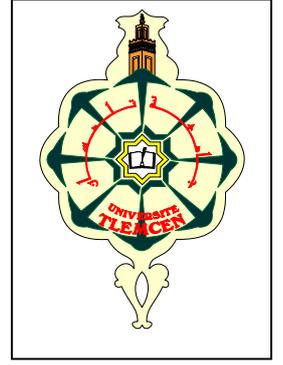


جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان

كلية العلوم الاقتصادية
والتسيير و العلوم التجارية



استمارة استبيان موجهة إلى زبائن البنوك

سيدي الفاضل...

تحية طيبة وبعد:

في إطار التحضير لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، في جامعة أبي بكر بلقايد يتلمسان، يقوم الباحث بإجراء دراسة حول دور التسويق الداخلي، في الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك، وقد تم اختياركم ضمن العينة المشاركة في هذه الدراسة.

نرجو منكم التفضل بالإجابة على الأسئلة الواردة في الاستبانة المرفقة، علما أن أرائكم واقتراحاتكم ستساهم بشكل كبير في تحقيق أهداف الدراسة، و ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وستحاط بالسرية التامة.

نشكر لكم حسن تعاونكم معنا في هذه الدراسة، و سنزودكم بنتائج الدراسة إذا رغبتم بذلك.

لكم منا كل التحية و التقدير.

الباحث:

محمد الأخضر محجوبي

قسم علوم التسيير
جامعة تلمسان

المشرف:

أ.د: بن بوزيان محمد

أستاذ المالية والبنوك
جامعة تلمسان

الجزء الأول: البيانات العامة

الحالة الإجتماعية	المستوى الدراسي	العمر	الجنس
متزوج	ابتدائي	أقل من 30 سنة	ذكر
أعزب	ثانوي	30 - 39 سنة	أنثى
	جامعي	40 - 49 سنة	
		50 سنة فأكثر	

الجزء الثاني: المصادقية

موقف بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارة	الرقم	
					[يرجى وضع إشارة (X) حسب درجة موافقتك على أي عبارة]		
					يدرك الموظف طبيعة الخدمة التي أرغب في الحصول عليها ويستجيب لها بشكل جيد.	1	الأفراد
					يتمتع الموظف بطريقة تعامل واتصال جيدة.	2	
					يتمتع موظفو المصرف بالمهارات والقدرات اللازمة لتنفيذ الأعمال.	3	
					المظهر العام لبناية وديكور البنك مميز وجذاب.	4	البيئة المادية
					المظهر العام للمرافق المادية للبنك يتناسب مع مستوى الخدمة المقدمة.	5	
					تتوفر لدى البنك أجهزة وتقنيات حديثة لخدمة الزبائن.	6	
					عندما أدخل إلى البنك أتلقى حسن الاستقبال والتوجيه الجيد.	7	العمليات
					يلتزم البنك بتقديم الخدمات للزبائن في أوقاتها المحددة أي احترام موافيت العمل.	8	
					يقدم الموظف الخدمات بسرعة ودقة عالية.	9	