

الملاحق

الجزء الأول البيانات الشخصية

الرجاء وضع إشارة (X) عند الإختيار المناسب

1- الجنس:

☐

ذكر

☐

أنثى

2- العمر

☐

أقل من 25 سنة.

☐

25-35 سنة

☐

36-45 سنة

☐

46 سنة فأكثر

3- المؤهل العلمي

☐

ثانوية عامة فما دون.

☐

دبلوم كلية مجتمع

بكالوريوس.

☐☐

دراسات عليا (ماجستير, دكتوراه).

4- عدد سنوات التعامل مع شركة اتصالات الجزائر :

☐

أقل من سنة.

من سنة - 5 سنوات.

☐

من 6 - 10 سنوات.

☐

أكثر من 10 سنوات.

المحور الثاني : الثقة

5- تتجزر الخدمات عبر الرسائل القصيرة (SMS) بشكل صحيح من أول مرة.

☐ نعم

☐ لا

6- يعتمد المصرف صيغة واضحة في خدمة الرسائل القصيرة.(SMS)

☐ نعم

☐ لا

7- أثق في خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر لأنها تجعلني مطلعاً على كل جديد أولاً بأول من خلال خدمة الرسائل القصيرة. (SMS)

☐ نعم

☐ لا

8- هل الخدمات المقدمة عبر الرسائل القصيرة (SMS) في مؤسستنا آمنة دائماً؟

☐ نعم

☐ لا

المحور الثالث : القيمة المدركة والرضا

9- هل المنفعة المدركة من خدمات الرسائل القصيرة (SMS) عالية.

☐ نعم

☐ لا

10- المنفعة المدركة تشعرني بالارتياح في استخدام الرسائل القصيرة. (SMS)

☐ نعم

☐ لا

11- المنفعة المدركة من الرسائل القصيرة (SMS) تجعلني راغباً في طلب الخدمة من خلالها .

نعم ☐

لا ☐

12- أشعر بالرضا عن المعلومات التي أحصل عليها عبر الرسائل القصيرة (SMS) .

نعم ☐

لا ☐

13- أشعر بالارتياح حول التعامل مع خدمات اتصالات الجزائر عبر الرسائل القصيرة. (SMS)

نعم ☐

لا ☐

14- أحصل على المعلومات التي أحتاجها عبر الرسائل القصيرة (SMS) بالوقت المناسب

نعم ☐

لا ☐

15- أشجع الأصدقاء والمعارف على استخدام خدمات اتصالات الجزائر عبر الرسائل القصيرة (sms)

نعم ☐

لا ☐

المحور الرابع : جودة الخدمة

16- هل يمكن الاعتماد على العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر لتقديم الخدمات المطلوبة عبر الرسائل القصيرة. (SMS) ؟

نعم ☐

لا ☐

17- يستجيب العاملون بمؤسسة اتصالات الجزائر لطلبات العملاء سريعاً عبر الرسائل القصيرة.(SMS) ؟

نعم ☐

لا ☐

18- يمتاز العاملون بالتهذيب عند تقديم الخدمة عبر الرسائل القصيرة. (SMS)

نعم ☐

لا ☐

19- هل خدمات عبر الرسائل القصيرة (sms) تمتاز بالمصداقية ؟

نعم ☐

لا ☐

20- هل الخدمات عبر الرسائل القصيرة (sms) تكون سريعة ؟

نعم ☐

لا ☐