

## قائمة محتويات الدراسة

رقم	الموضوع	الصفحة
(١)	المبحث الأول : الدراسة النظرية	
١/١	مقدمة-----	١
٢/١	مفهوم سته سيجما-----	١
٣/١	خطوات منهجية سته سيجما-----	٣
٤/١	إدارة منهج سته سيجما-----	٥
٥/١	الأدوات والأساليب اللازمة لسته سيجما-----	٦
٦/١	مفهوم استبعاد الفاقد-----	٨
٧/١	خطوات استبعاد الفاقد-----	٩
٨/١	إدارة منهج استبعاد الفاقد-----	١٢
٩/١	الأدوات المستخدمة في استبعاد الفاقد-----	١٢
١٠/١	طبيعة عملية التكامل بين سته سيجما واستبعاد الفاقد-----	١٣
١١/١	مقترح القيمة لمنهج سته سيجما واستبعاد الفاقد-----	١٥
١٢/١	مفهوم الخدمة-----	١٧
١٣/١	أنواع الخدمة-----	٢٠
١٤/١	سته سيجما في قطاع الخدمات-----	٢١
١٥/١	نجاح سته سيجما في الخدمات-----	٢٣
١٦/١	مفهوم جودة الخدمة-----	٢٤
١٧/١	مفهوم جودة الخدمة المصرفية-----	٢٤
١٨/١	أبعاد جودة "فعالية" أداء الخدمة المصرفية-----	٢٥
١/١٨/١	مقياس فعالية أداء العاملين-----	٢٥
٢/١٨/١	مقياس تميز جودة الخدمة المصرفية-----	٢٧
١٩/١	أبعاد كفاءة أداء الخدمة المصرفية-----	٢٨
١/١٩/١	مقياس كفاءة (تكلفة) الأداء للعاملين-----	٢٨
٢/١٩/١	مقياس تميز تكلفة الخدمة المصرفية-----	٢٩
٢٠/١	الدراسات السابقة-----	٣٠
١/٢٠/١	الدراسات المتعلقة بسته سيجما-----	٣٠
٢/٢٠/١	الدراسات المتعلقة بتكامل سته سيجما واستبعاد الفاقد-----	٣٧
٣/٢٠/١	الدراسات المتعلقة بجودة الخدمة المصرفية-----	٤٢
٢١/١	مقترح الدراسة الحالية-----	٤٢
(٢)	المبحث الثاني : مشكلة وفروض ومنهجية الدراسة	٤٤
١/٢	مقدمة-----	٤٤

الصفحة	الموضوع	رقم
٤٥	مشكلة الدراسة-----	٢/٢
٤٧	المتغيرات المبدئية للدراسة-----	٣/٢
٤٧	فروض الدراسة-----	٤/٢
٤٨	أهداف الدراسة-----	٥/٢
٤٨	أهمية الدراسة-----	٦/٢
٤٩	مجتمع وعينة الدراسة-----	٧/٢
٤٩	١/٧/٢ مجتمع الدراسة-----	
٥١	٢/٧/٢ عينة الدراسة-----	
٥٥	صلاحية واعتمادية الأداة المستخدمة-----	٨/٢
٦٠	الخصائص الديموجرافية لعينة الدراسة-----	٩/٢
٦١	نتائج التحليل العاملي-----	١٠/٢
٦٤	المبحث الثالث-----	(٣)
٦٤	متغيرات الدراسة-----	١/٣
٦٥	الأساليب الإحصائية المستخدمة-----	٢/٣
٦٥	أختبار صحة فروض الدراسة-----	٣/٣
٦٥	١/٣/٣ إختبار صحة الفرض الأول-----	
٧٧	٢/٣/٣ إختبار صحة الفرض الثاني-----	
٨٠	٣/٣/٣ إختبار صحة الفرض الثالث-----	
٨٢	نتائج الدراسة-----	٤/٣
٨٣	التوصيات-----	٥/٣
٨٥	الدراسات المستقبلية-----	٦/٣
٨٦	قائمة المراجع-----	
	الملاحق-----	

قائمة الجداول

رقم	عنوان الجدول	الصفحة
(١)	مستوى سته سيجما المتطابق مع احتياجات العميل-----	٢
(٢)	توزيع مستخدمى سته سيجما وفقا لنوع الصناعة-----	٣٠
(٣)	تأثير سته سيجما-----	٣٠
(٤)	بعض مؤشرات الأداء بالبنوك المصرية-----	٤٥
(٥)	عدد فروع البنوك فى القاهرة الكبرى-----	٥١
(٦)	خصائص مجموعات الدراسة الثلاث-----	٥١
(٧)	عدد فروع البنوك المختارة ضمن المرحلة الأولى مجمعة فى مجموعات-----	٥٢
(٨)	عدد فروع البنوك المختارة ضمن المرحلة الأولى موضحة البنوك بالتفصيل-----	٥٢
(٩)	عدد العاملين (موظفى الشباك وموظفى الصاله) موزعه حسب المجموعات الثلاث	٥٣
(١٠)	تخصيص وتوزيع عينة الدراسة على المجموعات الثلاث-----	٥٤
(١١)	تخصيص وتوزيع عملاء البنوك على المجموعات الثلاث-----	٥٤
(١٢)	نتائج صلاحية واعتمادية كفاءة الأداء-----	٥٦
(١٣)	نتائج صلاحية واعتمادية أدوات سته سيجما-----	٥٧
(١٤)	نتائج صلاحية واعتمادية أدوات استبعاد الفاقد-----	٥٨
(١٥)	نتائج صلاحية واعتمادية فعالية الأداء-----	٥٩
(١٦)	الخصائص الديموجرافية لعينة الدراسة-----	٦٠
(١٧)	التوزيع التكرارى والنسبى وكذلك بعض المقاييس الوصفية للخصائص الديموجرافية لعينة العاملين موزعة حسب مجموعات الدراسة-----	٦١
(١٨/أ)	نتائج التحليل العاملى لأدوات سته سيجما باستخدام أسلوب المكونات الأساسية / التدوير المائل-----	٦٢
(١٨/ب)	العوامل الأساسية لأدوات سته سيجما-----	٦٢
(١٩/أ)	نتائج التحليل العاملى لأدوات استبعاد الفاقد باستخدام أسلوب المكونات الأساسية / التدوير المتعامد-----	٦٣
(١٩/ب)	العوامل الأساسية لاستبعاد الفاقد-----	٦٣
(٢٠)	متغيرات الدراسة وفقا لترميزها بالحاسب الآلى-----	٦٤
(٢١)	معاملات دالة التصنيف لفيشر-----	٦٦
(٢٢)	بعض خصائص نموذج دالة التصنيف-----	٦٦
(٢٣)	معاملات دالة التمييز المعاييرة وغير المعاييرة-----	٦٧
(٢٤)	تصنيف المشاهدات طبقا لنتائج نموذج التحليل التمييزى-----	٦٧
(٢٥)	معاملات دالة التصنيف لفيشر-----	٦٨
(٢٦)	بعض خصائص نموذج دالة التصنيف-----	٦٨

تابع قائمة الجداول

رقم	عنوان الجدول	الصفحة
(٢٧)	معاملات دالة التمييز المعايير وغير المعايير-----	٦٨
(٢٨)	تصنيف المشاهدات طبقاً لنتائج نموذج التحليل التمييزي-----	٦٩
(٢٩)	معاملات دالة التصنيف لفيشر-----	٦٩
(٣٠)	بعض خصائص نموذج دالة التصنيف-----	٧٠
(٣١)	معاملات دالة التمييز المعايير وغير المعايير-----	٧١
(٣٢)	تصنيف المشاهدات طبقاً لنتائج نموذج التحليل التمييزي-----	٧١
(٣٣)	معاملات دالة التصنيف-----	٧٢
(٣٤)	بعض خصائص نموذج دالة التصنيف-----	٧٢
(٣٥)	معاملات دالة التمييز المعايير وغير المعايير-----	٧٢
(٣٦)	تصنيف المشاهدات طبقاً لنتائج نموذج التحليل العنقودي-----	٧٣
(٣٧)	معاملات دالة التصنيف لفيشر-----	٧٣
(٣٨)	بعض خصائص نموذج دالة التصنيف-----	٧٤
(٣٩)	معاملات دالة التمييز المعايير وغير المعايير-----	٧٤
(٤٠)	تصنيف المشاهدات طبقاً لنتائج نموذج التحليل التمييزي-----	٧٤
(٤١)	معاملات دالة التصنيف لفيشر-----	٧٥
(٤٢)	بعض خصائص نموذج دالة التصنيف-----	٧٥
(٤٣)	معاملات دالة التمييز غير المعايير-----	٧٥
(٤٤)	تصنيف المشاهدات طبقاً لنتائج نموذج التحليل التمييزي-----	٧٦
(٤٥)	نتائج أبعاد درجة جودة الخدمة المصرفية (فعالية الأداء)-----	٧٧
(٤٦)	نتائج تطبيق أدوات سته سيجما-----	٧٧
(٤٧)	العلاقة الارتباطية لبيرسون بين متغيرات فعالية الأداء ومتغيرات (عوامل) أدوات سته سيجما-----	٧٨
(٤٨)	نتائج الإنحدار التدريجي لتأثير أدوات سته سيجما على أبعاد فعالية الأداء-----	٧٩
(٤٩)	العلاقة الارتباطية التبادلية لبيرسون بين متغيرات كفاءة الأداء ومتغيرات استبعاد الفاقد-----	٨٠
(٥٠)	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتأثير أدوات استبعاد الفاقد على أبعاد (مقاييس) كفاءة الأداء-----	٨١
(١)	شكل يوضح مكونات الخدمة-----	١٨
(٢)	شكل يوضح إدارة الخدمة وعمليات الخدمة-----	١٩
(٣)	شكل يوضح أربعة مفاهيم للخدمة وتغيير التركيز-----	٢١
(٤)	شكل يوضح التحليل العنقودي-----	٥٠

ملحق رقم ٣  
جداول المعاينة الإحصائية

ملحق رقم ٢  
النتائج الإحصائية