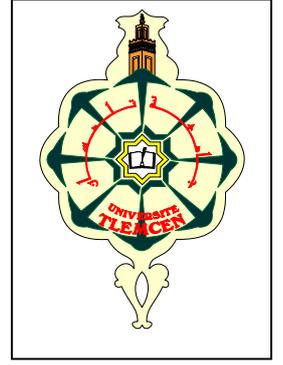


جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان

كلية العلوم الاقتصادية
والتسيير و العلوم التجارية



استمارة استبيان موجهة إلى موظفي البنوك

أخي الموظف ... أختي الموظفة ...

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

موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة	الدرجة	
						العبرة [يرجى وضع إشارة (X) حسب درجة موافقتك على أي عبارة]
					9	أعرف مهام وظيفتي جيدا و أحرص على تقديم عمل جيد لزميلي الذي يعتمد علي في أداء عمله.
					10	أشعر أن الوظيفة التي أشغلها توافق قدراتي و مستوى تأهيلي العلمي.
					11	المحيط المادي للعمل [قاعات العمل، تجهيزات و أدوات العمل، تصميم البناية و الديكور الداخلي للبنك] يوفر لي الجو الملائم لأداء وظيفتي كما يجب.
					12	أخضع الى دورات تدريبية خارج البنك أو بإشراف مؤطرين من خارج المؤسسة.
					13	تبذل إدارة البنك الجهود الكافية في وضع الشخص المناسب في المكان المناسب
					14	أعرف جيدا أهداف و استراتيجيات البنك.
					15	تستعمل إدارة البنك الأدوات التالية لوحة الإعلانات، المقابلات و جهاز لوجه، المراسلات الكتابية، بشكل فعال من أجل توصيل المعلومات الضرورية للموظفين حتى يتمكنوا من الأداء الجيد لمهامهم.
					16	لا أجد صعوبة في تبادل المعلومات الضرورية مع الزملاء من أجل تقديم خدمة جيدة للزبائن.
					17	تحرص إدارة البنك على تحفيزنا من أجل تقديم الخدمة الجيدة للزبائن.
					18	نظام المكافآت و الحوافز فعال و يشجعي على تقديم أفضل أداء أستطيع القيام به.
					19	لدي بعض الصلاحيات في التصرف و اتخاذ القرارات لحل المشاكل المتعلقة بخدمة الزبائن.
					20	يتيح المشرفون في البنك الفرصة للعاملين لأداء أعمالهم بدون رقابة مستمرة.
					21	تبذل المؤسسة الجهود الكافية من أجل زيادة التزام الموظفين بالتنفيذ الجيد للمهام و البرامج.

التوزيع

التوزيع الداخلي

الجزء الثالث: أبعاد الرضا الوظيفي

موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارة	الترتيب	
					[يرجى وضع إشارة (X) حسب درجة موافقتك على أي عبارة]		
					أشعر بالرضا عن الأجر الذي أتقاضاه.	1	الرضا عن المكافآت والأجور
					نظام الأجور والمزايا الإضافية تبعا للفئات الوظيفية عادل.	2	
					يتم تقديم مكافآت تشجيعية للمتميزين في الأداء.	3	
					المنافع المادية والمعنوية التي أتلقاها من الوظيفة تناسب الجهود التي أبذلها.	4	
					تتوافق متطلبات الوظيفة مع ميولك ومؤهلاتك العلمية.	5	طبيعة ومضمون العمل
					أهداف المهام والواجبات التي تقوم بها واضحة بالنسبة لك.	6	
					تساعد طرق وأساليب العمل المستخدمة في انجاز المهام بسهولة.	7	
					تشعر أنه لديك الحرية في تحديد وتيرة وتنظيم العمل.	8	
					تتلقى المساعدة والتعاون المطلوب من الزملاء في أداء وتقديم الخدمات للزملائ.	9	الإشراف والعلاقة مع الزملاء
					توجد علاقات ودية وغير رسمية بين الزملاء في العمل.	10	
					تتلقى المساعدة المطلوبة من رئيسك المباشر من أجل أداء المهام بشكل جيد.	11	
					يعتمد رئيسي المباشر على المراقبة المستمرة في العمل.	12	
					تصميم وشكل البناية يشجعني على أداء المهام بشكل جيد.	13	المحيط المادي للعمل
					توفر الإدارة الأدوات ذات الجودة المناسبة لأداء العمل.	14	
					تصميم المكاتب وتوزيع الأجهزة تساعدك على أداء مهامك بسهولة.	15	
					ظروف العمل المادية مثل الإضاءة، نظافة مكان العمل، ظروف الأمن والسلامة تساعد على أداء المهام بشكل جيد.	16	