

سابعاً: الملاحق

## ملحق رقم (1)

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية الدراسات العليا

أخي الكريم / أختي الكريمة:

هذه الإستبانة إحدى أدوات البحث العلمي المقدم لنيل درجة الماجستير في الإعلام بعنوان ( العلاقات العامة ودورها في تحسين إتجاهات العملاء نحو الخدمات المصرفية ) وهذه الإستبانة معدة لأغراض البحث العلمي و إجابتك علي الأسئلة الواردة فيها تعد دليلاً علي مساهمتك في رفع مستوي البحث العلمي لذا نأمل تعاونك معنا في ملأ البيانات المطلوبة في هذه الإستبانة بكل شفافية .

ملحوظة :

- أرجو الإجابة عن كل التساؤلات .
- أرجو من سيادتكم وضع علامة (√) امام العبارة التي تراها مناسبة .

الباحثة / رؤي علي يوسف أحمد

أولاً : البيانات الشخصية:

1-النوع:

ذكر ( ) أنثى ( )

2-العمر:

أقل من 20 سنة ( ) 20 سنة وأقل من 30 سنة ( )

30 سنة وأقل من 40 سنة ( ) 40 سنة وأقل من 50 سنة ( )

50 سنة وأقل 60 سنة ( ) 60 سنة فأكثر ( )

3- المستوى التعليمي:

أمي ( ) خلوة ( ) أساس ( ) متوسط ( ) ثانوي ( ) دبلوم ( ) بكالوريوس ( )

دبلوم عالي ( ) ماجستير ( ) دكتوراه ( )

أخرى ( ) تذكر .....

4- المهنة:

موظف ( ) أعمال حرة ( ) تاجر ( ) ربة منزل ( )

معاشي ( ) طالب ( ) أخرى:.....

4- مدة تعاملك مع البنك:

أقل من سنة ( ) من سنة وأقل من 5 سنوات ( ) 5 سنوات وأقل من 10 سنوات ( )

10 سنة فأكثر ( )

ثانياً: عبارات استبيان الدراسة:

الفرضية الأولى: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين وسائل الاتصال التي تستخدمها العلاقات العامة في بنك فيصل وتحسين اتجاهات العملاء نحو الخدمات المصرفية.

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	يعتبر التلفاز من أفضل الوسائل في تزويد العملاء بمستجدات الخدمات التي يقدمها بنك فيصل الإسلامي السوداني					
2	الإعلان عبر الاذاعة يؤدي إلى تعريف العملاء بالخدمات التي يقدمها بنك فيصل الإسلامي السوداني					
3	استخدام النشرات والمطبقات يؤدي إلى تعريف العملاء بالخدمات التي يقدمها بنك فيصل الإسلامي السوداني					
4	توزيع الكتيبات يؤدي إلى تعريف العملاء بالخدمات التي يقدمها بنك فيصل الإسلامي السوداني					
5	قيام المعارض يؤدي إلى تعريف العملاء بالخدمات التي يقدمها بنك فيصل الإسلامي السوداني					
6	استخدام اللوحات الإرشادية يؤدي إلى تعريف العملاء بالخدمات التي يقدمها بنك فيصل الإسلامي السوداني					
7	استخدام المجالات يؤدي إلى تعريف العملاء بالخدمات التي يقدمها بنك فيصل الإسلامي السوداني					
8	إجراء المسابقات يؤدي إلى تعريف العملاء بالخدمات التي يقدمها بنك فيصل الإسلامي السوداني					
9	عقد الندوات العامة والمؤتمرات يؤدي إلى تعريف العملاء بالخدمات التي يقدمها بنك فيصل الإسلامي السوداني					

					استخدام الاذاعة الداخلية للبنك يؤدي إلى تعريف العملاء بالخدمات التي يقدمها بنك فيصل الإسلامي السوداني	10
--	--	--	--	--	---	----

**الفرضية الثانية: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين اهتمام العلاقات العامة ببنك فيصل بآراء ورغبات وحل مشكلات العملاء وتحسين اتجاهات العملاء نحو الخدمات المصرفية .**

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	الرد على استفسارات العملاء يحسن العلاقة بين العميل و بنك فيصل الاسلامي السوداني					
2	حل مشاكل و شكاوي العملاء يعكس الصورة الحضارية لتعامل البنك مع عملائه الكرام					
3	اهتمام إدارة البنك بالتعامل المباشر مع العملاء يؤدي إلى معرفة نقاط القصور وتحسينها					
4	اهتمام إدارة البنك بمقترحات العملاء يخلق انطباع جيد عن البنك لدى العملاء					
5	تسهيل صعوبات التكنولوجيا التقنية للعملاء يترك انطباع جيد عند العملاء عن البنك					
6	التعرف على رغبات العملاء يحسن العلاقة بين البنك والعملاء					
7	معرفة احتياجات العملاء تساعد الإدارة في اتخاذ القرارات التي تزيد من ولاء العملاء للبنك					

					وضع صناديق الاقتراحات والشكاوي للعملاء بالبنك يخلق صورة ايجابية عند العملاء عن البنك	8
					تعامل البنك مع شكاوي ومقترحات العملاء يطور العلاقة بين البنك والعملاء مما يزيد من عملاء البنك	9
					سهولة توصيل الشكاوي والمقترحات للمسؤولين بالبنك يزيد من ثقة العملاء بالبنك	10

**الفرضية الثالثة: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الوسائط الإلكترونية الحديثة في بنك فيصل وتحسين اتجاهات العملاء نحو الخدمات المصرفية.**

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	استخدام بنك فيصل للفيصل يسهل التواصل بين العميل والبنك يحسن صورة البنك عند لعملاء					
2	استخدام بنك فيصل للتطبيقات الالكترونية الحديثة يوفر للعميل الزمن مما يحسن صورة البنك للعملاء					
3	استخدام بنك فيصل للتطبيقات الالكترونية الحديثة يوفر للعميل التكاليف المالية يحسن صورة البنك لدى لعملاء					
4	استخدام بنك فيصل لصفحته عبر الانترنت يوفر للعميل الذهاب للبنك وفروعه مما يحسن صورة البنك للعملاء.					
5	استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية تسهل للعميل التواصل مع البنك مما يحسن صورة البنك للعملاء					

					استخدام بنك فيصل للتطبيق للانستغرام يسهل التواصل بين العميل والبنك مما يحسن صورة البنك للعملاء	6
					استخدام بنك فيصل للتطبيق تويتر يسهل التواصل بين العميل والبنك مما يحسن صورة البنك للعملاء	7
					استخدام بنك فيصل للصحف الالكترونية يسهل المعلومات للعملاء مما يحسن صورة البنك للعملاء	8
					استخدام بنك فيصل لليوتيوب يسهل للعملاء كيفية التعامل مع الخدمات الجديدة مما يحسن صورة البنك للعملاء	9
					استخدام بنك فيصل للمدونات على النت يزود العملاء بالمعلومات ومستجدات خدمات البنك مما يحسن صورة البنك للعملاء	10

**الفرضية الرابعة: هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإرشادات العامة التي تضعها إدارة العلاقات العامة ببنك فيصل وتحسين اتجاهات العملاء نحو الخدمات المصرفية .**

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	توضيح الشروط العامة والخاصة للتعامل بين العميل والبنك يحسن آراء العملاء حول البنك					
2	توفر الشاشات الالكترونية التي تنظم حركة العمل اليومي وانتظار العميل لخدمه يحسن من صورة البنك لدى العملاء					
3	وضع اللوائح العامة في الأماكن البارزة بالبنك حتى يسهل رؤيتها يعزز من تعامل العملاء مع البنك					

					4	توفير شاشات أسعار العملات الأجنبية بالبنك مقابل العملة السودانية يحسن اتجاهات العملاء تجاه خدمات البنك
					5	توضيح أسعار الخدمات المصرفية على البوسترات بالبنك يحسن اتجاهات العملاء
					6	توضيح أسعار الفوائد والرسوم والعملات للعملاء يحسن اتجاهات العملاء
					7	توضيح طرق استخدام التقنيات الالكترونية للعملاء يحسن اتجاهات العملاء
					8	توضيح فترات العمل الصباحية والمسائية للعملاء يحسن اتجاهات العملاء
					9	توضيح الامتيازات التي يقدمها البنك للعملاء يحسن اتجاهات العملاء
					10	توضيح للعملاء مساهمة البنك نحو المسؤولية المجتمعية يحسن اتجاهات العملاء

**الفرضية الخامسة: هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين البحوث والدراسات التي تجريها العلاقات العامة وتحسين اتجاهات العملاء نحو الخدمات المصرفية.**

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	استطلاعات رأي العملاء تؤدي إلى تحسين اتجاهات العملاء تجاه البنك					



					إجراء البنك للبحوث العلمية يوفر المعلومات عن العملاء واحتياجاتهم مما يحسن اتجاهات العملاء المصرفية	2
					إجراء البحوث العلمية يعكس حركة السوق واحتياجاته مما يحسن أداء البنك وبالتالي تحسين اتجاهات العملاء	3
					إعدادالبنك للدراسات وأوراق العمل يحسن من اتجاهات العملاء	4
					استخدام البحوث العلمية يوضح مدى رضا العملاء عن خدمات البنك مما يحسن اتجاهات العملاء	5
					استخدام البحوث والدراسات العلمية يبين المشاكل التي يعاني منها عملاء البنك مما يحسن اتجاهات العملاء	6
					البحوث والدراسات العلمية التي يجريها البنك تعزز من اتجاهات العملاء نحو البنك	7
					البحوث والدراسات العلمية تستقطب العملاء للبنك من خلال معرفة ارائهم ومقترحاتهم	8
					البحوث والدراسات العلمية توفر التقارير التي تحسن من اتجاهات العملاء	9
					البحوث والدراسات العلمية توفر القرارات الإدارية الرشيدة التي تحسن من اتجاهات العملاء نحو البنك	10