الملاحـق

**الملحق رقم (3): قائمـة الإستقصـاء**

في إطار التحضير لمذكرة نهاية الدراسة للحصول على شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص: تسويق "بالمدرسة العليا للتجارة" حول موضوع:"أثر الميزة التنافسية على السلوك الشرائي" نقوم بهذا الاستقصاء حول الميزة الخاصة بمؤسسة الوطنية للإتصالات الجزائر"نجمة ".

علما أن نتائج هذا الإستقصاء ستكون أساسا لخدمة البحث العلمي في مجال التسويق، ومن أجل ذلك نرجو من المستجوبين الإجابة بصراحة وموضوعية عن الأسئلة المطروحة.

1)هل تملك خط هاتف نقال؟

نعم لا

* إذا كان الجواب "لا" توقف عن الإجابة وشكرا.
* إذا كان الجواب "نعم" إنتقل إلى السؤال 02.

2) مع أي شبكة للهاتف النقال أنت مشترك؟

جيزي موبيليس نجمة

3) فيما تتمثل المزايا التنافسية بالنسبة لكل متعامل للهاتف النقال؟ ضع العلامةX في المكان الذي تراه مناسبا:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| الميزة | جيزي | موبيليس | نجمة |
| سعر الإشتراك معقول. |  |  |  |
| العروض الترويجية المغرية (Promotion). |  |  |  |
| الرائد في الخدمات المتعددة الوسائط (Multimédia). |  |  |  |
| التغطية الجيدة. |  |  |  |
| السمعة الطيبة (الأول في السوق). |  |  |  |
| كون الشبكة التي تشترك معها شبكة وطنية. |  |  |  |

أخرى أذكرها...................................................................

4)ماهي الأسباب التي دفعتك إلى إختيار الشبكة؟، ضع العلامةX في المكان الذي تراه مناسبا:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| السبب | غير هام تماما | غير هام | غير محدد | هام | هام جدا |
| سعر الإشتراك معقول. |  |  |  |  |  |
| الإستفادة من العروض الترويجية (Promotion). |  |  |  |  |  |
| الإستفادة من الخدمات المتعددة الوسائط (Multimédia). |  |  |  |  |  |
| التغطية الجيدة. |  |  |  |  |  |
| أغلب الأصدقاء مشتركون في نفس الشبكة. |  |  |  |  |  |
| كون الشبكة التي تشترك معها شبكة وطنية. |  |  |  |  |  |

أخرى أذكرها...................................................................

**ملاحظة**:

* إذا لم تكن مشترك في شبكة "نجمة" توقف عن الإجابة وشكرا.
* إذا كنت مشترك في شبكة "نجمة" إنتقل إلى السؤال 04.

5)ما هي مصادر المعلومات التي إعتمدت عليها في البحث عن خصائص الخدمات التي تقدمها "نجمة"؟، ضع العلامة X في المكان الذي تراه مناسبا:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| مصدر المعلومات | غير هام تماما | غير هام | غير محدد | هام | هام جدا |
| عن طريق الأصدقاء. |  |  |  |  |  |
| عن طريق التلفاز. |  |  |  |  |  |
| عن طريق الجرائد. |  |  |  |  |  |
| عن طريق اللوحات الإشهارية على الطرقات. |  |  |  |  |  |
| عن طريق رجال البيع |  |  |  |  |  |

أخرى أذكرها...................................................................

6)ما رأيك في المعلومات المنشورة من طرف "نجمة" التي تتعلق بالخدمات المتعددة الوسائط (Multimédia)؟

غيركافية تماما كافية قليلا بدون رأي كافية كافية تماما

غير مقنعة تماما مقنعة قليلا بدون رأي مقنعة مقنعة تماما

7)ما هي درجة التأثير بالنسبة لكل معيار جعلك تفضل الإشتراك في شبكة "نجمة"؟، ضع العلامة X في المكان الذي تراه مناسبا:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| المعيار | غير هام تماما | غير هام | غير محدد | هام | هام جدا |
| سعر الإشتراك. |  |  |  |  |  |
| خدمة المكالمات المزدوجة. |  |  |  |  |  |
| التغطية الجيدة. |  |  |  |  |  |
| خدمة تحويل المكالمات. |  |  |  |  |  |
| الخدمات المتعددة الوسائط (Multimédia). |  |  |  |  |  |
| تسعيرة المكالمات الدولية. |  |  |  |  |  |
| تسعيرة المكالمات المحلية. |  |  |  |  |  |

أخرى أذكرها...................................................................

8)حدد الأهمية النسبية لدرجة تأثير هؤلاء الأشخاص على قرار إشتراكك في شبكة "نجمة"، ضع العلامة X في المكان الذي تراه مناسبا:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| الأفراد | غير هام تماما | غير هام | غير محدد | هام | هام جدا |
| الأصدقاء. |  |  |  |  |  |
| العائلة. |  |  |  |  |  |
| شخصيات بارزة تظهر في الإعلانات (زيدان). |  |  |  |  |  |

أخرى أذكرها...................................................................

9) يرجى منك التعبير عن درجة رضاك للخدمات التي قمت بإستعمالها من خلال تقديم هذه الخدمات التالية، ضع العلامة X في المكان الذي تراه مناسبا:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| تقديم الخدمة | غير راض تماما | غير راض | غير محدد | راض | راض تماما |
| الخدمات التي تقدمها "مصلحة خدمة الزبائن" |  |  |  |  |  |
| خدمة المكالمات المزدوجة. |  |  |  |  |  |
| التغطية الجيدة. |  |  |  |  |  |
| خدمة تحويل المكالمات. |  |  |  |  |  |
| الخدمات المتعددة الوسائط (Multimédia). |  |  |  |  |  |
| تسعيرة المكالمات الدولية. |  |  |  |  |  |
| تسعيرة المكالمات المحلية. |  |  |  |  |  |

10)إذا لم تكن راض عن قرار إشتراكك في شبكة "نجمة" فكيف عبرت عن عدم رضاك؟

-إعلام الأشخاص المقربين منك بالشكاوي

-التخلي عن إشتراكك في شبكة "نجمة"

-الإتصال بـ "مصلحة خدمة الزبائن"

-عدم فعل أي شيء

أخرى أذكرها...................................................................

11)الجنـس: ذكر أنثى

12)السـن:

أقل من 18سنة

من18- 29سنة

من30-49سنة

أكثر من50سنة

13)الدخـل الشهـري:

أقل من 12.000 دج

من 12.000-19.000 دج

من 20.000-29.000 دج

أكثر من 30.000 دج

14)المستـوى التعليمـي:

إبتدائي متوسط ثانوي جامعي

15) الحالة المهنية الإجتماعية :

طالب إطار مهنـة حرّة موظف

متقاعد أخرى أذكرها.......................

16) تقطن بـبلدية :...................................