

الرجاء التكرم بوضع اشارة (√) فى المربع المناسب و الممثل لشخصكم الكريم

1 – الجنس :-

□ ذكر □ انثى

2 – العمر :-

□ 25 سنة فأقل □ 26 -35 سنة

□ 36 -45 سنة □ 46 -55 سنة

□ 55 سنة فأكثر

3 – المؤهل العلمى :-

□ ثانوية عامة فأقل □ دبلوم متوسط

□ بكالوريوس □ ماجستير

□ دكتوراة

4 – الخبرة العملية /مدة تعاملك مع البنك :-

□ 5 سنوات فأقل □ 6 – 10 سنوات

□ 11 – 15 سنة □ 16 -20 سنة

□ 21 سنة فأكثر

القسم الثاني اسئلة الاستبانة :-

الرجاء الاجابة على كل من العبارات التالية بوضع اشارة (√) في المربع الممثل لرأيك :-

الرقم	الفقرة	بدائل الاجابة			
		لا اوافق بشدة	لا اوافق	محايد	اوافق بشدة
النقل					
1	تمتلك المؤسسة القدرة على المنافسة في مجال النقل اعتمادا على الجودة				
2	تهتم المؤسسة بنمط العلاقات التجارية مع الزبائن لانشاء شبكة نقل متكاملة من الخدمات اللوجستية				
3	تعتمد المؤسسة على اسطول نقل متكامل يلبي احتياجات الزبائن بجودة عالية				
4	تاخذ المؤسسة بعين الاعتبار عند ادارة خدمات النقل مواكبة نقل الجودة الى العميل و التفاعل عند تقديم الخدمة				
5	تقوم المؤسسة بادارة وسائل النقل لتقديم خدمة النقل في الوقت المناسب				
6	تستخدم المؤسسة احدث وسائل التكنولوجيا من اجل تقليل الوقت اللازم لانجاز عملية النقل				
7	تستعين المؤسسة بفريق من الخبراء الاستشاريين لمتابعة نقل المخزون و مساره للوصول الى المؤسسة بأقل وقت				
8	تتجاوب المؤسسة مع المتغيرات في خدمة النقل للوصول الى الزبون بأقل وقت				
9	تقوم المؤسسة بنقل المخزون باتباع منظومة تخطيط النقل بأقل التكاليف				
التخزين					
10	تستخدم المؤسسة المعلومات اغراض تخطيط عمليات التخزين بطريقة سريعة و دقيقة من اجل تقديم الجودة				
11	تختار المؤسسة مواقع التخزين بشكل يتناسب مع نوع المخزون من اجل المحافظة على صلاحيته				
12	تستغل المؤسسة الفرص المتاحة لتحسين جودة أنشطة التخزين و ادارة العمل فيها				
13	تقوم المؤسسة باعداد بوليصة تامين لتوفير الامن و الراحة للزبائن و رفع مستوى جودة الخدمة المقدمة				
14	توفر المؤسسة الشروط المناسبة للتخزين من اضاءة و تهوية و انارة				
15	تعتمد المؤسسة على نظام التحديث في السجلات لتوفير المعلومات للعملاء و تقديم الخدمة بشكل اسرع				
16	تقوم المؤسسة بشكل دوري باعادة النظر في الموارد و المعدات لتحقيق السرعة في تنفيذ عملية التخزين				

					17	تتم عملية التخزين فى اماكن قريبة من جهة الاستخدام لتفادى مخاطر الانتظار
					18	تقوم المؤسسة بتحديد المجالات فى انظمة التخزين على اساس معايير انتاجية تخفض العبء و تقلل من تكلفة الخدمة
					19	تعتمد المؤسسة على نظام متكامل يدمج انظمة التكنولوجيا الحديثة مع أنشطة التخزين لتقليل نسبة الاخطاء
					20	تستخدم المؤسسة انظمة التخزين عند الطلب لمعرفة احتياجات الزبائن و تقديم مواصفات وظيفية عالية
التوريد						
					21	تستخدم المؤسسة انظمة التوريد الالكترونية من اجل تقديم خدمات ذات جودة عالية
					22	تستجيب المؤسسة لمتغيرات المتوقعة لدى الزبائن و ادخال التحسينات الملانمة لخدمة التوريد
					23	تحدد المؤسسة الية التوريد الالكترونى المحسنة لتقديم عقود توريد باقل وقت متاح
					24	تتم عملية تدفق المعلومات بين العملاء و المؤسسة بناء على انظمة توريد باقل وقت متاح
					25	تستخدم المؤسسة منهجية الاتصالات الالكترونية فى انظمة التوريد لخفض دورة الزمن
					26	لا تستخدم المؤسسة انظمة التوريد حسب الحاجة
					27	تسعى المؤسسة دائما لادخال التحسينات فى أنشطة التوريد الداخلية للابتعاد عن المخزون العالى
العناصر الملموسة						
					28	التجهيزات و المعدات المصرفية تعد ذات تقنية متطورة و عالية
					29	تعد المرافق و الصالات صحية و جذابة
					30	يتمتع الموظفون بالبنك بالمظهر الحسن
					31	المظهر العام للبنك مناسب لطبيعة الخدمات التى يقدمها للعملاء
الاعتمادية						
					32	يتم الالتزام بتنفيذ الاعمال فى الاوقات المحددة
					33	الاهتمام بمشاكل العملاء و الاجابة السريعة لاستفسارات العملاء
					34	يهتم البنك على تقديم افضل الخدمات للعملاء بشكل صحيح و من اول مرة
					35	يحرص البنك على تقديم الخدمة فى التوقيتات المحددة
سرعة الاستجابة						
					36	يراعى البنك الدقة فى اعلام العملاء عن موعد تقديم الخدمات

					تقديم الخدمة المصرفية بشكل فوري	37
					يتوفر في البنك الاستعداد الدائم لمساعدة العملاء	38
					السرعة في تلبية العملاء الفورية	39
الامان						
					سلوك العاملين بالبنك يشعر العملاء بالثقة	40
					سلوك العاملين ببنك يشعر العاملين بالامان	41
					يتمتع العاملين بالانسانية و اللياقة العامة	42
					يتمتع العاملين في البنك بالمعرفة الكافية للاجابة عن اسئلة العملاء المختلفة	43
الاهتمام						
					هناك اهتمام بالعملاء اهتماما شخصيا	44
					ساعات العمل في البنك ملائمة لجميع العملاء	45
					تضع الادارة العليا في البنك مصالح العملاء ضمن اهتمامها	46
					العلم و الدراية باحتياجات العملاء	47