

a. Dependent Variable: الخدمة_جودة

b. Predictors: (Constant), التعامل_مدة

ملحق رقم(08): نتائج اختبار الفرضية الرئيسة

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8,984	1	8,984	66,015	,000[b]
	Residual	3,679	38	,097		
	Total	12,663	39			

a. Dependent Variable: **التسويق الداخلي**

b. Predictors: (Constant), **جودة الخدمة المصرفية**

Frequencies

Frequency Table

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	18	60.0	60.0	60.0
	أنثى	12	40.0	40.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	من 19 الى 30 سنة	6	20.0	20.0	20.0
	من 31 الى 40 سنة	4	13.3	13.3	33.3
	من 41 الى 50 سنة	16	53.3	53.3	86.7
	من 51 سنة فأكثر	4	13.3	13.3	100.0

	Total	30	100.0	100.0	

المستوى

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	5	16.7	16.7	16.7
	سامي تقني	6	20.0	20.0	36.7
	جامعي	13	43.3	43.3	80.0
	عليا دراسات	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

الخبرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	وأقل سنوات 5	4	13.3	13.3	13.3
	من 6 الى 10 سنوات	7	23.3	23.3	36.7
	من 11 الى 15 سنة	10	33.3	33.3	70.0
	16 فأكثر سنة	9	30.0	30.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

الوظيفة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اطار	10	33.3	33.3	33.3
	سامي اطار	9	30.0	30.0	63.3

	تحكم عون	5	16.7	16.7	80.0
	تنفيذ عون	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	31	62.0	62.0	62.0
	أنثى	19	38.0	38.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنة 30 من أقل	16	32.0	32.0	32.0
	40 الى 31 من سنة	15	30.0	30.0	62.0
	50 الى 41 من سنة	13	26.0	26.0	88.0
	فأكثر سنة 51 من	6	12.0	12.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

التعليمي_المستوى

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	متوسط	9	18.0	18.0	18.0

	ثانوي	23	46.0	46.0	64.0
	جامعي	18	36.0	36.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

التعامل_مدة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنة من أقل	5	10.0	10.0	10.0
	5 الى سنة من سنوات	13	26.0	26.0	36.0
	10 الى 6 من سنوات	22	44.0	44.0	80.0
	سنوات 10 من أكثر	10	20.0	20.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
تدريبية برامج بتخصيص البنك يقوم تشغلها التي بالوظيفة تتعلق	30	3.00	5.00	4.2333	.62606
العملية في العاملين جميع يشارك التدريبية	30	3.00	5.00	3.9667	.80872
تدريبية دورات البنك إدارة تستحدث الحاصل التطور مع حديثة	30	4.00	5.00	4.6667	.47946
جودة إعطاء و معرفتك من يزيد تدريبك للخدمة أحسن	30	4.00	5.00	4.5667	.50401
بين عادلة بطريقة الحوافز توزيع يتم البنك في العاملين	30	2.00	4.00	2.9333	.73968
العمل على يشجع البنك في الحوافز نظام أفضل بشكل	30	1.00	3.00	2.4000	.72397

في ديتك مردو نتيجة مادية مكافآت تتلقى العمل	30	1.00	4.00	2.7333	.86834
(للموظفين كافية مادية حوافز البنك يقدم هدايا علاوات، مكافآت،).	30	1.00	3.00	1.8667	.62881
العامل يقدمها التي الأفكار تدعم الإدرة أعماله أداء لتحسين	30	3.00	4.00	3.6333	.49013
مستمرة رقابة دون بالمهام القيام يمكن البنك مدير طرف من	30	3.00	4.00	3.4333	.50401
أداء في للعامل حرية الإدارة تعطي له المناسب بالشكل مهامه.	30	1.00	4.00	3.1000	.84486
في بالمشاركة العمال البنك إدارة تشجيع القرارات اتخاذ	30	2.00	5.00	3.6000	.67466
بصورة يتم البنك أطراف بين الاتصال سريعة و آلية.	30	4.00	5.00	4.4333	.50401
تسهل حديثة اتصال وسائل البنك يمتلك عموديا و أفقيا المعلومة انتقال.	30	3.00	5.00	4.5667	.62606
الإدارة و العمال بين مباشر اتصال هناك سريع بشكل الطارئة المشاكل لحل	30	3.00	5.00	4.0667	.69149
تبادل في صعوبة العاملون يجد لا بينهم فيما المعلومات.	30	3.00	5.00	3.8000	.61026
على ثقافتها بتسويق البنك إدارة تقوم موظفيها.	30	2.00	4.00	2.7333	.58329
ثقافة ترسيخ إلى البنك إدارة تسعى لديها العاملين لدى الخدمة.	30	1.00	3.00	2.4333	.56832
العاملين جميع البنك إدارة تزود تقدمها التي بالخدمات.	30	1.00	3.00	2.0000	.74278
كشركاء الموظفين مع البنك يتعامل مشترك هدف بإنجاز ملتزمين.	30	2.00	5.00	2.9667	.80872
Valid N (listwise)	30				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
التدريب	30	3.75	5.00	4.3583	.35162
التحفيز	30	1.75	3.00	2.4833	.40436
التمكين	30	2.50	4.00	3.4417	.29858
الداخلي الاتصال	30	3.50	4.75	4.2167	.31303
الخدمة ثقافة	30	1.75	3.00	2.5333	.29165

الداخلي_التسويق	30	3.00	3.70	3.4067	.17006
Valid N (listwise)	30				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
روجت ما مع المؤسسة خدمات تتطابق له	50	1.00	4.00	2.7600	.77090
و رغبات تشبع خدمات البنك يقدم العملاء حاجات	50	2.00	4.00	2.9400	.68243
صحيحة بطريقة للعملاء الخدمة تقديم يتم مرة أول من	50	3.00	5.00	3.7600	.55549
التعامل على القدرة البنك موظفي ى لد العملاء مع سلس بشكل	50	2.00	5.00	3.6600	.59281
مشكلات حل في تساعد البنك دارة العملاء	50	1.00	4.00	2.5800	.88271
خدمة للعملاء يقدمون البنك موظفو بهم الاتصال عند فورية	50	1.00	5.00	2.8800	.91785
عن بالمعلومات يخبرونك البنك موظفو الجديدة الخدمات	50	1.00	5.00	3.3600	.89807
للاستجابة دائم استعداد على البنك موظفو العميل طلبات إلى	50	1.00	5.00	2.9000	1.01519
الخاصة المعلومات مع البنك يتعامل بسرية بالعميل.	50	3.00	5.00	3.9600	.57000
الثقة وضع في جهده قصارى البنك يعمل العميل لدى.	50	2.00	5.00	3.6200	.75295
عند والاطمئنان بالراحة العميل يشعر الموظفين مختلف مع التعامل .	50	2.00	5.00	3.8600	.70015
في الأمن حراس من كاف عدد يوجد البنك.	50	1.00	4.00	1.7600	.71600
أهم من العملاء خدمة البنك يعتبر أولوياته	50	2.00	4.00	3.2800	.70102
المهذبة بالمحادثة البنك موظفي يتحلى .	50	2.00	5.00	3.6000	.69985
و الالفة الموظفين ممارسة على يغلب العملاء مختلف اتجاه الاحترام	50	2.00	5.00	3.3600	.72168
اتجاه التامة بالشفافية البنك موظفي يتحلى الخدمات مختلف تقديمهم لدى العملاء طرفهم من المطلوبة	50	2.00	5.00	3.4400	.67491

جذاب و ممتاز للبنك الخرجي المظهر	50	3.00	5.00	4.5400	.61312
إليه الوصول يسهل البنك موقع	50	3.00	5.00	4.5000	.54398
متطورة تجهيزات على البنك يمتلك.	50	3.00	5.00	4.3800	.56749
الراحة توفر استقبال وسائل البنك يمتلك للعملاء	50	3.00	5.00	4.0000	.67006
Valid N (listwise)	50				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
الاعتمادية	50	1.50	4.00	2.9300	.41662
الاستجابة	50	1.50	4.00	2.9300	.41662
والأمان الثقة	50	2.75	4.00	3.3000	.34256
التعاطف	50	2.50	4.25	3.4200	.41478
الملموسية	50	3.50	5.00	4.3550	.40118
الخدمة_جودة	50	2.90	3.80	3.3870	.20198
Valid N (listwise)	50				

Correlations

		الخدمة_جودة	الاعتمادية	الاستجابة	والأمان الثقة	التعاطف	الملموسية
الخدمة_جودة	Pearson Correlation	1	.792**	.792**	.135	.392**	.351*
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.350	.005	.012
	N	50	50	50	50	50	50
الاعتمادية	Pearson Correlation	.792**	1	1.000**	-.225	.174	-.070
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.116	.228	.631
	N	50	50	50	50	50	50
الاستجابة	Pearson Correlation	.792**	1.000**	1	-.225	.174	-.070
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.116	.228	.631
	N	50	50	50	50	50	50
والأمان الثقة	Pearson Correlation	.135	-.225	-.225	1	-.276	.239
	Sig. (2-tailed)	.350	.116	.116		.052	.094
	N	50	50	50	50	50	50
التعاطف	Pearson Correlation	.392**	.174	.174	-.276	1	-.171

	Sig. (2-tailed)	.005	.228	.228	.052		.236
	N	50	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	.351*	-.070	-.070	.239	-.171	1
الملموسية	Sig. (2-tailed)	.012	.631	.631	.094	.236	
	N	50	50	50	50	50	50

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		_التسويق الداخلي	التدريب	التحفيز	التمكين	الاتصال الداخلي	الخدمة ثقافة
_التسويق الداخلي	Pearson Correlation	1	.593**	.591**	.339	.506**	.491**
	Sig. (2-tailed)		.001	.001	.067	.004	.006
	N	30	30	30	30	30	30
التدريب	Pearson Correlation	.593**	1	.074	.206	-.025	.237
	Sig. (2-tailed)	.001		.698	.275	.896	.208
	N	30	30	30	30	30	30
التحفيز	Pearson Correlation	.591**	.074	1	-.008	.149	.096
	Sig. (2-tailed)	.001	.698		.965	.433	.613
	N	30	30	30	30	30	30
التمكين	Pearson Correlation	.339	.206	-.008	1	-.022	-.249
	Sig. (2-tailed)	.067	.275	.965		.910	.184
	N	30	30	30	30	30	30
الاتصال الداخلي	Pearson Correlation	.506**	-.025	.149	-.022	1	.249
	Sig. (2-tailed)	.004	.896	.433	.910		.185
	N	30	30	30	30	30	30
الخدمة ثقافة	Pearson Correlation	.491**	.237	.096	-.249	.249	1
	Sig. (2-tailed)	.006	.208	.613	.184	.185	
	N	30	30	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
_التسويق الداخلي	.149	30	.088	.949	30	.156

a. Lilliefors Significance Correction

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
_جودة الخدمة	.154	50	.004	.968	50	.193

a. Lilliefors Significance Correction

Correlations

		الخدمة_جودة	_التسويق الداخلي	التدريب	التحفيز	التمكين	الاتصال الداخلي	الخدمة ثقافة
الخدمة_جودة	Pearson Correlation	1	-.047	-.112	.152	.018	-.179	-.039
	Sig. (2-tailed)		.804	.554	.423	.926	.344	.839
	N	50	30	30	30	30	30	30
_التسويق الداخلي	Pearson Correlation	-.047	1	.593**	.591**	.339	.506**	.491**
	Sig. (2-tailed)	.804		.001	.001	.067	.004	.006
	N	30	30	30	30	30	30	30
التدريب	Pearson Correlation	-.112	.593**	1	.074	.206	-.025	.237
	Sig. (2-tailed)	.554	.001		.698	.275	.896	.208

	N	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.152	.591**	.074	1	-.008	.149	.096
التحفيز	Sig. (2-tailed)	.423	.001	.698		.965	.433	.613
	N	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.018	.339	.206	-.008	1	-.022	-.249
التمكين	Sig. (2-tailed)	.926	.067	.275	.965		.910	.184
	N	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	-.179	.506**	-.025	.149	-.022	1	.249
الاتصال الداخلي	Sig. (2-tailed)	.344	.004	.896	.433	.910		.185
	N	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	-.039	.491**	.237	.096	-.249	.249	1
الخدمة ثقافة	Sig. (2-tailed)	.839	.006	.208	.613	.184	.185	
	N	30	30	30	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.072[a]	.005	-.016	.20355

a. Predictors: (Constant), الجنس

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.010	1	.010	.247	.622[b]
	Residual	1.989	48	.041		
	Total	1.999	49			

a. Dependent Variable: الخدمة_جودة

b. Predictors: (Constant), الجنس

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.018[a]	.000	-.021	.20404

a. Predictors: (Constant), العمر

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.001	1	.001	.016	.901[b]
	Residual	1.998	48	.042		
	Total	1.999	49			

a. Dependent Variable: الخدمة_جودة

b. Predictors: (Constant), العمر

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.012[a]	.000	-.021	.20406

a. Predictors: (Constant), التعليمي_المستوى

ANOVA[a]

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.

1	Regression	.000	1	.000	.007	.936[b]
	Residual	1.999	48	.042		
	Total	1.999	49			

a. Dependent Variable: الخدمة_جودة

b. Predictors: (Constant), التعليمي_المستوى

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.088[a]	.008	-.013	.20329

a. Predictors: (Constant), التعامل_مدة

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.015	1	.015	.373	.545[b]
	Residual	1.984	48	.041		
	Total	1.999	49			

a. Dependent Variable: الخدمة_جودة

b. Predictors: (Constant), التعامل_مدة

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الخدمة_جودة[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: الداخلي_التسويق

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.047[a]	.002	-.033	.17287

a. Predictors: (Constant), الخدمة_جودة

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.002	1	.002	.062	.804[b]
	Residual	.837	28	.030		
	Total	.839	29			

a. Dependent Variable: الداخلي_التسويق

b. Predictors: (Constant), الخدمة_جودة

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.528	.488		7.235	.000
	الخدمة_جودة	-.036	.143	-.047	-.250	.804

a. Dependent Variable: الداخلي_التسويق