

قائمة استقصاء
موجهة الى العاملين
بالبنوك المصرية

زميلى المسئول فى البنك :

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

ونحن اذ نشكر لكم تعاونكم معنا نعدكم أن تكون المعلومات الواردة بالقائمة لأغراض البحث العلمى فقط .

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

حدد الاجابة المناسبة بناءً على تجاربك الشخصية مع البنك وذلك بوضع علامة (√) أمام عناصر الأبعاد الفرعية لكفاءة الأداء التالية :

١- المقاييس المالية :

رقم العبرة	درجة الموافقة	موافق تماماً (٥)	موافق (٤)	محايد (٣)	غير موافق (٢)	غير موافق تماماً (١)
١	تكلفة الخدمات التي يقدمها البنك للعملاء تعتبر مرتفعة مقارنة بالبنوك المنافسة .					
٢	تعتبر تكلفة العمالة في البنك مرتفعه مقارنة بالبنوك المنافسة .					
٣	ايراد الخدمة المحققة من كل عميل بالبنك يعتبر مرتفعاً مقارنة بالبنوك المنافسة .					
٤	الربح المحقق من خدمة العميل مرتفع مقارنة بالبنوك المنافسة .					

٢- المقاييس الخارجية :

رقم العبرة	درجة الموافقة	موافق تماماً (٥)	موافق (٤)	محايد (٣)	غير موافق (٢)	غير موافق تماماً (١)
٥	لم تحدث أخطاء في تعاملاتي مع العملاء طوال سنوات عملي بالبنك .					
٦	يستحوذ البنك الذي أعمل به على نصيب سوقى كبير من القطاع المصرفى .					
٧	يستجيب زملاء العمل فى البنك بصورة فورية لمطالب العميل رغم ضغوط العمل .					
٨	يتصف زملاء العمل فى البنك بالدقة والسرعة فى إنجاز الأعمال .					
٩	أشعر أن زملاء العمل فى البنك يدركون مطالب العميل بدقة وينجزونها كما يحتاجها					

٣- المقاييس التشغيلية :

رقم العبارة	درجة الموافقة	موافق تماماً (٥)	موافق (٤)	محايد (٣)	غير موافق (٢)	غير موافق تماماً (١)
١٠	ظروف العمل فى البنك الذى أعمل به مناسبة للعاملين .					
١١	يعتنى مديرو البنك الذى أعمل به بالتدخل الفورى لحل مشكلات العاملين .					
١٢	يوفر البنك الذى أعمل به عدد كاف من الموظفين يلائم حجم العملاء اليومى .					
١٣	يعتبر زملاء العمل فى البنك على دراية كاملة بأعمالهم ويؤدونها على الوجه الأكمل .					
١٤	الأجهزة المساعدة لتقديم الخدمة فى البنك مثل الحواسب الآلية وماكينات عد النقد المتوفرة وجاهزة للعمل دائماً .					
١٥	يفهم زملاء العمل مقدمى الخدمة فى البنك بصورة تامة السياسات والإجراءات المتعلقة بالتعامل مع العملاء .					

٤- مقاييس التطوير :

رقم العبارة	درجة الموافقة	موافق تماماً (٥)	موافق (٤)	محايد (٣)	غير موافق (٢)	غير موافق تماماً (١)
١٦	تعتبر نظم الأجور والحوافز فى البنك مناسبة للعاملين .					
١٧	معدل دوران العمل فى البنك منخفض .					
١٨	تعتبر نظم الترقيات فى البنك مناسبة .					
١٩	ينجز زملاء العمل فى البنك الخدمة للعميل بكفاءة من أول مرة .					
٢٠	ترتبط مواقع تادية الخدمات فى البنك بشبكة أعمال داخلية (Intarnet) فى كل فرع .					
٢١	يمكن للعميل أن يعرف الخدمات المصرفية المختلفة وأرصدة الحسابات الشخصية					

					له عن طريق شبكة الإنترنت يستخدم البنك الذى أعمل به الأساليب الحديثة فى خدمة العملاء مثل البنك الصوتى وبطاقة الصارف الآلى وبطاقة فيزا الكترون .	٢٢
					أشعر أن البنك الذى أعمل به يقدم خدمات متطورة ومتميزة دائماً للعميل .	٢٣
					يكون البنك دائماً فرق عمل لتحسين العمليات به .	٢٤
					يمثل موظفى الشباك فى فرق تحسين العمليات بالبنك .	٢٥
					يمثل موظفى الصالة فى فرق تحسين العمليات بالبنك .	٢٦

حدد الاجابة المناسبة وذلك بوضع علامة (√) أمام العمود المناسب من وجهة نظرك ووفقاً
للاستخدام الفعلى للأداه المحددة فى تحسين جودة العمليات التى تقوم بتأديتها بالبنك .

رقم العبارة	درجة الاستجابة				
	أدوات ستة سيجما	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق
١	الرسم التخطيطية لباريتو (تحليل باريتو)				
٢	الرسم التخطيطى للسبب والأثر .				
٣	الرسم التخطيطى للشجرة .				
٤	الانطلاق الفكرى .				
٥	قياس فجوات العمليات .				
٦	خريطة التدفق للعملية .				
٧	قوائم الاختبار .				
٨	تضمين صوت العميل فى تحسين جودة الخدمة (المقابلة بين الموظف والعميل) .				
٩	بطاقات الأداء المتوازن .				
١٠	يقوم حملة الأحزمة السوداء بتدريب العاملين على أدوات وأساليب ستة سيجما .				
١١	يقوم خبراء الأحزمة السوداء بمراجعة ومراقبة وإرشاد حملة الأحزمة السوداء .				
١٢	يقوم حملة الأحزمة الخضراء بالمشاركة فى تقديم ستة سيجما كمنهج للتحسين .				
١٣	تسمح ثقافة المنظمة فى البنك بحدوث تغيير .				

حدد الاجابة المناسبة وفقاً للاستخدام الفعلى للأداه المحددة فى تحسين تدفق العمليات التى يقوم بتأديتها البنك وذلك بوضع علامة (√) فى العمود المختار .

رقم العبارة	درجة الاستجابة	أدوات استبعاد الفاقد	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
١		تستخدم خريطة العملية (مخطط الوقت) .					
٢		تستخدم خريطة العملية (الخريطة الوظيفية) .					
٣		خريطة تدفق القيمة عبر الادارات الوظيفية .					
٤		خريطة المسؤولية لكل عملية .					
٥		تضمن صوت الأعمال والتى تمثل مصدراً للاحتياجات الأساسية للعملية .					
٦		استخدام الإدارة المرئية للعملية .					
٧		بطاقات الأداء المتوازن .					
٨		خبير استبعاد الفاقد هو الذى يقوم باستخدام الادوات السابقة لتحسين تدفق العمليات .					
٩		رئيس خبراء استبعاد الفاقد هو المسئول عن فريق تحسين تدفق العملية .					
١٠		يسمح المناخ التنظيمى فى البنك بحدوث تغيير .					

* المدينة

● البنك الذى تعمل به

□ ذكر □ أنثى .

● النوع :

□ فوق المتوسط □ جامعى □ دراسات عليا .

● المؤهل الدراسى :

□ موظف شباك □ موظف صاله (رئيس قسم) .

● الوظيفة :

□ أقل من ١٠ سنوات □ ١٠ سنوات فأكثر .

● مدة الخبرة