

ملحق رقم (1)

بسم الله الرحمن الرحيم

أخى الفاضل:

أختى الفاضلة:

محفظكم الله وبرحمتكم

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته.... وبعد

الموضوع/ إستبانة موجهة للعاملين بالبنك الزراعي السوداني

الإستبانة المرفقة تهدف إلى جمع بيانات لغايات دراسة ميدانية يقوم بها الطالب بعنوان (إدارة الجودة الشاملة وأثرها في جودة الخدمات المصرفية -دراسة حالة البنك الزراعي السوداني)، وذلك لمتطلبات الحصول علي درجة ماجستير العلوم في إدارة الجودة الشاملة والإمتياز.

تتكون هذه الإستبانة من جزئيين، الجزء الأول يتناول البيانات الأساسية، أما الجزء الثاني فيتناول البيانات الموضوعية، ويحمل الجزء الثاني مجموعة من العبارات موزعة علي مستويات متعددة علي شكل (أوافق بشده، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشده). راجياً التكرم بوضع علامة أمام العبارة التي ترونها مناسبة لإختياركم ، كما أرجو شاكراً التعبير عن رأيكم بصراحة وأمانة لما لرأيكم من أهمية بالغة لهذه الدراسة مع تأكيدنا علي أن إجاباتكم تعامل بسرية تامة ولأغراض البحث العلمي فقط.

،،،نشكر وقفتم وتعاونكم وإسهامكم المقدر ،،،،

الدارس :عوض عبد الله عثمان حاج أحمد

إرشادات:

- ❖ أرجو التكرم الإجابة علي كافة عبارات الإستبيان.
- ❖ لا تضع أكثر من علامة أمام مدرج الإجابة الواحدة
- ❖ إستخدم ظهر الورقة لكتابة أي تعليقات أخرى.

الجزء الأول

أولاً: البيانات الأساسية:

1. الجنس: ذكر أنثى
2. العمر: أقل من 25 سنة 25 و دون 35 سنة
- 35 سنة و دون 45 سنة 45 و دون 55 سنة 55 سنة فأكثر
3. المؤهل العلمي: أ. ثانوي ب. جامعي ج. فوق الجامعي
4. التخصص: أ. محاسبة ب. إدارة أعمال ج. إقتصاد
- د. بنوك ومصارف هـ. زراعي ل. فني
- و. أخرى أذكرها
5. المسمي الوظيفي:
- أ. موظف ب. مشرف ج. مدير قسم
- هـ. أخرى أذكرها
6. سنوات الخبرة بالبنك الزراعي السوداني:
- أ. أقل من 5 سنوات ب. 5 سنوات و أقل من 10 سنوات
- ج. 10 سنة و أقل من 15 سنة د. 15 سنة و أقل من 20 سنة
- هـ. 20 فأكثر

الجزء الثاني:

ثانياً: البيانات الموضوعية:

المحور الأول: إدارة الجودة الشاملة: وتقاس بالأبعاد المذكورة:

م	العبارات	مستوي الإجابة			
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة
<u>(أ): دعم الإدارة العليا</u>					
1	تؤمن الإدارة العليا بأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالبنك				
2	تسعى الإدارة العليا من خلال أنشطتها إلي تقديم قيمة حقيقية تخدم المجتمع الإنساني				
3	تعمل الإدارة العليا علي توفير كافة الموارد المالية والمادية للتطوير المستمر لخدماتها				
4	تهتم الإدارة العليا بنشر ثقافة الجودة لتطوير وتحسين خدمة العملاء				
<u>(ب): التحسين المستمر</u>					
1	يتم تقييم إجراءات الخدمات المصرفية بصورة مخططة ومنظمة بهدف تطويرها وتحسينها				
2	يهتم المصرف بالإستجابة علي الشكاوي ومقترحات عملائه والعمل عليها				
3	يُنظر إلي التحسين المستمر علي أنه جزء لا يتجزأ من متطلبات الجودة الشاملة				
4	يتم وضع كافة الأقسام بإحتياجات العملاء ورغباتهم للعمل علي تحقيقها				
<u>(ج) : التركيز على العملاء:</u>					
1	يهتم المصرف بتحقيق الرضا التام لعملائه من خلال خدماته المتميزة المختلفة				
2	يهتم المصرف بسماع آراء عملائه عن الخدمات المقدمة لتحقيق رغباتهم وتطلعاتهم				
3	يستخدم المصرف التقنيات الحديثة والمتطورة عند تقديم الخدمات للعملاء إسعاداً لهم				
4	يركز المصرف علي التعامل الجيد مع عملائه بإعتبارهم أساس بقاء المصرف				
<u>(د) : إتخاذ القرارات بناءً على المعلومات</u>					

					1 تهتم إدارة المصرف بمشاركة العاملين في وضع السياسات وتنفيذها لتطوير جودة الخدمات
					2 يتم إتخاذ القرارات بناءً علي البيانات الحقيقية المتوفرة بإستخدام أفضل البدائل
					3 يتمتع العاملون بالمصرف بالمعرفة التامة بقواعد ونظم العمل الصحيحة والسليمة
					4 يتم إستخدام وسائل عمل حديثة تتصف بالمرونة والدقة لأداء الأعمال تجنباً لوقوع الأخطاء

بسم الله الرحمن الرحيم

أخى الفاضل:
أختى الفاضلة:

محفظكم الله وبركاتكم

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته.... وبعد

الموضوع/ إستبانة موجهة لعملاء البنك الزراعي السوداني

الإستبانة المرفقة تهدف إلي جمع بيانات لغايات دراسة ميدانية يقوم بها الطالب بعنوان (إدارة الجودة الشاملة وأثرها في جودة الخدمات المصرفية -دراسة حالة البنك الزراعي السوداني)، وذلك لمتطلبات الحصول علي درجة ماجستير العلوم في إدارة الجودة الشاملة والإمتياز.

تتكون هذه الإستبانة من جزء واحد، يحمل مجموعة من العبارات موزعة علي مستويات متعددة علي شكل (أوافق بشده، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشده).راجياً التكرم بوضع علامة أمام العبارة التي ترونها مناسبة لإختياركم ، كما أرجو شاكراً التعبير عن رأيكم بصراحة وأمانة لما لرأيكم من أهمية بالغة لهذه الدراسة مع تأكيدنا علي أن إجاباتكم تعامل بسرية تامة ولأغراض البحث العلمي فقط.

،،،نشكر وفتكم وتعاونكم وإسهامكم المقدر ،،،،

الدارس :عوض عبد الله عثمان حاج أحمد

إستبانة موجهة لعملاء المصرف لقياس جودة الخدمات المصرفية:

مستوي الإجابة					العبارة	م
لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة		
<u>(أ): الجوانب الملموسة:</u>						
					1 الأجهزة والمعدات المستخدمة بالمصرف حديثة ومتطورة	
					2 التصميم الداخلي للمصرف جذاب ويحتوي على وسائل الراحة	
					3 المظهر الخارجي للمصرف جذاب	
					4 مظهر موظفي المصرف لائق وجذاب	
<u>(ب): الإعتمادية:</u>						
					1 يقدم موظف المصرف الخدمة بشكل سريع ودقيق	
					2 يلتزم موظف المصرف بتنفيذ الأعمال في الوقت المحددة	
					3 يمتاز موظفوا المصرف بالسمعة الحسنة في خدمة عملائهم	
					4 موظف المصرف يمكن الإعتماد عليهم دائماً	
<u>(ج): الإستجابة:</u>						
					1 موظفي المصرف يستقبلون العملاء بإبتسامة	
					2 هناك سرعة في تقديم الخدمات بالمصرف	
					3 هناك إستعداد دائم للموظف لتقديم المساعدة	
					4 موظفو البنك يفهمون طلبي بسهولة	
<u>(د): الأمان</u>						
					1 أشعر بالأمان عند تعاملي مع هذا المصرف	
					2 العاملون في المصرف يمكن الوثوق بهم	
					3 العاملون بالمصرف يتميزون بالأدب وحسن الخلق	
					4 المصرف يتعامل مع معلوماتي الخاصة بسرية تامة	

محكموا الاستبانة :

الإسم:	إسم الجامعة	الدرجة العلمية
د. طارق محمد الرشيد	جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا	أ. - مشارك
د. الطيب إبراهيم علي	جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا	أ. - مساعد
د. هويدا آدم ألميع	جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا	أ. - مساعد
د. عبدالسلام آدم حامد	جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا	أ. - مساعد

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية الدراسات العليا

إدارة الجودة الشاملة وأثرها في جودة الخدمات المصرفية

(دراسة حالة البنك الزراعي السوداني)

**TOTAL QUALITY MANAGEMENT & IT'S IMPACT
ON BANKING SERVICES QUALITY**

(CASE STUDY SUDANESE AGRICULTURAL BANK)

بحث تكميلي مقدم لنيل درجة ماجستير العلوم في إدارة الجودة الشاملة
والإمتياز

إعداد الدارس :

عوض عبد الله عثمان حاج أحمد

بروفيسور:

إبراهيم فضل المولي البشير

للعام 2017م- 2018م

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني

المبحث الأول: يتناول إدارة الجودة الشاملة وتطورها.

المبحث الثاني : يتناول فلسفة التحسين المستمر و

الهيكل التنظيمي لإدارة الجودة الشاملة ،والأيزو.

الفصل الثالث

المبحث الأول : يتناول المصارف نشأتها وتطورها
ومكونات الجهاز المصرفي.

المبحث الثاني : يتناول جودة الخدمات المصرفية
وأساليب تطويرها.

الفصل الرابع

المبحث الأول : يتناول نشأة وتطور البنك الزراعي
السوداني والخدمات المصرفية .

المبحث الثاني : يتناول إجراءات الدراسة الميدانية
، عرض وتحليل بيانات الدراسة ومناقشة الفروض .

المصادر والمراجع

الملاحق