وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

الملحق ٠٥ كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم :علوم التسيير

تخصص :إدارة أعمال

استمارة الاستبيان

بعد التحية و الاحترام

في إطار إنجاز مذكرة ماستر تحت عنوان" **انعكاسات استقطاب الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاقتصادية** "**دراسة حالة مؤسسة موبيليس** "**وكالة تبسة**" ، نضع بين أيديكم هذا الاستبيان راجين منكم التفضل بالإجابة على جميع فقراته بدقة و موضوعية و شفافية و ذلك بوضع إشارة (X) في المربع الذي يتلاءم مع رأيكم .

مع العلم أن المعلومات المتحصل عليها ستحاط بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي

شكرا لكم على حسن تعاونكم

الأستاذ المشرف :

د مهدي مراد

من إعداد الطالبتين:

- أسيا سبتي.
- رمضانة ناصر.

البيانات الشخصية:

يرجي منكم الإجابة بالعلامة X أمام الاختيار المناسب :

١_الجنس :

ذكر ☐ أنثى ☐

٢_المؤهل العلمي :

تعليم ثانوي ☐ جامعي ☐ شهادات أخرى ☐

٣_ العمر:

من أقل من ٣٠ ☐ من ٣٠الى اقل من ٤٠ ☐

من ٤٠الى اقل من ٥٠ ☐ أكثر من ٥٠ ☐

٤_الخبرة المهنية :

أقل من ٥ سنوات ☐ من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات ☐

من ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنة ☐ أكثر من ١٥ سنة ☐

٥_ الوظيفة :

رئيس مصلحة ☐ إطار مكلف ☐ عون تنفيذ ☐

المحور الأول: استقطاب الموارد البشرية (موجه إلى موظفو مؤسسة موبيليس "وكالة تبسة").

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١	تقوم إدارة الموارد البشرية لمؤسسة موبيليس بوظائفها بالشكل المطلوب					
٢	إستقطاب الموارد البشرية يمنح فرص متكافئة لكافة طالبي العمل					
٣	تنعكس نتائج الاستقطاب على مرحلة الاختيار والتعيين					

	إيجابا					
٤	تعتمد المؤسسة على انتقاء الموارد البشرية المستقطبة على أساس الشهادة					
٥	تعتمد المؤسسة على انتقاء الموارد البشرية المستقطبة على أساس الخبرة					
٦	تعتمد المؤسسة على انتقاء الموارد البشرية المستقطبة على أساس العلاقات الشخصية					
٧	استقطاب الموارد البشرية من داخل المؤسسة أفضل من خارج المؤسسة					
٨	خطوات استقطاب الموارد البشرية فيها زيادة للوقت و المصاريف					
٩	الإعلانات من أهم مصادر جذب الموارد البشرية من داخل وخارج مؤسسة موبيليس					
١٠	يهدف الاستقطاب إلى جذب أكبر عدد من الأفراد المؤهلين					
١١	يؤثر حجم المؤسسة على عدد الموارد البشرية المستقطبة					
١٢	تقوم مؤسسة موبيليس بجذب طلبة الجامعات أو المعاهد الفنية لشغل الوظائف الشاغرة					
١٣	تعتمد مؤسسة موبيليس على جذب الموارد البشرية من سوق العمل					
١٤	تساهم مسابقات التوظيف في فتح مجال إلى جذب كفاءات جديدة لمؤسسة موبيليس					
١٥	يؤثر تحفيز الموارد البشرية المستقطبة على تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة موبيليس					
١٦	يساهم الإبداع والابتكار في تحسين جودة الخدمات في مؤسسة موبيليس					

المحور الثاني : جودة الخدمات

البيانات الشخصية

يرجي منكم الإجابة بالعلامة X أمام الاختيار المناسب :

١_الجنس :

ذكر ☐ أنثى ☐

٢_ العمر:

من أقل من ٣٠ ☐ من ٣٠الى اقل من ٤٠ ☐

من ٤٠الى اقل من ٥٠ ☐ أكثر من ٥٠ ☐

٣_المستوى التعليمي :

ابتدائي ☐ متوسط ☐ جامعي ☐ شهادات أخرى ☐

٤ . المهنة :

عامل مؤقت ☐ عامل دائم ☐ اعمال حرة ☐

٥_ االدخل الشهري :

أقل من ١٨٠٠٠دج ☐ من ١٨٠٠٠دج إلى أقل ٣٥٠٠٠دج ☐

من ٣٥٠٠٠دج إلى أقل من ٣٥٠٠٠دج ☐ أكثر ٣٥٠٠٠دج ☐

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١٧	تقدم الخدمات من طرف الموارد البشرية لمؤسسة موبيليس بالشكل المطلوب					
١٨	تعتمد مؤسسة موبيليس على الكفاءات الجديدة لمعالجة المشاكل التي تواجه العملاء					
١٩	يلتزم موظفو مؤسسة موبيليس بتقديم الخدمات في الوقت المحدد					
٢٠	يعلم موظفو مؤسسة موبيليس عملائهم بمواعيد تقديم الخدمات					
٢١	يبدي موظفو مؤسسة موبيليس الرغبة في مساعدة العملاء					
٢٢	موظفو مؤسسة موبيليس على استعداد دائم للاستجابة إلى طلبات العملاء					
٢٣	يتعامل موظفو مؤسسة موبيليس باللباقة مع العملاء					
٢٤	يجعل موظفو مؤسسة موبيليس العملاء يشعروا بالأمان في معاملاتهم					
٢٥	يتمتع موظفو مؤسسة موبيليس المعرفة التامة للإجابة على أسئلة العميل					
٢٦	المظهر الخارجي لمؤسسة موبيليس يتلاءم مع نوع الخدمة المقدمة					
٢٧	تمتلك مؤسسة موبيليس معدات ومرافق حديثة					
٢٨	موقع تواجد مؤسسة موبيليس ملائم للعملاء					
٢٩	يضع موظفو مؤسسة موبيليس مصلحة العميل فوق كل اعتبار					
٣٠	رسوم تقديم الخدمة في متناول العملاء					
٣١	راض عن جودة الخدمات التي تقدمها مؤسسة موبيليس					

المتغير الثاني :جودة الخدمات (موجه الى عملاء مؤسسة موبيليس "وكالة تبسة")

ملاحظة :تم تقسيم محاور الاستبيان (الموجه الى موظفو مؤسسة موبيليس "وكالة تبسة"كمايلي:

(من ٠١ . ٠٣): دور استقطاب الموارد البشرية.

(من ٠٤ . ١٤): آليات استقطاب الموارد البشرية.

(من ١٤ . ١٦): عوامل تدعيم الموارد البشرية المستقطبة لتحسين جودة الخدمات.