

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية الدراسات العليا

كلية علوم الاتصال

قسم العلاقات العامة

الأخ الكريم / الأخت الكريمة ،،،

هذه الاستبانة أحدى أدوات البحث العلمي المقدم لنيل درجة الماجستير في الإعلام بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا بعنوان:

(الصورة الذهنية للشركات التامين الصحي لدى المواطن السوداني)

{دراسة تحليلية تطبيقية على شركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين المحدودة في الفترة من 2014-2015م}

وهذه الاستبانة معدة للأغراض العلمية البحثية وإجابتك علي الأسئلة الواردة فيها تعددليلاً علي مساهمتك في رفع مستوى البحث العلمي لذا نأمل تعاونك معنا في ملء البيانات المطلوبة في هذه الاستبانة بكل شفافية .

ملحوظة :

- أرجو الإجابة علي كل التساؤلات لأنها جزء لا يتجزأ .
- أرجو من سيادتكم وضع علامة (✓) أمام العبارة التي ترونها مناسبة .

وجزآكم الله خيراً ،،،

الباحثه/ أمل حمدناالله القاسم

ماجستير إعلام وعلاقات عامة واعلان

0918272673

القسم الأول : البيانات الشخصية:-

ضع علامة (√) امام الأجابة التي تراها مناسبة :

س1 النوع :-

أ/ ذكـر () ب/انثـي () .

س2العمر :-

أ/ 20 وأقل من 30 سنة () ب/ 31 وأقل من 40 سنة ()
ج/ 41 وأقل من 50 سنة () د/ 51 وأقل من 60 سنة ()
هـ/ 60 سنة فأكثر () .

س3 المستوي التعليمي :-

أ/ ثانوي () ب/ دبلوم ()
ج/ بكالوريوس () د/ ماجستير ()
هـ/ دكتوراة () و/ أخصري ()
تذكر..... .

س4. التعامل مع شركة شيكان للتأمين :-

أ/ اقل من 5 اعوام () ب/ 5 وأقل من 10 اعوام () .
ج/ 10 وأقل من 15 عاما () د/ 15 عاماً فأكثر () .

(الجمهور الخارجي)

القسم الثاني : الاتجاهات المعرفية :-ضع علامة (√) على الاجابة التي تراها مناسبة:

المحور الاول:- الوسائل والتقنية الاتصالية التي تستخدمها شركات التأمين الصحي لتحسين الصورة الذهنية لها :-

| الرقم | القيم المعيارية / فئات الإتجاه | اوافق بشدة | اوافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|-------|---|------------|-------|-------|-----------|----------------|
| 1 | تستخدم العلاقات العامة بشركة شيكان للتأمين الصحي كافة الوسائل والاشكال والقنوات والاساليب الاتصالية فى مزيج اتصالى متكامل لتحقيق أهدافها فى الشرح والتفسير والاعلام والاقناع. | | | | | |
| 2 | تمول الشركة كل إحتياجات العلاقات العامة للتغطيات الاعلامية. | | | | | |
| 3 | لدى الشركة نافذه لخدمات المشتركين ممتازه ومهياة بكافة وسائل الراحة. | | | | | |
| 4 | الشركة لديها موقع إلكترونى مواكب يسهل الرجوع إليه. | | | | | |

المحور الثاني:الانشطة والوظائف التي تمارسها العلاقات العامة للشركة ومامدى فعاليتها :-

| الرقم | القيم المعيارية / فئات الإتجاه | اوافق بشدة | اوافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|-------|--|------------|-------|-------|-----------|----------------|
| 1 | توفر العلاقات العامة الانشطة الترويجية من كتيبات ومطبوعات بغرض تدعيم مكان المنشأة. | | | | | |
| 2 | تقوم العلاقات العامة بشرح سياسة الشركة للجمهور وابلاغه بالتعديلات والمتغيرات التي تطرا عليها بصوره واضحه . | | | | | |
| 3 | تتاكد العلاقات العامة من ان جميع الاخبار التي تنشر على الجمهور صحيحة وصادقة. | | | | | |
| 4 | لديك شعور بأن اهداف المنظمة وأعمالها تلقى الاهتمام الكافى من فئات الجمهور. | | | | | |
| 5 | تنظم العلاقات العامة المعارض والمؤتمرات والندوات والاعلام على أكمل وجه. | | | | | |

المحور الثالث : الصورة الذهنية وكيفية تحسينها:-

| الرقم | القيم المعيارية / فئات الإتجاه | اوافق بشدة | اوافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|-------|---|------------|-------|-------|-----------|----------------|
| 1 | تقدم الشركة خدمات تأمينية متنوعه . | | | | | |
| 2 | لديك شعور بأن كافة العاملين بشركة شيكان يعرفون وينفذون سياسة الجودة. | | | | | |
| 3 | اشعر دائما بان تنفيذ الاجراءات بشركة شيكان يستغرق وقتا معقولا. | | | | | |
| 4 | لديك شعور بالامان والطمأنينة عند تعاملك مع شركة شيكان فى الخدمة المقدمة . | | | | | |
| 5 | تتناسب التغطيات والاسعار والشروط التي تضعها الشركة مع توقعاتك | | | | | |

المحور الرابع:- أثر العلاقات العامة فى تحسين الصورة الذهنية :-

| الرقم | القيم المعيارية / فئات الإتجاه | وافق بشدة | وافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|-------|--|-----------|------|-------|-----------|----------------|
| 1 | تفضل التأمين دائما لدى شركة شيكان على الرغم من وجود شركات أخرى فى السوق. | | | | | |
| 2 | الخدمة التى تقدمها شركة شيكان تتناسب مع متطلباتك وتحقق رضاك. | | | | | |
| 3 | لتقديم خدمات العلاج المجانى للمؤمن تعاقدت الشركة مع أفضل المستوصفات والمستشفيات الخاصه بالبلاد وأميز الاخصائين من جميع التخصصات. | | | | | |
| 4 | يتم سداد التأمين بالكيفيه التى يتفق عليها الطرفان. | | | | | |
| 5 | يقوم موظفو الشركة بالمساعدة فى ملئ الطلب وتوضيح الاخطار التى يمكن تأمينها بعد دراستهم للطلب. | | | | | |

الأسئلة المفتوحة :-

➤ ماهو تقييمكم لأداء شركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين المحدودة ؟

.....

.....

➤ ماهي مقترحاتكم لتحسين الصورة الذهنية لشركة شيكان التأمين؟

.....

.....

➤ ماهي المعوقات التى تواجهكم لتحسين الصورة الذهنية لدي المشتركين ؟

.....

.....

