

الملاحق
ملحق رقم ١
قوائم الاستقصاء

قائمة استقصاء موجهة
إلى عملاء البنوك المصريه

عزى العمى :

ىقوم الدكتور ممدوح رفاعى المدرس بكلية التجارة جامعة عين شمس بعمل دراسة بعنوان " المنهج المتكامل لاستبعاد الفاقد وستة سىجما لتحقيق كفاءة وفعالية الأداء بالبنوك المصرية " دراسة ميدانية " .

ونحن اذ نشكر لكم تعاونكم معنا عند ابداء رأيكم فى الخدمات التى يقدمها البنك الذى تتعاملون معه ، نعدكم أن تتسم المعلومات الواردة بالاستمارة بطابع السرية وتكون لأغراض البحث العلمى فقط .

دكتور ممدوح عبدالعزى رفاعى
قسم إدارة الأعمال
كلية التجارة جامعة عين شمس

حدد الأجوبة المناسبة بناءً على تجاربك الشخصية مع البنك وذلك بوضع علامة (√)

١- العناصر الصحيحة للخدمة :

رقم العبارة	درجة الموافقة	موافق تماماً (٥)	موافق (٤)	محايد (٣)	غير موافق (٢)	غير موافق تماماً (١)
١	● إتاحة الخدمة يهتم البنك الذى أتعامل معه بتوفير نقاط متعددة لتسليم النقد حتى يتلافى حدوث تكسد على منافذ الخدمة					
٢	إن مواعيد العمل فى البنك الذى أتعامل معه مناسبة لتلبية احتياجات العملاء					
٣	يعتنى مديرو البنك الذى أتعامل معه بالتدخل الفورى لحل مشكلات العملاء والاستفسار الدائم عن جودة الخدمة المقدمة لهم .					
٤	يوفر البنك الذى أتعامل معه عدد كاف من الموظفين الملائمين لحجم العملاء					
٥	● اعتمادية الأداء ان سنوات تعاملى مع البنك لم تشهد على الإطلاق وقوع أى أخطاء فى حسابى أو تعاملى معهم .					
٦	ينجز البنك الذى أتعامل معه الخدمة بكفاءة من أول مرة .					
٧	عندما يعدنى البنك بتقديم خدمة معينة فى وقت محدد فإنه يلتزم بها .					
٨	إن موظفى البنك الذى أتعامل معه على دراية كاملة بأعمالهم ويؤدونها على الوجه الأكمل .					
٩	● الكرامة والنزاهة . بيدى موظفى البنك الذى أتعامل معه احتراماً وتقديراً لكافة العملاء .					

					<ul style="list-style-type: none"> المعرفة الوظيفية . يفهم الموظف مقدم الخدمة في البنك بصورة تامة الخدمات المصرفية التي يقدمها للعملاء 	١٠
--	--	--	--	--	--	----

رقم العبارة	درجة الموافقة	موافق تماماً (٥)	موافق (٤)	محايد (٣)	غير موافق (٢)	غير موافق تماماً (١)
	أبعاد جودة الخدمة					
١١	يفهم الموظف مقدم الخدمة في البنك بصورة تامة السياسات والاجراءات المتعلقة بالتعامل مع العملاء					
١٢	<ul style="list-style-type: none"> الامان إن البنك الذى أتعامل معه يجعلنى أشعر بالامان فى معاملتى . 					
١٣	<ul style="list-style-type: none"> ان موظفى البنك الذى أتعامل معه يحافظون على سرية المعاملات الخاصة بعملاء البنك . 					

٢- العناصر المعززة للخدمة :

رقم العبارة	درجة الموافقة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
	أبعاد جودة الخدمة					
١٤	<ul style="list-style-type: none"> الانتباة : إن موظفى البنك الذى أتعامل معه يولون إهتماماً كبيراً بالعملاء دون ضجر أو ملل 					
١٥	<ul style="list-style-type: none"> عندما أواجه بمشكلة فإن موظفى البنك الذى أتعامل معه يبدي إهتماماً خاصاً بحلها . 					
١٦	<ul style="list-style-type: none"> الرعاية : يبدي موظفوا البنك الذى اتعامل معه عناية خاصة بى حيث أشعر أنهم يقدمون خدمة خاصة ومميزة . 					

					<ul style="list-style-type: none"> ● الصداقة : يتسم موظفى البنك الذى أتعامل معه بروح الود والصداقة فى تعاملاتهم مع العميل . 	١٧
					<ul style="list-style-type: none"> ● المرونة : كثيراً ما يقوم البنك بزيادة ساعات العمل به لتوفير الخدمات للعميل فى الوقت المناسب . 	١٨
					<ul style="list-style-type: none"> ● الياقة واللف : يتصف موظفى البنك الذى أتعامل معه بالمظهر الجيد واللباقة . 	٢٠
					<ul style="list-style-type: none"> ● الياقة واللف : يتصف موظفى البنك بتقديم الخدمة بشكل بعيد عن التعالى 	٢١

٣- العناصر الحرجة أو الأساسية للخدمة :

رقم العبارة	درجة الموافقة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
	أبعاد جودة الخدمة					
٢٢	* سرعة الاستجابة : يتصف موظفى البنك الذى أتعامل معه بالدقة والسرعة فى إنجاز الأعمال .					
٢٣	يستجيب موظفى البنك الذى أتعامل معه بصورة فورية لمطالبى رغم ضغوط العمل .					

					<p>● الاتصال :</p> <p>يعتني البنك الذي أتعامل معه بتقديم شرح موجز وواف عن كافة الخدمات للعملاء .</p> <p>كثيراً ما تصلني من البنك الذي أتعامل معه مطبوعات ونشرات عن الخدمات الجديدة التي يقدمها وذلك عن طريق البريد .</p> <p>يهتم البنك الذي أتعامل معه بتوفير مكتب استعلامات يزود العملاء بالمعلومات المطلوبة عن مختلف الخدمات .</p> <p>يمكن معرفة الخدمات المصرفية المختلفة وأرصدة حساباتك الشخصية عن طريق شبكة الانترنت .</p>	<p>٢٤</p> <p>٢٥</p> <p>٢٦</p> <p>٢٧</p>
					<p>● القدرة :</p> <p>أشعر عند تعاملي مع موظفي البنك أنهم سيؤدون المطلوب تماماً دون تدخل مني أو توجيه</p> <p>أشعر أن موظفي البنك الذي أتعامل معه يدركون مطالبتي بدقة وينجزونها كما أتصورها وأحتاجها</p> <p>أشعر أن البنك الذي أتعامل معه يقدم خدمات متطورة ومتميزة لي .</p>	<p>٢٨</p> <p>٢٩</p> <p>٣٠</p>

٤- العناصر الحايذة للخدمة :

رقم العبارة	درجة الموافقة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق تماماً	غير موافق
	أبعاد جودة الخدمة					
٣١	● الراحة :					
٣٢	يمثل قرب موقع البنك الذي أتعامل معه أهمية بالنسبة لي					
٣٣	يحرص البنك الذي أتعامل معه على توفير مواقع مناسبة وكافية لسيارات العملاء					
	يحرص البنك الذي أتعامل معه على وضع لافتات تؤدي الى سرعة الوصول الى مواقع الخدمات المختلفة .					
	لا يواجهني أبداً تعطل أو نفاذ النقد					

					في ماكينة الصارف الألى	٣٤
					● الجمال : يمثل مظهر البناء للبنك الذى أتعامل معه طرازاً معمارياً جذاباً يحقق لى نوعاً من الارتياح . يتصف الديكور الداخلى للبنك بالاناقة والبساطة	٣٥
					فرع البنك الذى أتعامل معه يتسم بالنظافة التامة وجودة التهوية .	٣٦
					تعتبر البطاقات الأئتمانية ودفاتر الشيكات التى يوفرها البنك جذابة ومتميزة فى مظهرها عن سواها .	٣٧
						٣٨

- اسم البنك
- * المدينة
- مدة التعامل مع هذا البنك :
- مدى تعاملك مع هذا البنك ولكن فى فروع أخرى كبير قليل
- أوجه التعامل مع البنك
- حسابات جارية
- توفير
- قروض
- مدى تعاملك مع بنوك أخرى
- * الوظيفة :
- كبير قليل