الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة تبسة

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص إدارة أعمال المؤسسات

إستبيان موجه للعملاء

أخي الفاضل، أختي الفاضلة تحية طيبة وبعد.....

في إطار إعداد مذكرة لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير تخصص "إدارة أعمال المؤسسات" تحت عنوان:

أثر جودة الخدمات على الميزة التنافسية للمؤسسة الإقتصادية

تم صياغة الإستبيان التالي راجين منكم أن تتكرموا بالإجابة على أسئلته بصراحة تامة وبوضوح، علما أن ما تدلون به من إجابات سيحاط بالسرية التامة ولن يستخدم إلا في أغراض البحث العلمي.

وأشكر لكم مسبقا حسن تعاونكم ومساهمتكم، تقبلوا مني فائق التقدير والإحترام.

- الرجاء التكرم بالإجابة عن عبارات هذه الإستبانة بوضع علامة (×) في الخانة المناسبة:

الجزء الأول: معلومات خاصة بالزبون

1- الجنس

ذكر ☐ أنثى ☐

2- السن

أقل من 20 ☐ من 20 إلى30 سنة ☐

من 30 إلى 40 سنة ☐ من 40 إلى 50 سنة ☐ 50 فما فوق ☐

3- المستوى الدراسي

إبتدائي ☐ متوسط ☐

ثانوي ☐ جامعي ☐

4- الحالة المهنية

طالب ☐ عامل ☐

متقاعد ☐ بطال ☐ أخرى ☐

5- عدد سنوات التعامل مع المؤسسة

أقل من سنة ☐ من 1-3 سنة ☐

من3- 6 سنوات ☐ من 7-9 سنوات ☐ أكثر من 9 سنوات ☐

الجزء الثاني: محاور الإستبيان

المحور الأول: تقييم جودة الخدمة

- حدد موقفك من العبارات التالية:

رقم السؤال	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غيرموافق بشدة
01	تتوافر لدى المؤسسة آلات وأجهزة تقنية متطورة					
02	تتوافر لدى المؤسسة مرافق وصالات ملائمة وجذابة					
03	يبدو مظهر الموظفين لائق ومميز					
04	يتلائم المظهر العام للمؤسسة مع طبيعة الخدمات المقدمة					
05	يلتزم الموظفون بتنفيذ الأعمال في الأوقات المحددة					
06	يهتم الموظفون بمشاكلي ويجيبون عن إستفساراتي					
07	يحرص الموظفون على تقديم الخدمة بشكل صحيح ومن أول مرة					
08	يلتزم الموظفون بتقديم الخدمة في المواعيد المحددة					
09	توافر العدد الكافي من الموظفين					
10	يعلمني الموظف بدقة عن موعد تقديم الخدمة					
11	يقدم لي الموظف الخدمة بشكل فوري					
12	إستعداد الموظف دائما لمساعدتي					
13	عدم إنشغال الموظف عن تلبية طلباتي الفورية					
14	سلوك العامل يشعرني بالثقة					
15	أشعر بالأمان باتعامل مع المؤسسة					
16	يتمتع الموظفين بالأحاسيس الإنسانية واللباقة					
17	توافر المعرفة الكافية لدى الموظف للإجابة عن أسئلتي					
18	يهتم بي الموظف إهتماما شخصيا					
19	أرى أن ساعات العمل في المؤسسة مناسبة لي					
20	يستقبلني الموظف برحابة صدر					
21	يبدي لي الموظف روح الصداقة ويعاملني بشكل شخصي					
22	أشعر بأن الموظفون يفهمون طلبي بسهولة					

المحور الثاني: مدى تنافسية المؤسسة:

1- لماذا قمت بإختيار مؤسسة موبيليس بالذات؟

السمعة الحسنة ☐ سعر الإشتراك ☐

الإعلان والدعاية وطريقة العرض ☐ الجودة المناسبة ☐

نصحت بها من طرف الأصدقاء ☐ تنوع خدماتها ☐

أسباب أخرى ☐

2- هل أنت على علم بأغلب عروض موبيليس؟

نعم ☐ لا ☐

- إذا كانت الإجابة ب (لا) ماهو السبب في ذلك؟

نقص الحملات الترويجية ☐ نقص وسائل الإتصال مع المؤسسة ☐

غير مهتم ☐

3- ما الخصائص التي ترى أن موبيليس تتميز بها عن منافسيها؟

تشكيلة المنتجات ☐ المتعامل الوطني ☐

الأسعار ☐ الأنشطة الترقوية ☐

الخدمات المرافقة ☐ التغطية ☐

أخرى ☐

4- ما هي الخدمات التي تجذبك إلى موبيليس دون غيرها من المتعاملين؟

الإبحار عبر الأنترنيت ☐ المكالمات الدولية ☐

المكالمت المزدوجة والثلاثية ☐ خدمة كلمني ☐

إخفاء الرقم ☐ خدمة راسيمو ☐

التجوال الدولي ☐ أخرى ☐

5- ما الجوانب التي ترى أن على موبيليس تحسينها؟

.....

المحور الثالث: مدى رضا الزبائن وولائهم لموبيليس:

1- ما مدى رضاك عما تقدمه موبيليس؟

رضا تام ☐ رضا متوسط ☐ عدم الرضا ☐

2- هل فكرت يوما في تغيير متعاملك؟

نعم ☐ لا ☐

3- ما هي الأسباب التي يمكن أن تدفعك إلى تغيير متعاملك؟

عدم الرضا عن المتعامل ☐

منتجات بديلة أكثر جاذبية ☐

أنشطة ترقوية متميزة لدى المنافسين ☐

عروض منافسة أكثر جاذبية ☐

أخرى ☐

4- ما مدى إستعداداك لمواصلة التعامل مع موبيليس؟

كبير ☐ متوسط ☐ ضعيف ☐