

## ملحق رقم (1)

بسم الله الرحمن الرحيم



جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا  
كلية الدراسات العليا



السيد الفاضل ، السيد الفاضلة

الموضوع : استبانته

يقوم الباحث بإعداد دراسة لنيل درجة الدكتوراه في الدراسات المصرفية بعنوان التخطيط باستخدام بطاقة الأداء المتوازن وأثره على تحقيق الميزة التنافسية في المصارف السودانية وتمثل الاستبانته المرفقه احدي الجوانب المهمة في هذه الدراسة ، لذا يرجو الباحث شاكرا تعبئة الاستبانته بما ترونه مناسباً للاستهداء بأرائكم العملية في هذا الجانب والتي لها دور كبير في اتمام هذه الدراسة بصورة جيدة ومفيدة

ونشير إلي أن البيانات ستستخدم فقط لأغراض البحث العلمي

وتفضلوا بقبول وافر الشكر والتقدير ،،،،،

الباحث / وجدي وقيع الله الطيب

0912191833

## البيانات الشخصية

### العمر :

من 50

أقل من

أكبر من 50

### المؤهل العلمي :

لوم عالي

ماجستير

بكلوريوس

دكتوراه

### الوظيفة :

رئيس قسم

مدير / نائب مدير فرع/ إدارة

موظف تنفيذي

### سنوات الخبرة :

16

15

10

5 سنة فأقل

عام فأكثر

المحور الأول : المصارف وخطط توظيف ابعاد بطاقة الاداء المتوازن

غير موافق بشده	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العباره	
					لدي البنك خطط سنوية ودوريه خاصة بالجانب المالي بالبنك يضعها ويقيس انحرافاتنا ويعيد تقييمها بنهاية فترة الخطه.	1
					لدي البنك خطط سنوية ودوريه مختصه بالعملاء يضعها ويقوم بقياس انحرافاتنا ويعيد تقييمها بنهاية فترة الخطه.	2
					لدي البنك خطط موضوعة للعمليات الداخلية والاجراءات يضعها البنك ويقوم بقياس انحرافاتنا ويعيد تقييمها بنهاية فترة الخطه.	3
					لدي البنك خطط سنوية ودوريه لعمليات النمو والتعلم يضعها ويقيس انحرافاتنا ويعيد تقييمها بنهاية فترة الخطه .	4

المحور الثاني : المصارف وجهود تعزيز الميزة التنافسية						
	العباره	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشده
1	يعتبر التميز على المنافسين هدف يسعى البنك باستمرار لتحقيقه وتعزيزه .					
2	تتوفر لدي البنك المعلومات الكافية والمهارات اللازمة التي تمكنه من التميز على المنافسين الاخرين					
3	لدي البنك امكانيات تقنية متميزه وطرق متجددة باستمرار لتقديم خدمات أكثر حدائه من تلك المستخدمة من قبل المنافسين					
4	يسعى البنك الى تحقيق الجودة المتفوقة :فى خدماته من خلال ما تحققه المنتجات والخدمات من قبول لدى الزبائن					
5	يعمل البنك علي ضمان مزيدا من الإبداع و التفوق من خلال تقديم منتجات جديده أو العمل بأسلوب مميز مختلف عن المنافسين					
6	يسعى البنك من خلال التخطيط الجيد لمعرفه الزبائن بدقة وتحديد احتياجاتهم لتحقيق مستوى جودة معين يصعب تحقيقه من قبل المنافسين					

المحور الثالث : تركيز المصارف على الجانب المالي واعطاءه الأهمية المطلقة						
البعد المالي						
	العباره	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشده

					يسعى البنك الى تعظيم ثروه المساهمين من خلال تحقيق معدلات اعلي من الايرادات	1
					يعمل المصرف من خلال خطته الموضوعه على توزيع نسبه ارباح على الودائع الاستثمارية مرضيه للمودعين	2
					يسعى البنك الى تخفيض المصروفات بالشكل الذي لايؤثر على نشاط البنك	3
					يسعى البنك الى زياده قيمه الموجودات	4
					يسعى البنك لتحقيق نسبه سيوله معقوله وموازنه الموارد والاستخدامات	5
<b>بعد العملاء</b>						
					يخطط البنك الى زيادة حصته من السوق الحالي .	1
					يخطط البنك سعياً وراء إكتساب عملاء جدد والإعتماد علي مؤشر إجمالي معاملات العملاء الجدد	2
					يخطط البنك للاحتفاظ بالعملاء الحاليين ومراقبة مؤشر نمو معاملاتهم .	3
					يهدف البنك بشكل دائم لتحقيق رضاء العميل يجعل البنك في مكانه افضل من المنافسين	4
					يعمل البنك على تصنيف العملاء ودراساتهم لتحديد نوعيه العملاء لتقديم الخدمات المناسبه لهم .	5

بعد العمليات الداخلية					
غير موافق بشده	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشده	العباره
					1 امتلاك البنك تجهيزات تقديم الخدمات تمكنه من تقديم خدماته بكفاءة وفعالية عالية .
					2 يهتم البنك بالانشطه المستقبلية المقترحة من خلال دراسة رغبات وطلبات العملاء الحاليه والمتوقعه
					3 يعمل البنك على تقديم منتجات بشكل مرضي للعملاء
					4 يحرص البنك على ان تصمم الاجراءات المتبعة لتضمن أقصر زمن ممكن فى تقديم خدماته.
					5 يحرص البنك على تقديم خدمات بأعلى درجة جوده ممكنة.
محور النمو والتعلم					
					1 يوفر البنك للموظفين خدمات تدريبية ملائمة لمؤهلاتهم العلمية وطبيعة عملهم في البنك
					2 يواكب البنك الخدمات التقنيه الحديثه ويحقق الاستفادة القصوى من التقنيات المتاحة لابتكار منتجات مستقبليه .
					3 يحرص البنك بصورة مستمره على تقييم الأداء الحالي بالقدر الذي يبين مواطن القوة والضعف ومسبباتها، مما يوفر تغذية عكسية تساهم في التقييم المستمر لأهداف و استراتيجيات البنك
					4 يسعى البنك لامتلاك القدرة على التجديد حيث يعتبر الشرط الأساسي للاستمرار والبقاء على المدى الطويل